

## La ultramodernidad del Trabajo Social y el modelo de mediación insight: promoviendo prácticas educativas, reflexivas y emocionales para la resolución de los conflictos

Por Emiliano A. Curbelo Hernández y Rubén Yusta Tirado

**Emiliano A. Curbelo Hernández.** Doctor/PhD en Trabajo Social por la Universidad de Castilla la Mancha y Graduado Universitario en Trabajo Social por la Universidad de Extremadura, con experiencia universitaria docente e investigadora. Máster Oficial del Espacio Europeo de Educación Superior en Intervención Social y Comunitaria por la Universidad de La Laguna.

**Rubén Yusta Tirado.** Diplomado en Trabajo Social. Doctorando en Trabajo Social por la Universidad Complutense de Madrid. Master en Gerontología y Atención Centrada en la Persona por la Universidad Internacional de Valencia. Trabajador social y formador.

*“En el interior de cada uno de nosotros  
hay una capacidad inimaginable para la bondad,  
para dar sin buscar recompensa,  
para escuchar sin hacer juicios,  
para amar sin condiciones”.*

**Elizabeth Kübler Ross**

### Introducción explicativa y reflexiva

En pleno siglo XXI se hace necesario redefinir el Trabajo Social con el objeto de buscar improntas que promuevan innovadoras aportaciones ultramodernas en nuestra disciplina. Y dentro de éstas, entre otras, debe contemplarse el uso de otras lógicas mediadoras que mantengan una mayor correspondencia con el sentido y alcance de nuestra profesión, constituyendo la mediación insight un reciente modelo en el que encontramos esas oportunidades que ponen el foco en otra manera de entender y abordar el conflicto.

Antes de nada cabe decir que no existe casi producción científica escrita en lengua hispana respecto del modelo de mediación insight, siendo escasísimos los artículos que abordan este tipo de mediación y, mucho menos, no nos constan manuscritos que intenten establecer la conexión existente entre ésta y el Trabajo Social desde su vertiente mediadora.

Por consiguiente, en el texto hemos delimitado previamente el alcance y sentido que debería contener la ultramodernidad disciplinar para poder justificar la base de la que partimos; posteriormente se han plasmado algunas cuestiones fundamentales acerca del modelo insight y finalmente, se ha intentado analizar y plasmar la correspondencia entre nuestra faceta disciplinar y

dicho modelo de mediación, aportándose algunas claves que pueden mejorar en este escenario la práctica de nuestra intervención social mediadora.

Dicho esto, antes de entrar en materia se muestra importante conocer sucintamente algunas consideraciones respecto de los tres modelos de mediación actualmente reconocidos: el harvard, el circular-narrativo y el transformativo. Ahora bien, aunque el modelo insight no ha sido reconocido internacionalmente, en cierta forma se nutre de principios de los modelos citados, por lo que a continuación se presenta una breve síntesis explicativa de cada uno de ellos:

**Tabla 1**

**Características de los modelos mencionados**

	<b>Harvard</b>	<b>Circular-Narrativo</b>	<b>Transformativo</b>
<b>Representantes</b>	Roger Fisher, William Ury Bruce Patton y Andrew Floyer Acland.	Sara Cobb, John Winsdale, Marinés Suares, Crhisthian Chambert.	Folguer, Bush, Léderach, Boqué, Farré.
<b>Finalidad</b>	Conseguir un acuerdo para ambas partes. Llegar a un acercamiento entre las partes.	Cambio del punto de vista del observador. Mejorar la comunicación para cambiar la percepción de la realidad.	Renovar las relaciones en el conflicto. Acercar las diferencias.
<b>Procedimiento</b>	Fases: Intereses. Criterios objetivos. Alternativas. Opciones de acuerdo. Compromiso. Relación. Comunicación.	Fases: Pre reunión: El profesional que la lleve a cabo, nunca podrá ejercer de mediador o mediadora. Definir el proceso. Definir los puntos de vista. Genera un espacio en el que las partes se muestren reactivas, creativas y reflexivas. Crear una historia	Fases: Más peso a las reuniones conjuntas que al caucus. Introducción de comunicación relacional de causalidad circular. Dar relevancia a cada parte implicada. Asumir la responsabilidad en lo acaecido.

		alternativa, a través de un cambio de observador, que origine un acuerdo.	
<b>Entornos preferentes</b>	Negociaciones empresariales e internacionales.	Mediación familiar y escolar.	Mediación comunitaria, escolar e internacional.
<b>Aspecto Esencial</b>	Alcanzar a intereses negociables partiendo de posiciones contrapuestas e innegociables.	Modificar las narraciones para llegar a modificar la percepción de la realidad. Somos lo que nos contamos.	Cambiar no sólo las situaciones sino también a las personas.
<b>Concepción del Conflicto</b>	Es acultural, atemporal y apersonal. Es negativo y debe desaparecer.	Es un proceso mental, con un potencial de cambio a través de otro proceso mental. Un solo elemento es suficiente para iniciar el cambio en los sistemas en conflicto.	Es una oportunidad de crecimiento El conflicto es inherente a la persona y a la sociedad. No desaparece sino que se transforma

Fuente: Navarro (2019, p. 32).

Como hemos señalado, hasta el momento el modelo de mediación insight incomprensiblemente no ha sido aceptado por la mayor parte de los/las académicos/as y los/las profesionales de la mediación, a pesar de constituir una novedosa visión enriquecedora del cómo se produce el conflicto y la forma de superarlo (Madrid, 2017) desde aprendizajes reflexivos, didácticos, emocionales y relacionales, además de generar el crecimiento competencial de los mediados y del mediador/a (Navarro, 2019).

Aunque son numerosos los profesionales de la acción social que están demandando una urgente transformación disciplinar, parece existir una resistencia al cambio que desestima las indicaciones de Reina y Ferrari (2020) al señalar que estamos inmersos en un cambio paradigmático donde los modelos deberían actualizarse, máxime teniendo en cuenta que “la profesión de trabajo social está conformada por un abanico amplio de teorías, y la mediación nos encausa. Hay que apropiarse de la misma, tratar de ejercitarla constantemente en nuestro campo de trabajo, cualquiera fuera este” (Molina, 2018, p. 82).

## 1. ¿Cómo debemos entender la ultramodernidad del Trabajo Social o el Trabajo Social ultramoderno?

Desde nuestro punto de vista cabe exponer que, después de casi 50 años, constituye una impronta una nueva Reconcentualización disciplinar del Trabajo Social, esa que según López (2013), en su momento presentó una fuerte influencia a la hora de entender la opresión y la emancipación humana; aunque hace falta ir mas allá, incorporando nuevos enfoques desde lo paradigmático y desde lo pragmático, (re)formulando y (re)pensando una nueva disciplina que repercuta en esas nuevas corrientes y lógicas de pensamiento y sus correspondientes dimensiones y expresiones explicativas prácticas.

Después de todo, lo comentado constituye una tremenda osadía y a su vez toda una incoherencia. Por ello, a expensas de que ocurra esa urgente readaptación del Trabajo Social a los nuevos tiempos, surge la imperiosidad de aglutinar todas las erudiciones procedentes del mundo académico pero también de esos/as trabajadores/as sociales que desde los diferentes ámbitos, contextos y escenarios, día a día, están reinventando, reformando, readaptando y desarrollando sistemáticamente conocimientos y experiencias desde otras formas y maneras de pensar, sentir y hacer, pudiendo añadirse la visión que mantienen las personas requirentes de una ayuda o acompañamiento profesionalizado para afrontar un cambio holístico disciplinar y profesional a través de novedosos modelos que asignen nuevos significantes.

Y dicho todo esto: ¿qué deberíamos hacer para empezar a engendrar esa tan ansiada metamorfosis disciplinar? El primer paso como denominador común transcurre por debatir y consensuar los cambios a nivel mundial en los diferentes foros y espacios por todo el colectivo profesional, sumando las propuestas de las personas que requieren de nuestro acompañamiento profesionalizado, esos/as mal llamados usuarios/as, clientes/as o pacientes (Curbelo, 2021e; 2021d), en aras de establecer conjuntamente una nueva perspectiva integral de ese Trabajo Social sustentado en la ultramodernidad en la que todos los actores sociales tienen algo que aportar. Sin embargo, esto tiene sus limitaciones constituidas e instituidas por esa realidad que no se nos enseña desde las Universidades, a pesar de que existen algunos/as profesores/as que intentan explicar otro Trabajo Social. O no los entendemos o no sabemos interpretar aquello que intentan transmitir o simplemente no les hacemos caso imbuidos por el discurso dominante y clásico.

En -y desde nuestro contexto disciplinar- ser un/a buen/a trabajador/a social no se limita a gestionar recursos y servicios y a derivar a personas, ni a externalizar un papel de policía de lo social o fiscal social, más bien, al contrario, se trata de convertirnos en seres humanos que trabajemos por satisfacción con y por las personas, familias, grupos y colectividades, debiendo para ello ser más tolerantes, empáticos, sensibles, compasivos, amables comprensivos y atentos.

En el proceso de mediación debería ocurrir lo mismo: un corazón del que dimana un amor fraterno y una actitud asertiva pueden resolver la mayor parte de las desavenencias acontecidas en ese desencuentro entre almas. Por el momento, nuestra propuesta transcurre por asumir los principios y postulados recogidos en la Definición Global del Trabajo Social (FITS, 2014) y la Declaración Global de Principios Éticos del Trabajo Social (FITS, 2018), así como las conclusiones expresadas en la Conferencia Mundial Trabajo Social, Educación y Desarrollo Social (2015)<sup>1</sup> donde se presta especial énfasis en la promoción y la dignidad del valor de las personas.

Naturalmente, a lo comentado debemos sumar los contenidos de la Agenda Global para el

---

<sup>1</sup> Celebrada en Seúl (Corea del Sur) y promovida por la Federación Internacional de Trabajo Social, la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social y el Comité Internacional de Bienestar Social.

Trabajo Social y el Desarrollo Social (2020-2030)<sup>2</sup>, que bajo el título “Construyendo juntos una Transformación Social Inclusiva”, expresa como finalidad la necesidad de analizar los siguientes temas: valorar el Trabajo Social como un servicio esencial; construir juntos la transformación social inclusiva; Ubuntu: “Soy porque somos”, transformando los sistemas de protección social y promoción de la diversidad y el poder de la acción social conjunta. De dicha Agenda han dimanado diversos compromisos e informes de resultados que no se reproducirán en el texto debido a su amplia extensión. Asimismo, no desarrollaremos con mayor detalle cada una de éstas, habida cuenta de que entendemos que deberían ser conocidas por la mayor parte de los y las colegas de profesión.

A tenor de lo expresado debemos iniciar un rumbo que nos lleve a consolidar los cimientos de esa nueva ultramodernidad disciplinar incorporando otras miradas bajo el paraguas de esa luz que ilumine el camino hacia esa esperada renovación de un Trabajo Social alternativo, que, sin perder los fundamentos de su origen contribuya a dotar a la profesión de atribuciones más espirituales, reflexivas, afectivas, empáticas y emocionales que ayuden minimizar ese sufrimiento psicosocial (Curbelo, 2021a; 2021d; 2021e) de las personas, familias, grupos y colectividades. A ello deberíamos añadir la dimensión espiritual, hablando entonces con mayor coherencia de un sufrimiento psicossocioespiritual.

Sin lugar a dudas, por responsabilidad e integridad profesional, deberíamos iniciar un sendero en el que redescubramos esa espiritualidad alejada de cualquier atisbo doxológico, religiosidad o pensamiento religioso oficializado, más bien, constituida ésta por esos elementos más íntimos e intrínsecos de las personas que, desde una plena y renovada conciencia, se relacionan con sus propósitos, metas o sentidos de vida. Y lo dicho también se puede y debe relacionar con ese amor fraterno que Curbelo (2021b, p. 57) describe como “un sentimiento afectivo muy fuerte de complicidad, dedicación e interés por el otro/a que genera una emocionalidad y sentimientos positivos, así como soluciones asertivas y afectivas conjuntas (...)” que asignen una comprensión más profundamente humana a nuestra razón de ser más allá de la mera científicidad.

Y a modo de propuesta, aterrizando en los elementos que debería contener la ultramodernidad del Trabajo Social, seguidamente se presenta una tabla explicativa con cada uno de ellos:

**Tabla 2**  
**Elementos constituyentes de la ultramodernidad del Trabajo Social**

<p><b>Elementos de la ultramodernidad del Trabajo Social</b></p>	<p>Carácter interactivo, reflexivo, racional, técnico, mediador, práctico, feminista, igualitario, empático, espiritual, fraterno, emocional, afectivo, humanista, garantista, legalista, empoderador, liberador, emancipador, complejo, transformador, dinámico, educativo, reeducativo, concientizador, sensibilizador, proactivo, preventivo, resolutivo, disruptivo, reivindicativo, radical, participativo, cooperativo, representativo y colaborativo.</p>
--	--

Fuente: elaboración propia basado en Curbelo (2021c, p. 80).

2 Web del Consejo General del Trabajo Social de España. Disponible en: <https://www.cgtrabajosocial.es/noticias/nuevos-temas-para-la-agenda-global-de-trabajo-social-2020-2030/6398/view>

Analizando lo descrito, el próximo Trabajo Social deberá ser necesariamente más espiritual desde un amor fraterno, con la finalidad que se sustente en esas competencias emocionales y estados de conciencia, en el que, a parte de constituirnos en profesionales científicistas que ayudamos y acompañamos a las personas a resolver su sufrimiento psicosocioespiritual, desde la complejidad nos permita redescubrir esas metas, sentidos y propósitos vitales en y desde la intervención social que van más allá de los actuales principios disciplinares materialistas.

Y cuando recomendamos asumir los preceptos de ese amor fraterno, en cierta medida estamos imbricándolo con los fundamentos del modelo de intervención en Trabajo Social empático-emocional propuesto por Curbelo (2021b)<sup>3</sup> en el que afloran valores consustanciales al ser humano en el marco de las relaciones interpersonales como “la cercanía, la intimidad, la voluntad, el compromiso, el cuidado, la responsabilidad, el respeto, la valentía, la compasión, la sabiduría, la confianza y la lealtad y el cumplimiento de los derechos sociales y humanos” (p. 64).

Todos esos valores en gran medida ayudan a que fluyan actitudes, conductas y comportamientos que contribuyan a lograr los acuerdos al constituir las cuestiones cívicas elementos que hacen cambiar nuestra percepción cuando nos damos cuenta o tomamos conciencia que algunos pensamientos u acciones no son los más adecuados.

## **2. El modelo de mediación insight: exposición de sus características y conceptos básicos**

La palabra insight hace referencia a una comprensión inesperada, a esa visión introspectiva, entendimiento interno, íntimo y profundo que permite tomar conciencia de una determinada experiencia, momento vivencial, conducta o nueva forma de pensar para evolucionar a otros estados de conciencia, en aras de conocer lo qué hacemos y por qué lo hacemos desde esos aprendizajes relacionales que no se basan en la individualidad.

Por otra parte, es importante destacar que las bases sustanciales del modelo de mediación insight tienen su origen en Canadá, siendo sus precursores Picard y Melchin, si bien la primera autora es la que más ha insistido en dar a conocer el mismo con mayor profusión desde el año 2016, enriqueciéndolo con una mirada reflexiva del conflicto y estableciendo los pilares fundamentales que parten de aprendizajes didácticos, relacionales y los estados de conciencia, basándose su epistemología en la teoría del aprendizaje transformacional de Mezirow y en la teoría del insight de Lonergan.

En consecuencia, Picard ha intentado socializarlo como el cuarto modelo de mediación dentro de las escuelas existentes, como una innovadora alternativa al resto de modelos citados anteriormente: el harvard, circular-narrativo y el transformativo. Éste se fundamenta en el problema y en el cómo las partes lo vivencian desde esas narrativas que se vinculan con la amenaza y con la preocupación que supone enfrentar el conflicto - normalmente desde posiciones defensivas - desde una óptica en el que se entremezclan la voluntad, el conocimiento y esas competencias emocionales que se hacen manifiestas como señala Garrido (2017) “(...) en los procesos mentales del ser humano que vive dentro del conflicto” (p. 12).

En efecto, dichas competencias sirven para clarificar y abordar los diversos propósitos, metas y sentidos vitales. Respecto a éstas deben ser consideradas en la vida diaria y en cualquier procedimiento mediador, puesto que, contribuyen al desarrollo personal, psicológico, social y

---

3 Para aquellos/as lectores/as que sientan mayor interés al respecto se aconseja consultar a: Curbelo Hernández, E. (2021). O modelo de intervención en trabalho social empático-emocional desde unha mirada sentí-pensante. Revista Galega de Trabalho Social-Fervenzas, 23, 55-78.

espiritual, debiendo gestionarlas de la mejor forma posible para generar una vida más plena y acuerdos más fructíferos y justos para la prosecución de una mejor calidad de vida y bienestar.

Entre tanto, tales competencias, si bien no van a ser nominativamente tratadas de forma profusa en el texto al no ser objeto del mismo, entendemos necesario describir el literal básico de cada una de ellas, habida cuenta que, algunos de sus contenidos han sido abordados de manera implícita en el presente manuscrito dentro del contexto mediador.

De esta forma, Bisquerra (2003), citado en Navarro (2019), describe la siguiente clasificación competencial que beneficia el proceso mediador y el desarrollo de la vida de las personas:

- La conciencia emocional: permite identificar nuestras emociones y por extensión la de los y las demás.
- La regulación emocional: nos ayuda a regular las emociones y comportamientos a través del razonamiento afrontando lo negativo y disfrutando de aquellas positivas.
- La autonomía emocional: contribuye a nuestra autoestima y automotivación para una mejor autoeficacia emocional desde una actitud crítica.
- La competencia social: se relaciona con ese necesario saber estar para poder convivir con los demás respetando las diferencias y manejando adecuadamente las habilidades sociales y la asertividad.
- Las competencias para la vida y el bienestar: alientan a tomar decisiones, a pedir ayuda, a incentivar la pertenencia a un grupo social respetando derechos y deberes morales y cívicos, en definitiva, su prosecución es el logro de un mayor bienestar personal desde la interacción óptima con el resto de personas.

Dicho esto, entusiasma este modelo al presentar un carácter didáctico, interpretativo e interactivo desde el aprendizaje, concibiendo la mediación como una forma interrelacionar donde se tienen en cuenta procesos educativos y pedagógicos para todas las partes, ayudándolas a que conecten con sus sentimientos, necesidades y valores más íntimos donde todos aprenden, incluido el trabajador y la trabajadora social que ostentan el rol mediador; aunque su papel se constituya en un mero facilitador que “(...) trabaja con seres humanos capaces de desarrollar procesos de aprendizaje aplicables a la vida, creativos y contextualizados si se les motiva e incentiva a partir de sus habilidades y potencialidades” (León, 2014, p. 153). este hecho hace que los conflictos o amenazas se afronten desde las experiencias profundas de las personas y desde este contacto que favorece ese autoconocimiento con la finalidad que el conflicto que sale a la luz se pueda afrontar mediante narrativas defensivas, reflexivas y emocionales, constituyendo a nuestro juicio, el más que se aproxima a los fundamentos y principios de nuestra ultramodernidad disciplinar.

En otras palabras, las partes intervinientes desde los procesos comunicativos se benefician mutuamente de esas vivenciales y experienciales que propicia el contexto mediador. Más que nada atiende a los diferentes estados de conciencia como fuente canalizadora del conflicto para alcanzar acuerdos más equitativos dentro de un contexto amenazante que requiere de una participación asertiva para evitar maximizar el problema, permitiendo estrechar esos vínculos desde ese apoyo y acompañamiento.

Partiendo de esta perspectiva, la simple voluntad de las partes no sirve para resolver holísticamente el conflicto, se debe considerar el manejo de las relaciones interpersonales y

sociales como una forma de ser conscientes de las emociones que surgen en ese encuentro dialéctico que nos permite razonar mejor. A la par, los niveles experienciales, vivenciales y contextuales contribuyen a abordar la pervivencia de los cambios deseables presentes y futuros. De cierta forma presta énfasis al crecimiento madurativo y evolutivo, con la finalidad de generar un pensamiento crítico, proactivo, alternativo y transformador que promueva soluciones que impliquen un mayor desarrollo humano, social, emocional y espiritual, debiendo todos estos aspectos ser “(...) repensados en este escenario transformado y transformador (...)” (Asensio et al., 2020, p. 7).

En síntesis, de manera sintética se presentan las características generales del modelo de mediación insight:

**Tabla 3**

**Características generales del modelo de mediación insight**

	<b>Modelo de mediación insight</b>
<b>Representantes</b>	Cheryl Picard y Kenneth Melchin.
<b>Finalidad</b>	Procedimiento interactivo de aprendizaje. Participantes del proceso incorporen competencias emocionales.
<b>Procedimiento</b>	1 Entender el proceso. 2 Indagar posibilidades. 3 Reflexionar y dar relevancia al insight. 4 Propiciar la comprensión entre partes. 5 Estudiar detenidamente el proceso.
<b>Aspecto Esencial</b>	Proceso de aprendizaje tanto para el mediado como para el mediador o la mediadora.
<b>Concepción del Conflicto</b>	El conflicto se interpreta como una amenaza, que desestabiliza a las partes.

Fuente: elaboración propia basado en Navarro (2019, p. 32).

Y expuestas las características primordiales, podemos decir que éste pretende contribuir a entender y comprender la situación que ha generado el conflicto, haciendo uso de los diferentes niveles comunicativos: el verbal y el no verbal para intentar desvelar y desnudar la realidad y las múltiples circunstancias que han llevado a dicha situación.

Aquí cabe hacer un breve paréntesis para resaltar que lo reflexivo-relacional-didáctico-emocional constituye el núcleo central de la actividad mediadora. Por ello, muestra un interés por adentrarse en las razones que han llevado al conflicto, es decir, por escudriñar los orígenes del mismo. De este modo se confrontan los diversos sistemas de creencias, ideas y visiones, generándose alternativas productivas que propicien el logro de acuerdos unánimes y consensuados basados en esos aprendizajes reflexivos y selectivos que atienden a esos niveles empáticos y

asertivos que derivan a entender el asunto en disputa.

Recíprocamente, trata de indagar los lazos que unen a las partes, bien sean conocidas o se trate de extraños, desvelando la versión de éstas de cómo han sido percibidos y vivenciados los hechos, acontecimientos y sucesos para sublimar que ambas dispongan de una adecuada percepción. Al respecto, en el caso de llegar a algún acuerdo deben respetarse entendiéndose que nos encontramos ante una balanza en la que, en cierta forma, ambas partes tendrán que ceder en aspectos concretos, comprometiéndose a asumir los convenios o pactos consensuados.

No obstante, pudiera suceder que en el último momento, las partes cambiarán de postura y no llegarán a acuerdos integrales, lo que no restaría la importancia del camino recorrido y los aprendizajes vividos y experimentados en las diferentes fases que no guardan un orden lineal. Así, Ponce de León y Ares (2017, p. 75) señalan que “el reto de aprender a sentir de manera más saludable nos abre muchas posibilidades de desarrollo vital ya que nos permite relacionarnos de otra manera: más placentera, con menos costes para la relación, más eficaz para conseguir nuestros objetivos”.

Llegados a este punto, con el objeto de avanzar un poco más se presentan los conceptos básicos del modelo insight que se explicitan en la siguiente tabla descriptiva:

**Tabla 4**  
**Conceptos del modelo de mediación insight**

<b>Insight inverso</b>	Perspectiva o lectura inversa, la cual permitirá experimentar la posibilidad de que las partes puedan apreciar cuál es el interés del otro.
<b>Visión inversa</b>	Es la generadora de nuevas opciones, la cual surge tras tomar conciencia de que el enfoque desarrollado hasta entonces, no funciona.
<b>Percepción</b>	Concepto fundamental en la filosofía de Lonergan, consiste en la toma de conciencia de nuestros actos de comprensión. Es el estado mental que se genera a través de la pregunta y que provoca la necesidad de entender.
<b>Valor</b>	Conjunto de cosas que son importantes para las personas. Es decir, las que les interesan.
<b>Lo que importa</b>	Toma de conciencia de lo que realmente afecta a la persona inmersa en un conflicto y que provoca se sienta amenazado.
<b>Curiosidad</b>	Es lo que motiva a la persona a entender qué le importa, les provoca inquietud y activa el conflicto.

<b>Juicios del mediador o la mediadora</b>	Los realiza con el objetivo de confirmar si las partes están al tanto de todos los datos necesarios para entender el conflicto, y así poder verificar si los sentimientos y las vivencias de los litigantes son las correctas.
--	--

Fuente: Navarro (2019, p. 21-22).

De la misma forma, desde el modelo insight debemos preocuparnos por transformar y crear nuevas historias de vida que permitan desde esa voluntad por cambiar, por asumir el conflicto desde otros puntos de vista, intentando hacer esfuerzos individuales y colectivos para solucionarlo desde esa lógica de la defensa de la paz que transite del paradigma “ganador-perdedor” al “ganador-ganador” (Curbelo y Del Sol, 2010) donde se exponga toda la información velada y oculta sobre la mesa, con el objeto que las partes dispongan de una certera comprensión de la verdadera naturaleza del conflicto y cuya finalidad sea que puedan tomar sus decisiones con los suficientes elementos de juicio, siendo el/la mediador/a los/as responsables de llevar a cabo tales desvelamientos de forma clara, concisa, neutral e imparcial.

### **3. ¿Cómo conectar la intervención social mediadora en y desde la ultramodernidad del Trabajo Social con el modelo de mediación insight?**

Llegados a este punto, es imperioso destacar lo complejo a la hora de imbricar ambos fundamentos, preceptos, principios y postulados. Así y todo, atendiendo a las respectivas bases conceptuales, metodológicas y procedimentales de ambos, se intentará clarificar nuestra intervención social mediadora en y desde dicho modelo, realizando nuevas aportaciones con la finalidad de contribuir a mejorar la esencia del propio procedimiento.

En cuanto a las técnicas especializadas que utilizan los/as profesionales del Trabajo Social en la intervención social “la mediación constituye su principal herramienta de trabajo para favorecer la resolución de los conflictos sociales” (Castro, 2017, p 62) entonces la asumiremos como una técnica que mantiene una correspondencia con la intervención social. Y tal es así que Jiménez (2020) expone que la función mediadora “forma parte de la intervención social (...) como una técnica integrada en la intervención social” (p. 31), siendo necesaria “pensarla desde una perspectiva crítica, integral, superadora de miradas y prácticas sesgadas y fragmentadas” (Asensio et al., 2020, p. 6).

Visto así, lo imperante es resaltar que nuestra profesión desde la intervención social trata de imprimir una perspectiva social a los conflictos, dado que la mayor parte de ellos se producen en ambientes sociales en sentido amplio y la mediación, según Molina (2018, p. 73), constituye las “funciones básicas del Trabajo Social a la que esta naturalmente llamado desde un punto de vista histórico y metodológico”.

Por esta razón actuamos ante un conjunto de circunstancias que se vinculan con las diversas conductas que externalizan las personas. Entonces, en cierta forma, las respuestas mantienen una correlación con los niveles de conciencia de Lonergan (1978), que servirán para afrontar las divergencias conflictuales y ese sufrimiento psicossocioespiritual que afecta a éstas en el contexto del propio proceso de resolución de problemas.

Bajo dichos fundamentos quizá deberíamos empezar a prestar mayor atención a los factores protectores/evolutivos en detrimento de los (des)protectores/involutivos con el objeto de evitar victimizaciones innecesarias y maximizar esa positivización que sirva como referente para el progreso hacia estados evolutivos más avanzados. A causa de ello podemos decir que “el Trabajo Social en la mediación, trata de destacar las potencialidades de las personas, ayudándoles así a mejorar su auto-percepción y su visión de la otra persona” (García, 2015, p. 66) lo que apoya la tesis de entender las causas de la otra parte y de sus propias situaciones.

Este hecho en general nos obliga a conocer y profundizar en esos aprendizajes reflexivos y relacionales que propicien unas adecuadas competencias emocionales con finalidad de alcanzar sus metas vitales. Al respecto, Molina (2018, p. 75) expresa que “(...) intervenir es participar, mediar, interceder; podemos afirmar que en todo momento que un profesional de trabajo social está interviniendo, está mediando a la vez”, normalmente, desde caminos llenos de múltiples situaciones adversas. Consecuentemente, ello nos lleva a determinar que son numerosas las razones a tenor de lo defendido por Castro (2017) por los que se demanda una intervención social diferente para elaboración e implementación de medidas específicas en la resolución de una situación conflictiva en un ámbito concreto.

Mejor dicho, la mediación insight se muestra como una cuestión aplicable a “una amplia gama de contextos de conflicto y con una gran cantidad de partes y grupos” (Picard, 2017, p. 14). La idea es aplicarla progresivamente con sus matices en los diferentes ámbitos, escenarios y contextos de la acción social para promover verdaderos procesos complejos y transformativos, bajo esas intervenciones sociales mediadoras innovadoras, diferentes, variadas y heterogéneas, intentando descubrir el interés de cada una de las partes sobre la situación producida por el conflicto, con la meta de disminuir en y desde la intervención social esas sensaciones amenazantes. Giménez (2021a) señala que, en ocasiones, suelen surgir dado que puede producirse “una colisión de valores, responsabilidad y culpas que a veces desbordan y estallan en esos días ajetreados y efervescentes de la intervención social” (p. 87).

Para contravenir lo señalado deberemos integrar esas narrativas relacionales y competencias emocionales que intentan transformar y neutralizar esos sentimientos de amenaza y preocupación de las partes intervinientes cuyo núcleo central transcurre por promover aprendizajes que minimicen la disputa y los desacuerdos. Afrontar todo lo relatado requiere definir un contexto mediador, que desde el Trabajo Social se adapte lo más posible a los preceptos del modelo insight, intentando mediaciones resolutivas que pongan especial énfasis en las competencias emocionales y esos aprendizajes donde todas las partes se beneficien mutuamente, incluido el/la mediador/a como facilitadores del proceso.

Igualmente, debe reconocer las opciones que deben (co)crearse para amparar una intervención social durante los encuentros basada en las dimensiones participativa, representativa, colaborativa y empática-emocional (Curbelo, 2021c; 2021d; 2021e). Y todo esto debe canalizarse mediante un repertorio de herramientas y técnicas que promuevan un giro a la amenaza que supone el conflicto a través de aprendizajes conciliadores. Por lo tanto, en el ámbito mediador que nos ocupa y preocupa, desde la ultramodernidad disciplinar se debería implementar la expresión práctica de las cuatro dimensiones de la intervención social anteriormente citadas que deben intentar adaptarse al marco de los preceptos del modelo insight. Seguidamente se explicitan cada una de ellas dentro del mismo:

### **3.1 Aplicaciones de la dimensión participativa de la intervención social en y desde el modelo insight**

Más allá de las diversas singularidades de la intervención social cuando se habla de participación estamos haciendo alusión a aquellos procesos comunicativos e interrelaciones que fomenten asertivamente aquellas competencias que deriven en la libre expresión de conductas, ideas, opiniones, puntos de vista, pensamientos y apreciaciones que supongan mantener un equilibrio o simetría entre todas las partes involucradas en el proceso mediador, todo ello, a pesar de las preocupaciones y las sensaciones de amenazas que puedan surgir durante el mismo.

Los procesos participativos ayudarán a descubrir qué hacer y por qué hacer desde esos aprendizajes didácticos, pedagógicos y relacionales para incidir en el problema o conflicto desde actuaciones participativas democráticas que impidan que concurran obstáculos a la libertad de elección y decisión, lo que “implica crear apuestas profesionales y ciudadanas que promuevan la participación social como posibilidades de encuentro, de diálogo” (Cifuentes y Vallejo, 2018, p. 163), contribuyendo a que las partes dispongan de la información en primera persona para comprender los entresijos del problema conflictual.

Por ende, se busca el equilibrio entre una participación plural, flexible y negociadora que se ciernen a la singularidad pero también a la globalidad desde un diálogo apreciativo que ponga el foco de una escucha activa y empática que incrementen las diversas competencias emocionales y nos permitan conocer cuáles son los intereses de las otras partes. Y para ello, como señala Martín (2012, p. 9), se requiere una “específica cualificación en el profesional que interviene, tanto en sus competencias objetivas (aptitudes y conocimientos del método y técnicas de la mediación) como subjetivas (actitudes idóneas para facilitar la comunicación)”.

Acudir a los diálogos apreciativos como un apoyo a esta mediación supone, como bien expresa Barranco (2010), una manera de generar cambios positivos en las personas, siendo preciso modificar la mirada, centralizando las acciones en los aspectos positivos como son el bienestar, las relaciones interpersonales de confianza y empatía, las experiencias exitosas, las fortalezas y la colaboración. Así, todo esto se traduce desde nuestro punto de vista en actuaciones colaborativas, implicativas y responsabilizadoras.

Decididamente las experiencias participativas que emanan del proceso mediador se circunscriben al fomento del libre albedrío y autonomía de las partes desde ese empoderamiento pacífico y esa cultura de la paz que promueva verdaderos procesos transformadores que “posibilitan restaurar esta capacidad y ejercer el derecho de autodeterminación de manera coherente” (Marín, 2014, p. 177).

Con todo esto, la intención es promover conductas asertivas que neutralicen aquellas agresivas derivadas de la sensación de amenaza que conforma el conflicto, fomentando espacios para habilitar participaciones más equánimes, rompiendo como expresa Garrido (2017, p. 6) “la certidumbre que la persona tiene sobre los comportamientos que está manteniendo en la actualidad y que dificultan la apertura a una solución positiva del conflicto”.

De forma similar surge la necesidad de explicitar determinadas competencias emocionales que se manifiesten en los procesos comunicativos y participativos con la finalidad de que, el mediador o la mediadora, puedan constatar que las partes disponen de toda la información oportuna para situar las conductas emocionales de éstas se amparan en un marco de comprensión. Al respecto, el denominador común es alentar el derecho de cada una de las partes a participar proactivamente y libremente con el objeto que no haya

una monopolización de las relaciones comunicacionales, así, Curbelo (2021e) señala que debe crearse un contexto donde “las personas deben tener las mismas oportunidades de expresión” (p. 7).

Evidentemente la actividad participativa en este escenario puede verse limitada por algunas cuestiones, la más común es sentirse amenazado/a lo que deriva en el miedo. Debemos entender que en la gran parte de ocasiones, el miedo es un aspecto que puede infundir barreras para poder expresar con total libertad aquello que pensamos y sentimos, por ello, se requiere cuidar lo que se dice y el cómo se dice (García y Ramírez, 1998). No olvidemos que vivimos desde el amor o lo haremos en y desde el miedo que nos lleva a sentirnos amenazados y amenazadas.

En esta misma dirección, el manejo del miedo que puede surgir durante la mediación como una amenaza es imprescindible analizarlo puesto que pudiera condicionar los procesos participativos y por extensión, una comunicación normalizada. Seguidamente se describen los diversos tipos:

**Tabla 5**

**Miedos que condicionan los procesos participativos y los intercambios comunicacionales**

<b>Miedo a ser rechazados</b>	Necesitamos esa seguridad de ser aceptados. El miedo que podamos sentir en este sentido, se deberá a la intensidad, es decir, a la importancia que le damos las personas al contenido de la comunicación. A mayor intensidad mayor riesgo de no participar adecuadamente.
<b>Miedo a causar una impresión que no corresponde a nuestra propia imagen</b>	Las personas a veces prefieren no ser percibidos por los demás para no causar malas impresiones y evitar esos estados de ansiedad social.
<b>Miedo al cambio</b>	Referido al escuchar activamente y desde la empatía al otro/a. El miedo a ponerse en el lugar del otro

Fuente: elaboración propia basado en Berjano y Pinazo (2001).

### **3.2 Aplicaciones de la dimensión representativa de la intervención social en y desde el modelo insight**

Hablar de representatividad es prestar especial énfasis a esa identidad que conforma a cada uno de los seres humanos, con su ángeles y demonios, desde ese plano de igualdad, simetría, equilibrio, equidad y desde esa perspectiva que debe entender a cada persona como un ser único, singular y especial que, dentro de sus características individuales, florecen un conjunto de características plurales. Y como bien destacan Benavent et al.,

(2021, p. 76) “construir la identidad es un proceso dinámico y, consecuentemente, debe poder reconocerse este proceso de identificación en la intervención (...)”.

También intenta desactivar esa sensación de amenaza y relacionarla con el conjunto de características que representan a la persona en su conjunto más allá de un mero hecho voluntario que pretende provocar un conflicto sin mayores razones. Con esto en mente se quiere decir que se deben respetarse, no solamente las circunstancias externas de cada ser humano, sino las internas, es decir, asumir el grado de las competencias emocionales y de las capacidades, habilidades y destrezas de cada una de ellas.

Y tejer las redes de esa igualdad de todas las partes implicadas se vuelve un asunto difícil dado que no solamente éstas, sino los propios mediadores y mediadoras, cuentan también con su propio sistema de creencias que dificulta aunque sea inconscientemente el tránsito hacia posturas afines. Desmontar miradas divergentes requiere de mucha constancia manteniendo un aporte compasivo y comprensivo al amparo de planteamientos que pongan en liza actuaciones para “establecer las adecuadas garantías que permitan un discernimiento como seres humanos singulares, con unos derechos sociales y humanos asignados por los diferentes marcos normativos nacionales y supranacionales” (Curbelo, 2021d, p. 116).

Lo comentado implica el reconocimiento de la diversidad de las personas, sus pensamientos y circunstancias lo que conduce a un mejor abordaje del conflicto desde una perspectiva constructiva y comprensiva. Ese reconocimiento a la pluralidad transcurre por confiar en las posibilidades que pueden aportar las diferentes formas de entender una determinada realidad, puesto que, supone un enriquecimiento mutuo y el respeto por aquellos derechos inalienables del ser humano en sus diferentes niveles contextuales.

Efectivamente se produce el protagonismo de los partícipes como un todo unitario y diverso a la vez, como personas garantes de un alto grado de participación desde esa tolerancia a las experiencias y vivencias que conforman y modulan la personalidad de cada persona, incluido el/la mediador/a aunque éstos se configuren como meros facilitadores.

Del mismo modo, aceptar los aspectos plurales de la mediación insight ayuda a transformar la mente individual y colectiva, pudiendo añadir que “(...) favorece la adquisición de competencias emocionales como el aumento de la conciencia (...)” (Navarro, 2019, p. 25). Ante esta premisa, todo esto permitirá transmutar la confrontación en la colaboración, logrando que las partes implicadas asuman sus diferencias y sus igualdades remando juntas en pro de la solución de sus problemas, superando sus preocupaciones y sus miedos, la ansiedad y todos los factores que suponen enfrentarse a un proceso de resolución de conflictos.

### **3.3 Aplicaciones de la dimensión colaborativa de la intervención social en y desde el modelo insight**

La finalidad es resolver los conflictos desde una base cooperativa y colaborativa en la que todas las partes intervinientes desde la confianza, motivación y voluntariedad, articulen procesos conjuntos para llegar a un resultado que convenza a todos/as.

Así y solo así se podrán impregnar de las adecuadas enseñanzas educativas con el objeto que éste nunca más se vuelva a repetir o como señala Curbelo (2021d, p. 106) se previene el establecimiento de “esas sinergias colectivas que crean contextos colaborativos,

promoviendo que, los esfuerzos de las personas, se constituyan como un sumatorio junto a los de los/as profesionales, pasando de lo individual a lo colectivo (...).” A conclusas, se logra una real comprensión de lo sucedido en el marco de ese encuentro entre almas donde las partes desnudan sus ángeles y sus demonios, sus luces y oscuridades, dándose cuenta que muchas de ellas pueden ser compartidas y mantienen una correspondencia a modo de espejo que refleja la realidad.

Conjuntamente se debe cooperar para defender los diversos puntos de vista sobre el conflicto desde ese acompañamiento profesionalizado colaborativo que promueva igualdad, empatía y justicia social. De esta manera, éstas podrán lograr un desarrollo social y humano dese esa mirada que oriente otra visión del análisis discursivo, donde atendiendo a las aportaciones de Reina y Ferrari (2020, p. 87), los integrantes venzan al problema, pasando del “(...) tú eres el problema a compartimos la disputa y con la ayuda del mediador encontrar una solución consensuada que evite el deterioro de la convivencia y favorezca el entendimiento (...).”

En suma, se trata de (co)crear espacios de cooperación y solidificación de vínculos conjuntos con el objeto de que el trayecto que se transita sea construido y forjado en base a una cultura de la no violencia, de la no agresión, de la paz, como bien aconseja Curbelo (2021c) desde un trabajo en equipo democratizador desde esas sinergias cooperativas que incidan en la disminución de los desencuentros.

### **3.4 Aplicaciones de la dimensión empática-emocional de la intervención social en y desde el modelo insight**

En todo proceso de resolución de conflictos lo emocional, la asertividad y la empatía se constituyen como el arma más favorable para abordar adecuadamente éstos desde los procesos emocionales, comunicativos y relacionales, máxime, cuando alguna de las partes se siente amenazada, con desesperanza, desilusión, rabia, etc... Y esto extraordinariamente nos debe llevar a una mejor comprensión de los demás, sus situaciones y sus circunstancias, siendo el criterio meridianamente necesario para promover adecuados climas interrelacionales.

De acuerdo con ello, no podemos olvidar que cuando dos o más personas se sitúan ante un procedimiento mediador, en la mayor parte de los casos vienen cargadas de emociones negativas, sintiéndose amenazadas y preocupadas, por lo cual, éstas adoptan una actitud excesivamente “quejumbrosa, crítica, insegura, triste, perfeccionista, agresiva o derrotista. Suelen tener una necesidad exagerada de aprobación, de llamar la atención, de ganar. Se muestran poco sociables y con temor excesivo a equivocarse” (Ponce de León y Ares 2017, p. 74), debiendo por ello apostar por una reversión de todo este complejo entramado de sentimientos y sensaciones como recomienda Giménez (2021b) apostando por un trato más comprensible, humano y justo.

Pero ese trato dialéctico no lo resuelve todo, a veces las palabras deben ir acompañadas de hechos y de otras expresiones no verbales que ayuden a disminuir e incluso a desactivar estas conductas que perjudican los acuerdos. Efectivamente, las habilidades comunicativas cargadas de emocionalidad permiten comprender en profundidad el mensaje que se nos quiere transmitir, así, Ibarrola et al., (2017, p. 97) señalan que” la regulación emocional, propia y ajena, durante la resolución de conflictos se ha considerado clave para centrar la

atención en las posibilidades de mejorar la relación con la otra parte”.

En este escenario donde las emociones se ponen a flor de piel debemos construir estrategias que contribuyan a exaltar la pedagogía de dicha mediación desde el Trabajo Social, esa que Reina y Ferrari (2020) relacionan como una acción pacificadora de lo social, con el objetivo que la partes intervinientes puedan asumir nuevos aprendizajes significativos y competencias que alcancen e incidan en ésta y en los acuerdos. Al mismo tiempo, lo importante es incentivar acciones que nutran los procesos de efectos educativos que, sin demora alguna, generaren acuerdos beneficiosos para todas las partes, en el que, la conciencia y la adquisición de competencias emocionales nos permita observar aquello que sentimos y las conexiones que se establecen entre nuestro pensamiento, nuestras acciones, nuestros sentimientos y nuestras emociones.

De tal forma que, como trabajadores/as sociales en el ejercicio de nuestra intervención social mediadora, debemos sustanciar escenarios donde pervivan aquellas vinculaciones afectivas proactivas y positivas, formando competencias que den significado a las experiencias vivenciales y experienciales de ambas partes, es decir, de dónde venimos y hacia dónde vamos o queremos ir, cómo percibimos las cosas y cómo las deberíamos percibir. Y por lo tanto, una cuestión es desarrollar dinámicas más justas que potencien las relaciones interpersonales seguras en el marco de la humanidad, acrecentando el respeto por los derechos de los demás, desde enseñanzas educativas que nos deriven a aceptar los errores y equivocaciones del resto, desde un compromiso ético y solidario. Entonces, este argumento sugiere que los mediadores o mediadoras deben ser una parte residual donde los protagonistas sean las partes transmutando toda aquella noria de emociones como la ansiedad, la impotencia, la venganza, el odio, el miedo, etc...

Dentro de este galimatías emocional, nuestro papel es intentar facilitar las competencias para que se transite a conductas que conviertan esos elementos negativos en positivos, no desde la obligatoriedad o la imposición, sino más bien desde la concienciación, con la finalidad que les haga ver el mapa del conflicto y entender los propósitos, sentidos y estilos de vida de cada persona que pueden ser similares en algunos aspectos y totalmente antagónicos en otros.

En síntesis, debemos proyectar ese amor fraterno que nos permita abrir nuestras mentes y corazones a nuevas ópticas que posibiliten reestructurar nuestros sistemas de creencias desde ese alumbramiento que sirva para ser mejores personas. La vida es pura dicotomía pero intentando regar las plantas de nuestra existencia sobre la base de expresiones más humanizantes el camino vital mejorará sustancialmente.

#### **4. Un final sin fin: abriendo nuevas líneas de reflexión y debate**

Visto lo visto, surge la imperiosidad de reescribir y reinventar un nuevo Trabajo Social que lo sitúe en parámetros de esa ultramodernidad desde esos contenidos científicos pero también espirituales alejados de la religiosidad que permitan visibilizar otras formas y maneras de actuar ante las diferentes circunstancias sociales y los conflictos que emanan de las mismas. Esto supone transformar realidades complejas desde bases que asignen nuevas formulaciones desde lo paradigmático y lo pragmático de nuestra disciplina.

Dicho esto, el modelo insight, aunque no ha sido reconocido hasta el momento internacionalmente como el cuarto modelo de mediación, se muestra como la mejor opción para

afrontar los conflictos (Garrido, 2017) al nutrirse de fundamentos propios y de algunos de los principios de los tres modelos de mediación aceptados por la comunidad científica y que han sido mencionados en el texto. Transgredir los tradicionalismos e incentivar la capacidad reflexiva contribuye a incorporar otras gafas que perciban las realidades de manera diferente, por lo que, desde la Universidad y las diferentes acciones formativas de especialización debería darse a conocer para incrementar una adecuada formación y experiencia del/la mediador/a que va a servir como facilitadora de la resolución de los desacuerdos o desencuentros.

Paradójicamente, dicho modelo muestra una alta correspondencia con la ultramodernidad del Trabajo Social tratando los conflictos desde un punto de vista reflexivo, transformativo, relacional, interactivo y didáctico que, inexorablemente, aporta nuevas enseñanzas y pedagogías experienciales y vivenciales que servirán para el avance de las personas hacia estados evolutivos complejos desde las interacciones relacionales y esos elementos emocionales que hace comprendernos y comprender a los/as demás y sus circunstancias, generando los causes oportunos para trasladar o externalizar aquello que pensamos a la verbalización pública.

Después de todo, el modelo insight debería socializarse en todos los ámbitos, contextos y escenarios de la acción social en la que se produzca un conflicto, adaptando sus bases teóricas y prácticas según la situación y el espacio que se trate. De alguna manera, al comprender el conflicto como una amenaza que genera preocupación, debería incentivar la cultura de la paz y de la no violencia desde ese empoderamiento pacífico que Guillén de Romero et al. (2021) señalan como propiciador de una posición importante de manera que facilitan alcanzar acuerdos satisfactorios para ambas partes, contribuyendo a minimizar esas situaciones amenazadoras que derivan en ese sufrimiento psicosocioespiritual que acompaña a cualquier ser humano en el marco de una situación conflictiva.

Esencialmente, el modelo de mediación insight articula los mecanismos pertinentes cuando se desconoce la manera de identificar y gestionar un problema, facilitando el reconocimiento de la realidad, incentivando las múltiples competencias y maximizando los diversos estados de conciencia que permitan mirar bajo otros parámetros esas disputas para revertirlas a un correcto bienestar personal, social, espiritual, moral, etc.; de hecho, la mediación insight facilita la adquisición de diversas competencias emocionales.

A resultas, debemos aprovechar la didáctica de la pedagogía del Trabajo Social y su perspectiva mediadora puesto que, como bien expone León (2014, p. 153) “(...), genera pensamiento flexible, desarrolla y mejora habilidades de aprendizaje, facilita el entendimiento, incrementa la habilidad de acceder al conocimiento adquirido y mejora habilidades para integrar contextos disímiles (...)”, pudiendo realizar dichas acciones interactivas, emocionales, reflexivas y didácticas desde el modelo insight para redescubrir y significar “(...) nuevos aprendizajes, desde la sustanciación material de principios y valores morales, éticos, espirituales, afectivos y emocionales (...)” (Curbelo 2021a, p. 13).

En definitiva, sirva el contenido del presente manuscrito a modo de esa semilla que permita que otros/as compañeros/as se nutran de las reflexiones vertidas en éste, con la finalidad de que puedan aprovecharlas en su ejercicio profesional. Así les animamos a debatir, ampliar, adaptar y mejorar nuestros planteamientos, con el objeto de aportar una mayor excelencia disciplinar y profesional que redunde en todo el colectivo profesional, pero sobre todo, en esas personas que justifican nuestra razón de ser y son aquellas requirentes de actuaciones transformadoras a través de un acompañamiento social, una ayuda profesionalizada o beneficiarios de un proceso mediador.

## Referencias bibliográficas

Asensio, C., Nadalich, S., Florencia Rodríguez, M., y Desiré Stival, E. (2020). Abriendo sentidos para intervenir en un contexto transformado y transformador. *Revista Margen*, 99, 1-8.

Barranco Expósito, C. (2010). *Cuaderno de prácticas de Aula: Introducción al Trabajo Social*. Fotocopias Drago.

Benavent Vallés, E., Puig Pey Saurí, M., Díaz López, R. y Valcells Goula, O. (2021). Dirección Vital. Propuesta de análisis para la detección de capacidades espirituales en la intervención social. *Trabajo Social Global - Global Social Work*, 11(1), 56-85. DOI: <http://dx.doi.org/10.30827/tsg-gsw.v11.15735>

Berjano Pierats, E y Pizano Hernandez, S.(2001).*Interacción social y comunicación*. Tirant lo Blanch.

Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de investigación educativa*, 21(1), 7-43.

Castro Clemente, C. (2017). Intervención y mediación social. Definiciones y contextos profesionales. *Revista Aldaba*, 42, 51-62.

Cifuentes Patiño, M.R. y Vallejo González, S.Y. (2018). Trabajo social y justicia social en tiempos de transición. *Revista Eleuthera*, 18, 150-165. DOI: <http://dx.doi.org/10.17151/eleu.2018.18.9>.

Curbelo Hernández, E., y Del Sol Florez, H. (2010). Trabajo Social y Mediación Familiar: Un enfoque para la protección del menor en el proceso mediador. Orientaciones para la práctica profesional en los supuestos de ruptura de pareja. *Revista Portularia*, 10(2), 33-49.

Curbelo Hernández, E. (2021a). Innovaciones sociales en la mediación judicial con personas menores edad en el sistema penal de justicia juvenil desde la ultramodernidad del trabajo social: expresiones explicativas desde lo paradigmático y lo pragmático. *Revista Humanismo y Trabajo Social*, 20, 123-140.

Curbelo Hernández, E. (2021b). O modelo de intervención en traballo social empático-emocional desde unha mirada sentí-pensante. *Revista Galega de Traballo Social-Fervenzas*, 23, 55-78.

Curbelo Hernández, E. (2021c). (Co)creando contextos participativos, representativos y colaborativos: Concretizaciones del trabajo en equipo democratizador en y desde el Trabajo Social ultramoderno. *Trabajo Social Hoy*, 92, 79-100. DOI: <http://dx.doi.org/10.12960/TSH.2021.0004>

Curbelo Hernández, E. (2021d). Expresiones explicativas de la innovación social en y desde la ultramodernidad del Trabajo Social: desgranando las diferentes lógicas de pensamiento y las nuevas prácticas complejas y transformadoras. *Revista TSnova*, 17, 101-108.

Curbelo Hernández, E. (2021e). Construyendo paradigmas complejos y transformadores para la ultramodernidad en y desde el trabajo social: expresiones humanizates en y desde la intervención social participativa y representativa y colaborativa. *Revista del Colegio Oficial de Trabajo Social de Navarra*, 69, 5-9.

Federación Internacional de Trabajo Social. (2014). *Definición Global de Trabajo Social*. Disponible en: <https://www.adasu.org/prod/1/487/Definicion.Global.del.Trabajo.Social.pdf>

Federación Internacional de Trabajo Social, Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social y Comité Internacional de Bienestar Social. (2015). *Conferencia Mundial Trabajo Social, Educación y Desarrollo Social*. Disponible en: <https://www.cgtrabajosocial.es/noticias/conferencia-mundial-trabajo-social-educacion-y-desarrollo-social-2015/2990/view>

Federación Internacional de Trabajo Social. (2018). *Definición Global de Principios Éticos del Trabajo Social*. Disponible en: <https://www.google.com/amp/s/inmaculadasol.com/2018/08/06/declaracion-de-principios-eticos-del-trabajo-social-federacion-internacional-de-trabajado-social-julio-2018/amp/>

Federación Internacional de Trabajo Social, Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social y Comité Internacional de Bienestar Social. *Agenda Global para el Trabajo Social y el Desarrollo Social (2020-2030)*. Disponible en: <https://www.cgtrabajosocial.es/noticias/nuevos-temas-para-la-agenda-global-de-trabajo-social-2020-2030/6398/view>

García, G., y Ramírez Navarro, J.M. (1998). *Algunas ideas para hablar en público*. Certeza.

García Bello, T. (2015). *Mediación y su utilidad en el Trabajo Social*. (Trabajo Fin de Grado). Universidad de La Laguna. Disponible en: [https://scholar.google.es/scholar?start=10&q=mediacion+y+trabajo+social&hl=es&as\\_sdt=0,5#d=gs\\_qabs&u=%23p%3DxR3L82WN1UwJ](https://scholar.google.es/scholar?start=10&q=mediacion+y+trabajo+social&hl=es&as_sdt=0,5#d=gs_qabs&u=%23p%3DxR3L82WN1UwJ)

Garrido Soler, S. (2017). Mediación insight: un modelo reflexivo y pedagógico para abordar los conflictos. *Revista de Mediación*, 10(2),1-9. Disponible en: <https://revistademediacion.com/articulos/mediacion-insight-modelo-reflexivo-pedagogico-abordar-los-conflictos/>

Giménez, S. (2021a). La intervención en la efervescencia de la cuestión social. El trabajo social, cuando lo macro estalla en lo micro. *Revista Regional de Trabajo Social*, 34(77), 82-88.

Giménez, S. (2021b). Reflexionando sobre la intervención social de ayer y hoy. Continuidades y rupturas. *Revista Regional de Trabajo Social*, 35(78), 104-125.

Guillén de Romero, J.C., Muñoz Macías, N.B., García Cedeño, M.L., y Giniebra Urra, R. (2021). La mediación: una estrategia comunicativa para resolver conflictos entre individuos. *Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*, 1, 85-99 DOI: <http://doi.org/10.5281/zenodo.4758465>

Ibarrola García, S., Iriarte, C., y Aznárez Sanado, M. (2017). Aprendizaje emocional autoconsciente durante procedimientos de mediación en el contexto escolar. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 15(1), 75-105. DOI: <http://dx.doi.org/10.14204/ejrep.41.17175>

Jiménez Suárez, B.A. (2020). Mediación y Trabajo Social: dos conceptos que van de la mano. *Trabajo Social Hoy*, 89, 27-38. DOI: <http://dx.doi.org/10.12960/TSH.2020.0002>

León León, G. (2014). Aproximación a la mediación pedagógica. *Revista en la Calidad de la Educación Superior*, 5(1), 13-155. Disponible en: [https://scholar.google.es/scholar?start=100&q=mediacion+y+trabajo+social&hl=es&as\\_sdt=0,5#d=gs\\_qabs&u=%23p%3DFhU\\_oV1a7CcJ](https://scholar.google.es/scholar?start=100&q=mediacion+y+trabajo+social&hl=es&as_sdt=0,5#d=gs_qabs&u=%23p%3DFhU_oV1a7CcJ)

Lonergan. B. (1978). *Insight, A Study of Human Understanding*. Harper Collins.

López, E.D. (2013). El Modelo de la Reconceptualización en Trabajo Social. Su marco

conceptual. *Revista Margen*, 69, 1-12.

Madrid Liras, S. (2017). Por qué un cuarto modelo de mediación: oportunidades e integración del modelo de mediación insight. *Revista de Mediación*, 10(2),1-10. Disponible en: <https://revistademediacion.com/articulos/cuarto-modelo-mediacion-oportunidades-e-integracion-del-modelo-mediacion-insight/>

Marín Alquezar, T. (2014). La función mediadora del Trabajo Social en una experiencia de intervención comunitaria: Proyecto Gabriela Mistral “ConVida”. *Documentos de Trabajo Social*, 54, 153-189.

Martín Muñoz, A. (2012). Mediación en conflictos VERSUS mediación en trabajo social. *Revista Trabajo Social Hoy*, 65(1), 7-14. DOI: <http://dx.doi.org/10.12960/TSH.2012.0001>

Molina, C.J. (2018). *Los aportes recíprocos entre la profesión del trabajo social y el campo de la mediación*. (Trabajo de Tesina). Universidad de El Rosario. Disponible en: [https://scholar.google.es/scholar?start=20&q=mediacion+y+trabajo+social&hl=es&as\\_sdt=0,5#d=gs\\_qabs&u=%23p%3DUNb8dtk2OzoJ](https://scholar.google.es/scholar?start=20&q=mediacion+y+trabajo+social&hl=es&as_sdt=0,5#d=gs_qabs&u=%23p%3DUNb8dtk2OzoJ)

Navarro Reyes, M. E. (2019). *Desarrollo de competencias emocionales a través de la mediación*. (Trabajo de Fin de Máster). Universidad de La Laguna. Disponible en: <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/14782?show=full>

Picard, C. (2017). Orígenes, principios y prácticas de la mediación insight. *Revista de Mediación*, 10(2),1-15. Disponible en: <https://revistademediacion.com/articulos/origenes-principios-practicas-la-mediacion-insight/>

Ponce de León Romero, L., y Ares Parra, A. (2017). Técnicas y comunicación durante la intervención social. *Revista Aldaba*, 42, 63-80.

Reina Peral, F., y Ferrari Rebull, F. (2020). Mediación herramienta eficaz para los retos de convivencia. *IPSE-ds*, 13, 85-98.