

# **LAS COMPETENCIAS PARA LA FORMACIÓN DE LA PERSONA MEDIADORA**

**MANUEL ROSALES ÁLAMO**  
**LETICIA GARCÍA VILLALUENGA**  
(Coords.)





# LAS COMPETENCIAS PARA LA FORMACIÓN DE LA PERSONA MEDIADORA

1.<sup>a</sup> edición: Santiago de Compostela, 2020

© Autores y autoras

ISBN: 978-84-121505-6-4  
Depósito legal: C 343-2020

# LAS COMPETENCIAS PARA LA FORMACIÓN DE LA PERSONA MEDIADORA

MANUEL ROSALES ÁLAMO Y LETICIA GARCÍA VILLALUENGA  
(Coords.)



## COAUTORÍAS

**Immaculada Armadans Tremolosa.** Doctora en Psicología. Profesora del Departamento de Psicología Social y Cuantitativa de la Facultad de Psicología (Universidad de Barcelona). Directora del Máster Universitario en Mediación de Conflictos (UB). Investigadora y autora de publicaciones en diferentes contextos de conflicto y mediación.

**José Francisco Campos Vidal.** Doctor por la Universidad de las Islas Baleares (UIB). Profesor del Departamento de Filosofía y Trabajo Social de la Universidad de las Islas Baleares, es Investigador Principal del Grupo “*Conflicto, Cambio y Trabajo Social*” y Director del *Laboratorio de Mediación, Resolución de Conflictos y Orientación Familiar* de la UIB.

**Francisca Fariña Rivera.** Doctora en Psicología. Catedrática de Psicología Básica y Psicología Jurídica del menor, desde el año 2003. Directora de la Unidad de Convivencia y Gestión Positiva de Conflictos, de la Universidad de Vigo. Miembro de la Junta Directiva de la Conferencia Universitaria para el Estudio de la Mediación y el Conflicto. Presidenta de la Asociación Iberoamericana de Justicia Terapéutica.

**María Paz García-Longoria y Serrano.** Doctora por la Universidad de Murcia. Profesora titular de Trabajo Social y Servicios Sociales desde 1992. Ha dirigido el “Master universitario en Mediación” y el Doctorado “Intervención Social y Mediación”, desde su creación en 2007.

**Leticia García Villaluenga.** Doctora en Derecho (Premio extraordinario de doctorado). Profesora Titular de Derecho Civil de la UCM. Directora del Máster propio de Mediación y gestión de conflictos de la UCM. Presidenta de la CUEMYC. Directora de la colección de Mediación y Resolución de conflictos y Codirectora del Anuario de mediación (Ed. Reus). Directora del Grupo de Investigación en

“Sistemas cooperativos de gestión de conflictos, mediación, negociación y cultura de paz en la sociedad del XXI” de la UCM (ADRsXXI). Vocal del Foro para la mediación (Ministerio de Justicia).

**Verónica López Yagües.** Doctora en Derecho. Profesora Titular de Derecho Procesal de la Universidad de Alicante. Directora del Programa de Estudios Propios en Mediación Civil, Mercantil y Penal de la UA. Investigadora en el Grupo de Investigación ADR-iUstitia. Miembro de CUEMYC y del Foro para la Mediación (Ministerio de Justicia). Miembro de la sección española del Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación (GEMME).

**Juan Ramón de Páramo Argüelles.** Doctor en Derecho y licenciado en Ciencias Políticas y Sociología por la Universidad Complutense de Madrid. Es catedrático de Filosofía del Derecho de la Universidad de Castilla-La Mancha. Director del Instituto de Resolución de Conflictos (UCLM). Presidente del Consejo Ejecutivo de la Fundación de la Universidad de Castilla-La Mancha. Ha sido Director del Instituto Universitario de Derechos Humanos de la Universidad Complutense de Madrid (1987-1990).

**Manuel Rosales Álamo.** Doctor en Psicología y Profesor del Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación de la Universidad de La Laguna (ULL). Director de la Unidad de Mediación y Asesoramiento de Conflictos (UNIMAC) de la ULL. Director del Centro de Estudios Universitarios de la Mediación y la Convivencia (CUMECO) de la ULL. Subdirector del Máster de Intervención y Mediación Familia, Social y Comunitaria. Miembro del Grupo de Trabajo de formación del Foro para la Mediación (Ministerio de Justicia). Secretario General de la Conferencia Universitaria para el Estudio de la Mediación y el Conflicto (CUEMYC).

**Eduardo Vázquez de Castro.** Doctor en Derecho. Profesor Titular de Derecho Civil de la Universidad de Cantabria. Ha sido Vicerrector de Internacionalización y Campus de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP) y Subdirector del Departamento de Derecho Privado de la Universidad de Cantabria. Especialista en mediación civil, mercantil y concursal por la Universidad de Burgos. Director del Máster en Mediación y Gestión de Conflictos de la y de otros títulos de postgrado de la UC. Investigador principal del Grupo de I+D+i de Derecho e Innovación y la Cátedra del mismo nombre.



## INDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>2</b>	<b>COMPETENCIAS PROFESIONALES Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS .....</b>	<b>19</b>
<b>3</b>	<b>CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS....</b>	<b>23</b>
<b>4</b>	<b>EL PERFIL PROFESIONAL Y LAS FUNCIONES DE LA PERSONA MEDIADORA.....</b>	<b>31</b>
<b>5</b>	<b>LAS ESPECIALIDADES PROFESIONALES DE LA MEDIACIÓN. CONSIDERACIONES .....</b>	<b>37</b>
<b>6</b>	<b>COMPETENCIAS, CONTENIDOS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE.....</b>	<b>43</b>
<b>7</b>	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>61</b>



# 1 INTRODUCCIÓN

La Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles regula este método de gestión y resolución de conflictos, dando forma a un modelo en el que, como no podría ser de otro modo y señala el RD 980/2013, de 13 de diciembre que la desarrolla, tiene en la figura de la persona mediadora una de sus piezas claves. Así, y con el declarado propósito de garantizar la calidad de la mediación, el legislador reparte entre ambos textos las que, según su criterio, son las condiciones que aseguran la adecuada formación, inicial y continua del profesional que ha de desarrollar, se insiste, con garantías de calidad, dicha labor. Sin embargo, un rápido repaso a las pautas que suministran estos textos normativos basta para evidenciar la insuficiencia de esta regulación, claramente de mínimos, para abordar la problemática surgida como consecuencia de este déficit e imprecisión de la norma en lo que atañe a las condiciones que ha de reunir la específica formación requerida a este profesional.

Aunque encomiable, resulta obvio que la sola mención legal exigida de que la persona mediadora deba contar con “formación específica para ejercer la mediación, que se adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas ” (art. 11 LMACYM y 3 del RD 980/2013) y el breve desarrollo que del contenido de ésta hace el citado Real Decreto, no sólo no han clarificado ni uniformado el modelo a seguir, sino que ha generado enormes diferencias, desorden y exceso en el panorama formativo en esta materia. Dicha regulación impone como requisito que la

persona mediadora posea los conocimientos y habilidades suficientes para el ejercicio profesional de la mediación en el marco jurídico, psicológico, de la ética de la mediación, de procesos y técnicas de comunicación, de negociación y resolución de conflictos, estima que todo ello puede adquirirse en “100 horas de docencia efectiva” (art. 5 RD), en las que se incluyen tanto las de carácter teórico como práctico. En la misma línea se encuentra la exigencia de formación continua, la cual se establece a partir de “una o varias actividades de formación en materia de mediación” de una determinada duración —según señala— con una carga formativa mínima de 20 horas (art. 6 RD).

Llama la atención que previamente a la Ley 5/2012, de 6 de julio diversas comunidades autónomas desarrollaron normativa sobre la mediación familiar: Galicia, Cataluña, Canarias, País Vasco, Valencia, Castilla-León, etc., todas ellas asumían la necesidad de una formación de la persona mediadora de muchas más horas.

La masiva proliferación de cursos y enseñanzas o, si se prefiere, el surgimiento de una amplia oferta de programas formativos, claramente dispares en lo que respecta a contenidos y objetivos, ha traído como consecuencia que algunos de ellos presenten una dudosa legitimidad científica, cuando, contrariamente, la mediación ha de sostenerse sobre conocimientos reconocidos por el campo científico al que pertenecen sus disciplinas formativas de base. Esta circunstancia hace peligrar ese objetivo de asegurar una sólida y adecuada formación en esta materia, además de uniforme, sobre la que asentar esa inexcusable garantía de calidad.

Son muchas, en efecto, las diferencias que presentan los programas en cuanto al reparto de la carga formativa entre enseñanzas de carácter teórico y práctico, incluso en los modelos de formación práctica y también teórica —de carácter presencial, semipresencial u *online*, con o sin el debido rigor científico— como diversa es, en el mejor de los casos, su estructura. El panorama empeora al constatar que el mercado ofrece, incluso, fórmulas de enseñanza dirigidas a formar a la futura persona mediadora, a través de la simple “suma de cursos” completamente alejada de las que, a nuestro entender, aseguran la coherencia formativa necesaria y el desarrollo de los aprendizajes que requiere un programa amplio y riguroso, integrado, bien definido y estructurado, como el que debe ofrecerse a quien, en el futuro, ha de desarrollar profesionalmente la mediación. En definitiva, la forma y calidad en los contenidos de los programas de formación en esta materia, salvando grandes excepciones, no están sujetas a control, lo cual, sumado a la diversidad de agentes formadores, repercute inevitablemente en la adquisición de aprendizajes y destrezas sustancialmente distintos, algunos insuficientes y/o inadecuados.

La preocupación que despierta esta realidad ha llevado a la CUEMYC a plantearse como necesidad inaplazable, evitar los grandes sesgos apreciados en los programas formativos —que, se insiste, no han de entenderse como una simple suma o listado de contenidos a cursar, sino como un proyecto con objetivos de formación concretos— de suerte que todos ellos reúnan las condiciones que aseguren un estándar mínimo de calidad y, además y por lo que luego se dirá, dotar de visibilidad a la que, ajustada a

éstas, pueda afirmarse una formación de calidad. Es más, desde la convicción de que en los diferentes contextos de aplicación han de operar las personas mediadoras especializadas, el propio legislador ha de asegurar esa visibilidad con la previsión de un título formativo de mediación que escape del tan dañino caos formativo actual.

Sin duda, de lo acabado de expresar fácilmente se infiere, como primera dificultad a superar, la existencia de un problema de base, cual es la falta de una perspectiva común acerca del que ha de ser el contenido de esa formación o, si se prefiere, de las competencias y aprendizajes que ha de adquirir el futuro profesional de la mediación.

Indiscutiblemente, el desarrollo de la mediación depende en gran medida de la calidad formativa en las habilidades, actitudes y conocimientos que en esta materia haya adquirido la persona mediadora ya que en sus manos, no se ignora, está el éxito o fracaso de la implantación jurídica, social y cultural de la mediación. En definitiva, depende de la idoneidad y suficiencia de las competencias y habilidades que posea el profesional en este campo, de ahí la importancia de diseñar programas de formación que aseguren la adquisición de las precisas para el perfecto desarrollo profesional de esta labor, en el ámbito que corresponda.

En efecto, y como se ha apuntado (García Villaluenga, 2012) “la seriedad, el reconocimiento y la consolidación de la propia institución de la mediación dependen de que las personas que la ejerzan estén idóneamente preparadas para desempeñar tal función, por lo que es una preocupación

constante de Gobiernos e Instituciones” (página 154)<sup>1</sup>. Por ello, no es de extrañar que la cuestión se refleje en instrumentos internacionales (R/98 1 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, sobre mediación familiar, Directiva 52/2008 de Mediación en Asuntos civiles y mercantiles,...), así como en la normativa de desarrollo de la mediación en los distintos países de la Unión Europea que establecen de modo más o menos impreciso las competencias referidas (vid. Portal Europeo de la web de la UE. e-justicia).

Como señala Armadans, López y Viola (2016), un referente innegable, es el Programa de Evaluación de Certificación del *International Mediation Institute (IMI)* que destaca los siguientes aspectos para valorar la calidad de un concreto programa formativo:

1. La experiencia de la persona mediadora
2. Conocimientos teóricos en Mediación
3. Habilidades de la persona mediadora
4. Transparencia del programa
5. Integridad del programa
6. Seguimiento en curso de Programas
7. Compromiso con la diversidad

Una referencia normativa vinculada a la formación en mediación puede hallarse, igualmente, en el Marco

---

1 García Villaluenga L. (2012). Condiciones para ejercer de mediador. En L. García Villaluenga y C. Rogel Vide (Eds.), *Mediación en asuntos civiles y mercantiles. Comentarios a la Ley 5/201*. Madrid: Reus.

Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES). Pero, aun cuando este instrumento debiera tenerse en cuenta a la hora de diseñar los diferentes programas formativos, el Real Decreto 980/2013 de desarrollo de la Ley 5/2012, de MACYM, parece desconocer su existencia y confundir los niveles de cualificación, en particular, al requerir —aparentemente, como contenido de la específica formación que requiere— que la persona mediadora tenga formación universitaria o formación profesional superior. Es indudable que la formación de origen, en absoluto garantiza los conocimientos y la debida aplicación en la práctica de la mediación.

Con estas pautas, como primera referencia y, a modo de premisa de partida, interesa anotar que los programas de formación en gestión, transformación y resolución de conflictos han de diseñarse con el objeto de suministrar al futuro profesional de la mediación, los conocimientos científicos necesarios para comprender, interpretar, analizar y explicar el conflicto interpersonal, y las destrezas y habilidades prácticas y específicas para evaluar, acompañar e intervenir de forma efectiva en el ámbito individual, familiar y de pareja, grupal, organizacional y comunitario. En definitiva, han de permitir adquirir competencias suficientes e idóneas para la realización exitosa de investigaciones, evaluaciones e intervenciones relacionadas con los conflictos y con su prevención, el desarrollo de conductas éticas reconocidas y la promoción y garantía de los Derechos Humanos y de la cultura de la paz.

La presente publicación, pues, acoge un catálogo de competencias profesionales de la mediación que pretenden proporcionar coherencia, calidad y solvencia a la



formación con la intención de sentar los caracteres que, desde la CUEMYC, se considera deben definir una formación de calidad en materia de mediación.

El propósito de este estudio, sin embargo, no se detiene en la solución a los vacíos que presenta la regulación española, ni en lograr mayor acuerdo y uniformidad en el panorama formativo nacional a partir del diseño de modelos de programas que se entiendan de calidad para nuestro país. Lejos de lo anterior, persigue fines de claro alcance internacional, mediante la articulación de criterios que sirvan para diseñar un modelo formativo válido que garantice profesionales aptos para el desarrollo, con excelencia, de un servicio del más alto valor como el que representa la gestión y resolución de conflictos intersubjetivos y sociales, cualquiera que sea el contexto y el lugar en el que actúen.

En fidelidad a los fines de esta Conferencia Universitaria Internacional, integrada por responsables de la formación en mediación en universidades españolas y extranjeras se resumen en:

- ✓ El “desarrollo de acciones para que la actividad profesional de la mediación esté regulada y reconocida en todos sus ámbitos, de manera que se garantice la calidad del servicio que presten los mediadores”,
- ✓ El consistente en “garantizar la debida formación de las personas mediadoras y el rol de estos profesionales” a partir del desarrollo de un cuadro de “competencias imprescindibles en el desarrollo de

la capacitación de (estos) profesionales” conforme a estándares europeos e internacionales,

- ✓ El establecimiento de un “sistema de reconocimiento mutuo, entre universidades, de sus programas de formación en esta materia (...) así como en “la organización de sistemas de promoción e intercambio de la transferencia del conocimiento en materia de Mediación y gestión de Conflictos”.

En definitiva el objetivo de este trabajo es proponer un marco de competencias profesionales de la persona mediadora que sirva de modelo o referencia para el diseño de programas de formación o, si se prefiere, para la organización de objetivos, contenidos, actividades e itinerarios formativos. Pretende ser una herramienta dinámica, válida, fiable y práctica en su manejo al servicio de los agentes formadores y de los evaluadores de la calidad, y de la coherencia y fiabilidad de los programas formativos. La garantía de la calidad de la mediación es un objetivo primordial para generar la confianza entre los actores del conflicto que optan por la alternativa de la mediación. Por ello, es preciso que se establezcan estándares de calidad orientados a la excelencia en los procesos y los resultados.

## **2 COMPETENCIAS PROFESIONALES Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS**

La formación en el actual marco normativo y de referencia, el Espacio Europeo de Educación Superior, se organiza y se sustenta sobre la base de la definición de las competencias profesionales.

Si tradicionalmente los profesionales obtenían una formación para toda la vida, en la actualidad la formación está presente a lo largo de toda nuestra actividad profesional. Ante la nueva realidad de la convergencia europea en torno a la educación, títulos y perfiles profesionales, la formación de los profesionales se convierte, junto a la investigación y la transferencia de conocimiento, en uno de los componentes principales de la actividad universitaria.

En definitiva, todo el sistema educativo y formativo reglado en España se estructura alrededor de la noción de competencias. Sin embargo, la mayoría de los programas de formación en mediación no contempla dichas competencias en su diseño académico o no lo hace de manera adecuada. Exceptuando los universitarios, muchos de ellos validados por la ANECA, los programas formativos, generalmente, no se plantean qué se debe saber, qué debe saber hacer, qué actitudes tener en el ejercicio de la mediación. Por otro lado, es un problema relevante la distribución interdisciplinar de los diferentes tipos de contenidos en los programas. También, y de enorme transcendencia, es el hecho de que existan diferencias en cuanto a la formación relativa a las técnicas y a las metodologías de la

mediación. De ahí la convicción acerca de la necesidad de que los programas formativos se estructuren en torno a la noción de competencias.

Siguiendo el tan citado trabajo de Marielli (2000), las competencias se encuentran conformadas por conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos que los mediadores deben adquirir para que la mediación y la resolución de conflictos alcancen sus metas y objetivos; son capacidades susceptibles de ser medidas, que se necesitan para satisfacer con eficacia los niveles de rendimiento exigidos en el trabajo. En definitiva, una competencia es la capacidad de mostrar una secuencia, observable, de desempeños para alcanzar una meta (Boyatzis, 1982).

El profesional de la mediación debe desarrollar competencias relacionadas con el objeto (conocimiento y análisis de los conflictos), con el procedimiento (resolución de conflictos, sus teorías y metodologías), y con habilidades y actitudes (resolución de conflictos, las estrategias y las técnicas de intervención). Las actividades mediante las cuales el alumnado pone en práctica los conocimientos adquiridos son de suma importancia en la formación de las personas mediadoras.

El concepto de competencia es multidimensional e incluye distintos niveles como saber (datos, conceptos, conocimientos), saber hacer (habilidades, destrezas, métodos de actuación), saber ser (actitudes y valores que guían el comportamiento) y saber estar (capacidades relacionadas con la comunicación interpersonal y el trabajo cooperativo). Chomsky (1985) define las competencias como la capacidad y disposición para el desempeño y para la

interpretación. Una competencia, desde el punto de vista de la formación, es un conjunto de comportamientos sociales, afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permite llevar a cabo adecuadamente un papel, un desempeño, una actividad o una tarea.

En resumen, la competencia es la capacidad de un buen desempeño en contextos de diferentes niveles complejidad y se basa en la integración y activación de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores.

No es posible la construcción de un marco de competencias para la mediación y la resolución de conflictos si no se define, a su vez, cuáles son los ámbitos de *desempeño* y los resultados de aprendizaje esperados. El término “*Resultados de Aprendizaje*” define con mayor claridad las metas del aprendizaje y las prácticas básicas y avanzadas de las materias de aprendizaje. Los resultados de aprendizaje están establecidos por una manifestación externa que evidencia el nivel de aprendizaje del conocimiento y el desarrollo de las habilidades y de los valores de los estudiantes.



### **3 CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS**

Todo sistema de control de calidad necesita determinar para poder evaluar unos criterios y establecer su valor (López, 2014). En consecuencia, el análisis de la calidad de los programas de formación en mediación gira en torno a los siguientes ejes:

- A) Formación teórica.
- B) Formación práctica.
- C) Evaluación de los aprendizajes.
- D) Perfil del profesorado.
- E) Transparencia del programa.
- F) La evaluación de los docentes por parte del alumnado.

Estos ejes deben estar interconectados, teniendo en cuenta los objetivos del programa, los contenidos principales, el desarrollo de la formación, los materiales y los mecanismos de evaluación.

#### **A) Formación teórica**

Los fundamentos teóricos constituyen uno de los pilares de dicha acreditación. La fundamentación teórica constituye los cimientos sobre los cuales las futuras personas

mediadoras ejercerán su función. La teoría es importante para consolidar la profesión, si bien necesita ser renovada y reconstruida de forma continua, con interacciones en los entornos y la práctica (Zariski, 2010). Los profesionales de la mediación necesitan contar con la teoría para que guíe la práctica propiciando el avance en el conocimiento y la obtención de resultados.

La coordinación de los contenidos se configura como otro de los aspectos a considerar, en aras de garantizar la coherencia de las materias impartidas y un aprendizaje eficiente, sin reiteraciones y con vocación de cohesión.

## **B) Formación práctica**

El segundo de los pilares donde se apoya la formación de calidad es la enseñanza práctica. El entrenamiento necesario en mediación debe basarse en buenas prácticas que incluyan conocimientos y desarrollo de habilidades, así como cuestiones éticas, en todo caso adecuadas y adaptadas a las regulaciones específicas y a las peculiaridades de cada contexto (De la Hera, 2011).

El alumnado debe tener oportunidades de practicar en primera persona, lo que va aprendiendo, debe representar reiteradamente tanto el papel de quien media como el de persona mediada. Es muy útil experimentar cómo se sienten las personas con diferentes intervenciones que hace, u omite, la persona mediadora. Cuanto mayores sean las oportunidades que tenga cada estudiante de ejercitar las habilidades y las técnicas que ha de manejar a lo largo del proceso, mayor probabilidad tendrá de adquirir unas competencias y una capacitación que le permita actuar de



forma segura y eficaz y, con ello, garantizar la calidad del servicio que presta en sus intervenciones (Belloso, 2009).

En este sentido, son relevantes las actividades a desarrollar, adecuadas a cada una de las habilidades que se han de poner en práctica al igual que su frecuencia. Una mayor reiteración de ellas hace presuponer una mayor asimilación. En este punto hay que destacar, también, la importancia del “feed-back”. El alumnado debe conocer qué hace bien, pero, sobre todo, aquello que debe mejorar. Por consiguiente, las calificaciones numéricas pueden ser necesarias en algunos programas de formación, principalmente los universitarios, por la configuración de las calificaciones en este ámbito, si bien en una formación profesional, adquieren mayor importancia los medios a través de los cuales el alumnado puede aprender de sus errores, corregirlos y subsanarlos.

Las propuestas que se incluyen en la literatura de referencia y que la doctrina propone son amplias: visualización de vídeos, ejercicios, simulación de casos, *role-playing*, participación asistida en mediaciones reales, prácticas supervisadas, observación de casos reales, trabajo en mediación con profesionales experimentados de la mediación prácticas habituales en los programas de formación de calidad (Moore, 1983; Burtoletti & Stark, 1991). Además, tal y como señala Kolb, (2014), la calidad de los programas de formación en mediación vendrá determinada, en buena medida, por su capacidad de procurar al alumnado oportunidades de experimentar y observar, para facilitar la conceptualización desde la experiencia (Armadans, López y Viola, 2016).

Uno de los desafíos en la formación práctica de la persona mediadora va más allá de la necesidad de incorporar la teoría a la praxis, y constituye el desarrollo del “autoconocimiento”, así como la comprensión de la dimensión humana y social y los mecanismos subyacentes en las situaciones de conflicto.

Hay otros elementos que podrían considerarse dentro de la práctica. El estudiante como futura persona mediadora requiere desarrollar las competencias profesionales fundamentales que le van a permitir responder adecuadamente en los contextos de trabajo, en la medida que sea capaz de analizar su práctica, progresando desde un nivel intuitivo a un nivel más conceptual y generalizar el conocimiento para que pueda ser consciente de su acción (Boqué, 2013).

Las competencias principales que debe desarrollar un profesional de la mediación se encuentran relacionadas con las habilidades sociales, instrumentales, manejo del proceso mediador junto con sus exigencias: éticas, objetividad, confianza, responsabilidad, adaptación a la situación, etc., (Armadans, Contreras y López, 2014).

### **C) Evaluación de los aprendizajes**

La evaluación de los aprendizajes será otro de los aspectos a considerar. Habrá que valorar la oportunidad de los sistemas que existen hasta el momento y elegir aquel o aquellos que garanticen que el alumnado, cuando termine el curso, sea un profesional capaz de llevar a cabo un proceso de mediación completo.

Hay que destacar el papel de la autoevaluación de las fortalezas y desafíos del alumnado como elemento de valoración. Teniendo en cuentas las habilidades y competencias que se le van a exigir como profesional, este autoexamen permite al estudiante tomar conciencia de cuáles son aquellas habilidades que ha consolidado a lo largo de la formación y aquellas que debe prestar más atención, para potenciarlas, durante el ejercicio de la profesión: Auto evaluación de las fortalezas y desafíos de los candidatos.

Más adelante se señalan los resultados de aprendizaje que el alumnado de un programa de formación debe alcanzar. La evaluación de aprendizajes debería, además, ser teórica y práctica. La práctica debe evaluarse con los diferentes procedimientos que puedan establecerse, de manera visual, con rol-playing, informes de tutores en centros de prácticas, etc.

Sin duda, la evaluación del alumnado durante la realización de un proceso de mediación completo resulta, sin duda, un elemento añadido de la calidad del programa de formación, por cuanto tiene como finalidad la demostración de que posee un alto nivel de conocimiento de la teoría y está en disposición de desarrollar las capacidades y las competencias que se exigen a lo largo de todo un proceso, desde su inicio hasta su término.

#### **D) Perfil del profesorado**

El equipo docente de un programa de formación constituye otro pilar fundamental en la valoración de la calidad en una propuesta formativa. El perfil del profesorado es un elemento importante que debe tomarse en consideración a

la hora de valorar la calidad de la formación en mediación. Favorece la formación integral del alumnado la realizada por docentes cualificados, capaces de transmitir al alumno sus experiencias junto a una conceptualización teórica, además de facilitar que puedan desarrollar las habilidades necesarias, cuyos orígenes diversos proporcionan los conocimientos, habilidades y competencias exigibles a todo buen profesional de la gestión de conflictos.

Son criterios a tener en cuenta las actividades desarrolladas por cada docente encargado de la impartición de la docencia, teórica y/o práctica, en el ámbito de la mediación:

- ✓ La experiencia docente e investigadora llevada a cabo en la materia que imparte.
- ✓ La coherencia e idoneidad de su formación de base con la materia que imparte.
- ✓ La formación específica recibida en mediación y en gestión de conflictos.
- ✓ La experiencia profesional en mediación.

Las materias propias de la mediación proceden de distintas disciplinas que deben tener su reflejo también en el programa que solicita la acreditación. Los aspectos jurídicos, psicológicos, de comunicación, sociales y de negociación, etc., principalmente, establecidos en general, en las legislaciones que regulan la formación deben ser impartidos por especialistas en dichas materias, mostrando la necesidad de una formación interdisciplinar. Es importante

la adecuada combinación de docentes de diferentes perfiles que aporte una auténtica interdisciplinariedad propia de la mediación.

### **E) Transparencia del programa**

De los programas debe desprenderse la transparencia, uno de los principios que se predica de la mediación. Se valorará como necesaria, toda aquella información que facilite al alumnado cualquier trámite, desde su preinscripción hasta la expedición de su título, pues ésta constituye otro de los elementos a tener en cuenta en la calidad del producto.

La información relativa a las enseñanzas debe revelar los objetivos, competencias y contenidos del programa, en particular, la finalidad relativa a si se trata de una formación enfocada a la profesionalidad y si, además, ofrece formación de otro tipo, principalmente investigadora. También se debe señalar la modalidad de enseñanza: presencial, semipresencial, *online* así como los criterios de evaluación, los calendarios lectivos, tutorías, recursos o materiales a utilizar, entre otros aspectos.

### **F) La evaluación de los docentes por el alumnado**

El grado de satisfacción del alumnado es un criterio que puede ser un importante indicador de la calidad de los docentes y del programa formativo. Se debe considerar positivamente aquellos programas que tienen dentro de su sistema de control de calidad la evaluación del profesorado por parte del alumnado.



## **4 EL PERFIL PROFESIONAL Y LAS FUNCIONES DE LA PERSONA MEDIADORA**

Lejos de lo que pudiera parecer la mediación no tiene una definición común. Las diferentes corrientes o modalidades de la mediación establecen diferencias que no son solo de procedimientos sino también con respecto a los objetivos del proceso mediador y de la perspectiva misma del conflicto. La mediación no es una disciplina cerrada donde sus metodologías, procedimientos y técnicas están establecidos y constatados, en realidad estamos en el inicio del desarrollo de una disciplina compleja. Es necesario potenciar una cultura en mediación rigurosa y académica fundamentada en el conocimiento científico de las ciencias sociales, de la ciencia jurídica y de la psicología. Consideramos imprescindible que la mediación tiene que sostenerse sobre conocimientos reconocidos por el campo científico al que pertenecen sus disciplinas de base formativa, en caso contrario corremos el peligro de convertirla en un conjunto de “ocurrencias”, supuestos y creencias no constatadas. Todo ello, nos lleva a determinar las competencias necesarias para la formación de los profesionales de la mediación definir el perfil y, por tanto, las características del ejercicio profesional, además de establecer lo que debe hacer el profesional en un procedimiento de mediación, es decir, las funciones que ejercerá en los procedimientos mediadores.

El perfil del profesional de la mediación es el de alguien que realiza su labor en el ámbito público o privado

y, recomendablemente, en equipos interdisciplinarios, ofreciendo un proceso alternativo de resolución de conflictos. Asiste a personas en conflicto para que desarrollen por sí mismas una comunicación más eficaz y procesos de búsqueda de soluciones basadas en la cooperación, a la vez, promociona perspectivas alternativas y empáticas considerando a la otra persona en conflicto, y favorece, hasta donde sea posible, la preservación y reparación de las relaciones. Considera los objetivos de su labor mediadora en consonancia con las necesidades de los mediados y los contextos del conflicto, estableciendo las metodologías y técnicas más adecuadas para cada caso. Este profesional no solo realiza mediación, puede utilizar otras metodologías y estrategias de resolución de conflictos, debiendo para ello tener una formación altamente especializada, interdisciplinaria, teórica y práctica, de carácter jurídico, psicológico y de gestión de conflictos que deberá contener el desarrollo de las competencias académicas relacionadas en este documento. Este profesional deberá desempeñar unas determinadas funciones que son las que en última instancia determinan las competencias. Tomando la clasificación de García Villalunga y Rosales, en Fariña (en prensa), serían las siguientes:

### **A) Función de autogestión**

La persona mediadora tiene que considerarse a sí misma como un tercer implicado en el proceso de mediación y por tanto desarrollar un meta-análisis profesional sobre sus actitudes y actuaciones. En esta función se resalta la necesidad de la autosupervisión, por parte del profesional, de sus decisiones y de la gestión de sus propias



emociones, percepciones y sesgos para desarrollar planes de automejora y actualización. Además de detectar errores de apreciación o metodológicos en el proceso y poder enmendarlos adecuadamente lo antes posible.

### **B) Función de “acogimiento”**

Es una función fundamental al comienzo del proceso pues va a determinar la actitud, la apertura y la disposición motivacional de los mediados. Las personas tienen que sentirse aceptadas y en un ambiente de confianza y cooperación donde perciban que pueden expresarse libremente. Se trata por tanto de crear el Rapport necesario.

### **C) Función de información**

La persona mediadora informa e instruye sobre lo que es el procedimiento mediador, cómo funciona y sus garantías y principios. Además, puede aportar recursos para que los mediados estén bien informados para facilitar la búsqueda de alternativas (artículos, opinión de expertos, etc.).

### **D) Función de análisis**

La persona mediadora, en el proceso, debe permanecer focalizada y con la atención concentrada en las comunicaciones de cada persona y la interacción entre ellas para realizar un análisis de los elementos, estructura y dinámicas en torno al conflicto. Ello será necesario para elaborar la planificación metodológica y estratégica de la mediación. Esta tarea le permitirá establecer la “mediabilidad”,

la factibilidad del proceso y el cierre del proceso o la abstención profesional.

### **E) Función de planificación**

En base al análisis del conflicto, constituir la agenda de trabajo, organizar la estrategia y el plan del proceso mediador, tomar las decisiones sobre el modelo y las técnicas a implementar y, llegado el caso, impulsar nuevas posibilidades o cambios en el procedimiento.

### **F) Función de dinamización**

Esta función se describe como la que aporta regulación, organización, comunicación eficaz y el mantenimiento de la motivación a lo largo del proceso. Se ordenan, se priorizan, se fracciona o se diferencian los temas y asuntos evitando reiteraciones, empantanamientos y desviaciones. Se balancea la participación de los implicados y se les motiva sobre el proceso, a pesar de las dificultades. Se realizan, entre los implicados, las acciones necesarias para facilitar y mejorar la comunicación para que sea más constructiva y eficaz.

### **G) Función de confirmación**

Fortalecer y reforzar la percepción de los implicados sobre sus propias capacidades y aptitudes para comprender y gestionar el conflicto, potenciando su disposición al aprendizaje y a la creatividad, al cambio de actitudes y legitimar sus derechos a mantener sus opiniones y criterios.

## **H) Función de incitación empática**

Ayuda a los implicados a conocer los problemas e interpretar el conflicto desde otras perspectivas. Promueve la comprensión del otro y reconocer las opiniones, intereses y significados del otro. Forma parte de esta función inculcar el valor de intereses superiores (Personas menores de edad, personas con necesidades específicas, adultos mayores,...)

## **I) Función de clarificación**

Ayuda a explorar, a los implicados, sus percepciones del conflicto y les ayuda a visualizar sus intereses y necesidades. Clarifica los asuntos del conflicto y los puntos comunes y discrepantes y asesora para evidenciar y cuestionar posiciones o metas extremas e inviables. Promueve la búsqueda de alternativas creativas y productivas, además de la construcción y redacción de un proyecto de acuerdo.

## **J) Función de gestión emocional**

Es sensible y favorece las expresiones emocionales y gestiona esas situaciones para la comprensión del conflicto o sus significados y orientar a los participantes a espacios constructivos de cooperación para la búsqueda de soluciones.

## **K) Función de gestión del equilibrio**

Realizar las actuaciones adecuadas para equilibrar las asimetrías de poder y garantizar la igualdad de los participantes ante el proceso mediador.

## **L) Función ética**

La persona mediadora, sintiéndose responsable del proceso, vela por el cumplimiento de los principios y valores de la mediación tanto las referidas al proceso como las relativas a sus propias actuaciones profesionales.

## 5 LAS ESPECIALIDADES PROFESIONALES DE LA MEDIACIÓN. CONSIDERACIONES

En *el mundo de la mediación se considera* que es necesario definir y regular las especialidades en mediación y su correspondiente perfil formativo y profesional para establecer un catálogo de titulaciones equiparables, con independencia del operador formativo que las emita. No cabe duda que se trata de un tema controvertido que requiere un riguroso proceso de estudio e investigación. No obstante, nos parece de interés plantear algunas consideraciones y propuestas para que puedan servir de marco de debate y reflexión que permitan avanzar en la materia.

Con este objetivo proponemos dos categorías formativas que sirvan para dar coherencia a las titulaciones resultantes:

### 1) Especialidad de ámbito

No se debería confundir una *especialidad* con la aplicación de la mediación a un *contexto concreto*, pues si fuera así tendríamos una multitud interminable de especialidades. Se entiende por especialidad de ámbito a un campo amplio de formación específica y de actuación profesional que tiene sus propias singularidades con respecto a sus objetivos, procedimientos y en cuanto a las competencias necesarias para su ejercicio. Consideramos que en coherencia con esta idea, el número de especialidades de ámbito no debería ser muy numeroso. Una especialidad

acogerá, por tanto, un determinado número de aplicaciones profesionales de la mediación.

## 2) Mención

En esta categoría se desarrollan competencias que son específicas a un espacio muy concreto de actuación profesional dentro de una Especialidad de ámbito. Una especialidad, por tanto, puede tener un número variado y acotado de menciones.

Por otro lado, es complementaria y abierta la formación continua que aborda en profundidad y/o de manera más específica el conocimiento y la práctica de una o varias competencias ya adquiridas.

Los títulos se tendrían que nominar como TÍTULO EN MEDIACIÓN CON ESPECIALIDAD EN XXX. Por otro lado, podrán desarrollarse CURSO DE MEDIACIÓN CON MENCIÓN EN XXX.

Lógicamente, una persona deberá de poseer el título en una Especialidad determinada para acceder a sus Menciones.

Como un acercamiento a las posibles **Especialidades de ámbito y las Menciones presentamos a** las siguientes:

- **Mediación Familiar:**

Se ha asumido en muchos momentos que la Mediación Familiar estaba dirigida, casi exclusivamente, a la ruptura de pareja. García Villaluenga y Rosales (en prensa), definen este campo de la mediación “como un *procedimiento cooperativo de gestión y resolución de conflictos entre los*

*miembros de una familia, considerada ésta en sentido extenso. Por tanto, a modo de aproximación, la mediación familiar podría ofrecer un proceso cooperativo de gestión de conflictos con parejas o familias que no están en proceso de separación pero necesitan un proceso mediador para una mejor organización familiar, en controversias entre hermanos/as adultos generados por responsabilidades que han de compartir en el ámbito, entre otros, de la dependencia, en problemas intergeneracionales entre adultos y otros derivados por procesos de emancipación no concluidos, en disputas interfamiliares entre adultos: suegros/as, nueras, yernos y cuñados, en dificultades en familias reconstituidas y familias de acogida o adoptivas que necesitan llegar a acuerdos con las familias biológicas. Además de estos potenciales contextos de mediación existen otros ámbitos en que una persona mediadora especializada en familia puede tener un papel relevante, nos referimos a conflictos familiares en el ámbito de la empresa familiar y en procesos de herencia, etc.”.*

Creemos que las menciones en esta especialidad, sin perjuicio de otras que pudieran aportarse, podrían ser las siguientes:

- ✓ Mención en Mediación en Empresas Familiares.
- ✓ Mención en Mediación Familiar en Herencias.
- ✓ Mención en Mediación Familiar Internacional.

- **Mediación Civil y Mercantil:**

En esta especialidad quedan excluidos aquellos asuntos que pertenezcan al ejercicio profesional, descritos

anteriormente, en la mediación familiar. Forman parte del campo de actuación de esta especialidad los conflictos derivados de obligaciones y contratos de carácter civil y los temas relativos a la propiedad y sucesiones. Además de asuntos relativos a los propios de la actividad comercial y de las relaciones jurídicas que se deriven de ella. No obstante, esta actividad puede ampliarse a cuestiones referentes a las personas jurídicas, a los derechos laborales y las propias de relaciones con la Administración.

El objetivo general de la mediación en esta especialidad, donde generalmente se trabaja con dos partes, es la de alcanzar acuerdos concretos y operativos entre los participantes. Los procedimientos de intervención mediadora más frecuentes serán los relacionados con la negociación asistida.

Señalamos como Menciones posibles de esta Especialidad:

- ✓ Mención en Mediación en relaciones con la Administración.
- ✓ Mención en Mediación en Consumo.
- ✓ Mención en Mediación Mercantil Internacional.
- ✓ Mención en Mediación Laboral.
- ✓ Mediación en Procesos Concursales.

- **Mediación Social y Comunitaria:**

Sin perjuicio de que una persona especialista en este campo pueda mediar en temas de índole interpersonal, lo cierto es que una característica propia de este ámbito



es que se trabaja con grupos de personas y puede ser frecuente gestionar conflictos multipartes y multidireccional. Se lleva a cabo en contextos sociales, interculturales, organizacionales, vecinales y comunitarios y sus objetivos pueden ser diversos; no necesariamente se focaliza en alcanzar acuerdos. En esta especialidad la mediación se centra en el posibilitar espacios de diálogos, prestando una especial atención a la prevención y al desarrollo de procesos de resiliencia del grupo ante la conflictividad.

Algunas de las Menciones de este ámbito podrían ser:

- ✓ Mención en Mediación Organizacional.
- ✓ Mención en Mediación Intercultural.
- ✓ Mediación Deportiva.

- **Mediación Educativa:**

Se utilizan frecuentemente como sinónimos la mediación educativa y la mediación escolar. Entendemos la mediación educativa, en un sentido amplio, como aquella que se pone en práctica en contextos educativos y realiza procesos de mediación entre los diferentes sectores de la Comunidad Educativa (docentes, alumnado, familias y Personal de administración y servicios) y en conflictos que sean propios de cada sector. Un/a mediador/a educativo es un/a agente de convivencia que orienta su trabajo con una finalidad educativa y preventiva. La mediación es una herramienta de educación de valores y que debe impregnar a la Comunidad Educativa como una Cultura de convivencia, paz y diálogo. La mediación escolar forma, de esta manera, parte de la Mediación Educativa y se refiere a los

diferentes programas o actuaciones educativas para que el alumnado se inicie en el conocimiento y la práctica de la medición e incluso realice, de manera asistida, mediación entre sus iguales.

En este campo proponemos como Mención:

- ✓ Mención en Cultura de la paz y Convivencia en el Ámbito Escolar.

- **Mediación Penal:**

La Mediación Penal se propone como un proceso de diálogo entre la víctima y el infractor, se posibilita, con ello, la reparación del daño, la asunción de la responsabilidad y consecuencias de sus actos por el infractor y permite que la víctima sea escuchada y sienta, de alguna manera, la reparación moral del daño recibido. Es un ejercicio de la mediación cuyas metodologías van más allá de meros acuerdos y se dirigen a potenciar la justicia restaurativa y a contribuir en a procesos rehabilitadores socioeducativos.

Proponemos las siguientes Menciones para esta especialidad:

- ✓ Mención en Mediación Penal Juvenil
- ✓ Mención en Mediación Penitenciaria.

## **6 COMPETENCIAS, CONTENIDOS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

Las competencias que se presentan están fundamentadas en los resultados de una investigación desarrollada por Campos, F., Cardona, J. Cuartero. M. E., y Riera, J.A. (2016). Se desarrolló el siguiente procedimiento:

Se inició con la creación de un censo de programas de postgrado de las universidades españolas vinculados a la formación de Mediación. Se revisaron las páginas web de las universidades españolas para identificar y catalogar los distintos tipos de programas de postgrado (Másteres Oficiales y Títulos Propios).

A través de la CUEMYC, se solicitó a las universidades asociadas que reportaran información acerca de sus respectivos programas de mediación (Másteres y Títulos Propios), en los cuales su diseño ya incorporara la relación de competencias del programa de formación. Esta información buscaba recopilar todos los Másteres Oficiales que ya incorporaban las directrices para las elaboraciones de Planes de Estudios ajustados al EEES, así como aquellos planes de estudios ligados a títulos propios que estaban en vigor.

La participación de las universidades permitió clasificar los planes de estudios en dos categorías: a) con competencias (incluyen Másteres Oficiales y algunos Títulos Propios); b) sin competencias definidas.

Una vez identificadas las competencias que aparecían en los planes de estudios, se procedió a su clasificación y ordenación en función de siete categorías:

1. Objeto de la Mediación: competencias relacionadas con el conocimiento y el análisis de conflictos
2. Sujeto de la Mediación: competencias relacionadas con el conocimiento de los sujetos implicados en los conflictos, así como sus relaciones.
3. Contextos de la Mediación: competencias relacionadas con la naturaleza de los conflictos que se vinculan a determinados sujetos y situaciones
4. Procedimientos de la Mediación: Competencias relacionadas con la resolución de conflictos, sus teorías y sus metodologías
5. Habilidades y las actitudes para la Mediación: Competencias relacionadas con los procedimientos de resolución de conflictos, las estrategias y las técnicas de intervención.
6. Práctica: Competencias vinculadas al desarrollo de buenas prácticas
7. Investigación: Competencias vinculadas al desarrollo de la investigación.

Las competencias formuladas por las universidades, clasificadas en las siete categorías definidas, permitió identificar la existencia de significativas lagunas así como categorías escasamente desarrolladas.

- ✓ Siguiendo el criterio de que las competencias han de dotar de conocimientos (saber), habilidades

(saber hacer) y actitudes (saber ser), se procedió a establecer una primera formulación suplementaria de competencias, aportadas por el equipo investigador, para completar las categorías de escaso o nulo desarrollo (por ejemplo, investigación). Como resultado se construyó una primera batería de competencias distribuidas en las siete categorías mencionadas.

- ✓ Las competencias resultantes fueron sometidas a la discusión y análisis de un grupo de expertos académicos entre los cuales se encontraban dos responsables de programas de postgrado, tres mediadores y un metodólogo con reconocida experiencia en la formulación de competencias adaptadas al EEES.
- ✓ Las discusiones de este grupo de expertos dieron como resultado la depuración de las competencias cuyos contenidos fueron asimilados o sintetizados en el marco de las competencias finales.
- ✓ Posteriormente, se diseñó el significado de la asunción de las competencias profesionales y académicas, mediante la formulación de los resultados de aprendizaje posibles, en función de la orientación dada al programa de formación.
- ✓ Finalmente, esta propuesta fue, de nuevo, debatida y analizada por diferentes grupos formados por docentes expertos en formación en mediación y por profesionales de la mediación. Los resultados de esta investigación han permitido establecer las propuestas que seguidamente se exponen.

En este apartado se presenta una clasificación y agrupación de las competencias.

Se establece ocho bloques de competencias que se agrupan en cuatro grandes categorías: competencias autoimplicativas, competencias interactivas, competencias ejecutivas y competencias de especialización, cada bloque acoge un conjunto de varias competencias, además de sus respectivos contenidos y resultados de aprendizaje.

Debemos recordar que una competencia representa la capacidad de aplicar de forma integrada los contenidos de un programa de formación, lo que le permite realizar un desempeño profesional eficaz y la resolución adecuada de problemas y situaciones. Los contenidos se definen como el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que permiten el logro de los objetivos en la adquisición de las competencias. No obstante, en este trabajo presentamos los contenidos como los temas necesarios a desarrollar para poder alcanzar las competencias propuestas. Los resultados de aprendizaje son una manifestación explícita de lo que se espera que sea capaz de hacer el alumnado después de finalizar el programa formativo. Evaluar una competencia es muy complejo y, por tanto, los resultados de aprendizaje deben servir como criterios de evaluación del desempeño observable del alumnado con respecto a las diferentes competencias.

Los Bloques que se definen son los siguientes:

**Bloque 1: Competencias Autoimplicativas I.** Auto-gnosis.

Bloque 2: **Competencias Autoimplicativas II.** Buenas prácticas.

Bloque 3: **Competencias Interactivas.** Habilidades comunicativas y de gestión emocional.

Bloque 4: **Competencias Ejecutivas I.** Conocimiento jurídico.

Bloque 5: **Competencias Ejecutivas II.** Análisis del conflicto.

Bloque 6: **Competencias Ejecutivas III.** Procedimientos y técnicas de mediación y de resolución de conflictos.

Bloque 7: **Competencias de Especialización de Ámbito.** Especialización en un ámbito de aplicación de la mediación.

Bloque 8: **Competencias de Especialización para la Investigación.** Podrá incluirse optativamente en el programa. relativas a la investigación.

### 6.1 Bloque 1: **Competencias Autoimplicativas I.** Autognosis

En este Bloque se desarrollan competencias relacionadas con habilidades y actitudes psicológicas que permiten el autoconocimiento, la autorregulación emocional, el autocuidado y el desarrollo profesional de las personas mediadoras.

En este bloque se proponen las siguientes **competencias:**

- ✓ **Competencia número 1.** Desarrollar habilidades en el manejo de las propias cogniciones, emociones y en el autoconocimiento personal.
- ✓ **Competencia número 2.** Administrar y ser responsable de su propio trabajo. Establecer, minimizar y gestionar el riesgo hacia uno mismo, asignando prioridades, cumpliendo con las obligaciones profesionales y evaluando la eficacia de sus actuaciones.
- ✓ **Competencia número 3.** Evaluar y reflexionar críticamente sobre las actuaciones y decisiones propias y utilizar la autosupervisión como espacio para responder a las necesidades de su desarrollo profesional.

En este grupo de competencias deben alcanzarse, consecuentemente, los **resultados de aprendizaje** que siguen:

- a) Ser capaz de realizar una autoexploración personal mostrando autoconocimiento y disposición constructiva para el desarrollo de la confianza en sí mismo.
- b) Ser capaz de regular las propias emociones en situaciones de frustración y confrontación y de crítica manteniendo la serenidad para comprender la situación y las emociones de las personas en mediación.
- c) Ser capaz de gestionar la incertidumbre, el cambio y el estrés en situaciones de trabajo y desarrollar medidas conscientes y específicas de auto-cuidado y automotivación.



- d) Ser capaz de utilizar adecuadamente la autosupervisión y sistematizar la práctica.
- e) Ser capaz de programar el propio trabajo asignando prioridades, cumpliendo con las obligaciones profesionales y evaluando la eficacia del propio programa de trabajo.
- f) Ser capaz de analizar la propia práctica e identificar las carencias y límites profesionales y personales, y asumir la responsabilidad de la adquisición continuada de conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas.

En este grupo de competencias pueden describirse los siguientes **contenidos**:

- a) Autoconocimiento y autorregulación emocional.
- b) Gestión personal y eficiente de las actividades profesionales.
- c) La evaluación de las propias actuaciones profesionales.
- d) Evaluación y diseño del desarrollo profesional propio.

## 6.2 Bloque 2: **Competencias Autoimplicativas II.** Buenas prácticas

En el Bloque 2 se desarrollan competencias relacionadas con las actitudes y comportamientos que guían unas buenas prácticas y un comportamiento ético en el ejercicio

profesional de la mediación y de la resolución de conflictos.

En este bloque se proponen las siguientes **competencias**:

- ✓ **Competencia número 4.** Trabajar dentro de estándares de buenas prácticas acordados para el ejercicio de la mediación y la resolución de conflictos, considerando en las actuaciones profesionales los fundamentos y principios generales de igualdad y de la Cultura de la paz y los valores democráticos
- ✓ **Competencia número 5.** Gestionar conflictos, dilemas y problemas éticos complejos identificando los mismos, diseñando estrategias de superación y reflexionando sobre sus resultados.
- ✓ **Competencia número 6.** Investigar, analizar, evaluar y utilizar el conocimiento actual de las buenas prácticas de la mediación y la resolución de conflictos para revisar y actualizar los propios conocimientos y habilidades sobre los marcos de trabajo.

En este grupo de competencias el alumnado debe mostrar **los resultados de aprendizaje** siguientes:

- a) Conocer los conceptos éticos relacionados con derechos, principios y valores que rigen la práctica de la Mediación y la Resolución de Conflictos.
- b) Ser capaz de aplicar los valores, las normas éticas y de conducta y los códigos deontológicos en la práctica de la Mediación y la Resolución de Conflictos, analizando, en casos concretos, los dilemas éticos y morales que se le presentan.

- c) Ser capaz de identificar los límites de actuación de la mediación y de la resolución de conflictos y distinguir los puntos de confluencia y las diferencias con otras profesiones afines, estableciendo los aspectos que conforman como disciplina y profesión a la mediación.

En este grupo de competencias pueden describirse los siguientes **contenidos**:

- a) Los principios que rigen la práctica de la Mediación y la Resolución de Conflictos.
- b) Los principios generales de igualdad y de la Cultura de la paz y los valores democráticos
- c) Códigos deontológicos, de referencia, de la Mediación.
- d) La relación con otros profesionales.
- e) Los límites de la mediación.

### 6.3 Bloque 3: **Competencias Interactivas**. Habilidades comunicativas y de gestión emocional

En el Bloque 3 se desarrollan competencias relacionadas con habilidades psicológicas de comunicación e interacción con clientes y otros profesionales.

En este bloque se describen las competencias siguientes:

- ✓ **Competencia número 7**. Desarrollar habilidades de comunicación interpersonal y de manejo de las emociones implicadas para una interacción efectiva

con las personas (familias, grupos, organizaciones, etc.) y teniendo en cuenta los aspectos relativos al género y la diversidad cultural.

- ✓ **Competencia número 8.** Elaborar y redactar informes, documentos y acuerdos utilizando distintas técnicas, incluidas las derivadas de las tecnologías de la información y la comunicación.

En este grupo de competencias el alumnado debe mostrar **los resultados de aprendizaje** siguientes:

- a) Mostrar destrezas para establecer una relación empática y una comunicación efectiva, y de forma especial, con aquellas personas que presenten dificultades en la comunicación. Es capaz de promover y generar confianza y promover que las personas manifiesten sus necesidades y puntos de vista.
- b) Dominar la escucha activa, es capaz de entrar en relación adecuada con las experiencias vitales de las personas mediadas, de entender correctamente sus puntos de vista y de superar prejuicios y sesgos personales para responder adecuadamente a situaciones personales e interpersonales complejas.
- c) Mostrar habilidades para ayudar a las personas mediadas a la autorregulación de sus emociones, tanto en las sesiones individuales como grupales.
- d) Ser capaz de establecer de forma correcta y clara y con un estilo adecuado, por medio de la palabra hablada y escrita, en papel y por medios electrónicos, una comunicación o un documento profesional.

- e) Ser capaz de sintetizar información y líneas de razonamiento, y sostener un argumento detallado a lo largo del tiempo.

En este grupo de competencias pueden describirse los siguientes **contenidos**:

- a) La comunicación.
- b) Habilidades y estrategias comunicativas.
- c) Gestión emocional interpersonal.
- d) La escucha activa.
- e) La entrevista: Tipos y estrategias.
- f) Gestión eficaz de reuniones.

#### 6.4 Bloque 4: **Competencias Ejecutivas I. Conocimiento jurídico**

El Bloque 4 abarca las competencias relativas al conocimiento de los marcos jurídicos, administrativos y sociales de los conflictos.

En este bloque se describen las **competencias** siguientes:

- ✓ **Competencia número 9.** Conocer y comprender el marco jurídico y administrativo que regula las relaciones de las personas y las organizaciones, sus derechos, sus obligaciones en los procesos de Mediación y Resolución de Conflictos.

- ✓ **Competencia número 10.** Interpretar y aplicar la legislación y su desarrollo normativo en sus ámbitos correspondientes en procesos de mediación

En este grupo de competencias deben alcanzarse, consecuentemente, los **resultados de aprendizaje** que siguen:

- a) Mostrar que conoce las leyes y reglamentos que regulan la aplicación de procedimientos alternativos de resolución de conflictos, en distintos ámbitos y con especial referencia a la mediación.
- b) Ser capaz de aplicar el marco jurídico que enmarca y regula las relaciones entre las personas en los procesos de mediación.
- c) Conocer los principales problemas que se derivan de la inadecuada aplicación o salvaguarda de los derechos y obligaciones de personas, grupos y organizaciones, y que emergen y se manifiestan en los procesos conflictivos.

En este Bloque de competencias pueden describirse los siguientes **contenidos**:

- a) Leyes y reglamentos que regulan la aplicación de procedimientos alternativos de resolución de conflictos. Marco jurídico de la mediación.
- b) La mediación en el ordenamiento jurídico español: perspectiva procesal. La mediación intrajudicial y extrajudicial. Eficacia jurídica de los acuerdos de mediación.
- c) Ámbitos jurídicos de la mediación.

- d) Estatuto jurídico del mediador: derechos, obligaciones y responsabilidades.

## 6.5 Bloque 5: **Competencias Ejecutivas II**. Análisis del conflicto

En el Bloque 5 se desarrollan las competencias relacionadas con las habilidades y conocimientos para el análisis de los conflictos.

- ✓ En este bloque se agrupan las **competencias** siguientes:
- ✓ **Competencia número 11.** Conocer y comprender los fundamentos sobre los que se construyen los conflictos interpersonales y grupales, los tipos, características y particularidades, procesos y efectos sobre el sujeto individual y colectivo.
- ✓ **Competencia número 12.** Realizar un análisis identificando los actores, elementos del conflicto y su dinámica al objeto de diseñar la estrategia de intervención mediadora más adecuada.

En este grupo de competencias el alumnado debe alcanzar, consecuentemente, los **resultados de aprendizaje** que siguen:

- a) Conocer las teorías que explican los conflictos humanos, sus fuentes y las consecuencias pragmáticas que de ellas se derivan.
- b) Describir la clasificación compleja de la tipología de conflictos.

- c) Saber identificar, aplicando el análisis de los conflictos, los elementos estructurales y tipológicos de conflictos siendo capaz de elaborar hipótesis y conclusiones sobre ello.

En este Bloque de competencias pueden describirse los siguientes **contenidos**:

- a) Teorías del conflicto.
- b) Psicología del conflicto: Percepciones, cogniciones, atribuciones, actitudes y emociones. Procesos psicológicos en situaciones de conflicto. Afrontamiento del conflicto.
- c) Características de los conflictos. Tipos de conflictos.
- d) Análisis básico y complejo del conflicto. Elementos y dinámicas del Conflicto. Adaptación del análisis considerando el contexto, la finalidad del procedimiento y las necesidades.

## 6.6 Bloque 6: **Competencias Ejecutivas III**. Procedimientos y técnicas de mediación y de resolución de conflictos

En el Bloque 6 se desarrollan las competencias relacionadas con conocimientos, habilidades y destrezas para llevar a cabo procesos de mediación y de resolución de conflictos, aplicando sus técnicas y metodologías.

En este bloque se concretan las **competencias** siguientes:



- ✓ **Competencia número 13.** Conocer y distinguir las distintas formas de gestión de conflictos y sus contextos de aplicación.
- ✓ **Competencia número 14.** Conocer y aplicar las formas y procedimientos para implicar a las personas mediadas a incrementar sus recursos personales, sus capacidades y su poder de decisión, ayudándolas a tomar decisiones fundamentadas acerca de sus necesidades, circunstancias, riesgos, opciones preferentes y recursos
- ✓ **Competencia número 15.** Conocer y manejar las proposiciones teóricas y metodológicas más significativas en el ámbito de la Mediación y Resolución de Conflictos y aplicar las diferentes metodologías, modelos, estrategias y técnicas según las necesidades y objetivos del proceso de Mediación y Resolución de Conflictos.

En este grupo de competencias deben alcanzarse los **resultados de aprendizaje** que siguen:

- a) Ser capaz de distinguir las diferentes formas de gestión de conflictos: Mediación, Negociación, Conciliación, Facilitación y Arbitraje, etc. y describe sus diferentes contextos de aplicación.
- b) Ser capaz de planificar y evaluar el proceso de mediación y aplica procedimientos y estrategias específicas según los diferentes contextos, finalidades y necesidades.
- c) Ser capaz de aplicar y guiar una mediación según los distintos modelos, técnicas y procedimientos

de intervención en el campo de la Mediación y Resolución de Conflictos considerando los diferentes contextos, finalidades y necesidades.

En este Bloque de competencias pueden describirse los siguientes contenidos:

- a) Características de la mediación. Perfil y funciones de la persona mediadora.
- b) Modalidades y metodologías de la mediación. El proceso de la mediación. Plan de mediación. Fases de la mediación. Su aplicación considerando los diferentes contextos, finalidades y necesidades.
- c) Estrategias y técnicas básicas y avanzadas de la mediación.
- d) Formas de gestión de conflictos. Mediación. Negociación, conciliación, facilitación y arbitraje, etc.
- e) Ámbitos y contextos de la mediación.

### 6.7 Bloque 7: **Competencias de Especialización de Ámbito.** Especialización en un ámbito de aplicación de la mediación

En el Bloque 7 se desarrollan competencias relacionadas con conocimientos, habilidades y destrezas para llevar a cabo procesos de mediación y de resolución de conflictos en los ámbitos de especialización del programa de formación (Familia, educativa, comunitaria, organizacional, civil y mercantil, etc.)

En este bloque se agrupan las competencias siguientes:

- ✓ **Competencia número 15.** Comprender y analizar la naturaleza, la estructura y las relaciones que desarrollan los distintos actores de los conflictos en su dimensión psicológica, social y jurídica aplicado a su campo de especialización: pareja, familia, el grupo, la comunidad y la organización.
- ✓ **Competencia número 16.** Comprender y analizar los contextos y los factores generadores de crisis, disputas, confrontaciones y conflictos en los ámbitos de especialización del programa de formación (familiares, grupales, societarios y judiciales: contextos conyugales y familiares, escolares, comunitarios, sanitarios, penales, empresariales y mercantiles, etc.).
- ✓ **Competencia número 17.** Comprender y saber aplicar las diferentes competencias al ámbito de especialización del programa

En este grupo de competencias queda por determinar, según el ámbito de aplicación, los **resultados de aprendizaje y los contenidos correspondientes**.

## 6.8 Bloque 8: **Competencias de Especialización para la Investigación.** Podrá incluirse optativamente en el programa

En el Bloque 8 se desarrollan competencias relacionadas con los conocimientos, habilidades y destrezas para realizar investigaciones y presentar sus resultados.

En este bloque se agrupan las **competencias** siguientes:

- ✓ **Competencia número 18.** Conocer las metodologías y los procesos de investigación y aplicarlas al campo de la mediación.

En este grupo de competencias deben alcanzarse, consecuentemente, los **resultados de aprendizaje** que siguen:

- a) Describir los fundamentos de la metodología de investigación y las aplica al campo de la Mediación y la Resolución de Conflictos.
- b) Ser capaz de hacer un diseño de Investigación: formular preguntas de investigación, elaborar hipótesis, proponer variables de estudio, aplicar los modelos de recogida de información, analizar los resultados y hacer un informe de investigación.

En este Bloque de competencias pueden describirse los siguientes **contenidos**:

- a) Fundamentos de la metodología de investigación.
- b) Diseño de investigación.
- c) Instrumentos de evaluación.
- d) Análisis de datos.
- e) Interpretación de resultados.
- f) Elaboración de conclusiones.

## 7 REFERENCIAS

- Armadans, I., Contreras, M. y López, E. (2014, Julio). *Self-awareness development and reflective competence of the mediators*. Poster Comunicación presentada en el 28<sup>th</sup> Annual Conference of the International Association for Conflict Management, Leiden, Holanda
- Armadans, I., López, E., y Viola, I. (2016, Mayo). *La calidad en los programas de formación en mediación en el ámbito universitario*. Comunicación presentada en el I Congreso Internacional para el Estudio de la Mediación y el Conflicto. CUEMYC. Almagro, Ciudad Real.
- Bartoletti, M. D., y Stark, E. G. (1991). Hands-on mediation training in a private-practice setting. *Mediation Quarterly*, 8(3), 239 - 247.
- Belloso, N. (2009). La formación en mediación: Algunas perplejidades de los formadores en mediación y diversas inquietudes de los alumnos que se forman en mediación. *Revista Eletrônica de Direito Processual*, IV, 62-79.
- Boqué, M. C. (2013). La mediación como disciplina y como profesión. El perfil competencial del mediador. En R. Castillejo (Eds.), *La mediación.: Nuevas realidades, Nuevos retos*. (pp. 20-56). Santiago de Compostela: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Santiago de Compostela.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competence manager: A model*. New York: Wiley.
- Campos, F., Cardona, J. Cuartero. M. E., y Riera, J. A. (2016, Mayo) *El marco de competencias profesionales para la formación de mediadores y el ejercicio de la mediación y la resolución de conflictos*. Comunicación presentada en el I Congreso Internacional para el Estudio de la Mediación y el Conflicto. CUEMYC. Almagro, Ciudad Real
- Chomski, N. (1999). *Aspectos de la teoría de la sintaxis*. Barcelona: Gedisa,

- De la Hera, C. M. A. (2011). Entrenamiento en mediación: Las mejores prácticas para formar mediadores eficaces. En R. López-San Luis (Ed) *Aportaciones de la mediación en el marco de la prevención, gestión y solución de conflictos familiares* (pp. 33-46). Granada: Comares.
- García Villaluenga L. (2012). Condiciones para ejercer de mediador. En L. García Villaluenga y C. Rogel Vide (Eds.), *Mediación en asuntos civiles y mercantiles. Comentarios a la Ley 5/2012* (pp. 149-162). Madrid: Reus.
- García Villaluenga L., y Rosales, M. (en prensa). Mediación Familiar. En F. Fariña, F. y P. Ortuño (Eds.), *Libro blanco de la gestión positiva de la ruptura de parejas con hijos*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Kolb, D. A. (2014). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Boletín Oficial del Estado, 162, 49224-49242.
- López, E. (2014). Mediación y calidad. *IURIS: Actualidad y Práctica del Derecho*, 212, 15-18.
- Marelli, A. (2000) *Introducción al análisis y desarrollo de modelos de competencia. Documento de trabajo fotocopiado*.
- Moore, C. W. (1983). Training mediators for family dispute resolution. *Mediation Quarterly*, 2, 79-89.
- Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior. 185, 87912-87918
- Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. *Boletín Oficial del Estado*, 310, 105296-105311
- Zariski, A. (2010). A theory matrix for mediators. *Negotiation Journal*, 26(2), 203-235.





ISBN 978-84-121509-6-4



9 788412 150964

