



YANIRA VALLE HERNÁNDEZ | CATALINA A. DENMAN CHAMPION | SANTIAGO CAMBERRO RIVERO | JUAN DAVID GÓMEZ-QUINTERO  
ANTONIO EITO MATEO | JESÚS DOMÍNGUEZ SANZ | M<sup>o</sup> CARMEN MARTÍNEZ MOLINA | TRINIDAD DONOSO-VÁZQUEZ  
ANNA VELASCO MARTÍNEZ | EDUARDO LÓPEZ BERTOMEU | ÁNGEL LUIS GONZÁLEZ OLIVARES | MARTA ORTEGA GASPAR  
MERCEDES FERNÁNDEZ ALONSO | MARÍA VIRGINIA MATULIČ DOMANDŽIČ | IRENE DE VICENTE ZUERAS | JORDI CAÍS FONTANELLA  
EMILIA IGLESIAS ORTUÑO | ENRIQUE PASTOR SELLER | LUIS MIGUEL RONDÓN GARCÍA

# La comunicación en mediación social y su oportunidad para el desarrollo comunitario

## Communication in social mediation and its opportunity for Community Development

Emilia Iglesias Ortuño\*, Enrique Pastor Seller\*\*, Luis Miguel Rondón García\*\*\*

\* Universidad Autónoma de Nuevo León, México. e Iglesiasortuno@gmail.com

\*\* Universidad de Murcia. epastor@um.es

\*\*\* Universidad de Granada. lmrondon@ugr.es

---

### Abstract:

Community development improves the transformation of social structures and synergies, also leads social groups to a social coexistence that generates welfare. Our main objective is to identify the professional mediator's communication skills which facilitate decision-making and dialogue processes in order to generate initiatives for the development of social groups. This study is qualitative descriptive and applies a self-fulfilling survey instrument to a representative sample of active social mediators in Catalonia (Spain). As main results, communication skills should be emphasized as the central role of the mediator role, which should be used to promote effective dialogue and active listening strategies among the parties to the conflict. In addition to the identification of the mediator as an agent of social development by influencing the social empowerment of those involved and favoring their self-perception as socially active agents.

**Keywords:** Competences, Communication, Social Mediation, profesional, Community Development.

---

### Resumen:

El desarrollo comunitario favorece la transformación de las estructuras y sinergias sociales y conduce a los grupos sociales a una convivencia social generadora de bienestar. Nuestro objetivo principal es identificar las habilidades de comunicación del mediador profesional para facilitar los procesos de toma de decisiones y diálogo con el fin de generar iniciativas para el desarrollo de los grupos sociales. El estudio es cualitativo descriptivo y que aplica un instrumento de encuesta autocumplimentada a una muestra representativa de mediadores sociales en activo en la comunidad Catalana. Como resultados principales destaca la competencia comunicadora como eje central del rol mediador, que ha de emplear para favorecer las estrategias de diálogo eficaz y escucha activa entre las partes

---

en conflicto. Además de la identificación del mediador como agente de desarrollo social al incidir en el empoderamiento social de los implicados y favoreciendo su autopercepción como agentes activos socialmente.

**Palabras clave:** Competencias, Comunicación, Mediación Social, Toma de decisiones, Desarrollo Comunitario.

---

### Article info:

*Received: 28/03/2017 / Received in revised form: 06/06/2018*

*Accepted: 15/06/2018 / Published online: 01/07/2018*

DOI: <http://dx.doi.org/10.5944/comunitania.16.8>

---

## 1. Introducción

Aporta Watts (2006:29) que “las interacciones de los individuos en un gran sistema pueden generar una complejidad muy superior a la que los individuos presentan. La manera particular en que interactúan puede tener profundas consecuencias para los nuevos fenómenos o movimientos sociales”. Se deduce, pues, que el modo en que interactúa un grupo social o comunidad condicionará el resultado de su desarrollo, así pues, consideramos que las estrategias de gestión de la información y comunicación son el elemento clave para la promoción de los movimientos sociales hacia su transcendencia social.

La comunicación se considera el elemento esencial para el entendimiento entre los grupos sociales. De las diversas ideas de Lopez y Encabo (2000) se deduce que muchas de las situaciones de conflicto, de violencia, vienen motivadas por la falta de una correcta comunicación entre las personas. Incorporamos al respecto la clasificación de conflictos que propone Lederach (2000) en la que indica que dentro de la tipología de conflictos encontramos los conflictos *innecesarios*, aquellos que tienen su origen en la desinformación, los estereotipos y la percepción equivocada del otro. En definitiva, se trata de conflictos de relación originados por patrones disfuncionales de comunicación. El autor remarca que este tipo de conflicto, si bien es causado por una falta de competencia comunicativa, no tiene base demasiado transcendental, es el tipo de conflicto mayoritario entre los individuos. Al respecto remarca Cabello (2013: 98) que donde falta la voz y la capacidad para el diálogo, conlleva riesgos y tensiones sociales que pueden generar situaciones que pongan en peligro la integridad y cohesión de las sociedades.

Sobre la comunicación, indican López y Encabo (2000: 114) que “la comunicación es la razón de ser de la persona en sociedad. No podemos concebir ni imaginar cómo sería una sociedad exenta de procesos comunicativos. Es más, podemos orientar esta reflexión hacia la ubicación de la comunicación como elemento decisivo en la prosperidad de un determinado grupo cultural o, yendo más allá, de una

---

sociedad". De esta afirmación destacamos la necesidad que evidencian los autores de considerar la comunicación como elemento definitorio del desarrollo social, para lo que se hace necesario impulsar estrategias comunitarias donde la habilidad y competencia comunicadora de los grupos sociales sean el elemento fundamental.

El desarrollo comunitario requiere acciones que, con la comunicación como elemento estratégico, favorezcan el acercamiento de la ciudadanía y motiven la participación para el diálogo y el entendimiento. Consideramos la mediación social como un mecanismo, basado en la comunicación eficaz, proveedor de dicha oportunidad. Definimos la mediación social a través de las aportaciones de Giménez (1997) como una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones sociales, orientada hacia la consecución del reconocimiento de la otra parte y el acercamiento entre ellas, la comunicación y la comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o instituciones diferenciadas. La mediación social, como incorpora Fernández (2009:89) "tiene como principal objetivo asegurar un mejor acceso a la justicia, establecer una relación dinámica entre la mediación y el proceso civil, promover el recurso a la Mediación, asegurar la relación con la organización de los sistemas judiciales de los Estados miembros y evaluar el impacto de los proyectos de Mediación". Así pues, la Mediación Comunitaria se presenta como una estrategia innovadora, basada en el consenso social, el orden y el equilibrio y tiene como meta favorecer unas relaciones futuras pacíficas duraderas. El consenso se alcanza mediante la aplicación de estrategias comunicativas para la creación y establecimiento de tejido social activo.

La mediación comunitaria tiene como meta generar un reconocimiento interno de los grupos sociales, reconocimiento que les permita re-identificar sus ideas, intereses, capacidades, carencias y demandas, así como reconocer las de los otros, para así poder trazar estrategias comunes de satisfacción de necesidades respetando y tolerando las diferencias. Al respecto, añade Cabello (2013: 94) que el objetivo de la mediación es reconstruir el puente comunicacional que ha sido fracturado. Es a través del diálogo que se fomenta la empatía, la solidaridad, cooperación, colaboración y el entendimiento. La capacidad de comunicación y escucha permite el esclarecimiento de las necesidades e intereses de las partes. De estos elementos destacamos el interés por facilitar la convivencia y desarrollo colectivo desde la perspectiva humanista de la autodeterminación para la gestión positiva de los conflictos, entendidos como inherentes a la propia situación de convivencia.

La mediación social cuenta con un profesional que mediante estrategias que favorezcan la comunicación entre las partes implicadas, favorece la toma de decisiones y el funcionamiento dinámico de los actores sociales con el fin último de garantizar la ejecución de la participación ciudadana como derecho primordial de la ciudadanía. Este profesional, formado específicamente en mediación, desarrolla las destrezas y habilidades propias de las partes y, a partir de una comunicación dirigida, final-

mente genera personas con capacidades nuevas o mejoradas para dirigir por sí mismos el proceso de negociación, determinante para la toma de decisiones y el desarrollo social.

## 2. El profesional de la mediación

La mediación es, como afirma Vinyamata (2003:19) un “método para la resolución de conflictos que reúne unas características particulares que le otorgan identidad y la diferencian de otros métodos de resolución. La mediación posee varias características, entre las que destacan la voluntariedad, la celeridad y el protagonismo que adquieren las partes implicadas. La mediación se presenta como un proceso alternativo, eficaz y capacitador para las partes, que permitirá una solución determinada por los implicados y que satisfaga sus intereses y necesidades” En todo este proceso, las partes son los protagonistas, pero es el mediador quien se ha de encargar de conducir a las partes por el proceso de mediación.

El mediador es, como determinan Moore (1995), Stulberg (1981) y Ovejero (2004), un tercero imparcial y neutral que ha de facilitar el diálogo entre las partes, ha de ayudarles a entender el conflicto, a visualizarlo hacia el futuro, a identificar sus necesidades y las del otro y también a proponer alternativas de resolución que beneficien a los implicados. Incorporan Rondón y Munuera (2009:28) que “los últimos avances jurídicos y sociales están otorgando en la actualidad a la figura del mediador un alto grado de legitimación y reconocimiento social, sobre todo el en ámbito de las relaciones familiares e interculturales donde subyacen conflictos que necesitan de otras alternativas de resolución”.

### 2.1. Definición del rol profesional mediador

Para García (2003:35) “la persona mediadora ha de ayudar a las partes a apearse de las rígidas posiciones que les han llevado a estar en disputa, a superar sus manifestaciones más agudas, a fin de que puedan ver el problema desde otro ángulo y negociar situando el punto de mira en los intereses y necesidades de cada uno de cara al futuro, abandonando las posiciones intransigentes ancladas en el pasado”. Podemos decir que el mediador busca fomentar una comunicación y diálogo hacia estrategias que organicen la relación futura mediante la facilitación de la negociación entre las partes.

La persona mediadora no es un árbitro, pues no ha de decidir, ni es un asesor, ya que no debe aconsejar, ni es terapeuta. Añade Iglesias (2016: 134) que “tampoco es un asesor del juez ni un perito, pues si se le dota de la capacidad de informar al juez de los detalles de las conversaciones mantenidas, la comunicación que debe enta-

blar con las partes se vería afectada y no sería sincera. Podemos decir que la persona mediadora ha de asegurar y mostrar en todo momento su rol de agente facilitador de la negociación, para ello ha de asegurarse que no interviene empleando técnicas propias de otra actividad profesional así mismo ha de mostrar las habilidades propias de su profesión y el impacto de la misma a nivel social". Se destaca de las ideas de Rozemblum (2007) que el mediador es una figura que debe demostrar ser un profesional de la intervención social, con habilidades para ayudar a los disputantes a superar sus diferencias, establecer prioridades sobre las opciones de resolución y considerar diferentes escenarios integradores de sus necesidades. Esta tarea funcional pretende abrir el diálogo, que las partes clarifique sus intereses y puedan alcanzar una solución justa para todos los implicados. Podemos decir que la coordinación, sistematización y optimización del diálogo entre las partes con el objetivo de generar una comunicación eficaz es objetivo principal del mediador (Iglesias 2013:134).

El mediador focaliza su actuación hacia dos grandes áreas. En primer lugar la facilitación, promoción y sistematización del diálogo entre las partes, elemento básico en la comunicación efectiva necesaria para la búsqueda de soluciones eficaces. En segundo lugar, el mediador ha de conducir el proceso de mediación, ha de dirigir a las partes por sus diferentes objetivos y fases, con el objeto de sistematizar y optimizar la comunicación desarrollada. En este sentido incorpora Rozemblum (2007:47-49) la idea de que "el mediador debe cumplir cinco requisitos esenciales en su actividad profesional: ser un experto funcional; impulsar el cambio; actuar como estratega; tener credibilidad profesional y crear la cultura de ganar-ganar". De esta aportación obtenemos que la persona mediadora ha de facilitar el diálogo entre las partes con el fin de facilitar y dirigir el proceso de mediación. Para ello el mediador ha de conocer este proceso, ha de fomentar la participación activa de las partes, ha de prever los aspectos componedores entre las partes para afianzar su colaboración y ha de motivar a las partes hacia la ganancia mutua. Así mismo, el mediador ha de mostrar que es un profesional y ha de realizar su intervención bajo estándares de profesionalidad, calidad y eficacia.

El mediador debe poseer habilidades sociales que le permitan crear en las partes un sentimiento de confianza. El mediador debe entrenar sus dotes comunicativas y ha de transmitirles y enseñarlas a las partes. Su posición discreta y prudente le otorga la neutralidad e imparcialidad que ha de profesar en cada mediación. Ha de ser analista del conflicto y observador, para detectar los componentes del mismo. Ha de conducir a las partes hacia el futuro y basar toda su actuación en criterios éticos y un código de conducta que le reconozca como profesional íntegro y de calidad. Las aportaciones de García y Bolaños (2007) nos conducen a la idea de que la persona mediadora ofrece el contexto adecuado para que las partes implicadas en el conflicto puedan colaborar, dialogar y negociar motivando una comunicación eficaz que lo permita. Tiene, por tanto, la característica de catalizador, es decir, es una vía para el desarrollo de la mencionada comunicación entre las partes. De esta propuesta pode-

mos determinar que el mediador tiene como actividad principal la conducción del proceso de negociación hacia la colaboración de las partes, para lo que desempeña un rol de intermediario y de catalizador entre ambas con el objeto de facilitar la comunicación.

## **2. La comunicación social**

Las ideas de Laraña, Johnston, y Gusfield (1994) nos hacen pensar que la comunicación es clave en las dinámicas de movilización social pues permite la difusión de sus acciones, la construcción de su identidad colectiva y la visualización pública de estas ideas e identidades. Buitrago, Betancur y Zuluaga (2016: 95-96) indican que “la comunicación es condición sine qua non de la convivencia; procesos identitarios, construcción conjunta de subjetividades y determinación del futuro deseado para una comunidad, proceso de comunicación que requiere diálogo”. Estas aportaciones recalcan la pertinencia de procesos comunicativos movilizados en procesos de conflicto comunitario como estrategia que emplea el diálogo como elemento esencial y que resulta potenciadora de la búsqueda de soluciones pertinentes para las ideas e identidad del colectivo implicado. La comunicación social en contextos comunitarios puede definirse, en palabras de Osses (2002: 27) como “expresiones producidas por sujetos ubicados en contextos socio históricos, recibidas por otros sujetos igualmente contextualizados y sometidas a procesos constantes de interpretación, valoración y evaluación”. Añaden Buitrago, Betancur y Zuluaga (2016: 87) que “la comunicación comunitaria es definida como aquellos procesos mediante los cuales las comunidades visibilizan su realidad local con su propia voz, se trata de estrategias de diálogo, encuentro, relaciones solidarias donde se da primacía a la comunicación humana y la producción colectiva de conocimiento”. Así pues, deducimos que la comunicación es un proceso de producción y recepción de información circunscrita a la realidad de quienes conviven en sociedad. Esta comunicación versa sobre percepciones, opiniones e información que contribuye a la construcción de la realidad local. Entendemos, por tanto, que las estrategias comunicativas locales contribuyen al crecimiento, desarrollo y diversidad cultural. A modo de síntesis de las aportaciones referidas, elaboramos un cuadro sintético con los principales elementos de la comunicación social.



### FIGURA 1. Elementos de Comunicación Social

Elementos de Comunicación Social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creatividad y Cambio para el desarrollo</li> <li>- Transmisión de expresiones</li> <li>- Hace efectiva la ciudadanía social</li> <li>- Participación, Diálogo y Encuentro</li> <li>- Conocer y reconocer</li> <li>- Interpretación, valoración, significación y evaluación.</li> <li>- Producción colectiva de conocimiento</li> <li>- Protagonismo, compromiso y sostenibilidad</li> </ul>
-----------------------------------	--

Fuente: Elaboración propia a partir de Laraña, Johnston, y Gusfield (1994), Osses (2002), Lillo y Roselló (2004), Barranquero (2011), Galvis y Botero (2012), Mendivil, Meléndez, Racedo y Rosero (2015), Arévalo, López y Fernández (2016) y Buitrago, Betancur y Zuluaga (2016).

### 3. La comunicación en el proceso de mediación

Diversos autores como Moore (1989), Suáres (1996), Folberg y Taylor (1997), Haynes (2012) o Soletto y Otero (2007) definen la mediación como un proceso organizado en etapas en las que el tercero imparcial y neutral favorece la comunicación entre las partes, regenera los patrones de conducta comunicativa y favorece el diálogo para el entendimiento y la búsqueda de soluciones. Esto nos hace pensar que la comunicación es la clave del proceso de entendimiento que promueve la mediación. Así afirman esta idea Díez y Tapia (2010: 25-26) cuando dicen que “la mediación es comunicación. Añaden que la mediación maneja herramientas que están destinadas a incrementar la capacidad comunicativa de las partes para percibir la realidad de forma diferente y para ello es necesario un proceso de generación de confianza”

#### 3.1. Competencia comunicativa

“La competencia comunicativa es aquello que la persona hablante precisa saber para poder comunicarse de manera eficaz en contextos culturalmente significantes” (Hymes 1995: 27-32). Incorporamos de las ideas de Pardo (2007) que la mayoría de las relaciones sociales tienden a ser perpetuadas, transformadas o reproducidas por medio de eventos comunicativos. A este respecto añade Fernández (2010:9) que “para poder desarrollar la competencia social y ciudadana, es necesario un componente fundamental para la convivencia, que es el desarrollo paralelo de la competencia educativa, porque aunque las sociedades contemporáneas se fundamenten en una gran medida en las diferentes formas de comunicación, tanto en la vida pública como en la privada de las personas, existe un deficiente desarrollo de esta competencia”. Con carácter general, carecemos de aquellos aspectos que alguien



que hace uso de su lengua necesita conocer para comunicarse en contextos diversos y que le sean significativos, lo cual implica preparar a la persona para saber interactuar en situaciones diversas.

Al respecto afirma Fernández (2010:4) que aunque “las competencias deben adquirirlas las personas individualmente, la suma de competencias individuales determina la posibilidad de alcanzar metas compartidas”. Añade Rodríguez (2004:35) que “si deseamos que las personas apliquen los procesos comunicativos eficaces no basta con que desarrollemos su competencia comunicativa solamente con la posibilidad de que reproduzca o comprenda la estructura e información textual, se trata de educar en competencia comunicativa para que las personas sean capaces de identificar la pertinencia de los discursos, la adecuación de los mismos y las ideas ocultas en ellos, se trata de que el diálogo sea efectivo”. A estas ideas incorporamos la aportación de Fernández (2010:17) que define el diálogo como una “comunicación horizontal entre los diferentes sujetos para lo que es necesario que todas y cada una de las personas se reconozcan al mismo tiempo como diferentes y como iguales en dignidad y en derechos como base para una convivencia democrática”. Así pues, el término competencia comunicativa implica el componente del desarrollo de las capacidades prácticas de intervención en la realidad y la participación activa en la misma, para que sean las propias personas quienes diseñen las alternativas para las situaciones de injusticia que se puedan producir en su sociedad e incluso en el mundo.

### *3.2. Habilidad comunicadora del mediador*

Definimos el concepto habilidad<sup>1</sup> como la capacidad o disposición para algo, cada una de las cosas que una persona ejecuta con gracia y destreza [RAE]. Es pues una habilidad una capacidad que permite a la persona que la ejecuta obtener un resultado que considera positivo o esperado. Las habilidades son destrezas a aplicar para el desempeño de las funciones asignadas a un rol particular. A continuación hacemos un estudio para determinar las principales funciones del rol profesional mediador en relación con la promoción de la comunicación en el proceso de mediación.

Respecto a las funciones del mediador Touval y Zartman (1989) agrupan las tareas esenciales del mediador en tres grandes bloques: Comunicador, formulador y manipulador. Comunicador, pues el mediador debe ser experto en comunicación y escucha propia, además de en tácticas para favorecer dichas habilidades en las partes implicadas en el proceso. Formulador, pues debe ejecutar la capacidad de síntesis, la asertividad y la sistematización de la información para ofrecer una guía de trabajo a las partes. Manipulador, entendida de forma positiva como la influencia que

---

<sup>1</sup> Según lo establecido en el Diccionario de la Real Academia Española.

el mediador tiene sobre las partes y sus estrategias persuasivas para el desarrollo positivo y eficaz de las negociaciones. Identificamos en esta propuesta el fomento de la comunicación, análisis de la situación conflictiva y la movilización de las partes como funciones principales del mediador. Al respecto, Folberg y Taylor (1997) proponen ideas sobre los elementos que debe tener el perfil mediador, entre los que destacamos; identificar su estilo interaccional; equilibrar la comunicación; sistematizar y objetivar la información para conducir el conflicto hacia una proyección de solución futura; identificar y resaltar los temas de interés común; promover la participación de las partes hacia la identificación de las alternativas más viables y atender a la comunicación no verbal de los implicados.

Del estudio de estas propuestas identificamos la comunicación como uno de los principales bloques de actuación del profesional de la mediación. El mediador debe fomentar la comunicación eficaz ejerciendo como experto, además ha de motivar y la capacitar a las partes en su competencia comunicativa para favorecer su colaboración en el proceso de mediación y la cooperación entre ellas para la determinación de soluciones eficaces.

#### **4. Diseño de la investigación**

En las aportaciones teóricas se ha identificado el valor que se otorga a la habilidad comunicadora del mediador para la ejecución del proceso de intervención. Las aportaciones de los autores y expertos en la materia, nos ofrecen un panorama en el que el profesional de la mediación ha de adquirir habilidades y destrezas que le permitan ejecutar su competencia mediadora, entendida como la habilidad propia de escucha y comunicación así como la capacidad de motivar y desarrollar estas destrezas en las partes implicadas en el proceso mediador.

A este análisis documental de las referencias teóricas actuales, se ha querido incorporar la valoración desde la perspectiva profesional al respecto de la destreza comunicadora, para así conseguir entrelazar el aspecto teórico y el práctico para ofrecer una visión completa sobre la pertinencia y relevancia de esta destreza en el desempeño profesional de la mediación. Por tanto, se ha desarrollado una investigación en torno a la identificación, percepción propia y el valor que se otorga a la competencia comunicativa desde la perspectiva de mediadores sociales en activo.

##### **4.1. Método**

El estudio que se presenta se ha basado en una metodología cualitativa que plantea un diseño descriptivo en el que se ha aplicado un instrumento de obtención de datos de tipo encuesta, cerrada autocumplimentada, a una muestra representativa del universo de trabajo.

La metodología cualitativa, como afirman Bisquerra et al. (2004:280-281), "recurre a la flexibilidad para acceder a lo que se quiere saber o comprender siguiendo un proceso determinado de modo que se identifiquen las estrategias de obtención de datos más adecuadas y los tiempos y lugares más convenientes". Esta metodología, añaden otros autores como Anguera (1995), Dankhe (1986) o Herández, Fernández-Collado y Baptista (2006) tiene como objetivo la comprensión de un fenómeno desde el interior del mismo.

#### 4.2. *Objetivos de investigación y variables de estudio*

- ***Objetivo General:*** Determinar la relevancia de las competencias comunicativas respecto al resto de competencias propias del rol profesional mediador desde la óptica profesional.
- ***Objetivos Específicos:***
  - Conocer la valoración de mediadores en activo sobre las principales competencias para el ejercicio profesional mediador.
  - Identificar el valor que se otorga a la competencia comunicadora desde la perspectiva de los mediadores en activo.

**FIGURA 2: Variables de Estudio**

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Variables</b>
Conocer la valoración de mediadores en activo sobre las principales competencias para el ejercicio profesional mediador	Confianza y credibilidad
	Respeto hacia valores y principios de la mediación.
	Intervención según las características del conflicto
	Los principios de la mediación en la intervención profesional
	Deontología y buenas prácticas
Identificar el valor que se otorga a la competencia comunicadora desde la perspectiva de los mediadores en activo	Empowerment
	El proceso de mediación según sus fases y aplicación de habilidades/técnicas propias de cada una de ellas.
	Habilidades de comunicación eficaz y transmisión a las partes.

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.2. Descripción de las variables de estudio

##### ■ V1. Confianza y credibilidad

La confianza, como indica Haynes (2012:19) es “fundamental para que la intervención de la persona mediadora sea aceptada por las partes”. Para ello el mediador ha de realizar una serie de acciones acompañadas de comunicación no verbal que favorezcan esta confianza como es no aceptar definiciones unilaterales o ser equilibrado con respecto a la participación de las partes. Añaden De Diego y Guillén (2010:76) que “para generar confianza el mediador ha de ser discreto, prudente y ecuánime durante el proceso de mediación”. Así mismo, la neutralidad es el factor primordial para generar dicha confianza. Con respecto a la credibilidad, afirma Rozemblum (2007:47) que “una de las características principales de la persona mediadora es tener credibilidad profesional para así generar confianza en las partes”. Añaden De Diego y Guillén (2010:77) que “el mediador debe proporcionar credibilidad mediante la sobriedad, el ejemplo, la cordialidad, el respeto y la comunicación ejemplar”.

##### ■ V2. Intervención según las características del conflicto

Las características del conflicto determinan aspectos elementales, recogidos por Lederach (2000) y definidos como la Persona, el Problema y el Proceso. Estos aspectos han de ser identificados por la persona mediadora quien habrá de diseñar la intervención mediadora según las características reveladas por cada uno de estos aspectos. Sobre todo en el ámbito del estilo propio de afrontamiento al conflicto que desarrollen las partes, que revelará la estrategia comunicativa que ejecute durante el proceso de mediación.

##### ■ V3. Los principios de la mediación en la intervención profesional

El respeto hacia los valores y principios de la intervención profesional mediación es una cuestión elemental para el ejercicio profesional mediador. Ovejero (2004) propone una serie de principios que indica han de ser asumidos y respetados por el mediador como son: negociar no es imponer tus ideas; ceder no es perder ; la comunicación es la base del diálogo y no debe haber ganador ni perdedor.

##### ■ V4. Deontología y buenas prácticas

El Congreso Europeo de CAEN establece en 1990 el Primer Código Deontológico de la mediación que establece las normas básicas de actuación de los servicios afiliados, con la finalidad de dar a los usuarios garantía de profesionalidad y ética. En España no existe un código de conducta unificado de regulación estatal, sino diferentes códigos propuestos por agrupaciones de profesionales de la mediación.

- *V5. Empowerment*

La recuperación de la responsabilidad se define como empowerment y es una de las características de la mediación que la convierte en un proceso útil para los individuos. El empowerment es definido por Bush y Folger (1996) como la potenciación del protagonismo y por ello las personas potencian aquellos recursos que les permiten ser un agente, un protagonista de su vida, al mismo tiempo que se hacen cargo y responsables de sus acciones. La motivación y empoderamiento de las partes es reconocido como una habilidad o competencia de la persona mediadora para generar participación e implicación de las partes en el proceso mediador.

- *V6. El proceso de mediación según sus fases y aplicación de habilidades/técnicas propias de cada una de ellas.*

Las habilidades de la persona mediadora han sido descritas por diversos autores como Bazerman y Neale (1992), de entre las cuales destacamos la habilidad de cuestionar lo obvio, co-pensar y co-sentir, buscar lo imposible o mantener la distancia. Las habilidades de comunicación eficaz son consideradas como elementales para el ejercicio profesional de la mediación.

- *V7. Habilidades de comunicación eficaz y transmisión a las partes.*

Los principios de la negociación han de estar basados en una comunicación eficaz que ha de ser la herramienta y el objetivo de intervención de la persona mediadora. Al respecto aportan De Diego y Guillén (2010:75-77) que “el mediador ha de tener dotes de comunicador pues de una buena o mala comunicación dependen cuestiones de gran relevancia para el proceso gestor del conflicto”.

#### *4.3. Instrumento*

Para llevar a cabo la encuesta para la recogida de datos, se ha elaborado un cuestionario estandarizado. A continuación mostramos la matriz de congruencia que describe los indicadores con los que elaborar el instrumento según las variables de estudio anteriormente planteadas:

**FIGURA 3. Contenidos e Indicadores del Instrumento**

<b>Contenidos</b>	<b>Indicadores según variables</b>	
Bloque Introductorio: Sociodemográfico	- Sexo	V S.D.
	- Edad	
	- Profesión de Origen	
Bloque 1. Valoración de las competencias para el ejercicio de la actividad profesional mediadora.	- Confianza y credibilidad.	V 1
	- Intervención según las características del conflicto	V2
	- Los principios de la mediación en la intervención profesional	V3
	- Deontología y buenas prácticas	V4
	- Empowerment	V5
	- El proceso de mediación según sus fases y aplicación de habilidades/técnicas propias de cada una de ellas.	V6
	- Habilidades de comunicación eficaz y transmisión a las partes.	V7

Fuente: Elaboración propia.

El diseño del cuestionario se fundamenta en los objetivos de investigación que marca el investigador y las variables extraídas de los mismos. Cuestionario cualitativo autocumplimentado en base a una escala de valoración tipo Likert.

#### **4.3.1. Descripción de la escala de medida**

A continuación mostramos el instrumento que diseñamos a partir de la estructuración y sistematización de las variables de investigación. Cada variable se transforma en un indicador operativo del concepto en la escala de obtención de datos y además incluye el método de puntuación o valoración mediante el sistema Likert estandarizado.

**FIGURA 4. Escala de medida**

<b>Ítem</b>	<b>Variable</b>	<b>Indicador / Operacionalización del concepto en la escala</b>	<b>Escala de medida (Tipo Likert)</b>
1	Confianza y credibilidad	En qué grado es competencia de la persona mediadora transmitir confianza y credibilidad a los usuarios	1- 10
2	Intervención según las características del conflicto	En qué grado es competencia de la persona mediadora diseñar la intervención mediadora según las características del conflicto presentado.	1- 10
3	Los principios de la mediación en la intervención profesional	En qué grado es competencia de la persona mediadora desarrollar una intervención mediadora acorde a los principios de mediación.	1- 10
4	El proceso de mediación según sus fases y aplicación de habilidades/técnicas propias de cada una de ellas.	En qué grado es competencia de la persona mediadora conducir las fases del proceso de la mediación y aplicar las habilidades/técnicas precisas en cada una de ellas.	1- 10
5	Empowerment	En qué medida es competencia de la persona mediadora empoderar a las partes para su implicación en el proceso de mediación	1- 10
6	Habilidades de comunicación eficaz y transmisión a las partes.	En qué medida es competencia de la persona mediadora desempeñar habilidades de comunicación eficaz y su transmisión a las partes en conflicto.	1- 10
7	Deontología y buenas prácticas	En qué medida es competencia de la persona mediadora conocer y hacer respetar los principios deontológicos de la actividad profesional mediadora.	1- 10

Fuente: Elaboración propia.



#### 4.4. Muestra

La investigación diseñada se ha dirigido al universo de mediadores inscritos en el Registro de Mediadores de Cataluña<sup>2</sup>, universo que se compone de 387 personas. Los mediadores formarán parte del Registro de Mediadores del Centro de Mediación de Cataluña, hecho que garantiza el cumplimiento de lo establecido en la normativa reguladora estatal.

**FIGURA 5. Población**

<b>Perfil de la población sujeto de estudio</b>	
<b>I</b>	Mediadores/as en activo
<b>II</b>	Personas que han recibido formación específica en Mediación.
<b>III</b>	Inscritos/as en el Registro de Mediadores del Centre de Mediació de Catalunya
<b>IV</b>	Personas que realizan su actividad profesional mediadora en la ciudad de Barcelona.
<b>V</b>	Personas que realizan la mediación en cualquiera de sus ámbitos regulados en la Ley Estatal de Mediación Civil y Mercantil de 2012.
<b>VI</b>	Personas que cumplen las características recogidas en la normativa reguladora de la Mediación en España (Ley de Mediación de 2012 y Reglamento que la regula, 2013).
<b>VI</b>	Personas que realizan su actividad mediadora en Cataluña.

Fuente: Elaboración propia.

Para la obtención de datos se lanzó el instrumento diseñado mediante formato de encuesta autocumplimentada. Finalmente se obtuvo un total de 121 respuestas, siendo por tanto la N del estudio N=121. Se trata de una muestra aleatoria no estratificada que representa el 31% del universo poblacional.

Al iniciar el análisis estadístico de una serie de datos, un primer paso ha consistido en describir la distribución de las variables estudiadas y de los datos numéricos. Una de las distribuciones teóricas más utilizada es la distribución normal o también denominada distribución gaussiana. "La distribución viene determinada por dos parámetros, la media y la desviación estándar" (Pertegaz y Pita, 2001:112-117).. En este estudio, asumimos la Normalidad de la distribución basándonos en la N>100, por lo que tomamos los datos obtenidos como próximos a la realidad. Para la operacionalización de los resultados arrojados por el instrumento diseñado, se ha

<sup>2</sup> A fecha revisada de 2016.

empleado el software de análisis estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) en su versión 20.0.

## 5. Análisis de Resultados

A continuación mostramos los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento para dar respuesta a los objetivos de investigación planteados.

### 5.1. Las competencias comunicativas en el proceso de mediación

En primer lugar mostramos las competencias generales que consideramos debe poseer un mediador o mediadora para la ejecución de su rol profesional. Entre las competencias propuestas se incluyen aquellas relativas a las destrezas comunicativas. Nuestra intención es valorar en qué medida se jerarquiza la competencia comunicativa dentro del conjunto competencial del rol profesional mediador desde la óptica de los profesionales en activo.

**CUADRO 2. Orden de ítems según medias**

Ítem	Desviación
Transmitir confianza y credibilidad	1,23956
Conducir las fases del proceso y aplicar habilidades/técnicas	1,34354
Habilidades de comunicación eficaz y transmisión a las partes	<b>1,29291</b>
Conocer y respetar los principios deontológicos	1,36586

Fuente: Elaboración propia.

En el Cuadro 2 puede apreciarse que las competencias comunicativas propuestas en la escala han obtenido una importante valoración por parte de los mediadores participantes en el estudio, ocupando el tercer lugar en cuanto a la jerarquización de las competencias generales. En la siguiente tabla incorporamos a esta percepción valorativa, el grado de desviación entre las diferentes contestaciones de los mediadores participantes en el estudio.

**CUADRO 3. Desviación típica menor**

Ítem	Desviación
Transmitir confianza y credibilidad	1,23956
Conducir las fases del proceso y aplicar habilidades/técnicas	1,34354
Habilidades de comunicación eficaz y transmisión a las partes	<b>1,29291</b>
Conocer y respetar los principios deontológicos	1,36586

Fuente: Elaboración propia.

En el Cuadro 3 mostramos las variables que han obtenido una desviación típica más próxima a la unidad, siendo por tanto, una desviación menor en el rango de valoraciones. Por lo tanto se asume cierto grado de consenso entre los participantes en el estudio respecto a estas cuatro variables comunicativas como esenciales para la ejecución del rol mediador. Respecto a la variable específica sobre la comunicación observamos el segundo lugar respecto al consenso en las respuestas de la población sujeto de estudio.

## 5.2. Análisis de las variables de estudio

A continuación vamos a realizar un análisis de las valoraciones aportadas por la población participante para cada una de las competencias generales para el ejercicio del rol mediador desde su sistematización en las variables e indicadores integradoras del instrumento de investigación.

### ■ V1. Transmitir confianza y credibilidad

Los datos arrojados muestran para esta primera variable una media total de 9,11 (Ver Tabla 2) puntos sobre 10 y una distribución de valoraciones por grupos en porcentajes representados a continuación.

**CUADRO 4. Estadísticos ítem confianza y credibilidad**

Ítem	Desviación
Transmitir confianza y credibilidad	1,23956
Conducir las fases del proceso y aplicar habilidades/técnicas	1,34354
Habilidades de comunicación eficaz y transmisión a las partes	<b>1,29291</b>
Conocer y respetar los principios deontológicos	1,36586

Fuente: Elaboración propia.

El Cuadro 4 muestra que la valoración mayor representada con el indicador 10 es otorgada por un 51,2% de los participantes, mientras que la menor representada con el indicador 5 por un 5%. Siendo la valoración tendente hacia el indicador 10 la más frecuente. Así pues, las competencias *confianza y la credibilidad* son altamente valoradas por los mediadores en activo.

■ *V2. Habilidades de comunicación eficaz y transmisión a las partes*

Los datos arrojados muestran para esta primera variable una media total de 8.94 (Ver Tabla 2) puntos sobre 10 y una distribución de valoraciones por grupos en porcentajes representados a continuación.

**CUADRO 5. Estadísticos ítem Habilidades comunicación.**

Habilidades de comunicación eficaz y transmisión a las partes			Estadísticos descriptivos			
	Porcentaje		N	Mínimo	Máximo	Media
Válidos	grado 5	5,0%	Habilidades de comunicación eficaz y transmisión a las partes	121	5,00	10,00
	grado 7	8,3%				
	grado 8	11,6 %				
	grado 9	33,1%				
	grado 10	<b>42,1%</b>				
	Total	100,0 %	N válido (según lista)	121		

Fuente: Elaboración propia.

El Cuadro 5 muestra que la valoración mayor representada con el indicador 10 es otorgada por un 42,1% de los participantes, mientras que la menor representada con el indicador 5 por un 5%. Siendo la valoración hacia el indicador 10 la más frecuente. Es esencial que el mediador sea excelente comunicador, pero los mediadores

profesionales también remarcan la necesidad de que el mediador sepa educar en esas habilidades para que las partes las incorporen a sus estrategias comunicativas y de este modo favorecer su diálogo, entendimiento y toma de decisiones.

■ *V3. Conducir las fases del proceso y aplicar habilidades/técnicas*

Los datos arrojados muestran para esta primera variable una media total de 8,85 puntos (Ver Tabla 2) sobre 10 y una distribución de valoraciones por grupos en porcentajes representados a continuación.

**CUADRO 6. Estadísticos ítem fases del proceso y habilidades**

<b>Conducir las fases del proceso y aplicar habilidades/técnicas</b>			<b>Estadísticos descriptivos</b>				
		Porcentaje		N	Mínimo	Máximo	Media
Válidos	grado 5	5,0%	Conducir las fases del proceso y aplicar habilidades/técnicas	121	5,00	10,00	<b>8,8595</b>
	grado 6	3,3%					
	grado 7	6,6%					
	grado 8	8,3%					
	grado 9	<b>39,7%</b>					
	grado 10	37,2 %					
	Total	100,0%	N válido (según lista)	121			

Fuente: Elaboración propia.

El Cuadro 6 muestra que la valoración mayor representada con el indicador 10 es otorgada por un 37,2% de los participantes, mientras que la menor representada con el indicador 5 por un 5%. Siendo la valoración máxima representada por el indicador 9 representada con un 39,7% de los participantes. Durante la conducción del proceso de mediación el mediador ejecuta sus habilidades comunicativas, de escucha y de negociación, siendo para él sus herramientas esenciales de trabajo. Esta competencia es altamente valorada por los mediadores en activo, hecho que la sitúa como una competencia precisa para el ejercicio específico de la profesión a partir de sus modelos de intervención y de acción profesional propios.

■ *V4. Empoderar a las partes para su implicación*

Los datos arrojados muestran para esta primera variable una media total de 8,72 puntos (Ver Tabla 2) sobre 10 y una distribución de valoraciones por grupos en porcentajes representados a continuación

**TABLA 7. Estadísticos ítem empowerment**

Empoderar a las partes para implicación			Estadísticos descriptivos				
		Porcentaje					
Válidos	grado 4	1,7%		N	Mínimo	Máximo	Media
	grado 5	6,6%	Empoderar a las partes para implicación	121	4,00	10,00	<b>8,7273</b>
	grado 6	3,3%					
	grado 8	14,9%	N válido (según lista)	121			
	grado 9	<b>41,3%</b>					
	grado 10	32,2%					
	Total		100,0%				

Fuente: Elaboración propia.

El Cuadro 7 muestra que la valoración mayor representada con el indicador 10 es otorgada por un 32,2% de los participantes, mientras que la menor representada con el indicador 4 por un 1,7%. Siendo la valoración máxima representada por el indicador 9 representada con un 41,3% de los participantes. Empoderar a las partes durante el proceso de mediación supone aplicar una estrategia formativa que desarrolle sus capacidades sociales con el fin de convertirlos en agentes sociales activos. Esta competencia es altamente valorada por los mediadores profesionales en activo, hecho que convierte al mediador en un agente socializador y motivador.

■ *V5. Diseño de intervención según características del conflicto*

Los datos arrojados muestran para esta primera variable una media total de 8,78 puntos (Ver Tabla 2) sobre 10 y una distribución de valoraciones por grupos en porcentajes representados a continuación.

**CUADRO 8. Estadísticos ítem Diseño según conflicto**

Diseño de intervención según características del conflicto			Estadísticos descriptivos				
		Porcentaje	N	Mínimo	Máximo	Media	
Válidos	grado 4	1,7%	Diseño de intervención según características del conflicto	121	4,00	10,00	<b>8,7851</b>
	grado 5	3,3%					
	grado 6	1,7%					
	grado 7	8,3%					
	grado 8	13,2%					
	grado 9	<b>37,2%</b>					
	grado 10	34,7%					
	Total	100,0%					
			N válido (según lista)	121			

Fuente: Elaboración propia.

El Cuadro 8 muestra que la valoración mayor representada con el indicador 10 es otorgada por un 34,7% de los participantes, mientras que la menor representada con el indicador 4 por un 1,7%. Siendo la valoración máxima representada por el indicador 9 representada con un 37,2% de los participantes. Las características del conflicto nos revela, entre otras cosas, los estilos de afrontamiento de las partes y cada uno de ellos lleva a parejado un sistema comunicativo. Los mediadores en activo valoran la pertinencia de que el mediador profesional sea competente en la detección de dichas estrategias y desarrollar su intervención respecto a ellas para proveer un proceso de mediación adaptado a las características y posibilidades de las partes.

■ *V6. Intervención acorde a los principios de mediación*

Los datos arrojados muestran para esta primera variable una media total de 8,71 puntos (Ver Tabla 2) sobre 10 y una distribución de valoraciones por grupos en porcentajes representados a continuación.



**CUADRO 9. Estadísticos ítem Principios**

Intervención acorde a los principios de la mediación			Estadísticos descriptivos				
		Porcentaje	N	Mínimo	Máximo	Media	
Válidos	grado 4	1,7%	Intervención acorde a los principios de la mediación	121	4,00	10,00	<b>8,7190</b>
	grado 5	5,0%					
	grado 6	5,0%					
	grado 7	3,3%					
	grado 8	19,8%					
	grado 9	24,0%					
	grado 10	<b>41,3%</b>					
	Total	100,0%	N válido (según lista)	121			

Fuente: Elaboración propia.

El Cuadro 9 muestra que la valoración mayor representada con el indicador 10 es otorgada por un 41,3% de los participantes, mientras que la menor representada con el indicador 4 por un 1,7%. Siendo la valoración hacia el indicador 10 la más frecuente. Los principios de la mediación hacen referencia a la labor de escucha, tolerancia, interés y colaboración entre los implicados, siendo la comunicación el instrumento vertebrador de este entendimiento. Los mediadores en activo valoran positivamente la competencia del mediador profesional para remarcar y hacer presente en todo momento dichos principios fundamentales de la mediación.

- *V7. Conocer y respetar los principios deontológicos*

Los datos arrojados muestran para esta primera variable una media total de 9,003 puntos (Ver Tabla 2) sobre 10 y una distribución de valoraciones por grupos en porcentajes representados a continuación.

**CUADRO 10. Estadísticos ítem Deontología**

<b>Conocer y respetar los principios deontológicos</b>			<b>Estadísticos descriptivos</b>				
		Porcentaje	N	Mínimo	Máximo	Media	
Válidos	grado 4	1,7%	Conocer y respetar los principios deontológicos	121	4,00	10,00	<b>9,0331</b>
	grado 5	3,3%					
	grado 7	8,3%					
	grado 8	8,3%					
	grado 9	28,9%					
	grado 10	<b>49,6%</b>					
	Total	100,0%					
			N válido (según lista)	121			

Fuente: Elaboración propia.

El Cuadro 10 muestra que la valoración mayor representada con el indicador 10 es otorgada por un 49,6% de los participantes, mientras que la menor representada con el indicador 4 por un 1,7%. Siendo la valoración hacia el indicador 10 la más frecuente. La deontología es un elemento que posibilita el reconocimiento social de una profesión. Así pues, los profesionales de la mediación consideran que la competencia deontológica ha de estar presente en el conjunto de competencias precisas para el profesional de la mediación y, de este modo, favorecer su definición, reconocimiento social y visibilidad como agente social.

## 6. Conclusiones y Discusión

Respecto a los datos analizados, observamos y reafirmamos la idea recogida en las aportaciones teóricas que determina que la comunicación es un elemento fundamental en el proceso de mediación, pero no sólo esto, sino que la competencia comunicativa es necesaria desde la perspectiva teórica y se comprueba con este estudio que también se considera necesaria desde la perspectiva profesional activa. Esto establece, de forma manifiesta, una conexión entre la teoría y la práctica que supone un elemento sobre el que seguir desarrollando la mediación como actividad profesional.

Del estudio de los resultados de la investigación determinamos que la comunicación, en sus diferentes expresiones, supone una competencia relevante para la ejecución del rol profesional mediador. Así mismo, se ha detectado una importante similitud o coincidencia en las respuestas otorgadas por la población participante,

hecho que otorga un importante valor y remarca la presencia de las variables de comunicación en la ejecución del rol mediador.

Así mismo, hemos estudiado la valoración respecto al mediador como agente social, poniendo interés en la competencia o capacitadora de las personas implicadas, siendo esta competencia considerada de forma muy positiva por los mediadores en activo. Podemos pensar, pues, que la aplicación dual de la competencia comunicadora junto con la competencia motivadora convierte al mediador en un agente social promotor de la comunicación y facilitador de procesos de participación social y desarrollo comunitario.

De este estudio podemos deducir que el mediador ejecuta un rol que tiene como eje central la competencia comunicadora que ha de emplear para favorecer las estrategias de diálogo eficaz y escucha activa entre las partes en conflicto desde una posición motivadora. Asimismo, el mediador ejecuta competencias que transforman la visión de los implicados respecto a su potencial y sus posibilidades generando en ellos agentes activos socialmente. Además, incorporamos la competencia deontológica, que contribuirá a la legitimación social del perfil profesional mediador como figura eficaz, eficiente, y ética, hecho que le permitirá erigirse como un agente social de interés para la promoción y desarrollo comunitario

## 7. Referencias

- Anguera, M.T. 1995. "Tratamiento de datos cualitativos." Pp. 549-576 en *Métodos de Investigación en Psicología*, editado por M. T. Anguera. Madrid: Síntesis.
- Arévalo Iglesias, L; López Rodríguez, C. y Fernández Vázquez, J. 2016. "Soportes, contenidos y audiencias ." Pp. 126-146 en *¿ Nuevas alternativas de la comunicación?*, editado por M. J. Barriga Cano. Sevilla: Ediciones Egregius.
- Bazerman, M. H, y Neale, M. A. 1992. *Negotiating rationally*. Nueva York: NY Free Press.
- Barranquero, A. 2011. "Comunicación alternativa. Debates, escenarios y redes." *Ecós*, (13): 1-9.
- Bisquerra Alzina, R. 1992. *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: Editorial la Muralla.
- Barush Bush, R. A. y Folger, J. P. 1996. *La promesa de la Mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. España: Granica.
- Buitrago Trujillo, H. A.; Betancur Gómez, C. y Zuluaga Quiceno, E. 2016. "Medios de comunicación para el cambios social y comunicación para el fortalecimiento del tejido social". *Comunicación*. (34):85-97.
- Cabello Tijerina, P. A. 2013. "Elementos del proceso de mediación que favorecen a su implementación como política social". *Comunitania*, (5):85-112.
- Dankhe, G. L. 1986. *Investigación y comunicación*. McGraw Hill.
- De Diego Vallejo, R. y Guillén Gestoso, C. 2010. *Mediación, proceso tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.

- Díez, F. y Tapia, G. 1999. *Herramientas para trabajar en mediación*. Buenos Aires: Paidós Ibérica.
- Fernández Herrero, B. 2010. "La competencia comunicativa como base del desarrollo de la competencia social y ciudadana en el aula." *Actualidades Investigativas en Educación*, 10, (2):1-24.
- Fernández Riquelme, S. 2009. "La mediación social: Itinerario histórico de la resolución de conflictos sociales." *La Razón Histórica*, (9):77-97.
- Folberg, J. y Taylor, A. 1997. *Mediación: resolución de conflictos sin litigio*. México D.F.: Limusa.
- Galvis, C.A. y Botero, L.H. 2012. "Comunicación Pública: mediaciones para la movilización social." *Observatorio Journal*, 6 (4): 23-43.
- García Villaluenga, L. 2003. *Mediación familiar, prevención y alternativa al litigio en los conflictos familiares*. Madrid: Dickinson.
- García Villaluenga, L. y Bolaños Cartujo, I. 2007. *Situación de la mediación familiar en España. Detección de necesidades, desafíos pendientes*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Giménez Romero, C. 1997. "La naturaleza de la mediación intercultural." *Migraciones*, (2):125-160.
- Haynes, J. M. 2012. *Fundamentos de la mediación familiar. Manual práctico para mediadores*. Madrid: Gaia Ediciones.
- Hernández, R., Fernández-Collado, C., y Baptista, P. 2006. *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hymes, D. 1995. "Acerca de la competencia comunicativa." Pp. 27-46 en *Documentos básicos en la enseñanza de las lenguas extranjeras*, editado por M. Llobera. Madrid: Edelsa.
- Iglesias Ortuño, E. 2013. "La prestación de servicios de mediación comunitaria en México y España." Pp. 413-432 en *Estado del Arte de la Mediación*, editado por F.J. Gorjón Gómez y A. López Peláez . España: Aranzadi.
- Iglesias Ortuño, E. 2016. "Construcción jurídica del perfil profesional de la mediación en España." *La razón Histórica*, (33), 130-153.
- Laraña, E.; Johnston, H. y Gusfield, J. R. 1994. *New social movements: From Ideology to identity*. Philadelphia: Temple University Press.
- Lederach, J. P. 2000. *El abecé de la paz y los conflictos*. Madrid: Catarata.
- Lillo Herranz, N. y Roselló Nadal, E. 2004. *Manual para el Trabajo Social Comunitario*. Madrid: Narcea.
- López Valero, A. y Encabo Fernández, E. 2002. "Competencia comunicativa, identidad de género y formación del profesorado." *Revista interuniversitaria de Formación del Profesorado*, (43):113-122.
- Mendivil Calderón C.; Meléndez Solano, K.; Racedo Durán, Y. y Rosero Molina, J. 2015. "El papel de la comunicación para el cambio social: empoderamiento y participación en contextos de violencia." *Encuentros*, 13 (1):11-23.
- Moore, C. W. 1995. *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona: Granica.
- Osses, S. 2002. *Nuevos sentidos de lo comunitario: Radios comunitarias en Colombia. Tesis de Maestría*. México: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.

Ovejero Bernal, A. 2004. *Técnicas de negociación: Cómo negociar eficaz y exitosamente*. Madrid: McGraw Hill.

Pardo, N. 2007. *Cómo hacer el análisis crítico del discurso. Una perspectiva latinoamericana*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Rodríguez Núñez, L.H. 2004. "Competencia comunicativa y análisis crítico del discurso" *Enunciación*, 9, (1):27-36.

Rondón García, L. M. y Munuera Gómez, M. P. 2009. "Mediación: un espacio de intervención para trabajadores sociales" *Revista Trabajo Social*. (11): 25-41.

Rozemblum, S. 2007. *Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*. Barcelona: Graó.

Soledo Muñoz, H. y Otero Parga, M. 2007. *Mediación y solución de conflictos. Habilidades para una necesidad emergente*. Madrid: Tecnos.

Stulberg, J. 1981. "The theory and practice of mediation: a reply to profesor Suskind" *Vermont Law Review*, (6):85-117.

Suares, M. 1996. *Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Barcelona: Paidós Mediación.

Touval, S. y Zartman, I. W. 1989. "Mediation in International Conflicts": Pp. 115-137 en *Mediation Research*. Editado por K. Kressel y D. G. Pruitt. San Francisco: CA Jossey-Bass.

Vinyamata, E. 2003. *Aprender del conflicto. Conflictología y educación*. Barcelona: Graó.

Watts, D. 2006. *Seis grados de separación. La ciencia de las redes en la era del acceso*. Barcelona: Paidós Transiciones.

**ARTICULOS/ARTICLES**

Universidades Promotoras de la Salud en México: el caso de la Universidad de Sonora / Health Promoting Universities in México: the case of University of Sonora Yanira Valle Hernández y Catalina A. Denman Champion .....	Págs 9-30
Gestión de la edad en las ENL en Extremadura: la "huella generacional" / Age management within the NPOs in Extremadura: the "generational footprint" Santiago Camberro Rivero .....	Págs 31-57
El trabajo social comunitario ante la vulnerabilidad urbana: un estudio documental de regeneración de barrios / Community social work before urban vulnerability: documentary study socio-urbanistic regeneration Juan David Gómez-Quintero, Antonio Eito Mateo, Jesús Domínguez Sanz y M <sup>a</sup> Carmen Martínez Molina .....	Págs 59-79
Outcomes of a psychosocial treatment of women affected by intimate partner violence / Resultados del tratamiento psicosocial a mujeres afectadas por la violencia íntima de pareja Trinidad Donoso-Vázquez y Anna Velasco Martínez .....	Págs 81-101
Metodología didáctica y modelos pedagógicos en la enseñanza preuniversitaria de la Comunidad de Madrid / Didactic methodology and pedagogical models in pre-university education of Community of Madrid Eduardo López Bertomeo y Ángel Luis González Olivares .....	Págs 103-124
Las transferencias intergeneracionales en España y Andalucía. Una primera aproximación al estudio de los factores explicativos en el cuidado de los nietos / Intergenerational transfers in Spain and Andalusia. A first approach to the study of explanatory factors in the care of grandchildren Marta Ortega Gaspar y Mercedes Fernández Alonso .....	Págs 125-140
Relatos de vida de personas sin hogar en la ciudad de Barcelona: desafiliación social y salud / Life stories of homeless people in the city of Barcelona: social disaffiliation and health María Virginia Matulić Domandžić, Irene De Vicente Zueras y Jordi Caís Fontanella .....	Págs 141-157
La comunicación en mediación social y su oportunidad para el desarrollo comunitario / Communication in social mediation and its opportunity for Community Development Emilia Iglesias Ortuño, Enrique Pastor Seller y Luis Miguel Rondón García .....	Págs 159-184

**RESEÑAS/REVIEWS**

Amaya Ituarte Tellaeche (coord.). (2017). Prácticas del Trabajo Social Clínico / Clinical Social Work Practices (por Arantxa Hernández Echeagaray) .....	Págs 185-188
Enrique Pastor Seller (ed.). (2017). Sistemas y políticas de bienestar, una perspectiva internacional / Welfare systems and policies, an international perspective (por Jesús Manuel Martínez Serrano) .....	Págs 189-193