



**CÓDIGO DE CONDUCTA  
DEL TRABAJADOR/A  
SOCIAL EN EL EJERCICIO  
DE LA MEDIACIÓN COMO  
ACCION PROFESIONAL  
ESPECÍFICA**

---

## 1. Código de Conducta

---

La Directiva Europea 20058/52/CE sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, no establece deberes deontológicos del mediado/ar pero sí exige a los Estados miembros que fomenten la elaboración de códigos de conducta voluntarios y la adhesión de los/as mediadores/as e instituciones de mediación a los mismos, la regulación de mecanismos efectivos de control de calidad y la formación inicial y continua de mediadores para garantizar que la mediación se lleve a cabo de forma eficaz, imparcial y competente en relación con las partes.

En este punto es preciso mencionar el Código de Conducta Europeo para mediadores/as (Anexo III) que, impulsado por la Comisión Europea, fue aprobado en julio de 2004. Es aplicable a cualquier tipo de mediación en asuntos civiles y mercantiles, pero sólo tiene carácter vinculante para aquellas organizaciones o mediadores/as que se hayan adherido al mismo voluntariamente.

La Directiva insta expresamente a los Estados miembros para que informen a los/as mediadores/as de la existencia de este Código de conducta, indicándose que al mismo "debe poder acceder el público en general a través de Internet" ([http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr\\_ec\\_code\\_conduct\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_es.pdf)), sin perjuicio de que la legislación nacional, las normas profesionales vigentes y las organizaciones que proporcionen servicios de mediación puedan desarrollar códigos más detallados.

Es recomendación de esta Comisión que los/as trabajadores/as sociales que ejerzan la mediación como acción profesional, y que los Colegios Profesionales y se adhieran al Código Europeo de Conducta, y aparezcan registrados en la lista de organizaciones que han firmado dicho Código.

## 1.1 Código de Conducta de los/as trabajadores/as sociales que ejercen como profesionales de la Mediación

---

Con la pretensión de regular de forma homogénea las conductas individuales de los/as trabajadores/as sociales cuando ejercen como la mediación como acción profesional específica, conforme al Art.13 del Título III de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles y con el objetivo de defender la imagen del/a trabajador/a Social, los intereses de la profesión y controlar la calidad de las prestaciones profesionales cuando se ejerce la actuación mediadora, se presentan a continuación los principios éticos que todo trabajador/a social debe incorporar cuando ejerza como mediador/a.

## 1.2 Principios Éticos

---

### Capítulo I. Descripción y Ámbito de Aplicación.

El presente código de conducta es el conjunto de valores, principios y normas que han de guiar el ejercicio profesional de los/las trabajadores/as sociales cuando ejercen como profesionales de la Mediación, con independencia del tipo de mediación que se ejerza: social, familiar, civil, de organizaciones, comunitarias, etc.

### Capítulo II. Principios éticos

El/la trabajador-a social cuando ejerza como mediador/a deberá actuar de acuerdo a los siguientes principios básicos:

- **Voluntariedad:** El/la mediadora actuará siempre y cuando las partes participen de forma voluntaria en el proceso de mediación
- **Imparcialidad y neutralidad:** El/la mediadora mantendrá la imparcialidad, de forma que garantice que no se posiciona con ninguna de las partes, incluso en los casos en que alguna de ellas se encuentra en situación de vulnerabilidad.
- **Confidencialidad:** El/la mediadora no podrá utilizar la información obtenida durante el proceso de mediación ante otro profesional, institución o entidad, salvo en las excepciones recogidas por la ley.

### **Capítulo III. Relación con las partes**

- El/la trabajador/a social mediador/a deberá abstenerse de mediar si ha existido relación personal o profesional previa con las partes, salvo que informadas las partes de esta circunstancia, presten no obstante su consentimiento a la intervención del/a mediador/a y éste pueda garantizar que dicha circunstancia no afectará a su imparcialidad.
- El/la trabajador/a social mediador/a antes de iniciar o de continuar su tarea, deberá revelar cualquier circunstancia que pueda afectar a su imparcialidad o bien generar un conflicto de intereses.
- El/la trabajador/a social mediador/a deberá ser responsable, con el cliente de la ética de sus actuaciones al prestar los servicios de mediación, teniendo en cuenta los procedimientos legales de la profesión.
- El/la trabajador/a social mediador/a desarrollará una conducta activa tendente a lograr el acercamiento entre las partes, con respeto a los principios recogidos en la Ley.
- El/la trabajador/a social mediador/a tendrá responsabilidad de lograr un proceso seguro, garantizando idénticas oportunidades para todas las partes implicadas, dejando la responsabilidad a éstas acerca del contenido del acuerdo alcanzado
- El/la trabajador/a social mediador/a una vez aceptado el cargo, deberá desempeñarlo hasta el final del procedimiento de mediación, circunstancias sobrevenidas que le impidan seguir cumpliendo con sus obligaciones, pueden llevar a la renuncia del mediador o mediadora.
- El/la trabajador/a social mediador/a en caso de renuncia tendrá obligación de entregar un acta a las partes en la que conste su renuncia.

### **Capítulo IV. Relación con otros profesionales y con la institución donde ejerce la mediación**

- El/la trabajador/a social mediador/a se esforzará en todo momento para promover la mediación como medida eficaz para la resolución de conflictos.
- El/la trabajador/a social mediador/a deberá ser responsable con los colegas, de la ética de sus actuaciones al prestar los servicios de mediación, teniendo en cuenta los procedimientos legales de la profesión y el cumplimiento con la filosofía de la mediación.

- El/la trabajador/a social mediador/a derivará los casos hacia otros profesionales cuando la mediación resulte ineficaz.

#### **Capítulo V. Confidencialidad y Secreto profesional**

- El/la trabajador/a social mediador/a no deberá revelar a terceros la información recibida durante el proceso de mediación ni de premediación, con la salvedad de las excepciones contempladas en el secreto profesional
- El/la trabajador/a social mediador/a estará sujeta a la obligación de confidencialidad, en relación a toda información que conozca por razón del proceso de mediación, incluida la propia existencia de la mediación y en su caso, del acuerdo alcanzado.
- La confidencialidad del trabajador/a social mediador/a sólo puede verse afectado por imperativo legal o de orden público. La información que la persona mediadora haya obtenido durante las sesiones privadas, no podrá ser revelada a la otra u otras partes, salvo autorización expresa de la parte que haya mantenido la sesión privada.
- El/la trabajador/a social mediador/a actuará de buena fe sin intencionalidad distinta a ayudar a las partes a resolver el conflicto.
- La neutralidad del/a trabajador/a social mediador/a se garantizará no tomando partido por ninguna de las partes ni estableciendo vínculos con ellas, así como evitar desarrollar su actividad mediadora con personas en las que existe algún parentesco.

#### **Capítulo VI. Competencia y Formación**

- El/la trabajador/a social mediador/a con titulación de origen en Trabajo Social, deberá tener una formación específica que garantice la adquisición de las competencias necesarias para el ejercicio de la mediación, conforme a la normativa vigente.
- El/la trabajador/a social mediador/a deberá estar inscrito en el registro de mediadores/as del CGTS y/o de algún Colegio Profesional
- El/la trabajador/a social mediador/a no tiene capacidad para imponer la solución al conflicto ni capacidad de tomar una decisión al respecto, simplemente ha de facilitar que las partes implicadas lleguen a un acuerdo.

### **Capítulo VII. Procedimiento**

- El/la trabajador/a social mediador/a finalizará el proceso de mediación, cuando no se cumplan los fines de la o vulneren los derechos humanos y fundamentales.
- El/la trabajador/a social mediador/a deberá desarrollar un acuerdo por escrito específico con las partes.
- El/la trabajador/a social mediador/a deberá evaluar cada conflicto y realizar la mediación en los supuestos que conecten con la naturaleza y fines de la misma.

### **Capítulo VIII. Contraindicación de la mediación**

- El/la trabajador/a social mediador/a no deberá realizar un proceso de mediación cuando el conflicto puede lesionar derechos fundamentales de una de las partes".
- El/la trabajador/a social mediador/a no puede mediar en asuntos en los que resultasen afectados derechos constitucionales o derechos humanos: en conflictos en los que estuviesen en juego la vida, la integridad o la libertad de alguna persona, en trámites de divorcio cuando alguno de los cónyuges tiene poder para extorsionar al otro, cuando pesen amenazas unilaterales graves, etc

Estos principios se refieren a situaciones genéricas, sin pretender abarcar la variada, compleja y a veces casuística de los dilemas éticos que se le pueden presentar a un/a trabajador/a social que ejerza como profesional de la mediación. Para aquellos casos concretos no previstos expresamente, el Consejo General del Trabajo Social, recomienda la propia restricción de la persona mediadora a intervenir como trabajador/a social, cuando dicha combinación de roles produzca o pueda producir una quiebra de cualquiera de los principios de la mediación, muy especialmente, los de imparcialidad y confidencialidad.

Estas normas deontológicas responden para asegurar la ética de la convicción desde la fidelidad de los principios de la mediación durante la actuación profesional. Debido a que la mediación es un campo en continuo crecimiento y esplendor, estas normas deberán ser revisadas periódicamente para incorporar los nuevos avances en el campo de mediación y la resolución de conflictos.