

## Guía Docente: Gestión de la Tensión Psicológica, Negociación y Mediación

DATOS GENERALES	
<b>Facultad</b>	Facultad de Ciencias de la Salud
<b>Titulación</b>	Grado en Psicología
<b>Carácter</b>	Obligatorio
<b>Período de impartición</b>	Primer Trimestre
<b>Curso</b>	Cuarto
<b>Nivel/Ciclo</b>	Grado
<b>Créditos ECTS</b>	6
<b>Lengua en la que se imparte</b>	Castellano
<b>Prerrequisitos</b>	No se precisa

DATOS DEL PROFESORADO			
<b>Profesor Responsable</b>	Javier Diz Casal	<b>Correo electrónico</b>	javier.diz@ui1.es
<b>Área</b>	Antropología Social	<b>Facultad</b>	Facultad de Ciencias de la Salud
<b>Perfil Profesional 2.0</b>	Google scholar: <a href="#">Javier Diz Casal</a> ORCID: <a href="#">0000-0003-1332-8905</a> Cvlac: 000173034320197201734 LinkedIn: <a href="#">Javier Diz Casal</a> Researchgate: <a href="#">Javier Diz Casal</a>		

**CONTEXTUALIZACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA****Contexto y sentido de la asignatura en la titulación y perfil profesional**

La asignatura “Gestión de la Tensión Psicológica, Negociación y Mediación” se encuadra dentro de las asignaturas de carácter obligatorio del Grado de Psicología, más concretamente en el primer trimestre de cuarto curso, una vez que el alumno tiene claras las bases biológicas del comportamiento y todos los procesos psicológicos básicos (atención, memoria, motivación, emoción...), así como, conocimientos de psicología social y la conducta grupal.

En esta asignatura el alumno va a adquirir los conocimientos básicos sobre los conflictos humanos, sus principales características y las estrategias o métodos específicos de resolución de conflictos, entre ellos, la negociación, el arbitraje y, especialmente, la mediación. Mediación entendida como mecanismo de resolución de conflictos, en el cual un tercero imparcial, el mediador, busca facilitar la comunicación para que las partes por sí mismas sean capaces de resolver un conflicto. Sobre esta cuestión profundizaremos especialmente, conociendo los distintos procesos de Mediación aplicados a diferentes contextos (escolar, laboral, penal, familiar, comunitaria y policial).

## COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

<p><b>Competencias de la asignatura</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CU-03: Utilizar la Técnicas de comunicación profesional de forma adecuada en contextos personales y profesionales.</li> <li>• CU-04: Utilizar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) para poner en marcha procesos de trabajo ajustados a las necesidades de la sociedad actual.</li> <li>• CU-05: Realizar investigaciones basándose en métodos científicos que promuevan un avance en la profesión.</li> <li>• CU-10: Reconocer y saber resolver problemas que afecten a derechos fundamentales de las personas y a valores democráticos.</li> <li>• CU-11: Comprender y saber actuar ante situaciones en las que proceda defender la igualdad, particularmente la de género y la de oportunidades.</li> <li>• CU-12: Saber cómo se han adoptado posturas de defensa de la paz y la mediación.</li> <li>• CU-13: Aceptar y defender el derecho de los diferentes, llegando incluso ante la desigualdad compensatoria, particularmente en los casos de personas con disminución de su autonomía personal.</li> <li>• CU-16: Saber transmitir un informe técnico de la especialidad.</li> <li>• CG-01: Capacidad de análisis y síntesis.</li> <li>• CG-02: Capacidad de organización y planificación.</li> <li>• CG-06: Capacidad de gestión de la información</li> <li>• CG-07: Capacidad de resolución de problemas.</li> <li>• CG-08: Ser capaz de tomar decisiones.</li> <li>• CG-09: Capacidad para trabajar en equipo y colaborar eficazmente con otros.</li> <li>• CG-10: Capacidad para trabajar en equipos de carácter interdisciplinar.</li> <li>• CG-12: Habilidades en las relaciones interpersonales.</li> <li>• CG-13: Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad.</li> <li>• CG-14: Razonamiento crítico.</li> <li>• CG-15: Compromiso ético.</li> <li>• CG-20: Conocimiento de otras culturas y costumbres.</li> <li>• CG-29: Saber interpretar las intenciones de otras personas.</li> <li>• CG-32: Mostrar sensibilidad ante las injusticias personales, ambientales e institucionales.</li> <li>• CG-36: Saber obtener información de forma efectiva a partir de libros y revistas especializadas, y de otra documentación.</li> <li>• CG-37: Ser capaz de obtener información de otras personas de forma efectiva.</li> <li>• CB-04: Transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.</li> <li>• CE-11: Saber analizar el contexto donde se desarrollan las conductas individuales, los procesos grupales y organizacionales.</li> <li>• CE-25: Saber proporcionar retroalimentación a los destinatarios de forma adecuada y precisa.</li> <li>• CE-27: Conocer y ajustarse a las obligaciones deontológicas de la Psicología.</li> <li>• CE-36: Conocer los procesos psicológicos y sociales que influyen en la gestión del conflicto, la negociación y la mediación.</li> <li>• CE-37: Adquirir habilidades para analizar situaciones de conflicto y saber intervenir a través de la negociación y mediación en las diferentes situaciones individuales y organizacionales.</li> </ul>
<p><b>Resultados de aprendizaje de la asignatura</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce situaciones de gestión psicológica o conflicto.</li> <li>• Tiene las habilidades necesarias para saber gestionar el conflicto a través de la negociación y mediación.</li> <li>• Transmite la información a cada uno de los implicados en el conflicto.</li> </ul>

## PROGRAMACION DE CONTENIDOS

<b>Breve descripción de la asignatura</b>	Los contenidos de la asignatura reflejan la naturaleza y el concepto de conflicto, los procesos de negociación y mediación, las características y herramientas de los negociadores y de los mediadores, el proceso de la negociación y aspectos culturales a tener en cuenta.
<b>Contenidos</b>	<p><b>Unidad didáctica 1. Análisis del conflicto y sus dimensiones</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aproximación al concepto de conflicto             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción a la Conflictología.</li> <li>2. Definiciones y naturaleza de los conflictos.</li> <li>3. Características del conflicto.</li> <li>4. Análisis del conflicto.</li> </ol> </li> <li>2. Procesos y estilo de manejo de conflictos             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El proceso de desarrollo de un conflicto.</li> <li>2. El tratamiento del conflicto.</li> <li>3. Estilos de manejo de un conflicto.</li> <li>4. Estrategias específicas para la resolución de conflictos.</li> </ol> </li> <li>3. Imaginarios sociales, representaciones y conflicto.             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Imaginario social y conflicto.</li> <li>2. Representaciones sociales y conflicto.</li> </ol> </li> </ol> <p><b>Unidad didáctica 2. La solución de conflictos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Métodos alternativos de resolución de conflictos             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La gestión de conflictos.</li> <li>2. Aspectos que pueden dificultar la resolución de conflictos.</li> <li>3. Bases e influencias científicas de las RAC.</li> <li>4. Negociación, mediación y arbitraje.</li> </ol> </li> <li>2. La negociación             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definición y tipos.</li> <li>2. Enfoques de la negociación.</li> <li>3. El enfoque Harvard de negociación.</li> <li>4. El proceso de negociación.</li> </ol> </li> </ol> <p><b>Unidad didáctica 3. La mediación I: el mediador y la mediación</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El mediador             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La figura del mediador.</li> <li>2. Herramientas del mediador eficaz.</li> <li>3. La comunicación interpersonal como técnica de mediación.</li> <li>4. Códigos y recomendaciones normativas y deontológicas en mediación.</li> </ol> </li> <li>2. La mediación             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Características.</li> <li>2. Etapas del proceso de mediación.</li> <li>3. Ventajas de la mediación.</li> <li>4. La co-mediación.</li> <li>5. El marco jurídico de la mediación en España. Su regulación legal en los diferentes ámbitos (civil, penal, familiar, laboral, etc.).</li> </ol> </li> </ol> <p><b>Unidad didáctica 4. La mediación II: mediación familiar y mediación laboral</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mediación familiar             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Concepto.</li> <li>2. Diagnóstico diferencial: Mediación familiar Vs Terapia familiar.</li> <li>3. El proceso de Mediación Familiar.</li> </ol> </li> <li>2. La mediación laboral</li> </ol>

- 1.Los conflictos laborales.
- 2.Estrategia y mediación en el ámbito de la empresa.
- 3.Los conflictos y la mediación en el ámbito de la empresa familiar.

#### **Unidad didáctica 5. La mediación III: mediación comunitaria e intercultural y mediación escolar**

- 1.Mediación comunitaria e intercultural
  - 1.La Mediación Comunitaria y la Participación Social.
  - 2.Elementos que intervienen en la Mediación Comunitaria.
  - 3.Habilidades de las partes, orientadas al proceso.
  - 4.Elementos que ponen en riesgo el acuerdo.
- 2.Mediación escolar
  - 1.Características y tipos.
  - 2.Fases y funcionamiento de la mediación escolar en un centro educativo.
  - 3.La formación de los mediadores escolares.

#### **Unidad didáctica 6. La mediación IV: mediación penal y mediación policial**

- 1.Mediación penal
  - 1.Características de la Justicia Restaurativa.
  - 2.La Mediación Penal en adultos.
  - 3.La Justicia Restaurativa y la mediación penal en menores.
  - 4.La Mediación Penitenciaria.
- 2.La mediación policial
  - 1.Rol del policía y dificultades de implantación de la mediación en el ámbito penal.
  - 2.Policía de proximidad.
  - 3.La formación del policía.

### METODOLOGÍA

#### **Actividades formativas**

- **Estudio de Caso:** Actividades en las que el alumno podrá llevar a cabo un aprendizaje contextualizado trabajando en el aula virtual una situación real o simulada que le permitirá realizar un primer acercamiento a los diferentes temas de estudio.
- **Foros de Debate:** Actividades en las que se discutirá y argumentará acerca de diferentes temas relacionados con la unidad correspondiente y en los que se requerirá tanto una aportación como una réplica.
- **Cuestionario evaluable:** Preguntas en formato tipo test que podrán ser satisfactoriamente resueltas con el material teórico de la asignatura.
- **Trabajo Colaborativo.** Actividad que deberá ser entregada y estará centrada en la participación activa y colaborativa del alumno. Se valorará no sólo la validez de las aportaciones personales, sino también la creatividad, la presentación y la fundamentación del trabajo en equipo.

## EVALUACIÓN

### Sistema evaluativo

*En caso de que la situación sanitaria impida la realización presencial de los exámenes con todas las garantías, la Universidad Isabel I celebrará dichas pruebas en modalidad online. Para la realización de dichos exámenes, la universidad incorporará la herramienta de proctoring a nuestra plataforma tecnopedagógica, con el objetivo de garantizar los procesos de autenticación del alumno, como el control del entorno durante el desarrollo de las pruebas de evaluación. A su vez, la Universidad Isabel I pondrá a disposición del alumnado una Unidad de Exámenes Online específica para ofrecer apoyo técnico durante todo el proceso y así solventar todas las incidencias que se puedan presentar.*

El sistema de evaluación se basará en una selección de las pruebas de evaluación más adecuadas para el tipo de competencias que se trabajen. El sistema de calificaciones estará acorde con la legislación vigente (*Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y de validez en todo el territorio nacional*).

El sistema de evaluación de la Universidad Isabel I queda configurado de la siguiente manera:

#### Sistema de evaluación convocatoria ordinaria

##### Opción 1. Evaluación continua

Los estudiantes que opten por esta vía de evaluación deberán realizar el **seguimiento de la evaluación continua (EC)** y podrán obtener hasta un **60 %** de la calificación final a través de las actividades que se plantean en la evaluación continua.

Además, deberán realizar un **examen final presencial (EX)** que supondrá el **40 %** restante. Esta prueba tiene una parte dedicada al control de la identidad de los estudiantes que consiste en la verificación del trabajo realizado durante la evaluación continua y otra parte en la que realizan diferentes pruebas teórico-prácticas para evaluar las competencias previstas en cada asignatura.

Para la aplicación de los porcentajes correspondientes, el estudiante debe haber obtenido una nota mínima de un 4 en cada una de las partes de las que consta el sistema de evaluación continua.

Se considerará que el estudiante supera la asignatura en la convocatoria ordinaria por el sistema de evaluación continua, siempre y cuando al aplicar los porcentajes correspondientes se alcance una calificación mínima de un 5.

##### Opción 2. Prueba de evaluación de competencias

Los estudiantes que opten por esta vía de evaluación deberán realizar una **prueba de evaluación de competencias (PEC)** y un **examen final presencial (EX)**.

La **PEC** se propone como una prueba que el docente plantea con el objetivo de evaluar en qué medida el estudiante adquiere las competencias definidas en su asignatura. Dicha prueba podrá ser de diversa tipología, ajustándose a las características de la asignatura y garantizando la evaluación de los resultados de aprendizaje definidos. Esta prueba supone el 50 % de la calificación final.

El **examen final presencial**, supondrá el **50 %** de la calificación final. Esta prueba tiene una parte dedicada al control de la identidad de los estudiantes que consiste en la verificación del seguimiento de las actividades formativas desarrolladas en el aula virtual y otra parte en la que realizan diferentes pruebas teórico-prácticas para evaluar las

competencias previstas en cada asignatura.

Al igual que con el sistema de evaluación anterior, para la aplicación de los porcentajes correspondientes el estudiante debe haber obtenido una puntuación mínima de un 4 en cada una de las partes de las que consta la opción de prueba de evaluación de competencias.

Se considerará que el estudiante supera la asignatura en la convocatoria ordinaria por el sistema de la prueba de evaluación de competencias siempre y cuando al aplicar los porcentajes correspondientes se alcance una calificación mínima de un 5.

### **Sistema de evaluación convocatoria extraordinaria**

Todos los estudiantes, independientemente de la opción seleccionada, que no superen las pruebas evaluativas en la convocatoria ordinaria tendrán derecho a una convocatoria extraordinaria.

La convocatoria extraordinaria completa consistirá en la realización de una **prueba de evaluación de competencias** que supondrá el **50 %** de la calificación final y un **examen final presencial** cuya calificación será el **50 %** de la calificación final.

Para la aplicación de los porcentajes correspondientes, el estudiante debe haber obtenido una nota mínima de un 4 en cada una de las partes de las que consta el sistema de evaluación de la convocatoria extraordinaria.

Los estudiantes que hayan suspendido todas las pruebas evaluativas en convocatoria ordinaria (evaluación continua o prueba de evaluación de competencias y examen final) o no se hayan presentado deberán realizar la convocatoria extraordinaria completa, como se recoge en el párrafo anterior.

En caso de que hayan alcanzado una puntuación mínima de un 4 en alguna de las pruebas evaluativas de la convocatoria ordinaria (evaluación continua o prueba de evaluación de competencias y examen final), se considerará su calificación para la convocatoria extraordinaria, debiendo el estudiante presentarse a la prueba que no haya alcanzado dicha puntuación o que no haya realizado.

En el caso de que el alumno obtenga una puntuación que oscile entre el 4 y el 4,9 en las dos partes de que se compone la convocatoria ordinaria (EC o PEC y examen), solo se considerará para la convocatoria extraordinaria la nota obtenida en la evaluación continua o prueba de evaluación de competencias ordinaria (en función del sistema de evaluación elegido), debiendo el alumno realizar el examen extraordinario para poder superar la asignatura.

Al igual que en la convocatoria ordinaria, se entenderá que el alumno ha superado la materia en convocatoria extraordinaria si, aplicando los porcentajes correspondientes, se alcanza una calificación mínima de un 5.

## **BIBLIOGRAFÍA Y OTROS RECURSOS**

### **Bibliografía básica**

**Corson, F.; Gutiérrez, E. (2014). Mediación y teoría. Dykinson.**

Manual donde desde un punto de vista práctico se abordan todas las áreas de la mediación, desde la mediación familiar, hasta la novedosa mediación escolar, mediación por medios electrónicos o la policial.

**Vera, J.J. (2014). Resolución alternativa de conflictos. Teoría y práctica didáctica. Ed. Diego Marín.**

La resolución alternativa de conflictos (RAC) se identifica como una práctica social para resolver conflictos adicionales a los métodos convencionales. Se trata de un campo pluridisciplinar en los modelos que lo soportan y de diversas experiencias sociales y culturales en las fuentes que lo animan. Cada capítulo viene aderezado con Casos prácticos y lecturas ilustrativas que le dotan de una visión práctica y aplicada.

**Bibliografía complementaria**

- Acland, A.F. (1993). Como utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones. Barcelona: Paidós
- Acland, F. (1997). Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones. Barcelona: Paidós.
- Álvarez- Ramos, F. (2008). Mediación penal juvenil y otras soluciones extrajudiciales. *En International e-journal of criminal sciences, n. 2.*
- Álvarez- Ramos, F. (2001). Análisis socioeducativo de los procesos de mediación en la Ley de Responsabilidad Penal de Menores. En Revista de Servicios Sociales, n. 39. p. 19-38
- Álvarez- Ramos, F.; Hidalgo, M. (1998). Mediación y justicia de menores: un enfoque psicoeducativo. En Revista de Servicios Sociales, n.34.
- Álvarez- Ramos, F.; Hidalgo, M. (1997). Desarrollo moral y justicia de menores: pautas educativas para favorecer el razonamiento moral desde la justicia de menores. En Revista de Servicios Sociales, n.31
- Ballesteros, R. (1982). La Psicología Aplicada a la Empresa, vol. 2. Barcelona: Ceac.
- Bernal, T. (1998). La Mediación Familiar. Una solución a los conflictos de ruptura de pareja. Colex.
- Bernal, T. (2008). La Mediación. Una solución a los conflictos de ruptura de pareja. Editorial Colex. (4ª edición).
- Bolaños, I., & Terapeuta, P. (2003). Mediación familiar en contextos judiciales. *Mediación Familiar y Social en diferentes contextos*. Sevilla: Publicaciones Digitales SA[Links].
- Clark, L (2011). Parental Mediation Theory for the Digital Age. *En Communication Theory. Vol21*, p. 323-343. Denver
- Cobler, E., Gallardo, R. A., Pérez, J. (2014). Mediación policial: teoría para la gestión del conflicto. España: Dykinson.
- Costa, M.L y López. N-F (1991): Manual para el educador social. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales
- Daft, R; Steers, R. (1992). Organizaciones. El comportamiento del individuo y de los grupos humanos. Cap 16. Relaciones y conflicto intergrupalo. (paf 631). México: Ed Limusa
- Dana, D. (2000). Conflict Resolution. McGraw\_Hill- Briefcase Books.
- De Diego, R.; Guillen, C. (2006) Mediación. Proceso, tácticas y técnicas. Pirámide Psicología, Madrid.
- De Prada, J.; López-Gil, J. A. (). La Mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. En Documentación Social. P.99-116
- Díez, F.; Tapia, A. G. (1999) Herramientas para trabajar en mediación. Buenos Aires: Paidós.
- Domingo, V. (2008). Justicia Restaurativa y Mediación Penal. En Revista de Derecho Penal, 23.
- Duplá, T.; Marí, E. (2013). Mediación Familiar. Aspectos teóricos, jurídicos y psicosociales. España: Dykinson.
- Fisher, R.; Ertel, D.(1997). Obtenga el sí, en la práctica. Como negociar, paso a paso, ante cualquier situación. [Trad. De Getting Ready to Negotiate (The Getting to yes Workbook, 1995). Barcelon: Gestión 2000
- Folberg G, J.; Taylor R, A. (1997) Mediación: resolución de conflictos sin litigio. México, D.F.: Limusa.
- Giménez, C. (1997). La naturaleza de la Mediación Intercultural. En Migraciones (2). P. 125-159.



- Giménez, C. (2001). Modelos de Mediación y su Aplicación a la Mediación Intercultural. En *Migraciones* (2). P. 125-159.
- Goldstein, H. (1990) *Problem-oriented policing*, Estados Unidos: McGrawhill.
- Gordillo, L.F. (2007). *La Justicia Restaurativa y la Mediación Penal*. Iustel
- Guardiola. M.J. (). *Desarrollo y aplicaciones de la Justicia restaurativa en prisión*, La justicia restaurativa, p. 189.
- Kressel, K. y Pruitt, D.G. (1985). Themes in the mediation of social conflict. *Journal of Social Issues*, 41(2), 179-198.
- Lim, R.G. y Carnevale, P.J. (1990). Contingencies in the mediation of disputes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(2), 259-272.
- Martínez- Pecino, R., Munduate, L. y Medina F.J (2008). La Gestión de conflictos Organizacionales por medios extrajudiciales. En *Papeles del Psicólogo*. Vol. 29(1), p. 41-48.
- Munduate, L.; Meina, F.J. (2013). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Ediciones Pirámide.
- Munduate, L. y Medina, F.J. (coords). (2005). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.
- Munduate, L.; Butts, T.; Medina, F.J.; Martínez-Pecino, R. (). *Guía para la Mediación Laboral*.
- Munduate, L.; Barón, M. (2001). *La Mediación como estrategia de Resolución de Conflictos*. Consejo Andaluz de Relaciones Laborales. Recuperado en [http://www.juntadeandalucia.es/empleo/anexos/ccarl/7\\_1\\_0.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/empleo/anexos/ccarl/7_1_0.pdf)
- Novel, G (2010). *Mediación organizacional: Desarrollando un modelo de éxito compartido*. Madrid: Reus
- Otero, M., (2007): *Ventajas e inconvenientes de la mediación*, en Soletto, H. y Otero, M. (eds.), capítulo 9, pp. 144-157.
- Parra, D. (2012). *La negociación cooperativa: una aproximación al Modelo Harvard de negociación*. En *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*. Vol 3.nº. 2, p. 253-271.
- Perelló, C. (1998). *La figura de la mediación en los conflictos interpersonales*. *Revista de Educación Social*, nº8, p. 67-77.
- Posthuma, R.A., Dworkin, J.B., y Swift, M.S. (2002). *Mediator tactics and sources of conflict: facilitating and inhibiting effects*. *Industrial Relations*, 41(1), 94-109.
- Redorta, J. (2011). *Gestión de conflictos. Lo que necesita saber*. Ed. UOC.
- Redorta, J. (2004). *Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía*. En *Revista Catalana de Seguretat pública*. Núm. 15. P. 29-46. Recuperado en: <http://www.raco.cat/index.php/RCSP/article/view/130786/180531>
- Rizo, R. (2009). *Un modelo breve de intervención en situaciones conflictivas para Agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad*. En *Información Psicológica*, nº96, p. 54-67.
- Rodríguez-Piñero M., Del Rey S., y Munduate, L. (1993). *The intervention of Third Parties in the Solution of Labour Conflicts*. *European Work and Organizational Psychologist*, 3(4), 271-283. Consejo Andaluz de Relaciones Laborales.
- Rondón, L.M; Munuera, M.P. (2009). *Mediación Familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales*. En *Trabajo Social*, nº II, p. 25-41
- Ross, M.H. (1995). *La cultura del conflicto. Las diferencias interculturales en la práctica de la violencia*. Barcelona: Paidós.
- SERCLA. (2005). *Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales de Andalucía. Memoria 2005*. Sevilla: Consejo Andaluz de Relaciones Laborales.
- Serrano, G. y Rodríguez, D. (1993). *Negociación en las organizaciones*. Madrid: Eudema.
- Shapiro, D. (2002). *Negotiating emotions*. *Conflict Resolution Quarterly*, 20(1), p. 67-82.
- *Simposio sobre Tribunales y Mediación. Nuevos caminos para la Justicia*. Comunicaciones. Barcelona: Baixauli, E. (2009). *Mediación en la empresa familiar*. pp. 73-80
- Souto, B. (2013). *Inmigración y mediación intercultural. Aspectos jurídicos*. Madrid: Dyckinson.

- Soria, M.A; Armadans, I.; Viñas, M.R.; Manzano, J. (2014). Mediación penal adulta y reincidencia. El grado de satisfacción de los infractores y las víctimas. En Revista de Psicología Social, vol. 23. Recuperado en <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1174/021347408784135850>
- Suares, m. (1996). Mediación. Conducción de disputa, comunicación y técnicas. Paidós.
- Tamarit, J. (2012). La justicia restaurativa: Concepto, principios, investigación y marco teórico. p. 17. La justicia restaurativa: desarrollo y aplicación práctica, J. TAMARIT (coord.). Granada: Comares.
- Tobón, R. (1997). Estrategias de la comunicación. Serie Saber Comunicarse. (1ra Ed). Medellín: Grupo Impresor.
- Torrente, D. (1997). La Sociedad Policial: Poder, trabajo y cultura en una organización local de policía. Edicions Universitat Barcelona.
- Torrego, J. C. (Coord.). Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores. Madrid: Narcea, 2000.
- Uranga, M. (1998). Mediación, negociación y habilidades para el conflicto en el marco escolar. *En Casamayor, G. (Coord.). Como dar respuesta a los conflictos. La disciplina en la enseñanza secundaria.* Barcelona: Grao.
- Ury, W.L. (1997). Supere el no. Como negociar con personas que adoptan posiciones inflexibles. Barcelona: Gestión 2000 orig. 1991. Getting Past No]
- Varios (2013). Justicia Restaurativa, una justicia para el siglo XXI: potencialidades y retos. Cuadernos penales José María Lidón (9). Bilbao: Deusto Digital.
- Varios (2013), Gómez Rollón, G. (Coord). Mediación Comunitaria en España. Guía de Servicios y Recursos estatal y autonómica. Bubok
- Vázquez, C. (2007). Derecho Penal Juvenil., 2ª edición. Editorial Dykinson. p.332.

#### Otros recursos

Asociación española de Mediación  
[www.asedmed.org/](http://www.asedmed.org/)  
 Revista de Mediación  
[revistademediacion.com/](http://revistademediacion.com/)  
 La aventura del saber. Mediación  
<http://www.rtve.es/alicarta/videos/la-aventura-del-saber/aventuramediacion/3165369/>  
 Simulación de un caso real de mediación  
<https://www.youtube.com/watch?v=A8-vtQl4rKs>  
 Web Unión de Asociaciones Familiares  
<http://unaf.org/en/mediacion-familiar/>  
 Mediación en Administración de Justicia  
<https://www.administraciondejusticia.gob.es/paj/publico/ciudadano/servicios/mediacion/>  
 Centro de Mediación del ICAV  
<http://www.mediacion.icav.es/contenido.php?idioma=es&menucat=4&id=110>  
 Guía de mediación intercultural  
[http://www.accem.es/ficheros/documentos/pdf\\_publicaciones/guia\\_mediacion.pdf](http://www.accem.es/ficheros/documentos/pdf_publicaciones/guia_mediacion.pdf)  
 ¿Qué dice la investigación científica sobre la Mediación. Artículo de Gonzalo Serrano.  
<http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1996/vol2/arti2.htm>

Mediación escolar ¡tu puedes!  
<https://www.youtube.com/watch?v=QYALALwvnTo>  
 El triángulo de la violencia  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Tri%C3%A1ngulo\\_de\\_la\\_violencia](https://es.wikipedia.org/wiki/Tri%C3%A1ngulo_de_la_violencia)  
 Estudios de paz  
<https://www.youtube.com/watch?v=-vjkwCMsVKg>  
 Enfoque Harvard de Negociación  
<https://www.youtube.com/watch?v=FaYKG0kPVck>  
 Extracto de la película: "La guerra del opio".  
<https://www.youtube.com/watch?v=JLvhoAeroBo>  
 Novel, G. El mediador. Universidad de Barcelona  
[http://mediacion.icacor.es/descarga/PonenciasyPresentaciones/EL\\_MEDIADOR.pdf](http://mediacion.icacor.es/descarga/PonenciasyPresentaciones/EL_MEDIADOR.pdf)  
 Mediación en el ejercicio de la Abogacía

<http://www.abogacia.es/2016/05/26/la-mediacion-y-el-ejercicio-de-la-abogacia/>  
Mediación, simios y resolución de conflictos  
<https://www.youtube.com/watch?v=ojX0o1V6oIU>  
Web empresa familiar  
[www.laempresafamiliar.com](http://www.laempresafamiliar.com)  
La Mediación en la Sucesión de la Empresa Familiar  
[http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2842/0582\\_Mar%c3%adn.pdf?sequence=1](http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2842/0582_Mar%c3%adn.pdf?sequence=1)  
Guía: Como resolver los conflictos familiares  
<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-41339/COMORESOLVERCONFLICTOSFAMILIARES.pdf>  
Para saber más: Las emociones en Mediación  
<https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista-Mediacion-05-04.pdf>  
Novel, G. El mediador. Universidad de Barcelona  
[http://mediacion.icacor.es/descarga/PonenciasyPresentaciones/EL\\_MEDIADOR.pdf](http://mediacion.icacor.es/descarga/PonenciasyPresentaciones/EL_MEDIADOR.pdf)

Mediación en el ejercicio de la Abogacía  
<http://www.abogacia.es/2016/05/26/la-mediacion-y-el-ejercicio-de-la-abogacia/>  
Mediación, simios y resolución de conflictos  
<https://www.youtube.com/watch?v=ojX0o1V6oIU>  
Web Fundación Mediara  
<http://www.fundacionmediara.es/index.php/mediacion/mediacion-comunitaria>  
Mediación Comunitaria  
<https://www.youtube.com/watch?v=nKotGTQq9ng>  
Guía: Como poner en marcha, paso a paso, un Programa de Mediación Escolar entre compañeros. Gobierno Vasco  
[http://www.eskolabakegune.euskadi.eus/c/document\\_library/get\\_file?uuid=a03764ed-f2bc-4947-9871-22db2c0e8e14&groupId=2211625](http://www.eskolabakegune.euskadi.eus/c/document_library/get_file?uuid=a03764ed-f2bc-4947-9871-22db2c0e8e14&groupId=2211625)  
Televisión a la Carta: Mediación intercultural  
<http://www.rtve.es/alcarta/videos/medina-en-tve/medina-tve-mediacion-intercultural/3494905/>  
PROGRAMA PILOTO DE MEDIACION PENAL DE LA COMUNIDAD AUTONOMA DE LA RIOJA  
[https://www.larioja.org/npRioja/cache/documents/474209\\_programa\\_piloto.pdf;jsessionid=3A2EF3B0E4C7CA33ABFADA4D6997F283.jvm2](https://www.larioja.org/npRioja/cache/documents/474209_programa_piloto.pdf;jsessionid=3A2EF3B0E4C7CA33ABFADA4D6997F283.jvm2)  
Encuentros restaurativos en terrorismo  
<https://www.youtube.com/watch?v=XpbHFCS7YnU>  
Servicios de Mediación del Ministerio de Justicia  
[https://www.administraciondejusticia.gob.es/paj/publico/ciudadano/servicios/mediacion/servicios\\_mediacion](https://www.administraciondejusticia.gob.es/paj/publico/ciudadano/servicios/mediacion/servicios_mediacion)  
Justicia Restaurativa- AMEPAX- Servicio de Mediación Penal de Castilla y León (Burgos).  
<https://sites.google.com/site/justiciarestaurativaamepax/home>  
Web justicia restaurativa  
[www.justiciarestaurativa.org](http://www.justiciarestaurativa.org).

La Mediación en la Policía  
<http://www.policiacanaria.com/sites/default/files/la-mediacion-en-la-policia.pdf>  
Negociación en Situaciones de Crisis: Secuestros

[http://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Barberis\\_MADE.pdf](http://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Barberis_MADE.pdf)