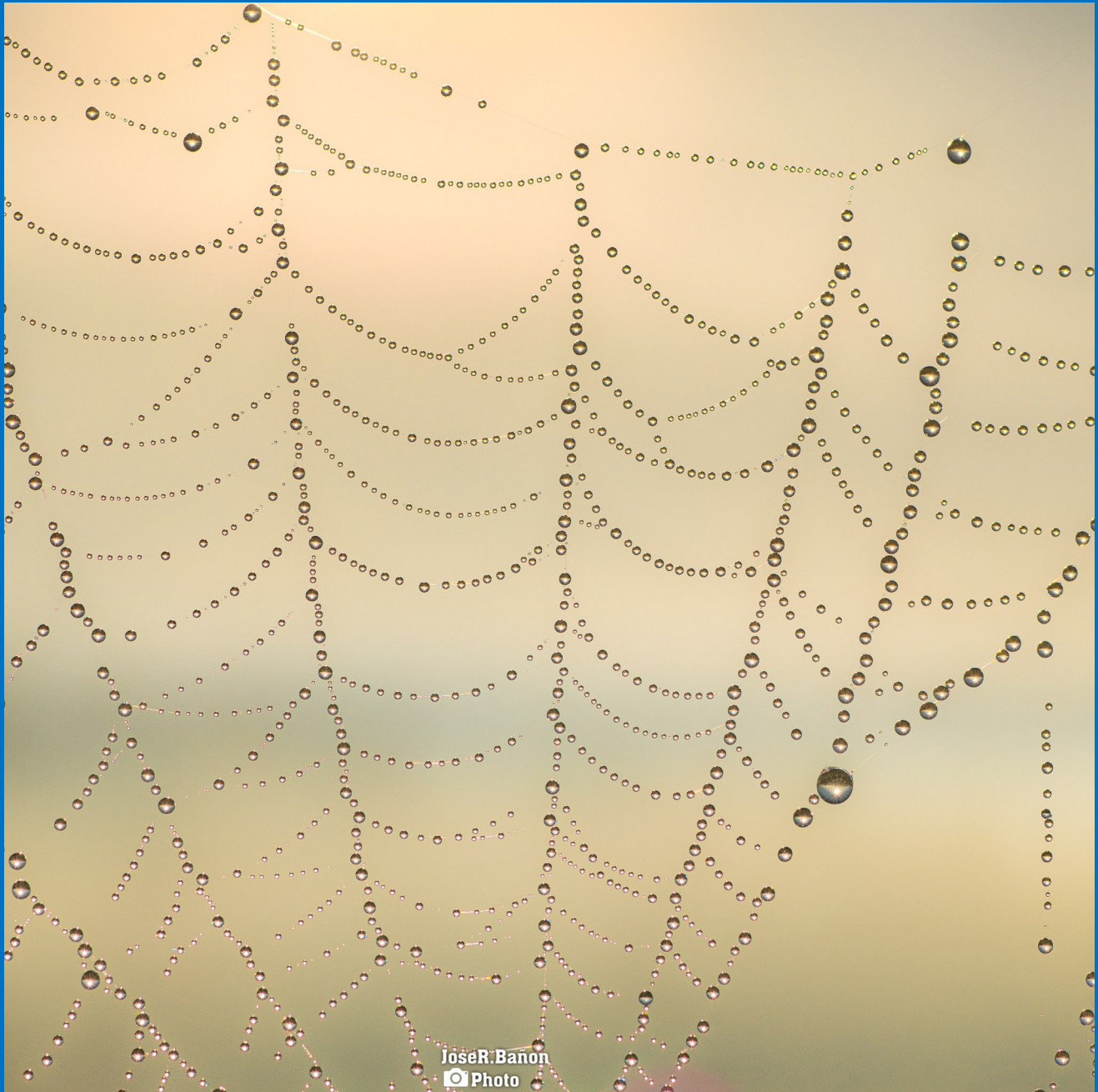


# Palabra de Mediador

Nº 19 Enero 2024



José R. Bañón  
Photo

SOBRE EL ARTÍCULO 49 DE LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA.  
Y LAS MEDIDAS DE APOYO. LA MEDIACIÓN



*Rocío Sampere*

**Palabra de Mediador es una  
publicación online de la  
Asociación Madrileña de Mediadores y del Instituto de  
Mediación de la AMM.**

**<https://www.ammediadores.es/>**

**Dirección Roció Sampere  
Editor David Naranjo  
Consejo de redacción  
Lourdes del Amo y Mar Oriol**

**Foto de Portada José Ramón Bañón**

**Las opiniones vertidas por los autores en sus artículos  
son propias y por tanto la responsabilidad que  
puedan ocasionar es responsabilidad únicamente de  
los mismos**

**ASOCIACIÓN MADRILEÑA DE MEDIADORES  
Plaza de los Reyes Magos 8 1º B - 28007 (Madrid)  
Telf.: 614 372 253  
[secretaria@ammediadores.es](mailto:secretaria@ammediadores.es)**





# EDITORIAL



Estimados lectores,

En la vastedad de la vida, a menudo encontramos paralelismos que nos conectan con las fuerzas fundamentales que dan forma a nuestro mundo. Como gotas de agua que se deslizan sobre hojas verdes, la mediación se revela como un elemento esencial que abraza el camino de la resolución de conflictos con una serenidad y persistencia única.

Las gotas de agua, aparentemente pequeñas e insignificantes, tienen el poder de esculpir cañones en las rocas más duras con el tiempo. De manera similar, la mediación se presenta como un proceso gradual pero transformador que puede cambiar la dinámica de las relaciones y abrir nuevas sendas hacia la armonía y la comprensión mutua.

En esta edición, nos complace destacar la excepcional participación de nuestra asociación entorno a los actos celebrados con motivo del día de la Mediación. Este evento no solo marca una celebración de los logros alcanzados, sino también un recordatorio de la importancia de cultivar la mediación como un elemento fundamental en la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

Desde nuestra asociación hemos querido lanzar nuestro podcast "Crónicas de Mediación" coincidiendo con este singular día, esperamos sea el germen de muchos más. Siguiendo con varias reuniones institucionales en la que pusimos de manifiesto la importancia de la Mediación a aquellos que ya la conocían, a los que debían conocerla e incluso a aquellos que ni siquiera habían oído hablar de la misma.

Instamos a nuestros lectores a sumergirse en las páginas de esta revista, donde exploraremos casos inspiradores, técnicas innovadoras y reflexiones profundas sobre el poder transformador de la mediación. Sigamos siendo gotas de agua que, con persistencia y dedicación, desencadenan cambios significativos en la forma en que enfrentamos los conflictos.

Que este número sirva como un tributo a la mediación y a todos aquellos que trabajan incansablemente para tejer la red de entendimiento en nuestra sociedad. Recordemos siempre que, como gotas de agua, podemos esculpir un futuro más pacífico y resiliente.

Con gratitud y determinación,

David Naranjo

Vicepresidente de AMM

[vicepresidencia@asociaciónmadrileñademediadores.es](mailto:vicepresidencia@asociaciónmadrileñademediadores.es)



## DESJUDICIALICEMOS LOS ASUNTOS DE EMPRESA. PALO PARA TODOS

*Juan Medina*

Pag. 6



## CRITERIOS PARA CALCULAR LAS PENSIONES ALIMENTICIAS III

*Francisco Quiz-Jarabo*

Pag. 11



## MEDIOS ADECUADOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EMPRESARIALES

*Jorge Miralles*

Pag. 16



## LA COMISIÓN MEDIACIÓN IGUALDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN (COMIDI)

*COMIDI de AMM*

Pag. 19



## NUESTRAS RECOMENDACIONES

*AMM*

Pag. 24



## SOBRE EL ARTÍCULO 49 DE LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA. Y LAS MEDIDAS DE APOYO. LA MEDIACIÓN

*Rocío Sampere*

Pag. 25



## LA MEDIACIÓN ES CONVERSACIÓN, NO LO OLVIDEMOS NUNCA

*Javier Ales*

Pag. 28



## Desentrañando los Roles en Resolución de Conflictos: Neutral, Conciliador y Mediador y el Proyecto de Ley de Eficiencia Procesal

*Arturo Ortiz*

Pag. 33



## NOTICIAS DE NUESTRA ASOCIACIÓN

Pag. 36



## Los Mediadores Opinan

*AMM*

Pag. 52



## NOTICIAS DE MEDIACIÓN

*Casos de Éxito de la Mediación*

*Jorge Miralles*

Pag. 51



## NOTICIAS DEL INSTITUTO DE MEDIACIÓN

*Pepe García Atrilla*

Pag. 53

# DESJUDICIALICEMOS LOS ASUNTOS DE EMPRESA. PALO PARA TODOS



*Juan Medina*

Nos encontramos en un contexto de alta litigiosidad, en la que según datos del Consejo General de Poder Judicial, en el último año, la tasa de litigiosidad en el conjunto de España, fue de 140,8 asuntos por cada 1.000 habitantes. Incluso existen comunidades autónomas que han mostrado una tasa superior a la media, como por ejemplo Canarias 181 asuntos, Andalucía 149,60, Asturias 145,40 o Madrid 145,20.

De esto somos responsables todos los agentes, operadores, organismos administrativos y judiciales, abogados, graduados sociales, empresas y trabajadores, e incluso centros de formación. Al margen de las normas jurídicas que tenemos, que evidentemente se pueden mejorar,

todos tenemos nuestra parte alícuota de responsabilidad.

## **SITUACION ACTUAL (EN ASUNTO LABORALES)**

Palo a la legislación procesal: Existen números conflictos laborales en la empresa, en los que en determinados casos no sería preciso que se resolvieran con un proceso judicial para dirimir

la cuestión, como por ejemplo en materias de concreción de jornadas para conciliar la vida laboral y familiar, modificación de condiciones de trabajo, vacaciones, reclamación de cantidades reducidas, y que suponen la intervención de muchos recursos, abogados o graduados sociales de todas las partes, testigos, funcionarios judiciales





que intervienen tales como oficiales, secretarios (letrados judiciales) Jueces, etc. , y con la gran carga burocrática en citaciones, notificaciones, diligencias, e incluso con las posteriores impugnaciones en instancias superiores, que dilatan en el tiempo enormemente la resolución del asunto.

Palo a los órganos administrativos:- Determinados asuntos requieren de un intento de conciliación previa antes órganos administrativos, en los Centros de conciliación de las Comunidades Autónomas, y que en la práctica habitual, es un mero trámite formal “¿hay acuerdo si o no?” y no es una verdadera ocasión para solucionar el asunto, ya que la vocación por la mayoría de Letrados de dichos organismos, es realizar el trámite, pero sin propiciar en esa fase administrativa una rápida solución consensuada de la cuestión, y que supondría ahorro de recursos, (y de TIEMPOOOOO), evitando las posteriores instancias judiciales.



En otros asuntos, como en materia de prestaciones, bajas, accidentes etc., son necesarias las Reclamaciones previas, que igualmente en la gran mayoría de ocasiones se convierten en una mera formalidad, y no llega ni a ser verdaderamente analizada por el organismo administrativo, a sabiendas que después queda la instancia judicial que dirimirá el asunto. (Claro ejemplo son las incapacidades médicas resueltas más de 2 años después, con la situación de incertidumbre para trabajadores y empresas implicadas en la resolución, y que no saben qué hacer durante la espera).



Palo a los Abogados/ Graduados Sociales.- Muchos profesionales rechazan aconsejar a los clientes un procedimiento alternativo a los juzgados ya en algunos casos se piensa que supondría un pérdida de parte de sus ingresos, o tienen el mito de que los buenos Abogados no concilian asuntos, sino

que es mejor litigar, en un proceso judicial. Incluso es importante recordar que el Código Deontológico del Consejo General de la Abogacía, en su artículo 12.8 Indica que "Siempre se deberá intentar encontrar la solución más adecuada al encargo recibido, debiéndose asesorar al cliente en el momento oportuno respecto a la posibilidad y consecuencias de llegar a un acuerdo o de acudir a instrumentos de resolución alternativa de conflictos."

**Palo a organismos judiciales:** En la Ley de Enjuiciamiento Civil en su artículo 414.1 y 440.1 establece la obligación de "informar a las partes de la posibilidad de recurrir a una negociación para intentar solucionar el conflicto, incluido el recurso a una mediación"

Esta posibilidad en la práctica no es trasladada o percibida por las partes como una verdadera posibilidad de solución previa al día de la vista, y en los juzgados sería convenientes que recuerden este precepto para trasladárselo a las partes.

**Palo a empresa:** En muchos casos en las empresas no existe la cultura del acuerdo sobre



determinados asuntos, como sería poder efectuar por la dirección una labor preventiva de conflictos, y que normalmente podrían derivar en posteriores demandas judiciales, y que claramente podían haber sido resueltas en sus orígenes, con una buena labor preventiva interna.

**Palo a los trabajadores:** En muchos casos detecto una falta de pertenencia a la empresa, ya es concebida por ciertos trabajadores como "el enemigo", que deriva en una cultura laboral toxica, y en general tienen una visión negativa de la misma, en lugar de verse como parte de ella.

**Palo a los centros de formación:** En la mayoría de titulaciones no se forma sobre las vías alternativas de soluciones de conflictos. Estas vías alternativas son escasamente utilizados principalmente porque son desconocidos por la mayor parte de la ciudadanía. Por ello en los centros de formación se deberían implantar medidas que logren un mayor conocimiento de los mismos y una







mayor difusión.

A modo de mejoras, propongo que por todos los implicados procuremos mejorar el escenario, e incentivar las desjudicialización con medidas como:

Hacer partícipes en la actual Ley de Mediación (5/2012) a Abogados y Graduados Sociales, y darles su importancia, al poder asesorar a sus clientes técnicamente, y propiciar que con mediación se resuelva el asunto de sus clientes antes de judicializar el conflicto. De esta forma entiendo que sus clientes se podrían encontrar más satisfechos con ellos, y por tanto, es una manera de conservarlos y mantener sus ingresos profesionales, sin necesidad de demandas, y con unos clientes más fieles a ellos en los futuros asuntos.

Crear una especie de certificación oficial de EMPRESA SIN ASUNTOS SENTENCIADOS, en el que se premie a las empresas que no hayan tenido demandas presentadas y tramitadas hasta la sentencia, y que puede suponer con esta certificación, una mayor puntuación para la obtención de subvenciones en la adminis-

tración, o mayor puntuación en la adjudicación de contratos públicos con las AAPP. Véase ejemplo de certificaciones llamadas "UN GRAN LUGAR PARA TRABAJAR" donde se fomenta un entorno de trabajo más amigable.

Bonificar las cotizaciones en las empresas de forma gradual, en la medida en la que con los años la empresa consiga no tener con-

flictos judicializados, premiando esa excelencia empresarial en lo laboral.

Reconocer y premiar el enfoque colaborativo: Las administraciones pueden reconocer y premiar los esfuerzos y logros de aquellos actores que adopten un enfoque colaborativo para llegar a acuerdos. Esto puede incluir la creación de premios o distinciones especiales y además incentivos económicos o beneficios adicionales.

Desde la administración implantar la cultura del acuerdo, propiciando formación e información preventiva de conflictos en titulaciones, en cursos a emprendedores, empresarios, operadores jurídicos, funcionarios etc., para efectuar un plan integral que suponga a transformación cultural en las empresas.



*Juan Medina*

# Mediación

*Porque hay caminos  
que es mejor hacer  
en buena compañía*



## Qué es el INSTITUTO de Mediación de AMM

El Instituto de Mediación de la Asociación Madrileña de Mediadores, es una entidad privada que **nace en el seno** de la **Asociación Madrileña de Mediadores (AMM)**.

El **objetivo** principal del Instituto es **posibilitar**, en las mejores condiciones, la **administración de los procedimientos de mediación** que se le soliciten a la AMM.

El Instituto ofrece:

- ✓ **Apoyo, orientación y asesoramiento** en las cuestiones que se planteen en una mediación,
- ✓ **Designación objetiva y transparente** de una persona mediadora.



## Quiero solicitar una **MEDIACIÓN**, ¿qué he de tener en cuenta?

### ¿POR QUÉ INICIAR UN PROCESO DE MEDIACIÓN?

La mediación es una forma de resolver los **conflictos de manera rápida, económica y confidencial** en comparación con un proceso judicial.

### ¿QUIÉN PUEDE SOLICITAR UNA MEDIACIÓN?

**Cualquiera de las personas en conflicto** puede acudir a un mediador y éste le indicará si su problema puede ser mediable y el procedimiento a seguir.

### ¿CÓMO SE INICIA UNA MEDIACIÓN?

Envía tu solicitud a:  
[instituto.mediacion@ammediadores.es](mailto:instituto.mediacion@ammediadores.es)







# CRITERIOS PARA CALCULAR LAS PENSIONES ALIMENTICIAS III



*Francisco Ruiz-Jarabo*

Continuamos con la exposición de este trabajo. En el primer artículo vimos una serie de conceptos generales, una idea aproximada del “chip” que hay que tener en mente a la hora de atender a los parámetros de ingresos y gastos. En el anterior artículo, el segundo, estudiamos los parámetros a tener en cuenta para calcular de una forma global y completa los ingresos así como la distribución de la carga proporcionalmente entre ambos progenitores con arreglo a esos ingresos. En este artículo vamos a hablar del mínimo vital:

### **Problemática del mínimo vital**

Se considera como “mínimo vital” la cantidad mínima imprescindible para el desarrollo de la existencia de los hijos menores en condiciones de suficiencia y dignidad, a los efectos de garantizar, al menos y en la medida de lo posi-

ble, un mínimo desarrollo físico, intelectual y emocional, independientemente de la capacidad económica de alimentante.

Razones para su establecimiento:

- a. El principio del “favor filii” que debe presidir en todo caso la regulación de las relaciones familiares y derivado de lo anterior, añade el Tribunal Supremo que, en caso de hijos menores, más que una obligación propiamente alimenticia, lo que existen son deberes ineludibles inherentes a la filiación, hasta tal punto que el artículo 110 del Código Civil establece que *“Aunque no ostenten la patria potestad, ambos progenitores están obligados a velar por los hijos menores y a prestarles alimentos”*.



b. Su preferencia, artículo 145.3 del Código Civil:

*“Cuando dos o más alimentistas reclamaren a la vez alimentos de una misma persona obligada legalmente a darlos, y ésta no tuviera fortuna bastante para atender a todos, se guardará el orden establecido en el artículo anterior, a no ser que los alimentistas concurrentes fuesen el cónyuge y un hijo sujeto a la patria potestad, en cuyo caso éste será preferido a aquél.”*

El mantenimiento de los gastos alimenticios de los hijos es una obligación esencial por incardinarse en la relación paterno-filial (artículo 110 del Código Civil) y no puede verse afectada por las limitaciones propias del régimen legal de los alimentos entre parientes, de modo y manera que, como se infiere del artículo 152.2º del Código Civil, la satisfacción de las necesidades de los hijos menores han de primar sobre la satisfacción de las propias necesidades de los progenitores, que han de sacrificarlas a favor de la satisfacción de las de aquéllos (Sentencias del Tribunal Supremo de 5 de octubre de 1993 y de 16 de julio de 2002).



Presupuestos: situación actual de precariedad económica, en situación de desempleo, careciendo de trabajo o de ingresos por actividad, cobrando, si acaso, ayuda social, subsidio de desempleo, renta básica, renta activa, salario mínimo de inserción etc.

Quedan fuera de estos presupuestos aquellos supuestos excepcionales de absoluta imposibilidad, como pudiera ser la indigencia o la prisión (Sentencia dl Tribunal Supremo de 2 de marzo de 2015 en aplicación de doctrina ya

adelantada en las anteriores Sentencias del Tribunal Supremo de 19 de enero y 12 de febrero de 2015) y, algo que sorprendentemente resulta muy desconocido, tampoco es obligatorio si se trata de hijos mayores de edad (Sentencia del Tribunal Supremo de 2 de diciembre de 2015). Para todo lo demás debemos aplicar el mínimo vital.

Resulta esencial que se tenga en cuenta el artículo 3.1 del Código Civil: Las normas se interpretarán según el sentido propio de sus palabras, en relación con el contexto, los antecedentes históricos y legislativos y la realidad social del tiempo en que han de ser aplicadas, atendiendo fundamentalmente al espíritu y finalidad de aquellas.

### CUANTÍA:

Aquí la disparidad es realmente grande, pues según las circunstancias y el territorio nos encontramos con un amplio abanico.

- 150 euros (SAP Zaragoza 2ª de 28 de febrero de 2012, SAP Córdoba 2ª de 4 de junio de 2012, SAP Murcia 5ª de 11 de diciembre de 2012, SAP La Rioja 1ª de 10 de mayo de 2010, SAP Alicante 9ª de 18



de junio de 2009...)

- 180 euros (SAP Valencia 10ª de 7 de febrero de 2013, SAP Tenerife 1ª de 2 de abril de 2012).
- 120 euros (SAP Asturias 5ª de 5 de marzo de 2013, SAP Soria 5ª de 5 de marzo de 2013), 100 euros (SAP Asturias 4ª de 18 de enero de 2013) o incluso en cantidades casi simbólicas como 60 euros (SAP Madrid 24ª de 19 de mayo de 2010)

### **MÍNIMO VITAL Y REBELDÍA CON PARADERO IGNORADO**

Suele ser a veces una práctica habitual en los Juzgados que cuando el obligado a prestar alimentos se encuentra el paradero ignorado y el procedimiento se ha seguido en rebeldía, normalmente se reconoce el derecho a recibir una pensión alimenticia pero no se establece ninguna cuantía ante la ausencia de datos económicos del obligado al pago, dejando tal vez su cuantificación a la fase de ejecución. Esa solución deja al progenitor custodio en una situación de auténtico abandono, obligándole además a un nuevo procedimiento judicial cuando llegue a conocer el paradero del obligado al pago o cuando llegue a conocer sus datos económicos. La solución que yo daba en estos casos es imponer también el mínimo vital, y la fundamentación jurídica que solía emplear en mis sentencias era la siguiente:

*“Sin embargo, respecto a la pensión alimenticia, nos encontramos con el artículo 148 del Código Civil, el cual establece que la obligación de dar alimentos será exigible desde que los necesitare, para subsistir, la persona que tenga derecho a percibirlos; pero no se abonarán sino desde la fecha en que se interponga la demanda. Como se puede apreciar no se hace ninguna distinción para situaciones de rebeldía con paradero desconocido. Por ello procede establecer una cuantía, si bien, ante*



*la falta de datos ya mencionada, sólo puede ser de un mínimo vital de XXX euros. De aportarse más datos (objetivos, no sólo manifestaciones de parte), se podrá modificar esta cuantía.”*

Hasta aquí esta segunda entrega, un poco más corta porque en el próximo artículo comenzamos con un estudio del análisis completo de los gastos.

Las siguientes entregas, si bien podrán verse modificadas según se vaya desarrollando el trabajo, versarán sobre qué partidas deben computarse para realizar un cálculo COMPLETO de los gastos de los hijos, y finalmente se harán explicaciones sobre reajustes finales, terminando esta serie de artículos con un ejemplo REAL en una sentencia.

Hasta el próximo artículo.

Un saludo.



*Francisco Ruiz-Jarabo*



SYSÚ  
CLINIC

15% DESCUENTO  
EN NUESTROS  
TRATAMIENTOS

ASOCIADOS/AS AMM

SYSÚ CLINIC

SYSÚ  
CLINIC

MEDICINA ESTÉTICA

MEDICINA ESTÉTICA

PASEO DE LA HABANA 23 B°  
DCHA

28036 MADRID

TF 663650306



# ALIMENTOS DE VALLADOLID

CON  
**SEIS**  
ESTRELLAS



**Miguel Ángel de la Cruz**  
**LA BOTICA DE MATAPOZUELOS**  
(Matapozuelos)

**Marc Segarra**  
**REFECTORIO**  
(Sardón de Duero)

**Victor Martín**  
**TRIGO**  
(Valladolid)

**Cristóbal Muñoz**  
**AMBIVIUM**  
(Peñafiel)

**Victor Gutiérrez**  
**TALLER DE ARZUAGA**  
(Quintanilla de Onésimo)

**Alvar Hinojal**  
**ALQUIMA**  
(Valladolid)



**DIPUTACIÓN  
DE VALLADOLID**



**ALIMENTOS  
DE VALLADOLID**  
*Al gusto de todos*

[www.alimentosdevalladolid.com](http://www.alimentosdevalladolid.com)

# MEDIOS ADECUADOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EMPRESARIALES



*Jorge Miralles*

Tengo la impresión de que persiste una noción equivocada de que "La mediación solo es efectiva en casos sobre conflictos empresariales simples y de montos menores". Sin embargo, observo que en el ámbito de las disputas empresariales complejas hay una tendencia creciente a explorar distintas alternativas y a aplicar diversos métodos, o una combinación de estos, para resolver conflictos que involucren propiedades significativas, sumas considerables de dinero o situaciones que podrían impactar la continuidad de la empresa, la re-

lación entre socios o la continuidad de tratos comerciales. Compruebo que cuando las partes profundizan en el concepto de mediación, pueden reconocer que los mediadores profesionales podemos aportar numerosos beneficios, ofreciendo procesos menos estresantes, más eficientes, flexibles, económicos y, no menos importante, totalmente confidenciales.

Debemos ser conscientes de que si una negociación empresarial llega a un punto muerto y los problemas sin resolver continúan, no necesariamente significa el fin del proceso. En tales circunstancias, el objetivo es determinar qué procedimiento de mediación, conocido como "MASC" - medios adecuados para la solución de conflictos-, es el más adecuado. En este contexto, el papel de los mediadores es crucial para proporcionar a los asesores legales la máxima información que les ayude a guiar a sus clientes en la evaluación de las ventajas y desventajas de las distintas



modalidades de mediación, considerándolas como una opción viable para evitar un litigio. Como mediadores, nuestra colaboración, fundamentada en los principios de la negociación colaborativa y la búsqueda de un acuerdo beneficioso para ambas partes, y manteniendo nuestra neutralidad e independencia, nos permite adaptar nuestro enfoque según la naturaleza del conflicto. Así, buscamos la forma más adecuada para facilitar la resolución de la disputa.

Cuando los implicados en un conflicto no están convencidos de comenzar una



mediación, especialmente si el caso es derivado a mediación por un tribunal, suele haber reticencia tanto de los involucrados como de sus abogados a participar en ella. Esta situación a menudo reduce la probabilidad de alcanzar un acuerdo a través de la mediación. En estas circunstancias, puede resultar más efectivo llevar a cabo una "mediación evaluativa". En este tipo de mediación, nuestro enfoque se centra en aclarar las cuestiones de hecho que han causado el estancamiento de las negociaciones. Como mediadores, nuestra intervención se enfoca en ser "Fact-Finders". Este enfoque, simple, abreviado y no vinculante, proporciona a las partes una perspectiva realista y aporta nuevos elementos para reanudar la negociación. Además, podemos complementar esta función con la emisión de una opinión o recomendación preliminar, también no vin-

culante, que sirva de guía hacia una solución consensuada. A través de nuestras preguntas sobre diversas cuestiones de la disputa, podemos ayudar a las partes a que puedan evaluar la solidez de sus argumentos y valoren sus posibilidades reales de éxito en caso de proseguir con el litigio.

En situaciones de desconfianza donde las partes en disputa prefieren no revelar siquiera sus propuestas iniciales, podemos proponer adoptar el rol de un "mediador oyente". En este papel, iniciamos el proceso recopilando de cada

parte la mejor oferta que consideran posible presentar. Tras recibir y evaluar estas ofertas, como mediadores, podemos determinar si las partes están suficientemente cerca en sus posiciones como para que sea productivo realizar reuniones de mediación, donde se podrían ajustar y negociar las diferencias. En este escenario, salvo que las partes decidan lo contrario, se asume que mantendremos en estricta confidencialidad el contenido de las propuestas, con la expectativa de que las partes confíen en nuestro buen criterio para facilitar el avance hacia una resolución.







más estratégicos que reflejan sus prioridades comerciales o societarias. Métodos como las primeras evaluaciones neutrales y las evaluaciones tempranas de casos, junto con los enfoques previamente mencionados, constituyen un avance significativo en la implementación de los medios adecuados de solución de controversias (MASC). En todos estos métodos de reso-

Por último, tenemos el proceso conocido como "mediación tradicional, cuando las partes deciden voluntariamente acudir a mediación, demostrando su disposición a buscar y lograr, a través de un proceso colaborativo y desde la autonomía de su voluntad, una resolución a su disputa. En este escenario, como mediadores, facilitaremos el proceso centrándonos en empoderar a las partes para que encuentren sus propias soluciones. Nos abstendremos de revelar nuestras perspectivas personales sobre el conflicto y, solo si es necesario, aportaremos observaciones que ayuden a cada parte a explorar sus intereses y alcanzar un acuerdo.

Como mencioné al comienzo del artículo, observo cada vez más que las empresas están adoptando enfoques de gestión de conflictos

lución, la participación de un mediador profesional es crucial para garantizar la imparcialidad y aplicar la equidad necesaria en este tipo de negociaciones. Asegurar que todas las partes sean escuchadas y tratadas adecuadamente dentro de un marco estructurado ayuda a prevenir el descarrilamiento de las conversaciones. En resumen, si las partes implicadas y sus asesores jurídicos evalúan las ventajas y desventajas de cada método de resolución de conflictos en los diferentes contextos, podrán elegir el más adecuado para la solución de sus diferencias o transacciones, aumentando las posibilidades de lograr una solución satisfactoria.



*Jorge Miralles*

# LA COMISIÓN MEDIACIÓN IGUALDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN (COMIDI)



*Comisión M/D/I (Mediación en igualdad, diversidad e inclusión)*

La Asociación Madrileña de Mediación (AMM) ha creado distintas comisiones de trabajo con el objetivo de dar cabida y cumplimiento a los fines de la asociación. Entre ellas, se encuentra la Comisión de Mediación en Igualdad Diversidad e Inclusión (COMIDI), integrada por Marisol Andreu, Lourdes del Amo de la Fuente, María José García Pedreño, Nélide Garimez, Gloria Inés Leal Mora, Elena Martínez Guillén y Marisa Marquina de Miguel.

La Comisión de Mediación en Igualdad Diversidad e Inclusión (COMIDI) de la AMM está comprometida en trabajar por una sociedad más justa y equitativa. Una de sus iniciativas es diseñar un documento de Buenas Prácticas para la Resolución de Conflictos en materia de Igualdad, Diversidad e Inclusión. A continuación, presentamos algunas preguntas y respuestas que se han realizado para dar a conocer esta Comisión:

¿Qué es la mediación para esta comisión de igualdad y Con qué se puede interconectar?  
Lourdes del Amo responde:

La mediación es una forma de solucionar conflictos de forma voluntaria, confidencial y flexible, con la ayuda de un tercero imparcial, el mediador, que ayuda a las partes a comunicarse de forma efectiva y mejorar el diálogo. En el contexto de la igualdad, la mediación se enfoca en promover la igualdad de género y



es particularmente beneficioso para abordar los conflictos de género, ya que permite a las partes involucradas en un conflicto, discutir sus problemas y llegar a soluciones de manera colaborativa y respetuosa.

Además de resolver conflictos, la mediación promueve una mayor comprensión y empatía entre las partes, lo que puede ayudar a prevenir

futuros conflictos. Por ello, la mediación puede ser especialmente efectiva en casos de violencia doméstica, donde la intervención temprana y el diálogo pueden ayudar a evitar situaciones más graves.

La mediación es aplicable a la resolución de conflictos laborales relacionados con la igualdad de género, como la discriminación en el lugar de trabajo o la falta de acceso a oportunidades de desarrollo profesional.

Respecto a la diversidad y la inclusión, la mediación puede ser especialmente conveniente para abordar los conflictos relacionados con la discriminación, la violencia y la exclusión social. Puede ayudar a las personas a resolver conflictos con sus familias, amigos, compañeros de trabajo o vecinos, y a encontrar soluciones que sean aceptables para todas las partes involucradas.

La mediación, por tanto, proporciona acuerdos que promuevan la igualdad de oportunidades y derechos para todas las personas, independientemente de su género, raza, orientación sexual, religión, edad, entre otros.

En resumen, la mediación puede ayudar a las empresas a fomentar una cultura de respeto, colaboración y diálogo, lo que puede mejorar la productividad y la satisfacción de los em-

pleados. En resumen, la mediación puede ser una herramienta muy útil para las empresas que buscan promover la inclusión social y

crear entornos de trabajo más inclusivos y respetuosos, y a prevenir la discriminación y el acoso en el lugar de trabajo."

¿Cuáles son las ideas principales en las que se basa la mediación? Gloria Inés Leal Mora res-

ponde:

La mediación es un método efectivo para resolver conflictos de manera colaborativa y constructiva. Sus ideas claves, además de las que constituyen sus principios básicos y fundamentales como son, la imparcialidad, la neutralidad, la voluntariedad y la confidencialidad, se basan además en una serie de aspectos relevantes como son, el fomentar la comunicación abierta y efectiva entre las partes, ya que el mediador facilita la conversación, asegurándose de que cada parte tenga la oportunidad de expresar sus puntos de vista y escuchar los de los demás, cosa que no sucede casi nunca en los procesos judiciales. También a diferencia de éstos, se centra en encontrar soluciones para el futuro, en lugar de determinar culpabilidades del pasado. Las partes son las responsables de tomar decisiones durante la mediación. El mediador brinda apoyo y guía, pero no impone soluciones. Este enfoque empodera a las partes y les permite encontrar las soluciones por sí mismas. Las partes son las principales protagonistas en el proceso de mediación, el mediador únicamente las alienta a que tengan una participación activa, ayudando a que cada una sea escuchada y comprendida, creando un ambiente donde la comunicación sea eficaz, de





esta forma ellos comparten la responsabilidad de tratar de encontrar las soluciones, y si lo consiguen, dichos acuerdos serán más duraderos, ya que se basan en el consenso y en la comprensión mutua.

Otra de las claves de la mediación es que puede aplicarse en una variedad de contextos, como familiar, laboral, comunitario, entre otros. Se adapta a las necesidades específicas de cada situación, utilizando un enfoque interdisciplinario. No hay un enfoque único y rígido, sino que se trata de un proceso más flexible que el proceso judicial, para ello, los principios y técnicas de mediación deberán adaptarse y aplicarse a una variedad de contextos y situaciones de diversa índole, utilizando conocimientos y prácticas de diferentes disciplinas. Esta integración de enfoques especializados permite entender mejor las complejidades de los problemas sobre los que se va a mediar. En lugar de abordar solo los aspectos legales o emocionales de una disputa, los mediadores pueden considerar múltiples dimensiones, facilitando así una resolución más completa y sostenible.



En definitiva, la mediación es especialmente beneficiosa cuando las partes tienen relaciones continuas, como en disputas familiares o laborales ya que favorece la mejora de las relaciones y la construcción de acuerdos que permitan la colaboración futura, para la consecución de una vida mejor.

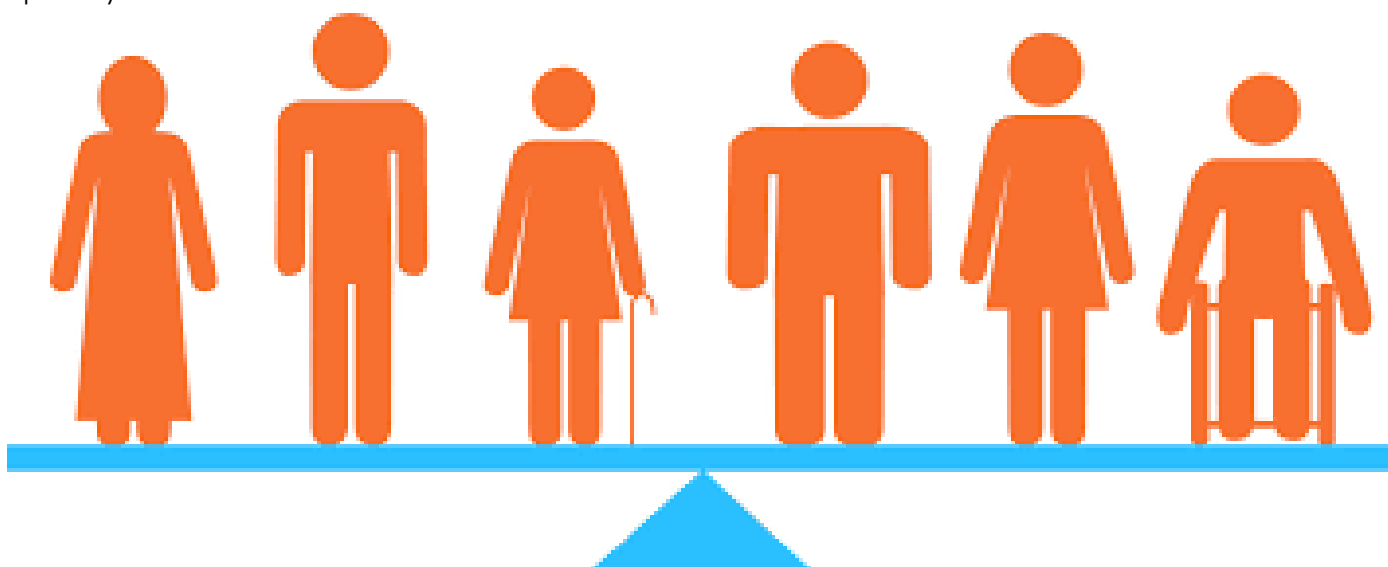
¿Cuál es el verdadero objetivo de la mediación y Qué enfoque queremos darle? María Luisa Marquina San Miguel responde:

Esta Comisión tiene por objetivo central aplicar los principios y características distintivos de la Mediación a conflictos en los que la igualdad, la diversidad y la

inclusión están en la base de la génesis y evolución del conflicto.

La aplicación de la mediación a los conflictos entre personas en distintas escalas parte de la existencia de diferencias entre ellas. Buscamos un equilibrio de posiciones e igualdad, como seres humanos y en derechos, a partir de la aceptación de la diversidad en la conducción del conflicto.

Se considera aceptado y extendido que el presupuesto de igualdad es una de las caracte-



terísticas más importantes (si no la más) en la que se sustenta la mediación. Es una de las más básicas porque en una mediación que respete y aplique todos los principios de la mediación ninguna de las personas inter venga puede estar en condiciones de inferioridad. Si existiera una condicionalidad tal, ello repercutiría en su posibilidad de intervención para construir un potencial acuerdo final.

La igualdad no debe ser por tanto una igualdad formal para, por ejemplo, intervenir en el proceso y presentar propuestas.

Para que un proceso de mediación funcione, más allá de cualquier formalismo, debe darse una igualdad "real" entre las personas que participan, sin que ninguna de ellas sienta temor o miedo por la posibilidad de que alguna ejerza poder sobre la otra. Es crucial que la persona mediadora tenga en cuenta, entre otras, esta variable.

El Día de la Mujer proporciona una nueva oportunidad para reivindicar la posibilidad de comportamiento racional de las personas, aceptando su diversidad en cualquier orden, sexual y de género, afectivo y emocional, económico y social (...). El ser humano cuenta con la herramienta primordial del lenguaje, la

cual, utilizada de forma analítica, con precisión y respeto puede generar espacios de aplicación de la mediación que mejoren la vida en diferentes ámbitos: personal y afectivo,

educativo, laboral, empresarial, institucional, político. En fin, en cualquier entorno en el que se den relaciones humanas que no persigan basarse en la hegemonía de unos sobre otros.

Háblanos de los "superpoderes" que tiene la mediación. María José García Pedreño responde:

Centrándonos en los beneficios ya mencio-

nados de la mediación para crear unas relaciones laborales donde la Igualdad de trato y de oportunidades sea el principio inspirador de las mismas, es necesario indicar que este sistema de resolución de conflictos permite a las partes alcanzar consenso en aspectos tan básicos como los mínimos que ambas necesitan para conseguir una convivencia pacífica en el lugar de trabajo haciéndolo posible mediante el establecimiento de una comunicación que les permita exponer sus necesidades tras manifestar todo aquello que percibían como negativo y que, en algunos casos, puede convertirse en factores de riesgo que terminan por provocar la somatización de estreso-





ta del restablecimiento de la comunicación que ha permitido que las partes se hayan comprendido mutuamente.

La mediación humaniza el conflicto porque permite a las partes involucradas expresarse de forma sencilla en un proceso ágil y flexible que se adapta en todo momento a quienes participan en el mismo, siendo responsabilidad de las personas mediadoras crear el entorno y clima que lo propicie.

res en enfermedades e, incluso, llegar a convertirse en patologías crónicas como enfermedades autoinmunes, digestivas o cardiovasculares.

En aquellas situaciones en las que la diversidad se vive como diferencia que nos aleja es necesario contar con un método alternativo que permita a las personas en conflicto resolverlo de forma tranquila y sosegada permitiéndoles ver las ventajas de ser diferentes, más aún en el ámbito laboral, donde está ampliamente demostrado que el desarrollo de los proyectos es posible cuando somos capaces de aunar esfuerzos de personas que son o se sienten diferentes porque es lo que enriquece el trabajo en equipo.

Los superpoderes que ofrece la mediación son, por tanto, dotar a las partes en disputa de habilidades que van adquiriendo durante el proceso a través del apoyo que reciben de las personas mediadoras que las asisten con total imparcialidad y neutralidad. Esas habilidades consisten en conseguir que las partes sean capaces de expresar el qué del conflicto, el cómo les afecta y el para qué exponen sus necesidades, tras lo cual la resolución del conflicto queda en un estadio superior al propio acuerdo alcanzado, en su caso, pues son muchos los procesos de mediación que finalizando sin acuerdo resultan en una restauración de la relación como consecuencia direc-

ta del restablecimiento de la comunicación que ha permitido que las partes se hayan comprendido mutuamente. Cuando antes indicamos que las partes adquieren habilidades nos referimos precisamente a las aptitudes didácticas de las personas mediadoras, que consiguen capacitar a las partes para que se escuchen de manera asertiva y activa. Sentirse escuchado y comprendido, aunque quien lo haga no esté de acuerdo con ello, tiene el poder de rebajar la tensión existente consiguiendo que las personas se liberen de la carga negativa convirtiendo el conflicto en oportunidad.

En conclusión, la mediación es una herramienta valiosa para promover la igualdad y la inclusión en la sociedad, y la COMIDI está comprometida en trabajar por una sociedad más justa y equitativa, y está enfocada en promover la igualdad, la diversidad y la inclusión en la mediación.

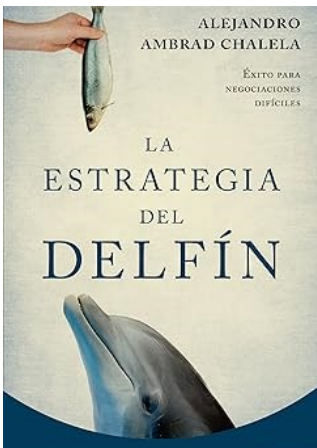


*Comisión Mediación en igualdad,  
diversidad e inclusión*



# Nuestras Recomendaciones

## Libros



### **La estrategia del delfín: Éxito para negociaciones difíciles (Cuerpo y mente)**

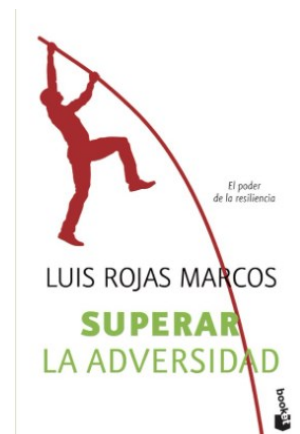
Alejandro Ambrad Chalela

La mejor solución a cualquier disputa de intereses es una negociación transparente en la que las dos partes se vean beneficiadas por igual. Pero en el mundo real esto no sucede. En toda negociación existe manipulación ya que en ellas suele existir cierto desequilibrio, bien por las ventajas competitivas de uno o por la disponibilidad de información de otro. Todos manipulamos y a todos nos manipulan y es algo inherente al ser humano. ¿Qué propone la estrategia del delfín? Una forma de afrontar negociaciones manipulativas de forma sencilla y exitosa.

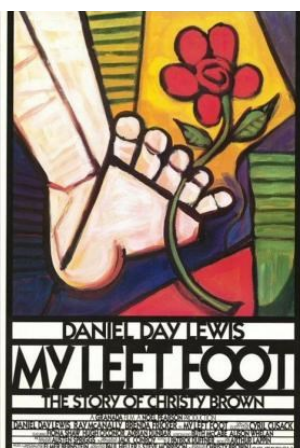
### **SUPERAR LA ADVERSIDAD: EL PODER DE LA RESILIENCIA**

Luis Rojas Marcos

En épocas de dificultades y en las que la vida te da la espalda, necesitamos mecanismos para resistir. Sobrevivir es la regla, y el ser humano tiene un instrumento natural para combatirlo: la resiliencia, la cualidad que nos permite recobrar el estado en el que nos encontrábamos antes del golpe. Y quien mejor que Luis Rojas Marcos para mostrarnos ese camino con un mensaje esperanzador, en el que la autoestima, el autocontrol, el optimismo y el pensamiento positivo, son los pilares de la resiliencia.



## Película



### **Mi pie izquierdo**

Dirigida Jim Sheridan

Dublín. Película basada en un relato autobiográfico del pintor y escritor irlandés Christy Brown (1932-1981). Aquejado de parálisis cerebral, gracias a su tenacidad y al incondicional apoyo de su madre, consiguió derribar todas las barreras que impedían su integración en la sociedad. Un conmovedor ejemplo de superación personal y lucha por alcanzar los sueños





Nos han desgarrado con nombres que golpeaban sin sentido, inválidos, impedidos, disminuido...

Ahora aplaudimos un cambio. Se cambian las palabras y con ello el dolor que producen. Detrás hay mucha historia, muchos propósitos y una función: no mermar capacidades.

La función social del cambio de la norma es expresar un cambio social.

Y como no puede ser de otra manera, lo que implica todo esto es que la sociedad ha de ofrecer apoyos a quienes lo precisan. A lo largo de la vida todos lo vamos a necesitar. Y en esas medidas de apoyo, la mediación tiene un gran alcance.

Ya más de una década de la mano de la mediación. Es difícil poner un título a lo que nos hace sentir.

Apareció un sistema que se distingue por ser saludable, que se iba extendiendo por el mun-



do y se reconocía como una de las mejores prácticas colaborativas que garantizaban - ni más ni menos- que un futuro de convivencia.

Más allá de eso, se reconoce como un proceso estructurado que ofrece muchas garantías a quien lo utiliza.

Entonces tocaba imaginar cómo entenderlo, y como extenderlo.

Tuve la oportunidad de viajar a Londres y escuchar de primera mano a quien entiende lo que es el profesional pluridisciplinar, el que escucha y ofrece, a quien lo necesita, la mejor opción.

Tiene varios carnets, muchísima preparación, y con una visión global, se establece como una ayuda a quien él acude. No es su perfil el que decide, es el de quien lo necesita.







Fue un primer acercamiento, luego ha habido muchos otros a muy diferentes agentes y culturas.

Así que cada paso, era entender que este proyecto ambicioso era además necesario. Y que teníamos que vivir una transición.

Los hábitos de los ciudadanos del mundo, sus condiciones, sus normas... son condiciones que debemos aceptar y transformar. Y por supuesto respetando que quien no quiera, no quiere.

Pongamos la mirada en las personas.

¿Y si les decimos que pueden convivir mejor si deciden hablar?

¿Y si les decimos que todo esto es normal, que no es nuevo y que hay evidencias de que funciona bien?

¿Y si les decimos que la persona mediadora está muy preparada y su proceso es fiable y finaliza con acuerdos reflejados en actas que se cumplen?

¿y si les decimos que creemos en ellos? ¿en la diversidad?

¿y si les decimos que estaremos cara a cara, escuchando a su ritmo?

No existe un mundo ideal, hay posibilidades limitadas y hay la opción de ser distintos.

Y sobre todo existe la posibilidad de estar en un cara a cara, atendiendo al ritmo que se precisa.

Seremos un eslabón más en la cadena necesaria para dar apoyos, aquí, donde nadie sobra.



*Rocío Sampere*

# LA MEDIACIÓN ES CONVERSACIÓN, NO LO OLVIDEMOS NUNCA



*Javier Alés*

Siempre decimos que cada día seguimos aprendiendo unos de otros. A veces somos nosotros los que, con una simple explicación, causamos interés en nuestro interlocutor y quizás le estamos enseñando que hacer. Y muchas veces somos testigos de una explicación de alguien que despierta nuestro interés para seguir aprendiendo. Hoy en este post quiero agradecer algo que me interesó mucho cuando celebramos el I Simposio Hispanoamericano de Mediación el pasado mes de junio de 2023. Era la importancia de lo que una exponente de Puerto Rico, Sonia Navarro, quería transmitir: "La necesidad en mediación de llegar a una CONVERSACIÓN TRANSFORMACIONAL". Gracias Sonia por enseñarme.

Siempre hablamos de que la mediación es diálogo, es comunicación, pero la conversación

es la herramienta más poderosa en esa apertura al diálogo, para sobrellevar los momentos difíciles, que las partes están viviendo en un conflicto. Hablar sobre lo ocurrido, tus sentimientos y preocupaciones no es ni mucho menos fácil, ante la otra persona y aún más difícil si se lo decimos a un extraño en ese momento

como es el mediador, pero todos sabemos que puede ayudarte a ver una oportunidad donde hay un problema. Cuando compartes comienza la resiliencia.

Una conversación en un proceso de mediación,

es mucho más que exponer un problema o compartir una mera información ya que interactúas y también comunicas emociones, que nos llevan a enorme poder de una conversación.

La mayoría de expertos dicen que para saber



conversar, hay que tener coherencia en lo que se dice y mucha seguridad en sí mismo. Por eso, cuando nos embarcamos en un proceso de mediación a la búsqueda de intereses comunes y un posible acuerdo, es fundamental, con todas esas técnicas que hemos aprendido, llevarles a una conversación, eficaz cuyo objetivo no es otro más que “comprendan aunque no compartan” las opiniones. Se fomenta así en la conversación tres actitudes fundamentales en la negociación:

- El respeto
- El interés
- Y la confianza

¿Qué consejos podríamos dar para conseguir una conversación tras un conflicto?

Confía. Consigue que confíen en ti. Hablar sobre experiencias, sentimientos, causas o cualquier situación les ayudará a llevar ese momento que están viviendo de una forma constructiva. Para ello necesitan en primer lugar “sacar la basura de sus mentes”. Sacar la basura para nosotros debe ser, no centrarse en aquello que les separa, en aquello que les impide ver más allá. Para ello tienen que ser muy flexibles y prepararse para saber también escuchar.



También necesitamos dominar muy bien nuestra herramienta de “la pregunta”. Es con ella, con el tipo de pregunta según en el momento que nos encontremos, con la única que podemos abrir o cerrar temas, recibir información o lograr que empaticen el uno con el otro.

Si hacemos buenas preguntas, habrá una conversación a buen seguro fluida y además demuestra tu interés en ayudarles y tu comprensión por lo ocurrido. Consigues por tanto dos grandes beneficios: puedes conseguir que interactúen entre ellos conversando y además interactúan contigo haciéndote parte de la conversación.

Debemos pensar que la falta de comunicación que les trajo ante nosotros viene producida por la necesidad de “convencer” al otro de que tiene razón, de ahí sus ansias de ganar para sentirse bien. Eso inevitablemente llevará al otro, al sentirse amenazado, a comportarse defensivamente y no interesarle una conversación.

Entonces **¿Cómo conseguir una buena conversación? Y sobre todo ¿cómo conseguir que lleguen a una conversación que transforme sus relaciones?**

La mejor forma es ser conscientes que una buena conversación necesita de un intercambio de ideas en igualdad de condi-





ciones, para lo que estamos nosotros como garante de ello, pero también conseguir a través de ella las tantas veces mencionadas, empatía y escucha activa.

No me olvido que decía al principio de este post que la Dra. Navarro me enseñó. Claro que sí. Gracias ella fui consciente de los múltiples tipos de conversaciones que pueden existir y que os resumo.

### La Conversación Posicional.

Es la primera con la que nos vienen al proceso. Podemos decir que es la apertura de la negociación: voy a dejar clara en la conversación cual es mi posición. Con ello se buscará una estrategia de presión, donde aumentar las aspiraciones propias y rebajar las aspiraciones de la otra parte.

Por ello si buscan una conversación posicional se fijan pretensiones y debemos evitar el enfrentamiento dado que podemos entrar en posicionamientos muy alejados. Posteriormente comenzaría en la conversación una serie de concesiones que supongan conseguir pero a la vez ceder en parte algo de lo argumentado. Es lo que llamamos las contrapartidas.

Al final de la fase de intercambio de cesiones, llega un momento en el cual las posiciones de las dos partes están lo suficientemente cerca como para que cualquier movimiento por parte de los negociadores cierre el acuerdo en este tipo de conversación, que se inició rígida y se fue flexibilizando a medida que avanzaba la conversación.



### La Conversación Emocional.

En ella se produce una comunicación entre nuestros clientes, donde afloran los sentimientos que han vivido tras el conflicto. Estas han sido producto de como han interiorizado el problema y por tanto muchas veces han derivado en una discusión.

Hablar de las emociones permitirá que el otro nos conozca más y sepa lo vivido desde una de las partes. De esta forma podrás generar más proximidad, se abra a la comunicación y salga una palabra muy olvidada y necesaria en mediación: la sinceridad.

Pero no olvidéis que una conversación emocional expone y a la vez protege los sentimientos. Que afloren necesitará también de que seamos capaces de controlar la justificación de los actos que surgieron tras el conflicto, para legitimar lo que hicieron. Con ello se entenderá que son las emociones las que han movido a actuar como se actuó.

### La Conversación Inteligente

Aquí nos preguntamos ¿estás verdaderamente conversando?

Somos conscientes que hoy en día las redes sociales nos han llevado a aprender a realizar mensajes cortos y muchas veces fuera de contexto. Por eso es tan disruptivo entender un



mensaje de WhatsApp. Una conversación requiere tiempo, análisis y sobre todo "inteligencia emocional. Por eso, para mantener una conversación inteligente necesitamos en primer lugar tiempo. Tiempo para pensar, para madurar nuestras frases, para ser consciente que una conversación, no es un mero diálogo, sino que requiere algo más. De ahí muchas veces que suspendamos sesiones o mandemos deberes que las partes han de pensar para seguir después con nuestra conversación.

También tenemos que estar atentos a la comunicación no verbal. El cuerpo "habla" y mucho. El 70 por ciento de lo que se dice o lo que se escucha, lo muestran nuestros gestos.

Por eso una conversación inteligente necesita de atención.

Estar atento crea un clima en el que el tiempo ya no es protagonista y si lo ocurrido y te permitirá a ti y a ellos, valorar lo que se está diciendo.

No olvidéis que los espacios conversacionales que proponemos en mediación, son interacciones dinámicas, que determinan la forma en que construimos o destruimos relaciones, por eso siempre será importante dominar la herramienta de la pregunta dentro de ellas.

la inteligencia conversacional, es esencial para garantizar que nuestros pensamientos e ideas, se compartan de manera clara, y se consiga la plena comprensión.



## La Conversación Terapéutica

«La conversación terapéutica abre multitud de posibilidades para el crecimiento personal»

A través de ella se puede exteriorizar todo aquello que se lleva dentro sin necesidad de que sean o seas juzgado. Si los mediadores construimos este tipo de conversación con las partes es porque en ellas se produce una liberación de lo vivido. Siempre tiene que ser bajo el respeto y casi podríamos decir que se produce

entre nosotros y el cliente en sesiones de "caucus" o individuales.

La conversación terapéutica le permite expresar los pensamientos y creencias y muchas veces son motivo de mantener la confidencialidad ante la otra parte, para evitar cuestionamientos.

tos.

No se buscan soluciones sino entendimiento y la búsqueda de una estrategia a partir de ese momento. Pero lo cierto es que a través de ella se liberan y se transforman.

## La Conversación Transaccional.

En este tipo de conversación ambas partes entran en un proceso en el que llegan a intercambiar sus roles de emisor y receptor de mensajes de forma simultánea. En otras palabras, el receptor recibe el mensaje del remitente y al mismo tiempo envía un mensaje en forma de lenguaje corporal o expresión facial. Nuestro rol en este tipo de conversación es el de "director de orquesta", de tal manera que



vamos dando pasos a los mensajes de forma ordenada.

En la conversación transaccional se produce como la propia palabra indica, la búsqueda de una transacción, de un acuerdo. Pero tenemos que ser conscientes de que puede haber mucho "ruido", en forma de no comprensión o falta de escucha activa. Es el momento de hacerles ver que comprendan, aunque no compartan.

### **La Conversación Transformacional.**

Para mí, la necesaria, la auténtica, la que debemos promocionar y celebrar. Muchas veces nos hemos preguntado ¿Qué pasa si no llegan a un acuerdo en un proceso de mediación? Nada, sea como fuere si les llevaste a una conversación transformacional, habrás conseguido el éxito. Tu solo garantizas el proceso, no el destino. Por eso, para conseguir decisiones inteligentes: la conversación transformacional es la propuesta del mediador.

En ella se transformarán las relaciones de las

partes implicadas y se fomentará la creatividad y la búsqueda del acuerdo. Ello se produce con el verdadero pensamiento de lo ocurrido que nos (les) permitirá ser conscientes de su nivel de responsabilidad, tener una importante capacidad de autocrítica y la exploración de oportunidades de acuerdo de futuro.

Este tipo de conversación es el que te hace ver el problema como una oportunidad y pasar de las posiciones e intereses a las necesidades.

Sin duda alguna con tus preguntas y fomentando la conversación transformacional, les ayuda a producir el cambio, porque te centriste en la reformulación como técnica habitual

"La conversación transformacional", transforma conversaciones en decisiones, decisiones en acciones y acciones en resultados.



*Javier Alés*

**CAROSSO**  
**ABOGADOS**

Negligencias médicas  
[carossoabogados.com](http://carossoabogados.com)



# Desentrañando los Roles en Resolución de Conflictos: Neutral, Conciliador y Mediador y el Proyecto de Ley de Eficiencia Procesal



*Arturo Ortiz*

En el fascinante mundo de la resolución de conflictos, a menudo nos encontramos con términos como neutral, conciliador y mediador. Es más, el nuevo Proyecto de Ley de Eficiencia Procesal, a mi juicio de forma indebida, distingue estas tres figuras y obligará a crear diversos estatutos, me consta que el legislador anda preocupado con el estatuto del Neutral.

A mi juicio la distinción del proyecto es totalmente innecesaria, basta sacar la mirada de nuestro pequeño cortijo español y ver lo que se está haciendo fuera. Bajo la lupa de la Ley Modelo de Mediación Comercial de las Naciones Unidas (UNCITRAL), no existen diferencias y todas estas figuras se llaman mediación. Sin embargo, para un mediador español existen matices que distinguen a cada uno de estos roles de forma tan relevante que son mere-

cedoras de figuras jurídicas distintas y es la diferencia que recoge el proyecto de ley, aunque también reconoce sus similitudes, al englobarlo en la denominación de Métodos Adecuados de Solución de Controversias. A primera vista, y a mi juicio las figuras de Neutral, Conciliador y Mediador son roles intercambiables, dada su orientación común hacia la imparcialidad y la facilitación de soluciones. Es más, las instituciones de mediación, ofrecerán todos estos servicios, y habrá que hacer como me enseñó un gran Mediador Jeremy Lack, al iniciar el proceso habrá que preguntar a las partes ¿cómo quieren que trabajemos el proceso de solución de conflictos?, que tipo o escuela de mediación hay que seguir? Un mediador que se haya preocupado en formarse bien conoce herramientas para trabajar cualquiera de las figuras.



### Neutral, Conciliador y Mediador: Facetas de un Mismo Proceso

He de reconocer y quién me conoce en el ámbito de la mediación, y so pena de que alguna me diga, sigues con el mismo rollo, que me fascina la Ley Modelo de Mediación Comercial, basada en las experiencias de mediadores de todo el mundo. Pues bien, Bajo la Ley Modelo de UNCITRAL, un mediador puede asumir, en diferentes momentos, los roles de un neutral, conciliador y mediador tal como se entendían tradicionalmente:

1. **Como Neutral:** Asegura un proceso equitativo y justo, permitiendo que todas las partes presenten sus puntos de vista sin influir en el resultado. Un neutral podría simplemente asegurar que todas las partes tengan oportunidades iguales para presentar sus casos, sin intervenir en el contenido de las discusiones.
2. **Como Conciliador:** En esta faceta, el mediador puede adoptar un enfoque más proactivo, ayudando a las partes a entender sus intereses comunes y fomentando el diálogo para descubrir posibles áreas de acuerdo, e incluso pro-

poniendo las mismas.

3. **Como Mediador:** Aquí, el mediador se involucra activamente en el proceso, facilitando la comunicación y ayudando a las partes a explorar y generar soluciones mutuamente beneficiosas. Un mediador podría emplear una variedad de técnicas, como sesiones separadas con cada parte (caucus), para ayudar a las partes a entender mejor sus necesidades, un trabajo más activo de las emociones de las partes

### La Visión de UNCITRAL: Un Espectro de Intervención

La Ley Modelo de Mediación Comercial de UNCITRAL, para mí es el modelo que debería haber seguido el proyecto de Ley de Eficiencia Procesal. La Ley Modelo ni distingue, ni establece límites rígidos entre estos roles, permitiendo cierta fluidez en su aplicación. Esto refleja la realidad de que, en la práctica, la distinción entre neutral, conciliador y mediador puede ser más un espectro que categorías fijas.

Por ejemplo, un mediador puede actuar como un neutral en ciertas fases del proceso, manteniendo una postura imparcial y centrada en la equidad. Del mismo modo, un conciliador en determinados contextos podría adoptar técnicas más propias de la mediación para facilitar un acuerdo.

Esta unificación de roles ofrece varios benefi-



cios. Permite una mayor flexibilidad en el enfoque del mediador, quien puede adaptar su estilo según las necesidades específicas del conflicto y las partes. Además, al no estar restringido a un conjunto rígido de reglas o expectativas de rol, el mediador puede ser más creativo y efectivo en la facilitación de un acuerdo.

### Importancia en la Práctica

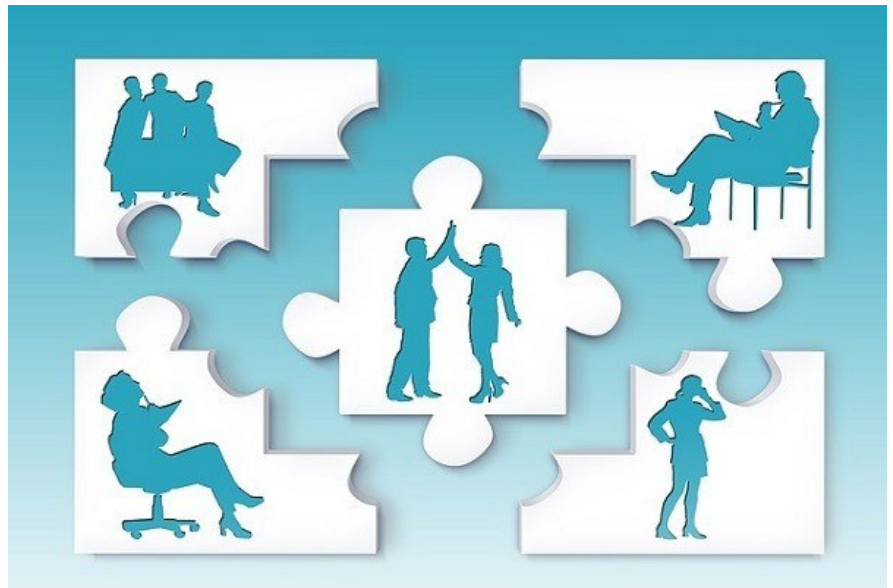
Esta flexibilidad es vital en la práctica. Cada conflicto es único y demanda un enfoque adaptado a sus particularidades. En algunos casos, la presencia de un neutral puede ser suficiente para garantizar un proceso justo, mientras que, en otros, la intervención activa de un mediador puede ser necesaria para desbloquear un punto muerto.

La Ley Modelo de UNCITRAL reconoce esta diversidad y ofrece un marco que permite a los profesionales de la resolución de conflictos adaptar su enfoque según las circunstancias, sin perder la esencia del proceso de mediación. Esto no solo aumenta la eficacia del proceso, sino que también respeta la autonomía de las partes involucradas.

### Conclusión: Un Espectro, No Categorías Absolutas

En conclusión, aunque El proyecto de Eficiencia Procesal habla de figuras distintas, no subraya las diferencias entre neutral, conciliador y mediador, diferencias que se centran en la capacidad de estas figuras de su capacidad para adaptarse según las necesidades del conflicto, aunque las técnicas son similares.

La Ley Modelo de UNCITRAL representa un cambio de paradigma en la resolución de conflictos, desdibujando las líneas entre los roles de neutral, conciliador y mediador. Al considerar estos roles como aspectos de un mismo proceso, la ley promueve un enfoque más di-



námico y adaptable que puede ser crucial para el éxito en la solución de disputas. Este enfoque refleja una comprensión más profunda de la naturaleza fluida y a menudo compleja de los conflictos humanos y comerciales, enfatizando la flexibilidad y la adaptabilidad en la búsqueda de soluciones pacíficas y mutuamente satisfactorias.

A mi Juicio, debería seguirse el modelo de UNCITRAL para la Mediación Comercial, y englobar todas las figuras sobre la denominación Mediación, al menos en lo que a la mediación Judicial, prejudicial o parajudicial se refiere. Esta visión permite una mayor flexibilidad y eficacia en la resolución de disputas, reconociendo que cada situación requiere un enfoque único, a veces mezclando elementos de estos tres roles cruciales en la resolución de conflictos.



*Arturo Ortiz*





# NOTICIAS DE NUESTRA ASOCIACIÓN



Nuestra Presidenta moderó en la 10ª Jornada de difusión de la Mediación de IDM la segunda mesa en la que:

Isabel Bermúdez Elorrieta, Presidenta del Servicio de mediación de auditores de cuentas, nos expuso un supuesto de mediación en división de herencia. Conocimiento de la normativa y entrega para entender las emociones, consiguieron un acuerdo efectivo.

Sonia Bengoa González, mediadora de Procumedia y Tesorera de AMM, tuvo la oportunidad de exponer un supuesto de mediación familiar y el acuerdo alcanzado.

Destacó la importantísima actuación de los abogados de las partes para conseguir el acuerdo. Marta Pérez Ruiz, mediadora de provivienda, Trabajadora social, especialista en apoyo personalizado a personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social, nos explicó un supuesto de mediación vecinal, donde la entrega constante del equipo mediador es esencial.



El 24 de Enero de 2024, en el Ministerio de Justicia se celebró un acto por el día de la mediación. Allí representando a AMM estuvieron nuestros compañeros Pilar Azorín-Albiñana y Pepe García-Utrilla, directores del Instituto de Mediación. Escuchamos que se va a tramitar la Ley de eficiencia procesal en lo que se refiere a los MASC.

AMM fue al Congreso a hablar de mediación, celebrando el día de la mediación, sin colores, en el día en el que se modificaba el art 49 de la Constitución para reconocer que la circunstancia que te toque vivir en tu cuerpo o en tu mente no te quita capacidad. Hoy nos llaman en nuestro más alto texto legal, la Constitución, de otra manera y se olvidan de otros calificativos que sonaban a desprecio.

En espera de que también se reconozca, y además y sobre todo como medida de apoyo a quien precisa más tiempo, más dedicación u otros sistemas.



En la semana de la mediación el COLEGIO DE LA PSICOLOGIA DE MADRID nos ha invitado a la presentación del libro "Psicología y mediación". Brillantes intervenciones de sus autoras nos dejan con ganas de leer todo lo que ofrecen.



AMM en sus actividades propuestas por la semana de la mediación ha sido recibida en el Ayuntamiento de Madrid por @Eva Maria Garcia-Camaño y @Ana Julia de Miguel. El proyecto del Ayuntamiento de Madrid de difundir la mediación con la Administración, es innovador, humano y necesario.

¿imaginaís un ciudadano que pueda pedir al Ayuntamiento una mediación por un conflicto? Ahora puede. Y por supuesto cabe la mediación privada. El Ayuntamiento atento a los intereses de todos. Y Madrid, es

Un acto precioso y preciado, liderado por Escuela de Mediación y Resolución de Conflictos, donde nos reunimos y abrazamos. Acompañamos a nuestra querida Nuria Lasheras Mayoral, y por supuesto nos emocionamos al recordar a Irene Sendin Marques. Gracias Gonzalo, cada año más y mejor. Y con el lema "sin presupuesto no hay mediación".







# NOTICIAS DE NUESTRA ASOCIACIÓN



Alberto Revuelta Vicente responsable de formación de AMM con ocasión del día de la mediación ofreció una charla a los alumnos del IES ALONSO DE AVELLANEDA, a quienes agradecemos la oportunidad.

En las visitas Institucionales de AMM estuvimos en el Senado de la mano de su Vicepresidente primero, Javier Maroto, que ha conocido nuestras inquietudes y proyectos. Seguimos



En nuestra ronda de contactos para hablar de mediación, hemos estado en el Tribunal Constitucional, nos ha recibido la Magistrada María Luisa Balaguer, Catedrática de Derecho Constitucional. Ha sido un placer comentarle las bondades y las fortalezas de la mediación.

Con ocasión del día de la mediación AMM ha sido recibida en el CONGRESO por las diputadas Ana Alós López, Patricia Rodríguez Calleja y la portavoz de Justicia María Jesús Moro Almaraz. Seguimos caminando para que la mediación se vea como un gran sistema que ha de llegar al ciudadano, y todos nos dicen que así es. Gracias por escucharnos





# PATROCINADORES

## XIII EDICIÓN PREMIOS AMMI

mediarte

on | SOLUCIONES



MARTA LÁZARO  
MEDIACIÓN

GIC Gestión  
inteligente  
de conflictos



brokers  
seguros profesionales



REUS  
EDITORIAL

PLATAFORMA  
REDeS  
Resoluciones Extrajudiciales en Derecho Sanitario



PAVÓN CHISBERT  
ABOGADOS

apromedia

Asociación de Profesionales de Mediación

# SEGURO RC MEDIACIÓN DE CONFLICTOS

Especial Asociación Madrileña

Desde  
**26**  
euros/año

La responsabilidad civil profesional es un seguro que proporciona seguridad y tranquilidad al profesional de la Mediación desde el punto de vista de su trabajo, ya que da cobertura a todas las reclamaciones que tengan de sus clientes a lo largo de toda su vida profesional.

 CON LAS MEJORES GARANTÍAS **Hasta 700.000 € de cobertura**

	Opción A	Opción B
Responsabilidad Civil Profesional	700.000 €	400.000 €
Responsabilidad Civil Explotación	700.000 €	400.000 €
Responsabilidad Civil Patronal	150.000 € Sublímite por víctima	
Responsabilidad Civil Patronal	30.000 €	
Gastos Defensa Propiedad Intelectual/Industrial	30.000 €	
Inhabilitación Profesional	2.000 €/mes (máximo 12 meses)	
Pérdida de documentos	60.000 €	
Protección de Datos	60.000 €	
Defensa y Fianzas	Incluida	
Liberación de gastos	Incluida	
<b>COSTE TOTAL ANUAL</b>	<b>35 €</b>	<b>26 €</b>

**COBERTURA RC CONCURSAL** 5,31 €

### ¿Porqué es necesario?

La Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles 5/2012 en su artículo 11 establece que una de las condiciones para ejercer de mediador es que disponga de un seguro que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos en que intervenga.

**CONTRATA AHORA**

<https://www.ammediadores.es/nueva/asociacion/seguro-de-responsabilidad-civil/>



Más información y contacto:

Brokers88

91 597 30 35

mediadores@brokers88.es

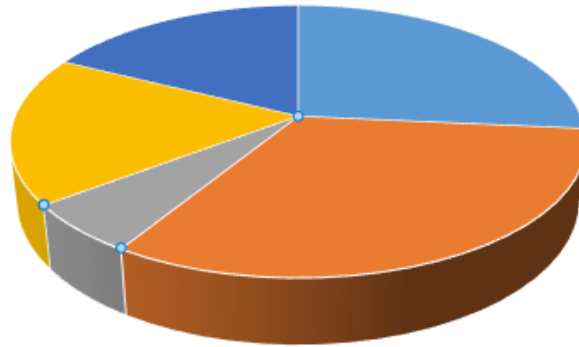




# Los mediadores opinan



## ¿EN QUÉ TEMAS HAS MEDIADO EN EL 2023?



- Liquidaciones de herencia
- Liquidaciones de bienes matrimoniales o de pareja
- Impago de hipotecas
- Régimen de visitas de menores
- Mediación empresarial

## LAS DOS CARAS DE LA JUSTICIA

CINEFÓRUM JUSTICIA RESTAURATIVA  
PROYECCIÓN Y COLOQUIO

COLEGIO NOTARIAL DE MADRID  
C/ Ruiz de Alarcón, 3

Participación libre y gratuita con registro previo en:  
[www.mediacionesjusticia.com/cineJR](http://www.mediacionesjusticia.com/cineJR)



COLABORADORES que hacen posible este cinefórum:



Viernes 16 de febrero de 2024  
17:00h



# El Instituto de Mediación de la Asociación Madrileña de Mediación



*Pepe García Atrilla*

1. **Definición**
2. **Fines**
3. **Servicios**
4. **Mediadores**
5. **Como se solicita una mediación**
6. **Código Deontológico.**

## 1. Definición

El Instituto es una entidad privada, inscrita en el Registro del Ministerio de Justicia, que nace en el seno de la Asociación Madrileña de Mediación (AMM), para la administración de mediaciones de máxima calidad, basada en la excelencia profesional de su listado de mediadores y su carácter multidisciplinar.

## 2. Fines

El Instituto, tiene los siguientes fines:

Promover y difundir la mediación como método alternativo y complementario de resolución de controversia.

Proponer a la Asociación la firma de convenios de colaboración con diferentes entidades, así como la firma de protocolos de derivación con los órganos jurisdiccionales.

Proponer a la Asociación, la organización y la participación en congresos, reuniones, semina-

rios, jornadas, conferencias, mesas de trabajo, debates y cualesquiera otras actividades que redunden en interés del Instituto.

La organización de cursos.

El estudio y elaboración de informes, memorias y dictámenes se soliciten en relación a la mediación, así como proponer a la Asociación la elevación a los poderes públicos de cuantas iniciativas se consideren convenientes sobre la materia.

## 3. Servicios

El Instituto de Mediación de AMM, nace para aplicar la mediación en la resolución de los conflictos y la preservación de las relaciones personales, laborales, mercantiles, etc.

Pone a disposición de las personas interesadas en un proceso de mediación, su listado de mediadores profesionales, en constante formación, y especializadas en las diferentes áreas de conocimiento, Familiar, Civil, Mercantil, Laboral, Escolar, Comunitaria, Penal, Tráfico, Concursal, etc.

## 4. Los Mediadores

Vamos a proceder a contestar varias preguntas frecuentes que nos hacen los mediadores.

a. ¿Puedo ser mediador del Instituto? Si eres socio de AMM, y cumples los requisitos de abono de cuotas y formación, puedes ser mediador de nuestro Instituto. Además, es necesario:

- Estar dado de alta en el Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia o El registro de tu Comunidad Autónoma.
- Estar como verificado en el Listado de Mediadores de AMM.

b. ¿Qué me ofrece el Instituto de Mediación?

Apoyo, orientación y asesoramiento en las cuestiones que se planteen en una mediación, y designación como mediador, en los asuntos que se soliciten al Instituto, por designación objetiva y transparente.

Además de modelos de formularios dinámicos para su adaptación constante a la normativa.

c. Cuotas por pertenecer a AMM y al Instituto de Mediación

- Cuota de Socio de AMM
  - Opción 1: 65€ Anuales
  - Opción 2: 35€ Semestrales
- Cuota de miembro del Instituto de Mediación: 35€ Anuales

## 5. Como se solicita una mediación

La solicitud se hace al Instituto, por una o todas las partes presentes en el conflicto.

Una vez recibida la solicitud, se comprobará si el asunto es susceptible de mediar. Si no lo fuere, se le comunicará a la persona solicitante.

Si es mediable, el solicitante puede designar mediador del listado de mediadores del Instituto. Si no lo hace, el Instituto lo designa por riguroso orden rotatorio, siguiendo criterios objetivos, transparentes y, en su caso, de especialidad.

En el caso de que las otras partes no presten su consentimiento para iniciar la media-



ción y una vez realizada una sesión informativa con la parte solicitante, se levantará por la persona mediadora, la oportuna acta de desistimiento que se entregará a los interesados.

Si las partes se someten a la mediación se firmará la oportuna acta de sesión constitutiva, donde se informa a las partes del proceso.

Se celebrarán las sesiones necesarias y que estimen las partes, cuidando siempre la persona mediadora de no dilatar el procedimiento.

Los mediadores dirigirán los procedimientos de mediación de acuerdo con las normas legales aplicables y al Estatuto y Código de buenas prácticas de la Asociación Madrileña de Mediación.

Las partes sujetas a mediación, actuarán entre sí conforme a los principios de lealtad, buena fe y respeto mutuo.

Los mediadores facilitarán la comunicación entre las partes y velarán porque dispongan de la información y el asesoramiento suficientes.

## 6. Código deontológico

En la Asociación Madrileña de Mediación, aspiramos a que nuestro código deontológico englobe los principios del saber hacer, saber ser y saber estar del mediador.

Por ello, entendemos que los principios rectores de la práctica de la mediación, deben ser la voluntariedad, la imparcialidad, la equidad, la neutralidad, la independencia y la confidencialidad.



La Asociación Madrileña de Mediación, y por tanto su Instituto de Mediación, han pretendido alcanzar el equilibrio entre la actividad profesional del mediador, la calidad de la mediación y los derechos de los usuarios que acuden a mediación, entendiendo que la mezcla equitativa de profesionalidad, calidad y derechos son la base de una actuación ética en nuestra actividad.

La no observancia de las normas del Instituto en la normativa vigente, o de los principios rectores de la mediación, deberá ser supervisado y en su caso corregida y/o sancionada.

La Comisión Europea, marcó la pauta con la publicación del Código de Conducta Europeo para los Mediadores en julio de 2004. Aquí, se enumeran unas normas mínimas de actuación propias del mediador, que marcan una diferencia respecto de otras intervenciones profesionales.

La diversidad de las diferentes profesiones de las que originariamente provienen los mediadores, exige establecer un marco de regulación de los principios éticos y criterios de nuestra actividad, por los que deberán regirse los diferentes profesionales en su actuación como mediadores.

Es el referente de unos principios que permitan y faciliten ejercer nuestra actividad profesional tanto en el ejercicio liberal del mismo,

La Comisión Ejecutiva del Instituto, tendrá función de Comisión Deontológica para la instrucción del expediente, así como la imposición o no de sanción. Su decisión, es recurrible ante la Junta directiva de la Asociación.



*Pepe García Ctrilla*





ASOCIACIÓN MADRILEÑA DE MEDIACIÓN

TALLER DE  
FORMACION  
CONTINUA  
INSCRITO EN EL  
MINISTERIO DE  
JUSTICIA CODIGO  
28032  
3 HORAS  
PRESENCIAL MAS  
TEST

5 DE FEBRERO DE 2024 A LAS  
18.00 HS  
(1 H Y 30  
MINUTOS).

ESERP DIGITAL  
BUSINESS & LAW SCHOOL  
- MADRID  
C. DE COSTA RICA, 9,  
CHAMARTÍN, 28016  
MADRID



Taller de experiencias;

Organizadas por Lourdes del Amo y Nuria Lasheras

espacio formativo y de encuentro para todos los mediadores que trabajen  
y estén interesados en la mediación mercantil y organizacional.

Precio: asociados AMM 15€

— No asociados 25€ —

Aforo máximo 15 plazas por riguroso orden de inscripción



