

## LA MEDIACIÓN FAMILIAR COMO ESTRATEGIA SOCIOEDUCATIVA

Paz Cánovas Leonhardt <sup>1</sup>  
Piedad M.ª Sahuquillo Mateo <sup>2</sup>

Fecha de recepción y de aceptación: 20 de noviembre del 2015, 20 de enero del 2016

**Resumen:** La familia constituye un sistema vivo y en constante evolución en que se generan fuertes sentimientos de pertenencia, existe un compromiso personal entre sus miembros y se establecen intensas relaciones. En este sentido, cabe señalar la importancia de los conflictos que surgen en su seno, sean de índole intrapersonal o interpersonal. Lo que determina que un conflicto sea positivo o negativo, constructivo o destructivo son los procedimientos utilizados para manejarlo. De entre las estrategias de gestión de conflictos, destacamos la mediación por sus grandes posibilidades pedagógicas, analizamos los principales enfoques explicativos desde los que se trabaja esta estrategia, las fases que la configuran y la importancia de respetar el papel del menor en dichos procesos.

*Palabras clave:* familia, pedagogía, mediación familiar, menor.

**Abstract:** The family is a living and evolving system. Strong feelings are generated, there is a personal commitment among members and close relations are established. In this regard, we note the importance of the conflicts arising within it, whether intrapersonal or interpersonal nature. The procedures used to handle it determine a positive or negative conflict. Among the strategies of conflict management, mediation has great teaching potential. We analyze the main explanatory approaches from professional works, phases and the importance of respecting the role of the child in these processes.

*Keywords:* family, pedagogy, family mediation, childhood.

---

<sup>1</sup> Paz Cánovas Leonhardt, Doctora en Ciencias de la Educación por la Universidad de Valencia. Profesora Titular del Departamento de Teoría de la Educación de la Universidad de Valencia. Ha sido Directora del Departamento de Teoría de la Educación de la Universidad de Valencia.

<sup>2</sup> Piedad M.ª Sahuquillo Mateo, Doctora en Ciencias de la Educación por la Universidad de Valencia. Profesora Titular del Departamento de Teoría de la Educación de la Universidad de Valencia.

En las últimas décadas, y, en concreto, en el mundo occidental cambios sociales, políticos, económicos y culturales que tienen su raíz en las propias transformaciones que viene experimentando el mundo contemporáneo, están configurando nuevas formas de vida y de relación que afectan tanto a los individuos como a la estructura y organización de los distintas instituciones y grupos; sobre todo a la forma de afrontar sus componentes los problemas de la vida cotidiana. Y, dentro de esta misma línea, es evidente el cambio en la estructura familiar.

La familia, entendida como la unión de personas que comparten un proyecto vital de existencia, constituye un sistema vivo y en constante evolución en que se generan fuertes sentimientos de pertenencia, existe un compromiso personal entre sus miembros y se establecen intensas relaciones. Dichas relaciones se encuentran también expuestas a la influencia de factores internos y externos que, en ocasiones, llevan a la familia a vivir situaciones que le obligan a su readaptación.

En este sentido, cabe señalar la importancia de los conflictos que surgen en su seno, sean de índole intrapersonal o interpersonal. En esencia, ambos elementos suelen ir unidos pues si uno o más miembros del sistema familiar se encuentran en conflicto consigo mismo esto repercutirá en la totalidad del sistema, y viceversa. En opinión de Smith y Mackie (1995), el conflicto es una percepción que tienen las partes en interacción sobre la incompatibilidad de las metas, de tal forma que lo que quiere una de las partes, es considerado por la otra como perjudicial

En sentido amplio, entendemos que el conflicto es inherente al ser humano, sobre todo por lo que respecta a las relaciones interpersonales. Es por esto que debemos aceptar su existencia en el seno de la familia y profundizar en su conocimiento para poder ayudar a la familia en su proyecto vital.

Tal y como afirma García García (2003:71), “los conflictos familiares se caracterizan por su alta densidad y complejidad. Lo que entra en juego no son simplemente las expectativas e intereses [...] sino que engloba o/y oculta fuertes emociones y sentimientos”.

En un mismo orden de cosas, Suares (2003) plantea que el conflicto interpersonal familiar se define como una situación compleja, protagonizada por dos o más personas que se hallan en interacción y mantienen una relación competitiva, pues al menos en relación a una cuestión (problema) mantienen puntos de vista diferentes.

Sin duda, el conflicto va mucho más allá de lo puramente racional, pues sus protagonistas son seres humanos complejos que piensan pero también sienten, hacen, dicen y se emocionan. Cada uno de los ámbitos del ser humano se encuentra interconectado con los otros, por lo que cuantos más elementos personales estén involucrados en el conflicto la complejidad del mismo será mayor.

En este sentido, los miembros del sistema familiar llevan a cabo acciones que afectan al resto y éste, a su vez, reacciona en función de la acción de los demás y también de sus propias características personales. Tal y como plantea Ury (2000), una mayor amplitud de interacción entre personas (sobre todo con los nuevos adelantos en el campo de las comunicaciones) implica más conflictos, en la medida en que aumenta la interdependencia de los otros.

Desde nuestra perspectiva, el conflicto en sí mismo no es positivo pues implica situaciones de desgaste y displacer en quienes atraviesan por esta situación, pero a su vez los procesos conflictivos permiten la generación de nuevas y mejores ideas, produciéndose así un crecimiento entre sus miembros. Sin embargo,

para que esto sea posible se hace necesario el reconocimiento del otro como un legítimo otro (Maturana, 1997), armonizando las diferencias entre ellos. De este modo, la solución del conflicto reportará una ganancia y aprendizaje para todos los miembros de la familia, pero también para los propios profesionales.

Por otro lado, y en palabras de Redorta, Obiols y Bisquerra (2006), los conflictos se pueden clasificar en:

- 1.- *Los que tienen que ver con el SER: la autoestima*; cuando mi orgullo se siente herido; los valores que están en juego; la identidad que afecta a mi forma de ser; la información, traducida en malos entendidos
- 2.- *Los que tienen que ver con SEGUIR: las expectativas; la inadaptación* que nos produce tensión cambiar las cosas; los atributos, cuando el otro no asume su culpa o responsabilidad; la inhibición, cuando disputamos porque al otro le corresponde su solución
- 3.- *Los que tienen que ver con el CONSEGUIR: el poder; las normas*, cuando disputamos porque se incumple una norma legal o social; la incompatibilidad personal persistente porque no nos entendemos; la legitimación, cuando disputamos porque el otro no está autorizado a actuar como lo hace o pretende hacerlo.
- 4.- *Los que tienen que ver con MANTENER: los recursos escasos; estructurales*, cuando disputamos por un problema cuya resolución requiere esfuerzo, esfuerzo fuera de nuestras posibilidades; los intereses, cuando disputamos porque mis deseos o intereses son contrapuestas a los del otro; la inequidad, al considerar la acción o conducta del otro muy injusta.

Como venimos apuntando, cabe destacar que en todas las familias aparecen diversos tipos de conflictos. Hasta el punto de que la cotidianeidad de los conflictos es un proceso y una de las características centrales y definitorias de cualquier tipo de institución. Lo que determina que un conflicto sea positivo o negativo, constructivo o destructivo son los procedimientos utilizados para manejarlo. Así, en línea con Jares (2001), es tiempo de replantearse un cambio cultural tanto en la caracterización del hecho conflictivo en sí mismo, de sus formas de resolución, así como de su papel en el proceso educativo

Por todo ello, ya desde hace algunos años aparecieron las estrategias de resolución de conflictos en Estados Unidos debido fundamentalmente a dos razones: el aumento cuantitativo y en complejidad de los procesos judiciales y la ineficacia del sistema legal para resolver los problemas (Singer, 1996) y la aparición de nuevas instituciones como respuesta a la crisis de representatividad (Gotheil y Schiffrin, 1996).

De entre las estrategias de gestión de conflictos, destacamos la mediación por sus grandes posibilidades pedagógicas: se aprende a dialogar, a participar, a lograr un consenso, a defender las propias ideas, a escuchar de manera activa, a ponerse en el lugar del otro, a adquirir compromisos, a expresar sentimientos y emociones, a pensar, a actuar con autonomía, contribuyendo, de esta manera, a la formación de ciudadanos capaces de convivir democráticamente. En síntesis, la mediación podemos entenderla como un proceso de construcción y reconstrucción del vínculo familiar sobre los ejes de la autonomía y 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 mediador familiar, para facilitar 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 (Consejo Nacional Consultivo de la mediación familiar en Francia, 2002).

Por otra parte, es necesario diferenciar la mediación de conceptos afines como el arbitraje (un tercero decide e impone), la conciliación (se produce delante de alguien con poder coactivo), litigio (decide el juez), encuesta (consiste en averiguar los hechos) y negociación (sin intervención de terceros, aunque es una fase de la mediación).

En sentido contrario la mediación es un proceso en el que las dos partes “ganan” y que específicamente supone:

- Habilidad construir puentes entre partes en conflicto: exige método gestión de conflictos y recomponer relaciones
- Capacidad de generar consensos
- Proceso de identificación de desacuerdos y desarrollo de alternativas: llegar a acuerdos que satisfagan intereses
- Ayuda a comunicar sus posiciones ante los problemas y expresar soluciones
- Proceso estructurado, técnico

Sin embargo, la resolución de conflictos interpersonales a través de la mediación requiere de la voluntad por parte de los sujetos implicados (Suarez, 2003). Así, se hace necesaria la decisión libre de comenzar una negociación, pues quienes han de hacer efectiva la resolución han estado involucrados en su confección, son protagonistas de todo el proceso. Ante esta realidad, parafraseando a García García (2003: 72), la función del mediador es averiguar, investigar, sacar a la luz el verdadero interés que subyace en la posición antagónica de cada una de las partes; debe actuar como un catalizador, restablecer el diálogo y proponer nuevas alternativas que le permitan crear otro escenario, en el que ir encontrando nexos, intereses comunes que posibiliten la negociación de la que surja un acuerdo consensuado.

Siguiendo a Díez y Tapia (1999: 23) “la magia de la mediación consiste en ayudar a la gente a cambiar sus “percepciones” acerca del problema que les aflige. Y modificar la percepción del problema significa poder mirarlo desde otro lugar”. No podemos olvidar que percepción y acción se encuentran estrechamente vinculadas. En opinión de Pick (1992), se percibe para actuar y se actúa para percibir en un continuo flujo de energía constante. La percepción se produce cuando actuamos y, paralelamente, las acciones modifican nuestras percepciones a través de la experiencia.

## 1.- ENFOQUES EXPLICATIVOS DE LA MEDIACIÓN

El estudio de la mediación es un tema de investigación emergente sobre el que están surgiendo perspectivas diversas que se diferencian tanto por los fundamentos conceptuales como por los métodos empleados. Si bien son múltiples los enfoques, también es cierto que son tres los modelos que mayor repercusión tienen en la concepción actual de la mediación en un sentido u otro. Al respecto, Aguado et al. (2002) ofrecen una síntesis clarificadora de los mismos (cuadro 1).

Desde nuestra perspectiva, los planteamientos del modelo transformativo y el circular-narrativo se ajustan más a nuestra concepción de la mediación que los del modelo de Harvard, ya que entendemos que la mediación debe enfocarse más a la transformación de las personas que a la esencia de los temas

Cuadro 1. Modelos de mediación

	Modelo tradicional-lineal(Harvard)	Modelo transformativo (Bush y Folger)	Modelo circular narrativo (Cobb)
Fundamentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación lineal, centrada en lo verbal</li> <li>• Desacuerdo, causa del conflicto. No se consideran otras causas</li> <li>• No tienen en cuenta el contexto en el que aparecen los conflictos</li> <li>• Se consideran las personas como un todo, sin tener en cuenta el factor relación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación relacional</li> <li>• Causalidad circular</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• -Comunicación circular, con elementos verbales, comunicación digital y paraverbal</li> <li>• -Causalidad circular, modelo nutrido de investigaciones y técnicas procedentes de otras áreas de las ciencias sociales (Tª de la comunicación, constructivismo social, tª postmoderna del significado)</li> </ul>
Metodología	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ir del caos al orden: Inicialmente la situación es caótica y la función del mediador es establecer el orden.</li> <li>• Neutralidad del mediador, a través de imparcialidad y equidistancia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabaja para lograr la revalorización y el reconocimiento</li> <li>• Para lograr esto utilizan las preguntas circulares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar las diferencias, permitir que se manifiesten y aumenten hasta un determinado punto</li> <li>• Legitimar a las personas</li> <li>• Cambiar el significado del trabajo del mediador es construir una historia alternativa que permita ver el problema por todas partes desde otro ángulo</li> <li>• Creación de contextos, sobre todo en la mediación comunitaria y social</li> </ul>
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción de los intereses de las partes.</li> <li>• Lograr el acuerdo.</li> <li>• Disminuir diferencias entre las partes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificar la relación entre las partes</li> <li>• No importa si llegan a un acuerdo o no. No están centrados en la resolución del conflicto sino en la transformación de las relaciones, en el crecimiento moral de las partes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar la reflexión y no la aireación de historias</li> <li>• Cambiar el significado</li> <li>• Transformar la historia</li> <li>• Conseguir una adecuada comunicación e interacción entre las partes</li> <li>• Lograr un acuerdo</li> </ul>
Síntesis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centrado en el acuerdo, no considera las relaciones entre las partes sino que se centra en el contenido de la comunicación, por lo que no intenta modificar las relaciones entre ellas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opuesto al modelo tradicional, porque no se centra en el logro del acuerdo y sí en la transformación de las relaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Este modelo está interesado en las relaciones y en el acuerdo</li> <li>• El mediador ayuda a las partes a hablar de forma diferente</li> </ul>

Fuente: Aguado et al, 2002

concretos o la búsqueda de soluciones a los conflictos planteados. El éxito, desde nuestra opinión, consiste en profundizar en el conocimiento personal y social de los diversos miembros participantes, más allá de los acuerdos logrados, objetivo prioritario del modelo de Harvard. Si partimos de los planteamientos del modelo de Harvard, la mediación es únicamente un método de solución de conflictos que permite a dos personas satisfacer sus necesidades (“ganar-ganar”), lo cual es un beneficio innegable, pero si atendemos a otros elementos vinculados con la mismas (comunicación, transformación de las personas, aprendizaje de la empatía...), ampliaremos el potencial educativo de esta herramienta y traspasaremos sus beneficios a otros contextos sociales. Aunque no se alcance un acuerdo, la mediación puede llegar a ser exitosa si se ha conseguido que las personas participantes en el proceso adquieran la capacidad del diálogo, la empatía, la expresión de sentimientos y emociones, la responsabilidad, el compromiso.

Así pues, la mediación familiar la vinculamos más al “proceso” desarrollado entre las personas y a los beneficios de crecimiento comunicacional que alcanzan, que al “contenido” concreto de la mediación; sin duda, la mediación debe enfocarse más a la transformación de las relaciones y a la configuración de la familia como suma de individualidades comprometidas, que a la búsqueda de soluciones a los conflictos desatados.

## 2.- FASES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

Las fases del proceso de Mediación han sido tratadas por diversos autores (Haynes, 1995; Ripoll-Millet, 2003; Torrego, 2003; Suares, 2003; Lederach, 2004; Parkinson, 2005; Bustelo, 2009, entre otros).

Según Haynes (1995), la mediación es un proceso que atraviesa las siguientes etapas:

1. Reconocimiento del conflicto y necesidad de cambio
2. Elección del sistema (estrategia)
3. Elección del mediador
4. Recopilación de información por parte del mediador
5. Definición del problema por parte de los interesados con ayuda del mediador: “posiciones”
6. Desarrollo de opciones
7. Redefinición de posturas: identificar intereses reales, excluyendo posiciones prefijadas
8. Negociación
9. Redacción del acuerdo:
  - a. Contenido:
    - i. Definición del problema
    - ii. Opción elegida y razones
    - iii. Objeto del acuerdo
  - b. Autor: mediador
  - c. Proceso:
    - i. Entrega a cada uno
    - ii. Firma por parte de todos

De lo comentado con anterioridad, es importante destacar que las posiciones hacen referencia a la postura inicial de la que parte cada persona, es decir, responden a la pregunta ¿qué quiero?. En cambio,

los *intereses* responden a los sentimientos, a todo aquello que da sentido a la posición. En definitiva, si somos capaces de salir de la posición, es decir del “quiero y quiero” y descendemos “al necesito” - mis intereses- empezamos a trabajar ya con la *relación y comunicación*. Y es a partir de este momento ( al descubrir nuestros intereses y recobrar la comunicación) cuando podemos plantear diversas posibilidades de solución y llegar a acuerdos.

De otro lado, estamos de acuerdo con Bolaños (2000) en que una correcta dinámica de la mediación familiar debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- La premisa básica es aceptar que las partes tienen recursos y fuerza para resolver sus problemas. El trabajo del mediador consiste en identificarlos y facilitar que se pongan en marcha.
- El cambio es constante e inevitable. Puede ser rápido y, en ocasiones inmediato. Cuando las partes no lo perciben, podemos ayudar a detectarlo y facilitar que se extienda a otros ámbitos. Los cambios pequeños llevan a otros cambios y generan optimismo en los participantes. Por eso es mejor centrarse inicialmente en aquellos aspectos que son más fáciles de cambiar.
- No se necesita excesiva información sobre la historia y causas del conflicto. Resulta más importante valorar la capacidad de las partes para afrontarlo y trabajar.
- Los protagonistas del conflicto deciden los temas a abordar y los objetivos a conseguir.

### 3.- LOS MENORES EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN

Precisamente, en cuanto a participantes protagonistas del proceso de mediación se refiere, entendemos necesario hacer referencia a los menores.

En este sentido, el respeto de y entre todos y cada uno de los participantes ha de ser el pilar fundamental que sustente el proceso y que permita trabajar las percepciones de cada persona, especialmente de los menores, sujetos activos de derechos pero también objeto fundamental de protección por parte de los adultos responsables.

A menudo sucede que los menores suelen ser invisibles en cualquier contexto, también en la mediación (Ripol-Millet, 2001, 2011). Este autor remarca cómo la Convención de los Derechos de la Infancia recoge tanto los Derechos sociales, de supervivencia como los Derechos civiles o de participación. Sin embargo, los menores no suelen participar en la medida en que no se les concede poder, puesto que participar implica decidir, no únicamente atender a lo que los demás decidan por ellos. Junto a esto, es frecuente obviar que los menores tienen no solo derecho sino también, y especialmente, necesidad de saber: en la medida en que sucede algo en su contexto más cercano, especialmente si se trata de un conflicto, el menor lo percibe pero si no cuenta con el apoyo y acompañamiento necesarios para su comprensión, suele saberlo mal y sufrir por ello de forma significativa. De ahí que se defienda la conveniencia de que los menores participen para que la mediación familiar sea beneficiosa y eficaz para todos.

Al respecto, cabe señalar las funciones del mediador en relación con la protección y participación de los menores:

- Ayudar a pensar individualmente en cada menor: los procesos implícitos en la mediación familiar



favorecen el acompañamiento de todos los sujetos implicados, favoreciendo que los adultos sean capaces de entender que cada menor implicado es un ser único e irrepetible y, por ende, las necesidades y respuestas de los mismos serán tan diversas como su propia idiosincrasia. En concreto, Ortuño (2013: 13) señala la “necesidad de propiciar el diálogo y los acuerdos en beneficio de los hijos menores”.

- Ser conscientes de la situación de los menores: empatizar con la situación, percepción y expectativas de los menores en el proceso de mediación familiar es esencial si pretendemos contribuir a su bienestar y desarrollo armónico. Únicamente desde la escucha activa, los adultos implicados podrán favorecer la efectividad del respeto mutuo y el sentimiento de competencia en todas las personas implicadas. Especialmente en los menores.
- Desarrollar la cooperación, reducir el conflicto: en mediación no tienen cabida actitudes competitivas ni escaladas simétricas donde haya un ganador y un perdedor. Resulta ineludible que todos los participantes se comprometan en el logro del bien común, desarrollando actitudes cooperativas que permitan minimizar, e incluso hacer desaparecer, el conflicto.
- Establecer las áreas de responsabilidad: en el marco de la mediación, un contexto que favorece que todos “ganen”, asumir la responsabilidad implícita en cada proceso resulta ineludible en pro del bienestar de todas las personas participantes.

Así pues, la mediación inclusiva puede favorecer no sólo la participación activa de los menores sino también, y especialmente, que los menores comprendan lo que está sucediendo y puedan minimizarse así los efectos perniciosos de la ruptura familiar y, al mismo tiempo, que se sientan empoderados y escuchados en la toma de decisiones y acuerdos de sus padres, permitiendo que los mediadores conozcan más y mejor las relaciones familiares y expectativas.

En definitiva, se trata de poner en marcha distintas estrategias que favorezcan el bienestar de todos los miembros del sistema familiar, especialmente de los menores como protagonistas del proceso.

#### 4.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguado, Mª T. et al (2002) Mediación social en el ámbito socioeducativo. Identificación de necesidades y formulación de propuestas de actuación en contextos educativos. [Documento de Internet disponible en <http://www.UNED.es/centrointer/mediación>].
- Bolaños, J.L. (2000). El cambio en mediación familiar. *Acord*, 16.
- Bonafé-Schmitt, J. P. (2000). *La médiation scolaire par les élèves*. París, ESF.
- Boqué Torremorell, M.C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona, Gedisa.
- Bustelo, D.J. (2009). *La mediación. Claves para su comprensión y práctica*. Madrid, Tritoma, Hara Press.
- Cánovas, P. y Sahuquillo, P. M. (2007). *La Mediación Familiar. Las múltiples caras de la mediación. Y llegó para quedarse*. Coord. R. López Martín. Valencia: Universitat de València. 117-166.
- Consejo Nacional Consultivo de la Mediación Familiar en Francia (2002)



- Díez, F., Tapia, G. (1999). *Herramientas para trabajar en mediación*. Barcelona, Paidós Mediación.
- García García, L. (2003). *Mediación familiar: Prevención y alternativa al litigio en los conflictos familiares*. Madrid, Dykinson.
- García Raga, L. y Heras, C. (2008). *¿Cómo pueden ayudar las familias a resolver los conflictos en los centros educativos? Aportaciones desde las técnicas de negociación y la mediación a la mejora de la convivencia*. Madrid, CEAPA.
- García Raga, L. y López Martín, R. (2007). *Mediación y Sistema Escolar. La convivencia como horizonte. Las múltiples caras de la mediación. Y llegó para quedarse*. Coord. R. López Martín. Valencia: Universitat de València. 71-114.
- Gotheil, J. y Schiffrin, A. (1996). *Mediación. Una transformación en cultura*. Barcelona, Paidós.
- Haynes, J. M. (1995). *Fundamentos de la mediación*. Madrid, Gaia Ediciones.
- Jares, X.R (2001). *Educación y conflicto*. Madrid, Popular.
- Lederach, J. P. (2004). *The moral imagination: the art and soul of building peace*. USA, Oxford.
- Maturana, H. (1997). *El sentido de lo humano*. Santiago de Chile, Dolmen-Granica.
- Ortuño, P. (2013). *La mediación en el ámbito familiar*. Revista jurídica de Castilla y León. 29, 1-23.
- Parkinson, L.(2005). *Mediación familiar*. Barcelona, Gedisa.
- Petrella, R. (1997). *El bien común*. Madrid, Debate.
- Pick, H.L. (1992). Learning to perceive and perceiving to learn. *Developmental Psychology*. 28, 787-799.
- Redorta J., Obiols, M. y Bisquerra, R. (2006). *Emoción y conflicto*. Barcelona, Paidós.
- Ripoll- Millet, A. (2001). *Familias, trabajo social y mediación*. Barcelona, Paidós-Trabajo Social.
- Ripoll-Millet, A. (2011). *Estrategias de mediación en asuntos familiares*. Madrid, Reus.
- Romero, C.; Bernal, A. y Jiménez, J.R. (2009). *Tejiendo vínculos: la textura de la relación educativa*. XXVIII Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación “La Escuela hoy. La Teoría de la Educación en el proceso colectivo de construcción del conocimiento”. Oviedo.
- Shvarstein, L. (1998). *Diseño de un programa de mediación escolar*. Ensayos y experiencias, 24, 20-35.
- Singer, L.R. (1996). *Resolución de conflictos*. Barcelona, Paidós.
- Smith,E. y Mackie, D.( 1995) *Social psychology*. New York, Worth Publishers.
- Torrego, J.C. (2003) (Coord). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid, Narcea
- Suares, M. (2003). *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires, Paidós.
- Ury, W. (2000). *Alcanzar la paz*. Buenos Aires, Paidós.