



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES:  
Implementar procesos de gestión de conflictos en el  
marco de la mediación**

**Código: ECP1040\_3**

**NIVEL: 3**



**Agente comunitario:** Persona cuyo desempeño se dirige al logro de la interacción y cooperación de colectivos en la persecución de fines comunes, bien sea desde la perspectiva del desempeño de su actividad laboral o no.

**Confidencialidad:** Obligación de prevenir la divulgación de información a personas o sistemas no autorizados.

**Conflicto:** Situación que sucede entre, al menos, dos partes independientes, y que se caracteriza por unas diferencias percibidas sobre la misma realidad y que ambas partes evalúan como negativas. Normalmente a estas percepciones se siguen estados emocionales negativos y conductas que intentan prevalecer unas sobre otras. Los conflictos implican luchas entre dos o más personas acerca de los valores, la competencia por el estatus y los recursos.

**Contingencia:** Suceso que puede ocurrir o no, especialmente un problema que se plantea de forma imprevista.

**Escucha activa:** Forma de comunicación que demuestra al hablante (emisor) que el oyente (receptor) le ha entendido. Existen varios niveles de escucha que se pueden emplear dependiendo de que del nivel de entendimiento que se alcanza en cada caso: parafrasear, reflejar el estado emocional, validar, estar completamente de acuerdo, relativización, entre otros.

**Mediación:** Mecanismo de resolución alternativa de conflictos en la que, un tercero, ayuda a las partes implicadas en un conflicto a alcanzar acuerdos consensuados de forma dialogada.

**Mediación comunitaria:** Tipo de mediación que facilita un espacio para resolver las diferencias y conflictos entre los individuos, grupos y organizaciones de la comunidad en la que se desarrolla, buscando mejorar la comunicación, la comprensión mutua y la empatía entre los miembros de la comunidad (individuos, entidades y asociaciones).

**Mediador/a:** Persona interviniente en el ámbito del desarrollo comunitario que facilita la resolución de conflictos mediante el acuerdo entre partes implicadas.

**Modelo de mediación:** Conjunto de principios, técnicas y procesos que se utilizan para resolver conflictos entre dos o más partes. El modelo Circular-Narrativo, el modelo Harvard y el modelo Transformativo son algunos ejemplos. El modelo Circular-Narrativo se enfoca en la narrativa de los participantes y cómo influye en su percepción del conflicto. El modelo Harvard se enfoca en la identificación de intereses comunes entre las partes involucradas para llegar a una solución beneficiosa. El modelo Transformativo se enfoca en el empoderamiento de las partes involucradas para que puedan tomar decisiones informadas y trabajar juntas para resolver el conflicto.

**Programa de mediación comunitaria:** Aquel que promueve la mejora de la convivencia en territorios donde existe un conflicto con el objetivo de prevenir situaciones más graves.

**Protocolo:** Conjunto de normas y procedimientos establecidos para el desarrollo de una actuación.



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL  
Y DEPORTES



UNIÓN EUROPEA  
NextGenerationEU

SECRETARÍA GENERAL DE  
FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL DE LAS  
CUALIFICACIONES