

Teresa Arsuaga Acaso

Doctora en Dret, escriptora i medidora

gabinete@sinconflicto.es | 

Recepción: 15/02/2023, aceptación: 12/07/2023, publicación: 29/12/2023

Resumen: El hecho de que la ciudadanía cuente con una esfera cada vez más amplia de derechos, así como con una conciencia plena sobre su capacidad para hacerlos valer frente a otros, es, sin duda, un avance esencial en el campo de la justicia, pero puede tener algunos efectos negativos si no se acompaña de una educación, una cultura y unas instituciones que faciliten una gestión más pacífica, racional y eficaz de los conflictos provocados por la inevitable fricción entre derechos. Eso es, precisamente, lo que pretenden conseguir los distintos países con el fomento e implantación de un conjunto de métodos de resolución de conflictos alternativos a la vía judicial, entre los cuales se encuentra la mediación. La utilización de un procedimiento como este, en el que un tercero imparcial ayuda a las partes en conflicto a que sean ellas mismas las que alcancen un acuerdo satisfactorio para ambas, requiere de un cambio de actitud y de lenguaje: en lugar de pensar y hablar, ante un conflicto, de derechos y buscar una solución ganar-perder, debe pensarse y hablarse de intereses con el objetivo de alcanzar un acuerdo.

Palabras clave: conflicto, mediación, intereses.

Mediació: del llenguatge dels drets al dels interessos

Resum: El fet que la ciutadania compti amb una esfera cada vegada més àmplia de drets, així com amb una consciència plena sobre la seva capacitat per a fer-los valer enfront dels altres, és, sens dubte, un avenç essencial en el camp de la justícia, però pot tenir alguns efectes negatius si no s'acompanya d'una educació, una cultura i unes institucions que facilitin una gestió més pacífica, racional i eficaç dels conflictes provocats per la inevitable fricció entre drets. Això és, precisament, el que pretenen aconseguir els diferents països amb el foment i implantació d'un conjunt de mètodes de resolució de conflictes alternatius a la via judicial, entre els quals es troba la mediació. La utilització d'un procediment com aquest, en el qual un tercer imparcial ajuda les parts en conflicte que siguin elles mateixes les que aconseguixin un acord satisfactori per a les dues, requereix d'un canvi d'actitud i de llenguatge: en lloc de pensar i parlar, davant un conflicte, de drets i que es busqui una solució guanyar-perdre, cal que es pensi i es parli d'interessos i que el que es persegueixi sigui un acord.

Paraules clau: conflicte, mediació, interessos.

Mediación: del lenguaje de los derechos al de los intereses

© Teresa Arsuaga Acaso (2023)

Llengua, Societat i Comunicació, núm. 21

<http://revistes.ub/index.php/LSC/>

ISSN: 1697-5928

lsc@ub.edu

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

[doi:10.1344/LSC-2023.21.3](https://doi.org/10.1344/LSC-2023.21.3)

Abstract: The fact that citizens have an increasingly broad sphere of rights and a full awareness of their ability to assert them against others is undoubtedly an essential advance in the field of justice, but it can have some negative effects if it is not accompanied by an education, a culture and institutions that facilitate more peaceful, rational and effective management of the conflicts caused by the inevitable friction between rights. This is precisely what different countries are trying to achieve by promoting and implementing a set of alternative dispute resolution methods in the judicial process, among which is mediation. The use of a procedure such as this, in which an impartial third party helps the parties in conflict to reach a satisfactory agreement for both, requires a change of attitude and language: instead of thinking and talking about rights and seeking a win-lose solution to a conflict, it is necessary to think and talk about interests and what is sought is an agreement.

Keywords: conflict, mediation, interests.

1. LA CULTURA DE LOS DERECHOS

En el proceso civilizatorio que se ha ido operando a lo largo de la historia respecto a los métodos o procedimientos de resolución de conflictos el paso más importante y transformador ha sido, sin duda, la instauración de los tribunales de justicia y del imperio de la ley. Esto supuso la renuncia de las personas a la violencia y a tomarse la justicia por su mano, eliminándose, a su vez, los abusos y privilegios de los más fuertes sobre los más débiles.

Una vez que este sistema de garantías y de igualdad ante la ley ha quedado suficientemente consolidado en el mundo occidental, se ha visto la oportunidad de dar un paso más dentro de esa búsqueda por mejorar la calidad de la justicia y, ello, a través del impulso y la implantación de un conjunto de métodos de resolución de conflictos alternativos o más adecuados a la vía judicial, entre los cuales se encuentra la mediación.

Con estos procedimientos se pretende que la ciudadanía haga un uso más adecuado de los tribunales, de manera que no sean estos la primera y única vía para resolver todas sus controversias. El hecho de acudir a un proceso judicial significa que ya no serán las partes implicadas en el conflicto las que decidirán sobre él, aun pudiendo haberlo hecho. Estas le han cedido voluntariamente esa potestad a un tercero, el juez, para que decida, con mucha frecuencia, sobre las cuestiones que más les importan. La pregunta que surge entonces es la de por qué sucede esto, por qué hay tantos casos en los tribunales que podrían haberse resuelto mediante un acuerdo entre las partes; por qué se renuncia tan fácilmente a la facultad de decidir y se acude a un proceso judicial que tiene siempre un mayor coste emocional y que resulta más caro e incierto; por qué acudir a los tribunales si este procedimiento provocará, con probabilidad, una ruptura entre las partes al haber siempre un ganador y un perdedor, lo cual, lejos de solucionar el conflicto, en muchos casos, lo recrudecerá. Estos procedimientos judiciales se resuelven, además, según la ley, la cual establece una solución estándar que no tiene por qué ser la que mejor se ajuste a las circunstancias y al caso concreto (Ortuño 2018).

La respuesta a los interrogantes planteados no es, ni mucho menos, sencilla, pero sí que parece razonable intentar averiguar y comprender qué hay detrás de estas reacciones tan masivas, poco prácticas y espontáneas que colapsan los tribunales de justicia y que producen tanta insatisfacción en la ciudadanía. Y es que los conflictos son fenómenos naturales y permanentes en nuestro día a día, en la medida en que habitamos en sociedades cada vez más pobladas y complejas, en las que las personas estamos

Mediación: del lenguaje de los derechos al de los intereses

© Teresa Arsuaga Acaso (2023)

Llengua, Societat i Comunicació, núm. 21

<http://revistes.ub/index.php/LSC/>

ISSN: 1697-5928

lsc@ub.edu

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

doi:10.1344/LSC-2023.21.3

constantemente interactuando con nuestras diferentes percepciones, con nuestros sentimientos, miedos y frustraciones, con nuestros derechos —en ocasiones, incompatibles—, con nuestra distinta educación y cultura. Y no solo es que interactuemos, es que, además, dependemos unas de otras para subsistir (Vinyamata 2009). Siendo esto así, resulta llamativa la poca atención que se ha prestado, desde el punto de vista educativo, a que esta interdependencia y estas necesarias interacciones se lleven a cabo de una forma pacífica y eficaz (Entelman 2009).

Al hecho de que estemos constantemente interactuando en sociedades masificadas se le une la circunstancia de que la esfera de derechos de cada habitante ha ido en aumento, por lo que existe mayor riesgo de fricción entre unas y otras. Que la ciudadanía tenga cada vez más derechos y sea más consciente de ellos y de su capacidad para hacerlos valer es, sin duda, un avance propio de sociedades desarrolladas; pero puede producir, al mismo tiempo, actitudes a la defensiva y de cierta susceptibilidad que resultan más proclives al conflicto y que, en todo caso, dificultan una resolución pacífica: «Nadie va a pisar mis derechos».

Algo positivo podría estar teniendo, entonces, un efecto negativo si no se acompaña de una formación, una cultura y unas instituciones que favorezcan y faciliten una gestión más pacífica y racional de estas colisiones inevitables entre derechos. Y es esto, precisamente, lo que ha comenzado a hacerse en múltiples países con la promoción e implantación de métodos o procedimientos de resolución de conflictos más adecuados o alternativos a la vía judicial, conocidos como ADR (*Alternative Dispute Resolution*). Con la mayoría de ellos y, especialmente, con la mediación, lo que se pretende es transformar la confrontación entre las partes en conflicto en un diálogo entre ellas orientado a conseguir un acuerdo satisfactorio que ponga fin a su controversia (Floyer 1995, Bush Blake et al. 2011).

2. DE LA CONFRONTACIÓN AL ACUERDO: EL LENGUAJE DE LOS INTERESES

Este paso de la confrontación al acuerdo constituye, sin embargo, un proceso civilizatorio nada sencillo que requiere de un cambio de actitud y de lenguaje. De esta forma, ante una dificultad o controversia sería necesario abandonar la respuesta automática que busca una victoria o venganza en los tribunales por otro tipo de actitudes y lenguajes más pacíficos y racionales. Un modo de lograr esta transformación, en un conflicto, podría consistir en no pensar o hablar tanto de derechos «aquello a lo que la ley dice que tenemos derecho», como de intereses. Pensar y hablar ante un conflicto de lo que verdaderamente nos interesa nos permitirá encontrar soluciones que se adapten mejor a lo que realmente queremos y necesitamos en ese caso concreto, más allá de lo que de forma rígida y estandarizada establece la ley. Los intereses, a diferencia de la inflexible dualidad en la que se presentan los derechos, nos ofrecerán múltiples opciones para buscar la forma de satisfacerlos, un proceso creativo que nada tiene que ver con el carácter excluyente y de incompatibilidad que caracteriza las controversias basadas en derechos (Galtung 2004).

Un ejemplo práctico donde apreciar la diferente forma de pensar y de hablar según se hable de derechos o de intereses podría ser el siguiente: una pareja con hijos se ha divorciado. El padre de una de las partes ha comprado unos billetes para llevarse a los hijos de la expareja (sus nietos) a un gran viaje, y lo hace sin consultar a la otra parte y, además, en el periodo de vacaciones que no le corresponde. La otra parte, al enterarse por los menores de estos planes, está dispuesta a acudir a un juez para impedir el viaje.

Empleando el lenguaje de los derechos, en este caso, habría dos derechos enfrentados e incompatibles: por un lado, el derecho de una de las partes a estar con sus hijos en el

periodo de vacaciones que le corresponde. Desde el punto de vista legal, esta parte considera que, con mucha probabilidad, el juez le dará la razón al reflejarse en las medidas del divorcio que el viaje que pretende la otra parte se produce durante el periodo de vacaciones en el que no tiene derecho a tener a los niños. Lo que alega esta parte, por consiguiente, es que la otra está incumpliendo las medidas del divorcio y que, además, para llevarse a los niños de viaje necesita su consentimiento. Por otro lado, estaría el derecho incompatible del abuelo a disfrutar de sus nietos en el único periodo en que, según alega, ese viaje era posible. También alegará a su favor el deseo expreso de los niños por irse de viaje. Este podría ser el lenguaje de confrontación e incompatibilidad entre derechos que utilizarían las partes con el objetivo de ganar o derrotar a la otra en el juicio.

Sin embargo, el modo de pensar y el lenguaje de los intereses serían muy diferentes. La apertura de un conflicto de la dualidad de derechos a la riqueza de los intereses, de la mano de un mediador, podría hacerse, en este caso, mediante preguntas semejantes a las siguientes: ¿Qué quieres? ¿Qué necesitas? Cuando impides el viaje, ¿cuál es tu objetivo? ¿Qué te gustaría obtener y qué crees que vas a conseguir? ¿Tus hijos quieren ir? ¿Qué efecto puede tener en ellos con respecto a ti el hecho de que impidas el viaje? ¿Y en tu exmarido y suegro? ¿Crees que esta negativa va a mejorar tu relación con ellos en el futuro o, por el contrario, puede empeorarla? ¿Qué crees que pasará si finalmente se van de viaje? ¿Cómo crees que reaccionarán si habiendo impedido este viaje en algún momento posterior necesitaras modificar los periodos o fechas de las vacaciones o cualquier otro cambio o modificación en las medidas, etcétera? De igual manera, se preguntaría a la otra parte sobre sus intereses, así como sobre la mejor manera de conseguirlos, sobre las consecuencias inmediatas y en el futuro de persistir en su actitud y lenguaje (véase, por ejemplo, Haynes 2012).

Con estas preguntas se pretende que las dos partes analicen las consecuencias de mantenerse en las posiciones de confrontación en las que se encuentran. También permiten indagar en lo que las partes realmente quieren y necesitan, un universo este en el que caben opciones y soluciones imaginativas, variadas y satisfactorias para ambas partes, más allá del resultado ganar-perder, el cual, como es fácil de advertir en este supuesto, podría recrudecer el conflicto.

Pero, para que esas preguntas sean eficaces y puedan llevarse a cabo, el mediador, durante el proceso de mediación, tendrá que hacer intervenciones que rebajen la intensidad o escalada del conflicto. Hay que tener en cuenta que, en el proceso de mediación, el mediador o mediadora es un tercero neutral e imparcial que lo que hace es ayudar a las partes para que sean ellas mismas quienes alcancen un acuerdo satisfactorio para ambas, por lo que todas sus actuaciones estarán orientadas a lograr este propósito.

3. INTERVENCIÓN DEL MEDIADOR EN LA DINÁMICA DEL CONFLICTO: PERCEPCIONES, EMOCIONES Y COMUNICACIÓN

Las intervenciones del mediador orientadas a frenar la escalada del conflicto y a hacer posible un cambio de lenguaje afectarán, fundamentalmente, a tres aspectos clave: las percepciones, las emociones y la comunicación. Tres elementos que coinciden con los que establecen Fisher et al. (2011) al referirse a la negociación.

GRÁFICO 1. Dinámica de la escalada del conflicto

Mediación: del lenguaje de los derechos al de los intereses

© Teresa Arsuaga Acaso (2023)

Llengua, Societat i Comunicació, núm. 21

<http://revistes.ub/index.php/LSC/>

ISSN: 1697-5928

lsc@ub.edu

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

doi:10.1344/LSC-2023.21.3



Fuente: elaboración propia.

Como se muestra en el gráfico, las percepciones, las emociones y la comunicación son tres elementos importantes del conflicto, especialmente en aquellos de naturaleza más interpersonal (Morente 2010). En ellos la escalada se produce, a menudo, en una secuencia de ida y vuelta: comenzamos percibiendo algo relacionado con otra persona que nos produce una emoción negativa, la cual propicia una comunicación de tales características que provoca en quien la recibe una emoción también negativa y una percepción que llevará consigo, a su vez, de vuelta, una comunicación que, cuando la recibimos, tiene el efecto de reforzar nuestra emoción negativa anterior, así como la percepción que la provocó; todo ello dará lugar a otra comunicación negativa que continuará ese proceso de ida y vuelta, cada vez con mayor intensidad.

El mediador actuará sobre estos aspectos a lo largo del proceso de mediación corrigiendo las distorsiones de la percepción (Redorta 2015), tranquilizando y cambiando la comunicación violenta por una más pacífica y colaboradora. Aunque estos procesos son, por su naturaleza, flexibles y, por tanto, muy diferentes unos de otros, se hará referencia, a continuación, a algunas actuaciones básicas que el mediador puede llevar a cabo durante un proceso de mediación en conflictos de estas características. El protocolo que se va a mostrar a continuación no es ni debe constituir nunca, como se ha dicho, un esquema rígido, ya que en cada caso deberá diseñarse el proceso más conveniente: sesiones individuales o conjuntas, número y duración de unas y otras, tipo de proceso —Harvard (Fisher et al. 2011), circular-narrativo (Cobb 2016), transformativo (Bush et al., 2010) o una mezcla de diferentes modelos. Tampoco se pretende mostrar en él todas las posibles intervenciones y técnicas que puede emplear un mediador en un proceso de mediación.

4. PROTOCOLO DE UN PROCESO DE MEDIACIÓN

4.1. Entrevista individual con el mediador

4.1.1. Escucha activa y reformulación del lenguaje

Las personas inmersas en un conflicto, cuando acuden a mediación, se encuentran a menudo alteradas y en una actitud a la defensiva que resulta incompatible con la posibilidad de que entablen entre ellas un diálogo constructivo. Es muy frecuente que, al principio del proceso, estén especialmente preocupadas por explicar las razones de su comportamiento o posición en el conflicto y de que estas sean entendidas. El mediador a través de una escucha activa a cada una de las partes podrá satisfacer esta necesidad que provoca en ellas actitudes poco receptivas que impiden que el proceso pueda desarrollarse adecuadamente. Durante esta escucha el mediador repetirá todo aquello que ayude al proceso y reformulará lo que resulte negativo. Una reformulación muy corriente y efectiva que prepara a las partes para expresarse de una manera más pacífica y empática es la de

Mediación: del lenguaje de los derechos al de los intereses

© Teresa Arsuaga Acaso (2023)

Llengua, Societat i Comunicació, núm. 21

<http://revistes.ub/index.php/LSC/>

ISSN: 1697-5928

lsc@ub.edu

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

doi:10.1344/LSC-2023.21.3

transformar los ataques, reproches y acusaciones en deseos y sentimientos (Rosenberg 2014). Veamos un ejemplo de esto último retomando el supuesto anterior de la pareja divorciada y el viaje.

Parte A: es como si no existiera, deciden irse de viaje y se van, sin contar conmigo.

Mediador: te gustaría que se te hubiera consultado. Sientes que no se te tiene suficientemente en cuenta.

Parte B: es una aguafiestas. Impide nuestro viaje solo para fastidiar.

Mediador: te gustaría que se mostrara más colaborativa con el tema del viaje.

Esta escucha activa constituye un ejercicio de atención y cuidado por parte del mediador que, bien hecho, consigue rebajar las emociones negativas y convertir actitudes de ataque y a la defensiva en otras más receptivas y racionales. La parte se siente escuchada y comprendida a través, como se ha visto, de una legitimación de sus sentimientos y deseos y no de sus ataques a la otra parte.

4.1.2 Actuación sobre la distorsión de la percepción y ruptura de narrativas

Una vez que las partes se han sentido escuchadas y comprendidas, se encontrarán en una situación algo menos emocional y más racional que les va a ayudar a hacer un mejor análisis de su situación y de su comportamiento. El mediador o mediadora hará entonces preguntas que corrijan las posibles distorsiones que las partes puedan tener en su percepción del conflicto. Y es que es frecuente que cada una de ellas haya construido, por su lado y de manera no muy consciente, una narrativa de lo sucedido. Durante el periodo de construcción de esa narrativa habrán estado especialmente atentas a aquellos aspectos de la realidad que confirmen o corroboren determinadas impresiones. Por ejemplo, la parte A atenderá a todo aquello que corrobore que la parte B no cuenta con ella y la parte B a lo que ratifique que la parte A impide el viaje solo para fastidiar. Todo lo que haga o diga cada una de ellas será interpretado desde estos dos prejuicios, lo cual le producirá emociones negativas que tendrán su reflejo en la comunicación. El mediador hará entonces preguntas con el objetivo de señalar o dirigir la atención a aquellos asuntos que hayan podido quedar obviados y que puedan desdibujar o romper estas narrativas parciales que tienen un efecto negativo en el conflicto. Las posibles distorsiones de la realidad son a menudo corregidas también con la presentación de datos o pruebas objetivos y neutrales, pero nunca con opiniones del mediador (véase, por ejemplo, Esteban 2013).

4.1.3 Indagación sobre las necesidades y los intereses. Proyección hacia el futuro

Esta es una parte importante del proceso. Nuestra mente es rápida estableciendo clasificaciones y dicotomías con respecto a las personas y su forma de actuar: bueno, malo, normal, anormal. Pero detrás de estos juicios o reproches suele haber, muchas veces, una necesidad insatisfecha. No es infrecuente que una persona necesite más atención o reconocimiento por parte de otra y, en lugar de decirle exactamente esto, lo que haga es hacerle un reproche: vas a lo tuyo. El objetivo final es transformar la acusación y el malestar en una petición concreta y realista que satisfaga una necesidad (Rosenberg 2011). Los intereses se corresponden con lo que uno verdaderamente quiere y necesita en el presente y proyectándose hacia el futuro.

4.1.4 Cuestionamiento de la actitud y el comportamiento

Mediación: del lenguaje de los derechos al de los intereses

© Teresa Arsuaga Acaso (2023)

Llengua, Societat i Comunicació, núm. 21

<http://revistes.ub/index.php/LSC/>

ISSN: 1697-5928

lsc@ub.edu

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

doi:10.1344/LSC-2023.21.3

El mediador o mediadora invitará a las partes a pensar en qué tienen que hacer, que no hayan hecho anteriormente, para conseguir lo que les interesa, y en qué deben dejar de hacer. Este momento previo a la sesión conjunta ayudará a que en esta no se produzcan formas de hablar, conductas y comentarios que los alejen de su propósito, de aquello que quieren y necesitan (véase, por ejemplo, Moore 2010). Este es un momento que obligará a cada parte a ponerse en el lugar de la otra.

4.1.5 Se invitará a las partes a expresarse en la sesión conjunta en primera persona: yo siento, yo quiero, yo necesito, a mí me interesa

Es esta una manera de comunicarse que favorece la colaboración y la empatía y que evita el ataque (Rosenberg 2013).

4.1.6 El mediador o mediadora, con la información obtenida, preparará la reunión conjunta

4.2. Reunión conjunta de las partes con el mediador

El mediador o mediadora puede abrir esta sesión conjunta con un breve resumen de la situación. En él puede introducir, previamente autorizado por las partes, alguna información obtenida en las entrevistas anteriores que considere pueda quebrar en algún punto las narrativas negativas recíprocas. Esta es una acción delicada que busca rebajar la confrontación al comienzo de la sesión, pero que debe hacerse con extremo cuidado.

Durante la sesión conjunta, si el mediador lo estimase necesario, realizará de nuevo los ejercicios de legitimación de los sentimientos, de reformulación del lenguaje y ruptura de narrativas que se habían llevado a cabo con las partes por separado.

El mediador o mediadora, por lo general, prestará atención a que el diálogo entre las partes no se deslice hacia un debate. Deberá reconducir la conversación y orientarla hacia una colaboración entre ellas cuyo fin común es llegar a un acuerdo pacífico del que ambas salgan satisfechas. Para ello dirigirá con total imparcialidad el diálogo hacia las necesidades y los intereses, destacándose, especialmente, aquellos que resulten comunes. Se hará un ejercicio conjunto de enumeración y jerarquización de los intereses y se harán peticiones concretas por ambas partes.

Se pondrán a continuación sobre la mesa distintas opciones o posibles soluciones que puedan satisfacer los intereses expresados en las peticiones. En esta lluvia de ideas en la que se pide a las partes un máximo de imaginación y un mínimo de inhibición puede participar el mediador, si la situación lo requiriese (véase, por ejemplo, Alzate et al. 2013).

Se evaluarán todas las posibles opciones de resolución, y en caso de que se llegue a un acuerdo, se procurará que este sea capaz de garantizar una paz duradera. Serán las partes las verdaderas autoras de este acuerdo. El mediador cuidará que las cláusulas que incluya sean realistas, puedan cumplirse y no sean contrarias a derecho.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALZATE, Ramón; MERINO, Cristina; MÉNDEZ, Mayte (2013). «Generando opciones en mediación». *Mediación y técnicas de resolución de conflictos: Técnicas y ámbitos*. Madrid, Tecnos, 267-275.

BUSH BLAKE, Susan; BROWNE, Julie; STUART, Sime (2011). *A Practical Approach to Alternative Dispute Resolution*. Oxford: Oxford University Press.



BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. (2010). *La promesa de la mediación: cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. Buenos Aires: Granica.

COBB, Sara (2016). *Hablando de violencia: la política y las poéticas narrativas en la resolución de conflictos*. Barcelona: Gedisa.

ENTELMAN, Remo F. (2009). *Teoría de los conflictos: hacia un nuevo paradigma*. Barcelona: Gedisa.

ESTEBAN, Yolanda (2013). «Las armas del mediador para lograr el acuerdo: las microtécnicas de la mediación». *Mediación y técnicas de resolución de conflictos: Técnicas y ámbitos*. Madrid: Tecnos, 241-243.

FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce (2011). *Obtenga el sí: el arte de negociar sin ceder*. Barcelona: Gestión 2000.

FLOYER, Andrew (1995). *Resolving Disputes without going to Court: A Consumer Guide to Alternative Dispute Resolution*. Random House.

GALTUNG, Johan (2004). *Transcend Transform: An Introduction to Conflict Work* (2004). Boulder: Paradigm Publisher.

HAYNES, John M. (2012). *Fundamentos de la mediación familiar*. Madrid: Gaia Ediciones.

MOORE, Christopher (2010). *El proceso de mediación*. Buenos Aires: Granica.

MORENTE, Felipe (2010). *La mediación en tiempos de incertidumbre*. Madrid: Dykinson.

ORTUÑO, Pascual (2018). *Justicia sin jueces*. Barcelona: Ariel.

REDORTA, Josep (2015). *Entender el conflicto*. Barcelona: Paidós.

ROSENBERG, Marshall B. (2011). *Resolver los conflictos con la comunicación no violenta*. Barcelona: Acanto.

ROSENBERG, Marshall B. (2013). *Comunicación no violenta: un lenguaje de vida*. Buenos Aires: Gran Aldea Editores.

ROSENBERG, Marshall B. (2014). *El sorprendente propósito de la rabia*. Barcelona: Acanto.

VINYAMATA, Eduard (2009). *Conflictología*. Barcelona: Ariel.