



Col·legi Oficial de  
Psicologia de Catalunya

# PROTOCOLO DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS EN LAS QUEJAS GESTIONADAS POR LA COMISIÓN DEONTOLÓGICA DEL COPC

Coordinado:  
Ansel Guillamat Rubio  
Elaborado:  
Àlex Gaya Cortés, Ansel Guillamat Rubio y Marcel Vidal Cànovas  
Revisado y aprobado:  
Comisión Deontológica

# Índice

---

## **Protocolo de prácticas restaurativas en las quejas gestionadas por la Comisión Deontológica del COPC**

|   |   |
|---|---|
| • Introducción  | 1 |
| • Marco teórico                                       | 2 |
| • Marco legal   | 2 |
| • Objetivo  | 3 |
| • Alcance   | 3 |
| • Procedimiento                                       | 4 |
| - Fase preliminar: contacto y acta inicial aceptación | 4 |
| - Fase intervención práctica restaurativa             | 4 |
| - Fase cierre administrativo                          | 4 |
| • Diagrama  | 5 |
| • Bibliografía y enlaces de interés                   | 6 |

## 1. Introducción

La Junta de Gobierno, al nombrar una nueva Comisión Deontológica (en adelante, DEO) ratificada el 19 de septiembre de 2018, compartió su deseo de abordar la intervención de esta Comisión desde una vertiente pedagógica y constructiva. Se llevaron a cabo diferentes acciones, hasta la revisión de los estatutos en octubre de 2021 que incorporaban, de forma más explícita que la anterior, la posibilidad de mediación en casos de queja/denuncia.

Se dotó a la DEO de personas participantes y asesoras que pudieran aportar rigor y una metodología adaptada de respuesta a las quejas recibidas con una metodología mediadora. Los Estatutos del Colegio Oficial de Psicología de Cataluña (COPC), a su actualización (Resolución JUS/3147/2021 de 18 de octubre 2021, Departamento de Justicia de la Generalidad de Cataluña) explicitan:

### Título XII Comisión Deontológica

- Definición: "... En las denuncias o quejas que se reciban que no tengan trascendencia para abrir expediente deontológico, o aun teniéndola, todavía se pueda llegar a una solución pactada entre las partes, la Comisión Deontológica directamente, o derivando en el órgano que se designe al efecto por la Junta de Gobierno cuando no tengan trascendencia deontológica, podrá tener una iniciativa mediadora, para solucionar el conflicto. **En estos casos y en caso de tener trascendencia deontológica, si se llega a una solución pactada, no será preceptivo el inicio de un expediente sancionador**".
- Funciones. Art 89.11. **"Llevar a cabo una labor mediadora** para solucionar los conflictos que se deriven de las quejas o denuncias presentadas".

Con la incorporación a la DEO de personas vocales expertas en el ámbito de la mediación y de la justicia restaurativa (en adelante, MED), se inicia un debate interno y se acuerda un período de estudio y práctica por su parte, así como la elaboración del presente protocolo.

Inicialmente, y con objeto de testar y perfeccionar el protocolo, se llevó a cabo con quejas que con frecuencia son archivadas sin necesidad de diligencias informativas, relacionadas con percepción de trato profesional y/o de reclamación económica.

En una fase posterior se priorizó la aplicación del protocolo como alternativa a la apertura de expedientes disciplinarios, contribuyendo así a la eficacia y eficiencia de la DEO. Se adecua la práctica restaurativa a aquellos casos que (siguiendo el principio de justicia distributiva) sea más eficiente y sostenible.

La aplicación de la práctica restaurativa a la gestión de las quejas colegiales pretende buscar soluciones pactadas entre persona quejante y denunciada, evitar y/o mermar la posible escalada del malestar y conflicto entre las partes, evitar expedientes sancionadores y judiciales, y un cierre/archivo de las quejas satisfactorio para todas las partes.

La "labor mediadora" se enmarca en una perspectiva amplia de metodologías mediadoras, establecida como prácticas restaurativas y en el marco de la justicia restaurativa y de la mediación.

Las prácticas restaurativas están ligadas a la existencia de un diálogo, bien directo o indirecto entre la persona quejante y la denunciada (colegiada) gestionado por una persona experta en justicia restaurativa y mediación, (actualmente, vocales de la DEO) donde las partes deciden la reparación por el malestar/daño causado, tomando responsabilidad por minimizar posibles daños futuros. Éste es un punto de vista práctico aportado por autores como Marshall y Umbreit.

La finalidad del presente protocolo es abrir una vía de solución pactada y está conformado por tres dimensiones:

- 1) El **marco teórico** de la justicia restaurativa y la mediación.
- 2) Los **valores de la DEO**, con los principios, normas y obligaciones que guían la conducta profesional.
- 3) La **dimensión pragmática** con pautas concretas para regular la actuación profesional para resolver las quejas.

## 2. Marco teórico

Este apartado no pretende extenderse en el amplio ámbito de la justicia restaurativa ni de la mediación, sino hacerla presente como marco teórico en el que se fundamentan las "prácticas restaurativas" del presente protocolo, prácticas que incluyen la mediación como una de las posibles alternativas en la resolución de las quejas.

Como antecedentes, mencionar que las primeras prácticas de justicia restaurativa se sitúan en los años 70 del siglo XX, en Canadá, concretamente en la ciudad de Elmira (Ontario). La primera vez que se utilizó el término de justicia restaurativa fue en 1985 por Howard Zehr, quien habla de justicia restaurativa como un nuevo paradigma de justicia alternativo a la justicia retributiva y en el ámbito penal.

El primer método de justicia restaurativa que se utilizó fue la mediación y, hacia los años 90, comienzan a surgir con fuerza otras prácticas restaurativas como el *conferencing*, el *family group conferencing* y los *sentencing circles* o círculos de pacificación.

En Cataluña, desde 2001, con la primera ley de mediación familiar, la mediación se ha ido estableciendo como un método alternativo y útil en la solución consensuada de conflictos, de aplicación transversal en controversias previas a la vía judicial o bien en procedimientos abiertos en los juzgados de civil, mercantil o en contencioso administrativo.

A continuación, se presentan **algunas definiciones de justicia restaurativa** que nos ayudan a situarnos en las prácticas restaurativas en la DEO:

- Umbreit (1994) aporta esta definición: “Ambas partes focalizan sus esfuerzos en la restauración de las pérdidas desde una concepción amplia y considerando especialmente los efectos psicológicos desarrollados en las personas y en la comunidad”.
- Marshall (1996): “La justicia restaurativa es un proceso donde todas las partes implicadas en un hecho, denunciado (dice Marshall: delictivo dados los orígenes en denuncias penales), trabajan juntas para resolver colectivamente las consecuencias del mismo y sus implicaciones futuras”.
- Braithwaite (2003): “Proceso donde todas las personas con algún interés afectadas por una injusticia tienen la oportunidad de discutir las consecuencias de la injusticia y de lo que podría hacerse para poner las cosas en su lugar. El valor clave es que, como la injusticia daña, la justicia debe sanar”.
- Zehr (2007): “Proceso dirigido a involucrar, dentro de lo posible, a todas las personas que tengan un interés en una ofensa particular e identificar y atender colectivamente los daños, necesidades y obligaciones derivadas de dicha ofensa, con los propósitos de sanar y enmendar los daños de la mejor forma posible”.

Definimos la **gestión mediadora/facilitadora** como la gestión de la persona profesional encargada del proceso, con la metodología adecuada para cada situación, según la dinámica y particularidades de cada queja, con el marco teórico de la justicia restaurativa. En la gestión mediadora se aplican los principios básicos: voluntariedad, imparcialidad, neutralidad, confidencialidad y buena fe de los art. 6, 7, 8, 9 y 10 de la Ley 5/2021 de 6 de julio en asuntos civiles y mercantiles.

### 3. Marco legal

- Estatutos del COPC. Resolución JUS/3147/2021 de 18 de octubre, Departamento de Justicia de la Generalidad de Cataluña.
- Código Deontológico Colegio Oficial de Psicología de Cataluña. Resolución JUS/30 18/2014 de 17 de diciembre de 2014.
- Ley 5/2012, de 6 de julio, en asuntos civiles y mercantiles.
- Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito privado.

En su art. 1.

A los efectos de esta ley, se entiende por mediación el procedimiento no jurisdiccional de carácter voluntario y confidencial que se dirige a facilitar la comunicación entre las personas, a fin de que gestionen por sí mismas una solución de los conflictos que les afectan, asistencia de una persona mediadora que actúa de forma imparcial y neutral.

- La mediación, como método de gestión de conflictos, pretende evitar la apertura de procesos judiciales de carácter contencioso, poner fin a los ya iniciados o reducir su alcance.
- Decreto 135/2012 de 23 de octubre, por el que se aprueba el reglamento de la ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado.
- La ley 39/2015 de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común, en su artículo 86, dispone que las administraciones públicas pueden hacer pactos y acuerdos con personas de derecho público y privado, siempre que no sean contrarios al ordenamiento jurídico ni versen sobre materias no susceptibles de transacción. Estos actos pueden tener la consideración de finalizadores del procedimiento o incorporarse a su resolución.

El artículo 112.2 dispone que, en determinados supuestos, las leyes pueden sustituir al recurso de alzada y el de reposición por procedimientos de mediación y otros.

El artículo 114, d) de la Ley 39/2015 dispone que ponen fin a la vía administrativa, entre otros, los acuerdos, pactos, convenios o contratos que tengan la consideración de finalizadores del procedimiento.

- Proyecto de ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de justicia. Título I de medios adecuados de solución de controversias MASC.

Art. 1-3. En el orden jurisdiccional civil, a todos los efectos, se considerará requisito acudir previamente a algún medio adecuado de solución de controversias para que sea admisible la demanda (...).

Se considera completo este requerimiento si se acude previamente a la mediación, a la conciliación o a la opinión neutral de una persona experta independiente, si se formula una oferta vinculante confidencial o si se emplea cualquier otro tipo de actividad negociadora no tipificada legalmente pero que cumpla lo previsto en el apartado anterior y que permita dejar constancia de la recepción por la parte requerida de la propuesta de negociación, así como de su fecha, contenido e identidad de la parte propuesta. Siempre que se trate de materias que estén a disposición de las partes.

#### **4. Objetivo**

Ofrecer una alternativa a la gestión de las quejas de la DEO, buscando soluciones pactadas entre persona quejante y denunciada, evitar y/o mermar la posible escalada del malestar y conflicto entre las partes, evitar expedientes sancionadores y judiciales, y un cierre/archivo de las quejas satisfactorio por todas las partes.

Por tanto, se pretende mejorar:

1. La satisfacción, en la solución de la queja, de las personas involucradas (persona quejante y colegiada).
2. La eficacia de la intervención de la DEO, puesto que se prevé reparar el daño y mejorar la práctica profesional y prevenir la falta deontológica en el futuro, con el aprendizaje de la persona colegiada en el proceso.
3. La eficiencia de la intervención de la DEO, reduciendo a las personas participantes, la duración del proceso administrativo, con una intervención intensiva y enfocada a la resolución del conflicto.

Estas prácticas restaurativas suponen:

- Un proceso gestionado por MED, vocal de la DEO, en el que todas las personas afectadas por una queja participan de forma voluntaria y activamente en la solución.
- Un proceso en el que se proporciona a las personas participantes la oportunidad de expresar, compartir y entender el impacto que el incidente ha tenido en cada uno.
- Un proceso en el que todo el mundo contribuirá en la decisión de la mejor forma de reparación del daño/malestar causado y tomarán responsabilidad para minimizar posibles daños futuros.

#### **5. Alcance**

La práctica restaurativa, por lo general, no se limita a ningún tipo de queja: se entienden posibles todas las quejas, siguiendo los principios mencionados, principalmente el de voluntariedad de ambas partes a participar y siempre gestionado por una persona vocal de la DEO con formación en justicia restaurativa y mediación.

Como requisito imprescindible para activar este protocolo, se tratará de quejas registradas en el COPC, ratificadas, donde conste persona quejante/representado legal/persona jurídica, la persona colegiada afectada. En caso de que se trate de profesionales no colegiados o colegiadas, la queja no se ve afectada por este protocolo y se abordará a través de la Junta de Gobierno.

Se establecen en general todas las quejas como susceptibles para la activación de este protocolo y siempre que:

- Hay indicios de vulneración deontológica.
- Si se han practicado diligencias informativas, la persona colegiada ha dado respuesta a través de alegaciones.

Es un indicador de especial susceptibilidad, cuando:

- La persona quejante expresa voluntad pedagógica y/o preventiva en su queja.

## 6. Procedimiento

Tras el registro y ratificación de la queja en el COPC, se asigna ponente (en adelante, PO). Esta persona analizará la queja, pudiendo iniciar, o no, diligencias previas (diligencias informativas).

PO propone el inicio de práctica restaurativa en la DEO, con una breve descripción y el motivo de derivación.

### 6.1 Fase preliminar: contacto y acta inicial de aceptación

1. Secretaría de la DEO (en adelante, SEC) contacta con la persona quejante, preferentemente por correo electrónico, proponiendo una hora de llamada de MED.
2. MED llama a la persona quejante, explicando la posibilidad de práctica restaurativa, alternativa o complementaria a la resolución de la Junta de Gobierno. Explica el proceso y sus principios: voluntariedad, imparcialidad, neutralidad, confidencialidad y buena fe del rol de la persona mediadora y las partes. Explora el daño y malestar, disposición y expectativas de reparación.
3. MED envía por correo electrónico (con copia a SEC) a la persona quejando el acta inicial y de aceptación de la práctica restaurativa.
4. La persona quejante acepta o rechaza el proceso mediador, haciendo llegar a SEC el acta inicial firmada. La SEC lo incorpora en el expediente instruido para la práctica restaurativa.
5. Si la persona quejante acepta la vía mediadora en el acta inicial, SEC contacta con la persona colegiada afectada, preferiblemente por correo electrónico, proponiéndole día y hora de llamada del MED.
6. Si la persona quejante rechaza la vía mediadora en el acta inicial, la queja se devolverá a la persona PO derivadora o a otra PO, que la tramitará por la vía administrativa. En ausencia de respuesta, se dará por rechazado (tácito).
7. Se repiten las actividades nº. 2, 3, 4 y 5, aplicados a la persona colegiada.

### 6.2 Fase intervención práctica restaurativa

#### Generalidades

Las reuniones serán preferentemente telemáticas, a fin de favorecer la agilidad y la accesibilidad al procedimiento. La modalidad de reunión puede ser presencial en casos de especial interés de las partes, o bien por limitaciones en el acceso a las tecnologías.

Se inicia por el MED, con el contacto telefónico con las partes y programadas con el soporte de la SEC.

Las reuniones posteriores individuales y/o conjuntas con las partes son gestionadas por el MED con el apoyo de la SEC. Todas las reuniones son confidenciales, y las partes se comprometen a no realizar ninguna grabación de los encuentros, sean presenciales o telemáticas. No forman parte del expediente administrativo, ni tampoco el contenido de las reuniones.

Si durante el proceso una de las partes, ambas o MED desiste del proceso, MED lo comunicará a las partes y por correo electrónico a SEC, devolviendo la queja al PO inicial, si ha sido derivado, oa otro PO. Esta comunicación formará parte del expediente administrativo sin hacer constar los motivos del desistimiento.

#### Descripción del procedimiento

1. MED establece con las partes un calendario pactado de reuniones individuales (se prevé una reunión con cada una de las partes) y lo comunica a la SEC.
2. Finalización del proceso.
  - 2.1. Reunión conjunta final, en la que las partes explicitan las cuestiones trabajadas con MED. MED facilita una comunicación positiva entre las partes en las que se formulen preguntas y se reciben respuestas de forma recíproca.
  - 2.2. Cierre indirecto, sin reunión conjunta. En algunos casos, las personas participantes pueden considerarla innecesaria, dándose por satisfechas con la intervención realizada individualmente.

En ambos casos, MED recoge el resultado de la práctica restaurativa, hace de relator y se cumplimenta el acta final de la práctica restaurativa. MED hace llegar el acta final a SEC, firmada por todas las personas intervinientes, quien la incorpora al expediente instruido para la práctica restaurativa.

## 6.3 Fase cierre administrativo

### Con acuerdo entre las partes

1. El SEC prepara el cierre del procedimiento administrativo (cierre).

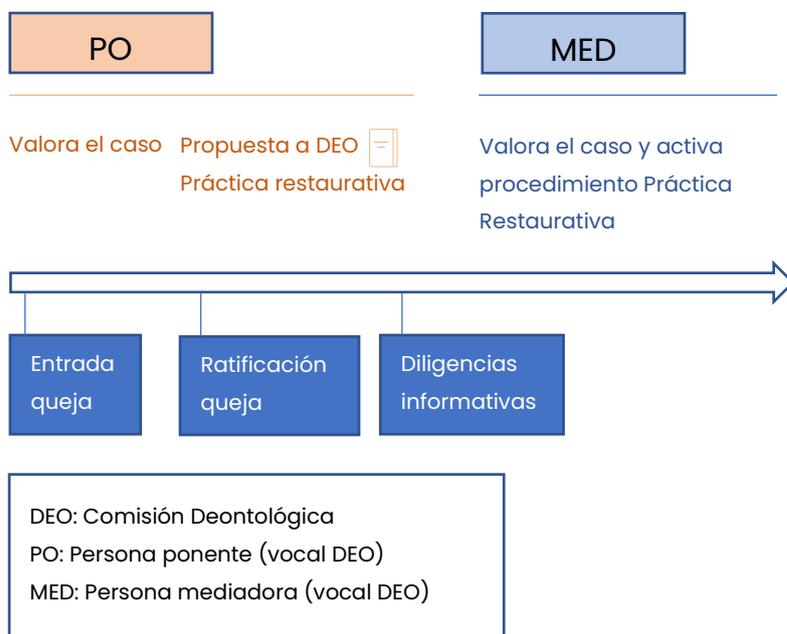
En ese momento la queja continúa su proceso administrativo habitual, con la resolución: Acuerdo de cierre por parte de la Junta de Gobierno.

### Sin acuerdo entre las partes

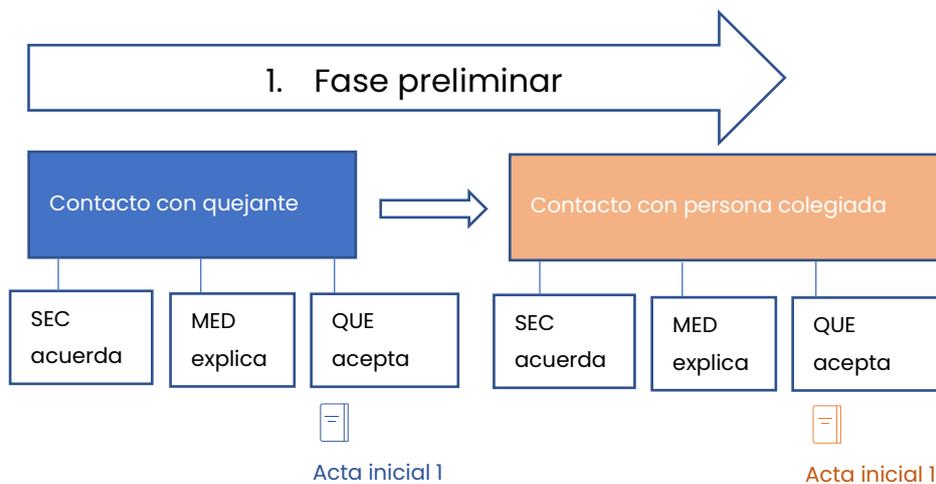
1. El SEC devuelve el expediente a la persona PO derivadora o a otra PO para su resolución por vía administrativa.

## 7. Diagrama

### 1. Diagrama inicial: antes de iniciar el procedimiento de práctica restaurativa

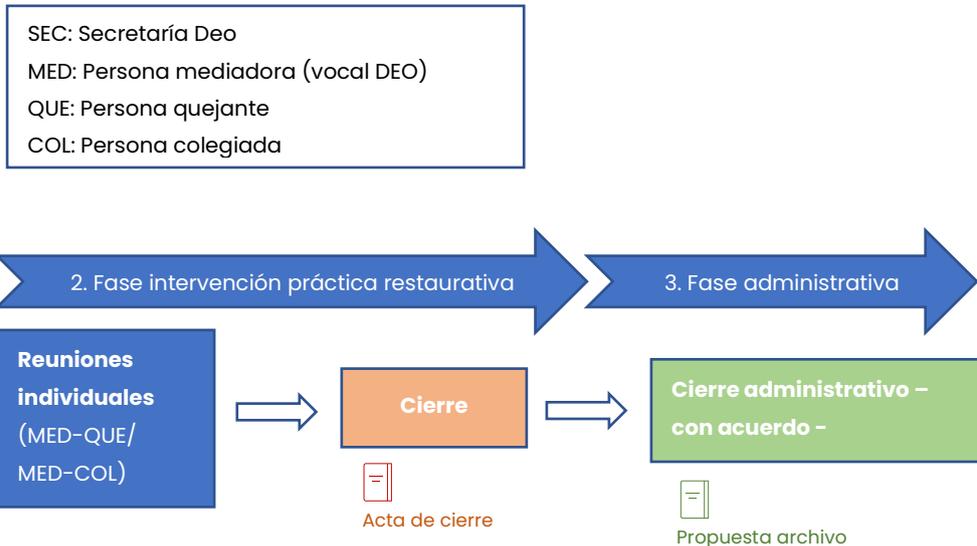


### 2. Diagrama inicial: antes de iniciar el procedimiento de práctica restaurativa

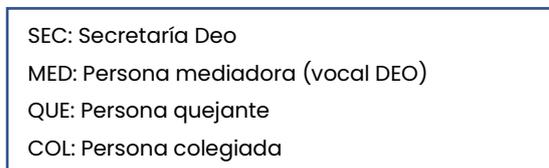




Ante negativa, desistimiento o falta de acuerdo el proceso pasa a la vía administrativa-sancionadora



Ante negativa, desistimiento o falta de acuerdo el proceso pasa a la vía administrativa-sancionadora



## 8. Bibliografía y enlaces de interés

BRAITHWAITE, John. (1989). *Crime, shame and reintegration*. New York: Cambridge University Press.

The fundamentals of restorative justice. (2003). En DINNEN, Sinclair. JOWITT, Anita y CAIN, Tess Newton (Eds.): *A kind of mending: restorative justice in the Pacific Islands* (pp. 35-43). Canberra: Pandanus Books.

*Narrative and "compulsory compassion"* (2006). *Law and Social Inquiry*, 31(2), 423-444.

BURTON, John. (2014). *La resolución de conflictos como sistema político*. Disponible en <http://scar.gmu.edu/La%20Resolucion.pdf>

BUTTS GRIGGS, Thelma. (2007). *Manejando la ira en la mediación: Conceptos y estrategias*. *Portularia: Revista De Trabajo Social*, (7), 17-38.

CARRASCOSA, Ana. (2013). *La actividad inspectora del CGPJ*. *Revista Internacional De Mediación*, 0, 147-150.

CASANOVAS, Pompeu. (2011). *Epílogo. El diálogo como fuente de derecho*. En LAUROBA,

Elena, BARRAL, Inmaculada y VIOLA, Isabel (Eds.): *Materiales jurídicos del libro blanco de la mediación en Cataluña* (pp. 433-450). Barcelona: Colección: *Justicia y sociedad* 33. Generalitat de Catalunya.

- CEPEJ (2007). *European Commission for the Efficiency of Justice (Ed.), Guidelines for a better implementation of the existing recommendation concerning mediation in penal matters*. Strasbourg: Council of Europe.
- COMINS MINGOL, Irene. (2003). *La ética del cuidado como educación para la paz*. Tesis doctoral. Universitat Jaume I.
- COMISIÓN EUROPEA. (2004). *Código de conducta europeo para mediadores*. Bruselas: Red Judicial Europea en materia civil y mercantil.
- CORBELLA SANTOÑA, Sergi, y BOTELLA, Luis. (2003). *La alianza terapéutica: Historia, investigación y evaluación*. Anales de Psicología, 19(2), 205-221.
- DEKLERCK, Johan. (2003). *¿De una técnica de mediación a una cultura de la vinculación? Algunas consideraciones sobre los desarrollos de la mediación en Europa*. *La mediación comunitaria: Municipi, comunitat y conflicte*. Document Pi i Sunyer, 24, 17-30.
- DOMINGO, Virginia (2013). *Justicia restaurativa, mucho más que mediación*. Great Britain: Pressbooks.com.
- Duffy, K. G.; Grosch, JW.; Olczak, PV. *La Mediación y sus contextos de aplicación*. Barcelona. Paidós, 1996 (Paidós Mediación,
- ECHEBURÚA, Enrique, AMOR, Pedro J., y DE CORRAL, Paz. (2006). *Asistencia psicológica postraumática*. En BACA, Enrique, ECHEBURÚA, Enrique y TAMARIT, Josep M<sup>a</sup>. (Eds.): *Manual de Victimología* (). Valencia: Tirant lo Blanch.
- ECHEVERRÍA, Javier. (2008). *El Manual de Oslo y la innovación social*. Arbor: Ciencia, pensamiento y cultura, (732), 609-618.
- FAGET, J. (1997) *La mediation. Essai de politique pénae*. Paris: Eres
- FEMENIA, Nora, y GORVEIN, Nilda. S. (2008). *Dinámicas de la humillación y diálogos restauradores de dignidad: Un encuentro para la paz social [Workshop: violencia colectiva frente a la salud pública. Violencia privada: Dinámicas de humillación y restauración de la dignidad]*. Oñati: Instituto Internacional de Sociología Jurídica.
- FOLGERG, J ; TAYLOR, A *Mediación. Resolución de conflictos sin litigio*. México: Noriega Editores, 1992.
- FONS GIMÉNEZ, G. *La mediación en psicología jurídica. A: Manual de psicología jurídica e investigación criminal*. Madrid: Pirámide, 2005; pp.229-248.
- GALTUNG, J. *Tras la violencia, reconstrucción, reconciliación, resolución*. Edit. Amat 1998
- GOLEMAN, Daniel. (2003). *Emociones destructivas. Un diálogo científico con el Dalai - Lama*. Buenos Aires: Ediciones B Argentina.
- GORDILLO, Luis F. (2007). *La justicia restaurativa y la mediación penal*. Madrid: lustel.
- GUILLAMAT, Ansel. (2000). *Mediación en conflictos en la jurisdicción penal ordinaria*. *Apuntes de Psicología*, 18(2-3), 399-405.
- GUILLAMAT, Ansel *La Mediación en la Jurisdicción Penal Ordinaria Carlos Villagrasa (Coord). La mediación, l'alternativa multidisciplinària a la resolució dels conflictes*. (2004) Barcelona: Pòrtic. Biblioteca Universitaria.
- GUILLAMAT, Ansel, y VERGARA, Jorge. (2009). *Experiencia piloto de mediación familiar en conflictos familiares derivados de procedimientos archivados en los juzgados de VIDO*. En CASANOVAS, Pompeu, GALERA, Nuria y POBLET, Marta (Eds.): *Simposi sobre tribunals i mediació. comunicacions* (pp. 91-97). Barcelona: Huygen
- IGARTUA, Idoia, VARONA, Gema y OLALDE Alberto José. (2012) *Diccionario breve de justicia restaurativa: una invitación interdisciplinaria e introductoria a sus conceptos clave* (pp. 27-29). Saarbrücken, Alemania: Editorial Académica Española.

- KRUK, Edward (Ed.). (1997). *Mediation and conflict resolution in social work and the human services*. Chicago: Nelson-Hall Publishers.
- KUHN, Thomas. S. (2004). *La estructura de las revoluciones científicas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- MADRID LIRAS, Santiago. (2014). *Entrevista motivacional en mediación*. Revista de Mediación, 7(1), 82-99.
- MARSHALL, Tony. (1999). *Restorative justice an overview*. London: Home Office. Research Development and Statistics Directorate.
- MARTÍN DIZ, Fernando. (2010). *La mediación: Sistema complementario de administración de justicia*. Consejo General del Poder Judicial.
- MELLONI, Javier. (2013). *Sed de ser*. Barcelona: Herder.
- OLALDE ALTAREJOS, Alberto.J. (2015) *Estudio multidimensional de algunas prácticas de justicia restaurativa en el País Vasco con lentes de trabajo social*.
- ORTUÑO MUÑOZ, Pascual, y HERNÁNDEZ GARCÍA, Javier. (2007). *Sistemas alternativos a la resolución de conflictos (ADR): La mediación en las jurisdicciones civil y penal*. Madrid: Fundación Alternativas.
- OSMA, Miguel Ángel. (2013). *El perfil e identidad del mediador*. En VAZQUEZ DE CASTRO, Eduardo y FERNÁNDEZ CANALES, Carmen. (Eds.): *Practicum mediación 2014* (pp. 313-349). Pamplona: Thomson Reuters, Aranzadi.
- PETERS, Tony y AERTSEN, Ivo. (1995). *Mediación para la reparación: presentación y discusión de un proyecto de investigación-acción*. *Eguzkilore: Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología*, (8), 129-146.
- SÁEZ VALCÁRCEL, Ramón y ORTUÑO MUÑOZ, Pascual. (2006). *Alternativas a la judicialización de los conflictos: La mediación*. Estudios de Derecho Judicial., (111)
- SAFRAN, Jeremy D., y MURAN, J. Christopher. (2005). *La alianza terapéutica: Una guía para el tratamiento relacional*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- SIX, Jean François. (2005). *Los mediadores*. Maliaño (Cantabria): Sal Terrae.
- SURROCA SURROCA, Carlos. (2012). *La sistémica: Una realidad paradigmáticamente multidisciplinar*. Encuentros Multidisciplinares, 14(40), 73-80.
- TORRALBA ROSELLÓ, Francesc. (2008). *El perdó*. Lleida: Pagès Editors.
- TULA, Antonio. Ricardo. (2014). *La narrativa, la construcción de significados y la resignificación*. Revista E-Mediación, 178, 9-20.
- UMBREIT, Mark S. (1989). *Violent offenders and their victims*. En M. Wright, y B. Galaway (Eds.), *Mediation and criminal Justice* (pp. 337-352). London: Sage.
- Crime victims and offenders in mediation: An emerging area*. *Social work*, (1993a). 38(1), 69.
- Mediating interpersonal conflicts: A pathway to peace*. Eugene, OR: Wipf and Stock Publishers. (1995).
- Humanistic mediation: A transformative journey of peacemaking*. *Mediation Quarterly*, (1997). 14(3), 201-214.
- UMBREIT, Mark. S., y PETERSON, Marilyn P. (2010). *Restorative justice dialogue: an essential guide for research and practice*. New York: Springer Publishing Company.
- UMBREIT, Mark. S., VOS, Betty, COATES, Robert B., y LIGHTFOOT, Elizabeth. (2005). *Restorative justice in the twenty-first century: A social movement full of opportunities and pitfalls*. *Marquette Law Review*, 89, 251.

VALL RIUS, Anna. (2006). *El desarrollo de la justicia restaurativa en Europa: Estudio comparado con la legislación española. La Ley: Revista Jurídica Española de Doctrina, Jurisprudencia y Bibliografía*, (4), 1412-1425.

VIDAL TEIXIDÓ, Antoni. (2011). *Los códigos de buenas prácticas*. En LAUROBA, Elena, BARRAL, Inmaculada y VIOLA, Isabel (Eds.): *Materiales jurídicos del libro blanco de la mediación en Cataluña* (pp. 143-151). Barcelona: Colección: Justicia y sociedad 33. Generalitat de Catalunya.

ZEHR, Howard. (2007), *El pequeño libro de la Justicia Restaurativa, ed. Good Books, (2011b). Justicia restauradora. principis i pràctiques*. Barcelona: Icaria.

ZEHR, Howard, y MIKA, Harry. (1998). *Fundamental Concepts of Restorative Justice. Contemporary Justice Review*, 1(1), 47.

#### **Webs y enlaces de interés:**

- La Directiva europea 2008/52 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. [Directiva](#).
- La Ley 15/2009 de 22 de julio de mediación en el ámbito del derecho privado en Cataluña

#### **- Centro de Mediación de Cataluña**

<http://justicia.gencat.cat/ca/ambits/mediacio/>

#### **- E-catalunya mediació**

- [www.gencat.cat/justicia/centremediacio](http://www.gencat.cat/justicia/centremediacio)

- <http://www.justiciarestaurativa.org/news/rllanos>

#### **- solo-mediación**

<http://solomediacion.com/>

#### **- Risoluzioni Conflitti Italia**

<http://www.risoluzioneconflitti.it/index.php> -RISOLUZIONECONFLITTI.IT

#### **- Libro Blanco de la Mediación en Cataluña**

<http://www.llibreblancmediacio.com/phpfiles/public/lilibreBlancDownloadCounter.php>