

COLECCIÓN DE MEDIACIÓN
Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

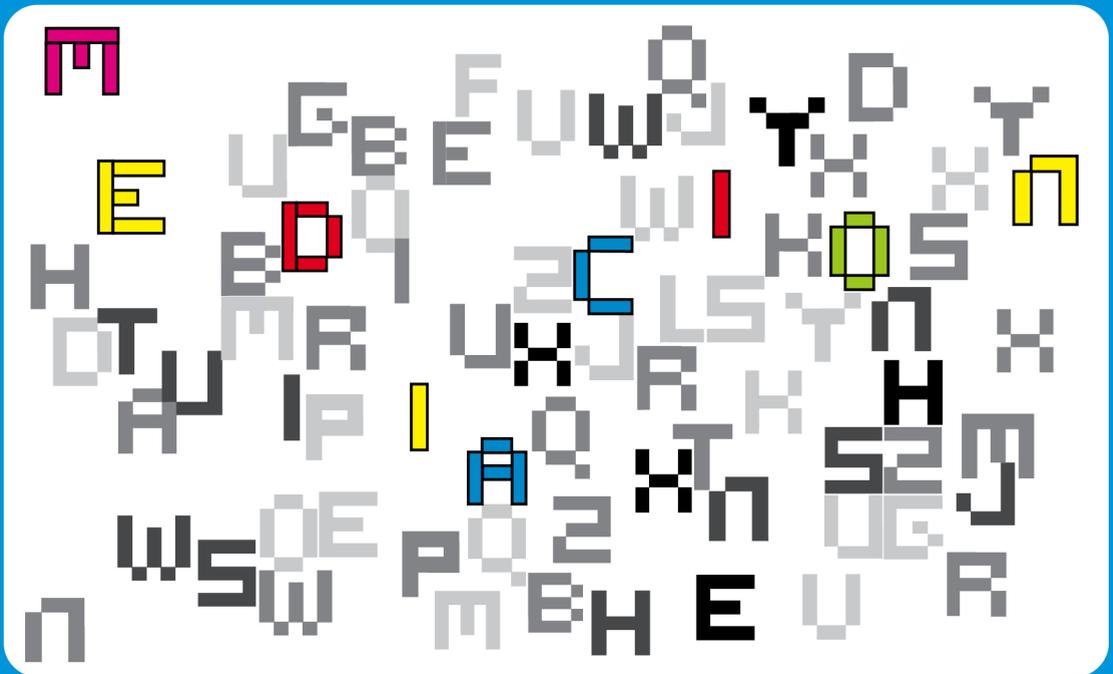
LA MEDIACIÓN

EXPERIENCIAS INTERNACIONALES, UNA VISIÓN COMPARTIDA

Marta Blanco Carrasco y Leticia García Villaluenga
Directoras

Elena de Gracia Rodríguez
Coordinadora

Edición bilingüe



REUS
EDITORIAL



COLECCIÓN DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

TÍTULOS PUBLICADOS

- Mediación en conflictos familiares. Una construcción desde el Derecho de familia,** *Leticia García Villaluenga* (2006).
- Hijos alineados y padres alienados. Mediación familiar en rupturas conflictivas,** *Ignacio Bolaños Cartujo* (2008).
- Mediación y Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos. Una visión jurídica,** *Marta Blanco Carrasco* (2009).
- Introducción a la gestión no adversarial de conflictos,** *María Cristina Cavalli y Liliana Graciela Quinteros Avellaneda* (2010).
- Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI,** *Leticia García Villaluenga, Jorge Tomillo Urbina, Eduardo Vázquez de Castro (Codirectores)* (2010).
- Mediación organizacional: desarrollando un modelo de éxito compartido,** *Gloria Novel Martí* (2010).
- Estrategias de mediación en asuntos familiares,** *Aleix Ripol-Millet* (2011).
- Justicia restaurativa, mediación penal y penitenciaria: un renovado impulso,** *Margarita Martínez Escamilla y María Pilar Sánchez Álvarez (Coords.)* (2011).
- Mediación en salud: un nuevo paradigma cultural en organizaciones que cuidan,** *Gloria Novel Martí* (2012).
- Mediación en asuntos civiles y mercantiles, comentarios a la Ley 5/2012,** *Leticia García Villaluenga y Carlos Rogel Vide (Codirectores)* (2012).
- La mediación familiar en situaciones asimétricas. Procesos de gestión de conflictos con episodios de violencia, drogodependencias, enfermedad mental y desequilibrio de poder,** *Cristina Merino Ortiz* (2013).
- Resolución de Disputas en Línea (RDL). Las claves de la mediación electrónica,** *Ramón Alzate Sáez de Heredia y Eduardo Vázquez de Castro* (2013).
- Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos,** *Mari Luz Sánchez García-Arista (Coord.)* (2013).
- Anuario de mediación y solución de conflictos 2013,** *Leticia García Villaluenga y Eduardo Vázquez de Castro (Directores)*, (2013).
- Anuario de mediación y solución de conflictos 2014,** *Leticia García Villaluenga y Eduardo Vázquez de Castro (Directores)*, (2015).
- Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos,** *Mari Luz Sánchez García-Arista (Coord.)* (2ª edición, 2016).
- Mediación motivacional. Hacia una relación de acompañamiento en los conflictos,** *Santiago Madrid Liras* (2017).
- La resolución de conflictos con consumidores: de la mediación a las ODR,** *Immaculada Barral Viñals (Editora)* (2018).
- Mediación y tutela judicial efectiva. La Justicia del siglo XXI,** *José Luis Argudo Pérez (Director)* (2019).
- La mediación familiar en el sistema jurídico español: de su implantación legislativa a sus retos futuros,** *Gema Vallejo Pérez* (2019).
- Aspectos de la mediación en el ámbito europeo,** *Carlo Pilia* (2019).
- La mediación. Experiencias internacionales, una visión compartida,** *Marta Blanco Carrasco y Leticia García Villaluenga (Directoras)* (2020).

COLECCIÓN DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Directora: LETICIA GARCÍA VILLALUENGA

Profesora Titular de Derecho civil de la Universidad Complutense de Madrid (UCM)

Directora Máster de Mediación y gestión de conflictos de la UCM

Directora Grupo de Investigación en «Sistemas cooperativos de gestión de conflictos, mediación, negociación y cultura de paz en la sociedad del siglo XXI» (ADR_sXXI)

Presidenta de la Conferencia de Universidades para el estudio de la mediación y el conflicto (CUEMYC)

LA MEDIACIÓN EXPERIENCIAS INTERNACIONALES, UNA VISIÓN COMPARTIDA

Marta Blanco Carrasco y Leticia García Villaluenga
Directoras

Elena de Gracia Rodríguez
Coordinadora

| | |
|------------------------------|-------------------------|
| Andrés Arias Astray | Elena Blanco |
| Marta Blanco Carrasco | Ana Isabel Corchado |
| Elena de Gracia Rodríguez | Danilo de Luise |
| Leticia García Villaluenga | Aga Kowalska |
| Jorge Manuel Leitao Ferreira | Mara Morelli |
| Florentino Moreno Martín | Francesca Pia Scardigno |
| Carlo Pilia | Camillo Stefano Pasotti |
| Michel Tirions | Catherine Vander Zande |
| Linda Vanina Ducca Cisneros | |



Madrid, 2020

© Editorial Reus, S. A.
C/ Rafael Calvo, 18, 2º C – 28010 Madrid
Teléfonos: (34) 91 521 36 19 – (34) 91 522 30 54
Fax: (34) 91 445 11 26
reus@editorialreus.es
www.editorialreus.es

1.ª edición REUS, S.A., 2020
ISBN: 978-84-290-2322-0
Depósito Legal: M 21143-2020
Diseño de portada: María Lapor
Impreso en España
Printed in Spain

Imprime: Talleres Editoriales Cometa, S. A.
Ctra. Castellón, km 3,400 – 50013 Zaragoza

Ni Editorial Reus ni sus directores de colección responden del contenido de los textos impresos, cuya originalidad garantizan sus propios autores. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra sólo puede ser realizada con la autorización expresa de Editorial Reus, salvo excepción prevista por la ley. Fotocopiar o reproducir ilegalmente la presente obra es un delito castigado con cárcel en el vigente Código penal español.

Al profesor Rogel Vide, maestro admirado y respetado, que supo encontrar en la mediación la poesía que tanto ama.

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN, ELENA DE GRACIA RODRÍGUEZ, MARTA BLANCO CARRASCO y LETICIA GARCÍA VILLALUENGA | 11 |
| CONFLICTO: DEFINICIÓN, PROCESO Y ANÁLISIS, FLORENTINO MORENO MARTÍN | 21 |
| 1. UNA PROPUESTA DE DEFINICIÓN RAZONADA | 21 |
| 2. ELEMENTOS BÁSICOS PARA ENTENDER LOS CONFLICTOS..... | 26 |
| 2.1. Las partes en relación. Condición de aparición del conflicto.... | 26 |
| 2.2. La significación de la diferencia como incompatibilidad. El conflicto frente a otras formas de confrontación de fuerzas: competencia, desacuerdo, problema, disputa..... | 28 |
| 2.3. Los motivos. La focalización de la incompatibilidad..... | 30 |
| a) La dificultad de organizar los motivos..... | 31 |
| b) Necesidades básicas y motivación humana | 32 |
| 2.4. Contexto cultural y vivencia del tiempo | 32 |
| a) Contexto cultural | 32 |
| b) Vivencia del tiempo..... | 33 |
| 3. BIBLIOGRAFÍA..... | 34 |
| SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, MARTA BLANCO CARRASCO y ELENA BLANCO..... | 37 |
| 1. LOS SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (ADR): CONCEPTO Y TIPOLOGÍA | 37 |
| 1.1. Evolución normativa y concepto de ADR..... | 37 |
| 1.2. Breve aproximación a la diversidad de ADR..... | 40 |

| | |
|--|-----------|
| 2. SISTEMAS QUE NO REQUIEREN LA PARTICIPACIÓN DE UN TERCERO: LA NEGOCIACIÓN Y LA TRANSACCIÓN | 41 |
| 2.1. La negociación como una técnica propia de los ADR..... | 42 |
| 2.2. La transacción como resultado de los ADR..... | 43 |
| 3. EL ARBITRAJE..... | 44 |
| 4. LA CONCILIACIÓN Y SU CONFUSIÓN CON LA MEDIACIÓN | 46 |
| 5. BIBLIOGRAFÍA..... | 50 |
| | |
| MEDIACIÓN: UN SISTEMA PARA LA GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO DESDE UNA PERSPECTIVA INTERNACIONAL, CARLO PILIA..... | 53 |
| 1. LAS LEYES DE MEDIACIÓN EN LA UNIÓN EUROPEA | 53 |
| 2. MEDIACIÓN VOLUNTARIA Y OBLIGATORIA | 56 |
| 3. MEDIACIÓN FACILITATIVA O EVALUATIVA..... | 59 |
| 4. LA ARMONIZACIÓN EUROPEA DE LA LEGISLACIÓN | 60 |
| 5. BIBLIOGRAFÍA..... | 62 |
| | |
| ESTADO DEL ARTE DE LA MEDIACIÓN. CONCEPTOS, PRINCIPIOS, TIPOS, EL PAPEL DEL MEDIADOR, FRANCESCA PIA SCARDIGNO y CAMILLO STEFANO PASOTTI | 65 |
| 1. MEDIACIÓN: REVISIÓN DE ANTECEDENTES | 65 |
| 2. CONCEPTOS CLAVES Y PRINCIPIOS APLICABLES | 67 |
| 3. LOS CAMPOS DE LA MEDIACIÓN | 67 |
| 4. ESCUELAS DE MEDIACIÓN: COLABORATIVA, TRANSFORMATIVA Y NARRATIVA CIRCULAR..... | 69 |
| 5. LAS LÓGICAS PLURALES DE LA MEDIACIÓN: ¿CUÁL ES EL ROL DEL MEDIADOR?..... | 71 |
| 6. BIBLIOGRAFÍA..... | 72 |
| | |
| EL PROCESO DE MEDIACIÓN, CATHERINE VANDER ZANDE Y MICHEL TIRIONS | 75 |
| 1. INTRODUCCIÓN: EL MODELO HARVARD DE MEDIACIÓN .. | 75 |
| 2. FASE 1: LA FASE PREPARATORIA E INTRODUCTORIA..... | 77 |
| 3. FASE 2: INFORMACIÓN O EXPLORACIÓN DE INTERESES ... | 81 |
| 3.1. El inventario de intereses | 81 |
| 3.2. ¿Cómo explorar los intereses?..... | 81 |
| 3.3. Tres tipos de intereses | 81 |
| 3.4. Enfoque en los intereses comunes | 82 |
| 3.5. Dificultades al explorar intereses | 83 |
| 3.6. Finalización de esta fase..... | 83 |
| 4. FASE 4: NEGOCIACIÓN..... | 83 |
| 4.1. Formular una clara definición del problema..... | 83 |

| | |
|---|-----|
| 4.2. Obstáculos..... | 84 |
| 4.3. Generar o explorar opciones | 85 |
| 5. FASE 4: LA FASE DE INTEGRACIÓN | 86 |
| 5.1. En el camino hacia la toma de decisiones: tirarse a la piscina . | 86 |
| 5.2. Clarificar el resultado alcanzado y finalizar la fase..... | 87 |
| 6. FASE 5: FINALIZACIÓN Y FORMALIZACIÓN..... | 87 |
| 7. LA MEDIACIÓN COMO INSTRUMENTO DE EMPODERA- MIENTO Y AUTODETERMINACIÓN | 88 |
| 8. BIBLIOGRAFÍA | 89 |
| | |
| LA ENTREVISTA EN MEDIACIÓN: HABILIDADES BÁSICAS Y OTRAS TÉCNICAS APLICADAS EN EL PROCESO DE MEDIA- CIÓN, ANDRÉS ARIAS ASTRAY y LINDA VANINA DUCCA CISNEROS ... | 91 |
| 1. EL REPERTORIO TÉCNICO Y COMPETENCIAL DE LA MEDIA- CIÓN: TÉCNICAS, CONOCIMIENTOS HABILIDADES Y ACTI- TUDES | 91 |
| 2. LA IMPORTANCIA DE LA ENTREVISTA EN MEDIACIÓN..... | 92 |
| 3. COMPETENCIAS BÁSICAS DE LA ENTREVISTA EN MEDIA- CIÓN | 93 |
| 4. EL MANEJO Y LA OBSERVACIÓN DE LA CONDUCTA NO VERBAL | 95 |
| 5. EL ANÁLISIS Y EL MANEJO DE LA CONDUCTA VERBAL ... | 97 |
| 5.1. La detección y al análisis de distorsiones cognitivas..... | 97 |
| 5.2. Preguntas..... | 99 |
| 5.3. Aseveraciones o afirmaciones y otras intervenciones..... | 100 |
| 6. BIBLIOGRAFÍA..... | 103 |
| | |
| MEDIACIÓN COMO DISCIPLINA Y PROFESIÓN, MARTA BLANCO CARRASCO, ANA ISABEL CORCHADO y JORGE MANUEL LEITAO FERREIRA..... | 105 |
| 1. LA MEDIACIÓN COMO DISCIPLINA..... | 105 |
| 2. LA MEDIACIÓN COMO PROFESIÓN | 107 |
| 3. MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL | 110 |
| 4. BIBLIOGRAFÍA..... | 115 |
| | |
| MEDIACIÓN FAMILIAR, LETICIA GARCÍA VILLALUENGA | 119 |
| 1. EN BUSCA DE UNA DEFINICIÓN COMPARTIDA | 119 |
| 2. LOS PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN. ESPECIAL INCIDENCIA EN EL ÁMBITO FAMILIAR..... | 123 |
| 2.1. La voluntariedad..... | 124 |
| 2.2. La confidencialidad | 126 |
| 2.3. La imparcialidad y la neutralidad..... | 127 |

| | |
|--|-----|
| 3. ÁMBITOS DE APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR.. | 130 |
| 4. BIBLIOGRAFÍA..... | 131 |
| MEDIACIÓN COMUNITARIA: UNA PROPUESTA ABARCADORA, MARA MORELLI y DANILO DE LUISE | 133 |
| 1. MEDIACIÓN COMUNITARIA EN ITALIA..... | 133 |
| 2. EL ENFOQUE: UNA PROPUESTA ABARCADORA Y NO EXCLU- YENTE | 135 |
| 3. ALGUNAS EXPERIENCIAS COMPARTIDAS A NIVEL INTER- NACIONAL..... | 137 |
| 3.1 El grupo de investigación ‘Mediación y territorios’ | 137 |
| 3.2. La experiencia de mediación entre pares en la cárcel: desde Hermosillo hasta Milán Bollate y Génova..... | 139 |
| 4. BIBLIOGRAFÍA..... | 140 |
| INTEGRACIÓN DE ENFOQUES RESTAURATIVOS EN EL CON- TEXTO DE DESAFÍOS CONDUCTUALES DE LOS JÓVE- NES EN EL ENTORNO EDUCATIVO DE REINO UNIDO, AGA KOWALSKA | 143 |
| 1. CONCEPTUALIZACIÓN DE LOS ENFOQUES RESTAURATI- VOS | 143 |
| 2. ENFOQUES RESTAURATIVOS EN EL ÁMBITO EDUCATIVO.. | 145 |
| 3. PRINCIPALES APORTACIONES DE LOS ENFOQUES RESTAU- RATIVOS | 148 |
| 4. BIBLIOGRAFÍA..... | 153 |

INTRODUCCIÓN

ELENA DE GRACIA RODRÍGUEZ

Trabajadora Social

MARTA BLANCO CARRASCO

*Departamento de Derecho Civil. Facultad de Trabajo Social UCM.
Mediadora*

LETICIA GARCÍA VILLALUENGA

Departamento de Derecho Civil. Facultad de Trabajo Social UCM. Mediadora.

El libro que aquí se presenta es el resultado de un proyecto de innovación docente que lleva por título «*Internacionalización del currículum en la asignatura de mediación del departamento de Derecho Civil de la Facultad de Trabajo Social de la UCM*» en el que han participado todos los autores del mismo.

Por internacionalización no solo entendemos la impartición de la asignatura en inglés, que ya se hace en la Facultad de Trabajo Social de la UCM desde el curso 2016-2017, sino también la posibilidad de ofrecer a nuestros estudiantes un programa en el que la disciplina se aborde desde diversos contextos nacionales, profesionales y materiales.

Esta facultad es pionera en la UCM en la implementación del Plan para la Internacionalización de la Docencia de la UCM (PID), impulsado por el vicerrectorado de relaciones internacionales, que como bien se indica en el mismo, es «un Plan transversal e integral, que persigue configurar un marco internacional, intercultural y multilingüe que permita crear unas condiciones favorables para una mayor internacionalización de los planes de estudio y de la oferta académica en general. Para este fin, el PDI pretende incentivar, desde la preservación y uso del español como lengua de comunicación e identidad, la incorporación y el uso gradual del

inglés como lengua franca de comunicación internacional y vehículo de transmisión de conocimiento en la actividad universitaria, tanto a nivel docente como investigador, e incluso en aquellas tareas administrativas de naturaleza marcadamente internacional».

En líneas generales este Plan de Internacionalización de la docencia tiene dos objetivos últimos:

- 1) Preparar a la comunidad universitaria nacional (estudiantes, profesores y PAS) para el desarrollo de unas estrategias interculturales y multilingües integradas racionalmente en el currículum y en las diferentes actividades académicas, que les permitan desenvolverse adecuadamente en un mundo cada vez más globalizado e interconectado.
- 2) Acoger a un mayor número de miembros de la comunidad universitaria internacional (estudiantes, profesores y PAS) en nuestro contexto UCM, a fin de aumentar la realidad transfronteriza de la universidad, potenciar la captación de talento internacional y fomentar el uso del español como lengua extranjera en el proceso de internacionalización

A este contexto institucional se debe añadir la experiencia en organización de seminarios internacionales que tiene la Facultad de Trabajo Social, puesto que desde el año 2005 ofrece un seminario internacional que lleva por título «La Intervención Social: una perspectiva Europea e Internacional» que ha tenido una gran acogida y éxito entre nuestros compañeros de otras universidades internacionales.

Con este bagaje se decidió crear un seminario de similares características para la asignatura de mediación que se imparte desde el año 2016-2017 en inglés dentro del conocido como «Minor in English». Para ello se ha contado con el apoyo del Departamento de Derecho Civil de la Facultad de Derecho, la Facultad de Trabajo social y el grupo de investigación sistemas cooperativos de gestión de conflictos, mediación, negociación y cultura de paz en la sociedad del siglo XXI (ADRsXXI),

Los principales objetivos de este proyecto son:

- Creación de un seminario internacional dentro de la asignatura de mediación impartida en inglés por el Departamento de Derecho Civil.
- Mejorar la internacionalización en casa e internacionalización del currículo de la asignatura de mediación y por tanto del grado en trabajo social.
- Mejorar las competencias lingüísticas del alumnado, la relación entre teoría y práctica y las competencias transversales (negociación, liderazgo y gestión de conflictos)

— Creación de materiales de trabajo y un libro en el que se recojan las principales aportaciones de los profesores invitados a participar en el mismo.

El seminario internacional se construyó mediante una convocatoria pública a todas las universidades o instituciones con las que la Facultad de Trabajo Social tiene algún tipo de acuerdo de movilidad de profesorado. Esta convocatoria era abierta, de forma que será el profesor quien elija la temática para impartir a los alumnos, según sus intereses y su especialidad, siempre que se trate de materias relacionadas con la mediación. Eso significa que entre los profesores invitados no sólo se encuentran trabajadores sociales, sino docentes y profesionales de otras ramas del conocimiento, como la sociología, ciencia política, psicología, filosofía, pedagogía, etc. De esta forma se pretende que este proyecto sirva para abrir aún más las puertas del seminario y que éste se convierta en un punto de encuentro para alumnos y profesores de diversas instituciones y ramas formativas para, con todo el trabajo desarrollado, aportar una documentación y materiales didácticos que puedan ser atractivos para diversos departamentos y ramas de conocimiento.

Además del seminario se han obtenido otros resultados a lo largo de este año, entre ellos el libro que aquí se presenta. En el mismo han participado compañeros y expertos en la materia de mediación, algunos de ellos también participaron con clases en los seminarios presenciales, aportando una visión internacional y comparada, pero con un hilo conductor que generalmente es difícil de encontrar en este tipo de libros. Se pretende con el mismo que cualquier alumno, profesor o profesional interesado en esta temática pueda tener no solo la información necesaria sobre cada área sino también una perspectiva diferente a la que tradicionalmente se recoge en estos libros. Como podrá observarse son textos muy cortos, que recogen la información más importante y necesaria sobre cada uno de los temas que, a nuestro juicio, cualquier interesado en la materia debería conocer, como primera aproximación al mismo.

Se decidió la publicación del mismo en castellano y en inglés con el objetivo no solo de que pudiera llegar al mayor número de lectores, sino sobre todo con la idea de que se pueda acceder a experiencias y contenidos que sin esta traducción sería imposible para algunos y tender puentes a todos nuestros compañeros, tanto en países latinoamericanos como europeos. Así mismo este libro surge con vocación de ser utilizado como referente en las asignaturas de mediación que se impartan tanto en castellano como en inglés.

Las directoras de esta obra son Marta Blanco y Leticia García Villaluenga, ambas compañeras en el Departamento de Derecho Civil en

la Facultad de Trabajo Social y profesoras de la asignatura de mediación que se imparte en el grado de trabajo social.

Marta Blanco Carrasco, profesora contratada doctora de Derecho Civil, es miembro del grupo de investigación ADRsXXI y del grupo Factores psicosociales e intervención social, ambos de la Universidad Complutense de Madrid. Es mediadora familiar con experiencia en los Puntos de Encuentro y Centros de Apoyo a las Familias del Ayuntamiento de Madrid. Sus principales líneas de investigación son mediación, ADR y protección de menores.

Leticia García Villaluenga, Profesora Titular de Derecho civil, Directora del Máster de Mediación de la UCM y del Grupo de investigación ADRsXXI de la Universidad Complutense de Madrid, España. Dirige la Colección de Mediación de la Ed. Reus. Presidenta de la CUEMYC. Vocal en el Foro de Mediación del Ministerio de Justicia español. Sus principales líneas de investigación son las ADR y el Derecho de Familia.

Elena de Gracia es la coordinadora del libro. Graduada en Trabajo Social. Máster en Intervención Social. Doctoranda en el programa de trabajo social de la UCM ejerciendo como Profesora de Formación Profesional en Ciclos de Grado Medio y Superior de la Especialidad de Servicios Socioculturales y a la Comunidad por la Consejería de Educación, Cultura y Deporte de Castilla-La Mancha.

Sin duda este libro no habría podido hacerse sin las contribuciones de los profesores pertenecientes a universidades extranjeras a los que queremos manifestarles nuestro agradecimiento por su inestimable contribución a este libro y por la flexibilidad en las revisiones y gestiones que esto ha conllevado.

El capítulo primero se abarca el concepto de *Conflicto*, el proceso y su análisis. Desde una perspectiva novedosa se analizan algunos de los elementos claves en la negociación y en la solución al mismo, como son los motivos, la diferencia y el contexto. Parte el autor de la idea de conflicto no cuenta con una definición académica consensuada, ni siquiera con una dominante. En este texto el autor propone una definición unificada inspirada en un análisis semántico de las acepciones recogidas y en la tradición académica de la Psicología social, especialmente la iniciada por la teoría de campo de Kurt Lewin

Su autor es Florentino Moreno que es profesor titular de Psicología Social de la Universidad Complutense de Madrid. Ha realizado diversas investigaciones sobre violencia social y política, los procesos de socialización y la lógica de la negociación y la mediación. En los años 80 realizó su tesis doctoral en Centroamérica estudiando los efectos de la guerra en la

socialización infantil. Desde entonces ha participado en diversos proyectos y programas de intervención relacionados con víctimas de la violencia en España, en Centroamérica, en la ex-Yugoslavia y en América Latina. Especializado en gestión de conflictos, desarrolla desde el año 2000 una línea de investigación paralela sobre el uso del cine en las ciencias sociales

El segundo capítulo revisa los orígenes de los sistemas alternativos de resolución de conflictos, también conocidos como ADR (Alternative Dispute Resolution). Sus autoras, Marta Blanco Carrasco y Elena Blanco analizan las diferencias entre el arbitraje, la conciliación, la negociación y la transacción desde una perspectiva jurídica. La mediación se ha ganado por derecho su propio espacio entre estos sistemas y los mediadores deben poder identificar las semejanzas y diferencias que enmarcan su actuación frente a otros sistemas con los que en ocasiones se le confunde.

Elena Blanco es profesora asociada al departamento de Derecho Económico Internacional. Trabaja e investiga en áreas relacionadas con la globalización, Derecho internacional de inversiones, arbitraje internacional y Derecho económico internacional en general. Curso grados en derecho en tres países diferentes y tiene experiencia en arbitraje y litigios internacionales y como consultora de la legislación española. Su investigación se centra en torno a cuestiones relacionadas con la justicia distributiva y el acceso a recursos nacionales, derecho internacional de inversiones, justicia medioambiental, corrupción, sobornos y buena gestión de gobierno y litigios contra actores corporativos.

En el tercer capítulo, escrito por el profesor Carlo Pilia, se analiza en profundidad la regulación de la mediación en Europa, prestando especial atención a la Directiva del año 2008 así como a las principales dificultades que la implementación de la misma ha tenido en estos años. Desde una perspectiva eminentemente jurídica se hace un repaso a las cuestiones más controvertidas de esta figura en lo que a su regulación se refiere, apuntando las fortalezas y debilidades de esta institución.

Carlo Pilia es profesor de derecho civil y protección extrajudicial de derecho en la Universidad de Cagliari, Italia. Miembro del comité científico de la serie editorial Quaderni di Conciliazione, Ed. Valveri, de 2010-2020. Autor de numerosas publicaciones internacionales y responsable de proyectos internacionales sobre mediación, ADR y ODR. Promotor del Mediterranean Paths of Mediation for Peace. Miembro de Cuemyc, mediador y experto en ADR y ODR.

En el capítulo cuarto sus autores, Francesca Pia Scardigno y Stefano Pasotti, entran de lleno en el estado del arte de la mediación. Se analizan los conceptos básicos, los principios esenciales de la mediación y el papel

del mediador atendiendo a las diversas escuelas de mediación. Se trata de un capítulo esencial, puesto que enmarca la actuación del mediador desde una perspectiva sociológica.

Francesca Pia Scardigno es investigadora en programación y evaluación social en el Departamento de Económicas, en el Grado en Trabajo social en la Univeridad Gabriele d'Annunzio en Chieti – Pescara, Italia. Doctora en Ciencias sociales, Teoría, aplicación e intervención en la Universidad G. d'Annunzio Chieti – Pescara. Trabajadora social especialista en planificación de Servicios Sociales.

Stefano Camillo Pasotti, es profesor asistente en Sociología en el Departamento de Económicas. Imparte clases en el grado en trabajo social de la universidad Gabriele d'Annunzio Chieti – Pescara, Italia.

El quinto capítulo se dedica al proceso de mediación, que es la herramienta básica en la intervención del mediador y lo que le distingue, sin duda, de la intervención de otros terceros. Sus autores, Catherine Vander Zande y Michel Tirions introducen al lector en el modelo de Harvard como estructura del proceso para la mediación dividido en cinco fases. Se ilustra como este modelo puede inspirar también las practicas mediadoras del trabajo social, todo ello desde una perspectiva muy práctica y con numerosos ejemplos.

Catherine Vander Zande es trabajadora social y mediadora familia en Bélgica. Imparte clases en la Universidad de Artesis Plantijn en Amberes. Imparte clases de mediación en el último curso de trabajo social. Ha investigado sobre el impacto de las comunicaciones escritas en la oficina de victimas e infractores en los que se ofrece la posibilidad de mediar bajo la supervisión de un moderador (Moderator vzw).

Michel Tirions, es profesor e investigador en trabajo social en el centro de conocimiento Isos en la Universidad de Artesis Plantijn, en Amberes. Imparte clases en las áreas de ética del trabajo social, trabajo social internacional, sociología, profesión del trabajo social. Sus principales líneas de investigación son valores y profesión, enfoque basado en capacidades, derechos humanos y trabajo social.

Seguidamente, en el capítulo sexto, Andrés Arias Astray y Linda Vanina Ducca Cisneros presentan y describen algunas de las que se pueden considerar habilidades profesionales básicas para la entrevista en el proceso de mediación. En general, estas habilidades no suelen ser patrimonio exclusivo de quienes se dedican profesionalmente a la mediación. Al contrario, constituyen procesos y destrezas que ha de manejar cualquier profesional que se relacione con personas y grupos de personas. No obstante, cuando se utilizan y ponen en práctica en el ámbito de la mediación

implican ciertos aspectos que han de ser tenidos en consideración y que se intentan poner de manifiesto en este capítulo. Asimismo, se ofrecen recomendaciones sobre cómo seguir mejorando las competencias para mediar

Andres Arias Astray es catedrático del Departamento de Trabajo Social y Servicio Sociales de la Universidad Complutense de Madrid. Codirector del grupo de investigación «Factores Psicosociales e intervención social». Director de GrupoLab. Sus principales líneas de investigación son: psicología del conocimiento técnico y científico, epistemología psicosocial de la intervención, trabajo social con grupos, pedagogía a on line en trabajo social y violencia de género.

Linda Vanina Ducca Cisneros. Graduada en Trabajo Social y en Magisterio. Master en Métodos y Técnicas de Investigación aplicada al Trabajo Social. Doctoranda de Trabajo Social y beneficiaria del programa de Formación del profesorado Universitario (FPU) del Ministerio de Educación en la Universidad Complutense de Madrid. Miembro del Grupo de Investigación «Factores psicosociales, voluntariado y apoyo social» (UCM) y participa en un proyecto de investigación del Mineco acerca del Trabajo Social con grupos.

El capítulo séptimo entra en un terreno poco explorado por la doctrina, tratando de contestar a la pregunta relativa a la mediación como disciplina y profesión, tratando de buscar la relación con otras disciplinas contributivas como el Derecho, la Psicología y muy especialmente con el Trabajo Social, buscando las opciones de autonomía profesional que tiene o que puede llegar a tener la intervención en el conflicto desde la mediación. Sus autores, además de Marta Blanco Carrasco, son Ana Corchado y Jorge Ferreira.

Ana Isabel Corchado Castillo, es doctora en psicología por la Universidad Complutense de Madrid. Grado en Trabajo Social por la Universidad Complutense de Madrid, Grado en Ciencias Políticas y Sociología por la Universidad Pontificia de Salamanca. Fue trabajadora social funcionaria hasta el año 2000 con mucha experiencia en intervención con población en riesgo de exclusión social, familias, menores, adolescentes, mayores, personas con adicción a las drogas. Actualmente es profesora contratada doctora en la Facultad de Trabajo Social de la UCM. Miembro del Grupo de investigación, ADRSXXI y del grupo políticas sociales emergentes, innovación y ética aplicada al Trabajo Social.

Jorge Manuel Leitao Ferreira, Doctor en Trabajo Social en la especialidad de Trabajo Social, políticas sociales y sociedad. Profesor en el ISCTE – Instituto Universitario de Lisboa, Portugal. Director del doctorado en Trabajo Social. Subdirector del Departamento de ciencia política

y políticas públicas. Miembro del comité científico del Departamento de ciencia política y políticas públicas. Miembro del comité pedagógico ESPP. Secretario de REdidi. Vicepresidente de la Sociedad Científica de Trabajo Social de Portugal. Vicepresidente de la Asociación Internacional de Servicio Social. Presidente de la Asociación para el Desarrollo Local P ALAO. Principales líneas de investigación: investigación teórica (Epistemología, teoría del trabajo social y conocimiento interdisciplinar), investigación aplicada (práctica del Trabajo social en contextos internacionales, comunitarias y familia con hijos, adultos en sistemas de protección social y políticas sociales) y educación social sostenible.

El siguiente capítulo escrito por Leticia García Villaluenga, hace una revisión del estado del arte en uno de los ámbitos más exitosos de la mediación, la Mediación familiar. Como sabemos, la familia es una institución plural, en continua exposición a los cambios de la sociedad y con gran capacidad de adaptarse y generar modelos y estructuras que la fortalecen. Sin embargo, los conflictos que se generan en su seno pueden causarle un daño, a veces irreparable, si no se gestionan de forma adecuada. Por ello, se requiere un abordaje que va más allá del ámbito jurisdiccional, que es también necesario, siendo la mediación una de las vías más idóneas para gestionar y solucionar los conflictos familiares. El capítulo recorre el concepto de la mediación familiar desde la normativa y la doctrina; los principios que la configuran y que comparte con la mediación en general, aunque con especificidades y termina contemplando posibles ámbitos de desarrollo de esta institución en contextos familiares. Dicha relación no es en modo alguno de *numerus clausus*, ya que la posibilidad de aplicar la mediación a las familias ha de estar abierta a nuevos desarrollos acordes al propio espíritu de flexibilidad de la mediación.

Entre los ámbitos más interesantes y menos conocidos de la mediación se encuentra el ámbito comunitario, para ello en el capítulo noveno, se ha contado con la contribución de dos especialistas en la materia, Mara Morelli y Danilo que desarrollan su investigación en Italia, con una extensa y palpable capacidad crítica y de análisis.

Mara Morelli es miembro del Departamento de ciencias de la Formación de la Universidad de Génova, Italia. Trabajó como interprete freelance desde 1991 a 2003. Es doctora en traducción e interpretación por la Universidad de Granada, donde presento la tesis sobre un estudio de la ambigüedad en la traducción simultánea y traducción del español al italiano centrada en el concepto de estrategia. En la actualidad es investigadora en el Departamento de Ciencias de la Educación de la Universidad de Génova. Actualmente desarrolla investigaciones en ambas áreas,

interpretación y mediación, in particular en el área de la comunicación multilingüe, interpretación y mediación en salud, juzgados y prisiones.

Danilo De Luise es miembro de la Fundación San Marcellino, en Génova. Es el responsable de las actividades sociales y culturales de la fundación. Miembro del comité de directores de la Fundación San Marcellino ONLUS. Graduado en trabajo social (Universidad de Bolonia) formado en mediación sistémica familiar, gestión y transformación del conflicto (Nuevo centro de estudios Gregory Bateson). Durante una década has sido el responsable de la formación en el curso «Operare con le persone senza dimora» (Operar con las personas sin hogar) organizado por la fundación San Marcelino ONLUS en cooperación con la Universidad de Bolonia.

Por último, se dedica un espacio a la justicia restaurativa, o mediación penal, si bien se parte de un contexto también poco conocido, pues se trata de ver la experiencia de mediación y otros sistemas de resolución de conflictos en los que se vean involucrados menores en contextos educativos. El capítulo comienza con una conceptualización del enfoque restaurativo y describe las características clave de la practica restaurativa tal y como ha surgido históricamente en el Reino Unido. El capítulo también abarca el contexto político en los entornos educativos actuales, con especial atención a los comportamientos desafiantes y a los arrebatos emocionales.

Agnieszka (Aga) Kowalska tiene más de 10 años de experiencia docente en una amplia gama de contextos educativos (primaria, secundaria, educación superior, tutorías privadas, integración y colegios especiales). Aga tiene experiencia docente e investigadora en educación, intervenciones en conductas desafiantes y educación especial, y en este terreno autismo y otros trastornos ocultos, ha mantenido un compromiso público con la formación, consultaría y políticas públicas en el Reino Unido. Ha comenzando sus estudios de doctorado en Educación / Psicología Social: Consentimiento de los directores y consenso: oportunidades y desafíos en el ejercicio del poder para excluir a los niños con STA de las escuelas en el Reino Unido.

La experiencia ha sido muy gratificante para todos los miembros del equipo de investigación anteriormente citado así como para los profesores participantes en los seminarios. Tanto es así que se ha decidido publicar este libro en castellano e inglés, con la intención de que sirva para tender puentes tanto a países europeos como latinoamericanos y, en general a todos los hispanohablantes y anglohablantes y que pueda ser utilizado por profesionales de la mediación, profesores, formadores y alumnos de todos los países, ya que la mediación no ha de tener fronteras en su función de institución pacificadora de la sociedad.

