

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 ...	24
2.3. Vías de resolución de conflictos: autocompositiva y heterocompositiva	26
2.4. Principales características y ventajas de los sistemas de resolución alternativa de conflictos	28
3. Principales alternativas no judiciales a la resolución de conflictos	30
3.1. El arbitraje	30
3.1.1. Concepto y características	30

3.1.2. Procedimiento arbitral	32
3.1.3. Efectos	33
3.2. La conciliación	34
3.2.1. Concepto y características	34
3.2.2. Procedimiento	35
3.2.3. Efectos	36
3.3. La mediación	37
3.3.1. Concepto de mediación	37
3.3.2. Características de la mediación	38
3.3.3. Líneas generales de su procedimiento y efectos	40
4. Ventajas de la mediación como medio de gestión y resolución de conflictos ..	41
Capítulo 2. La mediación en el ordenamiento jurídico español ...	47
1. Introducción	48
1.1. La influencia de la Unión Europea en el fomento de la mediación	48
1.2. La regulación de las normas autonómicas	52
1.3. La Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles	54
2. Concepto de mediación	56
3. Ámbito de aplicación	57
4. Mediación en conflictos transfronterizos	59
5. Efectos de la mediación sobre los plazos de prescripción y caducidad	60
6. Principios de la mediación	62
6.1. Principio de voluntariedad	62
6.2. Principio de igualdad de las partes	63
6.3. Principio de imparcialidad	64
6.4. Principio de neutralidad	65
6.5. Principio de confidencialidad	66
7. Las partes en la mediación	69
Capítulo 3. El procedimiento de mediación regulado en la Ley 5/2012, de 6 de julio	71
1. Consideraciones previas	72

2. Inicio del procedimiento de mediación	72
2.1. Inicio del procedimiento de mediación por común acuerdo de las partes	73
2.2. Inicio del procedimiento de mediación por pacto entre las partes	73
2.3. Inicio de la mediación por derivación judicial	77
2.3.1. Derivación a mediación en el juicio ordinario y en el juicio verbal	79
3. Sesión informativa	83
4. Sesión constitutiva	89
5. Desarrollo del procedimiento de mediación	94
6. Terminación del proceso de mediación	96
6.1. Terminación del procedimiento con acuerdo	96
6.2. Terminación del procedimiento sin acuerdo	97
6.3. Documentación de las actuaciones y firma del acta	99
7. El acuerdo de mediación: su ejecutividad	99
8. La mediación por medios electrónicos	100
Capítulo 4. Derechos y deberes de los mediadores e instituciones de mediación	101
1. El rol del mediador	102
2. Condiciones para el ejercicio de la mediación	104
3. Códigos de conducta y códigos deontológicos de mediación	106
4. La responsabilidad civil de los mediadores e instituciones de mediación	115
5. El seguro de responsabilidad civil o garantía equivalente de los mediadores e instituciones de mediación	117
5.1. Las partes contratantes en el seguro de responsabilidad civil	119
5.2. La póliza del seguro	120
6. Las instituciones de mediación	121
7. El Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación	123
7.1. Inscripción de personas físicas como mediadores	124
7.2. Inscripción de los mediadores concursales	127
7.3. Inscripción de las instituciones de mediación	128

Capítulo 5. Los modelos de mediación	131
1. Introducción	133
2. Modelo lineal o Harvard	133
2.1. Antecedentes	133
2.2. Principios del modelo	135
2.3. Elementos del modelo	137
2.4. Fases del proceso	146
2.5. Conclusiones	149
3. Modelo transformativo	150
3.1. Antecedentes. Principios del modelo	150
3.2. Elementos	151
3.2.1. Primera dimensión: fortalecimiento del yo	152
3.2.2. Segunda dimensión: superar los límites del yo para relacionarse con otros o reconocimiento	153
3.3. Fases	156
3.4. Conclusiones	158
4. Modelo circular-narrativo	159
4.1. Antecedentes	159
4.2. Principios del modelo	160
4.3. Elementos del modelo	163
4.4. Fases	166
4.4.1. Primera reunión: reunión conjunta	166
4.4.2. Reunión individual del mediador con cada parte	167
4.4.3. Reunión interna del equipo de mediación o del mediador único	168
4.4.4. Reunión conjunta	169
4.5. Conclusiones	170
 Capítulo 6. Técnicas de comunicación en el proceso de mediación	 171
1. Introducción a los procesos psicológicos de la comunicación	173
1.1. Las actitudes	173
1.2. El cambio de actitudes	174
2. El modelo de probabilidad de elaboración (ELM)	175
2.1. La cantidad de pensamiento: motivación y capacidad del receptor	176

2.2. La dirección o valencia del pensamiento	177
2.3. Los procesos metacognitivos	177
3. El emisor	178
3.1. La credibilidad del emisor	178
3.1.1. La competencia de la fuente	178
3.1.2. La fiabilidad de la fuente	179
3.2. El atractivo del emisor	179
3.2.1. La similitud	180
3.2.2. La familiaridad	180
3.2.3. La belleza y la fama	180
3.3. El poder informacional del emisor	181
4. El mensaje	181
4.1. El contenido del mensaje	182
4.1.1. Probabilidad de ocurrencia y deseabilidad de las consecuencias contenidas en el mensaje	182
4.1.2. Cantidad de argumentos	182
4.1.3. Presentación positiva frente a presentación negativa de los argumentos	183
4.1.4. Mensaje de un lado frente a mensajes de dos lados	183
4.2. Los aspectos formales del mensaje	185
4.2.1. Conclusiones explícitas frente a conclusiones implícitas	185
4.2.2. El uso de las preguntas retóricas	185
4.2.3. Organización del mensaje	186
5. El receptor	186
5.1. Necesidades y motivos del receptor: su incidencia para el cambio de actitudes	187
5.1.1. La necesidad de conocimiento y comunicación	187
5.1.2. Necesidad de estima y comunicación	188
6. Comunicación no verbal	188
6.1. Movimientos corporales	189
6.1.1. Funciones de los movimientos corporales	190
6.1.2. Diferencias de género en movimientos corporales	190
6.2. Elementos paralingüísticos	191
6.2.1. Interferencias vocales	192

Capítulo 7. La emociones en el proceso de mediación	193
1. ¿De qué hablamos cuando nos emocionamos?	194
2. La naturaleza de las emociones	196
2.1. La emoción como preparación para la acción	198
3. Emociones y personalidad	199
3.1. Las predisposiciones emocionales	200
3.2. Las tendencias emocionales y los modelos de rasgo en personalidad ...	201
3.3. La personalidad como determinante de las emociones	203
3.4. La otra dirección de causalidad. La influencia de las emociones en la personalidad	205
4. Las emociones sociales	207
4.1. Los fundamentos de las emociones sociales	209
5. Mensajes emocionales	210
5.1. Mensajes emocionales y comunicación: mensajes inductores de miedo ..	212
6. Manejo de las emociones en el proceso de la mediación	214
6.1. Técnicas de apoyo emocional	215
6.1.1. Entender lo que expresan las personas	215
6.1.2. Responder con vigor para generar emociones positivas	217
6.1.2.1. Apoyar	218
6.1.2.2. Interpretar	219
 Capítulo 8. Técnicas y estrategias de mediación	 221
1. Introducción	223
2. Técnicas de mediación	224
2.1. Imparcialidad y neutralidad	224
2.2. Legitimizar	227
2.3. Técnicas de comunicación afirmativas	230
2.3.1. Parafraseo	230
2.3.2. Reformulación	233
2.3.3. Connotación positiva	236
2.3.4. Reencuadre	237

2.3.5. Otras técnicas	240
2.3.5.1. Intención paradójica	240
2.3.5.2. Mirada o enfoque a futuro	240
2.3.5.3. Normalización	241
2.3.5.4. Mutualizar o reciprocarse	242
2.3.5.5. Externalización	243
2.3.5.6. Revalorización o empoderamiento	243
2.3.5.7. Reconocimiento	244
2.3.5.8. Equipo reflexivo	244
2.3.5.9. Subirse al balcón	244
2.3.5.10. Hacer de abogado del diablo	245
2.3.5.11. Anclajes	245
2.4. Las preguntas en mediación	246
2.5. Manejo del silencio	254
3. Estrategias de mediación	257
3.1. Generar confianza	257
3.1.1. Confianza en el mediador	257
3.1.2. Confianza en el proceso de mediación	258
3.1.3. Confianza en sí mismo: autoconfianza	259
3.1.4. Confianza en la otra parte	260
3.2. Acercar posiciones	260
3.2.1. Mapa del análisis del conflicto	261
3.2.2. Mapa conceptual	262
3.2.3. Matriz de análisis	266
3.3. Gestión de bloqueos	266
3.4. Generación de opciones	267
3.5. Reuniones privadas o <i>caucus</i>	271
Capítulo 9. La mediación en el ámbito civil (I)	275
1. La mediación civil y sus ámbitos de aplicación	276
2. Cómo mediar en conflictos civiles	280
2.1. Según el tipo de conflicto	280
2.2. Según las características de las partes	283

2.3. Inclusión de terceros	287
2.3.1. Terceros vinculados a las partes (incluidos los menores de edad)	287
2.3.2. Terceros que contribuyen a igualar la situación de las partes	289
2.4. El papel del abogado en las mediaciones civiles	290
2.5. Algunas particularidades de la mediación civil	294
2.5.1. Mediaciones pluripartitas	295
2.5.2. Mediaciones con distancia geográfica	297
3. Mediación civil intrajudicial	301
Anexo. Algunos conflictos civiles en el cine	303
Capítulo 10. La mediación en el ámbito civil (II)	305
1. La mediación familiar	306
1.1. La evolución de la familia: tipos, etapas y crisis	306
1.2. Panorama general y regulación legal de la mediación familiar	311
1.2.1. Normativa europea	312
1.2.2. Regulación en España	313
1.3. Mediación en separación y divorcio	315
1.4. Diferencias entre convenio regulador y acuerdo de mediación	320
1.5. El genograma como herramienta útil en mediación familiar	322
2. La mediación en deuda hipotecaria	325
2.1. Panorama general	325
2.2. La intermediación o negociación hipotecaria	329
3. La mediación y la responsabilidad civil	330
3.1. Encuadre normativo	330
3.2. Algunas particularidades	331
Anexo. Ejemplo de acuerdo parental	333
Capítulo 11. La mediación en el ámbito mercantil (I)	337
1. Relación mercantil entre las partes	339
1.1. Relación jurídica	339

1.2. Relación operativa	339
1.2.1. Duración de la relación	340
1.2.2. Interdependencia	340
1.2.3. Mirada al futuro	341
1.2.4. Relaciones esporádicas o con baja o nula interdependencia ..	341
1.2.5. Relaciones de poder	342
2. La presencia de abogados en los conflictos mercantiles	343
3. Mejor alternativa al acuerdo negociado (MAAN)	344
3.1. Implementación inmediata	345
3.2. Costes asociados	346
3.3. Riesgos	346
3.4. Sesiones privadas o <i>caucus</i>	346
4. Conflictos, causas y características de las relaciones mercantiles	347
4.1. Precios	347
4.2. Forma de pago	348
4.3. Entregas fuera de plazo	348
4.4. Calidad del producto	349
4.5. Garantías e indemnizaciones	349
4.6. Diferencias respecto a las cantidades entregadas	350
4.7. Problemas administrativos	350
4.8. Relaciones personales	351
5. Beneficios de la mediación mercantil, confidencialidad	351
5.1. Comunicación	352
5.2. Transformación de la relación	352
5.3. Refuerza la relación	352
5.4. Soluciones de sentido común	352
5.5. Soluciones <i>ad hoc</i>	352
5.6. Previene que el conflicto escale	352
5.7. Posibilidad de miniacuerdos	353
5.8. Crea oportunidades	353
5.9. Plazos más cortos	353
5.9.1. Incertidumbre	353
5.9.2. Costes asociados	353
5.10. Conflictos intraempresa	354

5.11. Confidencialidad	354
5.11.1. Valoración en el mundo económico	354
5.11.2. Principio rector de la mediación	354
5.11.3. Publicidad del procedimiento judicial	355
5.11.4. Contribuye a la franqueza	355
5.11.5. Alienta a la colaboración	355
5.11.6. Secretos comerciales o industriales	355
6. Terceras partes, autoridad de los mediados	355
6.1. Terceras partes	355
6.2. Autoridad de los mediados	356
7. Procedimiento	357
7.1. Sesión informativa	357
7.2. Sesiones de mediación	359
7.3. El acuerdo	360
7.4. El plan de acción	360
8. Mediación multipartes en conflictos comerciales	362
9. Mediación de consumo, tratamiento on-line	364
Capítulo 12. La mediación en el ámbito mercantil (II)	367
1. Empresa familiar	369
1.1. Concepto	369
1.2. Importancia económica y social	369
1.2.1. Tipos	370
1.2.2. El modelo de los tres círculos	370
1.3. Conflictos típicos	373
1.4. Mediación preventiva	374
1.5. La sucesión empresarial	375
1.6. El protocolo familiar	378
1.6.1. Objetivos	378
1.6.1.1. Principio de separación de familia y empresa	378
1.6.1.2. Establecer formas objetivas para tomar decisiones	379
1.6.1.3. Régimen de transmisiones de las acciones o participaciones	379

1.6.1.4. Estructura de la empresa	380
1.6.1.5. El gobierno de la empresa familiar	380
1.6.1.6. La sucesión empresarial	380
1.6.1.7. Reglas para resolver los conflictos	381
1.6.1.8. Modificación del protocolo	381
1.6.2. Personas que deben participar	381
1.6.3. Tipos de acuerdos	381
1.6.3.1. Acuerdos con carácter exclusivamente moral	381
1.6.3.2. Acuerdos vinculantes internos	382
1.6.3.3. Acuerdos eficaces frente a la sociedad o a terceros (<i>erga omnes</i>)	382
1.7. Procedimiento	383
1.8. Caso práctico	385
2. Mediación concursal	390
2.1. Características del procedimiento extrajudicial (mediación concursal)	390
2.2. Causas del estado de insolvencia	391
2.3. Requisitos para presentar la solicitud del procedimiento extrajudicial ...	391
2.4. Quiénes no podrán formular solicitud	392
2.5. Créditos no susceptibles de acuerdo	392
2.6. Solicitud de acuerdo extrajudicial	393
2.7. Nombramiento del mediador concursal	393
2.8. Convocatoria a los acreedores	394
2.9. Efectos de la iniciación del expediente	395
2.10. Plan de pagos	396
2.11. La reunión	397
2.12. Aprobación del plan de pagos	397
2.13. Impugnación del acuerdo	398
2.14. El mediador concursal, requisitos	398
2.15. Caso práctico	398
Bibliografía	401

