



Universidad de Valladolid

Facultad de Derecho

Grado en Derecho

**Título del Trabajo Fin de Grado:
La mediación: método alternativo de
resolución de conflictos**

Presentado por:

Marta Fernández Valer

Tutelado por:

María José Moral Moro

"La verdadera paz no es meramente la ausencia de tensión, sino la presencia de la justicia."

- Martin Luther King Jr.

Autor

Marta Fernández Valer

Tutor

María José Moral Moro

Resumen

En este trabajo se estudia el concepto de la mediación, las ventajas que conlleva el uso de este método alternativo de resolución de conflictos desde múltiples perspectivas, tanto del punto de vista del mediador como de las partes intervinientes. Así como la importancia de la figura de mediador y de los roles que adoptan las partes en el procedimiento.

Además se analizará el procedimiento de la mediación, así como otros métodos alternativos de resolución de conflictos.

Palabras clave

Mediación, resolución de conflictos, voluntariedad, procedimiento, intereses, acuerdo, mediador, comunicación.

Author

Marta Fernández Valer

Tutor

María José Moral Moro

Abstract

This paper studies the concept of mediation and the advantages of using this alternative method of conflict resolution from multiple perspectives, both from the point of view of the mediator and the parties involved. As well as the importance of the figure of mediator and the roles adopted by the parties in the procedure.

In addition, the mediation procedure will be analyzed, as well as other alternative methods of conflict resolution.

Key Words

Mediation, conflict resolution, voluntariness, procedure, interests, agreement, mediator, communication.

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN	7
2.- EL CONFLICTO	9
2.1. TEORÍAS SOBRE EL CONFLICTO	10
2.1.1 <i>Teoría tradicional</i>	10
2.1.2 <i>Teoría Interpretativa</i>	11
2.1.3 <i>Teoría sociocrítica</i>	12
2.2- CLASES DE CONFLICTOS	13
2.3- FASES DEL CONFLICTO	15
2.4- MODELO BIDIMENSIONAL DEL CONFLICTO	18
3.- SISTEMAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	25
3.1 PROCESO JUDICIAL	26
3.2 CONCILIACIÓN.....	26
3.3 NEGOCIACIÓN.....	28
3.4 LA MEDIACIÓN	28
4.- MEDIACIÓN	30
4.1 CONTEXTO HISTÓRICO	30
4.2 CONCEPTO Y FINALIDAD	33
4.3 MODELOS CÁSICOS DE MEDIACIÓN	35
4.3.1. <i>Modelo de Harvard</i>	35
4.3.2. <i>Modelo Transformativo</i>	36
4.3.3. <i>Modelo Circular Narrativo</i>	37
4.4. PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN Y LÍMITES DEL MEDIADOR	38
4.4.1 <i>Voluntariedad</i>	38
4.4.2 <i>Imparcialidad</i>	39
4.4.3 <i>Neutralidad</i>	39
4.4.4 <i>Confidencialidad</i>	40
4.4.5 <i>Flexibilidad</i>	41
4.4.6 <i>Buena fe</i>	41
4.5. VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN	42
5. PROCEDIMIENTO DE LA MEDIACIÓN.....	45
5.1. 1ª ETAPA	46
5.1. 2ª ETAPA	47
5.3. 3º ETAPA.....	51
5.2.1. <i>Comunicación en la mediación</i>	51
5.4. 4º ETAPA	55
5.5. 5º ETAPA	55
5.6. 6ª ETAPA	57
6. ROL DEL MEDIADOR.....	59
6.1. COMPETENCIAS DEL MEDIADOR	60
6.2. LA FIGURA DEL MEDIADOR EN LA PRÁCTICA	62
6.3. DIFERENCIAS CULTURALES RELACIONADAS CON LA FIGURA DEL MEDIADOR	65
<i>Modelo tradicional- lineal de Harvard y las diferencias culturales:</i>	66
<i>Modelo transformativo y las diferencias culturales:</i>	67
8.- LA EJECUTIVIDAD DE LOS ACUERDOS DE MEDIACIÓN.....	69

8.1 RECURSOS CONTRA EL ACUERDO DE MEDIACIÓN.....	72
9.- LA MEDIACIÓN LLEVADA A LA PRÁCTICA.....	74
10.- CONCLUSIONES.....	90
11.- BIBLIOGRAFÍA.....	92

1.- Introducción

El estudio del conflicto es esencial en múltiples áreas del conocimiento humano, ya que constituye un elemento fundamental en las interacciones individuales, grupales y sociales. En este trabajo, nos sumergiremos en el análisis detallado del conflicto, explorando sus dimensiones teóricas y métodos de resolución, en concreto desde la perspectiva de la mediación como un enfoque alternativo y efectivo.

Abordaremos las teorías sobre el conflicto, así como las diversas perspectivas para entender su naturaleza y dinámica. Desde la teoría tradicional, que lo concibe como un choque de intereses entre partes, hasta la teoría interpretativa, que destaca la importancia de la comunicación y la percepción en su desarrollo. Así como la teoría sociocrítica, que sitúa el conflicto en el contexto de las relaciones de poder y desigualdad. Además, examinaremos el modelo bidimensional del conflicto, que distingue entre las dimensiones objetivas y subjetivas.

En la segunda parte de este trabajo, nos concentraremos en los sistemas de resolución de conflictos, comenzando por el tradicional proceso judicial y posteriormente nos adentraremos en métodos alternativos de resolución de conflictos como la conciliación, la negociación y la mediación, en la que nos centraremos a lo largo del procedimiento y que ofrece un espacio seguro y neutral para la comunicación y la búsqueda de soluciones consensuadas gracias a la comunicación y a los acuerdos realizados gracias a las partes.

Para poder comprender mejor la mediación realizaremos un estudio de los modelos clásicos de mediación, tales como el de Harvard, el transformativo y el circular narrativo. Asimismo, trataremos los principios éticos fundamentales que rigen la mediación, como la voluntariedad, la imparcialidad, la confidencialidad y la buena fe.

En cuanto al procedimiento de la mediación, haremos un estudio de las etapas clave que lo componen, desde la preparación inicial y la identificación de los problemas, hasta la exploración de intereses y la redacción del acuerdo final. En este proceso, el rol del mediador es esencial, así como su figura en la práctica y las diferencias culturales que pueden influir en el procedimiento.

Este estudio se enriquece con las experiencias y perspectivas aportadas por profesionales del campo, realizando entrevistas a mediadores, abogados y jueces, quienes comparten sus visiones sobre el conflicto y su resolución. Entre ellos, destaca la entrevista realizada a Arturo Almansa López, un mediador de amplia experiencia y reconocimiento en el ámbito de la resolución alternativa de conflictos, que ofrecerá una visión única sobre los desafíos y las oportunidades que enfrentan los mediadores en su labor diaria.

2.- El conflicto

El conflicto conforma una situación de disputa o desacuerdo entre partes. Este litigio es originado por diferentes puntos de vista en cuanto a intereses, interpretaciones o percepciones de derechos. El conflicto es inherente a la interacción humana y es manifestado en diversos ámbitos jurídicos, desde el civil hasta el laboral o el comercial.

STEPHEN ROBBINS define el conflicto, con estas palabras: *Un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses.*¹

Los conflictos jurídicos pueden surgir por la interpretación ambigua de contratos, por la violación de derechos reconocidos por ley o por la discrepancia en la aplicación de normativas por parte de las partes involucradas. Estos desacuerdos, si no se gestionan adecuadamente, pueden desembocar en procedimientos judiciales o extrajudiciales esperando finalizar el proceso.

La gestión de conflictos en el ámbito legal implica el uso de métodos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación, la conciliación o la negociación, que tratan de alcanzar acuerdos satisfactorios entre las partes sin recurrir necesariamente a la vía judicial y con el fin de abaratar costes en el procedimiento. Estos mecanismos

¹ ROBBINS STEPHEN P., *Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones*, Cap. XIII, Sexta Edición, EEUU, 1994, pág.461

²HOYO SIERRA, I.A., “La idoneidad de los métodos alternativos de solución de conflictos”, *Métodos alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinar*, Dir. M. Gonzalo Quiroga, coord. I. Bazaga Fernández, M. Gonzalo Quiroga y R. Ventas Sastre, Dykinson, Madrid, 2015, pág. 356.

promueven el diálogo, la negociación y la búsqueda de soluciones consensuadas, lo que puede resultar en una resolución más rápida del conflicto.²

2.1. Teorías sobre el conflicto

El conflicto desde la perspectiva de la psicología social, dispone que dos individuos, un individuo y un grupo o dos grupos están en conflicto en tanto que al menos una de las partes siente que está siendo obstruido o irritado por la otra.

Existen, doctrinalmente, tres teorías relevantes acerca del conflicto: la tradicional, la interpretativa y la sociocrítica.

2.1.1 Teoría tradicional

La teoría tradicional del conflicto, arraigada en las décadas de 1930 y 1940, sostiene que el conflicto es inherentemente sinónimo de violencia y se percibe como un fenómeno perjudicial que debe evitarse o mitigarse. Desde este enfoque, se considera que el conflicto surge como resultado de la confusión, una comunicación deficiente o la carencia de habilidades de las partes involucradas en la disputa.

De acuerdo con esta perspectiva, la resolución o prevención del conflicto se logra, como afirma VAN DE VLIERT tocando exclusivamente sus causas subyacentes. Es decir, se busca abordar los factores que originan la discrepancia o la confrontación entre las partes³. Esta visión del conflicto es ampliamente compartida y adoptada por la

³VAN DE VLIERT, E., "Conflict and conflict management", *Handbook of Work and Organizational Psychology. Personnel Psychology*, P. J. D. Drenth, H. Thierry, C. J. de Wolff (eds.), Psychology Press, Hove, Reino Unido, 1998, pág. 351.

⁴ MONEREO, C. , *El asesoramiento en el ámbito de las estrategias de aprendizaje. Estrategias de aprendizaje*, Madrid, 2000, págs. 15-62.

mayoría de las personas, ya que sugiere que la armonía y la estabilidad son elementos deseables en cualquier interacción social o relación interpersonal.

Sin embargo, en la práctica cotidiana, observamos evidencias que desafían esta noción convencional. Se evidencia que el conflicto no siempre tiene connotaciones negativas ni necesariamente conduce a la violencia. De hecho, en muchos casos, el conflicto puede ser un catalizador para el cambio, la innovación y el crecimiento personal o grupal. Al permitir que surjan diferentes perspectivas y opiniones, el conflicto puede fomentar el diálogo, la reflexión y la resolución creativa de problemas.

Asimismo, el conflicto puede ser un indicador de dinamismo y vitalidad en las relaciones sociales, ya que refleja la diversidad de intereses, valores y necesidades presentes en cualquier comunidad o grupo humano. En lugar de ser visto como algo que debe ser erradicado, el conflicto puede ser considerado como una oportunidad para el aprendizaje mutuo, el fortalecimiento de la cohesión social y el desarrollo de habilidades de negociación y resolución de conflictos.⁴

2.1.2 Teoría Interpretativa

En la visión interpretativa del conflicto, se reconoce que este fenómeno es intrínseco a la dinámica de los grupos y organizaciones, siendo el resultado de las interacciones entre sus miembros. Se sostiene que las discrepancias en la percepción individual de cada integrante y las deficiencias en la comunicación pueden desencadenar desavenencias y tensiones que culminan en conflictos.

Se enfatiza la necesidad de analizar cómo cada persona interpreta la situación conflictiva y cómo estas interpretaciones moldean su comportamiento y afectan las relaciones interpersonales dentro del grupo. De esta forma, se destaca la importancia de fomentar una comunicación efectiva y una comprensión mutua para abordar y

resolver los conflictos de manera constructiva, promoviendo así un ambiente de colaboración y armonía en el grupo u organización.

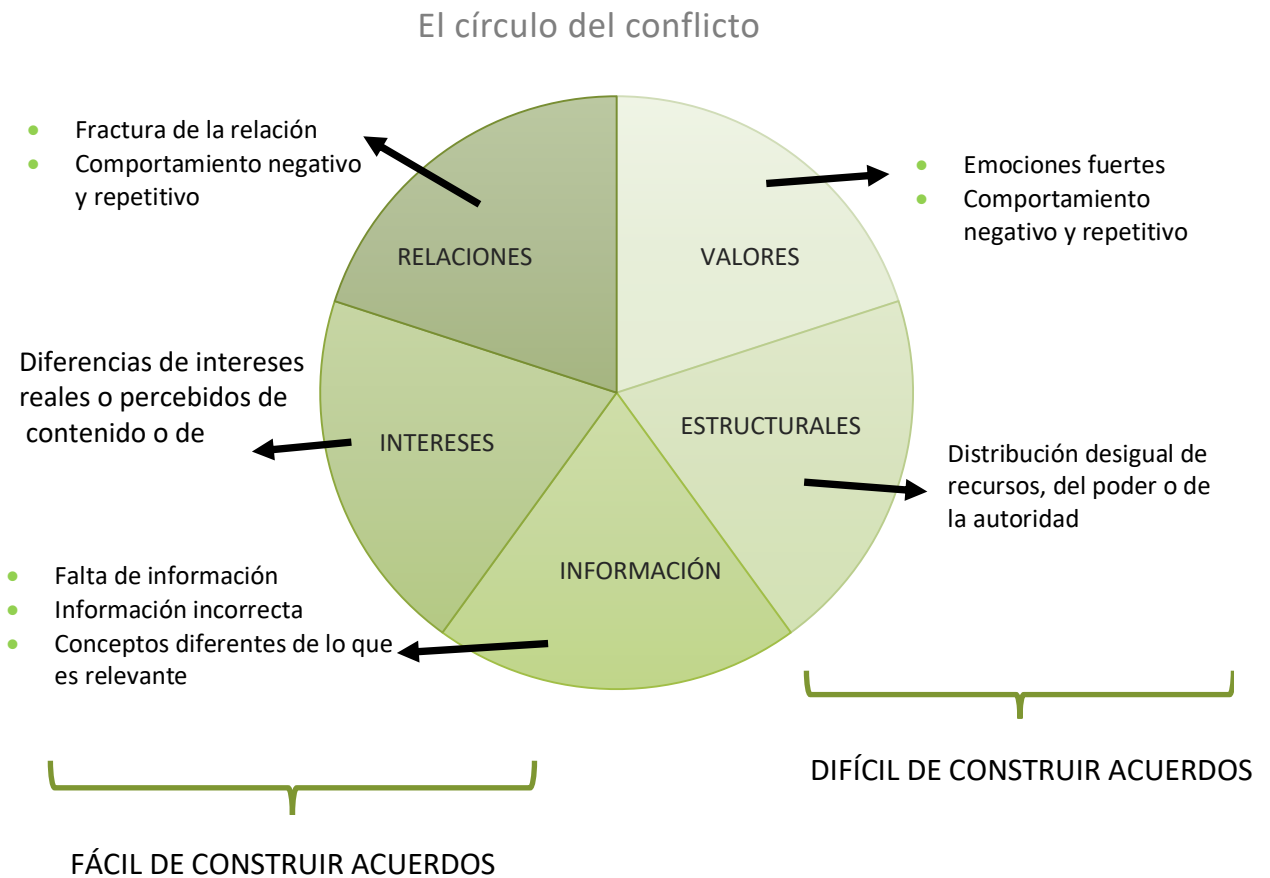
2.1.3 Teoría sociocrítica

En la perspectiva sociocrítica o socioafectiva del conflicto, se reconoce que este es un fenómeno natural y constante en las interacciones humanas dentro de los grupos y organizaciones. Se entiende que las diferencias de percepción, intereses y valores entre los individuos son inevitables y pueden generar tensiones y desacuerdos. Sin embargo, en lugar de percibir el conflicto como algo perjudicial, se valora como una oportunidad para el crecimiento y el desarrollo tanto a nivel personal como colectivo.

En este enfoque, se fomenta una gestión del conflicto basada en la democracia, la participación y el respeto mutuo. Se promueve el diálogo abierto y la negociación pacífica como herramientas para resolver las discrepancias y llegar a acuerdos que beneficien a todas las partes involucradas. Se reconoce la diversidad de opiniones y se busca integrar las diferentes perspectivas en la toma de decisiones.

En esta teoría se enfatiza la importancia de abordar el conflicto de manera constructiva, utilizando el aprendizaje y la reflexión como medios para superar las tensiones y fortalecer las relaciones interpersonales. Se busca transformar el conflicto en una oportunidad para el crecimiento emocional y la cohesión grupal, en lugar de permitir que se convierta en una fuente de división y hostilidad.

2.2- Clases de conflictos



Para poder comprender en plenitud la naturaleza del conflicto y poder abordarlo de manera efectiva, resulta crucial examinar las diversas causas subyacentes que pueden desencadenar situaciones conflictivas. El conflicto, como fenómeno humano inherente, puede surgir por una gran variedad de motivos que van desde problemas de percepción y comunicación hasta diferencias fundamentales en valores y creencias. En este contexto, KENNETH MOORE⁵ propone una clasificación útil que distingue cinco tipos

⁵ KENNETH MOORE, C., *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*, Granica, Buenos Aires, 1995, pág.63.

principales de conflictos, cada uno con sus características distintivas y desafíos asociados.⁶

- **Conflictos de relación:** Estos conflictos se originan en la interacción humana y están marcados por emociones intensas, percepciones erróneas y falta de comunicación efectiva entre las partes involucradas. Las dificultades en las relaciones pueden surgir debido a estereotipos, malentendidos y conductas repetitivas negativas, lo que a menudo conduce a una escalada del conflicto. Es común que estos conflictos generen una espiral destructiva que puede afectar significativamente la calidad de las interacciones sociales y laborales.
- **Conflictos de información:** Cuando las partes en conflicto carecen de información precisa o tienen interpretaciones divergentes de los hechos, surgen los conflictos de información. Estos pueden deberse a una comunicación deficiente, falta de acceso a datos relevantes o diferencias en la percepción de lo que constituye información pertinente. La resolución de estos conflictos requiere una clarificación de los datos disponibles y un esfuerzo conjunto para garantizar una comprensión común de la situación.
- **Conflictos de intereses:** Los conflictos de intereses surgen cuando las partes tienen objetivos incompatibles o perciben que sus necesidades están en competencia directa. Estos conflictos pueden surgir en diversas áreas, como disputas sobre recursos limitados, decisiones de procedimiento o diferencias en valores y prioridades. La gestión efectiva de estos conflictos implica identificar y abordar las necesidades subyacentes de todas las partes involucradas, buscando soluciones que equilibren sus intereses de manera justa y equitativa.

⁶ GIRARD, K., & KOCH, S. J. *Resolución de conflictos en las escuelas: Manual para educadores*, Ediciones Granica SA, 2001, págs. 85- 130.

- **Conflictos estructurales:** Estos conflictos se originan en condiciones sistémicas y estructurales que perpetúan relaciones desiguales y opresivas entre las partes. Factores como la distribución desigual de recursos, el poder institucional y las normas sociales pueden contribuir a la emergencia de conflictos estructurales. Resolver estos conflictos requiere un enfoque holístico que aborde las causas subyacentes de la desigualdad y promueva cambios estructurales para fomentar relaciones más equitativas y justas.
- **Conflictos de valores:** Los conflictos de valores surgen cuando existen diferencias fundamentales en las creencias y principios que guían el comportamiento de las personas. Estos conflictos pueden manifestarse en disputas sobre cuestiones éticas, morales o ideológicas, donde las partes tienen visiones del mundo y sistemas de valores incompatibles. La gestión de estos conflictos requiere un diálogo abierto y respetuoso que reconozca la diversidad de perspectivas y busque puntos de encuentro basados en principios compartidos de justicia y dignidad humana.

2.3- Fases del conflicto

Siguiendo la previa clasificación de los conflictos según KEENETH MOORE, podemos afirmar que el conflicto conlleva las siguientes fases:

1.- **El preconflicto** puede entenderse como la fase previa a la manifestación abierta de un conflicto, caracterizada por tensiones latentes entre las partes involucradas. Durante esta etapa, pueden surgir discrepancias en relación con derechos, intereses o interpretaciones de la ley, las cuales, aunque aún no han desembocado en un conflicto manifiesto, crean un clima propicio para su eventual desarrollo. Es crucial

que en esta fase se identifiquen y aborden adecuadamente los factores que podrían dar lugar a un conflicto legal, a fin de prevenir su escalada y promover la resolución pacífica de las controversias.⁷

2.- **La escalada** del conflicto se refiere al proceso en el que las tensiones entre las partes involucradas aumentan gradualmente en intensidad y alcance. Esto puede manifestarse de varias maneras, desde discusiones más acaloradas hasta acciones más confrontativas. Es importante reconocer los signos de escalada del conflicto y abordarlos de manera proactiva para evitar que la situación empeore. Esto podría implicar buscar mediación o facilitación para facilitar la comunicación y encontrar soluciones mutuamente aceptables antes de que el conflicto se intensifique aún más.

3.- **Crisis** del conflicto es una etapa en la que las tensiones alcanzan su punto máximo y las partes involucradas enfrentan una situación de alto riesgo o peligro inminente. Durante esta fase, el conflicto puede llegar a su punto más álgido, con un aumento significativo de la hostilidad y la confrontación. En este punto, las partes pueden experimentar emociones intensas como el miedo, la ira o la frustración, lo que puede dificultar aún más la resolución pacífica del conflicto. La comunicación se vuelve más difícil y las posibilidades de llegar a un acuerdo mutuamente satisfactorio parecen cada vez más remotas.

La crisis del conflicto puede desencadenar acciones impulsivas o irracionales por parte de las partes involucradas, lo que aumenta el riesgo de escalada del conflicto hacia la violencia física o emocional. Es crucial intervenir de manera efectiva durante esta etapa para evitar que la situación empeore y se vuelva aún más difícil de manejar.

⁷ BILBAO, R. D., & DAUDER, S. G., *Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones*, Universidad Rey Juan Carlos, Servicio de Publicaciones, Madrid, 2003, págs. 85-158.

Las estrategias para gestionar la crisis del conflicto pueden incluir el uso de mediación o facilitación por parte de terceros imparciales, la implementación de medidas de seguridad para proteger a las partes vulnerables y la búsqueda de soluciones creativas que aborden las necesidades e intereses subyacentes de todas las partes involucradas.

4.- Desescalamiento del conflicto es el proceso mediante el cual se reduce la intensidad de las tensiones y se busca una disminución de la hostilidad entre las partes involucradas. Esta etapa es crucial para evitar que el conflicto se agrave y para abrir el camino hacia una posible resolución pacífica. Durante el desescalamiento del conflicto, las partes pueden buscar formas de comunicarse de manera más constructiva y buscar puntos en común en lugar de centrarse en sus diferencias. Se pueden implementar medidas de distensión para reducir el riesgo de violencia o confrontación, como el cese al fuego, la retirada de tropas o la suspensión de acciones hostiles.

El desescalamiento del conflicto también implica el reconocimiento de las necesidades y preocupaciones de todas las partes involucradas, así como el compromiso con un proceso de diálogo y negociación orientado hacia la búsqueda de soluciones mutuamente aceptables. Esto puede requerir la intervención de mediadores o facilitadores imparciales que ayuden a facilitar la comunicación y a mantener el proceso en marcha.

5.- Resultado del conflicto es el desenlace final de las interacciones entre las partes involucradas. Puede variar desde una resolución pacífica o un acuerdo mutuo hasta una confrontación continua o un estancamiento. También puede incluir el agotamiento de una de las partes o la transformación positiva del conflicto a través del diálogo y la negociación. Estos resultados tienen implicaciones significativas para las partes y la sociedad en general.

6.- Post conflicto se refiere al período que sigue a la resolución o al cese del conflicto armado o de otro tipo de enfrentamiento. Durante esta fase, las partes involucradas, así como la comunidad afectada, deben enfrentarse a los desafíos de reconstruir y sanar las heridas causadas por el conflicto. Esto puede implicar procesos de reconciliación, reparación de daños, reintegración de excombatientes a la sociedad, desarrollo socioeconómico y fortalecimiento de las instituciones. El postconflicto es crucial para asegurar una paz duradera y prevenir la recaída en la violencia. Requiere un enfoque integral que aborde las causas subyacentes del conflicto y promueva la justicia, la equidad y la inclusión social.⁷

2.4- Modelo bidimensional del conflicto

Con el fin de poder afrontar el conflicto, es absolutamente necesario analizar la forma en la que cada uno de nosotros lo afrontamos para poder así entender cómo las partes lo hacen. Para ello debemos de analizar nuestra actitud ante este conflicto desde un punto de vista bidimensional, por lo que hay que tener en cuenta por un parte nuestro “compromiso” con la relación que tenemos ante la persona con la que tenemos el conflicto y, de otro, nuestro “compromiso” respecto de los intereses que pretendemos obtener de la gestión del conflicto.

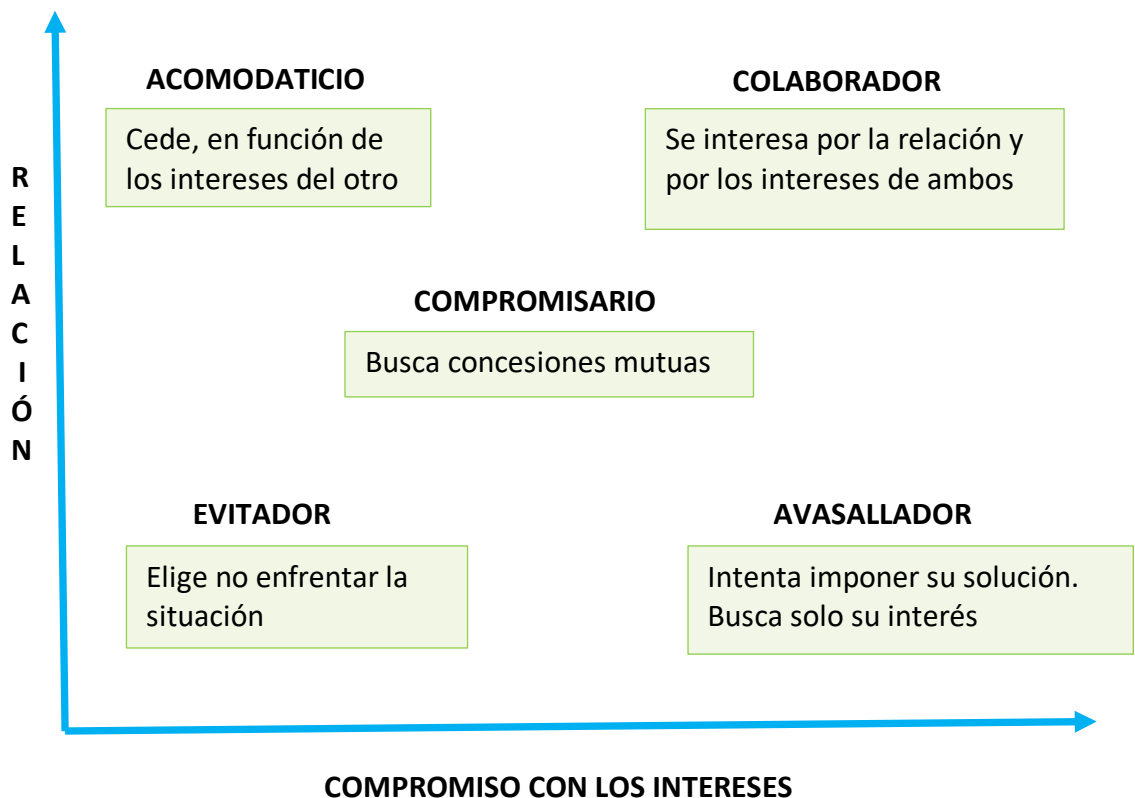
Los autores THOMAS Y FILMAN en su cuadro de *Conflict Model Instrument* desarrollaron un modelo bidimensional del conflicto con el fin de poder analizar las actitudes que tomamos las personas frente a las diferentes situaciones de conflictos que se nos presentan⁸. Para poder comprender este cuadro es necesario que tengamos

⁷ MARTÍNEZ HEREDIA, N., Reseña de: Leónov, Nikolai Bases de la Conflictología, Granada, EUG. *Revista de Paz y Conflictos*, Vol.12, 2018, págs. 257-262.

⁸ THOMAS Y FILMAN, citado en JORDAN, P. J. & TROTH, A. C., *Emotional intelligence and conflict resolution: Implications for human resource development. Advances in developing human resources*, 2002, págs. 62-79.

presente que los seres humanos tenemos una cierta tendencia a ejercitar una o varias actitudes a la hora de afrontar los conflictos en un primer momento; que el modelo bidimensional del conflicto es dinámico, por lo que las actitudes de los diferentes roles van variando en función de las circunstancias y de la forma de actuar de la otra parte. También hay que tener presente que cada actitud tiene sus ventajas e inconvenientes por lo que conocerlas puede permitir al mediador elaborar su estrategia con el fin de ser más efectivo. No obstante, no hay una recomendación de que alguna de las actitudes que se toman a la hora de hacer frente a esta situación sea más favorable que otra o viceversa ya que es modelo es dinámico.

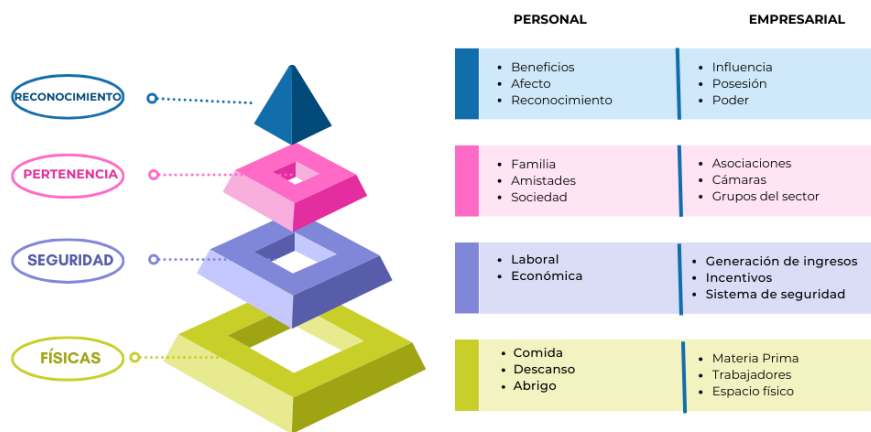
Según el tipo de compromiso adoptado:



En el anterior marco del Modelo Bidimensional del conflicto es necesario recalcar que los vértices con el fin de poder entender el cuadro. Uno de los vértices muestra el nivel en base al compromiso que asumimos en la relación con la otra parte del litigio.

Este vértice da a pensar en lo importante y trascendentales que son las relaciones a la hora de gestionar el conflicto. Una relación se pone a prueba constantemente con el conflicto, y en caso de que las partes sean capaces de solucionar de una manera positiva el litigio, la relación saldrá fortalecida y será capaz de enfrentarse y gestionar futuros conflictos. En caso contrario de que la relación no sea capaz de superar este conflicto tendrá más posibilidades de que esta se desgaste e incluso se ponga fin.

Por otra parte, en el otro vértice encontramos los intereses a alcanzar en este conflicto; comprende los deseos y necesidades que se encuentran por detrás de las peticiones de las partes del conflicto. A la hora de analizar este modelo bidimensional, resulta más complicado entender el compromiso con el interés, ya que se trata de identificar los intereses del otro y los míos propios, los cuales en multitud de ocasiones son ocultos y por ello, para poder entenderlos habría que acudir a la pirámide de las necesidades de MASLOW.⁹



⁹ DOUBRONT, M. A., & DOUBRONT, L. G. “Impacto del contexto económico, social y político de Venezuela en el docente universitario. Análisis desde la Pirámide de Maslow. *Dissertare*”, *Revista De Investigación En Ciencias Sociales*, 2020, vol. 5, n°2, págs. 1-15.

- **Actitud del Evitador ante el conflicto:**

Lo característico de estas personas es que no son asertivas, no tratan de defender sus intereses ni saben cooperar con la otra parte, por lo que acaban manifestando un sentimiento de insatisfacción por ambas partes. No reconocen la urgencia de sus propias necesidades ni los intereses de la otra parte del litigio. Lo único por lo que muestran interés estas personas es en evitar el conflicto así como sus consecuencias.¹⁰

Ventajas:

Esta actitud da tiempo para pensar y por tanto poder crear una estrategia, por lo que en el momento en que no tenemos claro todavía de cuál es nuestro interés en esa situación, tomar esta actitud del “evitador” nos ayudará a retrasar y por tanto poder afrontar más adelante el conflicto cuando sepamos qué pretendemos lograr. En caso de que no se tenga interés en la relación, la evitación supone un gran enfriamiento importante en esta relación.

Desventajas:

Tomando el rol de esta figura, podemos sentir un sentimiento de atascamiento en el conflicto, haciendo que este conflicto evitado pueda ser concebido como escenario para otro conflicto posterior.

- **Actitud de Controlador ante el conflicto:**

Según GIBSON, las personas con esta actitud están muy preocupadas por tratar de ser las primeras, de ganar el conflicto ya que comprenden la vida como una competición en la cual solo se puede ganar o perder, y ganar esta batalla

¹⁰ PERILLA-TORO, L. E., & GÓMEZ-ORTIZ, V. , “Relación del estilo de liderazgo transformacional con la salud y el bienestar del empleado: el rol mediador de la confianza en el líder”, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 2017, vol. 33, tomo 2, págs. 95-108.

supondrá un aumento de su estatus y competencia. Este tipo de personas son muy seguros de sí mismos, saben lo que quieren, se lo proponen y van a por ello sin importar las dificultades que se le interpongan en su camino por lo que la colaboración con ellas es muy difícil¹¹.

Ventajas:

Este enfoque se basa en la propia decisión del sujeto, es aplicable en aquellos casos o situaciones en donde los objetos son más importantes que la relación. Esta actitud genera ideas creativas, siempre y cuando estos pensamientos sean recompensados o le sirvan al sujeto para lograr su objetivo.

Desventajas:

La utilización de esta actitud puede ser muy dañina en las relaciones ya que el individuo mira desde un enfoque egoísta, por lo que en caso de que haya disputas en el conflicto puede llevar la situación a una agresión encubierta.

Esta actitud reduce las opciones posibles de negociación por la interacción de sumisión o dominancia. Desafortunadamente tomar esta actitud, en numerosas ocasiones no es efectiva, no soluciona nada, únicamente mantiene el control de dominancia por una de las partes hacia la otra.

- **Actitud de Compromisario ante el conflicto:** Estas personas son asertivas y colaboradoras, su única preocupación es finalizar el conflicto. Las soluciones a las que llegan este tipo de personas suelen ser aparentemente justas, ya que tratan de conceder a cada parte lo que quiere, pero como no trata las causas reales del conflicto, deja un sentimiento de insatisfacción para las partes¹²

¹¹ GIBSON, E. L. *Control de límites: autoritarismo subnacional en países democráticos. Desarrollo Económico*, Illinois (U.S.A.), 2007, págs. 163-191.

¹²En este sentido, NOUGUÉS, J. M. B., “*En torno al significado originario de los términos “compromiso” y “engagement” en el derecho y su sentido actual*”, *Comunicación y Hombre*, 2018, págs. 23-41.

Ventajas:

Esta actitud parece en un principio razonable, ya que lleva consigo la moral, y la connotación de que esa solución es “justa”.

Desventajas:

Para muchas personas, tomar esta actitud es sinónimo de perder ya que se dejan muchos recursos en el tintero, no se llega al fondo del asunto. La proposición de estas soluciones resulta tan fácil de proponer que impide la creatividad de buscar más opciones.

- **Actitud de Acomodaticio ante el conflicto:**

Este tipo de personas son muy poco asertivas, tienden a cooperar pero desde una posición de auto- abandono ya que desconocen o ignoran sus propios intereses con tal de no perder o que afecte a la relación que mantiene con la otra parte, por lo que pretenden satisfacer las demandas y los intereses del resto con tal de no discutir.¹³

Ventajas:

Esta actitud es la más recomendada, en caso de que los intereses que estamos disputando en el conflicto con la otra parte no sean relevantes para nosotros, logrando así mantener la relación en otras áreas.

Desventajas:

La actitud de acomodaticio reduce la producción de ideas creativas; provoca un efecto boomerang retardado ya que la parte “sumisa” llega un

¹³ En este sentido, FUQUEN, ALVARADO, M. E., “Los conflictos y las formas alternativas de resolución”, *Tabula rasa*, 2003, págs. 265-278.

momento que deja de ceder trata de enfocarse en sus propios intereses, y es en ese momento donde trata de cambiar su rol y se enfoca en adoptar el perfil de controlador.

- **Actitud de Colaborador ante el conflicto:**

Estas personas son asertivas y cooperativas, tratan de defender sus propios intereses pero a la vez pretenden defender la relación por lo que buscan una mejor solución ventajosa para ambas partes.¹⁴

Ventajas:

Este perfil de personas se orienta a enfocar sus intereses a la par de mantener y proteger la relación. La percepción de la situación desde este punto de vista es diferente ya que se concibe desde la perspectiva de la aceptación del conflicto, evitando aquellas situaciones confusas.

Esta actitud favorece la creación de un espacio de construcción de acuerdo para futuros conflictos, trabaja sobre los puntos de acuerdo y desacuerdo, sin tratar de evitar el conflicto.

Desventajas:

Una de las grandes desventajas que supone esta actitud es el tiempo que esta acarrea, así como la energía emocional que supone. La utilización de esta actitud requiere un compromiso de llegar hasta el final y resolver el fondo del asunto teniendo en cuenta el esfuerzo que vamos a tener que realizar ya que supone un proceso largo y costoso.

¹⁴ PERALTA, N., & ROSELLI, N., “Conflicto sociocognitivo e intersubjetividad: análisis de las interacciones verbales en situaciones de aprendizaje colaborativo”, *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 2016, vol. 6, tomo 1, págs. 90-113.

3.- Sistemas de resolución de conflictos

Nuestro Estado de Derecho garantiza el interés legítimo de los ciudadanos, y para ello se establecen diferentes mecanismos de resolución de conflictos aplicables al caso en concreto dependiendo de la materia que se pretenda tratar (derecho civil, mercantil, laboral...) con el fin de dar con una solución y resolver el fondo del asunto planteado por las partes.

En los últimos años podemos observar un gran aumento de conflictos que ha provocado un significativo aplazamiento jurisdiccional dando lugar a largos procesos haciendo que estos sean más costosos para las partes y para el Estado. Con el fin de hacer frente a esta situación se han realizado una serie de reformas procesales en el ámbito jurisdiccional con el fin de agilizar los procesos y evitar los elevados costes que ello supone; pero, para poder hacer frente a esto es necesario complementarlo con sistemas alternativos que se encarguen de gran parte de los litigios.¹⁵

Para ello el Ministerio de Justicia presenta un Plan Estratégico de Modernización de la Justicia 2009-2012¹⁶ cuyo fin consiste en desarrollar e implantar diversos mecanismos de resolución de conflictos como pueden ser la mediación, conciliación o arbitraje. De modo que la jurisdicción se encargue simplemente de aquellos conflictos que no puedan ser resueltos por otros mecanismos alternativos más ágiles o en caso de que estos hayan fracasado.¹⁷

¹⁵ MALDONADO MUÑOZ, F.J., *Métodos alternativos de solución de conflictos* (Trabajo de Fin de Grado, Universidad de Valladolid); 2016, disponible en <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/20493>

¹⁶ RAYON BALLESTEROS, M. C., “La necesaria modernización de la justicia: especial referencia al plan estratégico 2009-2012”, *Anuario jurídico y económico escorialense*, 2011, tomo 44, págs. 173-186.

¹⁷ HOYO SIERRA, I.A., “La idoneidad de los métodos alternativos de solución de conflictos”, *Métodos alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinar*, Dir. M. Gonzalo Quiroga, coord. I. Bazaga Fernández, M. Gonzalo Quiroga y R. Ventas Sastre, Dykinson, Madrid, 2015, pág. 356.

3.1 Proceso judicial

En el proceso judicial, el Estado es el que asume la función de resolver la controversia mediante el Poder Judicial, compuesto de jueces y magistrados que resolverán el litigio mediante sentencia y conforme a derecho, artículo 117 CE.¹⁸

Supone un método de resolución de conflictos formal y rígido, sometido a la observancia legal, mediante el cual un tercero con poder de juzgar y ejecutar resolverá el litigio mediante una resolución imperante, que generalmente tiene un vencedor y un perdedor.¹⁹

Para poder acceder a este método de resolución de conflictos no es necesario que las partes pacten previamente la utilización de este mecanismo ya que se trata de un derecho de los ciudadanos.

3.2 Conciliación

La conciliación corresponde a un mecanismo autocompositivo formal y flexible mediante el cual las partes, en base de la autonomía de la voluntad, en la medida que sea posible, podrán evitar la apertura del juicio oral o poner fin al procedimiento ya iniciado mediante el consenso en la solución de su conflicto, logrado ante un tercero, que podrá ser un juez de paz o secretario judicial que impondrán las reglas e intentarán propiciar el acuerdo.

En nuestro ordenamiento jurídico podemos encontrar dos clases de conciliación en relación con la litispendencia. En caso de que la conciliación sea realizada antes de la apertura del juicio oral con el fin de evitarlo será denominada preprocesal y tendrá la naturaleza de acto de jurisdicción voluntaria. Esta conciliación preprocesal se regula en

¹⁸ Artículo 117 de la Constitución Española de 1978, Boletín Oficial del Estado, núm. 311, de 29 de diciembre.

¹⁹ GOZAÍNI, O. A., *Formas alternativas para la resolución de conflictos*, Depalma, 1995, pág. 15.

la Ley de Jurisdicción Voluntaria en la Ley 15/2015, de 2 de Julio; la conciliación preprocesal, que tradicionalmente había estado regulada en los arts. 460 a 480 de la Ley de Enjuiciamiento Civil de 1881, pasa a regularse en aquella en sus artículos 139 y siguientes.

El acto de conciliación puede definirse como un intento de evitación de la contienda judicial, de celebración, por tanto, previo a la misma, con el fin de llegar a un acuerdo y procurar una solución del conflicto surgido entre las partes.

En cambio, cuando ya se ha iniciado el juicio oral y lo que se pretende es ponerle fin a este, la conciliación será procesal, ya que tiene lugar dentro del proceso y es realizada ante el juez competente conocedor del litigio. Esta conciliación intraprocesal está regulada por la LEC actual, en los artículos 415 y 428.2, para el juicio ordinario, y en el artículo 443.3 para el juicio verbal.²¹

En caso de que la conciliación preprocesal no prospere debido a que las partes no logren llegar a un acuerdo, podrán acudir posteriormente a otros sistemas de resolución de conflictos heterocompositivos como podrían ser la jurisdicción o el arbitraje. A diferencia de éste, en caso de que la conciliación procesal no prospere, el órgano jurisdiccional conocedor del conflicto, resolverá como tercero imparcial el litigio mediante sentencia.²²

²¹ SAN CRISTOBAL REALES, S., “Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil”, *Anuario jurídico y económico escurialense*, 2013, págs. 39-62.

²² SILVERA SARMIENTO, A., ARBOLEDA LÓPEZ, A., & SAKER GARCÍA, J., “La conciliación, herramienta de interdisciplinariedad para exaltar la cultura de acuerdos en la solución de conflictos en Colombia”, *Justicia Juris*, 2015, págs. 89-99.

3.3 Negociación

La negociación supone un sistema de resolución de conflictos informal y flexible mediante el cual dos o más partes cuyos intereses resultan contrarios se ponen en contacto con el fin de por llegar a un punto medio y lograr un acuerdo entre las partes por lo que en este sistema no hay un tercero, por lo que son las partes las que intervienen directamente o a través de representantes pudiendo acordar si así lo pactan la confidencialidad.²³

Habitualmente este método de resolución de conflictos suele ser el primero al que acuden las partes para solucionar el conflicto antes de acudir a la vía jurisdiccional o incluso una vez iniciado el proceso judicial con el fin de abaratar los costes y el proceso que conllevaría el litigio.

En caso de que la negociación resulta favorable y por ende se consigue llegar a un acuerdo, se producirá una transacción, lo que supone un contrato entre las partes intervinientes, regulado en los artículos 1809 y ss. CC. Esta transacción pretenderá evitar el proceso jurisdiccional o arbitral y poder poner fin al proceso jurisdiccional ya iniciado.²⁴

3.4 La mediación

La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque

²³ SOUTO GALVÁN, E., *Mediación familiar*, Dykinson, Madrid 2012, pág. 67.

²⁴ SAN CRISTOBAL REALES, S., “Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil”, *Anuario jurídico y económico escurialense*, 2013, págs. 39-62.

mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley.

A diferencia de otros sistemas de resolución de conflictos como la jurisdicción, el mediador no impone una resolución, sino que se limita a proporcionar ayuda y colaboración a las partes del litigio para que puedan lograr un acuerdo teniendo en cuenta los intereses de ambas partes. Para poder alcanzar este acuerdo mutuo, el mediador deberá utilizar una serie de medidas integradoras, persuasivas o disuasorias, con el fin de acercar las posturas de ambas partes.²⁵

Este mecanismo se utilizará en caso de que las partes por sí mismas a través de la negociación no logren llevar a cabo un acuerdo por el que ambas partes resulten conformes, por lo que con la intervención del mediador ayudará a conducir a las partes a una comunicación más efectiva y que fomente una colaboración entre las partes con el fin de resolver el conflicto.

La mediación funciona como un sistema alternativo a la jurisdicción o como un sistema para poner fin a esta o incluso puede haber la mediación en la fase de ejecución debido a que está regida esta fase por el principio dispositivo, por lo que las partes pueden llegar a acuerdos para evitar el inicio de la ejecución forzosa o el fin de la misma.²⁶

La mediación está regulada en la Ley 5/2012 de 6 Julio en el ámbito civil y mercantil. Esta Ley no considera perceptiva la mediación, sino que siempre será considerada potestativa cuando se trate de derechos civiles o mercantiles, a diferencia

²⁵ DE ARMAS HERNÁNDEZ, M., *La mediación en la resolución de conflictos*, Educar, 2003, págs. 125-136.

²⁶ A la transacción homologada judicialmente, se puede oponer, entre otras excepciones, la transacción en documento público, como expresamente prevé el número 1 del artículo 556 LEC (aunque no suspenda el curso de la ejecución: 556.2 LEC). Finalmente, la transacción que conste en documento público permite formular oposición a cualquier ejecución fundada en títulos no judiciales ni arbitrales con suspensión (artículo 557.1 y 2 LEC).

del proyecto de ley de mediación de 2011 que preveía una mediación perceptiva en caso de reclamación de cantidades hasta los 6000 euros.

4.- Mediación

4.1 Contexto histórico

Para conocer el origen de la mediación, nos hemos de remontar a los años 70 del siglo anterior en Estados Unidos y Canadá, coincidiendo este espacio tiempo con la proliferación de las separaciones matrimoniales las cuales ayudaron a hacer a la mediación el método de resolución de conflictos familiares más exitoso.

A comienzos de los años 80 a consecuencia de ello, se crean una multitud de programas de mediación en base a la materia que tratan de regular: penal, laboral, mercantil, familiar... extendiéndose así la mediación hacia países anglosajones como Gran Bretaña, Australia o Nueva Zelanda, llegando también a países como Francia o los países escandinavos.²⁷

En esta primera fase de expansión, podemos encontrar los primeros programas en *Los "community boards"* de San Francisco, o *Los "neighborhood justice centers"* de USA y Australia²⁸. La segunda, hace que se expanda la mediación hacia España, Italia y Europa del este a principios de los 2000. En Europa el reconocimiento de la mediación se encuentra en la Recomendación del Comité de Ministros del Consejo de Europa de 1998, mediante la cual se aconseja a los Estados Miembros de la Unión Europea la

²⁷Coam.(s. f). *MEDIACOAM*. <https://mediacion.coam.org/es/mediacoam/mediacion/antecedentes>

²⁸ ALZATE SAEZ DE HEREDIA, R. A. S., "Resolución de conflictos. Transformación de la escuela", *Aprender del conflicto: Conflictología y educación*, 2003, págs. 182, 47.

implantación y utilización de este método alternativo de resolución de conflictos colaborativa.²⁹

El número de mediaciones en Europa, en promedio, suponen menos del uno por ciento de todos los casos de conflicto en la Unión Europea. Sin embargo, estudios demuestran el ahorro en costes y en tiempo que tiene un proceso de mediación frente a un proceso judicial.³⁰

Actualmente en países como Italia se ha optado por una mediación obligatoria como condición previa al juicio en determinados tipos de litigios convirtiéndose así en el único país de la UE con más de 200.000 mediaciones por año. Otros países, en cambio como el Reino Unido, han probado la imposición de la mediación para disputas por debajo de un determinado valor monetario; y otros en cambio, como Francia, han optado por la obligación de la mediación sólo en determinadas áreas. En España, a diferencia de estos países llevamos años tratando de implantar la mediación, pero ahora es cuando se comienza a considerar la utilización de este método por parte de los jueces y de las Administraciones Públicas que ya consideran esta vía de una forma válida, correcta y alternativa de resolución de conflictos.

Movimiento CLS:

El movimiento *Critical Legal Studies* fue creado en el pensamiento jurídico en los años 70 y 80, mediante el cual los miembros del movimiento como Roberto Mangabeira Unger, se comprometieron a moldear a la sociedad sobre la base de una visión de la personalidad de los seres humanos desprovista de intereses ocultos y la denominación

²⁹ GIMENEZ ROMERO, C., “Modelos De Mediación y su Aplicación”, *Mediación Intercultural*, Migraciones, 2001, vol. 10, págs. 59-110.

³⁰ ALCAZARRA MONZONÍS, C., “Impulso de la mediación en Europa y España y ejecución de acuerdos de mediación en la Unión Europea como documentos públicos con fuerza ejecutiva”, *Revista electrónica de estudios internacionales (REEI)*. 2013, págs. 12-35.

de clase percibido en las actuales instituciones jurídicas; así como reconstruir estas instituciones. Los partidos de este movimiento trataban de desestabilizar las concepciones tradicionales de la ley y cuestionar y aclarar las instituciones jurídicas.³¹

El libro Verde de 2002:

El libro Verde de 2002 sobre las modalidades alternativas de resolución de conflictos en los diferentes ámbitos civil y mercantil, ha supuesto un objeto de estudio en el ámbito europeo con el fin de avanzar en la visión de la resolución alternativa de conflictos, así como la introducción y promoción de la mediación en los diferentes países de la Unión Europea.

Este libro planteaba una serie de preguntas sobre las diferentes alternativas de resolución de conflictos que tuvo como objetivo promover el conocimiento de estas formas nuevas para gran parte de los ciudadanos.

Tal y como afirma este libro: *las ADR representan una prioridad política confirmada en varias ocasiones para las instituciones de la Unión Europea a las que incumbe promover estas modalidades alternativas, procurar el mejor entorno posible para su desarrollo y esforzarse por garantizar su calidad.*³²

El código conducta mediadores europeo 2004:

El contenido de este código resulta muy sencillo, ya que tiene como fin que pueda ser reconocido por cualquier persona; recoge las garantías básicas del proceso de mediación en lo que respecta a los mediadores:

- Confidencialidad
- Independencia e imparcialidad

³¹ En este sentido, FLOREZ SANDOVAL, L. L., *La “contradicción fundamental” en el movimiento critical legal studies*. Temas Socio-Jurídicos, Universidad de Santander, 2018, vol. 37, tomo 74, págs. 68-84.

³² Texto obtenido del Libro Verde. 2002.

- Competencia, designación y honorarios de los mediadores y promoción de sus servicios
- Acuerdo de mediación, procedimiento y resolución del conflicto³³

4.2 Concepto y finalidad

La mediación actúa como método alternativo para la gestión de conflictos; es una forma no adversarial cuyo objetivo trata de compatibilizar necesidades, intereses y preocupaciones; se pretende crear un canal de comunicación entre las partes para resolver un conflicto. En este momento entra la figura del mediador, un tercero imparcial y cualificado que deberá escuchar y entender qué es lo que anteriormente no estaba funcionando entre las partes y proporcionarles así un marco diferente para resolver sus conflictos.

Para poder entender la mediación hay que hacer referencia a los diferentes mecanismos de defensa que aparecen en el proceso de mediación y los cuales han de ser conocidos e identificados por el mediador con el fin de desactivarlos. Dichos mecanismos son:

1. **Proyección:** Mecanismo mediante el cual un sujeto expulsa de sí mismo y encuentra en el otro sujeto aquella cualidad o sentimiento que rechaza en sí mismo.
2. **Introyección:** Operación mediante la cual el sujeto trata de colocar dentro de sí lo que en realidad está fuera.

³³ VILALTA NICUESA, A. E.; La formación del experto mediador y los estándares de calidad. Particularidades que imprime el entorno electrónico, *IDP, Revista de Internet, Derecho y Política*, 2015, págs. 75-83.

3. **Disociación:** Mecanismo por el cual el inconsciente nos hace olvidar enérgicamente pensamientos que nos afectarían negativamente y nos producirían dolor si se les permitiese acceder a nuestro pensamiento consciente.
4. **Acting out:** Expresión de deseo inconsciente a través de la acción directa que lleva a la práctica.
5. **Negación:** Procedimiento que consiste en que el sujeto, a pesar de formular uno de sus pensamientos o sentimientos hasta entonces reprimidos, sigue defendiéndose negando que le pertenezca.
6. **Regresión:** Designa el paso de modos de expresión y de comportamiento de un nivel superior a un nivel inferior, desde el punto de vista de la complejidad y de la madurez.
7. **Identificación:** proceso psicológico por el cual un sujeto asimila un aspecto o un atributo del otro y se transforma, total o parcialmente sobre el modelo de éste.
8. **Hipocondriasis:** proceso psicológico que lleva a eludir la responsabilidad y la culpa, tratando de liberarse de la situación conflictiva y realizar los impulsos instintivos.
9. **Racionalización:** proceso por el cual un sujeto trata de buscar una explicación coherente, lógica y aceptable a una situación, idea o sentimiento cuyos verdaderos motivos no los percibe. La racionalización equivocada supone un gran problema para lograr el éxito de la mediación.
10. **Formación reactiva:** Actitud psicológico de sentido opuesto a un deseo reprimido y que se ha constituido como reacción a este. Por ende, se trata de hacer lo contrario a lo que se desea hacer
11. **Aislamiento:** comprende la separación del recuerdo y los sentimientos asociados a él.
12. **Desplazamiento:** guarda relación con el interés, con la intensidad de una representación que puede desprenderse de esta para pasar a otras

representaciones originalmente poco intensas, aunque ligadas a la primera mediante una cadena asociativa.

13. **Represión:** consiste en separar el impulso de la representación que genera conflicto.
14. **Inhibición:** se trata de un mecanismo de defensa maduro que permite una mediación exitosa. Se trata de que el sujeto niega su deseo, sometiéndose al deseo del otro sujeto.
15. **Supresión:** el sujeto entiende que el plan que es diferente a sus deseos más caprichosos en realidad es el plan que más le conviene.
16. **Sublimación:** consiste en suprimir conscientemente el deseo por admiración al otro sujeto.
17. **Ascetismo:** se trata de conscientemente tomar una decisión de negar el placer y sin embargo, optar por una vía operativa en el conflicto.
18. **Humor:** mecanismo que ayuda y pretende desdramatizar y tratar de quitar importancia la situación.³⁴

4.3 Modelos clásicos de mediación

4.3.1. Modelo de Harvard

Este modelo de mediación se puede categorizar como modelo de negociación más que de mediación. Se enfoca en buscar una solución al conflicto partiendo de la base que todos los sujetos intervinientes en el litigio son capaces de encontrar una solución justa y válida si trabajan conjuntamente ya que el conflicto se presupone que es causado por un único motivo, que es el desacuerdo de las partes, por lo que será

³⁴ Vid. MADRID LIRAS, S., “Por qué un cuarto modelo de mediación: oportunidades e integración del modelo de mediación insight,” *Revista de Mediación*, 2017, vol. 10, nº2, págs. 2340-9754.

necesario eludir las relaciones existentes entre las partes para enfocarse únicamente en buscar una solución al litigio.³⁵

Este modelo, cuyo máximo representante es FISHER- URY presenta varias características:

- Trata de separar las personas del problema
- El foco principal son los intereses, no las posiciones
- Se genera un abanico de alternativas, por lo que las partes pueden escoger
- Se inventan opciones en beneficio mutuo

4.3.2. Modelo Transformativo

Modelo de mediación de conflictos desarrollado en los años 90 por JOSEPH P. FOLGER Y ROBERT A. BARUCH BUSH; este método se enfoca en la transformación de las relaciones entre las partes involucradas en un conflicto, a diferencia del modelo tradicional lineal de Harvard que se enfoca en la solución de problemas.

Este método pretende fortalecer a las partes con el fin de lograr de que estas sean capaces de asumir el conflicto, así como la responsabilidad individual provocada por éste. Este modelo destaca por:

- El empoderamiento de las partes

³⁵ Vid. GIMENEZ ROMERO, C., *Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural*, Migraciones, 2001, tomo 10, pp. 59-110.

- El reconocimiento de cada parte a la hora de asumir su responsabilidad dentro del conflicto³⁶

4.3.3. Modelo Circular Narrativo

Modelo de mediación de conflictos cuya aplicación ha ido en aumento en los últimos años, cuyo máximo representante fue SARA COOB-MARINÉS SUEARES. La idea principal de este modelo se basa en que las narrativas son el medio fundamental para entender cómo las partes del litigio experimentan el problema.

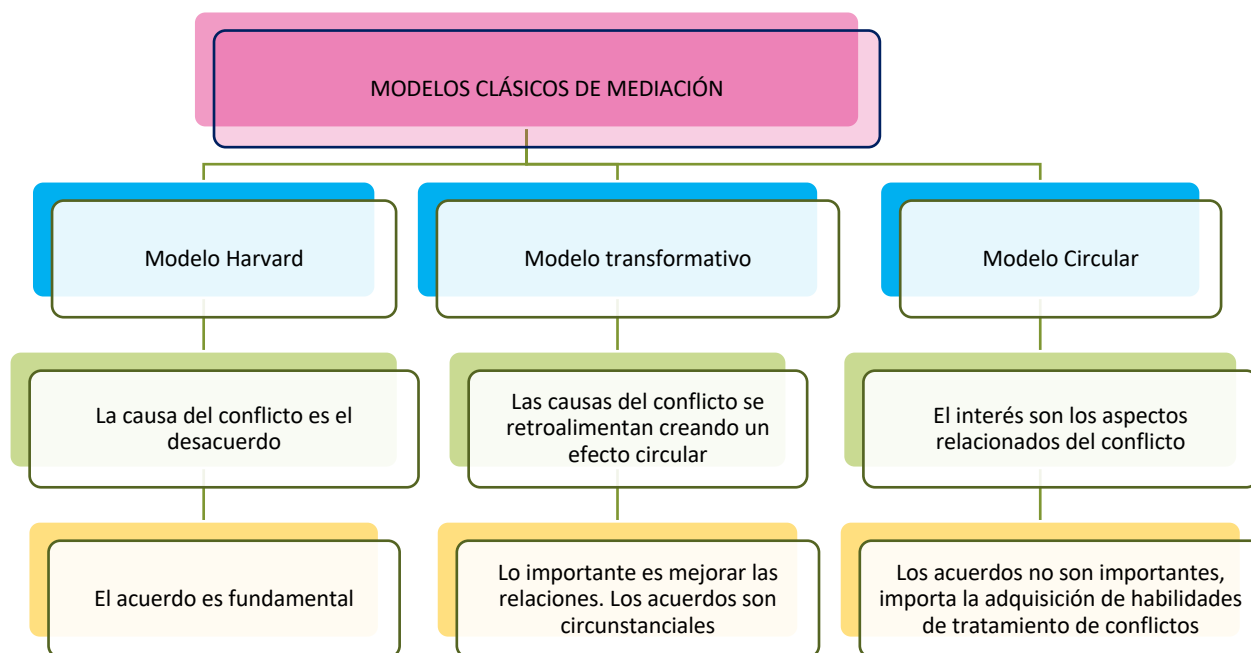
Para poder superar este conflicto, las partes deben modificar el significado de sus conflictos a través de la comunicación y la narración, permitiendo adoptar nuevas posiciones y entender las de la otra parte. De esta manera, se podrán alcanzar situaciones alternativas que permitan alcanzar acuerdos.³⁷

Los aspectos más característicos de este modelo:

- Aceptar las diferencias existentes entre ambas partes
- Construcción dialogada de la historia alternativa
- Poder realizar una historia alternativa

³⁶ En este sentido REINA, F., “Una ética para la mediación”, *Anuario de mediación y solución de conflictos*, 2014, tomo 2, págs. 111-123.

³⁷ HERNANDEZ RAMOS, C., “Modelos aplicables en mediación intercultural. Barataria”. *Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales*, 2014, tomo 17, pp. 67-80.



4.4. Principios de la mediación y límites del mediador

4.4.1 Voluntariedad

El principio de voluntariedad comprende uno de las principales características que trae consigo la mediación, el cual es fundamental y mediante el cual se pretende establecer acuerdos surgidos de la libre voluntad de las partes. Por ende, para que la mediación sea factible es necesario que las partes estén motivadas, y traten de cooperar con el mediador con el fin de resolver el litigio siempre y cuando se respeten los acuerdos alcanzados por las mismas.

No obstante, el principio de la voluntariedad también rige como la posibilidad de las partes para decidir sobre la mediación o desistir de esta en cualquier momento del

procedimiento³⁸. En este principio también se incluye al mediador, el cual tiene la libertad para aceptar o rechazar la mediación.³⁹

4.4.2 Imparcialidad

La imparcialidad comprende uno de los principios básicos que conforman la mediación tanto en legislaciones nacionales como internacionales y así lo dispone en nuestro sistema en la Ley de 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, que establece, en su artículo 7, que *en el proceso de mediación se garantizará que las partes intervengan con plena igualdad de oportunidades, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista por ella expresados, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas.*

Una de las características más reseñables de este principio consiste en que el mediador no tendrá intereses respecto de alguna de las partes intervinientes, así como del objeto del conflicto. El papel que toma esta figura es un papel neutral que busca el equilibrio de las partes durante el procedimiento

4.4.3 Neutralidad

La neutralidad, al igual que los principios anteriores, constituye uno de los principios fundamentales de la mediación. Este principio es regulado en nuestra legislación por la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles,

³⁸ MONGÓN-CEPEDA, M. T., & CARRILLO, A. F., “El Principio de Voluntariedad de la Mediación en los actos notariales”, *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 2023, vol. 6, n° 3, págs. 58-66.

³⁹ RODRÍGUEZ PIZARRO, G. “Principios básicos de la mediación y resolución alternativa de conflictos penales,” *Revista crítica penal y poder*, 2011, vol. 1, págs. 151-157.

en su artículo 8, y dispone que: *las actuaciones de mediación se desarrollarán de forma que permitan a las partes en conflicto alcanzar por si mismas un acuerdo de mediación, actuando el mediador de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13.*

Las características fundamentales de este principio y lo que le diferencia del resto es:

- Las partes tienen poder de decisión y de gestión en el proceso ya que son las protagonistas del procedimiento y basan sus decisiones en sus propias necesidades e intereses.
- El mediador ayuda en la búsqueda de una solución en la que ambas partes estén de acuerdo. El mediador no impone esta solución ya que este carece de la capacidad para ello, sino que se limita a proporcionar ayuda para encontrar esta solución. Así como este debe de respetar la solución realizada por las partes, considerando en todo momento el principio de autonomía de las partes.⁴⁰

4.4.4 Confidencialidad

La confidencialidad, al igual que la voluntariedad y la imparcialidad, conforman unos de los principios fundamentales de la mediación. Este principio garantiza la confianza de las partes del conflicto para tratar de resolverlo por ellas mismas, exponiendo su versión del conflicto, sus intereses y necesidades, lo que favorece que se generen opciones de solución, que sean satisfactorias y duraderas para todas ellas sin el temor de que sus palabras puedan ser utilizadas en su contra en otro procedimiento

⁴⁰ *Principios de la mediación.* (s. f.). Mediacionmurcia, disponible en : <https://www.mediacionmurcia.com/principios>

posterior⁴¹. De ahí que se recomienda que la legislación incluya una mención a que las partes no podrán citar al mediador como testigo en un juicio posterior.⁴²

4.4.5 Flexibilidad

El proceso de mediación debe ser un proceso flexible y adaptado a cada caso particular para poder adaptarse a las circunstancias concretas del caso y de las partes ya que cada situación es única y ha de ser tratada como tal. Las pautas a seguir durante el procedimiento con el fin de respetar este principio de flexibilidad, se convienen en cada caso por el mediador y las partes al inicio del proceso, incluida su duración.

4.4.6 Buena fe

El principio de la buena fe derivada del principio de la voluntariedad del proceso, lo fundamental y lo que caracteriza este principio es que es necesaria una actitud honrada por parte de todas las partes intervinientes en el procedimiento. Debido a que nadie obliga a ninguna de las partes a participar en la mediación, se sobre entiende que si acuden voluntariamente es por el deseo expreso de las partes de poner fin a la situación conflictiva y esto implica la aceptación de las características del procedimiento de mediación.

⁴¹ LegalToday, C. M. A. A. F. (2020, 16 junio). *Cómo ser imparcial en mediación: no pero SÍ, sí pero NO*. Legal Today. <https://www.legaltoday.com/opinion/blogs/civil-blogs/blog-de-co-mediacion/como-ser-imparcial-en-mediacion-no-pero-s-si-pero-no-2015-03-31/#:~:text=Pero%2C%20%2BFen%20qu%20qu%20A9%20consiste%3F,por%20igual%20en%20el%20proceso.>

⁴² MARTINEZ PALLARÉS, J. I., “El principio de confidencialidad en la mediación, una delimitación conceptual obligada”, *Revista General de Derecho Procesal*, 2018, n°44, pág. 11.

Una de las tareas del mediador es hacer que las partes compartan información para que puedan tomar las decisiones más adecuadas para ambos. Por ello, es necesaria una actitud colaboradora y honesta por parte de quienes la entregan.

4.5. Ventajas de la mediación

La mediación, como ya hemos señalado anteriormente, podría ser definida como el proceso en el que un tercero imparcial, el cual carece de autoridad a la hora de imponer una resolución, trata de proporcionar ayuda a las partes del litigio con el fin de resolver la disputa. Como consecuencia de ello, la mediación ayuda y facilita a reducir la aversión al riesgo a aquellas personas que tienen preferencia a tomar el rol de controlador respecto a la situación que trata de imponer su decisión, antes que abrir paso a un proceso judicial.⁴³

El uso de la mediación supone un ahorro de tiempo y de dinero, siendo los únicos honorarios a los que deben de hacer frente son el mediador o la institución que proporcione los servicios de mediación. No obstante, en determinadas comunidades autónomas como la de Castilla y León se han establecido normativas como puede ser la gratuidad de este servicio en caso de que se cumplan unos determinados requisitos.⁴⁴

La mediación supone un método mucho más rápido que otros métodos de resolución de conflictos ya que trata de evita dilaciones en el tiempo gracias a que las

⁴³ SOLETO MUÑOZ, H., *Mediación y resolución de conflictos: Técnicas y ámbitos*, Tecnos, Madrid, 2011, págs. 67-72.

⁴⁴ Un ejemplo sería lo establecido en la Ley 1/2006, de 6 de abril, de *Mediación Familiar de Castilla y León*, *Boletín oficial del Estado* núm. 105, de 3 de mayo de 2006, en concreto en su artículo 13 donde se regulan los supuestos de gratuidad de la mediación:

La prestación del servicio de mediación será gratuita para aquellas personas físicas que acrediten disponer de recursos económicos escasos, con arreglo a los criterios y condiciones que se establezcan reglamentariamente, no pudiendo ser nunca estos requisitos menos favorables a los que se exigen para la condición de beneficiarios del derecho de asistencia jurídica gratuita.

Si el beneficio de mediación familiar gratuita solo le fuera reconocido a alguna de las partes en conflicto, la otra parte o partes tendrán que abonar el coste u honorarios de la mediación que proporcionalmente les corresponda.

partes junto al mediador son las que gestionan los tiempos y no hay señalamientos, vistas, tiempos para recurrir. Lo habitual suelen ser las sesiones semanales, y en base a ello se van alcanzando acuerdos parciales, poco a poco y a medida que avanza el proceso de mediación, el conflicto va suavizándose.

En base a lo anterior, la mediación previene situaciones conflictivas ya que son las partes intervinientes las que sientan las bases para afrontar posibles desavenencias futuras. La finalidad de la mediación no es llegar a un acuerdo a toda costa, sino devolver a las partes la capacidad para gestionar sus vidas ofreciendo soluciones rápidas, económicas y beneficiosas para todos ofreciendo unos resultados más estables, útiles y duraderos ya que este ha sido tomado de forma consensuada por las partes.

La voluntariedad es uno de los principios fundamentales que rige el proceso de mediación y es el que rige todo el proceso. Es voluntario iniciar la mediación, pero también lo es permanecer en ella. Y, por lo tanto, también es voluntario el concluirla, pudiendo en cualquier momento la parte que no esté cómoda finalizar la mediación sin consecuencias negativas para ella. La Mediación es confidencial, lo que implica que ni el Mediador ni las partes pueden revelar la información que se haya podido obtener durante el procedimiento de mediación. Lo que ocurre en las sesiones se queda para las partes. La confidencialidad se hace extensiva tanto al procedimiento de mediación como a la documentación que en el mismo se hubiera podido utilizar. El mediador actúa bajo el secreto profesional.⁴⁵

La mediación, no cierra el camino a otras vías de resolución de conflictos, y así lo dispone la Ley 5/ 2012 cuando afirma que *la mediación se trata de una institución ordenada a la paz jurídica que contribuye a concebir a los tribunales de justicia en este*

⁴⁵ MONTERROSO CASADO, E., “Ventajas de la mediación frente a los procedimientos judiciales civiles y mercantiles”, CEFLegal, *Revista Práctica del Derecho*, 2016, nº 185, págs. 5-32.

sector del ordenamiento jurídico como un último remedio, en caso de que no sea posible componer la situación por la mera voluntad de las partes, y puede ser un hábil coadyuvante para la reducción de la carga de trabajo de aquellos, reduciendo su intervención a aquellos casos en que las partes enfrentadas no hayan sido capaces de poner fin, desde el acuerdo, a la situación de controversia⁴⁷.

⁴⁷ Ley 5/2012, de 6 julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (LMACM)

5. Procedimiento de la mediación

El procedimiento se divide en seis etapas principales, cada una de las diferentes etapas tienen unas características, requisitos y diferentes técnicas que nos permiten gestionar el conflicto de forma eficiente.

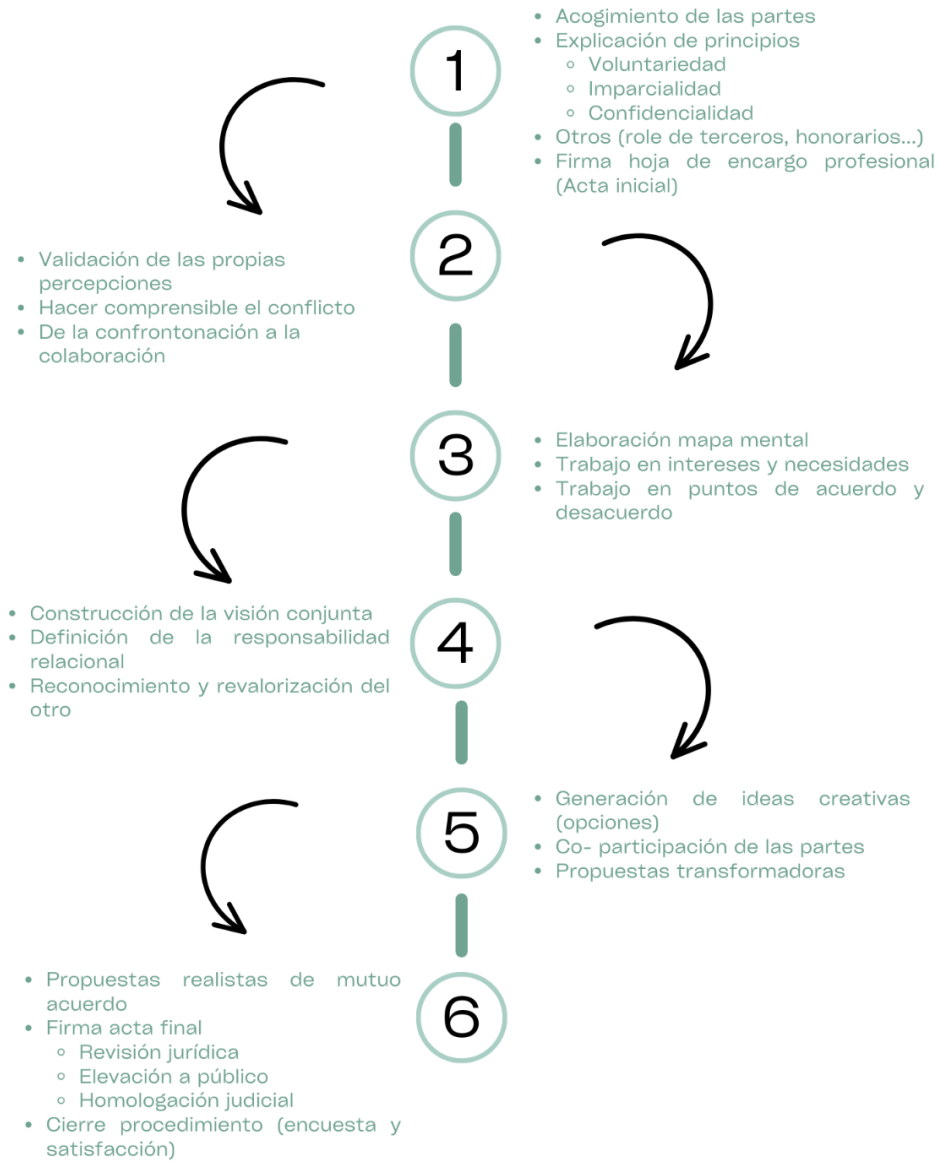
El mediador con la previa aprobación de las partes intervinientes, accede y se hace conocedor del conflicto y trata de realizar una estrategia de intervención útil que facilite una correcta gestión. Según REDORTA, *En el campo de la gestión de conflictos, cuando hablamos de estrategia nos estamos refiriendo a métodos para conseguir resultados deseables en la solución de un conflicto concreto.*⁴⁸

Etapa de premediación: Da comienzo en el momento en el que una de las partes contacta con el mediador y está interesado en contratar el servicio que este ofrece.

En esta etapa se recoge la información básica sobre las partes intervinientes para que el mediador elabore un prediagnóstico para que en caso de que el mediador considere que puede intervenir en el procedimiento, contacta con ellas para acordar una cita.

⁴⁸ REDORTA J. *Gestión de conflictos. Lo que necesitar saber*. UOC. Barcelona. 2011

PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN



5.1. 1ª Etapa

Supone una etapa meramente administrativa, donde se explica a las partes los principios que rigen el procedimiento, la participación y la forma de esta de terceros, así

como la eficacia jurídica de los acuerdos. En esta etapa se fijan también los honorarios y las partes firman la hoja de que recoge todo lo anterior, así como el mediador deberá de redactar la hoja de encargo profesional⁴⁹ en la cual deben de aparecer los honorarios del mediador, los principios de voluntariedad, imparcialidad, neutralidad, confidencialidad, secreto profesional...^{5.0}

5.1. 2ª Etapa

En la mediación son constantes e importantes las emociones intensas como el amor, la tristeza, la ira o la inseguridad los cuales tienen un papel protagonista en el procedimiento y en el desarrollo de la mediación por lo que es necesario entenderlas antes de plantear las estrategias aplicables a cada procedimiento. Desde el primer momento hay que hacer conscientes a las partes de ellas son las protagonistas del procedimiento, por lo que, en caso de llegar a una resolución entre ambas partes, deberá de ser aceptado y respetado por ellas.⁵¹

Las partes han de sentir así la vinculación en el proceso del mediador, han de sentir que se implica en él, realizando estrategias como:

1. Realización de un primer diagnóstico en base a los datos ya conocidos y una estrategia para ambas partes
2. Dar un espacio a las partes donde puedan expresar el grado de satisfacción respecto al procedimiento, permitiéndolas dar su opinión y así el mediador pueda rectificar respecto a su actuación.

⁴⁹ Documento en el que queda plasmado la celebración de un contrato de prestación de servicios, por el cual el abogado o asesor queda obligado a realizar un servicio y el cliente a abonar el pago establecido.

⁵⁰ SOLETO MUÑOZ, H., *Mediación y resolución de conflictos: Técnicas y ámbitos*, Tecnos, 2011, págs. 226-229.

⁵¹ DE ARMAS HERNÁNDEZ, M., *La mediación en la resolución de conflictos*, Educar, 2003, págs. 125-136.

3. Modular el tono de voz como método de provocar en ambas partes la calma, evitando así el sentimiento de ira.
4. Utilizar un lenguaje cercano que permita a las partes que vivan el proceso como “suyo”
5. El mediador durante el proceso ha de tener especialmente cuidado con los gestos y las palabras que utiliza, así como la posición corporal que adopte.
6. Mostrar respeto y fomentar respeto mutuo.
7. Estimular por parte del mediador la búsqueda de puntos de relación.
8. Gestionar la ira, ya que según MARINÉS SUARES *la ira es el enojo violento y descontrolado, contra nosotros mismos y, la mayoría de las veces, contra otros.*
9. Amplificar las emociones positivas para crear un clima positivo de confianza y tranquilidad, idóneo para llevar a cabo la mediación.
10. Utilización de refranes y metáforas que permiten a las partes reflexionar acerca de su comportamiento.
11. Tener un enfoque hacia el futuro, hacia la búsqueda de una resolución del conflicto.
12. Conducta activa a lo largo del proceso.

En esta etapa lo fundamental es que las partes argumenten sus puntos de vista e intereses que serán posteriormente validados por el mediador con el fin de que ambas partes pasen de una postura de confrontación a colaboración.

Los intereses responden a las necesidades, temores, deseos o preocupaciones que tienen las partes, los cuales motivan a éstas y están detrás de sus posiciones.⁵²

En base a esto, los intereses pueden ser:

⁵² PARRA SEPÚLVEDA, D., “La negociación cooperativa: una aproximación al Modelo Harvard de negociación”, *Revista chilena de derecho y ciencia política*, 2012, vol.3, tomo 2, págs. 253-271.

- **Compatibles o compartidos:** el análisis de los intereses subyacentes revela que en una negociación se encuentran muchos más intereses compartidos que aquellos que se oponen.
- **Divergentes:** intereses que no entran en conflicto, pero resultan diferentes.
- **Opuestos:** intereses que entran en conflicto.

Para poder poner en confrontación los intereses de ambas partes, el mediador tratará de realizar una serie de preguntas con el fin de provocar una comunicación entre las partes; no obstante, este proceso puede llegar a ser tedioso y complicado.

Antes de comenzar a desarrollar la comunicación entre las partes, considero conveniente realizar una pequeña introducción sobre los elementos en la comunicación, así como las barreras que nos podemos encontrar a la hora de comunicarnos en el procedimiento de la mediación.

Los elementos de la mediación son aquellos que han de ser conocidos y comprendidos por el mediador para poder trabajar en la búsqueda conjunta de una solución beneficiosa para ambas partes.⁵³

- **Emisor:** persona o sujeto que es considerada fuente de la comunicación.
- **Mensaje:** información que tratamos de transmitir de forma íntegra y con fidelidad.
- **El código:** conjunto sistematizado de signos junto con unas reglas que permiten ser utilizados con el fin de que el receptor pueda recibir e interpretar el mensaje.
- **Canal:** elemento físico que establece la conexión entre el emisor y el receptor.
- **La Decodificación** por parte del receptor.
- **Receptor:** persona que recibe el mensaje a través del canal y lo interpreta

⁵³ RODRIGO - ALSINA, M., “Elementos para una comunicación intercultural”, *Revista CIDOB d'afers internacionals*, 1997, págs. 11-21.

- **Contexto:** relación que se establece entre las palabras de un mensaje y cuyo fin es aclarar y facilitar la comprensión del mensaje.
- **Retroalimentación:** recopilación de información sobre las reacciones realizadas por el receptor del mensaje, utilizando esta información para modificarlo total o parcialmente con objeto de hacerlo más eficaz.
- **Ruido:** perturbaciones no previstas y no previsibles que alteran la información del mensaje.
- **Redundancia:** elementos innecesarios en el mensaje cuya finalidad es hacer frente al ruido del mensaje.

Las barreras de la comunicación⁵⁴ dificultan los objetivos propios de la mediación y de la “comunicación eficaz”.



⁵⁴ LEÓN-LEÓN, G., “Aproximaciones a la mediación pedagógica. Approaches to pedagogical mediation”, *Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior*, 2014, vol.5, tomo 1, págs. 136-155.

5.3. 3º Etapa

En esta fase se trata de que el mediador realice un mapa mental trabajando en los intereses y necesidades de las partes, mediante la comunicación las partes pondrán en común los puntos de acuerdo y desacuerdo encontrados.

5.2.1. Comunicación en la mediación

La comunicación puede ser transmitida mediante diferentes canales explicados a continuación.

5.2.1.1 comunicación Verbal

El ser humano está constantemente comunicado y esta comunicación puede ser realizada por diferentes canales. El más conocido y visible es la comunicación verbal, que comprende el tono de voz, volumen y otra serie de matices necesarios para comprenderla.⁵⁵

- **Las palabras:** el uso de ellas es el medio más útil y correcto, el capaz de contener y transmitir la gran cantidad de detalles que contienen los mensajes. El lenguaje es el diferenciador entre el ser humano y los animales. Por medio de él mismo, el ser humano es capaz de transmitir información, sentimientos, deseos...

Para que pueda haber una correcta comunicación entre las partes es necesario que ambas comprendan correctamente el lenguaje utilizado en la conversación; que conozcan las palabras utilizadas, ya que son la

⁵⁵ SOLETO MUÑOZ, H., *Mediación y Resolución de Conflictos: Técnicas y ámbitos*, Técno, Madrid. 2011, págs. 121-124

herramienta principal de comunicación para las mismas, así como para el mediador.⁵⁶

- **Las preguntas:** la función de las preguntas es focalizar la atención sobre un determinado tema, restringiendo de esta manera el marco de respuestas posibles. No obstante, hay que tener cuidado con ellas ya que pueden ir cargadas de prejuicios.⁵⁷

Las preguntas en el procedimiento de la mediación es algo inherente a ella y fundamental ya que es la herramienta principal para el mediador, que a través de ellas logrará solucionar el conflicto descubriendo los intereses profundos. Por lo que para comprender las preguntas en el procedimiento de mediación se ha de tener en cuenta tanto los sujetos intervinientes, la relación existente entre ellas, el contenido de la pregunta y el contexto donde se realiza.

Dependiendo en que medio se desarrolle la mediación el lenguaje utilizado en ella será diferente; por ejemplo, en un contexto de mediación en ámbito mercantil el lenguaje contendrá más tecnicismos, que en el ámbito familiar, el cual irá cargado de emociones y sentimientos. No obstante, la intervención del mediador para lograr una resolución del conflicto está más enfocada hacia el futuro que hacia el pasado

Las preguntas las podemos clasificar en:⁵⁸

⁵⁶ FAJARDO URIBE, L. A., *A propósito de la comunicación verbal. Forma y función*, Colombia, 2009, vol. 22, n° 2, págs. 121-142.

⁵⁷ RIDAO RODRIGO, S., “«Es un lector, no un orador»: sobre la tricotomía comunicación verbal, paraverbal y no verbal”, *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, Murcia, 2017, vol. 11, tomo 1, págs. 77-192.

⁵⁸ GARCIA MUÑOZ, T., *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*, Centro Universitario Santa Ana, 2003, tomo 1, vol.1, págs. 1-47.

- **Abiertas:** cuya respuesta es abierta y general, facilita la libertad de las partes en la comunicación, permitiendo una respuesta más elaborada que en las preguntas cerradas.
 - **Cerradas:** aquellas preguntas que deben ser respondidas de un modo concreto, utilizando un “sí”, “no” o dando un dato o respuesta exacta
 - **Directas:** estas preguntas se dirigen exclusivamente a un interlocutor.
 - **Indirectas:** a diferencia de las anteriores, permiten ser respondidas por cualquiera de las partes presentes en la mediación.
 - **Orientadas al presente:** cuyo foco principal y objetivo es aclarar la situación actual.
 - **Orientadas al pasado:** tratan de buscar información del pasado relevante en el presente y posiblemente en el futuro.
 - **Orientadas al futuro:** fijan su punto de interés en la situación futura.
- **Las pausas:** proporcionan, al igual que otros aspectos lingüísticos como el volumen, el tono de voz, la velocidad ... , una forma de regulación del cambio de turno entre las partes, lo cual permite conocer el final de la comunicación de un sujeto y el comienzo de la otra. Las pausas en la comunicación pueden servir a las partes para reflexionar sobre la comunicación que se está llevando a cabo por ellas. Por otro lado, la pausa o silencio también puede significar un signo de desaprobación o descontento con el mensaje de la comunicación.

5.2.1.2. Comunicación no verbal

A la hora de comunicarse, a parte del lenguaje hay otra serie de elementos lingüísticos no verbales como pueden ser los gestos, miradas, expresiones... la función que tiene esta comunicación no verbal es: comunicar emociones y sentimientos;

complementando la comunicación verbal que se está realizando entre las partes; obtener un *feed back* de la comunicación y por último puede sustituir a la comunicación verbal mediante sudores, temblores, sonrisas, sonrojo⁵⁹

Las acciones de comunicación no verbal más destacables son:

- **Postura corporal:** la postura del sujeto de tensión o relajación supone un gesto involuntario del individuo aportando importantes señales del sentimiento presente en las partes durante la mediación.
- **Contacto corporal:** la forma de estrechar las manos, o cualquier gesto que suponga un contacto entre las partes nos transmiten información sobre la comodidad o incomodidad en ese momento de las partes del litigio.
- **Proximidad física:** dependiendo de esta y de la cultura de las partes, podemos entender la postura que mantienen las partes a la hora de la mediación.
- **Orientación espacial:** en base a la postura física que mantengan las partes durante la conversación nos ofrece información sobre si las partes tienen una actitud más colaborativa o de confrontación.
- **Movimientos oculares:** en caso de que existan contacto visual entre ambas partes favorece la intensidad de los mensajes de la comunicación, ya que se hace más “real” y personal.
- **Expresión facial:** puede ser un gran indicador del estado de las partes, no obstante, culturalmente se tiende a controlar este tipo de comunicaciones.
- **Inclinaciones de cabeza:** este gesto puede suponer una gran importancia en el *feed back* obtenido por las partes.

⁵⁹ SOLETO MUÑOZ, H., op.cit., págs. 124-127.

5.4. 4º Etapa

En esta etapa, las partes ya tienen una nueva concepción del conflicto, al haber puesto en común en la anterior etapa sus puntos de acuerdo y desacuerdo, por lo que ahora han de trabajar conjuntamente para lograr llegar a un acuerdo favorable para ambas. Las partes del conflicto deberán de sumir responsabilidad y su parte de culpa, para ello tendremos que acudir a la Escuela Transformativa, nacida en los años 80 defensora de que el objetivo de la mediación es transformar el conflicto y para ello es esencial trabajar desde el reconocimiento, respeto y conocimiento del otro.⁶⁰

En base a esta teoría, el “reconocimiento” del otro se produce en el momento en que las partes, después de un periodo en que se concentran en sí mismas, llegan al reconocimiento, abriéndose más voluntariamente, mostrándose más atentas y sensibles respecto a la otra parte.

En esta etapa también es importante resaltar la Técnica de la legitimación, ya que esta supone la clave en el proceso de mediación para generar una actitud en las partes de colaboración.

5.5. 5º Etapa

En ella se ensalza la figura del mediador, ya que será la figura que va a ayudar a las partes para que puedan definir las opciones que han ido barajándose desde la tercera fase, fomentando la cooperación entre ambas.

⁶⁰ GIMENEZ ROMERO, C., “Modelos de mediación y su aplicación intercultural”, *Migraciones*, 2001, Universidad Pontificia de Comillas, vol. 10, págs. 59-110.

A la hora de determinar estas opciones de mutuo acuerdo, sería conveniente resaltar:

- **Nadie tiene la respuesta correcta**, lo importante a la hora de llegar a una solución es estar abierto a multitud de opciones en cooperación con la otra parte.
- **Tener la idea clara de que nos encontramos en la fase de crear**, no en la fase de concretar ya que no están realizando una propuesta, sino que están buscando dar salida al conflicto por lo que necesitan conocer todas las opciones que tienen entre las manos. Para ello, una técnica que se puede utilizar es la *Técnica de Brainstorm o Lluvia de Ideas*.⁶¹
- **No hay opciones sin interés**, uno de los errores típicos más cometidos por los mediadores consiste en el adelantamiento, de forma que en la segunda etapa del procedimiento de la mediación en el momento que observamos un mínimo indicio de acuerdo, pasamos directamente a la quinta etapa sin que las partes tengan claros cuáles son sus intereses en el procedimiento de la mediación y por ende esos intereses que deberían de motivar la solución.
- **Pensamiento ilimitado**: otro de los problemas que se pueden ocasionar en esta quinta etapa puede ser observado a la hora de crear las opciones en las cuales las partes únicamente piensan su propio interés, olvidándose por completo del interés de la otra parte, sin pensar que sin estar involucrados ambos intereses no podremos lograr una solución válida y satisfactoria para ambas partes.

⁶¹ El *brainstorming* es un método que tiene como objetivo la recopilación rápida y no filtrada de ideas, pidiendo a los participantes que simplemente “lancen ideas al aire”. El *brainstorming* o lluvia de ideas es un método de intercambio de ideas en el que los participantes aportan ideas sin orden ni filtro.

5.6. 6ª Etapa

Esta etapa corresponde a la última del proceso de mediación, durante la misma el mediador debe de trabajar conjuntamente con las partes con el fin de suscribir y formalizar las propuestas realizadas por las partes.

El procedimiento de la mediación finalizará en el momento en el que las partes firman el acta final que ratifica los acuerdos por ellas alcanzados, ya sean total o parcialmente.

El procedimiento de la mediación puede terminar con o sin acuerdo entre las partes. En todo caso, deberá levantarse un acta final en el plazo de diez días, firmada por las partes y el mediador, que reflejará los acuerdos alcanzados por las partes, así como la razón de la terminación del procedimiento. De esta forma, el artículo 22 de la Ley 5/2012, de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles, establece que *El procedimiento de mediación puede concluir en acuerdo o finalizar sin alcanzar dicho acuerdo, bien sea porque todas o alguna de las partes ejerzan su derecho a dar por terminadas las actuaciones, comunicándose al mediador, bien porque haya transcurrido el plazo máximo acordado por las partes para la duración del procedimiento, así como cuando el mediador aprecie de manera justificada que las posiciones de las partes son irreconciliables o concurra otra causa que determine su conclusión.*⁶²

Con la terminación del procedimiento se devolverán a cada una de las partes los documentos que hubiere aportado a lo largo del procedimiento. Con aquellos que no sean devueltos a las partes, se transportarán a un expediente que deberá de ser conservado y custodiado por el mediador o por la institución de mediación, una vez terminado el procedimiento de mediación, por un plazo de cuatro meses.

⁶² Artículo 22 de la Ley 5/2012, de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles (LMACM).

En caso contrario de que no resulte el acuerdo, no se faculta expresamente al mediador para formular a las partes una propuesta de resolución, a diferencia de lo que sucede en otros países como por ejemplo Italia.

En cuanto al coste de la mediación, el artículo 15 de la Ley 5/2012⁶³, de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles, establece que *El coste de la mediación, haya concluido o no con el resultado de un acuerdo, se dividirá por igual entre las partes, salvo pacto en contrario. Si las partes o alguna de ellas no realizaran en plazo la provisión de fondos solicitada, el mediador o la institución, podrán dar por concluida la mediación. No obstante, si alguna de las partes no hubiere realizado su provisión, el mediador o la institución, antes de acordar la conclusión, lo comunicará a las demás partes, por si tuvieran interés en suplirla dentro del plazo que hubiera sido fijado.*

Esta etapa número seis supone por tanto el cierre del expediente un año después de la firma del acta, mediante la cual el mediador deberá ponerse en contacto con las partes para confirmar que el acuerdo está siendo llevado a cabo en los términos que se estableció en la sexta fase de la mediación. Este mecanismo supone un medio para poder determinar la calidad y el correcto trabajo realizado por los mediadores.⁶⁴

⁶³ Artículo 15 de la Ley 5/2012, de 6 de julio *de mediación en asuntos civiles y mercantiles* (LMACM).

⁶⁴ BARONA VILAR, S., “Mediación y acuerdos reparatorios en la metamorfósica justicia penal del siglo XXI”, *Boletín mexicano de derecho comparado*, 2019, México. vol. 52, n° 155, págs. 685-720.

6. Rol del mediador

Antes de dar una definición de mediador, sería conveniente hacer breve explicación del impulso para la profesionalización de la mediación. Para impulsar esta figura de mediador, es fundamental la formación impartida desde las instituciones, universidades y colegios profesionales.

Hoy en día, nos encontramos con dos realidades: mediadores profesionales contratados desde instituciones públicas y privadas y profesionales de otras disciplinas que ocasionalmente realizan el proceso de mediación, los cuales cuentan con los conocimientos necesarios para llevar a cabo su rol de mediador.⁶⁵

La figura del mediador⁶⁶, como ya hemos mencionado anteriormente, es el encargado en el proceso de mediación de guiar a las partes durante todas las fases, asegurarse de que las partes comprendan las características del proceso. Se asegurará antes del inicio de la prima fase que las partes del conflicto han comprendido la totalidad de las condiciones del acuerdo de mediación, así como las disposiciones relativas a la obligación de confidencialidad por parte de este y de las partes.

Otra de las funciones del mediador será la de poner fin al proceso cuando se hayan puesto o no las partes de acuerdo; durante todo el procedimiento de la mediación, el mediador deberá de asegurarse de tomar aquellas medidas más apropiadas para asegurarse de que las partes dan su consentimiento al acuerdo con pleno conocimiento de causa y de que estas han comprendido los términos del mismo. No obstante, las partes podrán retirarse en cualquier momento del procedimiento sin necesidad de justificar este acto.

⁶⁵ Esta idea fue aportada por BONAFÉ- SCHMITT en el año 2000.

⁶⁶ La figura del mediador se regula en el Título III de la Ley 5/2012, en el *Estatuto del Mediador* y en el *código de conducta europeo para mediadores* de 2004.

La figura del mediador se basa en ocho principios que se han estructurado en un procedimiento de gestión de conflictos por la escuela de negocios de Harvard y que ha sido ampliado por la escuela transformativa de mediación:⁶⁷

- Principio de libertad y autonomía de la voluntad privada.
- Principio de confidencialidad.
- Principio de imparcialidad.
- Principio de equidad del procedimiento.
- Principio de economía procesal, que recoge a su vez los principios de eficiencia, eficacia, celeridad y economía.
- Principio de transparencia.
- Principio de legalidad.
- Principio de neutralidad.

6.1. Competencias del mediador

Para poder encaminar correctamente la mediación, el mediador debe de cumplir una serie de competencias. La competencia puede ser definida como: *una competencia es la capacidad para responder a las exigencias individuales o sociales o para realizar una actividad o una tarea. Cada competencia reposa sobre una combinación de habilidades prácticas y cognitivas interrelacionadas, conocimientos, motivación, valores, actitudes, emociones y otros elementos sociales y de comportamiento que pueden ser movilizados conjuntamente para actuar de manera eficaz.*⁶⁸

Para poder definir el perfil del mediador podemos acudir a M.C.BOQUÉ que elaboró un listado de competencias que han de tener los mediadores.

⁶⁷ Estos principios fueron establecidos por CASANOVAS, MAGRE y LAUROBA en 2010. En base de estos principios vemos que el mediador ejerce un rol de independencia ante las partes sin influir en la resolución del conflicto siendo totalmente imparcial durante todo el procedimiento.

⁶⁸ Definición del proyecto de DESECO de la OCDE, 2002, pág. 8

El autor M.C.BOQUÉ hace referencia a las siguientes características:⁶⁹

- Gestionar la información de interés para el conocimiento, práctica y desarrollo de la mediación.
- Trabajar en equipos interdisciplinarios aportando conocimientos en mediación, empleando habilidades y respetando en todo momento la diversidad humana.
- Organizar las tareas propias de la mediación, desarrollando iniciativas y proyectos orientados a la calidad.
- Demostrar un conocimiento teórico avanzado y especializado conforme a la mediación y su práctica.
- Conducir autónomamente un proceso de mediación acorde a los fundamentos de la mediación, cumpliendo las normas éticas de conducta en todo el procedimiento.
- Seleccionar la técnica más adecuada para cada caso, así como emplearla correctamente.
- Adaptar la práctica de la mediación a las especificidades de cada ámbito y contexto, demostrando así la comprensión profunda de las problemáticas más usuales en la mediación.
- Participar activamente en proyectos de innovación e investigación.
- Contribuir a la capacitación de futuros mediadores, colaborando y fomentando programas de formación, compartiendo con ellos los conocimientos adquiridos.
- Actualizarse de manera permanente y constante.

⁶⁹ Listado realizado por BOQUÉ TORREMORELL, M. C., en *La Mediación como disciplina y como profesión*, 2012, pág.....

6.2. La figura del mediador en la práctica

El mediador, a la hora de llevar a cabo su labor en el proceso, ha de tener en cuenta su imparcialidad durante toda la mediación, así como su independencia del conflicto para reforzar a las partes del litigio y lograr un acercamiento entre estas.

Para poder entender mejor la labor de esta figura en el procedimiento, podemos diferenciar cuatro etapas en la mediación para explicar y comprender correctamente la práctica de esta figura.⁷⁰

Primera etapa

En esta primera etapa inicial de la mediación, se ha de tener en cuenta el número de participantes del proceso. No obstante, el mediador antes de iniciar la sesión que usualmente tienen una duración de hora y media, ha de tener presentes los objetivos, capacidades y herramientas que va a escoger para llevar a cabo la mediación.

Objetivos:

- Crear confianza.
- Realizar un análisis del conflicto.
- Legitimar el conflicto, a las partes, al mediador, la intervención y la metodología.
- Proporcionar un marco seguro de actuación a las partes donde desarrollar el conflicto.

⁷⁰ QUINTERO DE MOYA, F., Q. *Manual de mediación penal, civil, familiar y justicia restaurativa*, Eirene Estudios de Paz y Conflictos, Madrid, 2020, págs. 153-157.

Capacidades, habilidades y técnicas:

- Trabajar en la escucha activa de las partes y del mediador para favorecer una relación de confianza.
- Tener un conocimiento de la teoría del conflicto para poder planificar la metodología de la mediación.
- El mediador con el fin de crear un espacio de confianza, debe de estructurar la metodología y el uso de herramientas para llevar a cabo las futuras sesiones de una manera adecuada que expondrá posteriormente a las partes para hacerlas partícipes del proceso.

Segunda etapa

En esta etapa del proceso, el mediador trata de trabajar de forma individual con cada una de las partes del conflicto, realizando así sesiones individuales y conjuntas.

Objetivos:

- Trabajar en el apoderamiento de cada participante del conflicto.
- Conocer la situación personas e individual de cada una de las partes para poder conocer en profundidad a cada una de ellas, ya que, conociendo plenamente a los individuos, lograremos conocer sus intereses y por tanto lograremos dar con una solución más acorde con sus intereses.

Capacidades, habilidades y técnicas:

- Realizar preguntas abiertas que nos proporcionen información de una manera amplia.
- Trabajar en alternativas de cada una de las partes.

- Realizar reformulaciones para detectar en qué partes pueden ser más flexibles en cuanto a la resolución del conflicto.
- Ayudar a analizar el conflicto con cada parte, tratando de visualizar el conflicto desde su perspectiva.
- Fomentar y cooperar en la mejora comunicativa de las partes.
- repasar la tradición individual de realización de pactos.

Tercera etapa

En esta etapa, el mediador, tras observar en la anterior fase dónde pueden ser más flexibles cada una de las partes, realiza la denominada técnica del discurso del mediador.⁷¹

Objetivos:

- Favorecer la comprensión entre las partes.
- Trabajar el reconocimiento necesario para configurar acuerdos comunes entre ambos.
- Buscar puntos de unión entre ellos trabajando en las posibles diferencias existentes entre ellos.

Capacidades, habilidades y técnicas:

- Trabajar la capacidad empática entre las partes.
- Facilitar la creatividad en la búsqueda de soluciones.
- Realizar la técnica del discurso del mediador.

⁷¹ Técnica mediante el cual el mediador, después de escuchar atentamente una exposición de una de las partes, reformula para ésta el contenido del mensaje exponiendo las principales ideas y/o hechos y, cuando existe, reflejar el sentimiento expresado.

Cuarta etapa

En esta última etapa, nos adentramos en la negociación de las partes. En caso de que todo el proceso haya transcurrido correctamente, el mediador deberá de fomentar y cooperar junto con las partes con el fin de lograr superar el conflicto.

Objetivos:

- Percibir los cambios personales, estructurales y culturales.⁷²
- Ayudar a describir los cambios que las partes han realizado conjuntamente en el proceso de mediación.
- Cooperar conjuntamente con las partes a la hora de redactar los pactos.

Capacidades, habilidades y técnicas:

- Trabajar la paciencia y el silencio durante la mediación.
- Conocer los momentos de cambios entre las partes.

6.3. Diferencias culturales relacionadas con la figura del mediador

La mediación intercultural supone un fenómeno a la orden del día, la cual surge como consecuencia del aumento de inmigrantes en nuestro país.⁷³ Autores como GIMÉNEZ, defienden que la mediación intercultural no se limita a la resolución de

⁷² En base a la definición aportada por LEDERACH, Jhon Paul en su libro *Enredos, pleitos y problemas: una guía práctica para ayudar a resolver conflictos*. Clara. 1992 : *El conflicto se puede entender como un motor de cambio que mantiene las relaciones y las estructuras sociales vivas, sinceras y dinámicamente sensibles a las necesidades, las aspiraciones y el crecimiento humanos*

⁷³ La figura del mediador intercultural es reconocida por el Ministerio del Interior según lo dispuesto en el Real Decreto 638/ 2000 del 11 de mayo.

conflictos, sino que amplía su campo tratando de mejorar las relaciones humanas entre los diferentes grupos culturales.⁷⁴

En la mediación intercultural, la figura del mediador es la encargada de compensar las posibles desigualdades en el entorno social, tratando de encontrar la imparcialidad durante todo el procedimiento.

Siguiendo la clasificación de los modelos clásicos de mediación desarrollados anteriormente, se pueden destacar las principales ideas que defienden cada uno de ellos en relación a la mediación intercultural:

Modelo tradicional- lineal de Harvard y las diferencias culturales.⁷⁵

Este modelo de resolución de conflictos no se considera como el más idóneo para trabajar las diferencias existentes entre las partes ya que se centra mucho en los intereses individuales. Por ende, este modelo es más utilizado para aquellos conflictos donde los aspectos culturales no sean tan definatorios como pueden ser conflictos entre empresas con la misma cultura empresarial, así como conflictos de intercambio económicos.

Este modelo a menudo sufre una crítica que responde a las necesidades de *Un hombre blanco y occidental* de STEWART en 1987.⁷⁶

⁷⁴ GIMÉNEZ ROMERO, C. *La naturaleza de la mediación intercultural*, Migraciones, Madrid, 1997, vol. 2, págs. 125-159.

⁷⁵ HERNANDEZ RAMOS, C., "Modelos aplicables en mediación intercultural. *Barataria*," *Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales*, 2014, nº17, págs. 67-80.

⁷⁶ NASH, M. *Diversidad, multiculturalismos e identidades: perspectivas de género. Multiculturalismo y género. Un estudio interdisciplinario*, Bellaterra, Barcelona, 2001, pág. 21

Las bases de la mediación de Harvard y las críticas que podemos observar de su teoría son:

- El conflicto es considerado un problema que se ha de resolver.
Pero no todas las diferencias existentes entre las partes pueden ser consideradas conflictos.
- Separar el problema de las cosas.
Pero los problemas, así como los valores son inherentes a la persona, por lo que no pueden ser separados.
- Mirar únicamente hacia el futuro.
Pero no es suficiente, es necesario pero insuficiente ya que se ha de tener en cuenta el pasado y los factores relacionados que se han de tener en cuenta.
- No trabajar en los sentimientos de las partes.
No se puede dejar de lado las emociones de los individuos ya que pueden considerarse un momento clave para la reconciliación de las diferencias entre las partes.
- No medir el desequilibrio existente entre las partes del conflicto.

Modelo transformativo y las diferencias culturales:⁷⁷

Este modelo muestra diferencias respecto al anterior, cuyas bases ideológicas principales son:

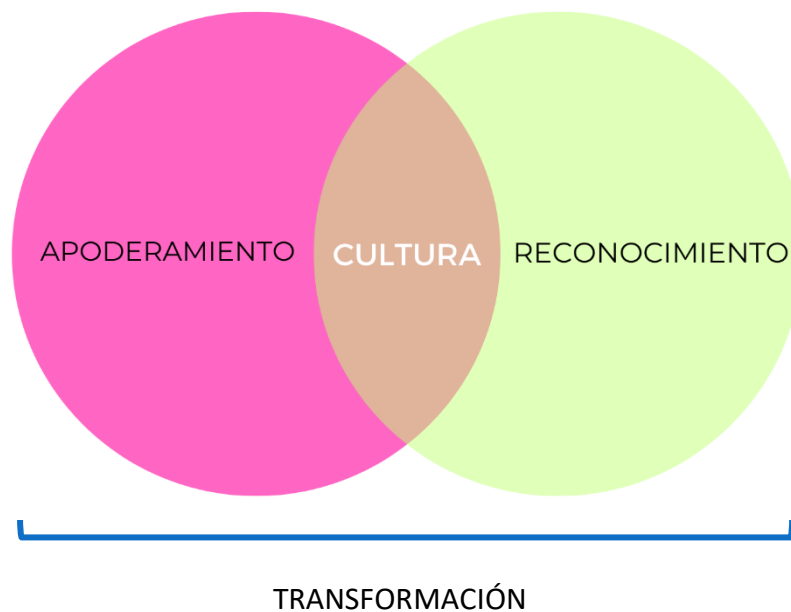
- El conflicto se entiende como un motor de cambio, como una oportunidad para conocer a la otra parte del conflicto.
- Se conciben conjuntamente el problema, los sentimientos y emociones se consideran inherentes a la persona.

⁷⁷ HERNANDEZ RAMOS, C., “Modelos aplicables en mediación intercultural”, *Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales*, Barataria, 2014, nº17, págs. 67-80.

- A diferencia del anterior modelo, en este se tiene presente el pasado ya que se considera fundamental a la hora de llevar a cabo una correcta y gloriosa mediación.
- Se hace hincapié en la capacidad empática hacia la otra parte con el fin de comprenderla.

A modo de conclusión de los diferentes modelos clásicos de mediación y las diferencias culturales, podemos deducir que las diferencias que encontramos en la mediación de conflictos no son únicamente la nacionalidad o la cultura. El modelo de mediación idóneo para trabajar estas diferencias culturales será el método transformativo ya que realiza un análisis del conflicto y legitimación, teniendo en cuenta la cultura de cada una de las partes y caminando hacia el conocimiento de la otra parte y teniendo como fin la transformación conjunta.

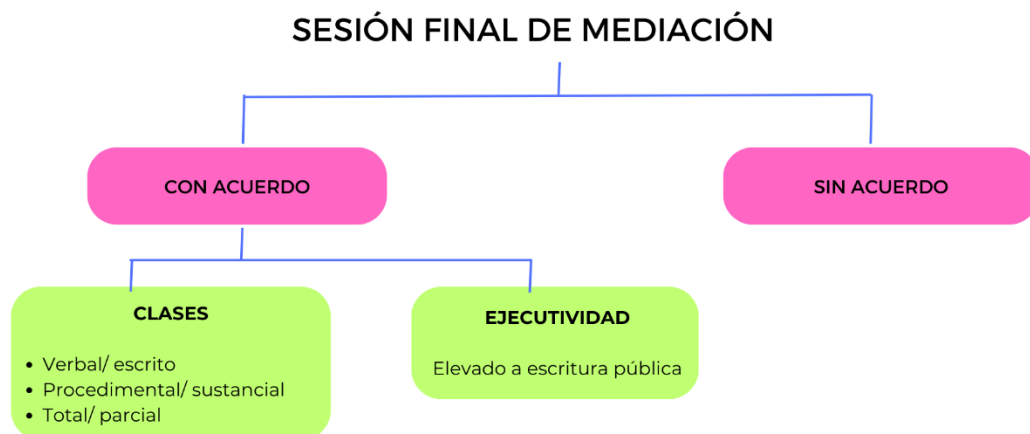
ANÁLISIS DEL CONFLICTO



8.- La ejecutividad de los acuerdos de mediación

Antes de comenzar a desarrollar la ejecutividad de los acuerdos de mediación, es necesario realizar una pequeña puntualización sobre el acuerdo de mediación. Este acuerdo, a diferencia del acta constitutiva y del acta final, no es necesario que sea firmado por el mediador, ya que se trata de un acuerdo entre las partes. Tal y como establece el art 23 de la Ley 5/ 2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles:

*En el acuerdo de mediación deberá constar la identidad y el domicilio de las partes, el lugar y fecha en que se suscribe, las obligaciones que cada parte asume y que se ha seguido un procedimiento de mediación ajustado a las previsiones de esta Ley, con indicación del mediador o mediadores que han intervenido y, en su caso, de la institución de mediación en la cual se ha desarrollado el procedimiento.*⁷⁸



Los acuerdos llevados a cabo por las partes se recogen en el acuerdo de mediación⁷⁹, y para que este acuerdo funcione correctamente, ha de estar redactado de manera clara y concisa, recogiendo minuciosamente todos los acuerdos alcanzados por las partes. No obstante, en la práctica este acuerdo es a menudo realizado por el

⁷⁸ Artículo 23 de la Ley 5/2012 de Mediación En Asuntos Civiles Y Mercantiles (LMACM)

⁷⁹ Este acuerdo de Mediación está regulado en el artículo 23 la Ley 5/2012 de Mediación En Asuntos Civiles Y Mercantiles, el cual establece que el acuerdo podrá versar sobre una parte o sobre la totalidad de las materias sometidas a la mediación. Este acuerdo deberá firmarse por las partes o sus representantes y se entregará un ejemplar a cada una de las partes, reservándose otro el mediador para su conservación.

mediador, aunque también puede ser realizado por las partes o por los abogados de estas.

Entrando a la ejecutividad de los acuerdos de la mediación, previamente a la introducción de la Ley 5/2012 de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, estaba regulado en el Capítulo I del Título XII del libro III del Código civil en su artículo 1809 que dispone: *La transacción es un contrato por el cual las partes, dando, prometiendo o reteniendo cada una alguna cosa, evitan la provocación de un pleito o ponen término al que había comenzado.*⁸⁰

La ejecutividad de este tipo de contratos es regulada en su artículo 1816 del Código Civil, que dispone lo siguiente: *La transacción tiene para las partes la autoridad de la cosa juzgada; pero no procederá la vía de apremio sino tratándose del cumplimiento de la transacción judicial.*⁸¹

Tal y como disponen ambos artículos, antes de la vigencia de la mencionada anteriormente Ley 5/ 2012, la mediación solo tenía eficacia entre las partes; no procedía el reconocimiento judicial del acuerdo firmado por las partes, sino como otro contrato privado más. Esta situación provocaba que un gran número de personas no recurrieran a la mediación ante la falta de fuerza ejecutiva del acuerdo, por lo que tras la introducción de la Ley 5/ 2012, los acuerdos de mediación no llevados ante escritura pública, tendrán la misma eficacia que antes de la ley. Gracias a esta ley, se permite a las partes otorgar al acuerdo de mediación el valor de simple transacción si se eleva a escritura pública.

⁸⁰ Artículo 1809 *Código Civil, Capítulo I del Título XII del libro III*

⁸¹ Artículo 1816 *Código Civil, Capítulo I del Título XII del libro III*

La Ley 5/ 2012 en su artículo 25, establece la formalización del título ejecutivo, la cual comprende:⁸²

1. Las partes podrán elevar a escritura pública el acuerdo alcanzado tras un procedimiento de mediación.

El acuerdo de mediación se presentará por las partes ante un notario acompañado de copia de las actas de la sesión constitutiva y final del procedimiento, sin que sea necesaria la presencia del mediador.

2. Para llevar a cabo la elevación a escritura pública del acuerdo de mediación, el notario verificará el cumplimiento de los requisitos exigidos en esta Ley y que su contenido no es contrario a Derecho.

3. Cuando el acuerdo de mediación haya de ejecutarse en otro Estado, además de la elevación a escritura pública, será necesario el cumplimiento de los requisitos que, en su caso, puedan exigir los convenios internacionales en que España sea parte y las normas de la Unión Europea.

4. Cuando el acuerdo se hubiere alcanzado en una mediación desarrollada después de iniciar un proceso judicial, las partes podrán solicitar del tribunal su homologación de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Civil.

No obstante, considero necesario destacar el artículo 27 de la Ley 5/2012 ⁸³de la ejecución de los acuerdos de mediación transfronterizos.

1. Sin perjuicio de lo que dispongan la normativa de la Unión Europea y los convenios internacionales vigentes en España, un acuerdo de mediación que ya hubiera adquirido fuerza ejecutiva en otro Estado sólo podrá ser ejecutado en España cuando tal fuerza ejecutiva derive de la intervención de una autoridad competente que desarrolle funciones equivalentes a las que desempeñan las autoridades españolas.

⁸² Artículo 25 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación En Asuntos Civiles Y Mercantiles (LMACM).

⁸³ Artículo 27 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación En Asuntos Civiles Y Mercantiles (LMACM).

2. *Un acuerdo de mediación que no haya sido declarado ejecutable por una autoridad extranjera sólo podrá ser ejecutado en España previa elevación a escritura pública por notario español a solicitud de las partes, o de una de ellas con el consentimiento expreso de las demás.*

3. *El documento extranjero no podrá ser ejecutado cuando resulte manifiestamente contrario al orden público español.*

8.1 Recursos contra el acuerdo de mediación

Tras firmar el acuerdo de mediación, si este aún no ha sido elevado a escritura pública puede ser impugnado por las partes.

Por tanto, a la hora de impugnar el acuerdo de mediación hay que diferenciar si el mismo ha sido elevados a escritura pública o, por el contrario, no lo ha sido todavía.

En caso de que el acuerdo alcanzado entre las partes no haya sido elevado a escritura pública, no podrá ser considerado como título ejecutivo. Esto implica que conforme a lo establecido en el apartado 4 del artículo 23 de la Ley 5/2012⁸⁴, las partes conservan el derecho de ejercer acciones de nulidad basadas en las causas que invalidan los contratos⁸⁵.

Esta disposición legal subraya la necesidad de formalizar el acuerdo mediante una escritura pública para conferirle la calidad de título ejecutivo, lo que facilita su ejecución y garantiza su eficacia en caso de disputas posteriores. Mientras tanto, las

⁸⁴ En base a lo dispuesto en este artículo: *Contra lo convenido en el acuerdo de mediación sólo podrá ejercitarse la acción de nulidad por las causas que invalidan los contratos.*

⁸⁵ RUIZ MAGAÑA, I., *El acuerdo de mediación: eficacia y efectos. El acuerdo de mediación: eficacia y efectos*, Dykinson, Madrid, 2017, págs. 277-289.

partes mantienen la posibilidad de impugnar el acuerdo si consideran que existe alguna causa de nulidad, preservando así sus derechos y protegiendo sus intereses legítimos.

Es fundamental que las partes sean conscientes de este requisito y tomen las medidas necesarias para formalizar adecuadamente el acuerdo alcanzado en la mediación, evitando así posibles controversias futuras y garantizando la seguridad jurídica en sus relaciones contractuales.

En caso contrario en que el acuerdo haya sido elevado a escritura pública, cualquiera de las partes estará facultada para solicitar su ejecución ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar donde se firmó dicho acuerdo, en el plazo de los cinco años siguientes a la resolución del LAJ aprobando el acuerdo, según lo establecido en el artículo 518 de la LEC.⁸⁶

⁸⁶ En virtud a este artículo 518 LEC de Caducidad de la acción ejecutiva fundada en sentencia judicial, o resolución arbitral o acuerdo de mediación, establece que *La acción ejecutiva fundada en sentencia, en resolución del tribunal o del Letrado de la Administración de Justicia que apruebe una transacción judicial o un acuerdo alcanzado en el proceso, en resolución arbitral o en acuerdo de mediación caducará si no se interpone la correspondiente demanda ejecutiva dentro de los cinco años siguientes a la firmeza de la sentencia o resolución.*

9.- La mediación llevada a la práctica

En los últimos años, la mediación se ha consolidado como un método eficaz y valioso para la resolución de conflictos en diversos ámbitos, desde conflictos familiares hasta empresariales. La mediación tiene su foco principal en el diálogo y la colaboración entre las partes intervinientes, ofreciéndoles una alternativa eficaz a los tradicionales procesos judiciales, proporcionando así unos resultados más rápidos, económicos y satisfactorios para todas las partes.

En este contexto, el presente Trabajo de Fin de Grado se centra en analizar el testimonio proporcionado por las partes intervinientes en procesos de mediación. A través de la recopilación de sus experiencias, perspectivas y percepciones, se busca profundizar en la comprensión de los efectos y beneficios de la mediación como método de resolución de conflictos.

Este testimonio aportado por las partes intervinientes en la mediación ofrece una fuente de información sobre diversos aspectos del proceso, incluyendo su eficacia, el grado de satisfacción de los participantes, los factores que contribuyen al éxito o fracaso de la mediación, y las lecciones aprendidas para futuros casos.

Testimonio sobre mediación de D^a María de la Paz Redondo Sacristán, juez magistrada en juzgado de primera instancia e instrucción N^o , Soria.

La opinión de un juez es un elemento crucial en el sistema judicial, ya que refleja su análisis imparcial y fundamentado sobre cuestiones legales y casos específicos. Su experiencia, conocimiento del derecho y juicio ético son fundamentales para la administración de justicia y el mantenimiento del Estado de Derecho.

La entrevista realizada a la magistrada sobre mediación no solo revela su comprensión del proceso, sino también su papel como promotora de justicia y

conciliación. Este análisis detallado de sus respuestas no solo aborda los aspectos técnicos de la mediación, sino también sus implicaciones éticas y humanas. La introducción establece el marco para explorar las preguntas dirigidas a la jueza, examinando cómo su experiencia y conocimiento legal influyen en su perspectiva de la mediación y en su promoción como método efectivo de resolución de conflictos.

1.- Desde su perspectiva judicial ¿Cómo ve el papel de la mediación el sistema de justicia?

Considero que la mediación es una vía de resolución de conflictos muy importante para lograr la resolución de conflictos, sobre todos los de escasa cuantía o importancia, que supondría un poco de descongestión al menos para la gran carga de trabajo que en general soportan los Juzgados en España. Además, como medio para la resolución de conflictos, determinaría, si se dotan de los medios necesarios, que dicha resolución se haga en un plazo mucho más corto de tiempo que el que ofrecen los órganos judiciales, precisamente por la carga de trabajo que soportan.

2.- ¿Qué ventajas cree que ofrece la mediación para el sistema judicial y las partes involucradas?

Considero que ofrece cuantiosas ventajas. Primero, y como ya he indicado en la respuesta anterior, sirve o serviría para descongestionar a los Juzgados de la carga de trabajo que soportan. Y por otro lado, dado que son las propias partes quien plantean el conflicto que tienen e intentan voluntariamente alcanzar por ellas mismas un acuerdo, con la ayuda del mediador, son ellos mismos los que vienen a ser directores de su pleito y los que vienen a tomar la decisión que más les conviene a ambos, no un tercero ajeno a ellos, que puede no tener toda la información que las partes poseen (pues la facilitan al Juez, un tercero, en la medida que les pueda interesar), de modo que ellos mismos pueden llegar a una decisión más favorable para ambas partes que la decisión que pueda adoptar un Juez. De este modo también considero que es más factible que se lleve a cabo dicho acuerdo. Y ello porque el mediador no es ese tercero, como el Juez, que decide,

sino el que ayuda a las propias partes, de modo imparcial, a confrontar sus posturas y encontrar soluciones a las mismas que convengan y satisfagan a ambas partes. Además, teniendo en cuenta que todas las cuestiones que se tratan en la mediación son confidenciales, el que no se tengan que ventilar en un procedimiento judicial y que pueda llegar a conocimiento de más personas, facilita el acuerdo, al menos en determinadas cuestiones.

3.- ¿Existen casos en los que considera que la mediación no es apropiada o efectiva? ¿Cuáles podrían ser esas situaciones?

Entiendo que la mediación se podría intentar en todos los ámbitos. Es cierto que, en algunos, como por ejemplo en el ámbito penal, pudiera ser más complicado dado que muchos de los delitos son perseguibles de oficio (aunque de hecho es notorio que se llegan a acuerdos entre Fiscalía/acusaciones y defensa, lo cual, aunque no sea una mediación, sí que en algunos aspectos podría equipararse). No obstante, en dicho ámbito podría ser efectiva en cuanto a la responsabilidad civil derivada del delito, que muchas veces se discute junto con éste.

Considero, como ya he indicado, que en cuestiones de menor complejidad o reclamaciones de cantidades pequeñas, o p.ej., reclamaciones de cuotas de comunidad entre vecinos, o rentas entre arrendador y arrendatario, debería incluso ser la mediación obligatoria. En cuestiones de familia o división de herencia también convendría y sería interesante dicha mediación, aunque a veces las partes están, precisamente por dicha relación familiar, tan enconadas, que es imposible llegar a acuerdos. Pero sí que, aunque no se lograsen los mismos en su totalidad, sí que podría servir la mediación para allanar las cuestiones que se suscitan entre ellos y si no llegar a acuerdos totales, sí parciales.

4.- ¿Cómo puede la mediación complementar o aliviar la carga del sistema judicial en términos de tiempo y recursos?

Como ya he indicado en las anteriores respuestas, la mediación podría determinar que fueran muchos menos los conflictos que llegasen a judicializarse, o, en el caso de que finalmente lo fuesen, no lo fueran en la totalidad de cuestiones que inicialmente discutían las partes, lo que determinaría menor carga de trabajo para los Juzgados no sólo en cuanto a la resolución propiamente dicha de los conflictos, sino también luego en la ejecución de las resoluciones que se dictasen.

Testimonio sobre mediación de la abogada [D^a Victoria Díez Sanz](#)

1.-¿Qué beneficios observa al representar a un cliente en un proceso de mediación en comparación con el litigio?

- 1. Conlleva un menor coste económico para el cliente.*
- 2. Permite llegar a acuerdos que pongan fin a la controversia de mutuo acuerdo, en lugar de imponer una solución judicial que únicamente beneficie a una de las partes.*
- 3. Resulta más rápido y ágil.*
- 4. Dota de flexibilidad a la negociación de la controversia.*
- 5. Implica un menor riesgo, al llegar a un acuerdo no existe incertidumbre sobre cómo se va a resolver por el Juzgado.*
- 6. Evita la confrontación entre partes y permite que la relación entre ambas no se rompa con motivo del conflicto.*

2.- ¿Cuáles son los aspectos más desafiantes de la mediación desde la perspectiva del abogado?

- 1. Conocer de antemano o poder intuir la postura que va a mantener la otra parte.*

- 2. Saber fijar el margen de negociación admisible.*
- 3. Saber enfocar la controversia mediante un acuerdo que sea beneficioso para ambas partes, sin que ello conlleve olvidar que estás representando los intereses de una parte.*
- 4. No perder la voluntad de acuerdo a pesar de que se incremente la tensión en las negociaciones.*

3.- ¿Cómo prepara a sus clientes para participar en una sesión de mediación?

- 1. Informarles que resolver la controversia mediante negociación implica ventajas frente a los procesos judiciales.*
- 2. Indicarles que para que el proceso de mediación fructifique es necesario que tengan voluntad de negociación y puedan dejar de lado sentimientos irracionales que les aparten de dicha voluntad.*
- 3. Fijar el margen de negociación admisible para sus intereses.*

4.- ¿Ha experimentado situaciones en las que la mediación ha sido más efectiva que el litigio para resolver disputas legales?

Mi experiencia en el ámbito de la mediación no ha sido muy extensa, dado que únicamente he participado en dos ocasiones en este tipo de mecanismo alternativo de resolución de conflictos. En concreto, solamente en una de las dos ocasiones en las que he intervenido se llegó a un acuerdo extrajudicial que permitió acabar con la controversia existente.

En la otra ocasión, la falta de predisposición de la otra parte hizo imposible alcanzar una solución ajena a la vía judicial. Sin embargo, sí que he intervenido en numerosas ocasiones en procedimientos de conciliación de forma positiva, que si bien son un mecanismo diferente, ostentan varias de las ventajas señaladas en la primera respuesta.

Testimonio sobre mediación de la abogada D^a Mayte Romero Melendo

1.-¿Qué beneficios observa al representar a un cliente en un proceso de mediación en comparación con el litigio?

- 1. No sólo sirve para evitar mayores costes que en el procedimiento judicial, sino que además es una vía de salida que, por ejemplo, en el caso de una mercantil, en lugar de pelear en los tribunales y posiblemente salir una de las partes más perjudicadas, mediante la mediación se puede llegar con mayor facilidad a elaborar una estrategia que permita darle salida a la mercantil sin necesidad de llegar a su liquidación.*
- 2. Es un proceso mucho más simple en comparación con el litigio.*
- 3. Goza de eficacia jurídica.*
- 4. El mediador aporta valor a la controversia desde su independencia e imparcialidad, ya que es capaz de valorar las fortalezas y debilidades de las partes de manera objetiva.*
- 5. Ya que la mediación es un acto voluntario, como abogada te encuentras más “libre” a la hora de proponer a la otra parte distintos extremos a fin de llegar a un acuerdo que, de dirimirse en sede judicial, es posible que alguno de ellos no se plantee por temor a sus consecuencias.*
- 6. La mediación se realiza de manera confidencial sin que terceras personas puedan tener conocimiento del mismo.*

2.- ¿Cuáles son los aspectos más desafiantes de la mediación desde la perspectiva del abogado?

- 1. Es necesario contar con un relato de los hechos y sucesos que han generado la controversia, y ver cuál es el punto más fuerte a dilucidar; una vez se tiene conocimiento de ello, lo verdaderamente complejo es elaborar un plan de acción*

que permita a las partes salir de su zona de confort y llegar a un acuerdo lo más beneficioso para todos.

2. A su vez, tenemos que tener en cuenta la posible postura que adopte la parte contraria, para poder fijar una negociación que se encuentre dentro de los márgenes.

3. Alcanzar un acuerdo que sea beneficioso para todas las partes evitando que durante las negociaciones se generen malos entendidos que puedan interferir en ellas.

3.- ¿Cómo prepara a sus clientes para participar en una sesión de mediación?

1. Sobre todo, lo principal, desde mi punto de vista, es tener claro qué busca el cliente, hasta dónde puede llegar y el signo de afección personal que tiene con el resto de partes.

2. Siempre hay que hacerles tener presente la frase de “mejor un mal acuerdo que un buen pleito” ya que, como comentaba, es más beneficioso para el cliente por cuanto tiene un menor coste que soportar y puede evitar resultados muy poco beneficiosos si se accediera a la vía de un procedimiento judicial.

3. Es necesario que mantengan una actitud pacífica, que tengan voluntad de negociación y que no olviden que las otras partes también buscan su propio beneficio, por lo que no puede ceñirse únicamente a conseguir sus objetivos subjetivos, sino que debe de intentar mantener una postura imparcial dentro de su interés personal.

4.- ¿Ha experimentado situaciones en las que la mediación ha sido más efectiva que el litigio para resolver disputas legales?

En cuanto a mi escasa experiencia personal en este ámbito, siendo una única vez la que he asistido a una mediación, he de decir que ha sido un claro ejemplo de lo que no se debe hacer, puesto que había una manifiesta negativa por la otra parte

en llegar a un acuerdo, puesto que en vez de ofrecer algún tipo de opción o solución su rotunda negativa continua impedía llegar a la misma, siendo necesario continuar los trámites por vía ordinaria.

Si bien es cierto, que por similitud, he acudido a numerosas conciliaciones, de las que han alcanzado acuerdos positivos para ambas partes.

Por experiencia de personas cercanas, puedo afirmar que si se tiene claro cuál es el principal objetivo de la mediación, y se marcan los límites máximos de cesión de todas las partes, pueden conseguirse grandes soluciones a los conflictos sin necesidad de alargar e incrementar el coste de un procedimiento judicial.

Testimonio de D^a Ana Sanz Vega, mediadora intrajudicial y extrajudicial.

Las preguntas realizadas y dirigidas a un mediador exploran los principios fundamentales que sustentan la mediación, como la imparcialidad del mediador y las tácticas para facilitar una comunicación efectiva entre las partes en disputa. Este conjunto de preguntas tiene como objetivo no solo clarificar los aspectos operativos de la mediación, sino también resaltar su capacidad transformadora en la consecución de acuerdos consensuados y perdurables. Por lo que entrevistar a un mediador experimentado proporciona una ventana única hacia el funcionamiento interno de este proceso colaborativo.

1.- ¿Cuál es su experiencia con la mediación como método de resolución de conflictos?

Mi experiencia en mediación ha sido como mediador intrajudicial y extrajudicial.

2.- ¿Cuáles consideras que son las principales ventajas de la mediación en comparación con otros métodos alternativos de resolución de conflictos como el litigio?

La principal ventaja es solventar con una resolución exacta y definitiva diversos problemas, y ello desde los propios implicados que son quienes mejor conocen su situación y sus intereses, en principio se ajustaría mucho mejor a los intereses de los mediados sin la acritud de un proceso judicial, salvaguardando las relaciones entre los mediados.

3.- ¿Cuáles son los mayores desafíos o inconvenientes que te has encontrado al trabajar como mediador?

Los mayores inconvenientes es que al ser voluntaria, después de la sesión informativa muchas personas no desean continuar, y muchos cuando llegan a la mediación ya tienen abogado, no queriendo aumentar los costes de la resolución de su conflicto.

4.- ¿Qué estrategias emplea para facilitar un proceso de mediación efectivo?

La mediación si se culmina siempre es efectiva.

5.- ¿Cómo aborda las situaciones en las que las partes tienen dificultades para llegar a un acuerdo durante la mediación?

Cuando alguien llega a mediación es que en privado no han podido solventar sus diferentes posiciones, dependiendo de cual sea el conflicto se aborda con las distintas estrategias de mediación, entrevistas individuales, conjuntas, etc siempre intentando mirar para el futuro. Precisamente la mediación pretende alcanzar acuerdo y desde el minuto uno va enfocada a ello.

Testimonio de Dº Arturo Almansa López, mediador de gran prestigio

1.-¿Cuál es su experiencia con la mediación como método de resolución de conflictos?

Si se me pregunta, cómo veo yo la mediación he de responder como un método humano, que humaniza y que facilita la paz social. La mediación es ante todo un instrumento para pacificar la sociedad. Potenciando la individualidad y el reconocimiento del ser humano a quien se le estima capaz de afrontar los conflictos y buscar soluciones para los mismos.

Decía Winston Churchill que un pesimista es quien ve en cada oportunidad un problema y un optimista es quien ve en cada problema una oportunidad. Por eso debemos evitar juntarnos con gente negativa porque siempre tienen un problema para cada solución. La persona mediadora no vende soluciones, pero ayuda a buscarlas. Es capaz de fortalecer a las personas en conflicto para que sean ellas desde su plano con los pies en la tierra, sin ninguna influencia que los obligue, puedan alcanzar aquello que tanto desean. Porque en realidad, quien mejor conoce el conflicto son las partes que viven sumergidas en él. Puede que lo tengan confundido, porque si lo tuvieran todo claro no acudirían a la sala de mediación. Pero si se les concede la oportunidad de decidir por sí mismos, lo harán y casi siempre con éxito..

Siempre he manifestado que en otros métodos de resolución de carácter heterocompositivo es un tercero quien da la solución a las partes inmersas en la situación conflictiva. He dicho muchas veces que mi slogan de mediación, mi lema en la vida es: Hay que pensar en los demás pero no hay que pensar por los demás. Y cuando alguien acude a un juzgado o a un arbitraje, le está diciendo al juez o al árbitro que piensen por las partes que están en conflicto. En cambio, en la sala de mediación las partes quienes asumen el reto de pensar por sí mismas sin que nadie tenga que pensar por ellas. Y en nuestra sociedad es tan frecuente unos quieran pensar por los otros.. lo que se puede

resumir en unas frases tan coloquiales y cotidianas... como “ A ti lo que te pasa...” “ Tú lo que necesitas...”etc.

2.- ¿Cuáles considera que son las principales ventajas de la mediación en comparación con otros métodos de resolución de conflictos, como el litigio?

Las ventajas de la mediación son precisamente las que se desprenden de los principios que informan y de los pilares en la que se sustentan aunque hay que entender que cada una de las partes en conflicto puede que perciba como más importante, o como ventaja a considerar algo que no lo es con tanta intensidad por los demás. Si los principios de la mediación, son la voluntariedad, la neutralidad, la imparcialidad, la confidencialidad Libertad y seguridad, Igualdad y equidad comunicativa. Sin embargo, la mediación puede ofrecernos la ventaja de la flexibilidad, de un menor coste económico que otros métodos de resolución de controversias, o facilitar el trabajo dentro de un espacio comunicacional y creativo en el que se puedan generar opciones para dar salida a la situación conflictual.

Sin embargo, quiero fijarme, en algo que he dicho muchas veces mis clientes y que no es original mío, lo copié del biólogo chileno Humberto Maturana. La mediación ofrece tres principios que son garantía de éxito o El derecho equivocarse; El derecho a cambiar de opinión y por último, el derecho a irse.

En algunos métodos de resolución de controversia no se admite la equivocación y cuando ésta se produce se paga cara. Quién se equivoca muchas veces no tiene posibilidad de enmendar el error. Así por ejemplo cuando en un proceso jurisdiccional alguien se equivoca en el tipo de procedimiento, o en el órgano jurisdiccional donde tiene que presentar su pretensión. Lamentablemente ha perdido una oportunidad que muchas veces conlleva un importante gasto económico.

En mediación es posible deshacer el camino hecho. Plantear de nuevo opciones y esto conlleva muchas veces el segundo principio que ofrecemos y reconocemos, es el derecho a cambiar de opinión. Allanarse en un procedimiento, desistir del mismo o variar el objeto de la litis puede encontrarse con la rigidez procedimental y hacer inviable la resolución del conflicto. Esta posibilidad de cambiar de opinión y reconocer que se ha encontrado una solución, quizás la más adecuada es precisamente lo que justifica la actividad mediadora. La posibilidad de crear soluciones a la medida de las partes. No que las partes tengan que adecuarse a la solución preestablecida por el legislador, o que a la postre tengan que someterse al contenido del laudo arbitral.

Negociar en el seno de una mediación supone la posibilidad de retocar o cambiar la opinión inicial cambiando la posición por una adecuación a los intereses profundos y a las necesidades de cada una de las partes. La mediación ofrece un traje a medida. Y el mediador se convierte en un prestamista de preguntas, alguien que con la conversación y la comunicación que la sustenta, consigue que afloren todas las pretensiones, o cuando menos las más importantes y prioritarias para cada una de las partes.

Otra ventaja de la mediación es la flexibilidad, no debe entenderse ésta como la anarquía, o la improvisación inconsciente dentro del trabajo mediador. Flexibilidad supone la capacidad de adaptación del procedimiento a las partes frente a la rigurosa actividad del proceso judicial o arbitral donde se fijan plazos, lugares y modos en el que hacer valer las pretensiones y la gestión del conflicto. En mediación no se trata de llegar a la misma solución que se hubiera llegado en un procedimiento judicial.

Se plantea enfocar el conflicto de un modo diferente, para transitar por él por un lugar distinto y alcanzar una solución acorde a la voluntad de las partes y no tanto a la legalidad que la predetermina. Estos son los pilares que sustentan la actividad mediadora y que así han sido recogidas por el propio legislador, la deslegalización, la desjudicialización y la desjuridificación apartarse de lo jurisdiccional, de la solución legal,

o del enfoque jurídico para buscar soluciones más allá de lo que regula y establece la ley y el silogismo jurídico.

3.- ¿Cuáles son los mayores desafíos o inconvenientes que ha encontrado al trabajar como mediador?

El principal desafío para ejercer la actividad como mediador, ha sido precisamente el desconocimiento por parte de los profesionales del mundo jurídico y de la propia ciudadanía de lo que es la mediación para entenderlo como un método adecuado, e idóneo para la resolución de conflictos. Ofrecer las ventajas de algo que es desconocido por los demás supone un gran esfuerzo, y tener que afianzar la confianza que el mediador tiene en el método que propone y ofrece.

Sin duda, la sesión informativa por la respuesta a los clientes que no conocen la mediación ¿De qué va esto? Es fundamental. Para avalar esto me remitiré a la experiencia que se siguió en Cataluña en determinados Servicios de Orientación a la Mediación (SOM). Se constató que dependiendo de la persona que ofreciera la información de mediación aumentaba considerablemente el número de usuarios que accedía a participar en la mediación como medio de resolución de su conflicto. Es decir había que vencer no sólo la ignorancia o el desconocimiento de esta institución sino muchas veces tener que desmontar los prejuicios y estereotipos que había construidos en torno al mediador y a la mediación.

Cuando se conoce una cosa no hace falta explicarla. Cuando yo digo que trabajo en Cruz Roja, casi todo el mundo sabe lo que es... Recuerdo que a un amigo cuando dijo que hacía mediación resumieron su actividad en “Entonces tu lo que haces es templar gaitas”.

No sólo, se requiere buena voluntad y deseo por parte de la persona mediadora, sino que las partes en conflicto deben de tejer una red de confianza en el sistema y en la

propia persona mediadora. Nuestros clientes, perciben la inseguridad, se alertan ante la falta de confianza y es por ello que sólo abrirán la caja de su conflicto cuando tengan la firme convicción de que la mediación puede ofrecerles algo bueno y con principios y valores para ellos importantes.

Como decía anteriormente puede que para una parte en el conflicto lo realmente importante sea la confidencialidad, mientras que para el otro sea la neutralidad que acreditará a la persona mediadora. Puede que yo vea en la mediación un método más económico que la adversaria y sin embargo, puede que para la parte que está en conflicto conmigo le sea mucho más atractivo de este método el enfoque que pueda hacer desde un modo voluntario pensando que en cualquier momento puede dejar la mediación sin tener que dar explicaciones.

Sin duda, el haber manoseado reiteradamente, o utilizado de forma indebida la palabra mediador asociándola a otras figuras intervención profesional ha perjudicado gravemente y dificultado la actividad mediadora. Se confundido muchas veces la actividad mediadora con arbitral, con el Coach con el asesor etc. y por ello, no es infrecuente que desde muchas profesiones al oír hablar de la mediación se ha respondido siempre de la misma manera. ¿Mediación?, Es lo que vengo haciendo yo desde siempre. Y cuando se les preguntaba sobre qué metodología seguían, ahí ya venía una clara dificultad para explicar en qué consistía aquello que parece que venía haciendo consuetudinariamente y de forma eficaz.

4.- ¿Qué estrategias emplea para facilitar un proceso de mediación efectiva?

Un proceso de mediación efectivo, desde mi propia experiencia es que la persona mediadora tiene que identificarse con la actividad que hace. Tiene que poner al servicio de la mediación sus cualidades, es decir aquello que le hacen atractivo aquello que mejor

sabe hacer. Todas las personas solemos utilizar máscaras para presentarnos ante los demás. No se trata de caretas ni de disfraces. Se trata de una presentación acentuada de los rasgos que más nos favorecen. La persona mediadora utiliza también máscara o el maquillaje para acentuar los rasgos que les son más favorables. Seguramente si entre mis facultades está la capacidad de escuchar, de resumir y de reformular seguramente me identificaré con un método de trabajo y con una técnica de mediación.

Considero que una de las técnicas más efectivas en la mediación es saber escuchar y con esa escucha hacer una narrativa que sea entendible por las partes de que es lo que está pasando. Construir un buen mapa mental del conflicto para que las partes puedan desmenuzarlo y trabajarlo en su ritmo y desde su visión, para que se puedan generar no sólo alternativas sino también opciones en las que las partes puedan colaborar activamente en esa construcción satisfactoria para ambos.

Si hay una técnica que me gusta utilizar en mediación es la reformulación asertiva saber cambiar los reproches por deseos, ello supone que la persona mediadora ayuda a las partes en las conversaciones difíciles haciendo posible escuchar cosas duras y haciendo asequible el poder decir cosas difíciles. La persona mediadora es quien ayuda a pasar la lanzadera por los estambres del telar y así ir construyendo la solución que buscan las partes. Pero si la solución al final no fuera alcanzada en ese trabajo. La mediación hubiera sido también eficaz porque hubiera servido para construir esa relación y para evitar la confrontación y la agresividad.

5.- ¿Cómo aborda las situaciones en las que las partes tienen dificultades para llegar a un acuerdo durante la mediación?

Las partes tienen que conocer muy bien la posición del otro. Las fortalezas y debilidades, sus oportunidades y amenazas. Mediar muchas veces es el arte de

preguntar, y si hay un tipo de pregunta efectiva son las preguntas circulares: aquellas que mezclan el mundo interior y exterior de ambas partes desde el decir, el pensar, el hacer y el sentir mezclar estos cuatro conceptos con los correspondientes a la otra persona en conflictos es tener ocho variables con las que entrelazar y construir el trabajo de la mediación.

Hay que tener confianza, y fortalecer permanentemente esa relación entre las partes que hace se aproximen y se retroalimenten. A veces la figura del mediador silencioso potencia el trabajo de quienes están inmersos en un conflicto. Porque a veces la simple presencia de la persona mediadora facilita ese flujo natural de equilibrio entre las partes en conflicto. La mirada del mediador nos puede hacer mejores. Exactamente igual que muchas veces el público nos puede hacer capaces de tomar decisiones más responsables y mejores que en aquellas ocasiones en las que estamos solos con nuestra conciencia.

Por otro lado otra gran herramienta que facilita el trabajo mediador es efectuar modificaciones que supongan una alteración en el trabajo sistémico que se realiza dentro de la sala de mediación. A veces introducir pequeñas variaciones o suprimir algún elemento de distorsión supone alterar la progresividad y contribuir a la creación de nuevos caminos para que las partes puedan transitar por ellos. Como me gusta decir a veces ofrecer una pequeña desviación desde el punto inicial nos puede llevar a explorar todo un universo de posibilidades.

10.- Conclusiones

En este trabajo hemos explorado en profundidad el fenómeno de la mediación, que ofrece un espacio seguro y neutral donde las partes en conflicto pueden dialogar, explorar sus intereses y trabajar juntas hacia soluciones mutuamente aceptables.

La comprensión del conflicto es esencial para evitar que se convierta en un obstáculo insuperable y ello ha sido comprendido por la mediación, por lo que las partes toman diferentes “roles” a la hora de afrontar este procedimiento. La mediación promueve la autonomía y la participación activa de las partes involucradas, supone un proceso voluntario y confidencial, donde el mediador actúa como facilitador imparcial, ayudando a las partes a comunicarse de manera efectiva y a encontrar soluciones que satisfagan sus necesidades y preocupaciones.

Una de las principales ventajas de la mediación como hemos podido observar es su capacidad para preservar y fortalecer las relaciones entre las partes en conflicto. Al fomentar la colaboración y el entendimiento mutuo, la mediación puede transformar conflictos destructivos en oportunidades de crecimiento y aprendizaje. Además, al ser un proceso flexible y adaptable, la mediación puede ser utilizada en una amplia gama de situaciones, desde disputas familiares hasta conflictos laborales o internacionales.

Los modelos clásicos de mediación, como el de Harvard, el transformativo y el circular narrativo, ofrecen enfoques variados que se adaptan a las necesidades específicas de cada situación. Estos modelos proporcionan estructuras y técnicas que guían al mediador y a las partes a través del proceso, fomentando la colaboración, la empatía y la creatividad en la búsqueda de soluciones.

La mediación para llevarla a cabo correctamente y pueda ser satisfactoria para las partes, ha de tener en cuenta los principios de la voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad y la buena fe.

A modo de conclusión, podríamos afirmar que la mediación se presenta como un método valioso y efectivo para la gestión de conflictos, que promueve la colaboración, el entendimiento y la autonomía de las partes involucradas gracias a su enfoque centrado en las necesidades y preocupaciones de las partes, junto con su capacidad para preservar las relaciones y promover soluciones duraderas, la convierte en una herramienta poderosa en la búsqueda de la paz y la justicia en nuestra sociedad.

11.- Bibliografía

ALCAZARRA MONZONÍS, C., “Impulso de la mediación en Europa y España y ejecución de acuerdos de mediación en la Unión Europea como documentos públicos con fuerza ejecutiva”, *Revista electrónica de estudios internacionales (REEI)*. 2013.

ALZATE SAEZ DE HEREDIA, R. A. S., “Resolución de conflictos. Transformación de la escuela”, *Aprender del conflicto: Conflictología y educación*, 2003.

BARONA VILAR, S., “Mediación y acuerdos reparatorios en la metamorfósica justicia penal del siglo XXI”, *Boletín mexicano de derecho comparado*, 2019, México. vol. 52, n° 155.

BILBAO, R. D., & DAUDER, S. G., *Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones*, Universidad Rey Juan Carlos, Servicio de Publicaciones, Madrid, 2003.

BOQUÉ TORREMORELL, M. C., en *La Mediación como disciplina y como profesión*, 2012.

DE ARMAS HERNÁNDEZ, M., *La mediación en la resolución de conflictos*, Educar, 2003.

DE LA GARZA CARRANZA, M. T., ZAVALA BERBENA, M. A., & LÓPEZ LEMUS, J. A., “Competencias del emprendedor y su impacto en el desempeño organizacional,” *Revista Universidad y Empresa*, 2017, vol.19, n° 33.

DOUBRONT, M. A., & DOUBRONT, L. G. “Impacto del contexto económico, social y político de Venezuela en el docente universitario. Análisis desde la Pirámide de Maslow. *Dissertare*”, *Revista De Investigación En Ciencias Sociales*, 2020, vol. 5, n° 2.

FAJARDO URIBE, L. A., *A propósito de la comunicación verbal. Forma y función*, Colombia, 2009, vol. 22, nº 2.

FLOREZ SANDOVAL, L. L., *La “contradicción fundamental” en el movimiento critical legal studies*. Temas Socio-Jurídicos, Universidad de Santander, 2018, vol. 37, tomo 74.

FUQUEN, ALVARADO, M. E., “Los conflictos y las formas alternativas de resolución”, *Tabula rasa*, 2003.

GARCIA MUÑOZ, T., *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*, Centro Universitario Santa Ana, 2003, tomo 1, vol.1, págs. 1-47.

GIBSON, E. L. *Control de límites: autoritarismo subnacional en países democráticos. Desarrollo Económico*, Illinois (U.S.A.), 2007.

GIMENEZ ROMERO, C., “Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural”, *Migraciones*, 2001, tomo 10.

GIMÉNEZ, C., “La naturaleza de la mediación intercultural”, *Migraciones*, 1997, Madrid, vol. 2.

GIRARD, K., & KOCH, S. J., *Resolución de conflictos en las escuelas: Manual para educadores*, Ediciones Granica SA, 2001.

GOZAÍNI, O. A., *Formas alternativas para la resolución de conflictos*, Depalma, 1995, pág. 15.

HELENA SOLETO MUÑOZ, *Mediación y Resolución de Conflictos: Técnicas y ámbitos*, Tecnos, Madrid, 2011.

HERNANDEZ RAMOS, C., “Modelos aplicables en mediación intercultural. Barataria”. *Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales*, 2014, tomo 17.

HOYO SIERRA, I.A., “La idoneidad de los métodos alternativos de solución de conflictos”, *Métodos alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinar*, Dir. M. Gonzalo Quiroga, coord. I. Bazaga Fernández, M. Gonzalo Quiroga y R. Ventas Sastre, Dykinson, Madrid, 2015.

KENNETH MOORE, C., *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*, Granica, Buenos Aires, 1995.

LEÓN-LEÓN, G., “Aproximaciones a la mediación pedagógica. Approaches to pedagogical mediation”, *Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior*, 2014, vol.5, tomo 1, págs. 136-155.

MADRID LIRAS, S., “Por qué un cuarto modelo de mediación: oportunidades e integración del modelo de mediación insight,” *Revista de Mediación*, 2017, vol. 10, nº2, págs. 2340-9754.

MARTÍNEZ HEREDIA, N., Reseña de: Leónov, Nikolai Bases de la Conflictología, Granada, EUG. *Revista de Paz y Conflictos*, Vol.12, 2018.

MARTINEZ PALLARÉS, J. I., “El principio de confidencialidad en la mediación, una delimitación conceptual obligada”, *Revista General de Derecho Procesal*, 2018, nº44.

MONEREO, C., *El asesoramiento en el ámbito de las estrategias de aprendizaje. Estrategias de aprendizaje*, Madrid, 2000.

MONGÓN-CEPEDA, M. T., & CARRILLO, A. F., “El Principio de Voluntariedad de la Mediación en los actos notariales”, *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 2023, vol. 6, nº 3.

MONTERROSO CASADO, E., “Ventajas de la mediación frente a los procedimientos judiciales civiles y mercantiles”, *CEFLegal, Revista Práctica del Derecho*, 2016, nº 185.

NASH, M., *Diversidad, multiculturalismos e identidades: perspectivas de género. Multiculturalismo y género. Un estudio interdisciplinario*, Bellaterra, Barcelona 2001.

NOUGUÉS, J. M. B., “En torno al significado originario de los términos “compromiso” y “engagement” en el derecho y su sentido actual”, *Comunicación y Hombre*, 2018.

PARRA SEPÚLVEDA, D., “La negociación cooperativa: una aproximación al Modelo Harvard de negociación”, *Revista chilena de derecho y ciencia política*, 2012, vol.3, tomo 2.

PERALTA, N., & ROSELLI, N., “Conflicto sociocognitivo e intersubjetividad: análisis de las interacciones verbales en situaciones de aprendizaje colaborativo”, *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 2016, vol. 6, tomo 1.

PERILLA-TORO, L. E., & GÓMEZ-ORTIZ, V., “Relación del estilo de liderazgo transformacional con la salud y el bienestar del empleado: el rol mediador de la confianza en el líder”, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 2017, vol. 33, tomo 2.

QUINTERO DE MOYA, F., Q. *Manual de mediación penal, civil, familiar y justicia restaurativa*, Eirene Estudios de Paz y Conflictos, Madrid, 2020.

RAYON BALLESTEROS, M. C., “La necesaria modernización de la justicia: especial referencia al plan estratégico 2009-2012”, *Anuario jurídico y económico escurialense*, 2011, tomo 44.

REDORTA J., *Gestión de conflictos. Lo que necesitar saber*, UOC, Barcelona. 2011.

REINA, F., “Una ética para la mediación”, *Anuario de mediación y solución de conflictos*, 2014, tomo 2.

RIDAO RODRIGO, S., “«Es un lector, no un orador»: sobre la tricotomía comunicación verbal, paraverbal y no verbal”, *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, Murcia, 2017, vol. 11, tomo 1.

ROBBINS STEPHEN P., *Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones*, Cap. XIII, Sexta Edición, EEUU, 1994.

RODRIGO - ALSINA, M., “Elementos para una comunicación intercultural”, *Revista CIDOB d'afers internacionals*, 1997.

RODRÍGUEZ PIZARRO, G. “Principios básicos de la mediación y resolución alternativa de conflictos penales,” *Revista critica penal y poder*, 2011, vol. 1.

RUIZ MAGAÑA, I., *El acuerdo de mediación: eficacia y efectos. El acuerdo de mediación: eficacia y efectos*, Dykinson, Madrid, 2017.

SAN CRISTOBAL REALES, S., “Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil”, *Anuario jurídico y económico escurialense*, 2013.

SANDOVAL, L. L. F. La “contradicción fundamental” en el movimiento critical legal studies. *Temas Socio-Jurídicos*, 2018, Universidad de Santander, vol. 37, tomo 74.

SILVERA SARMIENTO, A., ARBOLEDA LÓPEZ, A., & SAKER GARCÍA, J., “La conciliación, herramienta de interdisciplinariedad para exaltar la cultura de acuerdos en la solución de conflictos en Colombia”, *Justicia Juris*, 2015.

SOLETO MUÑOZ, H., *Mediación y resolución de conflictos: Técnicas y ámbitos*, Tecnos, Madrid, 2011.

SOUTO GALVÁN, E., *Mediación familiar*, Dykinson, Madrid 2012.

THOMAS Y FILMAN, citado en JORDAN, P. J. & TROTH, A. C., *Emotional intelligence and conflict resolution: Implications for human resource development. Advances in developing human resources*, 2002.

VAN DE VLIERT, E., “Conflict and conflict management”, Handbook of Work and Organizational Psychology. Personnel Psychology, P. J. D. Drenth, H. Thierry, C. J. de Wolff (eds.), *Psychology Press, Hove*, Reino Unido, 1998.

VILALTA NICUESA, A. E.; La formación del experto mediador y los estándares de calidad. Particularidades que imprime el entorno electrónico. *IDP, Revista de Internet, Derecho y Política*, 2015.

WEBGRAFÍA

MALDONADO MUÑOZ, F.J., “Métodos alternativos de solución de conflictos”, *Trabajo de Fin de Grado, Universidad de Valladolid*; 2016, disponible en <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/20493>.

Principios de la mediación. (s. f.). Mediacionmurcia, disponible en : <https://www.mediacionmurcia.com/principios>

LegalToday, C. M. A. A. F. (2020, 16 junio). Cómo ser imparcial en mediación: no pero SÍ, sí pero NO. Legal Today. <https://www.legaltoday.com/opinion/blogs/civil-blogs/blog-de-co-mediacion/como-ser-imparcial-en-mediacion-no-pero-s-si-pero-no-2015-03->

