

# MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL: DOS CONCEPTOS QUE VAN DE LA MANO

## MEDIATION AND SOCIAL WORK: TWO NOTIONS THAT GO TOGETHER

**Begoña Auxiliadora Jiménez Suárez**

*Universidad de Las Palmas de Gran Canaria*

**Resumen:** En nuestro país, así como en el mundo se da una gran cantidad de conflictos a diario. Estos pueden ir desde pequeñas discusiones a aspectos más graves. Por este motivo, surge la mediación, como un proceso importante con el que lidiar con las partes afectadas, dar soluciones prácticas y efectivas.

Como trabajadores/as sociales siempre que tenemos al/a la usuario/a delante es por una problemática. La mediación es una vía madura para promover el diálogo y la capacidad de realización que tienen las partes para encontrar una salida. A través de una tercera persona neutral se interviene e intenta sacar partes positivas de un conflicto.

**Palabras claves:** Trabajo Social, Mediación, Conflicto, Familia, Comunicación.

**Abstract:** In our country, as in all over the world, there are a great amount of conflicts going on every day. These range from insignificant discussions to more critical situations. This is the reason for the existence of mediation, as an important process with which to deal with the concerned parties, to give practical and effective solutions. As social workers, when we have a person in front of us it is always due to some problema. Mediation is a mature way to enhance dialogue and the potential capacity of these persons to find a way out. With the intervention of a third, and neutral, person, positive aspects can be extracted from the conflict.

**Key Words:** Social Work, Mediation, Conflict, Family, Communication.

| Recibido: 11/11/2019 | Revisado: 19/12/2019 | Aceptado 23/12/2019 | Publicado 31/01/2020 |

*Referencia normalizada:* Jiménez-Suárez, B. A. (2020). Mediación y Trabajo Social: dos conceptos que van de la mano. *Trabajo Social Hoy*, 89, 27-38. doi: 10.12960/TSH.2020.0002

*Correspondencia:* Begoña Auxiliadora Jiménez Suárez. Universidad de las Palmas de Gran Canaria. Correo electrónico. bogojimenezs@gmail.com.

## 1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad no es de extrañar que nos empapemos de noticias de carácter violento o que recogemos un conflicto. Es más, hay una gran cantidad de conflicto que se da a diario a nuestro alrededor. Generalmente estos suelen ser de dimensiones pequeñas, pero no siempre es el caso. Pero ¿por qué suceden estos conflictos y dónde aparecen los mismos?

Hay que ser conscientes de que, desgraciadamente, en la sociedad en la que vivimos los conflictos y la violencia se da en muchos ámbitos: familiar, intrafamiliar, laboral, escolar... podemos ir por la calle y que una persona que no conocemos de nada y sin motivo aparente nos confronte. Estos hechos afectan al bienestar colectivo de la sociedad. Ante esta situación, que se da desde hace siglos y con la falta de respuesta de esta, ha surgido la mediación.

Dentro de este campo, me compete más el derecho a la familia y a la persona. Diferentes aspectos como el emocional, las relaciones paternofiliales, los recursos económicos y la repercusión social son esenciales en la vida de cualquier persona, y, por tanto, crean impacto sobre éstas.

Hay que ser consciente de que los problemas pueden generar trauma y efectos negativos que no solo afectan a la persona o personas que lo están viviendo sino también a su entorno.

## 2. ¿QUÉ SE ENTIENDE POR CONFLICTO? ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?

En este punto es fundamental distinguir lo que es una disputa y un conflicto, términos que se suelen utilizar indistintamente. La disputa es abierta y pública, se puede aceptar un compromiso como acuerdo, aunque sigan existiendo actitudes hostiles y sin comunicación entre las partes. El conflicto puede ser abierto u oculto y no siempre su objetivo final es el acuerdo, puesto que lo que pretende es ayudar a las partes a tomar decisiones consensuales y arreglar disputas.

De una manera muy simple, un conflicto se considera como aquel problema que aparece cuando no se logra satisfacer la necesidad de la parte o partes implicadas. Iglesias (2013, p. 8) define los conflictos como:

*“Situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto”.*

La mediación es aquel proceso que parte de la pérdida de capacidad de negociar de las personas implicadas. Se suele decir que esas personas se encuentran atascadas, y es a través de la intervención de una tercera persona neutral, donde puede empezar a fluir la comunicación.

“El papel de los agentes de mediación se centra en impulsar procesos de cambio en las personas y los grupos facilitando la redistribución del poder y el establecimiento de nuevas formas de comunicación y diálogo” (Caballo y Gradaille, 2008, p. 49).

Podemos definir la mediación a través de los ojos de Moore (1995) como “la intervención en una disciplina o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable”.

Marques (2013, p. 93) define la mediación como “*un método de resolución de conflictos en que un profesional, el mediador, percibiendo los objetivos de las partes y los obstáculos y recursos disponibles, emplea técnicas e instrumentos para fomentar el diálogo entre los sujetos en disputa, en orden a que construyan alternativas de solución, debiendo escoger la que mejor responda a los intereses de ambos*”.

### 3. ¿POR QUÉ MEDIAR?

*“La mediación abre los ojos a una realidad compleja; a entender que las cosas no son nítidas ni iguales para todos; a pensar que se pueden cambiar las percepciones sin dejar de ser uno mismo y rehacer las expectativas iniciales e individuales por expectativas conjuntas; a ver que para la comprensión ajena se necesita la autocomprensión y el autoconocimiento; a saber que el conflicto es propio de todos y, por tanto, tiene aspectos positivos y negativos; a creer que las cosas pueden mejorar con la colaboración y a confiar en que esta tenga un potencial de cambio social”* (Munné y Mac-Cragh, 2006, p. 83).

Está centrada en que son las partes las que más saben sobre lo que pasa y, por lo tanto, también de sus posibles soluciones. Es una técnica participativa donde se asiste para la búsqueda de una solución satisfactoria para ambas partes. También puede ser considerada como un proceso de aprendizaje personal.

Aunque se estima que la mediación ha existido desde los inicios de los tiempos, se considera que esta técnica alternativa para la resolución de conflictos lleva poco tiempo en la cultura occidental. Surge como una manera alternativa a esos métodos tradicionales que no funcionan.

Cada vez va ganando más peso, incluso el propio poder judicial lo utiliza para diversos temas. Existen además centros especializados en la mediación, así como profesionales en el ámbito privado que ofrecen servicios de este tipo.

La mediación también tiene una larga historia en las colonias norteamericanas y Estados Unidos siendo incluso institucionalizada por primera vez en el escenario obrero-patronales.

En cuanto a estos, se creó el departamento del trabajo en 1913 para prestar atención a aquellas disputas entre el sector obrero y el patronal. Posteriormente, en el año 1947 se transforma en el Servicio Federal de Mediación y Conciliación.

Deutsch (1973) recoge las funciones básicas de un/a mediador/a de la siguiente manera:

- Ayudar a identificar y cotejar los temas en conflicto.
- Colaborar en remover bloqueos y distorsiones en los procesos de comunicación para facilitar el mutuo entendimiento.
- Fomentar normas de interacción racional, el respeto mutuo, la comunicación abierta o el uso de la persuasión en vez de la coacción.
- Promocionar adecuadas circunstancias y condiciones para confrontar los temas.
- Impulsar la negociación y la construcción de un acuerdo viable y aceptable para las partes.

A su vez Vinyamata (2003) destaca las funciones de:

- Reducir la tensión por los enfrentamientos previos.
- Facilitar la comunicación de los/as implicados/as.
- Propiciar y ayudar en la formulación de propuestas positivas y acuerdos.
- Escuchar y así promover la reflexión acerca del conflicto.
- Generar confianza en las soluciones propuestas por las partes.
- Derivar los casos hacia otros/as profesionales cuando la mediación no resulte eficaz.

Así pues, se puede resumir que las acciones de la mediación van dirigidas a la prevención e intervención de los conflictos, así como lograr un cambio, mejorar o transformar la situación inicial mediante un diálogo.

La mediación como proceso conlleva para su buen uso y alcance una serie de condiciones recogidas a continuación:

- Imparcialidad: no es una parte más del conflicto sino un/a profesional.
- Neutralidad: no posicionarse a favor de ninguna de las partes.

- Confidencialidad: regirse por unas normas y códigos.
- Buena fe: colaboración de las partes para conseguir una resolución.
- Protagonismo y autonomía: las partes son las que deben estar comprometidas con el proceso para así alcanzar un acuerdo mutuo.
- Carácter personal de la intervención: son las partes implicadas las que deben acudir al proceso. No pueden hacerlo terceras partes.

Si seguimos a Vinyamata (2003) explica que el interés del/de la mediador/a es el de una ayuda eficaz a través de la cual podrá conciliar métodos, flexibilizando el proceso mediador y de esta manera alejarse de posturas cuya metodología creen superior a otras. Indica que cada caso-situación conlleva la utilización de uno u otro método.

#### **4. ¿HAY RELACIÓN ENTRE EL TRABAJO SOCIAL Y LA MEDIACIÓN?**

La disciplina del Trabajo Social cubre muchos ámbitos profesionales y cada uno de ellos se encuentra relacionado por el contacto directo, intervención con las personas, familias, grupos y/o comunidades. Sabemos que persigue un cambio social, la superación de conflictos, así como la resolución de problemas de diferente índole. Siguiendo estas líneas se puede decir que la función mediadora forma parte de la intervención social. Es decir, la mediación se ve “como una forma específica de intervención profesional que no trata ningún otro problema de los sistemas con los que actúa, distinto de aquel conflicto que presentan las partes y en cuya intervención entra, exclusivamente, la atención profesional” (García-Longoria, 2006, p. 4).

No es necesario decir que los/as trabajadores/as sociales se enfrentan a situaciones de conflicto de manera habitual en la práctica de la profesión. Por lo tanto, a lo largo de la historia, la mediación aparece como un método válido dentro del Trabajo Social. Apareciendo varios vínculos como la independencia, fomento en la resolución de conflictos e incluso el cambio destinado hacia una mejora en las relaciones humanas.

Así pues, en relación con la profesión, es un método considerado bastante efectivo que además contribuye de una forma significativa a la práctica social. De tal manera que puede considerar “dos acepciones en el concepto de mediación en función del contexto donde se aplica, la mediación como técnica integrada en la intervención social y la mediación como acción profesional específica. En el primer caso, la mediación como parte de la intervención social pretende una forma de intervención vinculada con otra serie de actuaciones para la resolución de problemas” (García-Longoria y Sánchez, 2004, p. 262).

El propio artículo 40 del Código Deontológico del Trabajo Social indica que se tiene la autonomía para elegir y aplicar las técnicas, medios y condiciones que favorezca una mejor intervención profesional.

Ya en la recomendación N° R (98) 1 del Comité de Ministros a los Estados Miembros, sobre la mediación familiar se reconoce la eficacia del método para el desarrollo de ciertas tareas como una mejor comunicación entre los miembros de la familia, reducir los conflictos entre las partes, acuerdos amistosos, garantizar una continuidad de las relaciones personales entre padres/madres e hijos/as, aminorar costes económicos y sociales y disminuir el tiempo necesario para la solución de los conflictos.

Así pues, este proceso de mediación aporta al Trabajo Social un ámbito relativamente reciente donde ejercer y además contribuir con los conocimientos propios del trabajador/a social como mediador/a (Berasaluze y Olalde, 2004).

Como se comentaba anteriormente, en algunos conflictos es esencial la aparición de una tercera persona neutral para que medie en el acuerdo. Por estas razones, el/la trabajador/a social es un/a profesional que se adapta al perfil idóneo de un/a mediador/a.

Para Rondón (2013) la aportación fundamental del Trabajo Social a la mediación se basa en la de incluir la variable social al análisis del conflicto. De esta manera, se trabaja con las circunstancias sociales que entorpecen el bienestar social de las personas y grupos sociales.

Dentro del Trabajo Social la mediación familiar cobra una gran importancia. Antes de hablar de este aspecto, es fundamental intentar explicar qué es lo que se entiende por mediación familiar.

Cuando tratamos de definir la mediación nos encontramos con varias definiciones. Esto ocurre también con el término de mediación familiar.

No obstante, una de ellas, proveniente del Consejo Consultivo de la Mediación Familiar de Francia creado en 2002, donde se indica que es el proceso de construcción y de reconstrucción del vínculo familiar sobre los ejes de la autonomía y de la responsabilidad de las partes afectadas por un conflicto en cuyo proceso interviene un tercero imparcial, independiente, cualificado y sin ningún poder de decisión que es el/la mediador/a familiar, para facilitar a través de la realización de entrevistas confidenciales, la reanudación de la comunicación entre las partes y la autogestión del conflicto dentro del ámbito privado familiar, teniendo en consideración la peculiaridad de las situaciones, su diversidad y la evolución de las relaciones familiares.

A su vez, Rondón y Munuera (2009) nos indican que el fin de la mediación familiar es la de reducir aquellas consecuencias derivadas de situaciones como la separación y el divorcio para todos los miembros siempre a través del diálogo y con una mención es-

pecial en la protección en el interés superior del menor. Se encamina como una vía alternativa y voluntaria a litigios familiares a través de la intervención de un/a mediador/a imparcial y neutral.

El fin último de la mediación familiar es el de reanudar una comunicación sana en la pareja. Tal y como comenta García (2008) se encuentra enfocada a conseguir restablecer una comunicación en la que se escuchen, respeten y puedan expresarse de manera adecuada.

También podemos hablar de otros objetivos presentes en la mediación familiar dependiendo de si hacen referencia a relaciones, acuerdos, sentimientos y necesidades o conflicto.

En el primer caso, se basa en la comunicación en la relación de la pareja y con sus hijos/as durante el proceso. El segundo tiene como fin la búsqueda de acuerdos consensuados a través de las propias partes implicadas. El tercero hace referencia al clima emocional y las exigencias de cada uno/a. Mientras que el último busca la solución del conflicto según las partes y la información que éstas poseen sobre el mismo.

Por lo tanto, dejando atrás los objetivos, la mediación familiar se centra en responder dos circunstancias claves:

1. En referencia a la separación o divorcio de una pareja con los efectos que conlleva.
2. Conflictos familiares ya sean relacionados o no con el primer punto.

Comprendiendo que un conflicto familiar según la Ley 15/2003, de 8 de abril, de la mediación familiar es considerado como aquel que acontece a:

*“padres e hijos, abuelos con nietos, entre hijos o los que surjan entre los adoptados o acogidos y sus familias biológicas, adoptivas o de acogida; preferentemente los relativos al ejercicio de la patria potestad, guarda y custodia, régimen de visitas, pensiones, uso del domicilio familiar, disolución de bienes gananciales o en copropiedad, cargas y ajuar familiar, así como, en general, aquellos otros que se deriven o sean consecuencia de las relaciones paterno-filiales y familiares”* (Tejedor y Pous, 2010, p. 243).

En España existen cifras que corresponden al año 1990 como es el “Programa de Mediación para la Separación y el Divorcio” (mediación familiar) subvencionado por el Ministerio de Asuntos Sociales o incluso experiencias pilotos de mediación del año 1992. Este hecho junto con la recomendación R (98)<sup>1</sup> sobre mediación familiar aprobada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa el 21 de enero de 1998 y la aparición de Ley 15/2005, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil

en materia de separación y divorcio incluye la mediación dentro del proceso familiar. Teniendo en cuenta que no solo ha de ser utilizada dentro de una fase prejudicial, sino que se debe promover de forma voluntaria.

Uno de los autores que defiende la mediación voluntaria antes de un proceso judicial es Romero (2002). Este expone que debe ser considerada prioritariamente antes del comienzo de un proceso judicial, aunque se pueda disponer de ella en cualquier momento de este. Desde el desacuerdo de la pareja en las medidas, la comunicación de la situación a los/as hijos/as, ante la solicitud del juez para prevenir conflictos graves que afecten al menor, para retomar o reelaborar un acuerdo y en situaciones conflictivas producidas debido a dificultades que impiden acuerdos entre los miembros de la familia.

Como se ha comentado, la mediación familiar puede ser un proceso de gran ayuda en determinadas situaciones. Algunas ventajas de usarla frente a rupturas matrimoniales o de convivencia serían las siguientes:

- Proporciona un restablecimiento de la comunicación entre las partes ya que existe un espacio neutral.
- Impulsa actitudes de colaboración para llegar a un acuerdo de interés común.
- Aporta una oportunidad de que ambas partes expresen sus opiniones y tomen decisiones en base a un acuerdo conjunto.
- Permite la posibilidad de aprender cómo resolver los problemas de manera resolutive. Con lo ya expuesto se concluye que existen factores comunes que indican la relación existente entre la mediación y el Trabajo Social. Se puede apreciar cómo ambos persiguen alcanzar una mejora de la comunicación, las relaciones interpersonales y los comportamientos. Así pues, podemos observar cómo esta práctica ha estado presente en la disciplina del Trabajo Social desde hace tiempo siendo una acción históricamente utilizada, aunque no reconocida como en nuestros días.

De esta manera, el Trabajo Social y la mediación, tienen un mismo objetivo el cual trata de alcanzar el bienestar de las personas mediante la ayuda del profesional. Es por ello, que el/la trabajador/a social se convierte en el/la profesional idóneo para la búsqueda del consenso y reconciliación entre las diferentes personas, grupos y comunidades mediante la base de unos derechos e ideales.

## **5. ¿QUÉ MODELOS PUEDE UTILIAR UN/A MEDIADOR/A?**

En este punto, dependiendo de la bibliografía que nos encontremos habrá más o menos puntos en común. Sin embargo, son tres las escuelas tradicionales o modelos a través de los que se puede regir la mediación.



Modelo Tradicional- Lineal también conocido como Harvard. Es el más extenso de todos, sus creadores fueron Roger Fisher y William Ury, miembros del Harvard Negotiation Project. Este método se entiende como una escuela de negociación y resolución de conflictos. Es decir, está centrado en cuatro pilares esenciales de la negociación: personas, intereses, opciones y criterios. Se considera que está centrado en lo verbal ya que utiliza una comunicación lineal a través de preguntas abiertas lo que lo convierte en un proceso estructurado y a la vez flexible. Intenta que las partes miren hacia el futuro y no el pasado.

Modelo Transformativo de Bush y Folger. Es contrario al modelo de Harvard. La clave se encuentra en los aspectos relacionales del conflicto. Es decir, no se considera el acuerdo como un objetivo primordial ya que lo que pretende es el empoderamiento, la reconsideración de la mediación y su enfoque. Por lo que el conflicto es considerado como una oportunidad de crecimiento moral. Los objetivos son el fortalecimiento del yo y la superación de los límites para relacionarse con los demás. Está más centrado en la transformación de las relaciones que en la propia resolución del conflicto.

Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb. Es denominado circular ya que tiene una concepción circular tanto de la comunicación como de la casualidad. A su vez es narrativo porque dicha categoría es central de un punto de vista analítico como propositivo.

Así pues, no existe una única causa que ocasione un conflicto. Trata de aumentar las diferencias hasta cierto punto para lograr un contexto más flexible y la conducción de las disputas. Es decir, partir de la historia de cada parte del conflicto para hacer ver el problema desde otra perspectiva. Es un modelo que tiene influencia de muchas otras como son: la Teoría de la Comunicación, la Terapia Familiar Sistémica, la Teoría del Observador o la Teoría Postmoderna del Significado.

En referencia a la mediación familiar de la que hemos hablado en el último punto aparece Lisa Parkinson y el modelo Ecosistémico. Parte de que la familia es un todo. Propone una visión holística de los sistemas familiares y de la importancia de la comunicación entre ellos, por lo que hace que el modelo ecosistémico se ajusta a la mediación familiar. Se considera como flexible debido a la capacidad de adaptarse a problemas multiculturales e intergeneracionales.

La propia Parkinson (2005) indica que en muchas ocasiones son los mismos padres y madres los que subestiman la capacidad de sus hijos/as para entender el proceso por el que se está pasando. No siempre son demasiados pequeños para comprender lo que sucede. Cada menor tiene una personalidad, circunstancias familiares, historia y cultura. Independientemente de su grado de madurez siempre es importante que reciban apoyo para así evitar determinadas conductas que surgen por la angustia acumulada.

Por último, después de ver las escuelas tradicionales de la mediación falta hablar de las fases que conlleva este proceso. No existe un consenso donde se recojan cada una de ellas. Según algunos ejemplos se va desde la: premediación, mediación, contextualización, direccionamiento, acuerdo y cierre; o la premediación, negociación, resolución y evaluación.

Sin embargo, aunque no haya una guía exacta de estas etapas hay bastante bibliografía que tienen puntos en común. Por lo tanto, un posible resumen de todas estas etapas podría ser el recogido a continuación por autores/as como Acevedo (2009); Bouché e Hidalgo (2010); De Diego y Guillén (2008); Farré (2010); Fernández (2009); Haynes (2000); Hinojal (2005); Martín (2009); Marques (2013) y Whatling, (2013):

1. Etapa de premediación: el primer contacto antes de la mediación. Se recoge la preparación como los objetivos que se marquen el/la mediador/a.
2. Etapa de encuadre: aquí se concreta el proceso, las etapas y las metas a alcanzar a lograr por y para las partes. Por lo tanto, es necesaria su intervención.
3. Etapa de identificación del problema: es en este punto donde se identifica, define y limita el problema o problemas a tratar.
4. Etapa de negociación o búsqueda de alternativas: son las partes en conflicto las que con la ayuda de el/la mediador/a tendrá que recoger los acuerdos.
5. Etapa de redacción del acuerdo: tal y como se indica en esta última etapa se ponen por escrito los acuerdos alcanzados.

Como ya se ha expuesto, la mediación es un método con gran alcance que es cada vez más demandado. No es un proceso nuevo, pero se ha ido ampliando tanto en conocimiento como en práctica en los últimos años, lo que ha hecho que existan diferentes puestas en marcha para alcanzar el mismo objetivo.

La mediación es un proceso complejo que requiere de un buen bagaje en cuanto a conocimiento y habilidades por parte de los/as profesionales para hacer frente a la complejidad de los conflictos y las circunstancias que llevan a ello.

## **6. CONCLUSIÓN**

La mediación ha estado presente desde hace siglos, aunque no sea con las características exactas como la conocemos ahora mismo.

En la actualidad, y más que nunca, es esencial que exista este tipo de procesos. Esta práctica ha demostrado tener bastante éxito desde la experiencia piloto en nuestro país.

La mediación es una opción cada vez más solicitada de manera voluntaria. Su principal objetivo es alcanzar un acuerdo beneficioso mediante el diálogo de las partes implicadas a través de la orientación de una tercera persona neutral en el conflicto.

Siempre se ha asociado la mediación familiar con las circunstancias de separación o divorcio, pero puede ir mucho más allá. Se trata de intervenir en cualquier conflicto familiar. En este sentido el/la trabajador/a social cobra un rol capacitador/a ya que pone en marcha un proceso de crecimiento personal y a la vez una resolución de conflictos de forma no violenta.

Sin embargo, hay que tener presente que no todas las situaciones conflictivas son iguales y, por tanto, no todas podrán lograr poner en marcha este proceso. Como ejemplo de esto está la violencia de género, o el maltrato infantil.

También cabe destacar la ausencia de unanimidad en aspectos claves. Por lo que sería de vital importancia la realización de una regulación conjunta por parte de las comunidades que rija las directrices claras de la profesión. Es decir, que se pueda encontrar plasmada más allá del Código Deontológico y con exactitud aspectos y competencias básicos en la mediación a través de una legislación.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, A. (2009). *El divorcio y el pleito: el abogado y la mediación familiar*. Madrid: Tecnos.
- Berasaluze A. y Olalde A. J. (2004) *Cómo mediamos en Trabajo Social. V Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social*. Las Palmas de Gran Canaria.
- Bouché, J. H., Hidalgo, F. L. (dirs.) (2010). *Mediación familiar*. Madrid: Dykinson
- Caballo, B. y Gradaille, R. (2008). La educación como práctica mediadora en las relaciones escuela comunidad local, *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 15, 45-55.
- Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict*. New Haven: Yale University Press.
- De Diego, R. y Guillén, C. (2008). *Mediación: proceso, tácticas y técnicos*. Madrid: Pirámide.
- Farré, S. (2010). *Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo*. Barcelona: Ariel.
- Fernández, S. (2009). *Teoría y práctica de la mediación. La gestión alternativa de los conflictos sociales*. España: Universidad de Murcia.
- García, M. (2008). La mediación familiar en los conflictos de pareja. *Documentación social*, 148, 43-60.
- García-Longoria, M. P. y Sánchez, A. (2004). La mediación familiar como respuesta a los conflictos familiares. *Portularia*, 4, 261-267. García-Longoria, M. P. (2006). La

- mediación en el currículo académico de Trabajo Social. *Revista Acciones e Investigaciones sociales*, nº. extra, 1, 372-39.
- Haynes, J. M. (2000). *Fundamentos de la mediación familiar. Manual práctico para mediadores*. Madrid: Gaia.
- Hinojal, S. (2005). La mediación familiar y su regulación. Análisis comparativo de las leyes de mediación familiar en España. *El Trabajo Social y la Mediación*, 1, 59-72.
- Iglesias, E. (2013). La mediación como método para la resolución de conflictos. *Revista de Trabajo Social de Murcia*, 18, 8-17.
- Martín, F. (2009). *La mediación: sistema complementario de Administración de Justicia*. Madrid: Documentación Jurídica.
- Marqués, C. (2013). *La mediación*. Madrid: Pons.
- Moore, C. (1995). *El Proceso de mediación. Métodos prácticos para la Resolución de Conflictos*. Barcelona: Ediciones Granica.
- Munné, M. y Mac-Cragh, P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Barcelona. Grao.
- Parkinson, L. (2005). *Mediación Familiar: Teoría y Práctica: Principios y Estrategias operativas*. Barcelona: Gedisa.
- Rondón, L.M. y Munuera P. (2009). Mediación familiar un espacio de intervención para trabajadores sociales. *Trabajo Social*, 11, 25-41.
- Rondón, L. M. (2013). "Mediación Social y Trabajo Social. Una construcción en común desde la perspectiva de la epistemología". *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, vol. XXX, 101, Madrid: Consejo General del Trabajo Social.
- Romero, F. (2002). La Mediación Familiar. Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 40, 31-54.
- Tejedor, L. y Pous, M<sup>a</sup>. P. (2010). *Legislación Estatal y Autonómica sobre la protección jurídica del menor*. Volumen III. Madrid: Uned.
- Vinyamata, E. (2003). *Aprender del conflicto: Conflictología y educación*. Barcelona: Graó.
- Whatling, T. (2013). *Mediación: habilidades y estrategias*. Madrid: Narcea.