

ÍNDICE SISTEMÁTICO

	<u>PÁGINA</u>
Sumario	5
Nómina de autores	7
Prólogo	9
 Capítulo 1. Gestión y resolución de conflictos a través de alternativas extrajudiciales	 13
1. Fundamentos y base histórica de la resolución de conflictos	15
2. Los métodos de resolución alternativa de conflictos	19
2.1. La adopción de métodos no judiciales de resolución de conflictos	19
2.2. Ámbitos de aplicación: procedimientos judiciales y convencionales ...	23
2.3. Vías de resolución de conflictos: autocompositiva y heterocompositiva	25
2.4. Principales características y ventajas de los sistemas de resolución alternativa de conflictos	27
3. Principales alternativas no judiciales a la resolución de conflictos	29
3.1. El arbitraje	29
3.1.1. Concepto y características	29

3.1.2. Procedimiento arbitral	31
3.1.3. Efectos	32
3.2. La conciliación	33
3.2.1. Concepto y características	33
3.2.2. Procedimiento	34
3.2.3. Efectos	35
3.3. La mediación	36
3.3.1. Concepto de mediación	36
3.3.2. Características de la mediación	37
3.3.3. Líneas generales de su procedimiento y efectos	39
4. Ventajas de la mediación como medio de gestión y resolución de conflictos .	40
 Capítulo 2. La mediación en el ordenamiento jurídico español ...	 45
1. Introducción	46
1.1. La influencia de la Unión Europea en el fomento de la mediación	46
1.2. La regulación de las normas autonómicas	49
1.3. La Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles	51
2. Concepto de mediación	53
3. Ámbito de aplicación	54
4. Mediación en conflictos transfronterizos	56
5. Efectos de la mediación sobre los plazos de prescripción y caducidad	57
6. Principios de la mediación	59
6.1. Principio de voluntariedad	59
6.2. Principio de igualdad de las partes	60
6.3. Principio de imparcialidad	61
6.4. Principio de neutralidad	62
6.5. Principio de confidencialidad	63
7. Las partes en la mediación	66
 Capítulo 3. El procedimiento de mediación regulado en la Ley 5/2012, de 6 de julio	 67
1. Consideraciones previas	68

2. Inicio del procedimiento de mediación	68
2.1. Inicio del procedimiento de mediación por común acuerdo de las partes	69
2.2. Inicio del procedimiento de mediación por pacto entre las partes	69
2.3. Inicio de la mediación por derivación judicial	73
2.3.1. Derivación a mediación en el juicio ordinario y en el juicio verbal	75
3. Sesión informativa	79
4. Sesión constitutiva	85
5. Desarrollo del procedimiento de mediación	90
6. Terminación del proceso de mediación	92
6.1. Terminación del procedimiento con acuerdo	92
6.2. Terminación del procedimiento sin acuerdo	93
6.3. Documentación de las actuaciones y firma del acta	95
7. El acuerdo de mediación: su ejecutividad	95
8. La mediación por medios electrónicos	96
 Capítulo 4. Derechos y deberes de los mediadores e instituciones de mediación	 97
1. El rol del mediador	98
2. Condiciones para el ejercicio de la mediación	100
3. Códigos de conducta y códigos deontológicos de mediación	102
4. La responsabilidad civil de los mediadores e instituciones de mediación	111
5. El seguro de responsabilidad civil o garantía equivalente de los mediadores e instituciones de mediación	113
5.1. Las partes contratantes en el seguro de responsabilidad civil	115
5.2. La póliza del seguro	116
6. Las instituciones de mediación	117
7. El Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación	119
7.1. Inscripción de personas físicas como mediadores	120
7.2. Inscripción de los mediadores concursales	123
7.3. Inscripción de las instituciones de mediación	124

Capítulo 5. Los modelos de mediación	127
1. Introducción	129
2. Modelo lineal o Harvard	129
2.1. Antecedentes	129
2.2. Principios del modelo	131
2.3. Elementos del modelo	133
2.4. Fases del proceso	142
2.5. Conclusiones	145
3. Modelo transformativo	146
3.1. Antecedentes. Principios del modelo	146
3.2. Elementos	147
3.2.1. Primera dimensión: fortalecimiento del yo	148
3.2.2. Segunda dimensión: superar los límites del yo para relacionarse con otros o reconocimiento	149
3.3. Fases	152
3.4. Conclusiones	154
4. Modelo circular-narrativo	155
4.1. Antecedentes	155
4.2. Principios del modelo	156
4.3. Elementos del modelo	159
4.4. Fases	162
4.4.1. Primera reunión: reunión conjunta	162
4.4.2. Reunión individual del mediador con cada parte	163
4.4.3. Reunión interna del equipo de mediación o del mediador único	164
4.4.4. Reunión conjunta	165
4.5. Conclusiones	166
Capítulo 6. Técnicas de comunicación en el proceso de mediación	167
1. Introducción a los procesos psicológicos de la comunicación	169
1.1. Las actitudes	169
1.2. El cambio de actitudes	170
2. El modelo de probabilidad de elaboración (ELM)	171
2.1. La cantidad de pensamiento: motivación y capacidad del receptor	172

2.2. La dirección o valencia del pensamiento	173
2.3. Los procesos metacognitivos	173
3. El emisor	174
3.1. La credibilidad del emisor	174
3.1.1. La competencia de la fuente	174
3.1.2. La fiabilidad de la fuente	175
3.2. El atractivo del emisor	175
3.2.1. La similaridad	176
3.2.2. La familiaridad	176
3.2.3. La belleza y la fama	176
3.3. El poder informacional del emisor	177
4. El mensaje	177
4.1. El contenido del mensaje	178
4.1.1. Probabilidad de ocurrencia y deseabilidad de las consecuencias contenidas en el mensaje	178
4.1.2. Cantidad de argumentos	178
4.1.3. Presentación positiva frente a presentación negativa de los argumentos	179
4.1.4. Mensaje de un lado frente a mensajes de dos lados	179
4.2. Los aspectos formales del mensaje	181
4.2.1. Conclusiones explícitas frente a conclusiones implícitas	181
4.2.2. El uso de las preguntas retóricas	181
4.2.3. Organización del mensaje	182
5. El receptor	182
5.1. Necesidades y motivos del receptor: su incidencia para el cambio de actitudes	183
5.1.1. La necesidad de conocimiento y comunicación	183
5.1.2. Necesidad de estima y comunicación	184
6. Comunicación no verbal	184
6.1. Movimientos corporales	185
6.1.1. Funciones de los movimientos corporales	186
6.1.2. Diferencias de género en movimientos corporales	186
6.2. Elementos paralingüísticos	187
6.2.1. Interferencias vocales	188

Capítulo 7. La emociones en el proceso de mediación	189
1. ¿De qué hablamos cuando nos emocionamos?	190
2. La naturaleza de las emociones	192
2.1. La emoción como preparación para la acción	194
3. Emociones y personalidad	195
3.1. Las predisposiciones emocionales	196
3.2. Las tendencias emocionales y los modelos de rasgo en personalidad ...	197
3.3. La personalidad como determinante de las emociones	199
3.4. La otra dirección de causalidad. La influencia de las emociones en la personalidad	201
4. Las emociones sociales	203
4.1. Los fundamentos de las emociones sociales	205
5. Mensajes emocionales	206
5.1. Mensajes emocionales y comunicación: mensajes inductores de miedo	208
6. Manejo de las emociones en el proceso de la mediación	210
6.1. Técnicas de apoyo emocional	211
6.1.1. Entender lo que expresan las personas	211
6.1.2. Responder con vigor para generar emociones positivas	213
6.1.2.1. Apoyar	214
6.1.2.2. Interpretar	215
Capítulo 8. Técnicas y estrategias de mediación	217
1. Introducción	219
2. Técnicas de mediación	220
2.1. Imparcialidad y neutralidad	220
2.2. Legitimizar	223
2.3. Técnicas de comunicación afirmativas	226
2.3.1. Parafraseo	226
2.3.2. Reformulación	229
2.3.3. Connotación positiva	232
2.3.4. Reencuadre	233

2.3.5. Otras técnicas	236
2.3.5.1. Intención paradójica	236
2.3.5.2. Mirada o enfoque a futuro	236
2.3.5.3. Normalización	237
2.3.5.4. Mutualizar o reciprocarse	238
2.3.5.5. Externalización	239
2.3.5.6. Revalorización o empoderamiento	239
2.3.5.7. Reconocimiento	240
2.3.5.8. Equipo reflexivo	240
2.3.5.9. Subirse al balcón	240
2.3.5.10. Hacer de abogado del diablo	241
2.3.5.11. Anclajes	241
2.4. Las preguntas en mediación	242
2.5. Manejo del silencio	250
3. Estrategias de mediación	253
3.1. Generar confianza	253
3.1.1. Confianza en el mediador	253
3.1.2. Confianza en el proceso de mediación	254
3.1.3. Confianza en sí mismo: autoconfianza	255
3.1.4. Confianza en la otra parte	256
3.2. Acercar posiciones	256
3.2.1. Mapa del análisis del conflicto	257
3.2.2. Mapa conceptual	258
3.2.3. Matriz de análisis	262
3.3. Gestión de bloqueos	262
3.4. Generación de opciones	263
3.5. Reuniones privadas o caucus	267
Capítulo 9. La mediación en el ámbito civil (I)	271
1. La mediación civil y sus ámbitos de aplicación	272
2. Cómo mediar en conflictos civiles	276
2.1. Según el tipo de conflicto	276
2.2. Según las características de las partes	279

2.3. Inclusión de terceros	283
2.3.1. Terceros vinculados a las partes (incluidos los menores de edad)	283
2.3.2. Terceros que contribuyen a igualar la situación de las partes	285
2.4. El papel del abogado en las mediaciones civiles	286
2.5. Algunas particularidades de la mediación civil	290
2.5.1. Mediaciones pluripartitas	291
2.5.2. Mediaciones con distancia geográfica	293
3. Mediación civil intrajudicial	297
Anexo. Algunos conflictos civiles en el cine	299
 Capítulo 10. La mediación en el ámbito civil (II)	 301
1. La mediación familiar	302
1.1. La evolución de la familia: tipos, etapas y crisis	302
1.2. Panorama general y regulación legal de la mediación familiar	307
1.2.1. Normativa europea	308
1.2.2. Regulación en España	309
1.3. Mediación en separación y divorcio	311
1.4. Diferencias entre convenio regulador y acuerdo de mediación	316
1.5. El genograma como herramienta útil en mediación familiar	318
2. La mediación en deuda hipotecaria	321
2.1. Panorama general	321
2.2. La intermediación o negociación hipotecaria	325
3. La mediación y la responsabilidad civil	326
3.1. Encuadre normativo	326
3.2. Algunas particularidades	327
Anexo. Ejemplo de acuerdo parental	329
 Capítulo 11. La mediación en el ámbito mercantil (I)	 333
1. Relación mercantil entre las partes	335
1.1. Relación jurídica	335

1.2. Relación operativa	335
1.2.1. Duración de la relación	336
1.2.2. Interdependencia	336
1.2.3. Mirada al futuro	337
1.2.4. Relaciones esporádicas o con baja o nula interdependencia .	337
1.2.5. Relaciones de poder	338
2. La presencia de abogados en los conflictos mercantiles	339
3. Mejor alternativa al acuerdo negociado (MAAN)	340
3.1. Implementación inmediata	341
3.2. Costes asociados	342
3.3. Riesgos	342
3.4. Sesiones privadas o caucus	342
4. Conflictos, causas y características de las relaciones mercantiles	343
4.1. Precios	343
4.2. Forma de pago	344
4.3. Entregas fuera de plazo	344
4.4. Calidad del producto	345
4.5. Garantías e indemnizaciones	345
4.6. Diferencias respecto a las cantidades entregadas	346
4.7. Problemas administrativos	346
4.8. Relaciones personales	347
5. Beneficios de la mediación mercantil, confidencialidad	347
5.1. Comunicación	348
5.2. Transformación de la relación	348
5.3. Refuerza la relación	348
5.4. Soluciones de sentido común	348
5.5. Soluciones ad hoc	348
5.6. Previene que el conflicto escale	348
5.7. Posibilidad de miniacuerdos	349
5.8. Crea oportunidades	349
5.9. Plazos más cortos	349
5.9.1. Incertidumbre	349
5.9.2. Costes asociados	349
5.10. Conflictos intraempresa	350

5.11. Confidencialidad	350
5.11.1. Valoración en el mundo económico	350
5.11.2. Principio rector de la mediación	350
5.11.3. Publicidad del procedimiento judicial	351
5.11.4. Contribuye a la franqueza	351
5.11.5. Alienta a la colaboración	351
5.11.6. Secretos comerciales o industriales	351
6. Terceras partes, autoridad de los mediados	351
6.1. Terceras partes	351
6.2. Autoridad de los mediados	352
7. Procedimiento	353
7.1. Sesión informativa	353
7.2. Sesiones de mediación	355
7.3. El acuerdo	356
7.4. El plan de acción	356
8. Mediación multipartes en conflictos comerciales	358
9. Mediación de consumo, tratamiento on-line	360
Capítulo 12. La mediación en el ámbito mercantil (II)	363
1. Empresa familiar	365
1.1. Concepto	365
1.2. Importancia económica y social	365
1.2.1. Tipos	366
1.2.2. El modelo de los tres círculos	366
1.3. Conflictos típicos	369
1.4. Mediación preventiva	370
1.5. La sucesión empresarial	371
1.6. El protocolo familiar	374
1.6.1. Objetivos	374
1.6.1.1. Principio de separación de familia y empresa	374
1.6.1.2. Establecer formas objetivas para tomar decisiones	375
1.6.1.3. Régimen de transmisiones de las acciones o participaciones	375

1.6.1.4. Estructura de la empresa	376
1.6.1.5. El gobierno de la empresa familiar	376
1.6.1.6. La sucesión empresarial	376
1.6.1.7. Reglas para resolver los conflictos	377
1.6.1.8. Modificación del protocolo	377
1.6.2. Personas que deben participar	377
1.6.3. Tipos de acuerdos	377
1.6.3.1. Acuerdos con carácter exclusivamente moral	377
1.6.3.2. Acuerdos vinculantes internos	378
1.6.3.3. Acuerdos eficaces frente a la sociedad o a terceros (erga omnes)	378
1.7. Procedimiento	379
1.8. Caso práctico	381
2. Mediación concursal	386
2.1. Características del procedimiento extrajudicial (mediación concursal)	386
2.2. Causas del estado de insolvencia	386
2.3. Requisitos para presentar la solicitud del procedimiento extrajudicial ...	387
2.4. Quiénes no podrán formular solicitud	388
2.5. Créditos no susceptibles de acuerdo	388
2.6. Solicitud de acuerdo extrajudicial	388
2.7. Nombramiento del mediador concursal	389
2.8. Convocatoria a los acreedores	390
2.9. Efectos de la iniciación del expediente	390
2.10. Plan de pagos	391
2.11. La reunión	392
2.12. Aprobación del plan de pagos	393
2.13. Impugnación del acuerdo	393
2.14. El mediador concursal, requisitos	394
2.15. Caso práctico	394
Referencias bibliográficas	395

