

EL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR COMUNITARIO

Ana Cano Ramírez

*Profesora Asociada del Departamento de Psicología y Sociología
Área de Trabajo Social y Servicios Sociales*

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

| | |
|-----------------|--|
| SUMARIO: | I. INTRODUCCIÓN |
| | II. EL CONFLICTO COMO PROCESO GRADUAL |
| | III. LA MEDIACIÓN COMUNITARIA: UN PROCESO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS |
| | IV. EL TRABAJADOR SOCIAL EN SU ROL DE MEDIADOR COMUNITARIO |
| | V. CONCLUSIÓN |

I. INTRODUCCIÓN.

Podría afirmar que las complejas relaciones que se dan en el ámbito vecinal, entre ciudadanos y la administración local, entre las agrupaciones sociales y entre éstas y vecinos o administración, que conllevan alcanzar situaciones incómodas, tensas, de enfrentamiento de intereses y, por tanto, de conflictividad, están exigiendo el desarrollo cada vez más arraigado de procesos que den soluciones y alternativas a estas situaciones. Dar respuesta a esta demanda requiere esfuerzo y recursos, entre los que destacaría el humano, que está empezando a representar una importante dedicación desde el punto de vista profesional. De hecho, en algunos países como Estados Unidos y Australia llevan años aplicándolo, aunque por historia más cercana a la nuestra podría citar el empuje oficial que la figura del mediador comunitario está teniendo en sudamérica, tengamos como ejemplo Argentina, concretamente en Buenos Aires, donde se ha implantado de forma obligatoria, como etapa previa al juicio, someter el conflicto al proceso de mediación.

Si nos remontamos a la historia, podemos descubrir que la mayoría de las culturas del mundo poseen formas y figuras que contribuyen a ello. Los llamados jueces de paz que desde antiguo ayudaban a resolver conflictos entre vecinos por razones de límites o de uso, el consejo de los ancianos, de los sacerdotes y curanderos o brujos, han jugado un papel muy destacado. Hoy en día difícilmente encontraremos sustitutos en nuestras sociedades modernas, a lo sumo acudiremos a un abogado para asuntos que, tal vez, no tengan nada que ver con las leyes y la justicia (Vinyamata, 1999).

Sin entrar en lo oficial y regulado, siguiendo a Redorta (2001), debemos ser conscientes de que prestamos escasa atención a que la propia sociedad produce mediación de forma natural. Todos nos vemos obligados a conciliar nuestros intereses o deseos de forma natural para ajustarnos a la vida en sociedad. Inconscientemente mediamos con nuestros hijos, con nuestros amigos, con nuestros compañeros de trabajo, con nuestros vecinos, ... de modo que actuamos de esta manera en múltiples ocasiones.

Algunas profesiones, en particular las que podemos catalogar como de ayuda, tienen que hacerlo mucho más: la policía, los abogados, los políticos, los maestros, los trabajadores sociales, etc., en general, todas las profesiones de ayuda tienen necesi-

dad de intervenir en conflictos con una actitud mediadora para la cual mayoritariamente no han estado formados.

Cuando a la actitud mediadora se le une el conocimiento de la técnica de mediación, los resultados tienden a ser mucho más positivos y como resultado de ello algunas personas se profesionalizan en este campo.

II. EL CONFLICTO COMO PROCESO GRADUAL.

Los trabajadores sociales necesitamos conocer y profundizar más sobre la teoría existente sobre los conflictos y sobre los métodos alternativos de solución de los mismos. Para alcanzar un óptimo y gratificante trabajo como trabajadores sociales que intervienen específicamente en la mediación comunitaria, debemos ser conscientes de que tal tarea no es fácil, y menos si le añadimos el desconocimiento sobre qué situaciones, qué relaciones se han producido y se están generando cuando nos encontramos ante un conflicto.

Para empezar, debemos intentar comprender qué elemento/s está/n presentes en el origen de un conflicto, conocer cómo avanza hasta convertirse en éste, conocer qué alternativas existen para intentar dar respuesta al mismo, pero sobre todo, conocer la realidad donde se está produciendo y conocer las habilidades que tenemos personal y profesionalmente, con el último propósito de no errar en las actuaciones que pongamos en práctica.

Intentando dar respuesta al qué debemos conocer sobre el origen de un conflicto, debemos ser conscientes de que el reconocimiento de los derechos sociales no ha venido acompañado de una igualdad para acceder a los mismos; la existencia de los equipamientos necesarios y el acceso a los mismos en igualdad de condiciones, no siempre se ha respetado, lo cual lo hemos visto reflejado con las decisiones políticas que contrarían esos derechos (tengamos como ejemplo cómo se está infringiendo continuamente la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación). Ante todo ello, surgen las quejas individuales y los movimientos sociales, organizados o no, de contestación y reivindicación que exigen el desarrollo de procesos que faciliten la resolución de los conflictos emergentes (Neves Almeida, 2001). Si sumamos a lo anterior el nivel de insatisfacciones sociales por las limitaciones con que se encuentran los ciudadanos para hacer frente a todas sus necesidades, el conflicto se hace patente con la aparición de tensiones entre los vecinos, tensiones entre los grupos sociales, tensiones entre éstos y las administraciones, en definitiva tensiones fundamentadas en el miedo que surge ante la imposibilidad de acceder, de obtener, o ante la posibilidad de perder, condiciones favorables de vida.

Estos miedos, estas tensiones, que originariamente no se manifiestan ni son percibidas, pueden entrar en un proceso de crecimiento hasta generar un conflicto patente y grave si no obtiene respuesta válida para los protagonistas de la misma. Como bien lo explica Vinyamata (1999), *hasta que una situación alcanza el grado de conflicto ha pasado por un proceso que se desarrolla de manera que las tensiones se van incrementando tomando la forma de una escalera, cada peldaño incrementa la tensión y es precedido por un período de interiorización, preparación o descanso del*

esfuerzo invertido. Los primeros peldaños acostumbra a definirse por pérdidas de confianza, malestar con uno mismo o deterioro de la salud y el equilibrio; disminución de la capacidad comunicativa, desconfianza hacia el prójimo.

La escalada aumenta con sensaciones y pensamientos que se caracterizan porque aparecen pensamientos obsesivos, la desconfianza se manifiesta, actitudes de rechazo, se expresa explícitamente el enfado ante la situación, se dan conatos de angustia. Gradualmente, si seguimos avanzando en la escalera, los escalones superiores, los niveles superiores empezará a caracterizarse porque aparecen ofensas verbales que tenderán a ser más complejas y premeditadas, la expresión de pensamientos que se sabe pueden causar daño al oponente. Amenazas, denuncias, y podríamos alcanzar hasta las agresiones físicas.

Comprender por qué se originan los conflictos y ser capaces de identificar en qué nivel de la escalera se encuentran nos proporcionará datos relevantes para adoptar posturas adecuadas, evitando así errores que lleve a que las personas y/o instituciones u organizaciones nos identifiquen como adversarios o “enemigo”, en lugar de un profesional cuyo papel está decididamente establecido dentro de lo que es el proceso mediador.

Por otro lado, para comprender por qué se ha generado el conflicto que ha surgido entre los ciudadanos o entre éstos y las instituciones, debemos traer aquí el tema de la percepción de la realidad, es decir, tener presente que la percepción que cada una de las partes tiene de la misma realidad son distintas, pero sepamos que la realidad es la misma. Cada una de las partes implicadas expondrán y describirán la misma realidad desde lo que observan en ella, de modo que la suma de las distintas posturas nos ayudarán a obtener una visión más amplia de la misma, nos ayudarán a completar nuestras propias percepciones sobre la misma realidad, partiendo de la base de que ninguna es errónea, pero haciendo el esfuerzo de trasladar a las partes que todas son igualmente válidas.

Éste ya es un punto de partida, proponernos que las partes comprendan que el tema de disputa no son las percepciones que se tenga de la misma situación, sino que el punto de controversia se centra en las relaciones que se desea mantener con esa realidad, en el estado y circunstancias y con la percepción de nuestro entorno social.

Así pues, los conflictos se resuelven mejor conociendo las causas, estableciendo remedios y aceptando que el conflicto no es una característica que deba ser eliminada o ignorada, ni por la razón ni por la fuerza, sino que tiene una función importante que cumplir dentro de la complejidad de las relaciones humanas.

III. LA MEDIACIÓN COMUNITARIA: UN PROCESO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.

La mediación es concebida como el proceso que valoriza la condición humana y que es capaz de impulsar cambios. Para poder identificar la mediación comunitaria, debemos hacer un esfuerzo en aclarar los conceptos que, por similitud en sus contenidos, aplicamos indistintamente, pero que en esencia podríamos diferenciar, tanto

conceptualmente como en el proceso que se genera una vez queramos llevarlo a la práctica. Éstos son: arbitraje, conciliación y mediación.

El arbitraje es la forma alternativa de conflicto más conocida por todos, es la forma tradicional de solución que se desarrolla en el ámbito judicial, esto es, que se hace sobre la base de una normativa preestablecida que prevé la capacidad de arbitrar de una persona o institución determinada y constituida con esta finalidad. La acción arbitral se limita a aplicar las normas fijadas por la autoridad competente o por los acuerdos genéricos establecidos inicialmente, procura la neutralidad y la corrección desde la presión disuasoria que representa la aplicación de sanciones o la “amenaza” de transferencia a las autoridades judiciales legales. En este caso la decisión última recae en un tercero, que habiendo oído las partes y a los juristas defensores de los intereses y derechos de los implicados, ostenta la responsabilidad de adoptar la decisión que considere oportuna, siendo ésta vinculante.

La conciliación se define como una forma alternativa de resolución de conflictos, no adversarial, mediante la cual las partes buscan por sí mismas, con ayuda de un tercero imparcial, que no participa de las decisiones que se adopten en la solución de su conflicto. Las partes implicadas arriban a un acuerdo efectuando una transacción, es decir, una renuncia recíproca de derechos, lo que no ocurre en la mediación.

La mediación comunitaria trata de un sistema de negociación asistida, mediante el cual las partes involucradas en un conflicto intentan resolverlo por sí mismas, con la ayuda de un tercero imparcial que actúa como favorecedor y conductor de la comunicación. Los interesados asumen su protagonismo en la búsqueda de alternativas posibles de solución y controlan por sí mismas el proceso cuyo desarrollo es rápido e informal. La decisión a la que eventualmente lleguen es elaborada por ellas mismas y no por un tercero, como lo es en el caso de la sentencia judicial. El papel del trabajador social alcanza la autorización por las partes implicadas para efectuar propuestas, intervenir en las discusiones y realizar sugerencias con vistas a llegar a un acuerdo siendo ésta la diferencia más notable que la distingue de un proceso de conciliación, en el que el trabajador social no puede intervenir a este nivel.

La mediación comunitaria no producirá en ningún caso ni ganadores ni perdedores ya que todas las partes deben ser favorecidas con el acuerdo que se logre. Desde este punto de vista, el trabajo social comunitario tiene por finalidad generar procesos participativos a los vecinos de una determinada comunidad, barrio, pueblo, ciudad, brindando una posibilidad distinta para solucionar sus problemas con otros miembros de la comunidad, de una manera ágil, económica y amigable. El ámbito de aplicación de la mediación alcanza tanto a los conflictos de naturaleza jurídica, como a aquellos que sin tener esa envergadura, afectan la concordancia en el grupo humano de que se trate.

Ésta es especialmente recomendable para aquellos casos en los cuales las partes en conflicto tienen una relación que se continuará en el tiempo, tal es el caso de los vecinos y grupos de una comunidad, entre los cuales se comparten intereses y aspiraciones colectivos.

Es necesario dejar claramente indicado que la mediación comunitaria no se plantea como objetivo último la llegada a un acuerdo entre los vecinos/grupos/instituciones implicadas, sino que los objetivos esenciales cuando nos proponemos la

mediación comunitaria como alternativa a solucionar conflictos van más allá que este propósito. Por un lado, cuando nos adentremos en un proceso negociador dentro de la mediación debemos proponernos facilitar que se establezca una nueva relación entre las partes en conflicto, es decir, partimos de una situación conflictiva, tensa, y por tanto de unas relaciones dañadas. Desde el conocimiento y reconocimiento de intereses y objetivos compartidos por los interesados, obtenemos el nacimiento de un nuevo tipo de relación positiva, se produce un encuentro entre las partes.

Otro objetivo que debemos proponernos es el de aumentar el respeto y la confianza entre las partes. Si recordamos, lo que más arriba ya indicaba, cómo surge y se alcanza una situación conflictiva, cité concretamente que la desconfianza era una de los sentimientos que surgía, así como la búsqueda del daño intencionado. Para poder entrar a negociar se debe hacer desde posturas respetuosas hacia la persona y de confianza sobre la voluntad e interés de alcanzar un acuerdo.

Corregir las percepciones e informaciones falsas que se puedan tener respecto al conflicto y/o entre los implicados, es uno de los objetivos que debemos trazarnos. Hemos hecho referencia a las diferentes percepciones que podemos tener de la misma realidad, y también hemos dicho que ninguna percepción es incorrecta, en tal caso debemos considerarla incompleta. Pero aquí tenemos que discriminar sobre las percepciones parciales pero válidas y aquellas que no son fundadas e incorrectas. Lo mismo podemos decir de las informaciones que los vecinos/grupos/instituciones implicadas puedan tener sobre los aspectos que los enfrentan, distorsionando la realidad.

Finalmente citaré que los trabajadores sociales que intervienen como mediadores en la comunidad tienen también como objetivo el crear un marco que facilite la comunicación entre las partes y la transformación del conflicto. El lenguaje, las actitudes, el momento, el lugar de encuentro, quienes estarán presentes y dependiendo de para qué, todo ello y otros muchos más aspectos influyen considerablemente en la comunicación, verbal y no verbal; por tanto, la consecución de una situación positiva, valorada por los implicados y que responda a intereses de los mismos habiendo partido de una situación enfrentada, es un camino a recorrer desde la consolidación de una comunicación fluida y sincera.

Ésta, como alternativa de resolución de conflictos se caracteriza por los siguientes elementos, que son de gran interés desde la perspectiva de la participación activa y autorresponsabilización. En primera instancia, citaré la iniciativa voluntaria de las partes implicadas en participar o no en el proceso de mediación y ponerle fin en cualquier momento, no estando obligadas a llegar a un acuerdo. La buena predisposición para solucionar la situación parte de los interesados, aspecto positivo para que la comunicación sea de lo más fructífera, la cual queda favorecida por la no obligatoriedad de negociar y/o de llegar a un acuerdo, que generalmente hacen que las personas se pongan a la defensiva. En segundo lugar, la mediación comunitaria no está sujeta a reglas procesales, el procedimiento es absolutamente informal y flexible, ajustándose a cada realidad, en este caso es importante que el mediador conozca estrategias y técnicas como recursos a adaptar si fuera necesaria su aplicación. En tercer lugar, una característica que los ciudadanos reconocen como algo valioso de la mediación, es su carácter inmediato, ya que son los propios afectados los que par-

ticipan en el proceso y en la decisión. Y en cuarto, el éxito de la mediación queda también determinado por la presencia de la siguiente característica: la cooperación entre las partes, es decir, éstas actúan, negocian y proponen las soluciones, partiendo del acuerdo/consenso de los propios interesados, quedando así protegidos los intereses de ambos.

La mediación comunitaria debe ser un servicio prestado a la comunidad, en forma gratuita, mediante el cual el mediador comunitario ayuda a vecinos, que tienen en común una situación de conflicto. Hay que añadir que, si bien tradicionalmente los trabajadores sociales estamos desempeñando nuestra profesión en contacto directo con personas y grupos caracterizados porque sus medios socioeconómicos son escasos o insertos en contextos de pobreza estructural y exclusión social, no debemos olvidar que específicamente el rol de mediador comunitario está dirigido a todos los sectores de población, ya que en los conflictos vecinales, grupales e institucionales, las respuestas y soluciones que se plantean repercutirá también a todos.

Todo ello nos trae a colación la importancia que tiene la consecución de procesos participativos, que permitan expresar, dando a conocer y conociendo qué intereses personales y colectivos tienen todos y cada uno de los afectados, y que permitan también el protagonismo de la elaboración de propuestas para llegar a acuerdos válidos para todos.

Debe estar implícito en la labor que desempeñemos conseguir que el grado de comunicación alcanzado permita nuestra ausencia (lo que requerirá mucho esfuerzo y trabajo a medio plazo) y que las habilidades comunicativas lleven a los grupos, vecinos e instituciones a alcanzar acuerdos desde el proceso negociador.

Lo que está claro es que actualmente, desde los servicios sociales comunitarios, y desde las organizaciones sociales, el papel de mediador que los profesionales del Trabajo Social ejercen o podríamos ejercer, carecen todavía del reconocimiento expreso del fruto dialogante que, como consecuencia de la mediación, se obtiene entre los vecinos y/o grupos existentes en la comunidad que se encuentran en posiciones enfrentadas; pero también hay que decir que si bien no hay reconocimiento, tampoco se practica en la amplitud que las comunidades necesitan para que se de la identidad que la mediación comunitaria requiere y exige, a pesar de los valiosos beneficios psíquicos, materiales, económicos y, por supuesto, temporales que se pueden alcanzar con este proceder.

IV. EL TRABAJADOR SOCIAL EN SU ROL DE MEDIADOR COMUNITARIO.

La mediación comunitaria es un proceso de resolución de disputas que conduce una persona entrenada para asistir a otras personas/instituciones en conflicto, a comprender, y a explicarse mutuamente las necesidades de cada uno. Nuestra misión es propiciar, estimular, escuchar y guiar a las partes para que ellas mismas encuentren una solución satisfactoria a sus problemas.

Cuestiones que nos surgen son cómo debe el trabajador social actuar, qué límites tiene en su desempeño profesional. Para dar respuesta a ello, podemos hacer referencia a la posición que el profesional adopte respecto a un tema tan delicado como la neutralidad o imparcialidad y la confidencialidad en la mediación. Conocer qué

límites tiene y cuándo podemos hacer una excepción a esos límites, nos llevará a un desenlace satisfactorio o no tan satisfactorio en la medida en que tengamos claras respuestas a estas cuestiones, pues ello condicionará también nuestra actuación.

Cuando hablamos del *papel neutral o imparcial* a desempeñar por el trabajador social como mediador comunitario, estamos haciendo referencia a que las partes implicadas que acuden a nosotros como especialistas en busca de opinión, recurre en aquellas circunstancias en que las partes se están viendo impedidas para salvar alguna cuestión técnica por sí mismas. Nuestra intervención es resuelta de común acuerdo por los interesados, de modo que nuestra participación en la mediación se reduce al esclarecimiento de puntos específicos cuya determinación depende de conocimientos científicos o técnicos de los cuáles las partes carecen. Para finalizar este aspecto de neutralidad del trabajador social, recordar que debemos antes de iniciar una mediación, preguntarnos si existe alguna circunstancia susceptible de crear parcialidad en el desarrollo de la misma, es decir, que nos veamos comprometidos porque surgen intereses u otra circunstancia que razonablemente nos puede situar en el cuestionamiento o afectar nuestra aptitud para conducir el procedimiento en forma equilibrada, en tal caso obedeciendo a la honestidad y profesionalidad deberíamos abandonar nuestro papel en dicho proceso comunicando y explicando a los vecinos que se han dirigido a nosotros a solicitarnos el desempeño de tal tarea.

Tratar el tema de la *confidencialidad* nos lleva obligatoriamente a poner sobre la mesa un debate ético-moral, pues está íntimamente vinculado con el delito de violación de secreto. Por tanto debemos esclarecer a qué llamamos secreto profesional. La definición más sencilla es la que hace referencia a aquello que se encuentra reservado, oculto, que no es del dominio de un número indeterminado de personas o no es disponible el acceso a tal dato sino a personas específicamente determinadas. En este caso, según Carrara (1958), *el secreto de tipo profesional es aquel que se confía a una persona en virtud de su oficio, es decir, es el que se nos confía porque somos trabajadores sociales que desempeñamos un oficio de intervención en, con y para la colectividad, lo cual lleva implícita la condición de no divulgarlo por razones diversas. Así es que de tal divulgación podría resultar algún daño que perjudicara en los afectos del corazón, en el patrimonio o en la honra de quien lo confiara a un tercero. Basta que alguien haya llegado al conocimiento de un hecho con motivo de la confianza creada por la seriedad de su profesión para que deba guardarlo celosamente. Esto se agrava si tal revelación hubiera contrariado los razonables deseos del cliente.*

Pero, cuando nos encontramos realizando un trabajo que afecta a colectivos y grupos, y cuando nuestro papel se centra principalmente en mediar ante situaciones conflictivas, esto es que dos partes se encuentren con posiciones enfrentadas ante una misma situación ¿Cómo resolver la tesitura en la que se encuentra el profesional cuando la información que le llega por una de las partes tiene relevancia para la resolución del conflicto?, ¿es confidencial la información que una de las partes hace llegar el trabajador social mediador, la cual se caracteriza porque, por un lado, proporciona información contaminada en tanto que la interpretación de los hechos es personal y, por tanto, subjetiva y, por otro lado, es información “manipulada”, que responde a una intencionalidad lógica dentro del conflicto, conseguir que los intereses

y la postura del informante queda reforzada y, si es posible, poner de su parte al mediador?.

Estas cuestiones son las que se presentan constantemente sin que obtengamos respuestas concretas y válidas para todas las realidades. Es importante en tal caso que el mediador, como figura que se encuentra “en medio de”, disponga en su haber de habilidades y estrategias comunicativas y de resolución de conflicto (escuchar con atención, tener habilidad para identificar los temas fundamentales, aplicar su capacidad para tener presente los aspectos objetivos y tratar apropiadamente las cuestiones generadas por las emociones vivenciadas por los protagonistas, ser respetuosos con todas las partes, ser creativo a la hora de ayudar a generar soluciones, ser paciente, capaz de generar una atmósfera y estructura que maximice las posibilidades de alcanzar un acuerdo, etc.)

V. CONCLUSIÓN.

Intento con el presente trabajo invitar a que los profesionales del trabajo social, inquietos, y que de hecho están mediando en las comunidades, tengan presente que el papel que están desempeñando es de relevante importancia, pero que también es deber nuestro identificarlo como un rol cuyo ejercicio requiere de un esfuerzo personal, porque debemos continuar formándonos específicamente sobre esta materia, y profesional porque la demanda nos exige que realicemos una labor que debe alcanzar resultados visibles, es decir, que la satisfaga.

Por todo ello, desde el punto de vista de la formación es grato compartir con nuestro gremio que entre las habilidades y saberes que debemos poseer, disponemos de técnicas que, con reiterados ensayos y puesta en práctica, nos permitirá desarrollar un trabajo convincente y válido, para nosotros como profesionales, pero fundamentalmente para la población y organismos protagonistas del proceso. De entre todas ellas me atrae hacerles presente una de las técnicas que Suares (1996) destaca de interés en los procesos mediadores, es la denominada técnica de la historia alternativa. Esta técnica se pone en escena cuando el proceso ha comenzado y ha avanzado en etapas, pues requiere de la exposición de las historias que cada una de las partes tiene de la realidad. Consiste básicamente en la construcción de una historia alternativa, pero que tampoco es la historia verdadera. Este historia se va a construir fundamentalmente a partir de todas las reflexiones que ha ido realizando el mediador (aunque dada su complejidad, sería interesante que existiera un equipo mediador), acerca de las secuencias, los temas valiosos, las palabras claves, etc., que han tenido lugar a lo largo de las diversas reuniones celebradas pública o privadamente.

Lo esencial de esta historia alternativa no es que sea más real, sino que permita aperturas, es decir, que abra más caminos para que las partes puedan comenzar a negociar, para que recuperen esa capacidad perdida, que había quedado obstaculizada dentro de las historias previas, historias previas que vienen condicionadas por las percepciones parciales que cada uno tiene de la misma realidad.

BIBLIOGRAFÍA

- DÍEZ, F (1999): *Herramientas para trabajar en mediación*. Piados. Buenos Aires.
- FISAS, V. (1998): *Cultura de paz y gestión de conflictos*. UNESCO. Barcelona.
- MARTÍNEZ DE MUNGUÍA, B (1999): *Mediación y resolución de conflictos: una guía introductoria*. Piados. México.
- NEVES ALMEIDA, H. (2001): *El perfil de la mediación social*. Revista Servicios Sociales y Política Social, nº 53. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid.
- REDORTA LORENTE, J. (2001): *La mediación comunitaria hoy*. Revista Servicios Sociales y Política Social, nº 53. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid.
- SUARES, M. (1996): *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Paidós. Buenos Aires.
- VINYAMATA CAMP, E. (1999): *Manual de prevención y resolución de conflictos*. Ariel. Barcelona
- WALTON (1969): *Conciliación de conflictos interpersonales: confrontaciones y consultoría de mediadores*. Fondo educativo interamericano. México.