

COLECCIÓN DE MEDIACIÓN  
Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

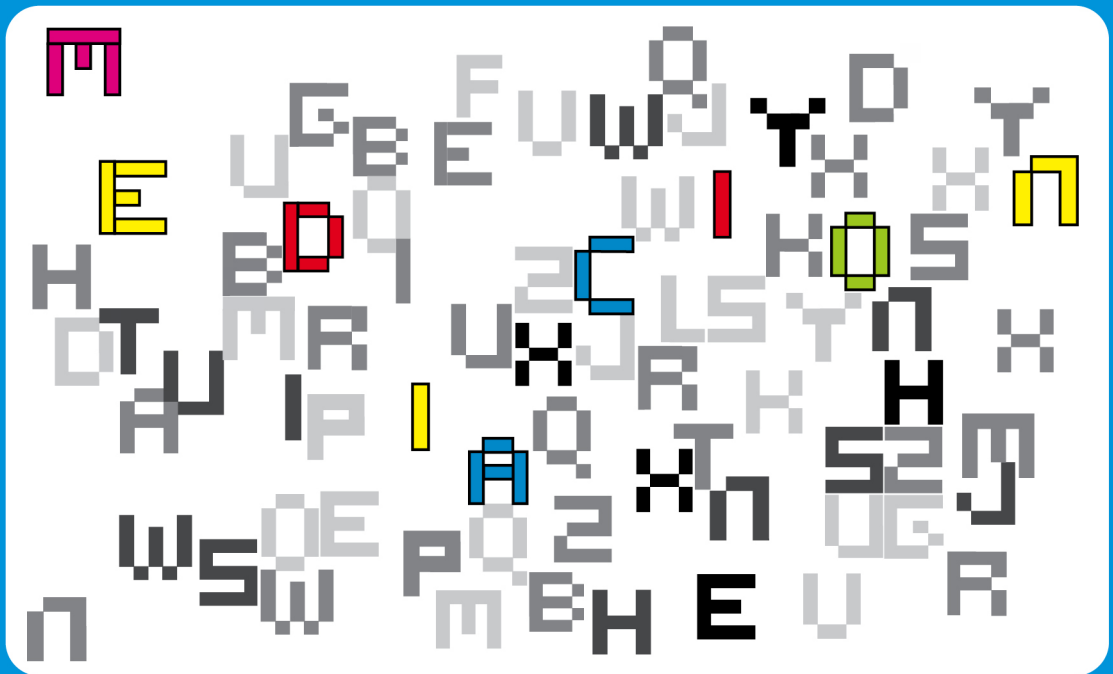
# LA MEDIACIÓN

## 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<sub>s</sub>XXI)

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

<b>INTRODUCCIÓN, ELENA DE GRACIA RODRÍGUEZ, MARTA BLANCO CARRASCO y LETICIA GARCÍA VILLALUENGA .....</b>	<b>11</b>
<b>CONFLICTO: DEFINICIÓN, PROCESO Y ANÁLISIS, FLORENTINO MORENO MARTÍN .....</b>	<b>21</b>
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
<b>SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, MARTA BLANCO CARRASCO y ELENA BLANCO.....</b>	<b>37</b>
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
<b>MEDIACIÓN: UN SISTEMA PARA LA GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO DESDE UNA PERSPECTIVA INTERNACIONAL, CARLO PILIA.....</b>	<b>53</b>
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
<b>ESTADO DEL ARTE DE LA MEDIACIÓN. CONCEPTOS, PRINCIPIOS, TIPOS, EL PAPEL DEL MEDIADOR, FRANCESCA PIA SCARDIGNO y CAMILLO STEFANO PASOTTI .....</b>	<b>65</b>
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
<b>EL PROCESO DE MEDIACIÓN, CATHERINE VANDER ZANDE Y MICHEL TIRIONS .....</b>	<b>75</b>
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
<b>LA ENTREVISTA EN MEDIACIÓN: HABILIDADES BÁSICAS Y OTRAS TÉCNICAS APLICADAS EN EL PROCESO DE MEDIA- CIÓN, ANDRÉS ARIAS ASTRAY y LINDA VANINA DUCCA CISNEROS ...</b>	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
<b>MEDIACIÓN COMO DISCIPLINA Y PROFESIÓN, MARTA BLANCO CARRASCO, ANA ISABEL CORCHADO y JORGE MANUEL LEITAO FERREIRA.....</b>	105
1. LA MEDIACIÓN COMO DISCIPLINA.....	105
2. LA MEDIACIÓN COMO PROFESIÓN .....	107
3. MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL .....	110
4. BIBLIOGRAFÍA.....	115
<b>MEDIACIÓN FAMILIAR, LETICIA GARCÍA VILLALUENGA .....</b>	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
<b>MEDIACIÓN COMUNITARIA: UNA PROPUESTA ABARCADORA,</b> 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
<b>INTEGRACIÓN DE ENFOQUES RESTAURATIVOS EN EL CON- TEXTO DE DESAFÍOS CONDUCTUALES DE LOS JÓVE- NES EN EL ENTORNO EDUCATIVO DE REINO UNIDO, AGA KOWALSKA .....</b>	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 ligios 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.



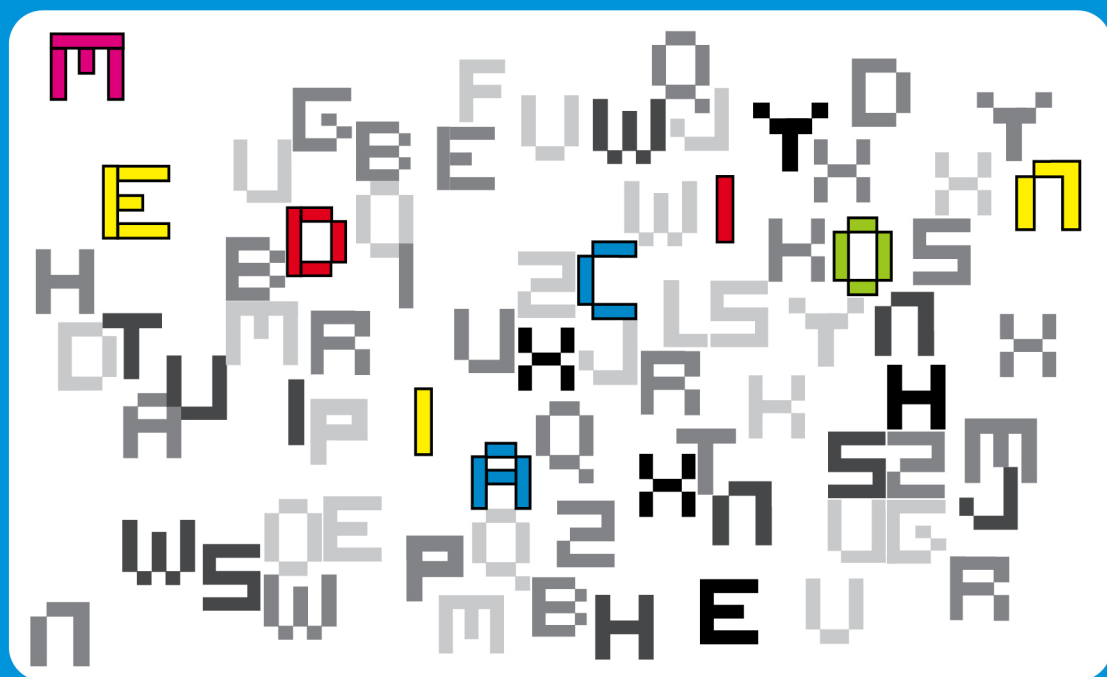
A COMPILATION ON MEDIATION  
AND CONFLICT RESOLUTION

# MEDIATION INTERNATIONAL EXPERIENCES: A SHARED VISION

Marta Blanco Carrasco y Leticia García Villaluenga  
Editors

Elena de Gracia Rodríguez  
Coordinator

Bilingual edition



  
UNIVERSIDAD  
COMPLUTENSE  
MADRID  
Facultad de Trabajo



**REUS**  
EDITORIAL

  
**ADR<sub>s</sub>XXI**  
GRUPO DE INVESTIGACIÓN UCM

# A COMPILATION ON MEDIATION AND CONFLICT RESOLUTION

## PUBLISHED TITLES

- Mediation in family conflicts: an approach based on family law** *Leticia García Villaluenga* (2006).
- Aligned children and alienated parents: family mediation in non-amicable break-ups,** *Ignacio Bolaños Cartujo* (2008).
- Mediation and alternative dispute resolution systems: a legal view,** *Marta Blanco Carrasco* (2009).
- Introduction to non-adversarial conflict management,** *María Cristina Cavalli y Liliana Graciela Quinteros Avellaneda* (2010).
- Mediation, arbitration and out-of-court conflict resolution in the 21<sup>st</sup> century,** *Leticia García Villaluenga, Jorge Tomillo Urbina, Eduardo Vázquez de Castro (Codirectores)* (2010).
- Organisational mediation: developing a model for shared success,** *Gloria Novel Martí* (2010).
- Mediation strategies for family matters,** *Aleix Ripol-Millet* (2011).
- Restorative justice, criminal and penal mediation: renewed momentum,** *Margarita Martínez Escamilla y María Pilar Sánchez Álvarez (Coords.)* (2011).
- Mediation in health: a new cultural paradigm in caregiving organisations,** *Gloria Novel Martí* (2012).
- Mediation in civil and commercial matters: comments on Law 5/2012,** *Leticia García Villaluenga y Carlos Rogel Vide (Codirectores)* (2012).
- Family mediation in asymmetrical situation: processes for managing conflicts involving episodes of violence, drug dependency, mental illness and power imbalances,** *Cristina Merino Ortiz* (2013).
- Online Dispute Resolution (ODR): the keys to electronic mediation,** *Ramón Alzate Sáez de Heredia y Eduardo Vázquez de Castro* (2013).
- Positive conflict management and mediation in educational contexts,** *Mari Luz Sánchez García-Arista (Coord.)* (2013).
- Mediation and conflict resolution annual 2013,** *Leticia García Villaluenga y Eduardo Vázquez de Castro (Directores)*, (2013).
- Mediation and conflict resolution annual 2014,** *Leticia García Villaluenga y Eduardo Vázquez de Castro (Directores)*, (2015).
- Positive conflict management and mediation in educational contexts,** *Mari Luz Sánchez García-Arista (Coord.)* (2<sup>a</sup> edición, 2016).
- Motivational mediation: developing a supportive relationship in conflicts,** *Santiago Madrid Liras* (2017).
- Consumer conflict resolution: from mediation to ODR,** *Immaculada Barral Viñals (Editora)* (2018).
- Mediation and effective judicial protection: justice in the 21<sup>st</sup> century,** *José Luis Argudo Pérez (Director)* (2019).
- Family mediation in the Spanish legal system: legislative implementation and future challenges,** *Gema Vallejo Pérez* (2019).
- Aspects of mediation in the European context,** *Carlo Pilia* (2019).
- Mediation. International Experiences: A Shared Vision,** *Marta Blanco Carrasco and Leticia García Villaluenga (Editors)* (2020).

# A COMPILATION ON MEDIATION AND CONFLICT RESOLUTION

Director: LETICIA GARCÍA VILLALUENGA

Full Professor of Civil Law at Universidad Complutense, Madrid (UCM)

Director of UCM Master's Degree in Mediation and Conflict Management

Director: «Cooperative Conflict Management Systems, Mediation, Negotiation and Culture of Peace in Twenty-First Century Society» Research Group (ADR<sub>s</sub>XXI, for its initials in Spanish)

President of University Congress for the Study of Mediation and Conflict (CUEMYC, for its initials in Spanish)

## MEDIATION INTERNATIONAL EXPERIENCES: A SHARED VISION

Marta Blanco Carrasco and Leticia García Villaluenga  
Editors

Elena de Gracia Rodríguez  
Coordinator

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.  
Rafael Calvo, 18, 2º C – 28010 Madrid  
Phone number: (34) 91 521 36 19 – (34) 91 522 30 54  
Fax: (34) 91 445 11 26  
reus@editorialreus.es  
www.editorialreus.es

1st edition REUS, S.A., 2020  
ISBN: 978-84-290-2322-0  
Legal deposit: M 21143-2020  
Cover design: María Lapor  
Printed in Spain

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

Neither Editorial Reus nor its Collection Directors are responsible for the content of the printed texts, whose originality is guaranteed by the authors. Any form of reproduction, distribution, public communication or transformation of this work can only be carried out with the express authorization of Editorial Reus, with the exceptions provided by law. Photocopying or illegally reproducing this work is a crime punished with imprisonment according to the current Spanish Penal Code.



*To Professor Rogel Vide, an admired and respected mentor,  
who knew how to find in mediation the poetry he so loves.*



# INDEX

<b>INTRODUCTION, ELENA DE GRACIA RODRÍGUEZ, MARTA BLANCO CARRASCO and LETICIA GARCÍA VILLALUENGA.....</b>	<b>11</b>
<b>CONFLICT: DEFINITION, PROCESS AND ANALYSIS, FLORENTINO MORENO MARTÍN .....</b>	<b>21</b>
1. A REASONED PROPOSAL FOR A DEFINITION .....	21
2. BASIC ELEMENTS FOR UNDERSTANDING CONFLICTS.....	26
2.1. The parties involved. Condition of appearance of conflict.....	26
2.2. The meaning of difference as incompatibility. Conflict in comparison with other forms of opposition of forces: competition, disagreement, problem, dispute.....	28
2.3. Motives. The focusing of incompatibility.....	30
a) The difficulty of organising motives.....	31
b) Basic needs and human motivation. ....	31
2.4. Cultural context and experience of time .....	31
a) Cultural context .....	32
b) Experience of time .....	32
3. BIBLIOGRAPHY .....	33
<b>ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION SYSTEMS, MARTA BLANCO CARRASCO and ELENA BLANCO.....</b>	<b>37</b>
1. ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION (ADR) SYSTEMS: CONCEPT AND CLASSIFICATION.....	37
1.1. ADR: concept and evolution .....	37
1.2. A brief summary of the various forms of ADR.....	40
2. SYSTEMS THAT DO NOT REQUIRE THE PARTICIPATION OF A THIRD PARTY: NEGOTIATION AND SETTLEMENT .....	41

2.1. Negotiation as a technique forming part of ADR systems .....	41
2.2. Settlement as an outcome of ADR .....	42
3. ARBITRATION .....	44
4. CONCILIATION AND ITS CONFUSION WITH MEDIATION.....	46
5. BIBLIOGRAPHY .....	49
<b>MEDIATION: A SYSTEM FOR CONFLICT MANAGEMENT AND RESOLUTION FROM AN INTERNATIONAL PERSPECTIVE,</b>	
CARLO PILIA .....	51
1. THE STATUTES OF MEDIATION IN THE EU .....	51
2. VOLUNTARY AND MANDATORY MEDIATION .....	54
3. FACILITATIVE AND EVALUATIVE MEDIATION.....	57
4. EUROPEAN HARMONIZATION OF THE REGULATION.....	58
5. BIBLIOGRAPHY .....	60
<b>STATE OF THE ART OF MEDIATION. CONCEPTS, PRINCIPLES, TYPES, THE ROLE OF THE MEDIATOR,</b>	
FRANCESCA PIA SCARDIGNO and CAMILLO STEFANO PASOTTI.....	63
1. MEDIATION: BACKGROUND REVIEW .....	63
2. KEY CONCEPTS AND APPLICATIVE PRINCIPLES .....	65
3. MEDIATION FIELDS .....	65
4. SCHOOLS OF MEDIATION: COLLABORATIVE, TRANSFORMATIVE AND CIRCULAR NARRATIVE.....	67
5. PLURAL LOGICS OF MEDIATION: WHAT ROLE FOR MEDIATOR? .....	69
6. BIBLIOGRAPHY .....	70
<b>THE MEDIATION PROCESS,</b>	
CATHERINE VANDER ZANDE and MICHEL TIRIONS .....	73
1. INTRODUCTION: THE HARVARD MODEL FOR MEDIATION.	73
2. PHASE 1: THE PREPARATION AND INTRODUCTION PHASE	75
2.4. Is there a willingness to solve the problem? Do the parties want to tackle the problem or the relationship? The first yes!.....	77
2.5. Is there a willingness to start a mediation process? The 2nd yes.....	77
3. PHASE 2: INFORMATION OR EXPLORATION OF INTERESTS .....	79
3.1. The inventory of interests.....	79
3.2. How to explore the interests?.....	79
3.3. Three types of interests .....	79
3.4. Focusing on the common interests.....	80
3.5. Difficulties in working with interests.....	81

3.6. Completion of this phase.....	81
4. PHASE 3: NEGOTIATING .....	81
4.1. Formulate a clear problem definition.....	81
4.2. Obstacles.....	82
4.3. Generating or exploring options.....	83
5. PHASE 4: THE INTEGRATION PHASE.....	84
5.1. On the way to making decisions: Taking the plunge.....	84
5.2. Clarifying the achieved result and finalizing the phase.....	85
6. PHASE 5: COMPLETION AND FORMALIZATION .....	85
7. MEDIATION AS AN INSTRUMENT FOR EMPOWERMENT AND SELF-DETERMINATION .....	86
8. BIBLIOGRAPHY .....	87
<b>THE INTERVIEW IN MEDIATION: BASIC SKILLS AND OTHER TECHNIQUES APPLIED DURING THE MEDIATION PRO- CESS, ANDRÉS ARIAS ASTRAY and LINDA VANINA DUCCA CISNEROS.</b>	89
1. THE TECHNICAL AND COMPETENCY-BASED REPERTOIRE OF MEDIATION: TECHNIQUES, KNOWLEDGE, SKILLS AND ATTITUDES.....	89
2. THE IMPORTANCE OF INTERVIEWS IN MEDIATION.....	90
3. BASIC INTERVIEW COMPETENCIES IN MEDIATION.....	91
4. MANAGEMENT AND OBSERVATION OF NON-VERBAL CON- DUCT .....	93
5. ANALYSIS AND MANAGEMENT OF VERBAL CONDUCT .....	95
5.1. Detection and analysis of cognitive distortions .....	95
5.2. Questions .....	96
5.3. Assertions or statements and other interventions.....	98
6. BIBLIOGRAPHY .....	101
<b>MEDIATION AS A DISCIPLINE AND A PROFESSION, MARTA BLANCO CARRASCO, ANA ISABEL CORCHADO and JORGE MANUEL LEI- TAO FERREIRA .....</b>	103
1. MEDIATION AS A DISCIPLINE .....	103
2. MEDIATION AS A PROFESSION .....	105
3. MEDIATION AND SOCIAL WORK.....	107
4. BIBLIOGRAPHY .....	112
<b>FAMILY MEDIATION, LETICIA GARCÍA VILLALUENGA.....</b>	117
1. IN SEARCH OF A SHARED DEFINITION.....	117
2. THE PRINCIPLES OF MEDIATION: SPECIFIC IMPACT IN THE FAMILY CONTEXT.....	121
2.1. Voluntariness.....	121

2.2. Confidentiality .....	123
2.3. Impartiality and neutrality .....	125
3. FAMILY MEDIATION: AREAS OF APPLICATION .....	127
4. BIBLIOGRAPHY .....	129
<b>COMMUNITY MEDIATION: A COMPREHENSIVE PROPOSAL,</b>	
MARA MORELLI and DANILO DE LUISE .....	131
1. COMMUNITY MEDIATION IN ITALY .....	131
2. THE APPROACH: AN INTEGRATIVE AND NON-EXCLUSIVE PROPOSAL .....	133
3. SOME SHARED EXPERIENCES AT AN INTERNATIONAL LEVEL .....	135
3.1. The «Mediation and Territories» research group .....	135
3.2. The experience of peer mediation in prison: from Hermosillo to Milán Bollate and Genova.....	137
4. BIBLIOGRAPHY .....	138
<b>THE EMBEDDEDNESS OF RESTORATIVE APPROACHES IN A CONTEXT OF BEHAVIOURAL CHALLENGES OF YOUNG PEOPLE IN EDUCATIONAL SETTINGS IN THE UK, AGA KOWALSKA .....</b>	139
1. CONCEPTUALISATION OF RESTORATIVE APPROACHES.....	139
2. RESTAURATIVE APPROACHES IN EDUCATIONAL CON- TEXT .....	141
3. RESTAURATIVE APPROACHES MAIN CONTRIBUTIONS.....	144
4. BIBLIOGRAPHY .....	148

## INTRODUCTION

ELENA DE GRACIA RODRÍGUEZ

*Social Worker*

MARTA BLANCO CARRASCO

*UCM Faculty of Social Work. Mediator*

LETICIA GARCÍA VILLALUENGA

*UCM Faculty of Social Work. Mediator*

This book is the outcome of a teaching innovation project in which all its authors participated, entitled «*Internationalisation of the mediation curriculum at the Civil Law department of the UCM Faculty of Social Work*».

Internationalisation refers to the teaching of the subject in English, which has been done since academic year 2016-2017, and also to the possibility of offering our students a programme that addresses the discipline of mediation from various national, professional and material contexts.

The Faculty of Social Work is a UCM pioneer in the implementation of the Teaching Internationalisation Plan (TIP) developed by the UCM vice-rectorate for international relations. The TIP presents itself as «a transversal and comprehensive plan, intended to shape an international, intercultural and multilingual framework that facilitates the creation of conditions favourable to the increased internationalisation of study plans and the academic curriculum in general. To this end and while preserving and using Spanish as a language of communication and identity, the TIP aims to incentivise the progressive incorporation and use of English as a lingua franca for international communication and a means of transmitting knowledge in university teaching and research activity, including administrative tasks of a clearly international scope».

In general terms, the TIP has two ultimate objectives:

- 1) To prepare the national university community (students, teachers and administration and services staff) for the implementation of intercultural and multilingual strategies that are rationally integrated into the curriculum and into the various academic activities, and which will enable the community to develop properly in an increasingly globalised and interconnected world.
- 2) To help UCM to host more members of the international university community (students, teachers and administration and services staff), with the aim of increasing the university's cross-border presence, strengthening the capturing of international talent and promoting the use of Spanish as a foreign language in the internationalisation process.

The Faculty of Social Work's experience of organising international seminars should be added to this institutional context. Since 2005, the faculty has offered an international seminar entitled «Social Intervention: a European and International Perspective», which has been managed by various project participants over the years.

It was against this background that the decision was taken to create a similar seminar for the subject of mediation, taught in English from academic year 2016-2017 as part of the «Minor in English» programme. The Department of Civil Law (part of the Faculty of Law), the Faculty of Social Work and the research group on cooperative systems for conflict management, mediation, negotiation and a peaceful culture in 21<sup>st</sup> century society (ADRXXI) have all provided support in developing this seminar.

The main aims of the project were:

- To create an international seminar as part of the mediation subject taught in English by the Department of Civil Law.
- To improve internationalisation at home and internationalisation of the curriculum for mediation and hence for the social work degree.
- To improve student competencies in terms of language, the relationship between theory and practice, and transversal competencies (negotiation, leadership and conflict management).
- To produce working materials and a book compiling the main contributions of the teachers invited to participate.

The international seminar was developed through a public call sent to all universities and institutions with which the Faculty of Social Work has any kind of teaching mobility agreement.

The call was open and the responding teachers were the ones to choose the subject-matter of the seminar based on their interests and specialist



areas, provided that there was some link to mediation. This meant that the teachers invited to participate were social workers but also academics and professionals from other fields of knowledge, including sociology, political science, philosophy and pedagogy. This approach was intended to ensure that the project would further open the doors of the seminar and make it a meeting point for students and teachers from different institutions and fields, resulting in the development of documentation and didactic materials that may be of interest to people from a range of departments and fields.

In addition to the above-mentioned seminar, other outcomes over the course of the last year have included this book. Colleagues and experts in the field of mediation, some of whom also participated by giving face-to-face classes and seminars, have participated in producing the book, offering an international and comparative view but with a coherent central thread that is often absent from this type of work. The aim is for any student, teacher or professional with an interest in this topic to have access to the necessary information regarding each area, but also to a different perspective from that which they might encounter in other books on the same subject. The chapters are short, as may be observed. They set out the most important and necessary preliminary information on each of the topics that we believe anyone interested in the area should know about.

We decided to publish the book in Spanish and in English with the objective of reaching the highest number of readers, but also, above all, with the idea of providing access to experience and content that would be unavailable to some without translation, and the hope of building bridges for all our peers across Latin America and Europe. This book was also produced with the intention of providing a reference source for mediation courses taught in Spanish or English.

Marta Blanco and Leticia García Villaluenga edited this monographic work. They are colleagues at the Civil Law Department in the Faculty of Social Work and teachers on the mediation course that is taught as part of the social work degree.

Marta Blanco Carrasco is a full professor in Civil Law and a member of the ADRsXXI and psychosocial factors and social intervention research groups, both at UCM. She is a family mediator with experience at family meeting points and support centres run by the Madrid City Council. Marta's main lines of research are mediation, ADR and child protection.

Leticia García Villaluenga is a permanent professor in Civil Law and director of the master's degree in mediation and of the ADRsXXI research group at UCM. She runs the mediation collection of the publisher Reus.

Leticia is also president of the University Congress for the Study of Mediation and Conflict (CUEMYC), as well as being a member of the Spanish Ministry of Justice's Forum on Mediation. Her main lines of research are ADR and family law.

Elena de Gracia Rodríguez is the coordinator of this book. She is a graduate in social work with a master's degree in social intervention, and is a PhD candidate on the UCM social work programme. She is also a professional training teacher at intermediate and advanced educational cycles in the sociocultural and community services specialist qualification from the Department of Education, Culture and Sport of Castilla la Mancha.

There is no doubt that this book could not have been produced without contributions from academics at foreign universities, to whom we wish to extend our thanks for their invaluable contribution to this book and for their flexibility during the review and management process leading to its publication.

The first chapter of the book addresses the concept of conflict – the process and its analysis. Some of the key elements in negotiating and resolving conflicts are examined from a novel perspective, including its causes, difference and context. The author, Florentino Moreno, starts by explaining that conflict lacks a settled academic definition – indeed, it does not even have a dominant one. In this chapter, the author proposes a unified definition inspired by a semantic analysis of the interpretations that he sets out and by the academic tradition of social psychology, particularly as started with Kurt Lewin's field theory.

The author of this chapter is Florentino Moreno, a permanent professor of social psychology at UCM. He has conducted several research projects investigating social and political violence, socialisation processes and the rationale underpinning negotiation and mediation. He completed his PhD thesis in Central America in the 1980s, studying the effects of war on child socialisation. Since then, he has participated in various intervention projects and programmes relating to victims of violence in Spain, Central America, the former Yugoslavia and Latin America. Specialising in conflict management, since 2000 he has pursued a parallel line of research into the use of cinema in social sciences.

The second chapter reviews the origins of alternative conflict resolution systems (also known as alternative dispute resolution). Its authors, Marta Blanco Carrasco and Elena Blanco, analyse the differences between arbitration, conciliation, negotiation and settlement from a legal perspective. Mediation has been given its own space among these systems by law,

and mediators must be able to identify the similarities and differences that define their activities in comparison with other systems with which it might sometimes be confused.

Elena Blanco is an associate professor of international economic law, working and researching in the areas of globalisation, international investment law, international arbitration and litigation and international economic law in general. She holds law degrees from three different countries and has practised in the fields of international arbitration and litigation and as a consultant on Spanish law. Her research revolves around issues of distributional justice and access to natural resources, international investment law, environmental justice, corruption, bribery and good governance and litigation against corporate actors.

The third chapter, written by Carlo Pilia, offers a detailed analysis of how mediation is regulated in Europe, with a particular focus on the 2008 Directive as well as the main difficulties that have been subsequently encountered in terms of its implementation. The chapter reviews the most controversial regulation-related issues in this field from a legal perspective, noting its strengths and weaknesses.

Carlo Pilia is a professor of civil law and extra-judicial protection of rights at the University of Cagliari (Italy). Scientific responsible of the editorial series *Quaderni di Conciliazione*, Ed. Valveri, 2010-2020. Author of numerous international publications and responsible for international research projects on mediation, ADR and ODR. Promoter of the *Mediterranean Paths of Mediation for Peace*. Component of *Cuemyc*. Mediator and ADR and ODR expert.

Francesca Pia Scardigno and Stefano Pasotti, the authors of the fourth chapter, provide a full exploration of the state of the art of mediation, analysing its basic concepts and essential principles and the mediator's role on the basis of the various schools of mediation. This is an essential chapter for the mediator, providing a framework for their activities from a sociological perspective.

Francesca Pia Scardigno is a research fellow in social programming and evaluation, Department of Business Economics, into Social Work Degree Courses, University G. d'Annunzio Chieti—Pescara, Italy. Phd in Social Science: Theory, Application, Intervention, University G. d'Annunzio Chieti – Pescara, Italy. Social Worker specialist in Social Planning into Social Service.

Stefano Camillo Pasotti is an assistant professor in sociology at the Department of Business Economics. He teaches on social work degree courses at University Gabriele d'Annunzio Chieti – Pescara, Italy.

The fifth chapter is dedicated to the mediation process, which is the fundamental tool in the mediator's intervention and is undoubtedly what distinguishes mediation from other third-party interventions. Its authors Catherine Vander Zande and Michel Tirions introduce the reader to the Harvard model as a five-phase structure for the mediation process. They illustrate how this model can also inspire social work mediation practice, all from a highly practical perspective with the use of numerous examples.

Catherine Vander Zande is a social and family mediator in Belgium. She is a lector at Artesis Plantijn university college AP, in Antwerp. She teaches a course on mediation for final year social work students. She has conducted research on the impact of the written communication from the prosecution office to offenders/victims in which is offered the possibility to mediate under the supervision of Moderator vzw.

Michel Tirions, Msc, is a senior lecturer and researcher in social work. Isos Knowledge Center in Artesis Plantijn University College Antwerp, University of Antwerp. His teaching areas are social work ethics, international social work, sociology, social work profession. His main research topics are values & profession, capability approach, human rights and social work.

In chapter six, Andrés Arias Astray and Linda Vanina Ducca Cisneros present and describe some of what can be considered basic professional skills for interviews held as part of the mediation process. They also offer a range of guidelines for the proper application and implementation of these interviews. The skills required are not generally exclusive to those who dedicate their professional lives to mediation. To the contrary, these are processes and abilities that any professional who works with people and groups must master. Notwithstanding this, when these skills are used and put into practice in the context of mediation, they imply certain aspects that have to be taken into account, as this chapter aims to explain. Some recommendations are also made in terms of securing ongoing improvement of mediation competencies.

Andres Arias Astray is a professor in the Department of Social Work and Social Services (UCM). He is co-director of the «Psychosocial Factors and Social Intervention». research group and director of GrupoLab. His research interests include social psychology of technical and scientific knowledge, epistemology of psychosocial intervention, social work with groups, virtual pedagogy in social work, child abuse and gender-based violence.

Linda Vanina Ducca Cisneros is a graduate in social work and in teaching. She has a master's degree in research methods and techniques

applied to social work and is a PhD candidate in social work, as well as a beneficiary of the Spanish Ministry of Education's university teacher training programme at UCM. She is a member of the «psychosocial factors, volunteering and social support» research group (UCM) and a participant in the Mineco research project on social work with groups.

Chapter seven explores terrain rarely addressed by the doctrine, seeking to answer the question of whether mediation is a discipline or a profession (or both) and attempting to identify its relationship to other contributing fields such as law, psychology and particularly social work, in addition to considering the opportunities for professional autonomy that intervening in conflicts through mediation might offer (now or in the future). This chapter is co-written by Marta Blanco Carrasco, Ana Corchado and Jorge Ferreira.

Ana Isabel Corchado Castillo has a PhD in psychology from the Complutense University of Madrid. Degree in social work by the Complutense University of Madrid. Bachelor of Political Science and Sociology from the Pontifical University of Salamanca. She was Social worker, civil servant, for the Madrid city council until 200 with a lot of experience in intervention with a population at risk of social exclusion, families, children and adolescents, older people, drug addicts. Currently works as Associate Professor PhD in the Faculty of Social Work of the Complutense University of Madrid. Member of the research groups: Cooperative conflict management, negotiation, mediation and culture of peace for twenty— first century society. Emerging social policies, innovations and ethics applied in social work.

Jorge Manuel Leitao Ferreira, Doctor of Social Work in the specialty of Social Work, Social Policies and Society. Assistant Professor at ISCTE – University Institute of Lisbon. Director of PhD in Social Work. Sub-director of the Political Science and Public Policies Department. Effective member of the Scientific Committee of the Department of Political Science and Public Policies. Effective member of the ESPP pedagogical committee. Secretary of REdidi – Ibero-American Network of Teaching and Research in Children. Vice-president of the Scientific Society in Social Work, Portugal. Vice-president of the Association for International Social Service. President of the Local Development Association ALAO. Areas of Research: Theoretical Investigation (Epistemology, theory of social work and interdisciplinary knowledge) and Applied Research (Social Work Practice in Context Institutional, Community and Family under the Child, Family, Adults in vulnerable social protection system social and social policies) Social sustainability, Education.

The following chapter, written by Leticia García Villaluenga, reviews the state of the art in family mediation, one of the most successful fields for mediation. As we know, family is a plural institution that is constantly exposed to societal change, with a great capacity to be adapted and to generate models and structures that reinforce it. However, the conflicts that arise in the framework of the family can cause sometimes irreparable harm if not properly managed. There is a need for an approach that reaches beyond the courts (which also have their place). Mediation provides one such route to manage and resolve family conflicts. This chapter covers the concept of family mediation from a legal and doctrinal standpoints, examining the principles that shape it and which it shares with mediation in general, though with certain particularities. It concludes by contemplating potential areas for the development of mediation in family contexts. The list is in no way closed, since the application of mediation to family contexts must be open to new developments in line with the spirit of flexibility that is inherent to mediation.

Community mediation is among the most interesting and least well-known areas of mediation. As such, in chapter nine we feature a contribution from two specialists in this field, Mara Morelli and Danilo De Luise, who conduct their research in Italy with extensive and palpable critical and analytical skill.

Mara Morelli is a member of the Dipartimento di Scienze della Formazione Università di Genova – Genoa. She worked as a freelance conference interpreter since 1991 until 2003. She holds a PhD. in Translation and Interpreting from the University of Granada where she presented a dissertation on a study of ambiguity in simultaneous interpreting and sight translation from Spanish into Italian focussing on the concept of strategy. At the moment she is a researcher at the Department of Education Sciences (University of Genoa). She is currently carrying out research in both domains of interpreting and mediation, in particular with an on-field project on multilingual communication, interpreting and mediation in healthcare, courts and prisons.

Danilo De Luise is member of the Fondazione San Marcellino, Genoa Responsible for Associazione San Marcellino's services and cultural activities. Member of the Board of Directors of Fondazione San Marcellino ONLUS. Degree in social work (University of Bononia), trained in systemic-family mediation, conflict management and transformation (Nuovo Centro Studi Gregory Bateson). For a decade he designed and was the responsible for the training course called «Operare con le persone senza dimora» (Operate with homeless people), organised by

Fondazione San Marcellino ONLUS in cooperation with the University of Bononia.

Finally, we dedicate a section to restorative justice, or penal mediation, albeit that the starting point here is another little-known context, since it involves observing the experience of mediation and other conflict resolution systems where minors in educational contexts are involved. The chapter starts with an explanation of the restorative approach and describes the key features of restorative practice as it has historically arisen in the United Kingdom. It also addresses the political context in contemporary educational environments, with particular attention to challenging behaviour and to emotional outbursts.

Agnieszka (Aga) Kowalska has more than 10 years of experience teaching in a range of educational settings (primary, secondary, further and higher education, private tutorials, mainstream and special schools). Aga's expertise and research of education, challenging behaviour interventions and special educational needs, and within this terrain, autism and other hidden disorders, maintained ongoing public engagement with training and consultancy and policy making practices in UK. She is commencing her PhD studies in Education/ Social Psychology: Head teachers' consent and consensus: opportunities and challenges in exercising power to exclude children with ASD from schools in the UK.

This has been a highly gratifying experience for all of the above-mentioned members of the research team, as well as for the teachers who have participated in seminars – so much so that it has been decided to publish this book in Spanish and English, with the intention that it might help to build bridges among European and Latin American countries and generally among all Spanish and English speakers, and that it can be used by mediation professionals, teachers, trainers and students from all countries. Mediation should have no boundaries in its function as a peace-making institution for society.

