



# *Boletín Oficial*

**Voluntariedad  
Designación  
Rapidez  
Reducción Costes  
Carácter Vinculante  
Ejecutabilidad**

***Agrupación Técnica Profesional  
- MECIMER -***

***«Business Mediator-Mediador Civil y Mercantil»***

**Resolución de Conflictos  
Proceso Extrajudicial  
Alternativa Libre de Actuación  
Comunicación, Equilibrio, Empatía  
Dialogadas Soluciones  
Acuerdo Voluntario entre las Partes**

**Marzo/Abril 2018**

***Año 2 Número 7***



**Sumario**

**Actualidad ..... págs.3-6**

Proyecto de Ley de Mediación de la Comunitat Valenciana (BOCV 267/IX, de 20 de abril de 2018) ..... pág.3

El arbitraje y la mediación es utilizado por más de 3 millones de trabajadores ..... págs.4-5

Autocontrol pone en marcha un sistema de mediación en colaboración con la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) ..... pág.6

**Información General ..... págs. 7-12**

La esperada ley de resolución alternativa de conflictos de consumo ..... págs.7-8

Mediación mercantil en los accidentes de tráfico ..... págs.9-10

Cómo funciona la mediación en la empresa familiar ..... págs.11-12

**Formación Continuada ..... págs. 13-21**

Repaso a la importancia de la comunicación en la mediación civil y mercantil ..... págs.13-20

**Cuestionario Formativo.-** Formulación de preguntas referentes al Área de Formación Continuada..... pág.21

**Consultorio Formativo ..... págs. 22-23**

Sección dedicada a responder desde un punto de vista formativo y práctico, cuestiones variadas de actualidad, surgidas dudas y consultas planteadas en el ejercicio de la actividad de nuestros profesionales.

**Respuestas correctoras correspondientes al Área de Formación Continuada** ..... pág.23

La Agrupación Técnica Profesional de Business Mediator-Mediadores Civiles y Mercantiles ha adoptado las medidas y niveles de seguridad de protección de los datos personales exigidos por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y sus reglamentos de desarrollo. Los datos personales proporcionados por usted son objeto de tratamiento automatizado y se incorporan a un fichero titularidad de la Agrupación Técnica Profesional de Business Mediator-Mediadores Civiles y Mercantiles, que es asimismo la entidad responsable del mismo, inscrito en el Registro General de la Agencia Española de Protección de Datos. Usted podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y en su caso, oposición, enviando una solicitud por escrito, acompañada de la fotocopia de su D.N.I., dirigida a la Calle Atocha, nº20-4º-Derecha, Código Postal 28012, de Madrid. Para el caso de que quiera realizarnos alguna consulta o sugerencia lo puede realizar en la siguiente dirección de correo electrónico: [mecimer@atp-guiainmobiliaria.com](mailto:mecimer@atp-guiainmobiliaria.com)

Ejemplar: Gratuito

Recepción: Periódico

Edición: MECIMER

Imprime: Gráficas Alhorrí

Ángeles Carrillo Baeza

D.L.: En trámite

E-mail: [mecimer@atp-guiainmobiliaria.com](mailto:mecimer@atp-guiainmobiliaria.com)



**Boletín Oficial**  
DE LA  
AGRUPACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL  
DE  
BUSINESS MEDIATOR-MEDIADORES CIVILES Y MERCANTILES

Redacción y Administración

C/ Atocha nº 20-4º-Derecha

28012 MADRID

Tel. Corp.: 91 457 29 29



@atpcpes



@atpgroup\_es



/in/atpcpes

Web: [www.atp-mecimer.com](http://www.atp-mecimer.com)



## El Consell da luz verde al proyecto de Ley de Mediación de la Comunitat Valenciana

En el Boletín Oficial de las Cortes Valencianas, BOCV 267/IX, de 20 de abril de 2018, se ha publicado el **Proyecto de ley, de la Generalitat, de mediación de la Comunitat Valenciana**, iniciándose así el proceso de tramitación parlamentaria de la esperada ley de mediación.

*Enlace Proyecto de ley, de la Generalitat, de mediación de la Comunitat Valenciana:*

[http://www.cortsvalecianas.es/BASISCGI/BASIS/BOCV/WEB/BOCV\\_INS\\_C/DDW?W=CLAVE\\_INSERTION=189305511952192](http://www.cortsvalecianas.es/BASISCGI/BASIS/BOCV/WEB/BOCV_INS_C/DDW?W=CLAVE_INSERTION=189305511952192)

- Es una apuesta de la Generalitat para dar a la ciudadanía instrumentos con los que resolver sus conflictos sin necesidad de acudir a los tribunales
- La mediación impulsa el diálogo y la regeneración de los lazos sociales de forma más rápida, eficaz y económica que los procesos judiciales

La norma, creará el marco jurídico necesario para desarrollar e impulsar los procedimientos de mediación que se desarrollen en el ámbito autonómico y fomentar, así, el acceso de la ciudadanía a este método extrajudicial de solución de conflictos.

La ley diseña un procedimiento caracterizado por la intervención de un mediador profesional, neutral e imparcial, que facilita el acercamiento de posturas entre las personas en conflicto y propone posibles soluciones para alcanzar un acuerdo satisfactorio que evite la intervención judicial.

La mediación se convierte, así, en un impulso al diálogo, la participación, la convivencia y la regeneración de los lazos sociales de forma más rápida, eficaz y económica.

### Modificaciones

El proyecto de ley incorpora las apreciaciones que los informes del Consejo General del Poder Judicial, del Consell Jurídic Consultiu y del Comité Económico i Social formularon al anteproyecto aprobado por el Consell el pasado 28 de julio de 2017.

En este sentido, la exposición de motivos precisa que es la Ley estatal 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, la norma que permite a la Generalitat llevar a cabo esta regulación, en virtud de lo dispuesto en el artículo 49.1.36 del Estatut de Autonomia, que atribuye a la Comunitat Valenciana competencias en materia de medios materiales y personales al servicio de la administración de Justicia.

Otros cambios relevantes respecto del anteproyecto son la incorporación de la mediación a los procedimientos administrativos de la Generalitat y, en lo que respecta al Registro de Personas y Entidades Mediadoras de la Comunitat Valenciana, la inscripción en el mismo de personas o entidades mediadoras será siempre de carácter voluntario.

### Principios esenciales de la mediación

El proyecto de ley mantiene el carácter de regulación integral frente a la legislación estatal, que se circunscribe a los asuntos civiles y mercantiles, por lo que extiende su ámbito de aplicación sobre otras muchas materias en las que los conflictos generados pueden solucionarse mediante la mediación.

La norma garantiza la calidad y fiabilidad del sistema y propicia el aumento de la confianza, por parte de la ciudadanía y las instituciones, a través de la creación de un Centro de Mediación, que favorecerá e impulsará los procedimientos de mediación.

Además, el Registro de Personas y Entidades Mediadoras garantizará a la ciudadanía el acceso a profesionales y entidades de mediación de contrastada formación.

Por otra parte, la normativa mantiene la extensión del servicio de asistencia gratuita a quienes, siendo beneficiarios de este derecho, opten por acudir a la mediación para resolver sus controversias.

El proyecto de Ley de Mediación de la Comunitat Valenciana cumple de esta manera uno de los compromisos de la Generalitat para acercar la Justicia a la ciudadanía mediante una mediación de calidad, capaz de resolver los conflictos que surgen en una sociedad moderna y compleja como la valenciana.

La mediación, así entendida, refuerza la idea del 'acceso a la justicia integral' como un derecho de los ciudadanos, reconocido tanto en los textos normativos internacionales como en las constituciones modernas.

## El arbitraje y la mediación es utilizado por más de 3 millones de trabajadores

El pasado año, un 93% del total de los conflictos laborales se gestionaron a través de los servicios de arbitraje y mediación, de la Fundación SIMA. Esta fundación fue creada en el año 1996 por las Organizaciones Empresariales Sindicales del ASEC, siendo así, la institución a la que el Acuerdo sobre Solución Autónoma de Conflictos Laborales (sistema extrajudicial ASAC), ha encomendado la gestión de los procedimientos de arbitraje y mediación en dicho acuerdo.

### ¿Quién insta los expedientes de arbitraje y mediación?



Estos expedientes de arbitraje y mediación, en su mayoría fueron promovidos por la representación de los trabajadores en 391 de los 398 procedimientos que se llevaron a cabo. La representación empresarial, los instó en cuatro ocasiones y en tres, de mutuo acuerdo entre las partes.

Se constata, además, en ese mismo año, un incremento de las mediaciones llevadas a cabo por un solo mediador, con un 43% de los procedimientos. Más de un 75% de los expedientes tramitados, fueron de interpretación y aplicación de una norma estatal, convenio colectivo, acuerdo o pacto, cualquiera que fuera su eficacia, o de una decisión o práctica de empresa.

Con un porcentaje de un 18%, se sitúan las mediaciones previas a la convocatoria de huelga, algo que preocupa tanto a las empresas, sobre todo, por el nivel mediático que en su mayoría alcanzan.

### ¿Qué promueve en su mayoría los casos que precisan de estos servicios de arbitraje y mediación?

La mayoría de conflictos que recurren al arbitraje y mediación, son de índole salarial, y dentro de esta, el 36% son sobre las retribuciones vinculadas a la persona del trabajador como son la retribución variable o los sistemas de incentivos, cuya interpretación entre la empresa y el trabajador, parecen tener dos significados diferentes.

Con un 17%, se presentan los casos que están relacionados con la jornada del trabajador, en lo que a duración, determinación o cómputo anual de horas trabajadas se refiere.

Por su parte, el porcentaje de conflictos que se resolvieron con acuerdo se situó en el entorno del 26%, correspondiendo el perfil de la mayoría de acuerdos a discrepancias sobre la interpretación y aplicación de un convenio, acuerdo o pacto colectivo surgidos en el ámbito empresarial y que versaban sobre materias relacionadas con el salario.

El Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje -SIMA-, Fundación creada por las Organizaciones Empresariales y Sindicales firmantes del ASEC en el año 1996, es la institución a la que el Acuerdo sobre Solución Autónoma de Conflictos Laborales (sistema extrajudicial) -ASAC- ha encomendado la gestión de los procedimientos de mediación y arbitraje regulados en dicho Acuerdo.



Por parte de la Fundación **SIMA**, se han llevado a cabo diversas acciones e iniciativas que faciliten la labor de negociación entre las empresas y sus trabajadores, por ello, SIMA abre su sede a los agentes sociales como lugar de reunión y negociación, entre ambas partes, bajo la consideración de fundación del sector público estatal.

A través de su página web, SIMA, permite acceder, no solo a las memorias de arbitraje o mediación de diferentes años, sino también, a variada documentación, como el modelo de presentación de una solicitud de mediación o arbitraje, pasando por las ponencias presentadas en las jornadas, tanto del SIMA como de las Organizaciones firmantes del ASAC dentro de las habituales actividades de promoción y difusión, o las últimas sentencias levadas a cabo como la Sentencia nº 69/2017 de la Audiencia Nacional de fecha 12/5/2017, relativa a la reclamación del derecho al permiso retribuido, por prescripción a un paciente después de una intervención jurídica.

#### “Resolución de la Sentencia: ESTIMATORIA

Breve Resumen de la Sentencia: Reclamándose el derecho al permiso retribuido, previsto en el convenio, cuando se prescriba al paciente, después de una intervención quirúrgica, reposo domiciliario, se desestima la excepción de inadecuación de procedimiento, porque el conflicto no es regulatorio sino interpretativo, lo que no habría sucedido, si se hubiera probado que la CIVCA hubiera excluido del convenio al “reposo domiciliario”. – Se estima la demanda, porque el reposo domiciliario comporta necesariamente que un tercero se ocupe del paciente, en este caso el trabajador familiar, puesto que se prescribe reposo domiciliario para que el paciente se recupere, lo cual es incompatible con la realización de cualquier actividad que limite o condicione su recuperación. – No hay incompatibilidad entre “reposo domiciliario” y “atención continuada”, porque el presupuesto del reposo es que no se tengan que realizar actividades por el paciente, sin perjuicio, claro está, de las actuaciones fraudulentas o abusivas, que deberán examinarse y probarse caso por caso.

#### AUD.NACIONAL SALA DE LO SOCIAL”

Labores como las de la Fundación SIMA, que promuevan el arbitraje y la mediación entre trabajadores y empresas son muy importantes para mejorar la relación entre ambos, sin tener que llegar en muchas ocasiones a tediosos litigios que perduran en el tiempo y son muy dañinos para las relaciones del mundo laboral.

# Autocontrol pone en marcha un sistema de mediación en colaboración con la Agencia Española de Protección de Datos

La Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL) anunció recientemente la puesta en marcha de un nuevo sistema voluntario de mediación que ha desarrollado en colaboración con la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) tras el protocolo general de actuación que ambos organismos suscribieron como respaldo a esta iniciativa.

El sistema, gestionado por AUTOCONTROL, está dirigido a resolver de forma ágil a través de la mediación todas aquellas reclamaciones procedentes y relativas a protección de datos, tales como la recepción de publicidad no deseada, la suplantación de identidad o el tratamiento de datos para la recepción de facturas después de haber solicitado la baja del servicio, entre otras, siempre que los hechos hayan ocurrido en los 12 meses anteriores a la fecha de reclamación.

El sistema se activó el pasado 1 de enero. Esta iniciativa es de carácter voluntario para el ciudadano, y funciona de forma independiente a las reclamaciones que los ciudadanos pueden seguir interponiendo ante la AEPD si consideran que se han vulnerado sus derechos.

El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), que será aplicable por todo, a partir del 25 de mayo, establece la obligación de que las Autoridades promuevan la elaboración de códigos de conducta que aseguren la correcta aplicación de la normativa de protección de datos personales. Entre los objetivos de los códigos de conducta se prevé expresamente la posibilidad de articular procedimientos extrajudiciales y otros procesos de resolución de conflictos que permitan resolver las reclamaciones que plantean los ciudadanos ante aquellos que tratan sus datos.

## ¿Cómo funciona y cuánto dura el proceso?

Esta mediación se realiza online por AUTOCONTROL, actuando esta empresa como tercero independiente, con el objetivo de que las dos partes, alcancen un acuerdo de forma rápida y sencilla, sin tener que recurrir, si así lo decide el usuario, a un procedimiento de carácter administrativo o judicial, evitando así costes de tiempo y dinero.

La mediación puede ser solicitada por personas físicas que hubieran interpuesto previamente una reclamación contra una de las empresas adheridas al “Protocolo para la resolución privada de controversias relativas a la protección de datos en el ámbito de la contratación y publicidad en servicios de telecomunicaciones”, sin que hubieran recibido contestación o habiendo recibido una respuesta que no consideren satisfactoria.

Para solicitar esta mediación sólo es necesario rellenar un formulario que se encuentra disponible en la página web de AUTOCONTROL. Una vez iniciado el proceso, que es gratuito, la mediación se llevará a cabo en un plazo máximo de un mes, que excepcionalmente podría prorrogarse hasta un máximo de tres meses en determinados supuestos. En la página web donde se accede al servicio, AUTOCONTROL facilita información sobre la documentación que los usuarios deben aportar para solicitar la apertura del proceso de mediación, poniendo a disposición también varios teléfonos para las dudas que puedan surgir.



# INFORMACIÓN GENERAL

## La esperada Ley de resolución alternativa de conflictos de consumo

El pasado ejercicio 2017 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Ley 7/2017 que, años después, transpone al ordenamiento español la Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Debe aclararse, en primer lugar, que los mecanismos alternativos de resolución de disputas con consumidores no eran en absoluto desconocidos. El Real Decreto 636/1993, que desarrolló la Ley 26/1984 de protección de consumidores, ya reguló por vez primera un sistema arbitral de consumo, posteriormente modificado también por el Real Decreto 231/2008 (en vigor). Por ello, existen Juntas Arbitrales de Consumo, cuya misión es, precisamente, facilitar la resolución de controversias entre consumidores y empresarios evitando el recurso a la vía judicial.

Sólo en el año 2016 la Junta Arbitral de Consumo de Barcelona tramitó más de 2.000 expedientes, si bien aproximadamente la mitad de los mismos fueron archivados, según estadísticas publicadas por dicho organismo.

Ahora bien, el objetivo trazado por la Comisión Europea era evidentemente más ambicioso. Mediante la Directiva se pretendía

homogeneizar todos los sistemas de arbitraje o mediación para consumidores a nivel europeo, con el fin de evitar desequilibrios en el mercado interno que llevasen a las compañías a eludir o intensificar su presencia en determinados Estados miembros en función del grado de protección dispensado a los consumidores en cada Estado.

Con ello, se perseguía asegurar que la normativa tuitiva de consumidores y usuarios de la Unión, ciertamente expansiva, no viera su aplicación impedida por las inevitables ineficiencias existentes en los sistemas judiciales de los Estados miembros.

En este sentido, la intención de la Directiva y su transposición al ordenamiento jurídico español se nos antojan sumamente lógicas si tenemos en cuenta el actual colapso que sufren muchos juzgados a consecuencia de la avalancha de reclamaciones de consumidores que desde hace años viene desplegándose, especialmente frente a las entidades financieras y las compañías aseguradoras o de suministros.

Recientemente el Consejo General del Poder Judicial publicó estadísticas relativas a los nuevos Juzgados de Primera Instancia especializados en litigios relacionados con acciones individuales sobre condiciones



generales incluidas en contratos de financiación con garantías reales cuyo prestatario sea una persona física, que empezaron a funcionar en junio de este año. Se trata de asuntos tan célebres como las cláusulas suelo, los gastos de constitución de las garantías reales, las hipotecas multidivisas, etc.

Hasta el mes de noviembre de 2017 dichos Juzgados habían ingresado un total de 118.419 demandas, celebrado casi 5.000 vistas y dictado 3.500 sentencias. Y para los meses de noviembre y diciembre de ese año constan señaladas más de 6.000 vistas a realizar por estos Juzgados de los que, recordemos, sólo hay uno por provincia peninsular.

Por lo tanto, es evidente que articular mecanismos alternativos para la resolución de este tipo de controversias ha pasado de ser algo deseable para ser una auténtica necesidad.

Los principales aspectos que regula la Ley 7/2017 son los relativos al establecimiento de las "entidades de resolución alternativa" (lo que comúnmente conocemos como cortes de arbitraje y/o mediación) y la fundamental imparcialidad de sus miembros, los costes (estableciendo un principio de gratuidad en favor del consumidor), los plazos (noventa días naturales como máximo para obtener resolución firme), y la información que tanto

las entidades de resolución como los empresarios, en su caso, deben poner a disposición de los consumidores.

Este último punto, el de la información a transmitir por parte de los empresarios, es especialmente relevante pues les impone el deber de informar al consumidor de la posibilidad de acudir a este tipo de mecanismos alternativos en caso de que se haya adherido a una entidad de resolución acreditada en la Unión o si existe un norma o código de conducta que le "obliga a aceptar su intervención de una entidad acreditada en la resolución de sus litigios".

A pesar de que, como decimos, los objetivos de la Directiva y ahora de la Ley son loables, deberá verificarse con la práctica el grado de éxito de este tipo de mecanismos que como hemos señalado ya existen en distintos países de la Unión, donde desde hace décadas funcionan sistemas de tipo administrativo que canalizan con mayor eficiencia este tipo de asuntos como por ejemplo la figura del Ombudsman en los países nórdicos.

En cualquier caso, una mayor publicidad e información al consumidor, pero también a los empresarios, sobre estos mecanismos entendemos que es un primer paso fundamental para lograr los objetivos trazados por la Directiva, finalmente incorporados al ordenamiento español mediante Ley.

### Litigios en consumo. Extrajudicial

- Mediación (propone)
- Arbitraje
- Conciliación (facilita)
- El proceso se inicia por el consumidor ante una oficina de información municipal de información al consumidor OMIC:
  - Intenta conciliación o mediación
  - Si las partes están de acuerdo se deriva a la Junta Arbitral de consumo.
- Si la OMIC no es competente lo remite al órgano competente.

### Organismos de protección al consumidor. UE

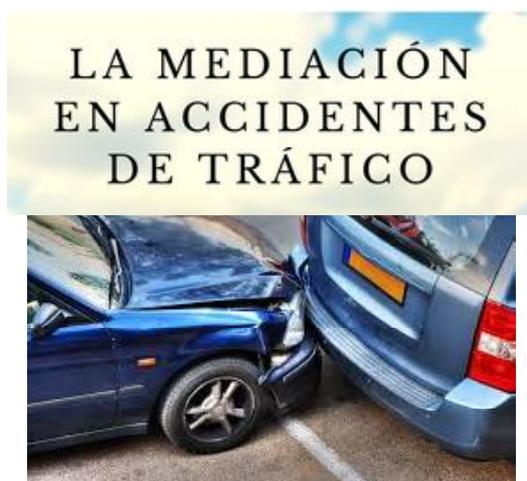
- Comisión Europea
- Red Alerta productos de consumo
- Red de Accidentes de Domésticos y de Ocio
- Rede extrajudicial Europea

# Mediación mercantil en los accidentes de tráfico

En la actualidad se afirma que el Mediador solo facilita la comunicación entre las partes, sin hacer proposición alguna sobre un posible acuerdo.

Los mediadores que se dedican al mundo de la empresa y a la Mediación se han dado cuenta que este modelo si bien es óptimo en otros ámbitos tenía carencias en el ámbito mercantil y que el mediador tenía que tener un **papel más activo**, como así venía ocurriendo en países con más tradición en el ámbito de la mediación.

Lo cierto es que es la que más se pues los primeros Mediación, venían del familiar, escolar donde es la idónea, pues Mercantil o en el la mediación despliega cuando la intervención tendente a que las su propio acuerdo y propusiera solución



la escuela facilitativa enseñaba en España formadores en ámbito de la mediación la mediación facilitativa incluso en la Mediación ámbito de la empresa a toda su efectividad, del mediador ha ido partes consiguieran sin que el mediador alguna.

El legislador, sin embargo cuando ha desarrollado procedimientos específicos de Mediación se ha decantado, claramente por un **modelo evaluativo o directivo del mediador**, donde este tiene un **papel activo en el procedimiento de mediación** e incluso realiza propuestas de acuerdo. Pero sin duda fuera de España nadie duda en calificar al mediador directivo, evaluativo o "Harvariano" como mediador, aunque esto daría pie a múltiples y acaloradas discusiones.

En esta línea podemos observar ejemplos que encontramos en la legislación:

En la Mediación Concursal, ley Concursal, nos encontramos en que el artículo 236 establece que el Mediador Concursal enviará a las partes una Propuesta extrajudicial de pagos para ser evaluada por los acreedores, discutida y aprobada en su caso en la junta de acreedores.

Estó llevo a innumerables artículos y ponentes a desacreditar como mediador al mediador concursal, al encontrarnos ante un Mediador que propone acuerdos.

Recientemente ha salido a la luz la Ley 30/2015 que modifica el Texto Refundido de la Ley de Responsabilidad Civil en Vehículos a motor y establece un nuevo procedimiento de **Responsabilidad Civil en Materia de Tráfico**. Esta Ley establece la figura de un "**mediador de tráfico**" en materia de Responsabilidad Civil en Accidentes de Circulación, requiriendo una formación cualificada. La redacción del Artículo 14 no deja lugar a dudas en que el Legislador no está pensando en un mediador facilitativo, es decir que no realiza proposición alguna, sino un **mediador evaluativo**. El artículo 14 dice de forma literal **El mediador, además de facilitar la comunicación entre las partes y velar porque dispongan de la información y el asesoramiento suficientes, desarrollará una conducta activa tendente a posibilitar un acuerdo entre ellas.**

Es decir la función del mediador además de facilitar y velar porque tengan el asesoramiento suficiente, dejando claro que la función del mediador no es la de asesorar, lo que implica necesariamente la intervención del abogado de las partes en el procedimiento de mediación, ha de tener una conducta activa en el procedimiento de mediación, eso es lo mismo que decir estamos ante un mediador Evaluativo, es decir un mediador que realiza propuestas para ser analizadas por las partes.

El mediador no resuelve, solamente sugiere caminos, alternativas. Tampoco asesora, ni dictamina, es únicamente un tercero que intercede entre los contradictores para ayudarlos a encontrar un acuerdo mutuamente satisfactorio.

El mediador no hace justicia, ni crea derecho, ni aplica precedentes jurídicos, solo aconseja, acerca y colabora al entendimiento de las partes, intercede entre pareceres opuestos pero con puntos de coincidencias

En la **Mediación Evaluativa**, el mediador realiza las siguientes **funciones**:

- Asiste a las partes a llegar a un acuerdo, que puede incluir el análisis de los puntos débiles y fuertes del caso.
- Hace reflexionar a las partes sobre lo que un juez diría de ir a juicio el conflicto.
- Hace sugerencias y recomendaciones formales o informales.
- Da importancia los conceptos legales y derechos de las partes.
- Ayuda a las partes y a sus abogados a valorar sus posiciones legales y los costes de un posible juicio.
- Informa a las partes.

Muchas veces la labor del **Mediador** es convertirse en **agente de la realidad** para las partes. Sobre todo en esta materia tráfico en que las partes ya van muy asesoradas.

Cuando el Mediador actúa, debe procurar utilizar elementos de las dos escuelas de mediación y de la mediación sistémica, siendo muy exquisito en que las partes le vean como **imparcial y equitativo**. Este es el modelo de mediación que práctico cuando se media en materias de civiles y mercantiles, y el que ha facilitado un alto número de acuerdos.

# Cómo funciona la mediación en la empresa familiar

La mediación en la empresa, regulada por una ley del 2012, es relativamente **nueva** en España pero **eficaz**. Resuelve conflictos entre partes en el que un **profesional mediador** contribuye a que las personas o empresas involucradas encuentren una solución sin tener que recurrir a los tribunales.

Es un **procedimiento** especialmente **indicado** para la empresa familiar porque los afectados por el problema no pierden el control sobre su resultado que no es impuesto por un juez ni árbitro, y además **es confidencial, más barato y mucho más rápido que los tradicionales procedimientos judiciales**, ya que el ritmo de trabajo lo marcan los interesados, pudiendo desarrollarse en el lugar y en los horarios que resulten más cómodos y eficientes.

Solucionar las diferencias sin recurrir a la confrontación frente a un juez, permite que los implicados en el problema puedan mantener su relación comercial, laboral y familiar, a menudo, mejorada, en vez de recordar constantemente que una vez tuvieron que verse en el juzgado.

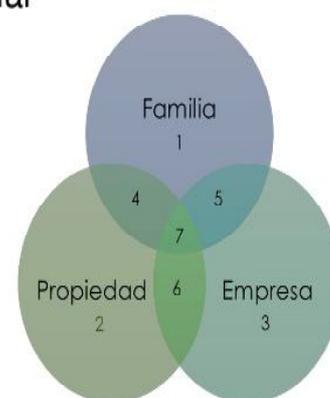
*Los acuerdos alcanzados en la mediación son de obligado cumplimiento y tienen la misma validez legal que una sentencia judicial o un laudo arbitral.*

Las empresas de medio mundo utilizan la mediación hace más de 30 años como primer recurso antes de plantearse siquiera acudir a

los tribunales para solucionar problemas que pueden terminar en el peor de los casos en su liquidación por el valor de sus activos.

## Empresa Familiar

1. Familiares no dueños, no empleados
2. Socios no familiares, no empleados
3. Empleados no familiares, no propietarios
4. Familiares propietarios, no empleados
5. Familiares no propietarios, empleados
6. Empleados propietarios no familiares
7. Familiares propietarios y empleados



Modelo de los tres círculos de Taggart y Davis

¿Cómo familias capaces de crear un gran negocio, pueden hacerlo crecer y gestionarlo durante años contra viento y marea y cuando van viendo llegar y desarrollarse los problemas no son capaces, con todo su staff de capaces de superarlos?. Si los asuntos de sucesión y la división entre familia y empresa ocupa libros y manuales hace años....

Ocurre porque en nuestro negocio cuando surgen los problemas se mezclan, y perjudican e intoxican tanto las relaciones familiares como la gestión de la empresa, independientemente de que hayan surgido en la empresa o en casa y lo que la experiencia nos enseña es que aunque hagamos planes de sucesión, protocolos familiares, acudamos a los tribunales por un divorcio o una herencia e incluso profesionalicemos la gestión, no nos dan soluciones eficaces ni satisfactorias.

Las soluciones “de libro” están diseñadas para lo general, para la mayoría y no para “lo nuestro”, para cada familia y cada empresa familiar que es única, en sus relaciones, en sus miembros, en sus valores, en sus necesidades, en cada momento de su ciclo de vida.

La experiencia demuestra que **es imprescindible confeccionar e implementar procedimientos de gestión de conflictos a medida de cada empresa y de cada familia**, de su idiosincrasia, su filosofía y sus valores, formas de proceder y herramientas que son únicos para esa organización que además de solucionar ese conflicto concreto, produzcan un aprendizaje y establezcan métodos que reduzcan los riesgos que vayan surgiendo en adelante.

Los problemas y los conflictos acecharán siempre, pero es relativamente fácil preverlos y adelantarte a las crisis que pueden desencadenar.

Muchos profesionales se centran en la solución de problemas que surgen las empresas, de manera que **los acuerdos obtenidos sean beneficiosos para todos y permitan mantener intactas las relaciones familiares**. Eso es lo imprescindible, pero el objetivo debe ser, además de resolver disputas o problemas puntuales, incrementar la capacidad de las empresas familiares, para que tanto la familia como la empresa puedan responder a sacudidas y situaciones de stress.



Se trata de establecer vías para la reducir riesgos, de anticiparse y no comprometer en batallas estériles los recursos que podrían ser empleados en innovar y mantenerse en un **nivel óptimo de competitividad**.

Para la **correcta resolución de conflictos en la empresa familiar**, es necesario rastrear constantemente en la gestión cotidiana, analizando en las distintas fases de ciclo de vida de la empresa qué problemas están fraguándose y anticiparnos a los errores, contribuyendo con soluciones creativas únicas, especialmente diseñadas para ese momento, para esa empresa y/o familia o para ese problema.

**En definitiva, se trata de preparar a las empresas familiares para que mejoren su capacidad de reacción y continúen siendo excelentes.**





# FORMACIÓN CONTINUADA

## Repaso a la importancia de la Comunicación en la Mediación Civil y Mercantil

### LA COMUNICACIÓN

#### 1.1. COMUNICACIÓN, CONFLICTO Y CULTURA

*«Un problema irresoluble es un problema mal planteado».*

(A. Einstein)

Todas las culturas y todos los países poseen sus modos de gestión de los conflictos, ya sea de modo pacífico o en otras ocasiones no tanto.

Por definición un conflicto no puede considerarse BUENO ni MALO. Son situaciones en las que dos o más partes entran en confrontación, desacuerdo u oposición, al cruzarse sus objetivos y/o ser vistos como contrarios o no compatibles. La realidad es es un elemento importante en la resolución de conflictos.

- La comunicación clara es la herramienta necesaria para entender a otros y los problemas motivo del conflicto.
- Una comunicación poco clara puede, en sí misma, conducir al conflicto, ser su causa.
- Con la comunicación obtenemos la ayuda para entender diferencias en valores culturales o ideológicas que motivan conflictos.

#### *Finalización de los conflictos*

- *Desaparición del objeto de conflicto.*
- *Victoria de una de las partes.*
- *Derrota o sumisión de una de las partes.*
- *Compromiso entre las partes.*
- *Acuerdo, conciliación/reconciliación.*
- *Irreconciliación/Irredentismo.*

#### *Actitudes frente al conflicto*

- *Evasión o Evitación.*
- *Confrontación.*
- *Arreglo directo.*

- Acudir a una autoridad.
- Acudir a un 3º facilitador.

*¿Qué son los conflictos culturales?.*

Son los problemas que surgen al tratar de unir una cultura con otra.

*¿Por qué se producen los conflictos culturales?.*

Una situación de corto o largo plazo generada por personas interdependientes en la coexistencia, cualquiera que sea su forma, donde ambos se sienten frustrados en sus necesidades, se enojan, se culpan recíprocamente y desarrollan otras que causan daño físico, psíquico y ambiental recíproco.

Lógicamente esto conlleva la obtención de otros fines. Esto es, la generación del conflicto, por el conflicto mismo, con la perspectiva de la consecución de un beneficio final (*ejemplo: buscar conflictos con fines políticos definidos*). El punto de partida es una previa situación, un reclamo étnico que sirva para dividir una sociedad, hasta lo más profundo.

Básicamente no interesa el por qué se pelean las partes, sino lograr que lo hagan, en nombre de cualquier motivación (diferencias económicas, ideológicas, raza, religión, etc....), sólo persiguen la destrucción de hegemonías y estructuras para más tarde, imponer las suyas propias.

#### DEFINICIÓN DE GRUPO ÉTNICO (Stavenhagen)

Étnia o grupo étnico es una colectividad que se identifica a sí misma y es identificada por los demás en función de elementos comunes (idioma, tribu, raza, religión, nacionalidad). También por una combinación de éstos elementos. Comparten un sentimiento de identidad común con el resto de miembros del grupo.

#### GRUPOS ÉTNICOS EN CONFLICTO

- Dentro de un Estado que se reconoce o identifica como multinacional o multiétnico.
- Dentro de un Estado cuya característica es la no multinacionalidad o multiétnia.
- Minorías indígenas y tribales. Son casos especiales de grupo étnicos.
- Minorías asentadas como tales a ambos lados de la frontera de unos Estados distintos.
- Emigrantes y refugiados fruto de los movimientos migratorios.
- Grupos étnicos en Estados débiles y artificiales (*ejemplo: colonialismo*).
- Minorías étnicas que llegan a identificarse mejor con sus semejantes en/de otro Estado vecino en el que se encuentran en mayoría.

## **1.2. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN**

***(Ángel A. Marcello García)***

Debemos partir de la premisa principal de que los seres humanos somos «*Seres Sociales*», en tanto que pasamos la mayor parte de nuestra vida con otras personas. Establecemos relaciones interpersonales para las que será preciso cierta habilidad en la comunicación, en tanto que aprendemos a entendernos con los demás y a manejar con adecuación situaciones sociales.

A través de la comunicación transmitimos información, y sus elementos son sobradamente conocidos: *Emisor, Mensaje, Canal, Código y Receptor*. Todo ello dentro de un contexto que hace referencia a la situación en la que se produce la comunicación.

Sólo así existirá comunicación activa y su resultado será óptimo en tanto en cuanto el receptor interprete como el sentido expreso con que fue enviado por el emisor:

Los canales de comunicación son básicamente tres:

- **Verbal**, palabras y tono de voz.
- **No verbal**, lenguaje gestual (*del que nos ocuparemos más adelante*).
- **Los silencios o Pausas**.

Fundamental es la interrelación entre ambas vías y la concordancia de correspondencia de una con la otra. De no existir ésta condición, se producirá una inevitable dificultad comunicativa que impedirá resolver problemas e incluso llevará al conflicto.

## **TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFICAZ**

- a) **Escucha activa.**
- b) **Aspectos que mejoran la comunicación.**

### a) **Escucha activa**

Básicamente consiste en escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. Existe una diferencia clave entre oír y escuchar. Tal diferencia estriba en que en aquella sólo se perciben los vibratos del sonido y en ésta hay un plus de comprensión, entendimiento y dar forma y sentido a lo oído.

Se precisa de:

- **Empatía** para desarrollar la habilidad de apreciar, no sólo lo que se transmite expresamente, sino también la manifestación de los sentimientos, pensamientos o ideas subyacentes a lo que se dice. A través de la escucha y de la expresión.
- **Predisposición Psicológica**, interior, para llevar a cabo la escucha y manifestarlo (*por ejemplo: parafraseando al interlocutor*).
- **Expresión** de lo que se percibe con asentimientos u observaciones, tanto de forma verbal como gestual. Emitir palabras de refuerzo o cumplidos y resumir para informar de nuestro grado de comprensión.

Se debe evitar:

- La distracción o pérdida de atención.
- La Interrupción del que habla.
- No juzgar.
- No apremiarse en dar soluciones o ayudas.
- Valorar lo que el otro está sintiendo.
- No mostrarse como un «*experto*» en respuestas a la exposición.
- Evitar personalizar la historia.
- No contra-argumentar.

### b) **Aspectos que mejoran la comunicación**

- Hablar de lo que la persona hace y no de lo que es, en los casos en los que se produce la crítica.
- Plantear y discutir los temas de uno en uno.
- Comunicar todas las emociones negativas con el fin de no acumularlas evitando así posibles situaciones hostiles destructivas.

- Plantear y hablar del presente. No hablar del pasado. Y si es así, sacarlo a colación únicas de forma constructiva.
- Ser concreto, específico, preciso y breve.
- Cuidar la comunicación no verbal.
- Buscar el momento adecuado y el momento propicio (ambiente, buscar momentos de intimidad o bien compañía para transmitir elogios).
- Trabajar la emoción en la comunicación. Hablando desde el yo interior. Dirigiéndose en 1ª persona. Pero hay que evitar que la emoción no distorsione el mensaje que se lanza.

### **CLAVES DE LA COMUNICACIÓN**

- Único y gran mensaje. Transmitirlo.
- A través de historias.
- Lenguaje adecuado.
- Mirar a los ojos.
- Mirar desde la emoción naturalidad/espontaneidad.
- Intentar persuadir en lugar de convencer.

### **ESTILOS DE COMUNICACIÓN Y SUS CARACTERÍSTICAS Y EFECTOS:**

- a) Inhibido (no asertivo)**
- b) Agresivo**
- c) Asertivo**

#### **a) Inhibido**

- Antepone los deseos de los otros a los propios.
- No defiende sus propios derechos, respetando más a los demás que a uno mismo.
- Tiene la ofensa y el rechazo por lo que prepondera la importancia de lo que quiere o piensa el otro.
- Se evidencia un lenguaje no verbal ruinoso, (vacilaciones, postura hundida y tensa, manos nerviosas, tono vacilante, mirada hacia el suelo, volumen bajo de voz, etc.).

#### **b) Agresivo**

- Defensa de los derechos propios sin respeto a los demás.
- Implica dominio, agresión e incluso desprecio a los demás.
- Evidencia conflictos interpersonales pues siente culpa y frustración. Tiene una pobre imagen de sí mismo y está tenso. No le gustan los demás y se siente molesto o enfadado.
- En su lenguaje no verbal se evidencia una mirada fija y voz elevada. Discurso rápido y sin pausas y postura intimidatoria.

#### **c) Asertivo**

- Negociador. Capaz de expresar lo que se piensa o siente de forma adecuada, correcta y sin agresión.
- Defiende los propios derechos y expresa sus opiniones poniendo en funcionamiento todas las habilidades conductuales.
- Controla y crea oportunidades. Se siente satisfecho consigo y gusta a los demás. Resuelve problemas y siente satisfacción.
- Sus características principales son una mirada firme y directa, tono de conversación moderado con habla fluida. Su firmeza en los gestos transmite confianza. Muestra una sonrisa frecuente.

## **1.3. PARTICULARIDADES DE LA COMUNICACIÓN**

### **1.3.1.- PREVENCIÓN DE CONFLICTOS**

### **1.3.2.- COMUNICACIÓN ANALÓGICA Y DIGITAL**

*«El único mensaje que cuenta es aquel que se entiende, independientemente de si es el que realmente se pretendía ofrecer».*

A diario nos desenvolvemos en nuestro entorno de forma automática, interactuando con el prójimo. Así establecemos las relaciones humanas, compartimos con el otro, «estamos» con el otro, tal como es en sí mismo, íntegramente y como unicidad.

Del carácter natural de los actos que nos mueven a la relación con los otros, se producen en ocasiones, actos o palabras incontroladas, más relacionadas con los estados de ánimo que con la consciencia en la comunicación.

Por ello y, en aras de la consecución de una óptima comunicación efectiva, deberíamos considerar una serie de características o particularidades del mensaje, para que finalmente sea eficaz.

Dichas particularidades o características son:

**CLARIDAD.**- Es necesario que los mensajes sean claros, concretos, de fácil decodificación y que no induzcan a error posible.

**PRECISIÓN.**- Debemos procurar que la información que se pretende transmitir sea completa y precisa.

**OBJETIVIDAD.**- El emisor debe enviar información veraz, auténtica, contrastada y todo lo más imparcial que le sea posible.

**OPORTUNIDAD.**- Hay que ser precisos en la búsqueda del momento o situación en que transmitimos un mensaje, sólo así lograremos que surja el efecto deseado y adecuado para el fin que se persigue.

**INTERÉS.**- Se deberá procurar que la información que se transmite en el mensaje tenga el suficiente atractivo para el receptor, sólo de éste modo habrá implicación y motivación por parte de éste.

**FLEXIBILIDAD.**- En ocasiones existen circunstancias inesperadas que hacen que el momento en que pretendemos transmitir el mensaje no sea el propicio. Se convierte pues la flexibilidad, en una cualidad o ventaja en la comunicación, ya que permite que la persona muestre su lado más sensible al cambio de condiciones y su resiliencia o capacidad de adaptación a situaciones no previstas o esperadas.

**EMPATÍA.**- Esencial para relacionarnos. Consiste en esa capacidad de saber ponerse en el lugar del otro. Carecer de ella nos puede llevar al alejamiento e incluso a la incomunicación. Es comprender que cada quien piensa y siente de un modo determinado y que esa es su forma de enfrentarse a la vida y no una cuestión circunstancial.

**RECEPTIVIDAD.**- Fundamental en el proceso de comunicación. Se trata de la habilidad para recibir estímulos y captar respuestas, ideas, información, mensajes.

**APRENDER A ESCUCHAR.**- Esta capacidad debería empezar por la escucha propia. Implicaría la capacidad para abstraerse de las interferencias externas (ruido,...), y de las internas (nuestras emociones, pensamientos, preocupaciones).

Se evidencia que cada una de éstas características, no siendo innatas a todo el ser humano, exigen de la dedicación y el entrenamiento oportuno y necesario para progresar hacia la efectividad en la comunicación.

No resultaría en absoluto inadecuado establecer la diferencia entre comunicación e información.

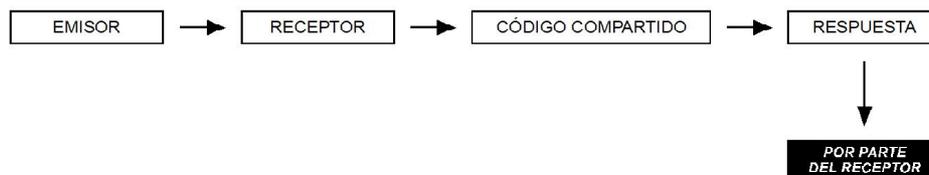
Básicamente estriba en que para que exista comunicación, debe haber respuesta por parte del receptor.

En el proceso de información, hay un dato que transmitir o dar a conocer:



A éste esquema habremos de añadir la respuesta por parte del receptor. De modo contrario, la comunicación es inexistente. Sin respuesta, sólo hay información.

De modo que el esquema quedaría como sigue:



Es claro pues, que una particularidad fundamental de la comunicación es que se convierta en una forma de compartir, y se trata de compartir sin pérdida. Se comparten conocimientos y sentimientos. Es, por tanto una realidad social que exige que exista aquél con quien se desea compartir y, además conlleva la capacidad de expresar el conocimiento a través de símbolos (*lenguaje verbal y no verbal*).

Podríamos decir de la comunicación que además es:

- Social.
- Humana.
- Compleja. Lenguaje como sistema de signos.
- Referencial.
- Se da en presente.

### **1.3.1. PREVENCIÓN DE CONFLICTOS**

A nivel de la Unión Europea en la prevención de conflictos, la base es la utilización coordinada y sistemática de los instrumentos europeos, fomentar la cooperación internacional y reforzar la capacidad de reacción ante conflictos incipientes.

**ACTO.- Comunicación de la Comisión, de 11 de Abril de 2001**

#### **Contexto**

Los factores en los que radica la causa de los conflictos, pasa por aspectos como el estancamiento económico, la pobreza, las deficientes estructuras sociales, una incorrecta gobernanza, la discriminación, la

opresión de las minorías y los flujos de población, las confrontaciones étnicas, la intolerancia por diferencias de religión, o cultura, las injusticias sociales y la escalada armamentística.

En base a todos estas dificultades, la propia comisión contempla también las posibles potenciales causas de conflicto que se precisan vigilar o controlar. Y en virtud de ello establece un orden de prioridades en este ámbito.

Dichas prioridades son:

- *La prevención a largo plazo. Proyección de la estabilidad.*
- *La prevención a corto plazo.*
- *Refuerzo de la cooperación internacional.*

### **La Prevención a largo plazo: Proyección de la Estabilidad**

El objetivo es impulsar la integración, manteniendo importantes lazos de estabilidad y prosperidad más allá de las fronteras de la Unión.

El comercio constituye un importante capítulo de la cooperación para el desarrollo que contribuye a la prevención de conflictos. Así, la pretensión es facilitar el acceso al mercado europeo de la mayor parte de productos procedentes de los países en vías de desarrollo. Para ello, establece un sistema de preferencias arancelarias y aumento de la capacidad administrativa en el ámbito comercial (*la única excepción en éste caso es la cuestión del armamento*).

La prevención de los conflictos debe integrarse en los programas de cooperación. Los políticas de desarrollo y los programas de cooperación son los instrumentos más eficaces para tratar las causas profundas de los conflictos. Se integrarán medidas de prevención de conflictos en los programas de cooperación con factores de riesgo más evidentes.

Un entorno macroeconómico sano es necesario para la estabilidad duradera. Es pues, misión de la comisión, el sostenimiento financiero de las reformas económicas emprendidas por los países pobres muy endeudados.

También se acompaña de conflictos frecuentes el déficit democrático.

Los países de riesgo cuentan con procesos democráticos poco avanzados y resulta difícil aplicar el apoyo exterior.

Se procuran salvaguardar los procesos electorales y las acciones en el ámbito de la transición democrática, así como los derechos civiles y políticos fundamentales (*libertad de expresión, los medios de comunicación, igualdad entre sexos, ...*) así como a las actividades parlamentarias y a la administración de justicia.

Especial mención tratar con excepción el sector de la seguridad y la reintegración tras conflictos armados, salvaguardando especialmente a la población más desfavorecida por ellos.

A nivel de cuestiones transversales (*drogas, medio ambiente, salud, flujos de población, tráfico de seres humanos e intereses privados*), la prevención de conflictos se fundamentará en una profunda dedicación a promover la eficacia en la prevención de los abusos y la erradicación de los efectos.

### **Prevención a corto plazo. Respuesta rápida en caso de conflictos incipientes**

Con éste tipo de actuaciones se pretende un diálogo más específico y flexible. La principal característica pasa por disponer de una capacidad de alerta y actuación rápida.

Todas las actuaciones que se plantean lo serán siempre de carácter preventivo.

Ejemplos claros de éste tipo de actuación serían el diálogo político, los observadores electorales, el recurso a sanciones y los representantes especiales.

La Unión cuenta con mecanismos de reacción y alerta rápida que permiten que la Comisión pueda emprender acciones precrisis con mayor facilidad y dentro de un marco jurídico y financiero único.

### **Reforzar la Cooperación Internacional en materia de prevención de conflictos**

El objetivo primigenio es conseguir que exista un orden de coordinación entre países socios como método en las situaciones posteriores al conflicto.

Ocupa, pues, la prevención un lugar predominante en el marco del diálogo político, por parte de la Unión Europea, entre los países industrializados.

Algunos foros relacionados con este tipo de actuación son:

- El Banco Mundial y el FMI.
- La OSCE (*Organización para la Seguridad y la Cooperación Europea*).
- El Consejo de Europa.
- OCDE (*para el Desarrollo Económico*).
- G8 (*Alemania, Canadá, EEUU, Italia, Francia, Japón, Rusia y Reino Unido*).

Cada uno tiene sus propias características que serán observadas para sus respectivas actuaciones.

Se reconoce, igualmente por parte de la Unión Europea, el papel y las actuaciones de las ONG (*Organizaciones No Gubernamentales*), éstas las llevan a cabo fundamentalmente sobre el terreno motivo de conflicto o para su evitación o prevención.

Como conclusión, la Comisión considera ventajoso que las acciones preventivas se muestren como el instrumento comunitario coordinado y eficaz en la prevención de conflictos.

Los **ámbitos de actuación**:

- La integración de los objetivos de paz, democracia y estabilidad política y social en programas de ayuda.
- Consideración de indicadores de exclusión política, étnica, marginación social y regional y deterioro medioambiental.
- Dar más valor a iniciativas internacionales en cuestiones de potenciales conflictos.
- Uso adecuado de todos los medios incluso comerciales, política social, etc. Y desarrollo de nuevos instrumentos y nuevos planteamientos preventivos.

Tres deben ser los **factores de actuación**:

- Definir claramente los objetivos.
- Clara capacidad de actuación.
- Voluntad política de actuación férrea.

# Cuestionario Formativo

**A continuación facilitamos algunas preguntas específicas en referencia al «Área de Formación Continuada»**

**La contestación de las mismas le permitirá saber si ha fijado los conceptos formativos propios en esta materia. Para la comprobación de las respuestas correctas puede consultar la página correspondiente de nuestro Boletín Oficial.**

**1.- Existen una serie de características propias de la comunicación para que ésta sea efectiva. Se trata de caracteres:**

- a) Innatos en el ser humano.
- b) Innatos en parte pues se deben entrenar.
- c) Se aprenden.

**2.- La diferencia entre información y Comunicación radica en que se falte:**

- a) Un código compartido.
- b) Un emisor o un receptor.
- c) Una respuesta por parte del receptor.

**3.- La resiliencia en comunicación es una de las características implícitas de:**

- a) La empatía.
- b) La capacidad de escucha.
- c) La flexibilidad.

**4.- Los observadores políticos se encuadrarían en la prevención de conflictos:**

- a) A largo plazo.
- b) A corto plazo.
- c) En ambos casos podrían actuar con características específicas.



# Consultorio Formativo

## *Preguntas y Respuestas*

**Sección dedicada a responder desde un punto de vista formativo y práctico, cuestiones variadas de actualidad, surgidas por dudas y consultas planteadas en el ejercicio de la actividad de nuestros profesionales.**

### *Pregunta*

¿Cómo es el proceso de la mediación en herencias?

### *Respuesta*

Cuando se está inmerso en una disputa por una herencia y la comunicación con los hermanos, cónyuges o parientes es casi nula la mejor opción es optar por una mediación utilizando una organización, empresa o despacho especializada en este proceso, poseen las herramientas necesarias tanto laboral, mercantil y civil para darle solución a estos conflictos y por lo general siguen los siguientes pasos:

1.- Reunión informativa de la mediación de herencias, en esta etapa el mediador informa como comenzara el proceso y para ello se pone en contacto con todo los involucrados en donde el mediador o los mediadores según sea el caso les informara las ventajas del mismo, como se desarrolla y las implicaciones legales del mismo. Si todos los involucrados luego de este primer acercamiento aceptan resolver el conflicto de la manera más amistosa posible sin que la relación entre las partes se deteriore más se procede a levantar un compromiso de las próximas reuniones, en donde se establece si serán en conjunto o por separados entre los miembros de la familia. Se procede a levantar un compromiso de las próximas reuniones y como se desarrollara.

2.- Sesiones de negociación de la mediación de herencias, si todos los involucrados luego de este primer acercamiento aceptan resolver el conflicto de la manera más amistosa posible sin que la relación entre las partes se deteriore más, se realizaran diferentes reuniones de las cuales se pueden dar en conjunto o por separados entre los miembros de la familia en donde se busca llegar a un o varios pactos siempre respetando los derechos de las partes.

Cierre del conflicto de la mediación de herencias, al final de las reuniones se puede alcanzar un acuerdo o el mediador señalara que no se llegó a ninguna solución posible y será remitido a un abogado para que continúe el proceso judicial para la liquidación de bienes matrimonial, empresarial o familiar.

Una mediación de herencia busca reducir los conflictos que se presentan y entre los principales beneficios esta:

- Pacificar los problemas que surgen y rebajar la tensión.
- Permite cerrar acuerdos y evita o cierra procedimientos judiciales.
- Las partes involucradas pueden salir fácilmente de su enroscamiento y sobre todo comprender mejor los intereses de los demás e incluso los propios.
- Reducir los problemas que se dan en las vías contenciosas.
- Este es un proceso más económico que el judicial, flexible de acuerdo a los plazos y garantiza su cumplimiento por ser un acuerdo voluntario entre los involucrados.
- Por lo general evita en un mayor grado la ruptura de las relaciones familiares sobre todo si existen divorcios.
- El proceso se desarrolla en un ambiente de gestión más tranquilo, familiar e íntimo y así se evita el desgaste emocional.
- Favorecerá las relaciones interpersonales entre los miembros afectados de la familia pues es más fácil limar las posibles secuelas emocionales pues todos tiene responsabilidad.
- Por ser un acuerdo de voluntariedad es muy posible que la sensación de fracaso será menor.

## *Pregunta*

**¿Cómo se ejecutan los acuerdos alcanzados por la partes en un proceso de mediación?.**

## *Respuesta*

Los acuerdos alcanzados por las partes tras un proceso de mediación podrán ser elevados a escritura pública. Las partes presentarán al notario copia de las actas de la sesión constitutiva y final del procedimiento. No será necesaria la presencia del mediador. El notario verificará el cumplimiento de los requisitos exigidos en esta Ley y que los acuerdos no son contrarios a Derecho.

Si la mediación se desarrolló después de iniciar un proceso judicial, las partes podrán solicitar del tribunal la homologación del acuerdo según lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Civil:

La ejecución de los acuerdos de una mediación estando en curso un proceso judicial, se instará ante el tribunal que homologó el acuerdo.

Si se formalizaron acuerdos tras un proceso de mediación, el competente será el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se hubiera firmado el acuerdo de mediación.

En cuanto a los acuerdos de mediación transfronterizos, si el acuerdo ya adquirió fuerza ejecutiva en otro Estado, sólo podrá ser ejecutado en España cuando tal fuerza ejecutiva derive de la intervención de la autoridad competente con funciones equivalentes a las que desempeñan las autoridades españolas.

Si el acuerdo no fue declarado ejecutable por una autoridad extranjera, sólo podrá ser ejecutado en España previa elevación a escritura pública por un notario español a solicitud de las partes.

El acuerdo no podrá ser ejecutado si resulta manifiestamente contrario al orden público español.

Para el cálculo de los honorarios notariales de la escritura pública de formalización de los acuerdos de mediación se aplicarán los aranceles correspondientes a los “Documentos sin cuantía” previstos en el número 1 del anexo I del Real Decreto 1426/1989 de 17 de noviembre.

## *Pregunta*

**¿Qué es la mediación laboral?.**

## *Respuesta*

Es la aplicación del proceso de mediación para la resolución de conflictos mediante la asistencia de un tercero imparcial (el mediador o la organización mediadora) a un conflicto en el que la plantilla se enfrenta al empresariado.

La mediación se presenta como base de los mecanismos formales en los que ambas partes han de actuar para resolver el conflicto.

Este tipo de mediación también se puede dar entre empresas de forma interna y externa.

Tipo de conflictos que pueden resolverse a través de la mediación laboral:

Mercantil e hipotecario

Contratos bancarios

Contratos de seguros

Cumplimiento de contratos

Arrendamientos

Responsabilidad civil

Relaciones entre clientes y proveedores

Impagos

Relaciones entre socios y empresas familiares

Otras relaciones entre empresas y personas

***Respuestas correctas al cuestionario del Área de Formación Continuada***

***1.- b***

***2.- c***

***3.- c***

***4.- b***



***Agrupación Técnica Profesional  
- MECIMER -***

***«Business Mediator-Mediador Civil y Mercantil»***

***Miembro Colectivo de la  
AGRUPACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL***

C./ Atocha nº 20-4º-Derecha 28012 MADRID.- Telf. Corp.: 91 457 29 29

E-mail: [mecimer@atp-guiainmobiliaria.com](mailto:mecimer@atp-guiainmobiliaria.com)

Web: [www.atp-mecimer.com](http://www.atp-mecimer.com)