

Aproximación a la mediación comunitaria. Retos y desafíos

Approach to Community Mediation. Challenges

Julio Piedra Cristóbal

Universidad de Huelva, ESPAÑA

Manuscrito recibido: 05/01/2017

Manuscrito aceptado: 22/03/2017

Resumen: Este artículo trata de la mediación como forma alternativa, voluntaria y no judicial de resolución de conflictos. Concretamente, se centra en la mediación vecinal o comunitaria, por las implicaciones sociales, culturales y de mejora de la convivencia que aporta. Se define y caracteriza este tipo de proceso mediador, incluyendo también consideraciones sobre la figura de la persona mediadora y algunas experiencias reales (en ciudades españolas y en países como Argentina) para ver de manera aplicada su funcionamiento. Como conclusión, se ofrece un resumen de sus ventajas en el fortalecimiento de las comunidades, así como una reflexión sobre los desafíos que tiene ante sí este procedimiento. Concienciar a la sociedad sobre la mediación comunitaria como instrumento de mejora de la convivencia, reflexionar sobre la formación específica de las personas mediadoras, empoderar a los ciudadanos mediante herramientas que arraiguen la cultura del acuerdo y definir protocolos de actuación ante los conflictos vecinales, son algunos de ellos.

Abstract: This paper deals with mediation as an alternative, voluntary and non-judicial form of conflict resolution. Specifically, it focuses on neighborhood or community mediation, due to the social, cultural and improvement of the coexistence implications it contributes with. This type of mediating process is defined and characterized, including some considerations about the mediator figure and a few real experiences (in Spanish cities and in countries like Argentina) in order to see how it works in an applied way. In conclusion, a summary of its advantages in strengthening the communities is presented, as well as a reflection on the future perspectives of this process. To make society aware of community mediation as an instrument for improving coexistence, to reflect on the specific training of mediators, to empower citizens through tools that take root in the culture of agreement, and to define protocols for action to face neighborhood conflicts are some of the challenges.

Palabras clave: Métodos alternativos de resolución de conflictos, mediación comunitaria, mediación vecinal, habilidades de mediación comunitaria, convivencia ciudadana.

Keywords: Alternative Dispute Resolution, Community Mediation, Neighborhood Mediation, Community Mediation Skills, Citizen Coexistence.

Julio Piedra Cristóbal

Mediador familiar e intercultural, diplomado en Trabajo Social y experto universitario en mediación social y comunitaria en contextos interculturales por la Universidad de Huelva. En posesión del Máster Oficial en Estudios e Intervención Social en Inmigración, Desarrollo y Grupos Vulnerables de esta misma institución. Posgrado en mediación familiar y con menores por la Universidad de Huelva. También dispone de amplia formación complementaria en peritaje social, drogodependencias, adicciones e inmigración. Actualmente ejerce como trabajador social en la Unidad de Salud Mental de La Palma (Huelva) y profesor interino en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Huelva. Es miembro de la Asociación Andaluza de Mediación Familiar y Presidente del Colegio Profesional de Trabajo Social de Huelva.

Contacto: juliopiedra@cgtrabajosocial.es

Tabla 1. Sistemas de resolución de conflictos

Rasgos	Sistema			
	Juicio	Arbitraje	Negociación	Mediación
Carácter	No voluntario	Voluntario		
Obligatoriedad	Obligatorio. Sujeto a apelación	Obligatorio. Sujeto a revisión	Si hay acuerdo, se puede hacer ejecutable como un contrato	
Tercera parte	Impuesta y decisoria. A menudo no especializada en la materia del conflicto	Decisoria y parcialmente seleccionada. A menudo experta en la materia del conflicto	No existe	Elegida. Funciones falcitadoras
Grado de formalidad	Formalizado y altamente estructurado	Menos formal. Reglas de procedimiento y ley sustantiva pueden ser establecidas por las partes	Informal y no estructurado	

Nota: Tabla adaptada de Puntos, Munné y Grupo de Trabajo de Mediación Comunitaria de la Diputación de Barcelona, 2005, *Los servicios de mediación comunitaria. Propuestas de actuación. Propuestas de actuación*, p. 26. Copyright 2005 Diputación de Barcelona.

Históricamente, el hombre se ha organizado en comunidades más o menos complejas, entendidas como un grupo de personas que comparten un espacio físico y que pueden tener preocupaciones sociales, políticas y económicas comunes. A veces, esas personas o grupos sociales, no coinciden en la forma de cumplir determinados acuerdos (implícitos y/o explícitos) de que la propia comunidad se ha dotado para la convivencia cotidiana. Y es cuando pueden surgir los conflictos en la comunidad.

La mediación ha sido interpretada como un proceso que pone el acento en el futuro, ofreciendo a las partes un espacio protegido (confidencial y participativo) en el que las personas tienen la certeza de que son escuchadas, preservando su dignidad y su consideración social, y garantizando que sean ellas las que controlen las soluciones posibles y generen sus acuerdos y compromisos (Iannitelli, Llobet y Tejero, 2008). La Fundación Mediara señala acertadamente que, aunque no es apreciada por sus resultados inmediatos, sí produce efectos a medio y largo plazo en la comunidad, teniendo como resultado principal la ausencia de conflictos¹.

Según datos del Poder Judicial, en 2015 se efectuaron en España algo menos de 1.400 procesos de mediación. El 38% terminó con acuerdo (Consejo General del Poder Judicial, 2015).

A lo largo de artículo abordaremos la mediación vecinal o comunitaria, por las implicaciones sociales, culturales y de mejora de la convivencia que aporta. Además de definirla y caracterizarla y analizaremos algunas experiencias reales para ver de manera aplicada su funcionamiento.

La mediación como técnica de resolución de conflictos

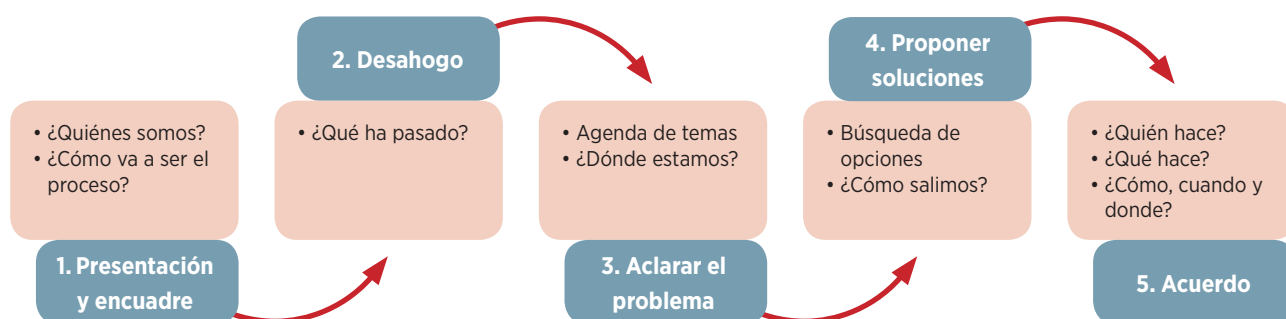
Concepto

El DRAE define mediar como «actuar entre dos o más partes para ponerlas de acuerdo en un pleito o negocio». En una segunda acepción, relacionada con el ámbito legal, se refiere a la «actividad desarrollada por una persona de confianza de quienes sostienen intereses contrapuestos, con el fin de evitar o finalizar un litigio.» Se trata por tanto de una intercesión regulada, con el objetivo de que las partes implicadas solucionen un conflicto. Otero Parga la define como «una forma de resolución de conflictos voluntaria, en la cual las partes confían sus problema a un mediador, previamente elegido y aceptado por ellas, cuyo papel es procurar un acuerdo que satisfaga los intereses objeto de debate» (Otero Parga, 2013, p. 135).

Podemos ver una síntesis de las características de los distintos sistemas de resolución de conflictos la tabla 1.

¹ Mediara es una Fundación Pública Andaluza, adscrita actualmente a la Consejería de Justicia e Interior de dicha Comunidad Autónoma. Creada por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 3 de noviembre de 2009 (BOJA n.º 225, de 18 de noviembre)

Figura 1. Fases del proceso mediador. Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia.

La mediación en el ámbito comunitario

El tratamiento que se le da al conflicto (en un sentido positivo, como oportunidad de cambio; o negativo, como escenario de tensión y violencia) determinará en gran medida su calidad y capacidad de evolucionar en el futuro. Alzate y colaboradores insisten en que los sistemas tradicionales para resolver conflictos en sociedad tienden a olvidar la problemática real que los envuelve. Ignoran a sus actores, sus sentimientos, emociones y capacidades. Tratan de abordar el conflicto basándose en los derechos y en los intereses de las partes, olvidándose de que la mayoría de ellos se producen en situaciones de relación que se extienden en el tiempo, por lo que la emociones y la calidad de la relación resultan determinantes (Alzate, Fernández y Merino, 2013). Para estos investigadores, el papel de la resolución alternativa de conflictos y de la mediación comunitaria en particular es, precisamente, abordar los conflictos desde la cercanía a las personas que se hallan inmersas en ellos. En el caso concreto que nos ocupa, hay que tener presente que «los conflictos vecinales se caracterizan por dos notas esenciales: la perdurabilidad temporal, ya que se proyectan en el tiempo tanto histórica como modernamente y por el casuismo que preside esta materia dada la multiplicidad de supuestos que pueden generar situación, detención o contraposición de intereses, enturbiando las relaciones de vecindad» (Adasme y Quinteros, 2014, pp. 233-234).

La mediación comunitaria abre nuevos espacios dentro del Derecho privado, con un marcado carácter social, aplicando una metodología adaptada a estos conflictos, con el objetivo de evitar su judicialización y obtener soluciones, al asegurar el cumplimiento ulterior de los acuerdos y preservar la relación futura entre las partes. En opinión de Villagrasa, «la mediación comunitaria es el procedimiento de gestión del conflicto de convivencia por el que las partes enfrentadas pueden llegar a resolverlo por consenso, sin convertirse en adversarios y compartiendo las posibles soluciones expuestas valoradas entre ellas. El mediador debe facilitar el mar-

co de relación y negociación que ofrezca la oportunidad de llegar por sí mismos a una solución, teniendo en cuenta que habitualmente tendrán que seguir relacionándose. Así, debe conseguir que las partes se coloquen en una posición compromisaria, orientada hacia unos intereses y una relación negociada» (Villagrasa, 2013, p. 658).

Habitualmente, los aspectos que suelen generar controversia en este ámbito de la mediación tienen que ver con la propia convivencia comunitaria: comportamientos incívicos, organización de las comunidades de propietarios derivadas del régimen de propiedad horizontal (desde la instalación de ascensores o la propia adopción de acuerdos hasta la designación de los órganos comunitarios) intromisiones o molestias intolerables en las relaciones de vecindad (ruidos, obras y en menor medida, olores y hábitos de higiene y limpieza) o el uso de espacios públicos (parques, piscinas, zonas de estacionamiento de vehículos o instalación de antenas de telefonía móvil). Sin olvidar que «los procesos migratorios humanos comportan una nueva dimensión a estas cuestiones, sobre todo malentendidos que deben abordarse teniendo en cuenta los códigos culturales o religiosos respectivos» (Villagrasa, 2013, p. 661).

Según la ya mencionada Fundación Mediara, la mediación comunitaria tiene como objetivos los siguientes:

- Facilitar el reconocimiento mutuo de las partes en conflicto y la legitimidad de todos los intereses y aportaciones.
- Garantizar y respetar la voluntariedad de las partes, tanto en la aceptación como en la continuidad del proceso.
- Velar porque todas las partes sean iguales y gocen de las mismas oportunidades (horizontalidad en el proceso).
- Utilizar los recursos de forma sostenible. Para la resolución del conflicto se utilizarán los recursos de que dispone la comunidad, de forma que se aproxime a acuerdos reales y posibles.
- Asegurar la legitimidad y competencia de las personas mediadoras, lo cual redundará en el éxito del proceso de mediación.

Tabla 2. Ventajas y desventajas de la mediación comunitaria

Rasgos	Sistema
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicada de forma sistemática, reduce la carga de asuntos en espera de resolución judicial 	<ul style="list-style-type: none"> • No tiene en cuenta las diferencias de poder entre las partes, por lo que una de ellas podría quedar desamparada. Esto no ocurriría en los tribunales de Justicia.
<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad y confidencialidad • Ahorro de tiempo y dinero con respecto a un proceso judicial 	<ul style="list-style-type: none"> • Si no se respeta la su carácter voluntario, cerraría el paso a la Justicia a quienes no deseen pasar por la mediación.
<ul style="list-style-type: none"> • Voluntariedad. No implica imposición y alienta el mantenimiento de las relaciones futuras entre las partes 	<ul style="list-style-type: none"> • Disminución de la jurisprudencia, al no dictarse sentencias. En última instancia, el éxito de la mediación puede suponer un sistema de justicia más inadecuado, obsoleto e impermeable a los cambios sociales.
<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad. • Solución de largo alcance, no solo a corto plazo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de acuerdos en conflictos no mediables. Esto supondría que una persona infractora de la ley podría quedar impune (violencia de género, agresiones homófobas...).

Nota: Elaboración propia a partir de Martínez de Murguía (1999).

La mediación comunitaria supone devolver a los ciudadanos el poder para resolver sus conflictos a través de un procedimiento democrático, recuperando la capacidad de decidir la solución a sus propias controversias, sin que sea un tercero quien la imponga (Gimeno y Reina, 1998).

El proceso de mediación queda reflejado en la figura 1.

En la tabla 2 vemos de forma comparada las ventajas y limitaciones de este procedimiento.

El papel de la persona mediadora

El mediador/a debe ejercer con imparcialidad, neutralidad, confidencialidad y voluntariedad, careciendo de poder de decisión autorizado: no es juez ni árbitro. (Carretero Morales, 2013). De acuerdo con la Ley 5/2012 de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles (materias en las que puede encuadrarse legalmente la mediación comunitaria), se contempla al mediador/a como la pieza esencial de este sistema. Se especifica que el mediador/a deberá estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación, cursada en instituciones debidamente acreditadas. De Miguel (2006) añade que una formación preferentemente humanística como punto de partida ideal. La persona mediadora está obligada legalmente a suscribir un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos en que intervenga. En este sentido, el artículo 14 del citado texto indica que la aceptación del encargo de mediación «*obliga a los mediadores a cumplir fielmente el encargo, incurriendo, si no lo hicieren, en*

responsabilidad por los daños y perjuicios que causaren. El perjudicado tendrá acción directa contra el mediador y, en su caso, la institución de mediación que corresponda con independencia de las acciones de reembolso que asistan a ésta contra los mediadores».

La mediación es ante todo comunicación (verbal y no verbal) equilibrada entre las partes. Para ejercer su labor con éxito, es muy importante que el mediador/a analice y comprenda los factores que inciden en la mediación, y que han sido sintetizados por Villagrasa (2013):

- Los sentimientos de humillación o vejación que ha podido sufrir alguna de las partes. Se encuentran en la base de las reacciones de acoso y violencia que pueden darse en las relaciones interpersonales.
- Los intereses económicos contrapuestos entre las partes: negativa a participar en una derrama, partición de herencias, etc.
- La perspectiva de género puede modular los comportamientos y procedimientos más beneficiosos para resolver algunos conflictos (p. ej. una situación íntima entre dos mujeres que prefieren compartir detalles con una mediadora de su mismo sexo).
- La edad. Tiene incidencia por la madurez de las personas involucradas o por la consideración otorgada a las personas mayores en el contexto del conflicto.

Otero Parga (2013) menciona que el mediador no puede influir en ninguna de las partes ni dejarse influir por ellas. Su principal misión es trabajar centrándose en el problema y en sus posibles soluciones, de una manera clara, cómoda y todo

lo rápida que las circunstancias permitan, sin que ello suponga, por supuesto, acelerar o urgir las decisiones de las partes en ningún sentido. La legitimación de todas las partes implicadas y del propia persona mediadora son fundamentales para que el proceso sea útil y eficaz a largo plazo.

Algunas experiencias de mediación comunitaria

En España, Alcobendas fue una ciudad pionera en aplicar un nuevo modelo de *ciudad relacional*. Se trata de un proyecto en el que están implicadas la Concejalía de Participación Ciudadana y todo su equipo: Concejalías de Barrio, técnico de Participación Ciudadana y siete mediadores comunitarios: uno por cada uno de los cuatro barrios existentes (excepto en el Barrio Centro, que cuenta con dos). Los otros dos mediadores están dedicados a la Participación Ciudadana Sectorial y Estratégica a nivel de todo el municipio. Mediante una red de participación que incluye Asambleas de Barrio y Comisiones Vecinales, los vecinos/as tienen la oportunidad de trasladar al Ayuntamiento todos los asuntos que afecten a la vida cotidiana del barrio, lo cual convierte a los equipos de barrio (en comunicación directa y continua con el mediador) en auténticos referentes dentro de cada zona de influencia (Sánchez Cuenca, García Gallego, Arteaga Moralejo y García Casares, 2006).

Por su parte, el Ayuntamiento de Getxo (Biscaia), viene desarrollando desde el año 2008 una serie de iniciativas continuadas que bajo el lema *Getxo, municipio por la convivencia*, pretenden acercar y utilizar la mediación como medio alternativo de resolución de conflictos. Contando con la implicación de los servicios municipales, las escuelas y la ciudadanía, las múltiples actividades realizadas han culminado la elaboración del DVD titulado *La Mediación una aportación a la convivencia*. (Ayuntamiento de Gexto, 2008).

En el Ayuntamiento madrileño de San Sebastián de los Reyes, se ha llevado a cabo un proyecto de mediación que se ha saldado con 7 mediaciones formales y 30 mediaciones informales. Este procedimiento ha solucionado conflictos relacionados con ruidos, molestias de animales, volumen excesivo de aparatos musicales o molestias derivadas del tendido de ropa. (Policía Local de San Sebastián de los Reyes).

En la ciudad de Zaragoza, estaca una intervención mediadora en el conjunto urbano Gabriela Mistral (288 viviendas construidas en 1955), en el que viven alrededor de 600 personas. El modelo es de vivienda de propiedad privada, con unos espacios comunes de titularidad pública desde 1999. Se encuentra en el Barrio Oliver, situado al oeste de la ciudad, y caracterizado por fuertes contrastes sociales: su población es históricamente inmigrante y tiene escasos recursos económicos. La mediación comunitaria fue implantada con bastantes reticencias en el vecindario, pero se ha demostrado útil para reducir la conflictividad vecinal y generar hábito de mante-

nimiento de las infraestructuras y espacios comunes de ocio (Marín Alquézar, 2014).

En Badajoz, el proyecto *Convive* ha permitido intervenir con los vecinos de 16 portales (209 viviendas) de barrios de alta conflictividad social y situación socioeconómica precaria llevando a cabo en los mismos 90 reuniones vecinales consiguiendo logros como: reconocimiento y legitimidad de la mediación como metodología de solución de problemas vecinales, mejora de la convivencia, mejora de las condiciones de vida (arreglo de ascensores, pintura de zonas comunes, mejoras en la limpieza, arreglo de puertas de entrada, arreglo de falsos techos y bajantes), cambio en las dinámicas de participación del vecindario en la comunidad (después de meses de trabajo, el 80% de los vecinos están al día en sus cuotas de comunidad, por ejemplo). Se han realizado 41 mediaciones (27 individuales y 14 colectivas), de las cuales el 90% se resolvió satisfactoriamente para ambas partes (López Senovilla y Gómez Ortiz, 2014).

En Andalucía, destacan experiencias como el Servicio de Mediación de Triana (Sevilla), de carácter municipal. La mayoría de supuestos trabajados se refieren a situaciones de alteración en la convivencia vecinal (ruidos, animales, infraestructuras de la vivienda, multiculturalidad, entre otros). Les siguen en relevancia los casos en los que al menos una de las partes, es una persona jurídica. El servicio ya ha realizado más de 100 entrevistas y tiene expectativas de seguir creciendo (Alés, 2014). En la ciudad de Granada, el hotel de asociaciones Gloria Mas (enclavado en el Zaidín) cuenta desde hace pocos años con un Servicio de Mediación Comunitaria puesto en marcha por una abogada, una socióloga y una psicóloga con el apoyo de la Fundación Mediara (Moreno, 2014).

A nivel internacional, destaca un proyecto desarrollado en la municipalidad argentina de Santa Lucía (perteneciente a la provincia de S. Juan, Región de Cuyo). El objetivo fundamental era lograr que el factor social desencadenante del conflicto, llegue a conocimiento de las autoridades y de esta manera favorecer el acercamiento entre la comunidad y municipio. A través de diversas entidades intermedias (Uniones Vecinales, Clubes), las escuelas y los centros de salud, la institución municipal establece cauces para captar todas las problemáticas vecinales. Busca colaborar para llegar a una solución equilibrada para las partes intervinientes, reduciendo la tensión social y fortaleciendo los vínculos comunitarios (Mattar Orozco, 2009).

En general, la mediación comunitaria es un sistema relativamente poco desarrollado en nuestro país, pero que modifica sustancialmente las comunidades en las que se aplica de manera sistemática. Creemos que debería ser impulsado por las Administraciones de un modo más decidido, como una forma de dotar a la ciudadanía de más y mejores herramientas para mantener la paz social y la armonía en la convivencia.

Tabla 3. Utilidad de la mediación comunitaria

Punto de vista social	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de nuevas formas de resolución de conflictos. • Necesidad de integrar aportaciones y visiones de otras culturas (sociedad de acogida). • Impulso al diálogo y la cohesión social.
Punto de vista político	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de acciones y espacios de responsabilización social. • Reforzamiento de la democracia a través de la participación de la ciudadanía en la resolución de conflictos.
Punto de vista profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Mediación como un servicio de inclusión social. • Visibilización de la figura del mediador como elemento de activismo y cohesión social en beneficio de la comunidad.
Punto de vista de la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Apropiación del conflicto y de su resolución bajo un marco de seguridad institucional (redes o centros de mediación). • Ampliación de las posibilidades de resolución del conflicto desde la administración. • Atención hacia conflictos hasta entonces ignorados o excluidos (focos de violencia y exclusión).

Nota: Tabla adaptada de Puentes et al., 2005. *Los servicios de mediación comunitaria. Propuestas de actuación. Propuestas de actuación*, p. 29. Copyright 2005 Diputación de Barcelona.

Retos y desafíos de la mediación comunitaria

A tenor de todo lo expuesto hasta el momento, queda claro que la mediación comunitaria es un proceso voluntario, libre y eficaz de resolución de conflictos, realizado con la intervención de un profesional debidamente formado para ejercer dicha función. Es importante señalar que se trata de un procedimiento que contribuye a reforzar los lazos comunitarios, al tiempo que reduce la judicialización de los asuntos civiles relacionados con la vida cotidiana (con todas sus implicaciones de ahorro económico, rapidez y descongestión de las instancias judiciales).

Por encima de todo, integrar procesos de mediación reduce la tensión social en barrios y municipios, incrementa la sensación de confianza y seguridad de la ciudadanía y mejora su calidad de vida. Como hemos visto al hablar de las experiencias reales, la mediación transforma los lugares y las comunidades en las que entra a formar parte. La justificación de la mediación comunitaria como modelo alternativo de resolución de conflictos queda sintetizada en la tabla 3.

No se trata solo de definir la mediación y enumerar sus bondades, sino de resaltar también el papel que puede desempeñar en la prevención de la violencia y en la reestructuración comunitaria. Se finalizará con una reflexión sobre los retos que tiene por delante la mediación comunitaria:

- Desarrollar políticas sociales que contemplen la importancia de los Servicios de Mediación en el ámbito comu-

nitario para prevenir y apoyar la resolución alternativa de conflictos, garantizando así la durabilidad de los acuerdos consensuados.

- Concienciar a la sociedad sobre la mediación comunitaria como instrumento de mejora de la convivencia. En este sentido, sería importante incorporar procedimientos de resolución alternativa de conflictos a espacios y programas comunitarios como escuelas, asociaciones de vecinos, asociaciones de padres, centros socioculturales, etc.
- Fomentar la interlocución de las instituciones mediadoras con las entidades locales, como instancias administrativas y políticas más cercanas al ciudadano, en las que la mediación vecinal puede surtir más y mejores efectos sobre la convivencia. Implementar una cultura del acuerdo y definir protocolos de actuación en la gestión de conflictos vecinales, son pasos fundamentales.
- Desarrollar y potenciar la formación específica de las personas mediadoras en mediación comunitaria, incluso crear el posgrado de Mediación en el ámbito comunitario que tanto es demandado.
- Cambiar la forma de pensar, y por tanto, de actuar en los barrios, comunidades de vecinos...La educación en la cultura del acuerdo, empoderando a los habitantes de los barrios para que tomen decisiones y se comprometan en su cumplimiento a largo plazo, es una de las vías más eficaces para desactivar potenciales focos de conflicto.

- Perseguir y practicar la evaluación continua como una divisa fundamental de la actividad mediadora. Reflexionar sobre el trabajo realizado y compartir experiencias permite ganar perspectiva y encontrar nuevos caminos hacia los que dirigir la mediación comunitaria.

Ser mediador/a implica ser un tercero neutral entrenado para brindar asistencia a las partes en el proceso de búsqueda de soluciones aceptables y satisfactorias para ambas. Pero, por encima de todo, no debemos olvidar que el mediador/a comunitario tiene una responsabilidad fundamental hacia las comunidades en las que interviene. El resultado del proceso derivará en un beneficio compartido, que trasciende incluso a las personas que lo han hecho posible. Se trata, a fin de cuentas, de facilitar el diálogo para mejorar la convivencia y, en último término, comunidades más ricas, más fuertes y más cohesionadas.

Referencias

- Adasme Calisto, E. y Quinteros Flores, Ch. (2014). La mediación comunitaria y/o vecinal: un aporte a la democratización social y un nuevo espacio para el trabajo social de comunidad. *Revista Perspectivas*, 25, 221-239.
- Alés, J. (13 febrero de 2014). Memoria de un año al servicio de Triana [Mensaje en un blog]. *Javier Alés. Blog de debate y participación sobre mediación como técnica de resolución de conflictos*. Recuperado de <http://bit.ly/2sQ3KcX>
- Alzate Sáez de Heredia, R., Fernández Villanueva, I. y Merino Ortiz, C. (2013). Desarrollo de la cultura de la paz y la convivencia en el ámbito municipal: la mediación comunitaria. *Política y sociedad*, 50(1), 179-194.
- Ayuntamiento de Getxo (2008). *Iniciativas en mediación comunitaria y cultura de paz «Getxo: municipio por la convivencia»*.
- Carretero Morales, E. (2013). El papel del mediador tras la aprobación de la ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. En: H. Soletto Muñoz (Dir.). *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos* (2ª Ed., pp. 113-126). Madrid, España: Tecnos.
- Consejo General del Poder Judicial (2015). *Mediación intrajudicial en España: datos 2015* Recuperado de <http://bit.ly/2tjRB19>
- De Miguel, S. (2006). El ejercicio democrático de la diferencia: los espacios de mediación comunitaria. *Trabajo Social Hoy. Número Extraordinario, 1: El Trabajo Social y la Mediación*, 7-24.
- Fundación Mediara (2016) Mediación comunitaria [En línea] Recuperado de <http://www.fundacionmediara.es/index.php/mediacion/mediacion-comunitaria> [Consultado 27/12/2016]
- Gimeno, R. y Reina, F. (1998). Les mediacions en la comunitat: una modalitat d'acció socioeducativa. *Educació. Social. Revista de Intervenció Socioeducativa*, 8, 78-87.
- Iannitelli, S., Llobet, M. y Tejero, E. (2008). La mediación comunitaria como práctica de creatividad social y de construcción de ciudadanía. *Documentación Social*, 148, 117-131.
- Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles. *Boletín Oficial del Estado, España*, 162, de 7 de julio de 2012. Recuperado de <http://bit.ly/2t03VB9>
- López Senovilla, H. y Gómez Ortiz, I. (2014). *Práctica de mediación comunitaria en barrios desfavorecidos Convive* (Badajoz, España). Ponencia presentada a *Concurso Internacional Ciudades para un Futuro más Sostenible*. Dubai. [En línea]. Recuperado de <http://bit.ly/2uhzMNc>
- Marín Alquézar, T. (2014). La función mediadora del Trabajo Social en una experiencia de intervención comunitaria. Proyecto Gabriela Mistral «ConVida». *Documentos de Trabajo Social: revista de trabajo y acción social*, 54, 153-189.
- Martínez de Murguía, B. (1999). *Mediación y resolución de conflictos*. Barcelona, España: Paidós.
- Mattar Orozco, Mª. V. (Mayo, 2009). Mediación comunitaria: un desafío a las estructuras [En línea]. *Ponencia presentada a V Congreso Argentino de Administración Pública*. San Juan. Disponible en: <http://bit.ly/2tjx0dg>
- Moreno, L. (2014, 24 agosto). Una solución para conflictos vecinales. [En línea]. *Granada iMedia*. Recuperado de <http://bit.ly/2sOD1aY>
- Otero Parga, M. (2013). La ética del mediador. En H. Soletto Muñoz (Dir.). *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos* (2ª Ed., pp. 127-143). Madrid, España: Tecnos.
- Policía Local de San Sebastián de los Reyes. *Experiencias en mediación Comunitaria* [En línea]. Disponible en: <http://bit.ly/2tWQyBD>
- Puntos, S. Munné, M. y Grupo de Trabajo de Mediación Comunitaria de la Diputación de Barcelona, (2005). *Los servicios de mediación comunitaria. Propuestas de actuación*. Barcelona, España: Diputación de Barcelona.
- Sánchez Cuenca, G., García Gallego, R., Arteaga Moralejo, J. y García Casares, R. (2006). La participación ciudadana y la mediación comunitaria en la administración local: la experiencia de Alcobendas. *Trabajo Social Hoy. Número Extraordinario, 1: El Trabajo Social y la Mediación*, 25-44.
- Viana Orta, MªI. (2011). La mediación: orígenes, ámbitos de aplicación y concepto. En: *La mediación en el ámbito educativo en España. Estudio comparado entre Comunidades Autónomas* (pp. 23-49). Valencia, España: Universidad de Valencia.
- Villagrasa Alcaide, C. (2013). La mediación comunitaria o vecinal. En: H. Soletto Muñoz (Dir.). *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos* (2ª Ed., pp.655-671). Madrid, España: Tecnos.