



Col·legi Oficial de  
**Psicologia de Catalunya**

# **PROTOCOL DE PRÀCTIQUES RESTAURATIVES EN LES QUEIXES GESTIONADES PER LA COMISSIÓ DEONTOLÒGICA DEL COPC**

—

Coordinat:

Ansel Guillamat Rubio

Elaborat:

Àlex Gaya Cortés, Ansel Guillamat Rubio i Marcel Vidal Cànovas

Revisat i aprovat:

Comissió Deontològica

# Índex

---

## **Protocol de pràctiques restauratives en les queixes gestionades per la Comissió Deontològica del COPC**

• Introducció	1
• Marc teòric	1
• Marc legal	2
• Objectiu	3
• Abast	3
• Procediment	4
- Fase preliminar: contacte i acta inicial d'acceptació	4
- Fase intervenció pràctica restaurativa	4
- Fase tancament administratiu	4
• Diagrama	5
• Bibliografia i enllaços d'interès	6

## 1. Introducció

La Junta de Govern, en nomenar una nova Comissió Deontològica (en endavant, DEO) ratificada el 19 de setembre de 2018, va compartir el seu desig d'abordar la intervenció d'aquesta Comissió des d'un vessant pedagògic i constructiu. Es van portar a terme diferents accions, fins la revisió dels estatuts l'octubre de 2021 que incorporaven, de manera més explícita que l'anterior, la possibilitat de mediació en casos de queixa/denúncia.

Es va dotar la DEO de persones participants i assessores que poguessin aportar rigor i una metodologia adaptada de resposta a les queixes rebudes amb una metodologia mediatora. Els Estatuts del Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya (COPC), a la seva actualització (Resolució JUS/3147/2021 de 18 d'octubre 2021, Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya) expliciten:

### Títol XII Comissió Deontològica

- Definició: "... En les denúncies o queixes que es rebin que no tinguin transcendència per obrir expedient deontològic, o tot i tenint-la, encara es pugui arribar a una solució pactada entre les parts, la Comissió Deontològica directament, o derivant a l'òrgan que es designi a l'efecte per la Junta de Govern quan no tinguin transcendència deontològica, podrà tenir una iniciativa mediatora, per tal de solucionar el conflicte. **En aquests casos i en cas de tenir transcendència deontològica, si s'arriba a una solució pactada, no serà preceptiu l'inici d'un expedient sancionador.**"
- Funcions. Art 89.11. "**Portar a terme una labor mediatora** per tal de solucionar els conflictes que es derivin de les queixes o denúncies presentades".

Amb la incorporació a la DEO de persones vocals expertes en l'àmbit de la mediació i de la justícia restaurativa (en endavant, MED), s'inicia un debat intern i s'acorda un període d'estudi i pràctica per part seva, així com l'elaboració del present protocol.

Inicialment, i amb objecte de testar i perfeccionar el protocol, es va portar a terme amb queixes que sovint són arxivades sense necessitat de diligències informatives, relacionades amb percepció de tracte professional i/o de reclamació econòmica.

En una fase posterior es va prioritzar l'aplicació del protocol com a alternativa a l'obertura d'expedients disciplinaris, contribuint així a l'eficàcia i eficiència de la DEO. S'adequa la pràctica restaurativa a aquells casos que (seguint el principi de justícia distributiva) sigui més eficient i sostenible.

L'aplicació de la pràctica restaurativa a la gestió de les queixes col·legials pretén cercar solucions pactades entre persona queixant i denunciada, evitar i/o minvar la possible escalada del malestar i conflicte entre les parts, evitar expedients sancionadors i judicials, i un tancament/arxivament de les queixes satisfactori per a totes les parts.

La "labor mediatora" s'emmarca en una perspectiva àmplia de metodologies mediadores, establerta com a pràctiques restauratives i dins el marc de la justícia restaurativa i de la mediació.

Les pràctiques restauratives estan lligades a l'existència d'un diàleg, bé directe o bé indirecte entre la persona queixant i la denunciada (col·legiada) gestionat per una persona experta en justícia restaurativa i mediació, (actualment, vocals de la DEO) on les parts decideixen la reparació pel malestar/dany causat, prenent responsabilitat per minimitzar possibles danys futurs. Aquest és un punt de vista pràctic aportat per autors com Marshall i Umbreit.

La finalitat del present protocol és obrir una via de solució pactada i està conformat per tres dimensions:

- 1) **El marc teòric** de la justícia restaurativa i la mediació.
- 2) Els **valors de la DEO**, amb els principis, normes i obligacions que guien la conducta professional.
- 3) La **dimensió pragmàtica** amb pautes concretes per regular l'actuació professional per resoldre les queixes.

## 2. Marc teòric

Aquest apartat no pretén estendre's en l'ampli àmbit de la justícia restaurativa ni de la mediació, sinó fer-la present com a marc teòric on es fonamenten les "pràctiques restauratives" del present protocol, pràctiques que inclouen la mediació com una de les possibles alternatives en la resolució de les queixes.

Com a antecedents, esmentar que les primeres pràctiques de justícia restaurativa es situen als anys 70 del segle XX, a Canadà, concretament a la ciutat d'Elmira (Ontario). La primera vegada que es va utilitzar el terme de justícia restaurativa va ser el 1985 per Howard Zehr, que parla de justícia restaurativa com un nou paradigma de justícia alternatiu a la justícia retributiva i dins l'àmbit penal.

El primer mètode de justícia restaurativa que es va utilitzar va ser la mediació i, cap als anys 90, comencen a sorgir amb força altres pràctiques restauratives com el *conferencing*, el *family group conferencing* i els *sentencing circles* o cercles de pacificació.

A Catalunya, des de 2001, amb la primera llei de mediació familiar, la mediació s'ha anat establint com un mètode alternatiu i útil en la solució consensuada de conflictes, d'aplicació transversal en controvèrsies prèvies a la via judicial o bé ja en procediments oberts en els jutjats de civil, de mercantil o en contencions administratiu.

A continuació, es presenten **algunes definicions de justícia restaurativa** que ens ajuden a situar-nos en les pràctiques restauratives en la DEO:

- Umbreit (1994), aporta aquesta definició: "Les dues parts focalitzen els seus esforços en la restauració de les pèrdues des d'una concepció àmplia i considerant especialment els efectes psicològics desenvolupats en les persones i en la comunitat".
- Marshall (1996): "La justícia restaurativa és un procés on totes les parts implicades en un fet, denunciat (diu Marshall: delictiu donats els orígens en denúncies penals), treballen juntes per resoldre col·lectivament les conseqüències del mateix i les seves implicacions futures".
- Braithwaite (2003): "Procés on totes les persones amb algun interès afectades per una injustícia tenen l'oportunitat de discutir les conseqüències de la injustícia i del que es podria fer per posar les coses en el seu lloc. El valor clau és que, com que la injustícia danya, la justícia ha de sanar".
- Zehr (2007): "Procés dirigit a involucrar, dins del possible, totes les persones que tinguin un interès en una ofensa particular i identificar i atendre col·lectivament els danys, necessitats i obligacions derivades de l'esmentada ofensa, amb el propòsit de sanar i esmenar els danys de la millor forma possible".

Definim la **gestió mediadora/facilitadora** com la gestió de la persona professional encarregada del procés, amb la metodologia adequada per a cada situació, segons la dinàmica i les particularitats de cada queixa, amb el marc teòric de la justícia restaurativa. A la gestió mediadora s'apliquen els principis bàsics: voluntarietat, imparcialitat, neutralitat, confidencialitat i bona fe dels art. 6, 7, 8, 9 i 10 de la Llei 5/2021 de 6 de juliol en assumptes civils i mercantils.

### 3. Marc legal

- Estatuts del COPC. Resolució JUS/3147/2021 de 18 d'octubre, Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.
- Codi Deontològic Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya. Resolució JUS/30 18/2014 de 17 de desembre de 2014.
- Llei 5/2012 de 6 de juliol en assumptes civils i mercantils.
- Llei 15/2009, de 22 de juliol de mediació en l'àmbit privat.

Al seu Art. 1.

Als efectes d'aquesta llei, s'entén per mediació el procediment no jurisdiccional de caràcter voluntari i confidencial que s'adreça a facilitar la comunicació entre les persones, per tal que gestionin per elles mateixes una solució dels conflictes que els afecten, amb l'assistència d'una persona mediadora que actua d'una manera imparcial i neutral.

- La mediació, com a mètode de gestió de conflictes, pretén evitar l'obertura de processos judicials de caràcter contenciosos, posar fi als ja iniciats o reduir-ne l'abast.
- Decret 135/2012 de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el reglament de la llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat.
- La llei 39/2015 d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú, en el seu article 86, disposa que les administracions públiques poden fer pactes i acords amb persones de dret públic i privat, sempre que no siguin contraris a l'ordenament jurídic ni versin sobre matèries no susceptibles de transacció. Aquests actes poden tenir la consideració de finalitzadors del procediment o incorporar-se a la seva resolució.

L'article 112.2 disposa que, en determinats supòsits, les lleis poden substituir el recurs d'alçada i el de reposició per procediments de mediació i altres.

L'article 114, d) de la llei 39/2015 disposa que posen fi a la via administrativa, entre d'altres, els acords, pactes, convenis o contractes que tinguin la consideració de finalitzadors del procediment.

- Projecte de Llei de mesures d'eficiència processal del servei públic de justícia. Títol I de mitjans adequats de solució de controvèrsies MASC.  
Art. 1-3. A l'ordre jurisdiccional civil, amb caràcter general, es considerarà requisit acudir prèviament a algun mitjà adequat de solució de controvèrsies perquè sigui admissible la demanda (...).

Es considera complet aquest requeriment si s'acudeix prèviament a la mediació, a la conciliació o a l'opinió neutral d'una persona experta independent, si es formula una oferta vinculant confidencial o si s'empra qualsevol altre tipus d'activitat negociadora no tipificada legalment però que compleixi allò previst a l'apartat anterior i que permeti deixar constància de la recepció per la part requerida de la proposta de negociació, així com de la seva data, contingut i identitat de la part proposada. Sempre que es tracti de matèries que siguin a disposició de les parts".

#### **4. Objectiu**

Oferir una alternativa a la gestió de les queixes de la DEO, cercant solucions pactades entre persona queixant i denunciada, evitar i/o minvar la possible escalada del malestar i conflicte entre les parts, evitar expedients sancionadors i judicials, i un tancament/arxivament de les queixes satisfactori per totes les parts.

Per tant, es pretén millorar:

1. La satisfacció, en la solució de la queixa, de les persones involucrades (persona queixant i col·legiada).
2. L'eficàcia de la intervenció de la DEO, ja que es preveu reparar el dany i millorar la pràctica professional i prevenir la falta deontològica en el futur, amb l'aprenentatge de la persona col·legiada en el procés.
3. L'eficiència de la intervenció de la DEO, reduint les persones participants, la durada del procés administratiu, amb una intervenció intensiva i enfocada a la resolució del conflicte.

Aquestes pràctiques restauratives suposen:

- Un procés gestionat per MED, vocal de la DEO, on totes les persones afectades per una queixa participen de forma voluntària i activament en la solució.
- Un procés on es proporciona a les persones participants l'oportunitat d'expressar, compartir i entendre l'impacte que l'incident ha tingut en cadascú.
- Un procés on tothom contribuirà en la decisió de la millor forma de reparació del dany/malestar causat i prendran responsabilitat per minimitzar possibles danys futurs.

#### **5. Abast**

La pràctica restaurativa, en general, no es limita a cap tipus de queixa: s'entenen possibles totes les queixes, seguint els principis esmentats, principalment el de voluntarietat d'ambdues parts a participar-hi i sempre gestionat per una persona vocal de la DEO amb formació en justícia restaurativa i mediació.

Com a requisit imprescindible per activar aquest protocol, es tractarà de queixes registrades al COPC, ratificades, on consti persona queixant/representat legal/persona jurídica, la persona col·legiada afectada. En cas que es tracti de professionals no col·legiats o col·legiades, la queixa no es veu afectada per aquest protocol i s'abordarà a través de la Junta de Govern.

S'estableixen en general totes les queixes com a susceptibles per a l'activació d'aquest protocol i sempre que:

- Hi hagi indicis de vulneració deontològica.
- Si s'han practicat diligències informatives, la persona col·legiada ha donat resposta a través d'al·legacions.

És un indicador d'especial susceptibilitat, quan:

- La persona queixant expressa voluntat pedagògica i/o preventiva en la seva queixa.

## 6. Procediment

Després del registre i ratificació de la queixa al COPC, s'assigna ponent (en endavant, PO). Aquesta persona analitzarà la queixa, i pot iniciar, o no, diligències prèvies (diligències informatives).

PO proposa l'inici de pràctica restaurativa a la DEO, amb una breu descripció i el motiu de derivació.

### 6.1 Fase preliminar: contacte i acta inicial d'acceptació

1. Secretaria de la DEO (en endavant, SEC) contacta amb la persona queixant, preferentment per correu electrònic, proposant una hora de trucada de MED.
2. MED truca a la persona queixant, explicant la possibilitat de pràctica restaurativa, alternativa o complementària a la resolució de la Junta de Govern. Explica el procés i els seus principis: voluntarietat, imparcialitat, neutralitat, confidencialitat i bona fe del rol de la persona mediadora i de les parts. Explora el dany i malestar, disposició i expectatives de reparació.
3. MED envia per correu electrònic (amb còpia a SEC) a la persona queixant l'acta inicial i d'acceptació de la pràctica restaurativa.
4. La persona queixant accepta o rebutja el procés mediador, fent arribar a SEC l'acta inicial signada. La SEC ho incorpora a l'expedient instruït per a la pràctica restaurativa.
5. Si la persona queixant accepta la via mediadora a l'acta inicial, SEC contacta amb la persona col·legiada afectada, preferiblement per correu electrònic, proposant-li dia i hora de trucada del MED.
6. Si la persona queixant rebutja la via mediadora a l'acta inicial, la queixa tornarà a la persona PO derivadora o a un altra PO, que la tramitarà per la via administrativa. En absència de resposta, es donarà per rebutjat (tàcit).
7. Es repeteixen les activitats núm. 2, 3, 4 i 5, aplicats a la persona col·legiada.

### 6.2 Fase intervenció pràctica restaurativa

#### Generalitats

Les reunions seran preferentment telemàtiques, per tal d'afavorir l'agilitat i l'accessibilitat al procediment. La modalitat de reunió pot ser presencial en casos que hi hagi especial interès de les parts, o bé per limitacions en l'accés a les tecnologies.

S'inicia pel MED, amb el contacte telefònic amb les parts i programades amb el suport de la SEC.

Les reunions posteriors individuals i/o conjunta amb les parts són gestionades pel MED, amb el suport de la SEC. Totes les reunions són confidencials, i les parts es comprometen a no fer cap enregistrament de les trobades, siguin presencials o telemàtiques. No formen part de l'expedient administratiu, com tampoc el contingut de les reunions.

Si durant el procés una de les parts, ambdues o MED desisteix del procés, MED ho comunicarà a les parts i per correu electrònic a SEC, retornant la queixa al PO inicial, si ha estat derivat, o a un altre PO. Aquesta comunicació formarà part de l'expedient administratiu sense fer constar els motius del desistiment.

#### Descripció del procediment

1. MED estableix amb les parts un calendari pactat de reunions individuals (es preveu una reunió amb cadascuna de les parts) i el comunica a la SEC.
2. Finalització del procés.
  - 2.1. Reunió conjunta final, on les parts expliciten les qüestions treballades amb MED. MED facilita una comunicació positiva entre les parts on es formulin preguntes i es reben respostes de forma recíproca.
  - 2.2. Tancament indirecte, sense reunió conjunta. En alguns casos, les persones participants poden considerar-la innecessària, i es donen per satisfetes amb la intervenció realitzada individualment.

En els dos casos, MED recull el resultat de la pràctica restaurativa, fa de relator i s'emplena l'acta final de la pràctica restaurativa. MED fa arribar l'acta final a SEC, signada per totes les persones intervinents, qui la incorpora a l'expedient instruït per a la pràctica restaurativa.

### 6.3 Fase tancament administratiu

#### Amb acord entre les parts

1. SEC prepara el tancament del procediment administratiu (tancament).

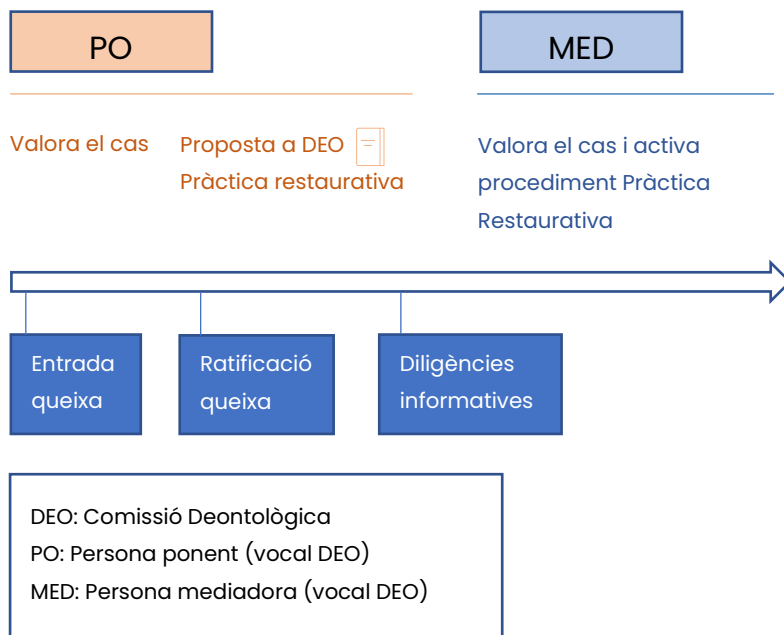
En aquest moment la queixa continua el seu procés administratiu habitual, amb la resolució: Acord de tancament per part de la Junta de Govern.

#### Sense acord entre les parts

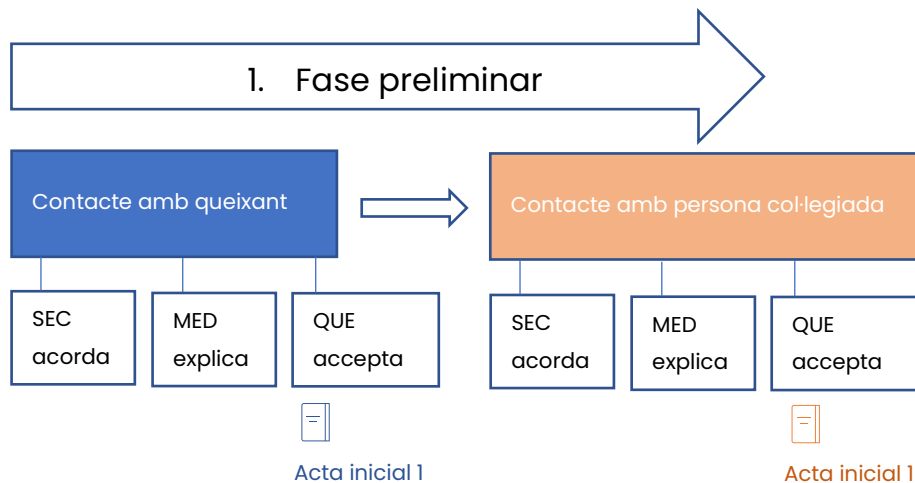
1. SEC retorna l'expedient a la persona PO derivadora o a una altra PO per a la seva resolució per la via administrativa.

## 7. Diagrama

### 1. Diagrama inicial: abans d'iniciar el procediment de pràctica restaurativa

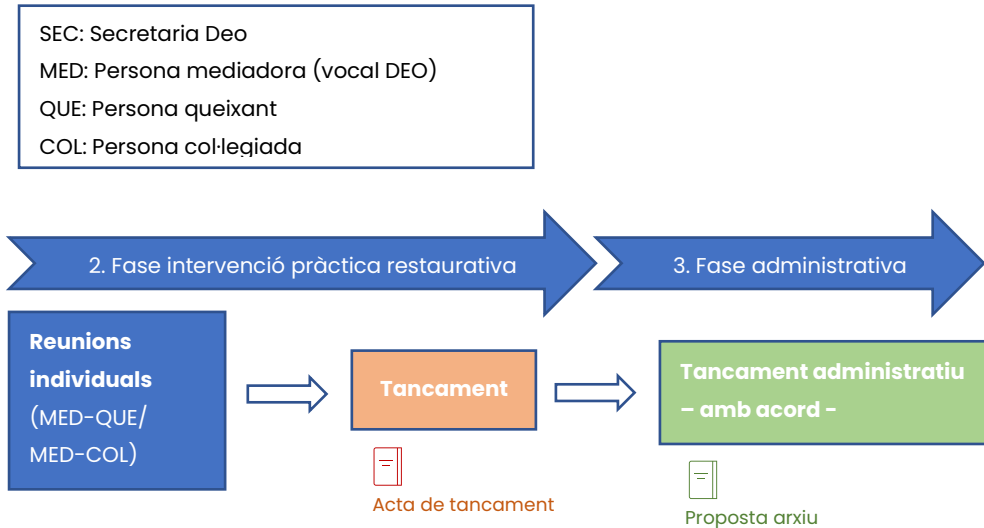


### 2. Diagrama inicial: abans d'iniciar el procediment de pràctica restaurativa

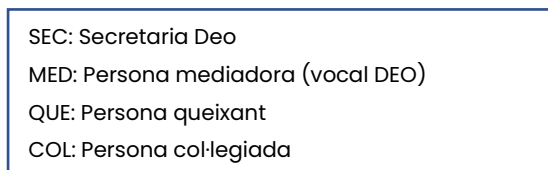




Davant negativa, desistiment o manca d'acord el procés passa a la via administrativa-sancionadora



Davant negativa, desistiment o manca d'acord el procés passa a la via administrativa-sancionadora



## 8. Bibliografia i enllaços d'interès

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 y Social Inquiry*, 31(2), 423-444.

BURTON, John. (2014). *La resolución de conflictos como sistema político*. Disponible a <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: Municipio, 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. principios i pràctiques*. Barcelona: Icaria.

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

#### **Webs i enllaços d'interès:**

- 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

#### **- Centre de Mediació de Catalunya**

<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/>

#### **Risolucioni 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>