

Índice sistemático

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	13
2. Los métodos de resolución alternativa de conflictos	16
2.1. La adopción de métodos no judiciales de resolución de conflictos	16
2.2. Ámbitos de aplicación: procedimientos judiciales y convencionales	20
2.3. Vías de resolución de conflictos: autocompositiva y heterocompositiva	22
2.4. Principales características y ventajas de los sistemas de resolución alternativa de conflictos	23
3. Principales alternativas no judiciales a la resolución de conflictos	24
3.1. El arbitraje	25
3.1.1. Concepto y características	25
3.1.2. Procedimiento arbitral	26
3.1.3. Efectos	27
3.2. La conciliación	28
3.2.1. Concepto y características	28
3.2.2. Procedimiento	28
3.2.3. Efectos	29
3.3. La mediación	30
3.3.1. Concepto de mediación	30
3.3.2. Características de la mediación	31
3.3.3. Líneas generales de su procedimiento y efectos	32
4. Ventajas de la mediación como medio de gestión y resolución de conflictos	33
Capítulo 2. La mediación en el ordenamiento jurídico español	37
1. Introducción	37
1.1. La influencia de la Unión Europea en el fomento de la mediación	37
1.2. La regulación de las normas autonómicas	40
1.3. La Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles	42
2. Concepto de mediación	44

3. Ámbito de aplicación	45
4. Mediación en conflictos transfronterizos	46
5. Efectos de la mediación sobre los plazos de prescripción y caducidad	47
6. Principios de la mediación	49
6.1. Principio de voluntariedad	49
6.2. Principio de igualdad de las partes	50
6.3. Principio de imparcialidad	51
6.4. Principio de neutralidad	51
6.5. Principio de confidencialidad	52
7. Las partes en la mediación	54
Capítulo 3. El procedimiento de mediación regulado en la Ley 5/2012, de 6 de julio	57
1. Consideraciones previas	57
2. Inicio del procedimiento de mediación	57
2.1. Inicio del procedimiento de mediación por común acuerdo de las partes	58
2.2. Inicio del procedimiento de mediación por pacto entre las partes	58
2.3. Inicio de la mediación por derivación judicial	61
2.3.1. Derivación a mediación en el juicio ordinario y en el juicio verbal	63
3. Sesión informativa	66
4. Sesión constitutiva	70
5. Desarrollo del procedimiento de mediación	75
6. Terminación del proceso de mediación	77
6.1. Terminación del procedimiento con acuerdo	77
6.2. Terminación del procedimiento sin acuerdo	78
6.3. Documentación de las actuaciones y firma del acta	79
7. El acuerdo de mediación: su ejecutividad	80
8. La mediación por medios electrónicos	80
Capítulo 4. Derechos y deberes de los mediadores e instituciones de mediación	83
1. El rol del mediador	83
2. Condiciones para el ejercicio de la mediación	84
3. Códigos de conducta y códigos deontológicos de mediación	86
4. La responsabilidad civil de los mediadores e instituciones de mediación	93
5. El seguro de responsabilidad civil o garantía equivalente de los mediadores e instituciones de mediación	95
5.1. Las partes contratantes en el seguro de responsabilidad civil	97
5.2. La póliza del seguro	97

6. Las instituciones de mediación	98
7. El Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación	99
7.1. Inscripción de personas físicas como mediadores	101
7.2. Inscripción de las instituciones de mediación	103
Capítulo 5. Los modelos de mediación	105
1. Introducción	105
2. Modelo lineal o Harvard	105
2.1. Antecedentes	105
2.2. Principios del modelo	107
2.3. Elementos del modelo	108
2.4. Fases del proceso	115
2.5. Conclusiones	118
3. Modelo transformativo	119
3.1. Antecedentes. Principios del modelo	119
3.2. Elementos	120
3.2.1. Primera dimensión: fortalecimiento del yo	120
3.2.2. Segunda dimensión: superar los límites del yo para relacionarse con otros o reconocimiento	122
3.3. Fases	124
3.4. Conclusiones	125
4. Modelo circular-narrativo	126
4.1. Antecedentes	126
4.2. Principios del modelo	127
4.3. Elementos del modelo	129
4.4. Fases	132
4.4.1. Primera reunión: reunión conjunta	132
4.4.2. Reunión individual del mediador con cada parte	132
4.4.3. Reunión interna del equipo de mediación o del mediador único	133
4.4.4. Reunión conjunta	134
4.5. Conclusiones	135
Capítulo 6. Técnicas de comunicación en el proceso de mediación	137
1. Introducción a los procesos psicológicos de la comunicación	137
1.1. Las actitudes	137
1.2. El cambio de actitudes	138
2. El modelo de probabilidad de elaboración (ELM)	138
2.1. La cantidad de pensamiento: motivación y capacidad del receptor	140

2.2. La dirección o valencia del pensamiento	140
2.3. Los procesos metacognitivos	140
3. El emisor	141
3.1. La credibilidad del emisor	141
3.1.1. La competencia de la fuente	141
3.1.2. La fiabilidad de la fuente	142
3.2. El atractivo del emisor	142
3.2.1. La similaridad	142
3.2.2. La familiaridad	143
3.2.3. La belleza y la fama	143
3.3. El poder informacional del emisor	144
4. El mensaje	144
4.1. El contenido del mensaje	144
4.1.1. Probabilidad de ocurrencia y deseabilidad de las consecuencias conte- nidas en el mensaje	144
4.1.2. Cantidad de argumentos	145
4.1.3. Presentación positiva frente a presentación negativa de los argumentos ..	145
4.1.4. Mensaje de un lado frente a mensajes de dos lados	146
4.2. Los aspectos formales del mensaje	146
4.2.1. Conclusiones explícitas frente a conclusiones implícitas	146
4.2.2. El uso de las preguntas retóricas	147
4.2.3. Organización del mensaje	147
5. El receptor	148
5.1. Necesidades y motivos del receptor: su incidencia para el cambio de actitudes .	148
5.1.1. La necesidad de conocimiento y comunicación	148
5.1.2. Necesidad de estima y comunicación	149
6. Comunicación no verbal	150
6.1. Movimientos corporales	150
6.1.1. Funciones de los movimientos corporales	151
6.1.2. Diferencias de género en movimientos corporales	151
6.2. Elementos paralingüísticos	152
6.2.1. Interferencias vocales	152
Capítulo 7. Las emociones en el proceso de mediación	155
1. ¿De qué hablamos cuando nos emocionamos?	155
2. La naturaleza de las emociones	157
2.1. La emoción como preparación para la acción	159

3. Emociones y personalidad	160
3.1. Las predisposiciones emocionales	161
3.2. Las tendencias emocionales y los modelos de rasgo en personalidad	162
3.3. La personalidad como determinante de las emociones	163
3.4. La otra dirección de causalidad. La influencia de las emociones en la personalidad	165
4. Las emociones sociales	167
4.1. Los fundamentos de las emociones sociales	168
5. Mensajes emocionales	169
5.1. Mensajes emocionales y comunicación: mensajes inductores de miedo	170
6. Manejo de las emociones en el proceso de la mediación	172
6.1. Técnicas de apoyo emocional	173
6.1.1. Entender lo que expresan las personas	173
6.1.2. Responder con vigor para generar emociones positivas	174
6.1.2.1. Apoyar	176
6.1.2.2. Interpretar	177
Capítulo 8. Técnicas y estrategias de mediación	179
1. Introducción	179
2. Técnicas de mediación	180
2.1. Imparcialidad y neutralidad	180
2.2. Legitimizar	183
2.3. Técnicas de comunicación afirmativas	185
2.3.1. Parafraseo	185
2.3.2. Reformulación	187
2.3.3. Connotación positiva	189
2.3.4. Reencuadre	190
2.3.5. Otras técnicas	192
2.3.5.1. Intención paradójica	192
2.3.5.2. Mirada o enfoque a futuro	193
2.3.5.3. Normalización	194
2.3.5.4. Mutualizar o reciprocarse	194
2.3.5.5. Externalización	195
2.3.5.6. Revalorización o empoderamiento	195
2.3.5.7. Reconocimiento	195
2.3.5.8. Equipo reflexivo	196
2.3.5.9. Subirse al balcón	196
2.3.5.10. Hacer de abogado del diablo	197
2.3.5.11. Anclajes	197

2.4. Las preguntas en mediación	198
2.5. Manejo del silencio	204
3. Estrategias de mediación	207
3.1. Generar confianza	207
3.1.1. Confianza en el mediador	207
3.1.2. Confianza en el proceso de mediación	208
3.1.3. Confianza en sí mismo: autoconfianza	208
3.1.4. Confianza en la otra parte	209
3.2. Acercar posiciones	209
3.2.1. Mapa del análisis del conflicto	210
3.2.2. Mapa conceptual	211
3.2.3. Matriz de análisis	215
3.3. Gestión de bloqueos	215
3.4. Generación de opciones	216
3.5. Reuniones privadas o <i>caucus</i>	219
Capítulo 9. La mediación en el ámbito civil (I)	223
1. La mediación civil y sus ámbitos de aplicación	223
2. Cómo mediar en conflictos civiles	226
2.1. Según el tipo de conflicto	226
2.2. Según las características de las partes	229
2.3. Inclusión de terceros	232
2.3.1. Terceros vinculados a las partes (incluidos los menores de edad)	232
2.3.2. Terceros que contribuyen a igualar la situación de las partes	234
2.4. El papel del abogado en las mediaciones civiles	235
2.5. Algunas particularidades de la mediación civil	238
2.5.1. Mediaciones pluripartitas	238
2.5.2. Mediaciones con distancia geográfica	240
3. Mediación civil intrajudicial	243
Anexo. Algunos conflictos civiles en el cine	246
Capítulo 10. La mediación en el ámbito civil (II)	247
1. La mediación familiar	247
1.1. La evolución de la familia: tipos, etapas y crisis	247
1.2. Panorama general y regulación legal de la mediación familiar	251
1.2.1. Normativa europea	252
1.2.2. Regulación en España	253
1.3. Mediación en separación y divorcio	254

1.4. Diferencias entre convenio regulador y acuerdo de mediación	258
1.5. El genograma como herramienta útil en mediación familiar	260
2. La mediación en deuda hipotecaria	263
2.1. Panorama general	263
2.2. La intermediación o negociación hipotecaria	266
3. La mediación y la responsabilidad civil	267
3.1. Encuadre normativo	267
3.2. Algunas particularidades	268
Anexo. Ejemplo de acuerdo parental	270
Capítulo 11. La mediación en el ámbito mercantil (I)	275
1. Relación mercantil entre las partes	275
1.1. Relación jurídica	275
1.2. Relación operativa	275
1.2.1. Duración de la relación	276
1.2.2. Interdependencia	276
1.2.3. Mirada al futuro	276
1.2.4. Relaciones esporádicas o con baja o nula interdependencia	277
1.2.5. Relaciones de poder	277
2. La presencia de abogados en los conflictos mercantiles	278
3. Mejor alternativa al acuerdo negociado (MAAN)	279
3.1. Implementación inmediata	280
3.2. Costes asociados	281
3.3. Riesgos	281
3.4. Sesiones privadas o <i>caucus</i>	281
4. Conflictos, causas y características de las relaciones mercantiles	281
4.1. Precios	282
4.2. Forma de pago	282
4.3. Entregas fuera de plazo	283
4.4. Calidad del producto	283
4.5. Garantías e indemnizaciones	284
4.6. Diferencias respecto a las cantidades entregadas	284
4.7. Problemas administrativos	285
4.8. Relaciones personales	285
5. Beneficios de la mediación mercantil, confidencialidad	285
5.1. Comunicación	286
5.2. Transformación de la relación	286
5.3. Refuerza la relación	286
5.4. Soluciones de sentido común	286

5.5. Soluciones <i>ad hoc</i>	286
5.6. Previene que el conflicto escale	286
5.7. Posibilidad de miniacuerdos	286
5.8. Crea oportunidades	287
5.9. Plazos más cortos	287
5.9.1. Incertidumbre	287
5.9.2. Costes asociados	287
5.10. Conflictos intraempresa	287
5.11. Confidencialidad	288
5.11.1. Valoración en el mundo económico	288
5.11.2. Principio rector de la mediación	288
5.11.3. Publicidad del procedimiento judicial	288
5.11.4. Contribuye a la franqueza	288
5.11.5. Alienta a la colaboración	289
5.11.6. Secretos comerciales o industriales	289
6. Terceras partes, autoridad de los mediados	289
6.1. Terceras partes	289
6.2. Autoridad de los mediados	290
7. Procedimiento	290
7.1. Sesión informativa	290
7.2. Sesiones de mediación	292
7.3. El acuerdo	293
7.4. El plan de acción	293
8. Mediación multipartes en conflictos comerciales	295
9. Mediación de consumo, tratamiento online	296
Capítulo 12. La mediación en el ámbito mercantil (II). Empresa familiar	299
1. Concepto de empresa familiar	299
2. Importancia económica y social de la empresa familiar	299
3. Tipos de empresa familiar	300
4. El modelo de los tres círculos	300
5. Conflictos típicos	302
6. Mediación preventiva	303
7. La sucesión empresarial	304
8. El protocolo familiar	306
8.1. Objetivos	306
8.1.1. Principio de separación de familia y empresa	307
8.1.2. Establecer formas objetivas para tomar decisiones	307
8.1.3. Régimen de transmisiones de las acciones o participaciones	307

8.1.4. Estructura de la empresa	308
8.1.5. El gobierno de la empresa familiar	308
8.1.6. La sucesión empresarial	308
8.1.7. Reglas para resolver los conflictos	308
8.1.8. Modificación del protocolo	309
8.2. Personas que deben participar	309
8.3. Tipos de acuerdos	309
8.3.1. Acuerdos con carácter exclusivamente moral	309
8.3.2. Acuerdos vinculantes internos	309
8.3.3. Acuerdos eficaces frente a la sociedad o a terceros (<i>erga omnes</i>)	310
9. Procedimiento	311
10. Caso práctico	312
Bibliografía	317

