

LA MEDIACIÓ: MODELS, ESTRATÈGIES, APLICACIONS I PERSPECTIVES DE FUTUR*

*Juan Antonio García-Juesas,**
Hugo Figueiredo-Ferraz, Pedro R. Gil-Monte*

Resum

El conflicte és una realitat del dia a dia de les persones. Per això, és fonamental que sapiguem resoldre'ls d'una forma positiva i constructiva. La mediació ofereix un marc immillorable que afavoreix la resolució de conflictes de manera que augmenta la satisfacció i redueix els costos del procés. Al llarg de la literatura, podem trobar molts models de mediació, tals com el de Carnevale (1986), Fisher i Ury (1989), Bush i Folger (1994), model de contingències, etc. De la mateixa manera, podem veure que la mediació és un mètode de resolució de conflictes innovador, que s'està implantant de manera estable i sòlida en distints i diversos àmbits, tals com, la família, les organitzacions empresarials, les comunitats de veïns, les comunitats i organitzacions rurals, etc. De totes maneres, veiem al llarg de la literatura, que encara queden moltes línies d'investigació obertes, que contribuiran amb les seves troballes que la mediació siga una veritable alternativa eficaç en els processos de resolució de conflictes.

Paraules clau: mediació, conflicte, models, estratègies i aplicacions.

* Unitat d'Investigació Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSCO). Universitat de València (Espanya).

Aquest estudi s'ha realitzat en part per la subvenció rebuda de la DGICYT (*Ministerio de Ciencia y Tecnología*), projecte d'investigació SEJ2006-12095/PSIC.

** Adreça electrònica: <jagarcia@waribo.es>.

Abstract

Disputes are, in fact, present in everyone's life and for this reason we should know how to resolve it constructively and positively. Mediation offers a framework to resolve this conflict in a manner which increases satisfaction and decreases the cost of the process. Through reviewing literature on mediation various models of conflict resolution are apparent, such as the Carnevale model (1986), the Fisher and Ury model (1989), the Bush and Folger model (1994), the contingent model, etc. In the same way, mediation is an innovative method in dispute resolution which is steadily and strongly beginning to become of increasing importance in different areas like family, business organizations, neighborhood, communities and rural organizations... Anyway, it is apparent through reading different literature that already there is a lot of investigation areas not yet covered and consequently further investigation of this method is needed and it will contribute to turning mediation into a very effective method of dispute resolution.

Key words: mediation, conflict, models, strategies and applications.

INTRODUCCIÓ

Denúncies, ruptures, desqualificacions, distanciaments, rebuigs, odis... El conflicte és una realitat de la vida, que ha existit durant tota la història de l'ésser humà i que cal situar en el marc natural de les relacions humanes (Aureli i De Waal, 2000; Munduate i Medina, 2005). Però, el que realment importa és com es resolen les disputes. Es pot dir que un conflicte no és bo ni dolent. El que és bo o dolent és la forma de resoldre'l (Acland, 1993; Marsal, 2004). El balanç dels costos i beneficis ens indicarà si realment el procés del conflicte ha estat funcional o disfuncional per a les parts (Munduate i Martínez, 2003).

S'han descrit moltes definicions de conflicte. Deutsch (1980) afirma que hi ha conflicte quan es dóna qualsevol tipus d'activitat incompatible. Per la seua banda, Van de Vliert (1984) indica que dues parts estan en conflicte quan almenys una d'elles experimenta frustració davant l'obstrucció o la irritació causada per l'altra part. Intentant oferir una definició integradora, podem entendre el conflicte com la situació en què dues o més persones entren en oposició o desacord perquè els seus interessos, posicions, necessitats, desigs o valors són incompatibles o són considerats així, en la qual tenen un paper fonamental les emocions i els sentiments i en què la relació entre les parts pot resultar consolidada o deteriorada, en funció de com siga el procés de resolució (De Diego i Guillén, 2006).

En tot conflicte es poden observar: 1. Dos estats psicològics producte de l'enfrontament, que poden ser emocionals, cognitius i/o conductuals. 2. Que els

objectius de les parts són incompatibles, totalment o parcial. 3. Que la relació entre les dues parts és interdependent. (Pruitt, 1981; Bercovitch, 1984).

CONCEPTUALITZACIÓ

Després d'una revisió de la literatura es poden trobar tres formes bàsiques de resolució de conflictes: l'arbitratge, la negociació i la mediació (Acland, 1993).

En èpoques ancestrals, la manera de resoldre els conflictes era òbvia. S'acudia als ancians de la tribu i els demanàvem que, amb la seua saviesa, resolgueren el problema. Els seus dictàmens eren simples, i encara que pogueren no agradar-nos, segurament els acceptàvem. Aquesta tradició, en certa manera, s'ha mantingut en els nostres tribunals i sistemes jurídics. Aquesta forma antiga de resoldre conflictes reflecteix el que en l'actualitat denominem arbitratge, que consisteix en l'acord establert entre les parts d'un conflicte, quan accepten per anticipat el dictamen de l'àrbitre (Touzard, 1981). Aquest mètode pot resultar relativament ràpid i barat i facilita una manera de resoldre el conflicte, d'acord amb algunes pautes objectives del que sembla just. El principal inconvenient sobre l'arbitratge és que les parts no tenen el control sobre el procés, una vegada ha començat. Si bé de vegades resulta més ràpid i directe que el procés legal corrent, la sentència arbitral continua sent un procés que implica adversaris i judicis basats en punts de la llei i en la pràctica, actualment, ocasiona despeses i demores comparables a altres procediments legals (Acland, 1993).

La negociació es pot entendre com un procés d'interacció comunicativa, en què dues o més parts intenten resoldre un conflicte d'interessos amb el diàleg i la discussió, i avançant a un acostament gradual per mitjà de concessions (Morley i Stephenson, 1977). Pruitt i Carnevale (1993) donen una definició més simple de negociació dient que és una discussió entre dues o més parts que volen resoldre les seues diferències. Es pot dir que negociem cada dia i de vegades amb tanta rapidesa i tan poc d'esforç que ni tan sols ens n'adonem. En la negociació no hi ha terceres parts alienes al conflicte.

La mediació es presenta com una gran alternativa en la resolució de conflictes. Reina (2004) entén la mediació com una de les experiències més avançades en la gestió i resolució de conflictes. En la literatura encontrem una gran dificultat a l'hora de trobar-ne una definició, que reculla totes les matisacions i enfocaments (Guillén, 2004). Folberg i Taylor (1984), en un intent de donar-ne una definició integradora, entenen la mediació com un procés no terapèutic per mitjà del qual les parts, amb l'assistència d'una persona neutral, intenten aïllar de manera sistemàtica els punts d'acord i desacord, explorant alternatives i considerant compromisos, amb el propòsit d'aconseguir un acord consensuat.

En el marc de la mediació es pretén desenvolupar un procediment que garantisca la seguretat i l'equitat en la participació, de manera que proporcione una nova oportunitat per a resoldre els problemes que dificulten l'èxit de l'acord (Munduata i Medina, 2005).

A més, la mediació se sustenta en una sèrie de pilars que li confereixen gran eficàcia en la resolució de conflictes. Aquests són, segons de Diego i Guillén (2006): 1) confidencialitat dels participants, 2) neutralitat del mediador, 3) col·laboració de les parts implicades, 4) voluntarietat en la resolució de conflictes i 5) visió de futur.

En la literatura podem trobar nombrosos avantatges de la mediació en la resolució de conflictes, entre els quals podem indicar els següents: 1) augmenta el control del procés i de les solucions per part dels implicats, 2) redueix la tensió emocional, 3) afavoreix vincles i l'exercici de les responsabilitats, 4) les parts en conflicte prenen les decisions, no un tercer, 5) és més breu i més econòmica per a les parts i afavoreix un clima de pacificació, 6) facilita o restableix la comunicació entre les parts afavorint la presa de decisions, 7) és flexible i permet afrontar grans i petits problemes, 8) atén les necessitats particulars de cada un dels implicats, 9) produeix acords creatius i genera idees innovadores, etc. (Boada, 2004).

MODELS DE MEDIACIÓ

En la literatura podem trobar diversos models representatius de les distintes tendències en la mediació i de les distintes tècniques i estratègies de mediació. Entre les quals podem indicar les següents:

1. Carnevale (1986) proposa un model importantíssim, tant per la seua base teòrica, com per la seua base aplicada. Distingeix quatre estratègies de mediació, que han de ser adoptades en el procés, en funció de la importància que atorguen les parts a aconseguir les seues aspiracions i de la percepció que es tinga d'un camp comú entre les parts que facilite una solució factible i acceptable. Aquestes estratègies són: la integració, la pressió, la compensació i la inacció.

2. Fisher i Ury (1989) proposen un dels models més populars de mediació, conegut com model tradicional-lineal, el qual proposa una relació basada en la col·laboració de les parts en la resolució del conflicte, a través d'una tercera persona. Es basa en la comunicació lineal mitjançant preguntes obertes i en l'anul·lació de models negatius. El model té l'objectiu principal d'aconseguir un acord.

3. El model transformatiu de Bush i Folger (1994) té com a meta i objectiu principal modificar la relació existent entre les parts. Aquest model sosté que l'acord final s'aconsegueix per la redefinició i la millora de la relació. El model destaca la importància de la revaloració de la situació i el reconeixement.

4. Finalment, el model de contingències, amb un gran suport en la literatura, té en compte una sèrie d'aspectes que influeixen en el procés i determinen de manera fonamental la resolució del conflicte. Bercovitch (1991, 1992) subratlla les següents variables contextuals que cal tenir en compte: la naturalesa de la disputa, la naturalesa dels problemes, la naturalesa de les parts en conflicte i les característiques del mediador.

En general, els models de mediació es basen en la cerca de l'acord i dels punts en comú, és a dir, busquen la satisfacció. És important distingir entre posició i interès. Una posició és el dret que una part posa sobre la taula exclouent el de l'altra. Per interès s'entén una necessitat subjacent o una meta que s'ha de satisfer. Per això, en general, és important que cada una de les parts que integra el procés pose de manifest les seues posicions. El mediador intenta trobar un interès mutu per a arribar a una solució integradora en què els dos guanyen. Així, s'intenta aconseguir que les dues parts del conflicte treballen juntes de manera tranquil·la i racional com a forma d'arribar a un acord que estalvie pèrdues de temps, que només porten a una malbaratar energies, i aconseguir que el procés no siga llarg, la reducció dels costos emocionals, l'augment de la satisfacció, no d'una de les parts, sinó de les dues, i l'obtenció d'opcions de benefici per a ambdues parts.

S'ha d'assenyalar que la mediació pot funcionar sempre que hi haja per les dues parts el desig, l'interès i la motivació d'arribar a un acord. D'aquesta manera, els participants han de tenir clar que són capaços d'entendre els problemes que els van portar a la situació de conflicte, han de tenir la capacitat d'explicar les seues posicions, la capacitat de negociar i, per fi, la capacitat de reconèixer un resultat acceptable per a ambdues parts.

De Diego i Guillén (2006) assenyalen que en general, independentment del model, la mediació ha de tenir una concepció positiva del conflicte, utilitzar el diàleg, entendre les relacions interpersonals en un context cooperatiu, desenvolupar habilitats d'autoregulació i autocontrol, practicar la participació democràtica, desenvolupar actituds d'obertura, comprensió i empatia, i fomentar el protagonisme de les parts.

En definitiva, la mediació es diferencia d'altres procediments per l'èmfasi que es posa en la voluntarietat, en l'esforç de les parts per comunicar-se, per comprendre's i per arribar a acords.

ESTRATÈGIES I TÀCTIQUES MEDIADORES

En el procés de mediació podem distingir diverses fases, molt relacionades gairebé amb qualsevol intervenció de resolució de problemes i presa de deci-

sions. Aquestes són: la fase de definició, la fase de discussió, la fase de selecció d'alternatives i la fase de reconciliació.

És important que assenyalem la gran eficàcia en la resolució de conflictes que ofereix la mediació. Kelly (1996) entén la mediació com una tècnica eficaç que fomenta un alt nivell d'acords fent que els participants tinguin una visió molt positiva de tot el procés.

Cal també tenir en compte algunes limitacions del procés de mediació. Segons De Diego i Guillén (2006), la mediació trenca l'estabilitat del binomi format pels participants després de la intervenció del mediador. A més, pot alterar un determinat ritme de treball. Una altra limitació resideix en el poder del mediador en la utilització de qualsevol tipus de recurs per a aconseguir l'acord, així com en la utilització de tècniques estàndard per a qualsevol tipus de conflicte, ja que cada un tindrà unes peculiaritats que faran que es resolga de forma diferent.

Pel que fa a les distintes tàctiques i tècniques de mediació, en la literatura en podem trobar tres clarament diferenciades: les reflexives, dissenyades per a orientar el mediador en la disputa, que són la base de futures accions, i l'objectiu de les quals és aconseguir l'acceptació del procés i la confiança amb el mediador; les tàctiques substantives, que se centren en el conflicte, i finalment, les tàctiques contextuais intenten canalitzar el procés mantenint l'objectiu que siguen els mateixos implicats els que aconseguisquen una solució (Kressel i Pruitt, 1989).

ÀMBITS D'APLICACIÓ

Un altre aspecte de la mediació que cal tenir en compte és la seua gran aplicabilitat en distints àmbits i contextos, ja que segons Reina (2004) amb la mediació es poden abordar conflictes amb èxit en relacions familiars i de parella, grups de joves i veïns, centres educatius, centres de salut, organitzacions empresarials, entre consumidors i comerços, al medi rural, al medi ambient, etc. A continuació, indicarem distints àmbits en què l'aplicació de la mediació s'ha estudiat i aplicat amb èxit.

En la família, àmbit en què la mediació està més estesa, té com a primer objectiu ajudar les parelles a abordar la ruptura o distints problemes (el divorci o la separació) des d'un punt de vista menys traumàtic, ajudar a solucionar els conflictes existents i, en els casos que hi haja fills, que aquests continuen mantenint una relació òptima amb els seus progenitors.

No és objectiu de la mediació modificar la decisió de la parella de dur a terme la ruptura, però sí que els participants en el procés aconseguisquen passar-lo de la manera més adequada, és a dir, menys conflictiva (Bernal, 1992). Si el mediador interfereix en les decisions intentant canviar-les, és a dir, si intenta que

una parella que es vol separar replantege la seua decisió, pot fer que la mediació es convertisca en un mitjà de control polític i social (Parkinson, 2005).

Quan hi ha un conflicte, siga aquest separació o divorci, existeix un canvi en l'estructura familiar, i és en aquest apartat on la mediació és important, perquè a través d'ella s'intenta ajudar la parella i els seus fills a operar la transició d'una estructura passada a una futura amb el menor cost sentimental possible.

Però no sols s'aplica la mediació familiar en cas de separació o divorci, sinó que es pot aplicar-se en conflictes existents entre altres membres de la família que no siguen la parella. Segons el Consell d'Europa (Requena, 1999), la mediació familiar s'aplica: «(...) a tots els conflictes que puguen sorgir entre els membres d'una família, ja estiguen lligats per llaços de sang o de matrimoni, ja entre les persones que tenen relacions familiars».

D'aquesta manera, la mediació familiar pot ser aplicada en conflictes existents entre pares i fills. Segons Parkinson (2005), alguns conflictes entre adolescent i progenitors poden arribar a ser més que una simple discussió, la qual cosa en alguns casos origina la fugida dels adolescents de les seues cases, a causa dels continus enfrontaments amb els seus pares.

Un altre àmbit on la mediació familiar és molt important és el dels casos dels infants adoptats, a causa del caràcter delicat del problema. És utilitzada la mediació en els casos en què els pares naturals desitgen tenir contacte amb els seus fills. Els mediadors són importants per a l'obtenció d'acords entre els pares adoptius i els pares naturals, que tinguen com a finalitat definir les trobades amb els menors. A causa de la dificultat de realitzar reunions amb les dues famílies, en aquests casos s'opta per reunions separades en què el mediador fa arribar a cada part les opinions i propostes presentades. De la mateixa manera, hi ha gran aplicació de la mediació en la disputa entre els progenitors per la custòdia dels fills (Emery, Laumann-Billings, Waldron, Sbarra i Dillon, 2001).

Un altre tipus de conflictes en què la mediació familiar pot ajudar és el de les disputes hereditàries. Ací poden existir conflictes entre distintes persones amb diferents graus de familiaritat (germans, cunyats...). En aquests casos, com en els divorcis, junt amb les emocions i els sentiments hi ha el problema dels béns. Així que és de gran utilitat el paper del mediador en aquest tipus de conflictes.

Un altre cas de disputes o conflictes familiars tenen a veure amb l'assistència als ancians. Moltes són les vegades que germans o germanastres entren en conflicte a causa de determinar qui ha de cuidar els pares o de si cal o no internar-los en una residència. Aquest conflicte moltes vegades causa grans desavinences entre familiars, per la qual cosa és de primordial importància l'actuació del mediador familiar.

Finalment, un altre tipus de conflicte en què el mediador familiar pot ser necessari és el que s'estableix entre pares, fills i mestres. Aquest cas no és com els anteriors, perquè en ell no participen en la mediació només persones amb

unió familiar, però es considera que el mediador familiar pot actuar ajudant a resoldre conflictes dels alumnes amb els professors o de pares amb els professors, que moltes vegades sorgeixen a causa del mal comportament dels seus fills.

Com hem vist, l'aplicabilitat de la mediació en l'àmbit familiar és molt extensa.

D'una altra banda, en les organitzacions, com a ens socials que són, els conflictes són habituals. A més, tenint en compte la complexitat creixent i la diversitat de les organitzacions, es pot preveure una accentuació dels tipus de conflictes que es donen en elles. De fet, un mediador laboral ha de tenir sempre present els diversos components legals, financers, tecnològics, de seguretat que formen part de les organitzacions. És important assenyalar que un conflicte en una empresa, siga individual o col·lectiu, que se solucione d'una manera inadequada pot ocasionar greus conseqüències per al futur de la companyia, ja que es pot traduir en pèrdua de competitivitat, augment de l'absentisme, disminució de la satisfacció, increment de tensions dins dels grups, riscos psicosocials (Guerra, 2004; Munduate, Medina, Cisneros, Martínez i Daurat, 2001; Zapf i Cross, 2001). Independentment, les conseqüències d'un conflicte laboral depenen de com els empleats responguen a la situació, és a dir, d'una forma més constructiva, hostil, competitiva, etc. (Dijkstra, Dierendonck i Evers, 2005). Segons De Diego i Guillén (2006), els conflictes en les organitzacions més freqüents tenen a veure bàsicament amb la interpretació del conveni i el calendari laboral, amb el salari, amb la modificació substancial de les condicions de treball i amb les discrepàncies en les negociacions.

En definitiva, la mediació en les organitzacions sorgeix tenint en compte la seua imparcialitat, intenta establir uns canals comunicatius eficaços entre les parts, que poden ser empresaris, treballadors, sindicats, consumidors, etc. i té la finalitat que hi haja un acostament de postures i interessos que desbloquegen el procés de conflicte, ja que actualment, a causa del gran dinamisme del mercat laboral, les empreses necessiten que els conflictes es resolguen de manera que no suposen un deteriorament ni en la seua economia ni en la seua activitat diària.

La mediació també s'ha aplicat en el context escolar per ajudar a resoldre conflictes entre professors i alumnes, entre professors, entre alumnes, entre l'escola i les famílies... i a aconseguir resultats positius que ajuden a seguir amb una dinàmica favorable d'ensenyança.

La mediació també té una altra aplicació fonamental en la integració d'immigrants als distints nuclis urbans. Es coneix com a mediació intercultural. De fet, es veu com un dels àmbits d'aplicació de la mediació en el futur (Cushner, 2005; Davidheiser, 2005; Nierkens, Krumeich, Ridder i Van Dongen, 2002).

Així mateix, la mediació també s'ha estudiat i aplicat amb èxit en conflictes internacionals i missions de pau (Beardsley, Quinn, Biswas i Wilkenfeld, 2006; Wall i Druckman, 2003), així com en conflictes comunitaris (Coi i Hedeem, 2005).

PERSPECTIVES DE FUTUR

Finalment, les perspectives de futur de la mediació han de procurar expandir i consolidar els seus camps d'aplicació a causa dels enormes avantatges que presenta aquest tipus d'intervencions, ja que a poc a poc, com hem assenyalat anteriorment, la mediació s'ha aplicat a distints àmbits, amb estalvi de costos i augment de la satisfacció dels implicats en la resolució del conflicte. (Landsman, Thompson i Barber, 2003).

Un altre repte futur de la intervenció amb mediació és la millora, identificació i comprensió dels distints aspectes com ara l'experiència o el gènere del mediador, els components, les tècniques, els mètodes, les estratègies... que influeixen en l'èxit i el temps de duració de la mediació en els processos de resolució de conflictes, tant d'una forma quantitativa com qualitativa (Arnold i O'Connor, 2006; Beardsley *et al.*, 2006; Davidheiser, 2005; Emery, Sbarra i Grover, 2005; Frosch i Mangelsdorf, 2001; Landsman *et al.*, 2003; Mareshal, 2005; Sánchez i Kibler-Sánchez, 2004; Wall i Druckman, 2003).

També és important la formació de professionals experimentats en la intervenció en els distints sectors laborals i la investigació sobre les característiques principals que han de presentar per a facilitar l'èxit del procés (Serrano, López, Rodríguez i Tafaner, 2006).

Així mateix, a poc a poc ha d'aparèixer una tendència de suport mutu entre institucions i organitzacions i el col·lectiu professional de mediadors per a millorar la qualitat dels serveis (Crocker, Hampson i Aall, 2003).

REFERÈNCIES

- ACLAND, A. F. (1993): *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Barcelona, Paidós.
- AURELI, F. i F. B. M. DE WAAL (ed.) (2000): *Natural conflict resolution*. Berkeley, LA, University California Press.
- ARNOLD, J. A. i K. M. O'CONNOR (2006): «How negotiator self-efficacy drives decisions to pursue mediation», *Journal of Applied Social Psychology*, 36, 2649-2669.
- BERCOVITCH, J. (1984): «Problems and approaches in the study of bargaining and Negotiation», *Political Science*, 36, 125-144.
- (1991): «International mediation and dispute settlement: evaluating the conditions for successful mediation», *Negotiation Journal*, 7, 17-30.
- (1992): Mediator and mediation strategies in international relations. *Negotiation Journal*, 8, 99-112.

- BERNAL, T. (1992): *La Mediación en los Procesos de Separación y Divorcio*. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Madrid.
- BEARDSLEY, K. C., D. M. QUINN, B. BISWAS i J. WILKENFELD (2006): «Mediation style and crisis outcomes», *The Journal of Conflict Resolution*, 50, 58-86.
- BOADA, J. (2004): *Psicología del trabajo y de las organizaciones*. Barcelona, PPU.
- BUSH, R. A. B. i J. P. FOLGER (1994): *The promise of mediation. Responding to conflict through empowerment and recognition*. San Francisco, Jossey-Bass.
- CARNEVALE, P. J. (1986): «Strategic choice in mediation», *Negotiation Journal*, 2, 41-56.
- COY, P. i T. HEDEEN (2005): «A stage of social movement co-optation: community mediation in the United States», *The Sociological Quarterly*, 46, 405-435.
- CROCKER, C. A., F. O. HAMPSON i P. R. AALL (2003): «Ready for prime time: The when, who y why of international mediation», *Negotiation Journal*, 19, 151-167.
- CUSHNER, K. (2005): «Conflict, negotiation, and mediation across cultures. Highlights from the fourth biennial conference of the International Academy for Intercultural Research», *International Journal of Intercultural Relations*, 29, 635-638.
- DAVIDHEISER, M. (2005): «Culture and mediation: A contemporary procesual analysis from Southwestern Gambia», *International Journal of Intercultural Relations*, 29, 713-738.
- DE DIEGO, R. i C. GUILLÉN (2006): *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid, Pirámide.
- DEUTSCH, M. (1980): «Fifty years in conflict», en L. Festinger (ed.): *Retrospections on Social Psychology* (pp. 46-77). Nova York, Oxford University Press.
- DIJKSTRA, M. T. M., D. VAN DIERENDONCK i A. EVERS (2004): «Responding to conflict at work and individual well-being: The mediating role of flight behavior and feelings of helplessness», *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14, 119-135.
- EMERY, R. E., L. LAUMANN-BILLINGS, M. C. WALDRON, D. A. SBARRA i P. DILLON (2001): «Child custody mediation and litigation: Custody, contact, and coparenting 12 years after initial dispute resolution», *Journal of Consulting of Clinical Psychology*, 69, 323-332.
- EMERY, R. E., D. SBARRA i T. GROVER (2005): «Divorce mediation: Research and reflections», *Family Court Review*, 43, 22-37.

- FISHER, R. i W. URY (1981): *Getting to yes: negotiating agreement without giving in*. Boston, Houghton Mifflin.
- FOLBERG, H. J. i A. TAYLOR (1984): *Mediation*. San Francisco, Jossey-Bass.
- FROSH, C. A. i S. C. MANGELSDORG (2001): «Marital behavior, parenting behavior, and multiple reports of preschoolers' behavior problems: Mediation or Moderation?», *Developmental Psychology*, 37, 502-519.
- GUERRA, J. M. (2004): *Análisis de los efectos contingentes del conflicto de tarea y del conflicto relacional*. Tesis doctoral no publicada.
- GUILLÉN, C. (2004): «Gestión de conflictos y mediación», en R. Guil (ed.): *Psicología Social para psicopedagogos* (pp. 229-260). Sevilla, Kronos.
- KELLY, J. B. (1996): «A decade of divorce mediation research», *Family Conciliation Courts Review*, 34, 372-385.
- KRESSEL, K. i D. G. PRUITT (1989): «Conclusion: A research perspective on the mediation of social conflict», en K. Kressel y D. G. Pruitt (eds.): *Mediation research: The process and effectiveness of third party intervention* (pp. 394-435). San Francisco, Jossey-Bass.
- LANDSMAN, M. J., K. THOMPSON i G. BARBER (2003): «Using mediation to achieve permanency for children and families», *Families in Society*, 84, 229-239.
- MARESHAL, P. M. (2005): «What makes mediation work? Mediators' perspectives on resolving disputes», *Industrial Relations*, 44, 509-517.
- MARSAL, S. (2004): «La mediación en la acción social. *Revista de Educación Social*, 2. Disponible en (12 de març de 2009): <<http://www.eduso.net/res/?b=4&c=24&n=80>>.
- MORLEY, I. E. i G. M. STEPHENSON (1977): *The social psychology of bargaining*. Londres, George Allen & Unwin.
- MUNDUATE, L. i J. M. MARTÍNEZ (2003): *Conflicto y negociación*. Madrid, Eudema.
- MUNDUATE, L. i F. J. MEDINA (coord.) (2005): *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid, Pirámide.
- MUNDUATE, L., F. J. MEDINA, J. F. J. CISNEROS, I. MARTÍNEZ i M. A. DORADO (2001): «Conflicto cognitivo y conflicto afectivo: consecuencias individuales y del equipo de trabajo», *IV Jornadas Andaluzas de Relaciones Laborales*. Còrdova.
- NIERKENS, V., A. KRUMEICH, R. DE RIDDER i M. VAN DONGEN (2002): «The future of intercultural mediation in Belgium», *Patient Education and Counseling*, 46, 253-259.
- PARKINSON, P. (2005): *Mediación familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas*. Barcelona, Gedisa.
- PRUITT, D. G. (1981): *Negotiation behavior*. Nova York, Academic Press.

- PRUITT, D. G. i P. J. CARNEVALE (1993): *Negotiation in social conflicts*. Buckingham, Open University Press.
- REINA, F. (2004): «Mediaciones socioeducativas en el municipio», *Revista de Educación Social*, 2. Disponible en (12 de març de 2009): <<http://www.eduso.net/res/?b=4&c=24&n=81>>.
- REQUENA, M. (1999): «La Mediación Familiar en el Ámbito del Consejo de Europa», *Anuario de Psicología Jurídica*, 9, 173-188.
- SÁNCHEZ, E. i S. KIBLER-SÁNCHEZ (2004): «Empowering children in mediation. An intervention model», *Family Court Review*, 42, 554-575.
- SERRANO, G., C. LOPES, D. RODRÍGUEZ i L. MIRÓN (2006): «Características de los mediadores y éxito de la mediación», *Anuario de Psicología Jurídica*, 16, 75-88.
- TOUZARD, H. (1981): *La mediación y la solución de conflictos*. Barcelona, Herder.
- VAN DE VLIERT, E. (1984): «Conflict, prevention and escalation», en J. D. Drenth, H. Thierry, P. J. Willens i C. J. de Wolff (eds.): *Handbook of Work and Organizational Psychology* (vol. 1, pp. 521-551). Nova York, Wiley.
- WALL, J. A. i D. DRUCKMAN (2003): «Mediation in peacekeeping missions», *The Journal of Conflict Resolution*, 47, 693-705.
- ZAPF, D. i C. GROSS (2001): «Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension», *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 4, 497-522.