

## ¿Cómo trabajan nuestros profesionales?

- ⇒ Usted se pone en contacto con nosotros y le ofreceremos una lista de personas mediadoras para que escoja a la que mejor le convenga.
- ⇒ Le facilitaremos sus datos de contacto para que concierte una entrevista y le explique su problema. Le hará preguntas y escuchará atentamente sus respuestas y les hará un presupuesto ajustado a sus necesidades.
- ⇒ Posteriormente la persona mediadora se pondrá en contacto con la otra parte, a quien le explicará en qué consiste el proceso de mediación.
- ⇒ Si ambas partes acuerdan reunirse, entonces la persona mediadora establecerá el día, hora y lugar que mejor les convenga.
- ⇒ Iniciado el proceso, tratarán de identificar las causas del conflicto y las cuestiones sobre las que trata el problema.
- ⇒ Durante el proceso, quienes ejerzan el rol mediador, ayudan a construir las mejores opciones para resolver el problema y las mismas partes serán las que decidirán cuál es la mejor solución para ambas, teniendo en cuenta sus necesidades e intereses.
- ⇒ Los acuerdos finales pueden ser de palabra o escritos y representan el compromiso verdadero de las partes de resolver los problemas que les separan.

## Cuando tenga un conflicto.... ¿ Donde puedo ir? ¿ Al juzgado o a mediación?

	¿Qué pasa en el juzgado?	¿Qué pasa en la mediación?
¿Quién decide el resultado?	El Juez decide.	Lo deciden las partes. Ellas son las que tienen el control sobre las decisiones que afectan a sus propias vidas.
¿Cuál es el resultado?	Se puede ganar o perder, pero que el Juez de la razón a una parte no significa el fin del conflicto.	Todos ganan y nadie pierde. Ninguna de las dos partes puede ganar a costa de la otra.
¿Qué costes tiene?	Se tiene que contratar a un procurador y a un abogado y quizás pagar las posibles costas y gastos del tribunal, además del coste psicológico, la pérdida de horas de trabajo y tiempo.	Por lo general su coste es muy económico y evita el ambiente doloroso de ganadores y perdedores.
Tiempo de resolución	El proceso puede tardar meses o años.	Se puede llegar a una solución en unas pocas semanas.
Tiempo en ser atendido	La audiencia se programa según le convenga al Juzgado.	La sesión se programa de mutuo acuerdo entre las partes.
Privacidad	Es un asunto de conocimiento público.	Se protege la privacidad. Todo lo que se diga es confidencial y no puede ser divulgado.
Cumplimiento del acuerdo	Al imponer a las partes el acuerdo, su cumplimiento no se puede garantizar.	Al ser un acuerdo suscrito de forma voluntaria, se facilita el cumplimiento.
Relación entre las partes	Por lo general hay una pérdida de confianza y la relación queda dañada y resentida, pudiendo llegar a la ruptura total.	Sale fortalecida y orientada hacia la reconciliación, aunque no haya acuerdo entre las partes.

**COLEGIO OFICIAL TRABAJO SOCIAL MADRID**  
**Calle Evaristo San Miguel, 4 Local bajo.**  
**Teléfono: 91 521 92 80**

**TRABAJADORAS/ES  
SOCIALES MEDIADORAS/ES**

**¿Conoce la  
Mediación?**



**COLEGIO OFICIAL TRABAJO SOCIAL MADRID**  
**Calle Evaristo San Miguel, 4 Local bajo.**  
**Teléfono: 91 521 92 80**

En el Colegio Oficial Trabajo Social Madrid

¡ Podemos ayudarle !

## ACUDA A MEDIACIÓN

### ¿Tiene problemas, desacuerdos o disputas con otras personas?

En el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid disponemos de profesionales acreditados, capacitados y entrenados para ayudar a personas como usted a tratar y resolver los conflictos y desavenencias que tengan con otras personas a través de la mediación.

### ¿Qué problemas ayudamos a resolver?

Y los que se producen entre....

Miembros de la familia.

Amigos y amigas.

Vecinos y vecinas.

Empresarios y sus trabajadores/as.

Propietarios e inquilinos.

Alumnado, familias y docentes.

### ¿Por qué necesitaría acudir a Mediación? Nuestros Trabajadores/as Sociales...

#### Ofrecen ayuda rápida y en el momento oportuno.

Las reuniones tienen lugar en los siguientes días a su solicitud, a diferencia de la Administración de Justicia.

#### Se adaptan a sus necesidades

Las reuniones se realizan en la fecha de su conveniencia y disponibilidad.

#### Guardan absoluta reserva

Las Trabajadoras/es Sociales que actúan como mediadoras les atenderán con la máxima atención y respeto. Todo lo que digan será tratado confidencialmente y nadie estará al tanto de su situación, excepto aquellas personas que usted decida que lo sepan.

#### Son efectivas

Más del 85% de las personas que acuden a los servicios de mediación han resuelto los desacuerdos y desavenencias que tenían con otras personas.

#### Son económicas

El proceso de mediación es mucho más económico que el proceso judicial y tiene menos impacto sobre las relaciones.

#### Protegen sus derechos.

Por participar en la Mediación usted no tiene nada para perder. Mantiene intacto su derecho de ejercerlo ante los Juzgados y Tribunales.

#### Promueven buenas relaciones y una vecindad más segura.

creemos que los conflictos representan oportunidades para mejorar el entendimiento entre las personas y crear relaciones más fuertes y beneficiosas.



### Y, además, la Mediación les permitirá....

#### Mantener relaciones saludables

El proceso de mediación crea un espacio de diálogo para abordar y resolver los conflictos con el objetivo de mantener las buenas relaciones entre las partes en conflicto y que éstas puedan satisfacer sus necesidades humanas básicas.

#### Excluir la venganza

Todas las partes son libres de usar este servicio sin el miedo a represalias o venganzas.

#### Resolver sus problemas de relación sin necesidad de abogados

Para llegar a un acuerdo justo y de beneficio mutuo no necesita abogados, aunque pueden acompañarles y asistirles si lo estiman oportuno.

**Si tiene usted un conflicto y necesita ayuda, póngase en contacto con el Colegio de Trabajo Social Madrid**



**colegio oficial  
trabajo social**