



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**

Año 5 Número 28

Mayo/Junio 2021



Sumario

Actualidad Corporativa págs. 3-6

La Agrupación Técnica Profesional, INFORMA: "Desde los Gabinetes Profesionales":

El Defensor del Pueblo propone un mecanismo extrajudicial para resolver casos de hipotecas IRPH págs. 3-5

El Gobierno aprueba ampliar hasta agosto la moratoria del alquiler y la prohibición de desahucios pág. 6

Información de Actualidad págs. 7-12

La negociación previa con los acreedores, la gran alternativa al concurso págs. 7-9

La Mediación Empresarial funciona pags.10-11

Rafael Catalá: "No tiene sentido activar la Justicia para asuntos de escasa cuantía" ... pág. 12

Formación Continuada págs. 13-23

El espacio de la Mediación Familiar págs. 13-19

Disonancia cognitiva: el autoengaño como herramienta págs. 20-22

Cuestionario Formativo.- Formulación de preguntas referentes al Área de Formación Continuada..... pág. 23

Respuestas correctoras correspondientes al Área de Formación Continuada ... pág. 12

La Agrupación Técnica Profesional de Business Mediator-Mediadores Civiles y Mercantiles ha adoptado las medidas y niveles de seguridad de protección del REGLAMENTO EUROPEO (UE) 2016/679. 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

Ejemplar: Gratuito

Recepción: Periódico

Edición: MECIMER

Imprime: Gráficas Alhorí

Ángeles Carrillo Baeza

D.L.: En trámite

E-mail: mecimer@atp-guiainmobiliaria.com



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

Redacción y Administración

C/. Covarrubias, nº 22-1º-Derecha

28010 MADRID

Tel. Corp.: 91 457 29 29

Web: www.atp-mecimer.com



ACTUALIDAD

Corporativa



AGRUPACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL INFORMA

«Desde los **GABINETES PROFESIONALES**»



El Defensor del Pueblo propone un mecanismo extrajudicial para resolver casos de hipotecas IRPH

El **Defensor del Pueblo** considera necesario que se establezca un **sistema extrajudicial** para evitar el **colapso de los tribunales** ante una posible avalancha de **demandas de afectados por las hipotecas referenciadas al IRPH**, según expone en su informe de gestión de 2020.

El defensor del pueblo en funciones, recuerda en el documento entregado en el Congreso de los Diputados que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), aunque dejó en manos de los jueces nacionales estudiar estas hipotecas caso por caso, aún debe pronunciarse acerca de las nuevas preguntas planteadas por varios juzgados españoles sobre este tema.

Se refiere a la sentencia dictada por el **TJUE en marzo de 2020**, la cual **no declaraba nulo este índice oficial**, pero determinaba que para que la cláusula fuera transparente no solo tenía que ser comprensible desde el punto de vista “formal y gramatical”, sino que debía aclarar al consumidor medio cómo se calcula el tipo de interés y sus consecuencias. A raíz de aquel veredicto, explica, el Defensor del Pueblo propuso de oficio a la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa que se estableciera un sistema extrajudicial para evitar el colapso de los tribunales.

Según se desprende del Informe anual que recoge la gestión de la Institución del Defensor del Pueblo en 2020, como consecuencia de la STJUE de 3 de marzo de 2020 (Asunto C-125/2018), que consideró que el **IRPH era susceptible de ser considerado abusivo** y, por tanto, sometido a anulación por parte de los jueces nacionales, el Defensor del Pueblo formuló la necesidad de “establecer un sistema extrajudicial para evitar el colapso de los tribunales”.

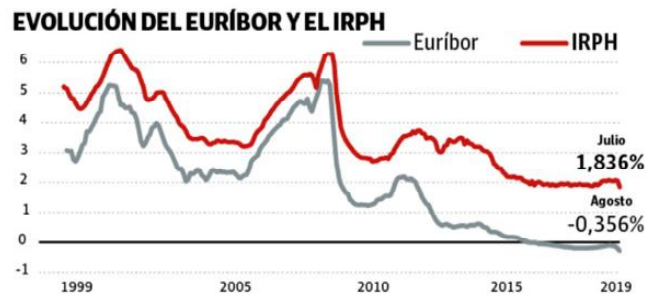
La destinataria de la propuesta, la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, valoró positivamente la misma al observar que una alternativa de estas características “puede suponer una mejora tanto para los clientes financieros como para el resto de las partes afectadas”.

Desde la STJUE de 3 de marzo hasta la nueva cuestión prejudicial.

El Defensor del Pueblo en funciones, en el documento entregado en el Congreso de los Diputados, describe pormenorizadamente la actuación de su Institución en materia de IRPH durante el pasado año.

En concreto, tras la ya citada STJUE de 3 de marzo de 2020, que declaraba que el polémico índice era susceptible de ser considerado abusivo y, por tanto, sometido a **anulación por parte de los jueces nacionales de cada Estado miembro**, el Defensor del Pueblo solicitó a la Secretaría de Estado de Transportes, Movilidad y Agencia Urbana, reconsiderar la no aceptación de la Recomendación realizada en 2017 (sobre la aplicación del IRPH a los préstamos convenidos de viviendas de protección oficial) y, con ello, promover **modificaciones normativas para suprimir el IRPH-Entidades como índice oficial de referencia para la aplicación de tipos de interés en préstamos convenidos y sustituirlo por el Euríbor** (u otro índice oficial).

El conflicto del IRPH



En cambio, la Administración, en su contestación, subrayó que la mencionada sentencia europea “no dirigía a España un mandamiento de modificación de dicha regulación, puesto que el carácter abusivo de este índice debe dirimirse de forma individual

por las instancias encargadas de enjuiciarlo”. Así, observaba la Administración que la postura adoptada por el Supremo en su STS 669/2017, de 14 de diciembre, en la que declaraba que la referenciación de una hipoteca al IRPH no conllevaba per se falta de transparencia o abuso, seguía vigente. Además, a modo de conclusión, la Secretaría de Estado manifestaba que, en cualquier caso, “no le correspondía a ella la competencia para actuar sobre el IRPH”.



Tras la publicación de la reiterada sentencia del Alto Tribunal Europeo, “y ante la previsión de que ello pudiera desembocar en la necesidad de presentar demandas individuales por parte de cada afectado”, el Defensor del Pueblo valoró “necesario” instaurar un sistema extrajudicial para evitar el colapso de los tribunales.

La destinataria de la propuesta, la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, estimó positivamente aquella y evaluó que un mecanismo alternativo de estas características podía suponer “una mejora tanto para los clientes financieros como para el resto de las partes afectadas”. No obstante, matizó que la evolución jurisprudencial del polémico índice hacía intuir que la litigiosidad no resultaría finalmente “tan alta como en principio podría preverse”.

Aun así, tras el inicio de reclamaciones individuales con carácter masivo, la Administración mostró su conformidad en lo conveniente de intentar “favorecer la búsqueda de soluciones regulatorias institucionales”, indicándose en este ámbito la oportunidad de reactivar el compromiso de creación de una Autoridad de Protección del Cliente Financiero.



Por último, concluye el Informe anual que, ante la admisión a trámite de una nueva cuestión prejudicial planteada por el Magistrado-Juez del Juzgado de Primera Instancia nº 38 de Barcelona, Francisco González de Audicana, en materia de hipotecas referenciadas al

IRPH, “habrá que aguardar a la decisión judicial europea para poder estimar el impacto sobre la litigiosidad”.

ATP AGRUPACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

INFORMA

«Desde los GABINETES PROFESIONALES»

EL GOBIERNO APRUEBA AMPLIAR HASTA AGOSTO LA MORATORIA DEL ALQUILER Y LA PROHIBICIÓN DE DESAHUCIOS

Se extiende la solicitud de la moratoria o condonación parcial de la renta del alquiler de vivienda, cuando el alquiler sea un gran tenedor o entidad pública

Real Decreto-ley 8/2021, de 4 de mayo



El Consejo de Ministros celebrado el día 04-05-2021, ha aprobado la ampliación por tres meses más de las medidas para paliar los efectos de la pandemia sobre contratos de alquiler de vivienda y desahucios. En concreto, el **Real Decreto-ley 8/2021, de 4 de mayo, por el que se adoptan medidas urgentes en el orden sanitario, social y jurisdiccional, a aplicar tras la finalización de la vigencia del estado de alarma, supone la extensión hasta el 9 de agosto de la posibilidad de solicitar la moratoria o condonación parcial de la renta del alquiler de vivienda, cuando el alquiler sea un gran tenedor o entidad pública.**

«Es importante señalar que esta medida solo puede ser solicitada una vez durante todo el periodo en el que ha estado vigente esta medida», ha explicado en un comunicado el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

Por otra parte, **se ha prorrogado hasta la misma fecha los contratos de arrendamiento de vivienda que pueden acogerse a la prórroga extraordinaria de seis meses, en los mismos términos y condiciones del contrato en vigor.**

Asimismo, **se ha extendido la suspensión de los desahucios y lanzamientos de hogares vulnerables económica y socialmente de su vivienda habitual, en los casos ya previstos por la actual normativa.**

En este sentido, el Ministerio ha recordado que las medidas de protección se aprobaron para aquellos hogares vulnerables que se enfrenten a procedimientos de desahucio de su vivienda habitual, con la acción coordinada de los órganos judiciales y de los servicios sociales competentes.

Para aquellos hogares afectados por procedimientos de lanzamiento de su vivienda habitual, que no se deriven de contratos de arrendamiento, cuando existan personas dependientes, víctimas de violencia sobre la mujer o menores de edad a cargo, se establece la posibilidad, previa valoración ponderada y proporcional del caso concreto, de tener la facultad de suspender el lanzamiento, solicitando informe a los servicios sociales competentes con objeto de que puedan valorar la situación de vulnerabilidad económica e identificar las medidas a aplicar para dar respuesta a dicha situación.

La suspensión nunca podrá dictarse cuando la vivienda sea la residencia habitual o segunda residencia del propietario o cuando se haya producido en un inmueble de propiedad de una persona física o jurídica que lo tenga cedido por cualquier título válido en derecho a una persona física que tuviere en él su domicilio habitual o segunda residencia debidamente acreditada.

El Ministerio ha aclarado que las medidas tienen «un carácter urgente y son necesarias para responder a la situación de los hogares vulnerables en el contexto de la evolución de la pandemia».

Real Decreto-ley 8/2021, de 4 de mayo

<https://www.boe.es/boe/dias/2021/05/05/pdfs/BOE-A-2021-7351.pdf>

Información de Actualidad



LA NEGOCIACIÓN PREVIA CON LOS ACREEDORES, LA GRAN ALTERNATIVA AL CONCURSO

La situación económica provocada por la COVID-19 está afectando gravemente a muchas empresas, sobre todo, a su solvencia económica. Uno de los datos que refleja esta situación es el número de concursos de acreedores registrado en los cuatro primeros meses de este año: 2.114, lo que representa un aumento del 72% respecto al mismo periodo de 2020.

El incremento se ha producido a pesar de la moratoria concursal, aprobada por primera vez por el Gobierno en abril de 2020 y prorrogada recientemente hasta el 31 de diciembre de 2021, por la cual se suspende la obligación de solicitar la declaración de concurso y los llamados concursos necesarios presentados por los acreedores. Aunque se mantienen los voluntarios presentados por los propios deudores.

Asimismo, ha aumentado el número de empresas que presentan al mismo tiempo el concurso y la extinción. Si en abril de 2020 la tasa era del 44%, en el mismo mes de 2021 ha crecido hasta el 64%. En este porcentaje, al igual que en el de concursos, que en España terminan en la liquidación de la empresa, un 90% tiene mucho que ver con *el predominio de cierta mentalidad empresarial que empuja a aguantar y a resistir, por lo que, al final, se llega al concurso en unas condiciones de gran deterioro*, indican los expertos.

Recorrido previo al concurso de acreedores

Por ello, es de vital importancia recorrer un camino previo antes de llegar al concurso, declara este experto, que, en coincidencia con no pocos economistas, cree que existen opciones, a veces poco exploradas.

Se aconseja una primera alternativa evidente, pero que solo la minoría pone en práctica: *mejorar el negocio en un momento temprano, lo que significa generar más valor*. Expertos explican que, en la mayoría de los casos, al advertir las primeras señales negativas que indican posibles incumplimientos financieros, el empresario pone el punto de mira en los gastos y trabaja para reducirlos. Este enfoque es erróneo, porque *las empresas no se crean para gastar menos, sino para crear un valor con el que se gana mercado*.



Recortar gastos como única opción para salvar la empresa, salvo en contadas ocasiones, disminuye el valor del negocio, opina. En opinión de algunos expertos **lo primero que se debe hacer es centrarse en por qué se está perdiendo este mencionado valor y con ello dinero.** Tampoco recomienda poner el foco solo en obtener más ingresos: **Son un indicativo de si el negocio tiene valor o no. El valor es la clave,** recalcan.

La prevención es una opción compartida por muchos de los expertos consultados, quienes **consideran esencial contar con un plan de reestructuración y de contingencias que se anticipe a posibles situaciones de crisis y tensiones de liquidez.** Así, se podrán acometer acciones con carácter preventivo y reaccionar. El plan debe someterse a revisión cada ejercicio en función de las previsiones económicas.

Alcanzar acuerdos, clave para evitar llegar al concurso de acreedores



Cuando la situación se complica y surgen los incumplimientos en los pagos por falta de liquidez, **hay que negociar sí o sí para llegar a acuerdos.** Hay posibilidad de alcanzar acuerdos con las entidades financieras y con los acreedores. En el caso de grandes empresas, la negociación con las entidades financieras es lo habitual y se suele llegar a acuerdos de refinanciación.

El problema, aclaran los expertos, **es que las deudas de las pequeñas y medianas empresas (pymes) no suelen ser tanto con las entidades financieras como con proveedores, trabajadores y Administración.** En este último caso, no hay negociación posible, solo la alternativa de pactar aplazamientos con Hacienda y la Seguridad Social. **Lo recomendable es llegar a acuerdos privados de refinanciación con los otros deudores.** Por norma general, **lo más inmediato es negociar una refinanciación de la deuda con proveedores en convenios extrajudiciales de quita o espera,** para lo que es imprescindible que la empresa tenga garantías de liquidez suficientes que permitan atender los nuevos compromisos.

La reestructuración del pasivo financiero para ajustar los pagos a la tesorería disponible o la reestructuración societaria son también opciones a valorar, añaden los expertos. Asimismo, hay posibilidad de transmitir la unidad productiva o subastar bienes de la empresa, **procesos que pueden ser beneficiosos, pero que hay que advertir de que son bastantes complejos y no están exentos de gastos,** sostienen.

El precurso de acreedores, ¿Qué es y para qué sirve?

Llegados al punto de una falta de acuerdo previo, es el momento de la fase preconcursal o precurso. La empresa ha alcanzado la insolvencia actual o la insolvencia inminente cuando prevé que no va a poder pagar y no hay acuerdo o no se ha intentado. Se abre entonces un periodo de dos meses desde que se constata dicha insolvencia para presentar concurso o para acudir a la fase preconcursal.

Esta fase permite llegar a un pacto con los acreedores para evitar el concurso, bien por medio de un acuerdo extrajudicial que debe comunicarse al Juzgado de lo Mercantil, bien por medio de un mediador concursal, que las personas físicas pueden pedir ante notario y los empresarios, ante el Registro Mercantil.

En la fase de preconcurso se paralizan durante tres meses las acciones contra los deudores (dos meses si se trata de personas físicas). Si no hay acuerdo, se abre el plazo de un mes para pedir la declaración de concurso. Este puede ser voluntario o necesario si lo solicitan los acreedores y, si el deudor se opone, pasa a manos de un juez. Una vez declarado el concurso por parte de un juez, se busca un convenio con los acreedores. Si este sale adelante, la empresa puede salvarse. Si no, puede terminar en liquidación y disolución.

EMPRESAS ZOMBIS, ¿QUÉ SON?

El escenario de falta de liquidez y de solvencia y la ignorancia sobre los pasos que han de seguirse o la falta de voluntad de llevarlos a cabo **están fomentando la aparición de las conocidas como empresas zombis. Una empresa zombi es una compañía incapaz de pagar los intereses de su deuda con su beneficio de explotación pero sigue funcionando. Sigue adelante gracias a un proceso constante de refinanciación de deuda.** En esta categoría de zombis entran también las firmas que sobreviven a golpe de ayuda pública, directa o en forma de avales, o que se benefician de la moratoria concursal aprobada por el Gobierno para evitar un alud de quiebras a causa del Covid-19.

El año pasado, el número de zombis se amplió considerablemente. Según un estudio, el 17,6% del tejido empresarial podía considerarse como tal al cierre de 2020, frente al 9,2% a comienzos del ejercicio. Los cambios que se están produciendo en las circunstancias que les han permitido sobrevivir sugieren que apenas les queda recorrido.

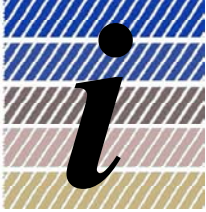
Además, existen las empresas zombis extremas: aquellas que ya han generado fondos propios negativos y funcionan a base de no pagar las deudas a terceros. En Europa, actualmente, entre un 5% y un 8%, según los países, trabajan con fondos propios negativos.

Alrededor de 39.500 es el número de empresas zombis existentes en estos momentos en España, y son compañías que no pueden cubrir sus gastos con sus ingresos. Si se suman aquellas sociedades que no tienen actividad comercial alguna, pero que siguen inscritas en el Registro Mercantil, la cantidad se eleva a 1,4 millones.

El Gobierno carece de margen presupuestario para sostener a las compañías inviables. Sus arcas están vacías, la deuda pública se acerca al 120% del PIB y la Unión Europea solo le va a dar dinero para cofinanciar la transición energética y el desarrollo de la economía digital. Todo ello condicionado, además, a la reducción del déficit presupuestario. Si el Ejecutivo pretendiera en algún momento desviar esos fondos para otros fines, los mecanismos de control que está poniendo en marcha la Unión Europea, a petición de los países frugales, se lo impedirían. Así es que la supervivencia de los zombis con dinero público parece tener los días contados.

El balón de oxígeno que supuso la moratoria concursal también está a punto de agotarse. El Gobierno la aprobó para ayudar a las empresas a capear un temporal que preveía corto. A finales del año pasado, sin embargo, tuvo que ampliar la fecha de vencimiento desde el 31 de diciembre hasta el 14 de marzo de 2021 porque la evolución de la pandemia está retrasando el inicio de la recuperación y debilitando su intensidad.

La pregunta es qué va a pasar con las empresas zombis a partir de ahora. El Banco de España pide que se acabe con ellas cuanto antes. Los zombis encarecen el coste de la inversión de las empresas que sí son viables y limitan los recursos disponibles para financiar nuevos proyectos empresariales.



LA MEDIACIÓN EMPRESARIAL FUNCIONA

Cuando se aprobó la ley de la mediación, allá por 2012, la reacción de muchos fue de escepticismo. Pero como San Pablo al caerse del caballo, ahora son firmes defensores de esta vía de resolución de conflictos.

La mediación es el procedimiento de resolución de disputas que mejor sirve a los intereses de los clientes.

Allá por el 2012, al albur de la publicación de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, llovían los mensajes de que la mediación era la panacea para la resolución de disputas entre empresas. De hecho, esa sigue siendo la reacción cuando ahora se intenta convencer de que la actual situación de crisis sanitaria va a ser el impulso definitivo que la mediación necesita en España y que, con ello, vamos a lograr desatascar a nuestros Tribunales de Justicia. El escepticismo de muchos en 2012 se explica por ignorancia y se disipó bien pronto. Basta con acudir a una mediación, como asesor legal de una de las partes, para darse cuenta de que la mediación, administrada por el mediador adecuado y con unas partes asesoradas de forma honesta, funciona. Es el cauce óptimo para lograr una adecuada resolución de una parte muy significativa de las disputas empresariales y corporativas que llegan a nuestros despachos.

Hay compañeros de profesión y clientes que rechazan de plano la mediación. Afirman no creer en ella, que es una pérdida de tiempo, o preguntan que para qué mediar si no hay nada mejor que una demanda ya presentada y a partir de ahí, en su caso, una negociación entre abogados. En cambio para otros expertos, lo único que existe es miedo a lo desconocido y a aquello que se cree no poder controlar. Los que tenemos el privilegio de conocer las bondades de la mediación tenemos el deber de hacer una labor de pedagogía hacia el resto.

Se considera que el error está en poner el acento en el grado de saturación de nuestros Tribunales de Justicia y vender la mediación como un remedio de este. Puede que la mediación coadyuve tangencialmente a desatascar los Juzgados, pero la clave radica en que la mediación, en muchos casos, es el procedimiento de resolución de disputas que mejor sirve a los intereses de nuestros clientes. Esto es lo que, como especialistas acostumbrados a la confrontación judicial, se debe interiorizar y trasladar con honestidad al resto de compañeros y a nuestros clientes.



MEDIACIÓN EMPRESARIAL

La mediación bien administrada tiene muchas ventajas:

- ▶ ***En primer lugar, ofrece una mejor comprensión de la disputa a las partes, de las fortalezas y debilidades de sus respectivas posiciones y de cuáles son los verdaderos intereses que les enfrentan.***
- ▶ ***Segundo, permite alcanzar soluciones imaginativas que trascienden de las que de ordinario pueden obtenerse mediante pretensiones judiciales.***
- ▶ ***Y, por último, puede servir para evitar los conflictos relacionales y comerciales que suelen surgir de las contiendas judiciales e, incluso, si esos conflictos ya son profundos, la mediación puede ser un instrumento útil para reconstruir relaciones comerciales y personales deterioradas por el enfrentamiento previo, etc.***

Todo ello sin necesidad de hacer referencia a los tradicionales mantras de voluntariedad, confidencialidad y celeridad de la mediación.

Por poner solo algunos ejemplos:

La mediación es el cauce ideal para resolver conflictos entre accionistas o socios que no quieren ver como sus disputas acaban afectando al devenir y resultados de su sociedad mercantil.

También es la mejor vía para explorar soluciones entre clientes y proveedores que, más allá de la disputa concreta que les pueda estar enfrentando, tienen importantes incentivos para mantener una relación comercial fluida en el futuro -no cabe duda de que este debería ser el interés del proveedor que quiera mantener a su cliente, pero también hay ocasiones en las que el cliente comparte ese interés si la relación comercial está llamada a ser duradera o no resulta sencillo reemplazar al proveedor en el mercado.

En definitiva, podemos asegurar que la mediación empresarial funciona. La mayoría de expertos están seguros de que cuantos más sean las empresas y profesionales que hayan tenido la suerte de participar en mediaciones empresariales dirigidas por el mediador adecuado, más serán los que puedan convencerse de las virtudes de la mediación.





Rafael Catalá: "No tiene sentido activar la Justicia para asuntos de escasa cuantía"

Fuente: CINCO DÍAS

Rafael Catalá (exministro de Justicia): *"Estamos intentando transmitir a las empresas la idea de que la mediación genera fortaleza económica"*.

Rafael Catalá lleva un año al frente del Centro Español de Mediación, un organismo creado por la Cámara de Comercio de España para fomentar la mediación como método de solución de controversias. Aunque se trata de una figura relativamente extraña en nuestro ordenamiento mercantil y civil, *hoy la mediación es un procedimiento totalmente digitalizado con plenas garantías procesales y seguridad jurídica*. Por ello, el exministro de Justicia se ha propuesto su impulso como medida eficiente y ágil de resolución de conflictos, que permita, además, incrementar la confianza en nuestro país como lugar adecuado para la creación de empresas y la inversión.

¿Qué balance hace de su primer año al frente del Centro Español de Mediación?

El Centro Español de Mediación surgió con motivo de una decisión del pleno de la Cámara de Comercio de España y su presidente, José María Bonet, de crear un centro propio para fomentar entre las empresas este método de solución de conflictos. Aunque nuestra cultura es más proclive a acudir a los tribunales cada vez que surge un problema civil o mercantil, existen vehículos alternativos, como el arbitraje o la mediación.

¿Cuál es el valor económico de la mediación?

La mediación es una figura muy complementaria del sistema de justicia tradicional, que permite cerrar ese círculo que forman la confianza y la seguridad jurídica, como principales atributos que hacen atractiva a una economía tanto para las empresas como para los inversores. Por ello estamos intentando transmitir a las empresas la idea de que la mediación es una fórmula que debe ser utilizada cada vez con mayor intensidad para generar ese espacio de fortaleza en nuestra economía que nos permita promover la recuperación económica y la creación de empleo, tan importantes en este momento.

Dentro del proyecto de ley de eficiencia procesal impulsado por el Ministerio de Justicia, se está planteando crear unos mecanismos para asegurar que antes de acudir a los tribunales se intente una solución extrajudicial. Me parece una propuesta innovadora, con la que estoy totalmente de acuerdo, porque creo que tiene todas las garantías legales y constitucionales y que siempre garantiza la tutela judicial, pues si no se encuentra la solución adecuada en vía de mediación, siempre se podrá acudir a los tribunales.

¿Espera por tanto que se dé un consenso político para la aprobación de estas leyes?

Así lo creo. Se trata de asuntos ante los que no hay ideología ni planteamientos políticos de modelos alternativos y en los que hemos trabajado los anteriores departamentos ministeriales, con independencia del nombre del titular. La estrategia global que late detrás de estos proyectos es muy compartida y, por tanto, yo confío en que tengan un gran apoyo, no solo del Parlamento, sino también del conjunto de las profesiones jurídicas.

Respuestas correctas al cuestionario del Área de Formación Continuada:

1.- b

2.- c

3.- a

4.- a

FORMACIÓN EJECUTIVA CONTINUADA DEL
• MECIMER •
BUSINESS MEDIATOR
MEDIADOR CIVIL Y MERCANTIL



El espacio de la mediación familiar

Fuente: UCM

La vida en familia no siempre es sencilla. La familia es la principal fuente proveedora de satisfacciones pero también puede proporcionarnos los conflictos más dolorosos de nuestra vida.

Los conflictos son emotivos

Es frecuente que las relaciones con las personas de nuestro entorno familiar sean las relaciones que nos generen mayor malestar en nuestro día a día. Convivir, aunque sea con las personas más queridas, lleva implícitos inevitables momentos de desacuerdo, de dificultad, de tensión y, en definitiva, de conflicto.

En general vivimos el conflicto como algo muy negativo que nos hace sufrir cuando no tiene que ser así necesariamente. **El conflicto es natural en cualquier relación humana, y es fundamental que aprendamos a gestionarlo de manera adecuada**, de tal manera que pueda ser un elemento que nos ayude a reforzarnos y a fortalecer las relaciones familiares.

Por otra parte, sabemos que las emociones y sentimientos nos acompañan en todas las relaciones interpersonales, modulando no sólo nuestro comportamiento en convivencia, sino también en conflicto. **Las emociones invaden la convivencia, pero aumentan en intensidad en situaciones de desacuerdo o conflicto, sobre todo cuando hablamos de conflicto en familia.**

No es extraño que, cuando nos encontramos en una situación de conflicto familiar, todas las emociones y sentimientos que se desencadenan con posterioridad, nos hagan incluso olvidar el motivo inicial de desacuerdo. Seguro que usted tiene en mente situaciones en las que se ha preguntado y asombrado de cómo era posible no recordar el motivo por el que se enfadó con su madre, su pareja, su hermano, etc.... Pero el enfado persistía, por sí mismo.

Claudia tiene 22 años y lleva doce días enfadada con su hermana Marta (20 años). Estaban en la habitación conversando y, de repente, Marta dijo que pensaba que el pasado fin de semana Claudia, bailando, había hecho el ridículo delante del grupo de amigos que comparten. Claudia se enfadó muchísimo con ella, porque se sintió cuestionada y avergonzada. Desde ese momento

no se hablan nada más que para echarse cosas en cara, aprovechando cualquier ocasión para humillarse. No se prestan ropa ni tampoco van juntas a ningún sitio.

Hoy, en la universidad, una amiga le ha preguntado a Claudia:

- ¿Sigues enfadada con tu hermana?*
- Si sigo enfadada con ella, y por mucho tiempo, no la aguanto...*
- Nunca os he visto enfadadas tanto tiempo, ¿por qué fue?*
- Si te digo la verdad no me acuerdo. Solo sé que va para rato...*

Es fácil reconocer en esta pelea entre hermanas emociones tan importantes como ira, rabia, enfado, rencor, vergüenza, inseguridad, humillación, etc. Bien, pues este conocimiento del mundo de las emociones, que sabemos que es tan importante y tan necesario para las relaciones humanas, es algo con lo siempre tenemos que familiarizarnos un poco más.

En los centros escolares, nos preparan para conseguir una buena formación cognitiva. La formación emocional no siempre tiene la misma atención. No nos suelen formar en reconocer nuestras propias emociones y las de los demás, ni en los efectos que tienen sobre nuestro comportamiento y en el de los otros. En consecuencia, hemos tenido que aprender a gestionar nuestros conflictos, y los familiares especialmente, desde la propia experiencia, imprimiéndoles siempre comprensión, cariño y voluntad para poder resolverlos.

En ocasiones, a pesar de todos los esfuerzos que realicemos, no es posible evitar sentirnos superados por el conflicto. Son momentos en los que nos la impotencia puede adueñarse de nosotros y nos creemos incapaces de encontrar soluciones. El conflicto nos ha desbordado.

Carmen y Antonio, madre y padre de Claudia, Marta y Diego, se separaron hace seis años, y han mantenido una buena relación desde entonces. Además del momento de la ruptura, han tenido situaciones de dificultad durante este tiempo con temas relacionados con el cuidado de los hijos, asuntos de dineros, vacaciones, etc. Pero siempre han sido capaces de gestionarlos con esfuerzo y mucha voluntad. En estos momentos Diego tiene 14 años, y tienen verdaderos problemas con él. Quiere dejar los estudios y en casa no respeta las normas. No están de acuerdo en qué hacer ni cómo. Han sido capaces de resolver casi todo en su vida, pero en este momento están perdidos.

Es fácil que cualquiera pueda identificar situaciones próximas a ésta en su vida. Y no tan sólo en las cuestiones familiares, sino en cualquier tipo de relación, de amistad, en el trabajo, en nuestra comunidad vecinal o en nuestro barrio. Ello no quiere decir que hayamos perdido el control sobre nuestra vida, y que no tengamos capacidad para resolver nuestros conflictos. Simplemente se trata de "*momentos*", en los que bien por la intensidad del conflicto, bien por las emociones que lo envuelven, o por las circunstancias que lo acompañan, no conseguimos encontrar la solución al desacuerdo. Es fundamental saber que **nadie es capaz de gestionar adecuadamente todos los conflictos de su vida.**

Afortunadamente, contamos con recursos propios para la mayoría de ellos, pero ante estos momentos de dificultades que nos superan, podemos afrontar la situación de diferentes maneras.

Hay quien decide no resolver nada, quien lo resuelve con modelos *yo gano-tú pierdes*, quien acude a amigos o familiares para que faciliten las cosas, quien acude a los Juzgados, y quien acude a Mediación.

La mediación es emocionante...



...**Porque a través de su proceso puede transformar la fuerza del conflicto en energía positiva** capaz de encontrar soluciones más creativas y satisfactorias.

¿Hemos pensado alguna vez que **cuando no podemos resolver adecuadamente nuestros conflictos, tal vez no es que no queramos, sino que no sabemos cómo hacerlo?**

Colocarnos en este lugar, probablemente, nos ayude a entender mejor cómo se sienten las personas que acuden a Mediación. **¿Alguien se siente bien cuando no es capaz de resolver sus dificultades?**

Cuando nos enfadamos podemos tener sentimientos diversos como dolor, ira, resentimiento, decepción, tristeza, culpa, sensación de engaño, vergüenza, deseo de venganza, miedo, ansiedad... Además, podemos pensar que tenemos mil razones para continuar estando así.

Enfadarse con cualquiera es duro, pero con las personas a las que queremos, es infinitamente más doloroso. Así pues, el dolor y las emociones negativas se mezclan con el cariño y amor que depositamos o hemos depositado en nuestros familiares.

Carmen ha quedado a merendar con su amiga Ana. Está tan preocupada con lo de Diego, que necesita hablarlo con alguien. Ha estado esta mañana en la sesión informativa de Mediación. Las personas mediadoras, Alfonso y María, le han tranquilizado bastante en el sentido de que piensa que es posible que Diego escuche lo que ella y Antonio quieren decirle, y a su vez ellos puedan también escuchar de otra manera a su hijo. Va a hablar con ellos, para ver si quieren acudir a la cita.

-Tengo tanto miedo-, le dice Carmen a su amiga. Por una parte, estoy enfadada con Antonio, porque está actuando con Diego de una manera que no me gusta. Por otra, Diego me lleva continuamente al límite, y me siento fatal por ello. Luego está lo de dejar los estudios, no sé, me siento tan incapaz Ana.

Y luego está todo el revuelo con sus hermanas. En fin no se cómo vamos a acabar. Y encima cómo digan que no quieren hacer la Mediación...

Semanas después, mientras observaba cómo Antonio firmaba los acuerdos conseguidos en el proceso de mediación, recordó esta conversación. Se sentía más fuerte y no entendía muy bien de dónde había salido tanta energía.

La mediación es fortalecedora...



...Porque devuelve el poder y la responsabilidad a la propia familia.

La mediación ofrece la mejor respuesta posible a conflictos de familia, en los que las partes implicadas necesitan tener una relación posterior, y en los que existe un fuerte componente emocional. Y sobre todo para aquellas situaciones en las que los aspectos legales son tan sólo una parte del problema.

Es importante tener claro que en los conflictos familiares no hay personas perdedoras ni ganadoras.

O todas ganan o todas pierden. Pensar de otra manera nos llevaría a lugares equivocados, ya que **el único modo de resolver conflictos en familia es atender a las necesidades de todos sus miembros.**

¿Alguien conoce mejor que usted sus propias necesidades e intereses o las de sus hijos o hijas? ¿Y las de su madre o su padre, de su pareja, de sus hermanos? Es bastante curioso pensar que personas ajenas a nuestra familia pueden ser capaces de encontrar las mejores soluciones para "*nuestros propios problemas*". ¡Cuál debe ser en ocasiones nuestro grado de enfado para no darnos cuenta de que quien mejor conoce la solución somos nosotros mismos!

Así, por ejemplo, tras una ruptura de pareja podemos hacer depender el futuro de nuestra familia, hijos incluidos, de una decisión judicial. Es seguro que quien deba asumir esa decisión lo hará con la mejor voluntad, pero siempre desde fuera, desde el desconocimiento de las cosas que funcionan o han funcionado en nuestra vida familiar, desde el desconocimiento de las situaciones o actividades que gustan o disgustan a nuestros hijos. Sin conocer, en definitiva, a nuestra familia.

Las personas que acuden a Mediación quieren y tienen capacidad para tomar decisiones y resolver sus conflictos. El espacio de Mediación facilita el diálogo y la búsqueda de soluciones desde la creencia firme en la capacidad de las personas para resolver sus propios problemas.

Es habitual que, en determinados momentos del proceso, las partes intenten depositar en la persona mediadora la capacidad para resolver sus conflictos. Pero es responsabilidad de ésta devolverles la necesidad de que sean ellas mismas quienes decidan sobre su futuro. Con su ayuda, eso sí.

En la Mediación se pretende que las personas sean capaces de situarse en lugares diferentes del inicial en su conflicto. Que puedan, por tanto, ponerse en el lugar de la otra parte y viceversa.

Ello les permitirá sentir legitimación, comprensión y reconocimiento. También les proporcionará la seguridad precisa para confiar en sus recursos y colaborar en la consecución de los acuerdos que necesitan.

Uno de los objetivos principales en Mediación es intentar que las partes recuperen su capacidad de decidir sobre sus asuntos.

Realmente es difícil resolver los problemas que se nos presentan si pensamos que no somos capaces de hacerlo. Por eso, gran parte de los esfuerzos de la persona mediadora van encaminados a que las partes recuperen el control de sus vidas y sientan la seguridad de que las mejores soluciones serán aquellas que surjan como el resultado de su propia capacidad de colaboración.

Muchas personas recurren a la mediación...



...Porque quieren arreglar las cosas por las buenas, a través del diálogo y no de la confrontación.

Muchas han tratado de solucionar sus dificultades por ellas mismas, pero no han podido lograrlo. Otras acuden después de haber hecho algún intento de solucionar un problema, tras ver cómo el conflicto se ha incrementado. En resumen, acuden a mediación todas aquellas personas que tienen voluntad de encontrar un arreglo viable para todas las partes implicadas en la situación.

María ha estado toda la noche pensando en cómo solucionar el problema que tiene con su hermana Isabel. Sabe que es fundamental que lleguen a un acuerdo para el cuidado de su madre, pero cada una piensa de una manera. La semana que viene sale del hospital, y todavía no saben ni quién ni cómo la van a poder atender. Ha decidido, mientras desayunaba con su hija mayor, Claudia, que iría a ver a su hermana por la tarde a su casa. Y hablarían sobre el tema. Claudia le ha dicho que le parecía buena idea, y que luego le contaría por la tarde.

Cuando María ha llegado a casa, traía cara de preocupación y malestar, lo primero que ha hecho Claudia es preguntarle:

*- Mamá, ¿que tal ha ido todo con la tía Isabel?
- Fatal hija. Estaba muy nerviosa bañando a los primos y se ha enfadado mucho conmigo, diciéndome que nunca tengo ni idea de nada y que siempre voy a lo mío, que no soy capaz ni de darme cuenta del follón que tiene de vida... Me ha dicho que si he ido a eso a su casa, mejor que me fuera. Y yo me he ido, IMAGÍNATE, me ha echado de su casa!!!!!!!!!! No tenía que haber ido a verla.*

¿Ha vivido usted una situación similar? ¿Quién no ha salido de casa una mañana con el propósito de solucionar el conflicto que le preocupa y, cuando ha regresado más tarde, lejos de desaparecer, se ha enredado aún más?.

Las personas que inician un proceso de Mediación, son personas conscientes de que necesitan conseguir soluciones para poder resolver sus dificultades, pero que, por otra parte, saben igualmente que necesitan ayuda para poder conseguirlas.

Ello no quiere decir que sea siempre así desde el primer momento. Ni que las diferentes partes del conflicto sean conscientes de igual manera de la necesidad de iniciar el proceso de Mediación. En ocasiones tan sólo una de las partes tiene interés en acudir. En esos casos puede ser labor de la persona mediadora, si no hay comunicación entre ellas, contactar con la otra parte para mostrarle el interés que tiene su familiar de iniciar una Mediación. Posteriormente puede informarle sobre lo que supone participar en ella, pues no todo el mundo la conoce. Si finalmente todas las partes están de acuerdo en iniciar el proceso, éste se pone en marcha.

Si no es así, siempre quedará abierta la posibilidad de retomarlo en otro momento. En cualquier caso, es imprescindible la voluntad de las partes para ello.

La mediación es un proceso saludable...



...Porque se habla, se escucha, se piensa, se toman decisiones...

Aunque la Mediación no tenga como objetivo una función terapéutica o reparadora, en la mayoría de los casos produce efectos saludables, es decir, se produce una transformación en las relaciones interpersonales, en el estilo de comunicación, que sin duda favorecerá la gestión de todas las posibles dificultades que surjan en el futuro.

La mediación siempre se adecua a las personas. Y cuando hablamos de personas, hablamos de percepciones, emociones, sentimientos, historias de vida, pautas propias de comunicación y un sin fin de variables que no se pueden obviar.

"*La magia*" de la mediación, consiste en facilitar a las personas que cambien sus percepciones acerca del problema que están viviendo. Y modificar la percepción del problema significa poder mirar desde otro lugar. **La mediación trata de facilitar un espacio a las personas en conflicto, donde sea posible hablar y sentir que nos escuchan**, donde sea posible la comprensión mutua de todas las razones, motivos, intereses o necesidades.

Para ello, todo el proceso va encaminado a que las partes puedan saber que no sólo existe su verdad y sus razones, sino que también existe la verdad y las razones de las personas con las que están en conflicto. Darse cuenta de todo esto no es fácil. La persona mediadora trata que sea posible conseguirlo.

La mediación se puede entender como un proceso dirigido por la persona mediadora en el que, a partir de la creación de un clima de confianza y de un contexto de colaboración, las partes van a poder empezar a hablar y a escuchar de manera diferente.

La persona mediadora facilita la comunicación, propiciando todo aquello que puede favorecer el entendimiento y, en la medida de lo posible, reformulando los mensajes negativos, para que entre todos, se pueda crear una historia alternativa a la inicial, una manera diferente de entender el conflicto. En esta nueva historia, las partes serán capaces de ubicarse con confianza, sintiéndose legitimadas y reconocidas.

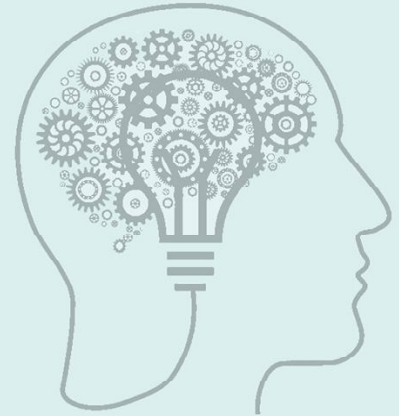
Quienes acuden a un Servicio de Mediación necesitan que alguien les facilite la solución de sus problemas. Para poder entenderse, colaborar y conseguir acuerdos, la persona mediadora intenta que hablen de una manera constructiva. Se trata de empezar a conversar con el propósito de colaborar en vez de confrontar. Esto quiere decir que no se trata de ganar ninguna batalla. Aquí no puede haber quien gane y quien pierda. Simplemente existen sentimientos, emociones, vidas compartidas, hijos, padres o hermanos en común. Es importante que seamos capaces de reflexionar sobre ello.

No es un objetivo de la persona mediadora tratar a las partes por igual, sino "equilibrar" y mirar las necesidades de cada una de ellas. La persona intenta en todo momento que el espacio de la mediación sea un espacio seguro y saludable para ellas.

Es importante cambiar el significado negativo asociado al concepto de conflicto. Es nuestra decisión aprovechar nuestros conflictos para crecer o para destruir. Cualquiera tiene experiencias que puede recordar en las que después de una dificultad tratada adecuadamente con una persona amiga, familiar o compañera del trabajo, hemos sido capaces de mejorar la confianza, complicidad, etc. También de lo contrario. Se trata de elegir qué experiencia es más deseable.



Disonancia cognitiva: el autoengaño como herramienta



En este artículo vamos a hablar acerca de una circunstancia de lo más común en nuestro día a día. **Nos referimos a una forma de pensar y de actuar que todos ponemos en marcha en algún momento y de la que la gran mayoría de las veces ni tan siquiera somos conscientes.** Hablamos de la ***disonancia cognitiva***.

- ▶ ***¿En qué consiste la disonancia cognitiva?***
- ▶ ***El autoengaño como herramienta.***
- ▶ ***Maneras de reducir la disonancia cognitiva.***
- ▶ ***La Teoría de la comparación social de Leon Festinger.***

¿En qué consiste la disonancia cognitiva?

El término disonancia cognitiva fue puesto de manifiesto por primera vez por el famoso psicólogo social Leon Festinger, el cual a través de sus estudios descubrió que **al ser humano no le gusta ni un pelo que exista incoherencia entre sus pensamientos y su forma de actuar, o incluso entre varios de sus propios pensamientos.**

Es decir, nadie en su sano juicio se sentiría cómodo odiando los coches y comprándose uno, o siendo un gran religioso y maldiciendo a Dios.

Cuando se dan estas situaciones de inconsistencia, experimentamos un incómodo malestar, el cual suele cursar incluso con ansiedad, y **tratamos por todos los medios de cambiar nuestros actos o nuestros pensamientos.**

En los casos anteriores, la primera persona podría elegir comprarse una moto o buscar justificaciones que le aseguren que los coches en realidad son atractivos; mientras que la segunda experimentaría una enorme **sensación de culpa** y trataría de retirar sus palabras lo antes posible.

Además de los ejemplos anteriormente citados, quizá el caso más típico sea el de aquellos fumadores que, aún sabiendo que fumar tiene efectos perjudiciales para la salud, tratan de mitigar esta incoherencia mediante una serie de estrategias mentales.

Así, prefieren elegir razonamientos como que a ellos no les pasará nada, que fumar algún que otro cigarro no tiene importancia o que pronto lo dejarán. Como vemos, lo que realmente existe es un **estado interior de disarmonía** cuando fuman, el cual de mantenerse resultaría insoportable sin las correspondientes justificaciones.

El autoengaño como herramienta

Una de las situaciones donde se ve más claro lo que estamos hablando es en **el acto de la mentira**. Cuando una persona con una serie de valores como la honradez y la sinceridad intenta engañar a otro, en su interior comienza a producirse un incipiente malestar que acaba por notarse desde fuera.

Es el caso de aquellos comerciales que intentan endosarnos algún producto que saben que no es tan óptimo como lo pintan, y que alardean de sus ventajas en un intento por encubrir la verdad. En este caso, si hacemos las preguntas adecuadas e insistimos lo suficiente, lo más probable es que acabemos destapando el asunto.

Resulta llamativo cómo este efecto pone de manifiesto nuestra capacidad para engañarnos también a nosotros mismos. Tal es así, que somos capaces de inventarnos una historia rápidamente con tal de justificar nuestros actos, y esto lo hacemos con todo aquello que nos interesa.

Lo hacemos cuando no queremos estudiar, cuando no nos apetece ir al gimnasio o cuando nos comemos esa hamburguesa que sabemos que es mala para nuestra salud pero que nos empeñamos en maquillar. En todos esos casos necesitamos encontrar los pensamientos adecuados que, de algún modo, nos den permiso para adoptar esos comportamientos.

Maneras de reducir la disonancia cognitiva

Es importante mencionar que existen dos formas principales de reducir la disonancia cognitiva que nos producen ciertas situaciones. Por un lado, podemos elegir cambiar nuestra idea sobre algo en particular; por el otro, podemos optar por cambiar nuestra conducta al respecto.

Así, si por ejemplo solemos votar siempre al mismo partido político pero este año nos gusta más el programa electoral de otro, podemos optar por cambiar nuestro voto (algo que raras veces ocurre) o autoconvencernos de que algún fallo tendrá ese programa, ya que todos prometen más de lo que cumplen.

Como norma general, **tendemos a cambiar nuestros pensamientos más que nuestros actos**, especialmente cuando nuestras acciones son mantenidas en el tiempo o, de algún modo, difíciles de modificar. Es el caso del típico gruñón que, en lugar de reconocer que lo es y tratar de cambiar su mal humor, encuentra diversos motivos para seguir siéndolo, tales como que los demás le provocan o que la gente exagera.

En resumidas cuentas, la disonancia cognitiva es algo que tendemos a evitar a toda costa. De no existir, sería una forma de llamarnos "tontos" a nosotros mismos o "poco serios", por lo que bien entendida tiene un sentido adaptativo.

El problema viene cuando nos perdemos en la maraña de justificaciones y excusas para afrontar determinados aspectos de nuestra vida y nos empeñamos en cambiar demasiado de idea pero sin modificar muy poco nuestros actos. Ese es el verdadero sentido de la terapia y del crecimiento personal.

La Teoría de la comparación social de Leon Festinger

Leon Festinger desarrolló la teoría de la comparación social y publicó sus primeras conclusiones sobre su teoría en el *Journal of Human Relations* en 1954.

Según esta teoría, tenemos el impulso de evaluar nuestras opiniones y habilidades de forma constante. **Cuando no podemos auto-evaluar nuestras opiniones y habilidades, tendemos a compararnos con los demás como forma de evaluación.**

Por ejemplo, alguien en una clase de cocina quiere saber qué tan buen cocinero es. Puede comparar su ejecución con compañeros de clase que obtienen una calificación más alta y también con compañeros que obtienen una calificación más baja. Sobre la base de estas comparaciones, establece un punto de referencia y se hace una idea del nivel de sus habilidades como cocinero.

La teoría de la comparación social de Festinger llegó a la conclusión de que **las personas que se comparan a sí mismas con quienes son similares a ellos suelen producir valoraciones mucho más precisas de sus capacidades y creencias.** Por ejemplo, comparar la capacidad de lectura de dos personas del mismo grupo de edad es más sensato que comparar la capacidad de lectura de un adulto con la de un niño.

Según la teoría de la comparación social, existen dos tipos de comparación: **Comparación Ascendente y Comparación Descendente**, según la persona se compare con otros más capaces o menos capaces que ella misma.

Una persona muy motivada tiende a realizar comparaciones ascendentes y, por lo general, se asume como mejor o igual a la «mejor persona». Sin embargo, cuando alguien se siente infeliz o desmotivado, suele realizar comparaciones descendentes para sentirse mejor consigo mismo.

Los estudios han demostrado que, si se les da la oportunidad, las personas suelen optar por hacer comparaciones hacia arriba en lugar de hacia abajo.

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 última página de nuestro Boletín Oficial.

1.- *El conflicto es algo natural en las relaciones humanas, pero ¿es siempre un proceso negativo?:*

- a) un conflicto es siempre un proceso muy negativo.
- b) un conflicto es fundamental que aprendamos a gestionarlo de manera adecuada, de tal manera que pueda ser un elemento que nos ayude a reforzarnos y a fortalecer las relaciones familiares.
- c) básicamente podemos decir que el conflicto es doloroso y es conveniente gestionarlo como algo negativo para poder superarlo.

2.- *En un conflicto familiar es necesario que haya siempre una «parte perdedora»:*

- a) dependiendo de la naturaleza del conflicto.
- b) todo lo contrario, es fundamental que hay siempre una parte ganadora.
- c) es importante tener claro que en los conflictos familiares no hay personas perdedoras ni ganadoras.

3.- *El único modo de resolver los conflictos familiares es atender a las necesidades de todos sus miembros:*

- a) afirmativo.
- b) negativo.
- c) en función del conflicto en cuestión.

4.- *¿Qué es la disonancia cognitiva?:*

- a) es la incoherencia entre los pensamientos y la forma de actuar de un ser humano, o incluso entre varios de sus propios pensamientos.
- b) es la coherencia entre los pensamientos y la forma de actuar.
- c) cuando durante el proceso del pensamiento tenemos una sensación de culpa.



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

«Business Mediator-Mediador Civil y Mercantil»

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

C./ Covarrubias, nº 22-1º-Derecha.- 28010-MADRID.- Telf. Corp.: 91 457 29 29

E-mail: mecimer@atp-guiainmobiliaria.com

Web: www.atp-mecimer.com

