

ÍNDICE

Prólogo a la segunda edición	Pág. 25
PRÓLOGO A LA PRIMERA EDICIÓN	27

I. INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1: PRESENTE Y FUTURO DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, por <i>Helena Soletó</i>	31
I. EL DESFASADO SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	31
II. UN NUEVO PARADIGMA DE JUSTICIA PARA EL SIGLO XXI	33
III. EL IMPULSO DE LA UNIÓN EUROPEA A LOS ADR	34
IV. EL IMPULSO A LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO CIVIL Y MERCANTIL	35
V. EL DERECHO COLABORATIVO COMO NUEVA FORMA DE EJERCICIO	35
1. <i>El origen del ejercicio del Derecho Colaborativo</i>	35
2. <i>El ejercicio colaborativo del Derecho en España</i>	36
3. <i>Ventajas del trabajo colaborativo</i>	37
4. <i>Y mirando al futuro</i>	38
VI. El futuro de la mediación <i>ON UNE</i> y de la mediación en materia de consumo	38
VII. LA JUSTICIA RESTAURATIVA COMO RETO DE LA JUSTICIA EN EL SIGLO XXI	39
1. <i>La Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012</i>	44
Capítulo 2: LA RESOLUCIÓN JURÍDICA DE CONFLICTOS, por <i>Víctor Moreno Catena</i>	42
EL CONFLICTO COMO PRESUPUESTO DE LA RESOLUCIÓN JURÍDICA	43
1. <i>Conflicto, norma jurídica y paz social</i>	43
2. <i>Los métodos de resolución de conflictos</i>	44
A) El empleo de la fuerza: la autotutela	44
B) El consenso: la autocomposición	46
C) La intervención decisoria del tercero: heterocomposición	48
I. LA HETEROCOMPOSICIÓN	48
1. <i>La Jurisdicción</i>	48
2. <i>El arbitraje</i>	49
II. LA AUTOCOMPOSICIÓN: LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS A LA JURISDICCIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	50
1. <i>La negociación</i>	51
2. <i>La conciliación</i>	52
3. <i>La mediación</i>	52
IV. LAS ADR EN EL ÁMBITO PENAL	53
V. LAS ADR EN EL ÁMBITO CIVIL	58
VI. BIBLIOGRAFÍA	60

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: TÉCNICAS Y ÁMBITOS

	3: COOPERAR	
	COMO ESTRATEGIA: LA FILOSOFÍA DE LA	
	CULTURA DE PAZ, por <i>Paulino Fajardo Marios</i>	62
I.	¿PARA QUÉ SIRVE LA FILOSOFÍA (SI ES QUE SIRVE PARA ALGO)? ¿NOS PUEDE AYUDAR LA FILOSOFÍA A NEGOCIAR?	62
II.	¿ES PRÁCTICO NEGOCIAR CON PERSPECTIVA FILOSÓFICA? LAS BASES DE LA ÉTICA DE LA NEGOCIACIÓN: EGOÍSMO VS. ALTRUISMO.....	63
III.	¿POR QUÉ SE HA ADOPTADO EN EL ÁMBITO CULTURAL CONTINENTAL UN MODELO DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ANGLOSAJÓN? ¿NOS PERDEMOS ALGO? ¿PODEMOS REENCONTRARLO?.....	64
IV.	EL DILEMA DEL PRISONERO: DE CÓMO EL EGOÍSMO COMO PRINCIPIO DE DECISIÓN GENERA REGLAS DE JUEGO QUE FAVORECEN LA COOPERACIÓN Y, EN CONSECUENCIA, EL BIEN COMÚN.....	66
V.	¿CUÁL ES LA «ÚLTIMA RAZÓN» POR LA QUE DEBEMOS COOPERAR ANTE EL CONFLICTO?	69
VI.	BIBLIOGRAFÍA.....	70
VII.	PRÁCTICA.....	70
	Capítulo 4: LA NECESIDAD DE CAMBIOS EN LOS MODELOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN, por <i>Emiliano Carretero Morales</i>	
		71
I.	INTRODUCCIÓN. LA CRISIS DE LOS SISTEMAS TRADICIONALES DE RESOLUCIÓN Y LA EXCESIVA JUDICIALIZACIÓN DE LOS CONFLICTOS	71
II.	LA PERCEPCIÓN DE LA JUSTICIA POR EL CIUDADANO.....	74
III.	PROBLEMAS ESTRUCTURALES DE LA JUSTICIA ESPAÑOLA	75
IV.	LA NECESIDAD DE MEDIOS COMPLEMENTARIOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	77
	1. <i>Su importante papel en la prevención del conflicto</i>	78
	2. <i>Reticencias a su implantación</i>	79
	3. <i>Medidas a adoptar</i>	81
V.	LA MEDIACIÓN. VENTAJAS QUE OFRECE.....	82
VI.	BIBLIOGRAFÍA.....	86
	Capítulo 5: EL MEDARB COMO PROCEDIMIENTO MIXTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: LUCES Y SOMBRAS, por <i>Alberto Saiz Garitaonaendía</i>	
		88
I.	INTRODUCCIÓN: MEDARB, ADR Y PODER JUDICIAL.....	88
II.	MEDIACIÓN Y ARBITRAJE	89
III.	EL MEDARB Y sus DISTINTAS FORMAS	91
	1. <i>Variantes de Medarb</i>	92
	A) Medarb (con el mismo tercero)	92
	B) Medarb (con diferente tercero).....	92
	C) Arbmed	93
	D) Medarb con posibilidad de opción (Med-Arb Opt-Out)	93
	E) Mediación con arbitraje de oferta final	93
	F) Medarb «flexible».....	94
	2. <i>Ventajas e inconvenientes del Medarb</i>	94
	A) Ventajas	94
	B) Inconvenientes	96
IV.	Conclusión. El Medarb: ¿un <i>TERTIUM GENUS</i> ?	99
V.	BIBLIOGRAFÍA	101
	Capítulo 6: EL PAPEL DEL MEDIADOR TRAS LA APROBACIÓN DE LA LEY 5/2012, DE 6 DE JULIO, DE MEDIACIÓN EN ASUNTOS CIVILES Y MERCANTILES, por <i>Emiliano Carretero Morales</i>	
		103

I.	Introducción.....	103
II.	Calidad y autorregulación. Condiciones para ejercer de mediador.....	105
III.	LAS INSTITUCIONES DE MEDIACIÓN	111
IV.	PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DEL MEDIADOR	114
	1. <i>Imparcialidad</i>	114
	2. <i>Neutralidad</i>	115
	3. <i>Confidencialidad</i>	117
	4. <i>Otros principios informadores</i>	119
V.	EL PAPEL DEL MEDIADOR EN EL PROCEDIMIENTO	121
VI.	La RESPONSABILIDAD DEL MEDIADOR	124
VII.	BIBLIOGRAFÍA	125
	CAPÍTULO 7: LA ÉTICA DEL MEDIADOR, por <i>Milagros Otero Parga</i>	127
I.	INTRODUCCIÓN	127
II.	LOS DEBERES DEL MEDIADOR.....	128
III.	Valoración de la realidad.....	133
IV.	Los CÓDIGOS DE DEONTOLOGÍA PROFESIONAL	134
	1. <i>Obligaciones del mediador en cuanto al proceso</i>	135
	2. <i>Obligaciones del mediador en cuanto a las partes</i>	138
	3. <i>Obligaciones del mediador hacia la profesión y hacia otros mediadores</i>	139
V.	CONCLUSIÓN	141
VI.	BIBLIOGRAFÍA.....	142
VII.	PRÁCTICA	142
II. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTO		
	CAPÍTULO 8: LA DINÁMICA DEL CONFLICTO, por <i>Ramón Alzate Sáez de Heredia</i>	147
I.	INTRODUCCIÓN: EL VALOR POTENCIAL DEL CONFLICTO	147
II.	UNA DEFINICIÓN DE CONFLICTO	148
III.	ACTITUDES EN TORNO AL CONFLICTO	148
IV.	EL CICLO DEL CONFLICTO	149
	1. <i>Fase 1: actitudes y creencias</i>	149
	2. <i>Fase 2: el conflicto</i>	150
	3. <i>Fase 3: la respuesta</i>	150
	4. <i>Fase 4: el resultado</i>	150
V.	CAMBIANDO EL PATRÓN.....	151
	1. <i>Tomar conciencia</i>	151
	2. <i>Buena disposición</i>	151
	3. <i>Habilidades</i>	152
	4. <i>Apoyo coherente</i>	152
VI.	ESCALADA Y DEESCALADA DEL CONFLICTO.....	152
VII.	LAS CAUSAS DEL CONFLICTO	153
	1. <i>Conflictos sobre recursos</i>	153
	2. <i>Conflictos sobre necesidades psicológicas</i>	154
	3. <i>Conflictos que involucran valores</i>	154
VIII.	TIPOS DE CONFLICTOS.....	154

IX. PRÁCTICAS	155
Capítulo 9: COMUNICACIÓN: BUENAS PRÁCTICAS Y ERRORES, por <i>Damián Saint-Mezard</i>	
<i>Opezzo</i>	159
I. LA COMUNICACIÓN EN LOS CONFLICTOS	159
II. ESQUEMA DE LA ACCIÓN COMUNICATIVA	161
1. <i>Mensajes (emisión)</i>	161
A) Las palabras	161
B) Las preguntas	162
2. <i>Mensajes para-verbales</i>	163
A) Las pausas	163
3. <i>Comunicación no verbal</i>	164
A) Contacto corporal	165
B) Proximidad física	165
C) Orientación espacial	165
D) Postura corporal	165
E) Ademanos	166
F) Inclinaciones de cabeza	166
G) Expresión facial	166
H) Movimientos oculares	166
I) Apariencia	166
4. <i>La escucha (recepción)</i>	166
5. <i>La interacción (código)</i>	167
A) Significados	169
B) Discursos invasores	170
6. <i>Marco (contexto)</i>	171
A) El contexto de comunicación	171
B) El contexto físico	172
III. INTERVENCIONES DEL MEDIADOR	173
IV. BIBLIOGRAFÍA	175
V. PRÁCTICAS	176
Capítulo 10: COMUNICACIÓN: EMOCIONES Y PODER, por <i>Silvina Funes</i>	
<i>Lapomi</i>	180
I. CONDICIONES NECESARIAS PARA LA MEDIACIÓN	180
II. LA COMUNICACIÓN	182
1. <i>La interdependencia</i>	183
2. <i>La empatía</i>	185
3. <i>Intervenciones del mediador: las preguntas</i>	185
III. PARA TRABAJAR LAS EMOCIONES	190
IV. EL PODER	191
V. BIBLIOGRAFÍA	194
VI. PRÁCTICAS	195
Capítulo 11: NEGOCIACIÓN, por <i>Helena Soletto</i>	197
I. INTRODUCCIÓN: LA NEGOCIACIÓN DISTRIBUTIVA E INTEGRADORA	197
1. <i>Los intereses detrás de las posiciones</i>	198
II. Los ESTILOS DE CONFRONTACIÓN DEL CONFLICTO	201
III. MÉTODOS DE NEGOCIACIÓN	203
1. <i>Los 7 elementos</i>	204

2.	<i>Las tensiones en la negociación</i>	205
IV	EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN.....	207
1.	<i>La fase preparatoria</i>	208
2.	<i>Fase de inicio y programación de la negociación</i>	208
3.	<i>Fase de negociación</i>	210
4.	<i>Fase de consecución de acuerdos</i>	211
5.	<i>Fase de monitorización y revisión</i>	211
V	DIFICULTADES EN NEGOCIACIÓN	211
1.	<i>El poder, los derechos y los intereses en la solución de conflictos o toma de decisiones</i>	211
2.	<i>Dificultades estructurales</i>	211
3.	<i>Dificultades interpersonales</i>	212
VI.	BIBLIOGRAFÍA	213
VII.	PRÁCTICAS	214
CAPÍTULO 12: «¡CUIDADO, CALLA!...»: EL DILEMA DEL NEGOCIADOR		
	EN LA MEDIACIÓN, por <i>Thelma Butts Griggs</i>	225
I.	Introducción: ¿Aprovecharte del otro? ¡No con <i>MI</i> ayuda!.....	225
II.	LA TEORÍA DE DILEMA DEL PRISIONERO	226
III.	COMPARTIR INFORMACIÓN: EL LÍMITE Y EL RIESGO DE LA FRANQUEZA EN LA MEDIACIÓN 228	
IV	SIMBIOSIS Y RAPACIDAD EN LA MEDIACIÓN	230
V	EL DILEMA DEL NEGOCIADOR EN LA MEDIACIÓN.....	231
VI.	PROTECCIÓN DE INTERESES PROPIOS.....	233
VII.	CÓMO CREAR COLABORADORES EFICACES	234
VIII.	RESUMEN.....	237
IX.	BIBLIOGRAFÍA	237
X.	PRÁCTICAS	238
CAPÍTULO 13: LAS ARMAS DEL MEDIADOR PARA LOGRAR EL ACUERDO:		
	LAS MICROTÉCNICAS DE LA MEDIACIÓN, por <i>Yolanda Esteban Soto</i>	239
I.	EL INCREÍBLE RETO DEL MEDIADOR	239
II.	LAS MICROTÉCNICAS: CONCEPTO Y FUNCIÓN	240
1.	<i>El cambio cognitivo en la historia del conflicto que las partes traen a mediación</i>	241
2.	<i>Un cambio en la esfera relacional (entre las partes)</i>	243
III.	GUÍA DE UTILIZACIÓN DE LAS MICROTÉCNICAS DE LA MEDIACIÓN	243
1.	<i>La normalización</i>	244
A)	Cuándo se utiliza (momento de aplicación).....	244
B)	Para qué (labor del mediador)	244
C)	Cómo (forma de realización).....	244
2.	<i>Enfocar hacia el futuro</i>	245
A)	Cuándo se utiliza (momento de aplicación).....	245
B)	Para qué (labor del mediador)	245
C)	Cómo (forma de realización).....	246
3.	<i>La reciprocación</i>	246
A)	Cuándo se utiliza (momento de aplicación).....	246
B)	Para qué (labor del mediador)	246
C)	Cómo (forma de realización).....	247
4.	<i>Síntesis o sinopsis</i>	247
A)	Cuándo se utiliza (momento de aplicación).....	247

B) Para qué (labor del mediador)	248
C) Cómo (forma de realización).....	248
5. <i>Reconocimiento del otro</i> (recognition).....	249
A) Cuándo se utiliza (momento de aplicación)	249
B) Para qué (labor del mediador)	249
C) Cómo (forma de realización).....	249
6. <i>La reformulación</i>	250
A) Cuándo se utiliza (momento de aplicación)	250
B) Para qué (labor del mediador)	250
C) Cómo (forma de realización).....	250
7. <i>La connotación positiva</i>	251
A) Cuándo se utiliza (momento de aplicación)	251
B) Para qué (labor del mediador)	251
C) Cómo (forma de realización).....	251
8. <i>La legitimación</i>	252
A) Cuándo se utiliza (momento de aplicación)	252
B) Para qué (labor del mediador)	253
C) Cómo (forma de realización).....	253
IV CONSIDERACIONES FINALES: LA MAGIA DE LAS MICROTÉCNICAS	253
V BIBLIOGRAFÍA.....	254
VI. PRÁCTICAS	254
Capítulo 14: EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN, por <i>Helena Soletto</i>	261
I. ¿EXISTE UN PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN? LA FLEXIBILIDAD DE LA MEDIACIÓN COMO CARACTERÍSTICA BÁSICA	261
II. APROXIMACIÓN A LA ESTRUCTURA DE MEDIACIÓN	262
1. <i>La selección de un asunto para intentar la mediación: la derivación</i> o	<i>solicitud de mediación</i>
.....	262
2. <i>La comunicación con las partes en conflicto</i>	263
3. <i>Intervención de terceros</i>	263
4. <i>La sesión informativa o las actividades informativas previas</i>	265
5. <i>La sesión constitutiva</i>	265
6. <i>Las sesiones de mediación</i>	266
7. <i>Entrevistas individuales</i>	266
8. <i>Terminación del procedimiento</i>	267
9. <i>El acuerdo de mediación</i>	268
III. PLAN DE MEDIACIÓN.....	268
Capítulo 15: GENERANDO OPCIONES EN MEDIACIÓN, por <i>Ramón Alzate Sáez de Heredia, Cristina Merino Ortiz, Mayte Méndez Valdivia</i>	269
I.....	¿POR QUÉ RESULTA NECESARIO GENERAR OPCIONES?
II. ¿CÓMO GENERAR OPCIONES EN MEDIACIÓN SI ALGUNOS PRINCIPIOS DE ESTE PROCESO ENCORSETAN Y CONSTRIÑEN LAS FUNCIONES MEDIADORAS?	273
III. ¿QUÉ ES LO QUE REQUIEREN ESTOS CONFLICTOS? ¿QUÉ OPCIONES DEBEMOS GENERAR?	275
IV CONCLUSIONES	277
V. BIBLIOGRAFÍA.....	278

Capítulo 16: CONFERENCIA DE GRUPO FAMILIAR DE LA TRIBU MAORÍ EN NUEVA ZELANDA Y SU ADAPTACIÓN A MODELOS ANGLOSAJONES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, por <i>Jacqueline N. Font-Guzmán</i> .	279
I. INTRODUCCIÓN	279
II. FGC Y LA TRIBU MAORÍ	280
III. ADAPTACIÓN DEL MODELO FGC EN NEBRASKA	282
IV. PROCESO	284
V. ADAPTACIÓN DEL MODELO FGC A NEBRASKA	285
1. <i>Empadronamiento/Autodeterminación/Responsabilidad</i>	285
2. <i>Tiempo/linealidad</i>	287
3. <i>Eficacia del Facilitador</i>	288
VI. CONCLUSIÓN	289
VII. BIBLIOGRAFÍA	290
VIII. ANEXOS	291

III. ÁMBITOS

A) <i>Mediación en asuntos civiles y mercantiles</i>	295
CAPÍTULO 17: LA MEDIACIÓN EN ASUNTOS CIVILES Y MERCANTILES:	
LA LEY 5/2012, por <i>Helena Soletó</i>	295
I. SITUACIÓN LEGISLATIVA EN ESPAÑA ANTERIOR A 2012: LEGISLACIÓN ESTATAL. LEGISLACIÓN AUTONÓMICA	295
II. UNA DIRECTIVA EN 2008 Y UN REAL DECRETO EN 2012	296
III. LEY 5/2012. INTRODUCCIÓN. UNA LEY NECESARIA. CARACTERÍSTICAS GENERALES. FUNDAMENTO Y CARACTERES GENERALES DE LA LEY. ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LA LEY	298
IV. CONCEPTO DE MEDIACIÓN	301
1. <i>Definición de mediación</i>	301
V. ÁMBITO DE APLICACIÓN: ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY. SUPUESTOS EXCLUIDOS	302
1. <i>Ámbito de aplicación</i>	302
2. <i>Supuestos de exclusión</i>	303
VI. PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD	303
VII. PERSONA MEDIADORA	304
VIII. COSTE DE LA MEDIACIÓN	305
IX. BIBLIOGRAFÍA	306
X. ANEXO. LEY 5/2012, DE 6 DE JULIO, DE MEDIACIÓN EN ASUNTOS CIVILES Y MERCANTILES	306

Capítulo 18: LA ADOPCIÓN DE LAS MEDIDAS CAUTELARES PARA ASEGURAR LA EFECTIVIDAD DE LA MEDIACIÓN, por <i>Vicente Pérez Daudí</i>	322
I. INTRODUCCIÓN	322
II. TRAMITACIÓN LEGISLATIVA	323
III. LAS MEDIDAS CAUTELARES	324
IV. LAS MEDIDAS CAUTELARES PREVIAS AL INICIO DEL PROCESO JUDICIAL Y LA MEDIACIÓN	324
V. LA ADOPCIÓN DE MEDIDAS CAUTELARES DURANTE LA PENDENCIA DE UN PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN	328
1. <i>Acuerdos provisionales de mediación</i>	328
2. <i>La adopción por el Tribunal</i>	328
A) La competencia	328
B) Incidencia de la mediación en los presupuestos de adopción de las medidas cautelares	330
VI. LA FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN Y LAS MEDIDAS CAUTELARES ADOPTADAS.....	331
VII. LA INFLUENCIA DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN EN LA ADOPCIÓN POSTERIOR DE LAS MEDIDAS CAUTELARES	333
 CAPÍTULO 19: EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN LA MEDIACIÓN, por <i>Milagros Sanz Parrilla</i>	 336
I. LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL NUEVO ESCENARIO TECNOLÓGICO: ADR Y ODR	336
II. Uso DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN LA MEDIACIÓN: VENTAJAS E INCONVENIENTES	339
III. Controversias adecuadas a la mediación <i>ON UNE</i>	342
IV. El proceso de mediación <i>ON UNE</i>	343
V. EL MEDIADOR ANTE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS: TÉCNICAS Y NEGOCIACIÓN Y E-COMUNICACIÓN	345
VI. La MEDIACIÓN <i>ON UNE</i> EN ESPAÑA	346
VII. BIBLIOGRAFÍA	348
 Capítulo 20: MEDIACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS: PROCEDIMIENTOS Y HERRAMIENTAS, por <i>Guillermo García Cubero</i>	 349
I. EL NUEVO CONTEXTO DE LA MEDIACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS ...	349
II. Medios electrónicos de mediación y mediación <i>ON UNE</i>	351
III. ¿QUÉ NECESITO COMO MEDIADOR O COMO INSTITUCIÓN PARA PODER REALIZAR MEDIACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS?.....	353
IV. EL PROCESO DE MEDIACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.....	356
V. EL NUEVO PROCESO SIMPLIFICADO DE MEDIACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.	359
VI. MEDIOS ELECTRÓNICOS E INSTITUCIONES DE MEDIACIÓN	361
VII. EL FUTURO DE LA RESOLUCIÓN ELECTRÓNICA DE DISPUTAS	362
VIII. CASOS PRÁCTICOS Y HERRAMIENTAS DEL MERCADO	363
1. <i>Mediación familiar</i>	363
2. <i>Mediación mercantil</i>	363
3. <i>Reclamación de cantidad</i>	364
4. <i>Herramientas del mercado</i>	364
IX. BIBLIOGRAFÍA	365
Capítulo 21: LA MEDIACIÓN EN LA EMPRESA FAMILIAR, por <i>Isabel Viola Demestre</i>	366

I. INTRODUCCIÓN	366
II. LOS CONFLICTOS EN LA EMPRESA FAMILIAR	367
III. INSTRUMENTOS Y ÓRGANOS REGLAMENTADORES DE LA PREVENCIÓN, GESTIÓN Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA EMPRESA FAMILIAR: EN PARTICULAR, LA MEDIACIÓN	371
1. <i>El protocolo familiar</i>	372
2. <i>Los órganos del sistema familiar: la Asamblea familiar y el Consejo de familia</i>	373
3. <i>La mediación en la empresa familiar: principios, procedimiento y efectos</i>	375
A) Principios.....	376
B) El procedimiento	378
C) La eficacia de los acuerdos resultantes de la mediación.....	379
IV. CONCLUSIÓN	380
V. BIBLIOGRAFÍA	381
B) <i>La mediación conectada con los tribunales</i>	383
CAPÍTULO 22: LA MEDIACIÓN CONECTADA CON LOS TRIBUNALES, por <i>Helena Soletó</i>	383
I. MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL O MEDIACIÓN CONECTADA CON EL TRIBUNAL.....	383
II. LAS REFERENCIAS A LA MEDIACIÓN EN EL PROCESO CIVIL ESPAÑOL: LA LEY 5/2012....	384
1. <i>La Ley 15/2005 como introductora de la mediación en el proceso</i>	384
2. <i>La Ley 5/2012, de 6 de julio</i>	385
A) Jurisdicción y competencia	386
B) Efectos de la mediación en el proceso	386
C) Coste, tasas y costas	388
III. LA DERIVACIÓN DE LOS CONFLICTOS A LA MEDIACIÓN	391
1. <i>La derivación: nivel de obligatoriedad</i>	391
A) La invitación a mediación.....	392
B) La posibilidad de la obligatoriedad del intento de mediación	392
2. <i>Pautas de derivación</i>	394
3. <i>Experiencias piloto en mediación familiar intrajudicial</i>	395
IV. FINALIZACIÓN Y REENVÍO DE LAS ACTAS Y ACUERDO AL TRIBUNAL	398
1. Continuación del proceso y aprobación del acuerdo	398
2. La vinculación del Juez a los acuerdos de mediación	398
3. El problema de la no coincidencia del objeto procesal con el objeto del acuerdo.....	400
V. BIBLIOGRAFÍA.....	401
VI. ANEXO	402
Capítulo 23: LA POSICIÓN DEL JUEZ ANTE LA MEDIACIÓN: ¿ESPECTADOR, PARTICIPANTE, GARANTE?, por <i>Rosa Freire Pérez</i>	416
CAPÍTULO 24: MEDIACIÓN CONECTADA CON LOS TRIBUNALES: ESTRUCTURACIÓN Y PRINCIPIOS QUE REGULAN SU FUNCIONAMIENTO, por <i>Loredana di Stefano</i>	422
I. PREMISA	422
II. ASUNTOS PRELIMINARES EN LA ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN CONECTADO AL TRIBUNAL.....	423
1. <i>Objetivos del servicio</i>	423
2. <i>Recursos económicos disponibles</i>	424
3. <i>Consenso colectivo</i>	424

4.	<i>Acceso al servicio de mediación</i>	425
5.	<i>Información relativa al servicio de mediación, tanto para los operadores jurídicos, como para la colectividad</i>	426
III.	ELEMENTOS QUE CARACTERIZAN EL PROGRAMA DE MEDIACIÓN	427
1.	<i>Selección de los casos mediables</i>	428
2.	<i>Los términos de derivación a la mediación</i>	430
3.	<i>¿Derivación a la mediación obligatoria o facultativa?</i>	431
4.	<i>Principio de confidencialidad</i>	432
IV.	ELEMENTOS QUE CONCRETAN EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN.....	433
1.	<i>Carácter de la derivación a la mediación</i>	433
2.	<i>Orientación pre-mediación</i>	434
3.	<i>La administración y supervisión de los casos</i>	434
V.	Los MEDIADORES	436
1.	<i>Reclutamiento</i>	436
2.	<i>Medidas de control cualitativo</i>	436
3.	<i>Administración de los mediadores y su crecimiento profesional</i>	438
VI.	CONCLUSIÓN	439

CAPÍTULO 25: PROGRAMAS DE DERIVACIÓN JUDICIAL EN ESTADOS

UNIDOS, por <i>Jacqueline N. Font Guzmán</i>	440	
I.	INTRODUCCIÓN	441
II.	TRASFONDO HISTÓRICO: MEDIACIÓN CONECTADA CON EL TRIBUNAL EN ESTADOS UNIDOS	443
III.	PROGRAMAS DE MEDIACIÓN EN ESTADOS UNIDOS: ¿HAN TENIDO ÉXITO?.....	444
1.	<i>Metas alcanzadas en cuanto al derecho sustantivo</i>	445
A)	Opinión de jueces	445
B)	Opinión de participantes	447
C)	Opinión de abogados.....	447
2.	<i>Metas alcanzadas en cuanto a justicia procesal</i>	448
A)	Opinión de jueces	448
B)	Opinión de participantes	449
C)	Opinión de abogados	450
3.	<i>Eficiencia</i>	451
A)	Opinión de jueces	451
B)	Opinión de participantes	452
C)	Opinión de abogados.....	453
IV.	PROGRAMA DE MEDIACIÓN EN PUERTO RICO: MIRANDO AL NORTE SIN OLVIDARNOS DEL SUR	453
1.	<i>Breve trasfondo histórico del desarrollo del poder judicial en Puerto Rico</i> ...	453
2.	<i>Desarrollo de los centros de mediación de conflictos adscritos al poder judicial de Puerto Rico y su base jurídica</i>	454
3.	<i>Desvío a métodos alternos para la solución de conflictos</i>	456
4.	<i>Obligaciones y responsabilidades del mediador</i>	458
5.	<i>Participación de abogados y terceros en la mediación intrajudicial...</i>	459
6.	<i>Modelo de mediación</i>	460
7.	<i>Proceso de certificación y código de ética</i>	461
8.	<i>Resultados en Puerto Rico</i>	463
V.	¿Qué podemos aprender de las experiencias de Estados Unidos y Puerto Rico?	463
1.	<i>Control judicial y política pública</i>	464
2.	<i>Confidencialidad y privilegio</i>	465

3.	<i>El proceso de mediación y de desvío</i>	466
4.	<i>Credenciales del mediador y adiestramiento</i>	466
5.	<i>Código de ética</i>	467
VI.	CONCLUSIÓN	467
VII.	BIBLIOGRAFÍA	468
CAPÍTULO 26: LA CONCILIACIÓN DE LOS SECRETARIOS JUDICIALES, por <i>Helena Soletó y María Avilés</i>		
		470
I.	Mediación y conciliación como métodos de resolución de conflictos	470
1.	<i>Aproximación al término</i>	470
2.	<i>La mediación y la conciliación: ¿términos equivalentes?</i>	471
II.	LA NUEVA FUNCIÓN DE CONCILIADOR DEL SECRETARIO JUDICIAL	472
C)	<i>Mediación familiar</i>	479
Capítulo 27: MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO FAMILIAR, por <i>Raquel Castillejo Manzanares</i>		
		479
I.	CRISIS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA.....	479
II.	REGULACIÓN DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS	480
III.	LA MEDIACIÓN EN PROCESOS MATRIMONIALES COMO ALTERNATIVA AL PROCESO CONTENCIOSO	485
IV.	LA MEDIACIÓN EN VIOLENCIA DE GÉNERO	488
V.	NECESIDAD DE REGULAR MÁS ALLÁ DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR	490
VI.	BIBLIOGRAFÍA	495
CAPÍTULO 28: INCIDENCIA DE LA LEY 5/2012 EN LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN FAMILIAR PREVISTOS EN LA LEGISLACIÓN AUTONÓMICA, por <i>Esther González Pillado</i>		
		497
I.	CONSIDERACIONES PREVIAS	497
II.	VOLUNTARIEDAD.....	500
III.	CONFIDENCIALIDAD DEL PROCEDIMIENTO	502
IV.	Imparcialidad y neutralidad de la persona mediadora.....	504
V.	IGUALDAD DE LAS PARTES	506
VI.	BUENA FE	507
VII.	FLEXIBILIDAD DEL PROCEDIMIENTO. CELERIDAD.....	507
VIII.	CARÁCTER PERSONALÍSIMO	509
IX.	COSTE DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN	510
X.	BIBLIOGRAFÍA	511
CAPÍTULO 29: LA MEDIACIÓN EN CASOS DE SECUESTRO INTERNACIONAL DE MENORES, por <i>María Orfanou</i>		
		512
I.	ADECUACIÓN DEL INSTRUMENTO AL CONFLICTO: VÍAS DE RESOLUCIÓN PARA CASOS DE SECUESTRO INTERNACIONAL DE MENORES	515
1.	<i>El enfoque tradicional: lucha jurídica contra el secuestro internacional de menores</i>	515
A)	La normativa aplicable y sus ejes fundamentales	518
B)	Puntos débiles del sistema de lucha jurídica	522
2.	<i>Nuevos métodos de resolución en casos de secuestro internacional de menores</i>	524
A)	La aparición de la mediación como «solución amigable».....	524
B)	Necesidades de los implicados y posibles beneficios del método propuesto	525

II.	ADAPTACIÓN DEL INSTRUMENTO AL CONFLICTO: LA MEDIACIÓN ANTE LOS CASOS DE SECUESTRO INTERNACIONAL DE MENORES	530
1.	<i>Las primeras experiencias de mediación en casos de secuestro internacional de menores</i>	530
2.	<i>De las experiencias-piloto a sistemas de mediación</i>	532
A)	Grandes debates suscitados	533
B)	Lecciones aprendidas de las primeras experiencias	537
III.	OBSERVACIONES FINALES	542
IV	BIBLIOGRAFÍA	544
D)	<i>Mediación penal</i>	547
CAPÍTULO 30: MECANISMOS DE VIABILIDAD PARA LA MEDIACIÓN		
	EN EL PROCESO PENAL, <i>Diana Perulero García</i>	547
I.	CRISIS DEL SISTEMA DE JUSTICIA PENAL TRADICIONAL	547
II.	LA JUSTICIA RESTAURATIVA	549
III.	LA MEDIACIÓN EN EL PROCESO PENAL	550
IV	MARCO LEGAL	552
1.	<i>Normativa supranacional</i>	552
A)	Naciones Unidas	552
B)	Europa.....	553
2.	<i>Legislación estatal</i>	556
V	DERECHO PENAL DE ADULTOS	556
1.	<i>Viabilidad procesal</i>	556
2.	<i>Protocolo para juicios de conformidad</i>	559
3.	<i>Posibilidades sustantivas</i>	560
A)	La pena atenuada.....	560
B)	La pena reparadora.....	561
C)	La pena suspendida.....	561
D)	La pena sustituida	562
E)	La pena ejecutada.....	562
F)	La pena extinguida.....	563
G)	La pena indultada.....	563
H)	La pena cancelada	563
VI.	BIBLIOGRAFÍA.....	563
VII.	PRÁCTICAS.....	565

ÍNDICE

Capítulo 31: MEDIACIÓN PENAL: MEDIANDO EN CONFLICTOS VIOLENTOS, por <i>Carlos Romera Antón</i>	566
I. MEDIACIÓN PENAL.....	566
II. BIBLIOGRAFÍA	573
III. PRÁCTICA.....	574
CAPÍTULO 32: LA MEDIACIÓN EN EL PROCESO PENAL DE MENORES, por <i>M.^a Dolores Fernández Fustes</i>	575
I. INTRODUCCIÓN	575
II. DESISTIMIENTO DE LA INCOACIÓN DEL EXPEDIENTE DE REFORMA	576
III. SOBRESIEMIENTO A PROPUESTA DEL EQUIPO TÉCNICO.....	579
IV. MEDIACIÓN.....	580
1. <i>Sobresiemiento por mediación</i>	581
A) Requisitos	582
B) La mediación. Procedimiento de mediación.....	586
V. BIBLIOGRAFÍA.....	589
Capítulo 33: NOTA SOBRE NEGOCIACIÓN ENTRE ABOGADOS Y FISCALES EN EL PROCESO PENAL, por <i>Helena Soletó</i>	591
E) <i>Mediación laboral</i>	595
Capítulo 34: CONCEPTO Y TÉCNICA DE LA MEDIACIÓN EN EL CONFLICTO LABORAL, por <i>Román Gil Alburquerque</i>	595
I. INTRODUCCIÓN	596
II. LA ESPECIFICIDAD DEL CONFLICTO LABORAL.....	597
1. <i>Definición de trabajo</i>	597
2. <i>Concepto de trabajo por cuenta ajena</i>	597
3. <i>Mínimos antecedentes históricos del conflicto laboral</i>	598
<i>Necesidad de conocimientos específicos por parte del mediador laboral</i>	599
III. LA MEDIACIÓN COMO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	600
1. <i>Medios de resolución de conflictos</i>	600
2. <i>El derecho a la tutela judicial efectiva</i>	601
3. <i>La crítica a la mediación</i>	602
4. <i>Definiciones de mediación</i>	602
5. <i>Mediación: ¿arte o técnica?</i>	603
IV. La técnica de la mediación y el conflicto laboral	605
1. <i>Las cualidades del mediador</i>	605
2. <i>La técnica de la mediación</i>	607
A) Lugar y preparación	607
B) Inicio (delimitación de pretensiones)	608
C) Estrategia general y tácticas de comunicación	609
D) Reuniones conjuntas y separadas	612
E) La conclusión de la mediación	612
V. VIRTUDES E INCONVENIENTES DEL CONFLICTO	613
VI. BIBLIOGRAFÍA	614

CAPÍTULO 35: LA CONCILIACIÓN LABORAL TRAS LA LEY 13/2009, DE 3 DE NOVIEMBRE, por <i>Raquel López Jiménez</i>	615
I. INTRODUCCIÓN	615
II. CONCILIACIÓN PREVIA	619
1. <i>Órgano competente para actuar de conciliador</i>	620
2. <i>Procesos excluidos de la conciliación</i>	622
3. <i>La interrupción y suspensión del plazo de las acciones</i>	623
4. <i>El procedimiento de conciliación</i>	625
5. <i>Eficacia de lo convenido en conciliación</i>	626
III. CONCILIACIÓN JUDICIAL	628
IV BIBLIOGRAFÍA	634
CAPÍTULO 36: LA MEDIACIÓN EMPRESARIAL CONFORME A LA LEY 5/2012, por <i>Rocío Zafra Espinosa de los Monteros</i>	635
I. INTRODUCCIÓN	636
II. EL CONFLICTO EMPRESARIAL	638
III. ¿CÓMO SOLUCIONAR EL CONFLICTO EMPRESARIAL?	639
IV LA MEDIACIÓN: ¿LA MEJOR FÓRMULA EN LOS CONFLICTOS EMPRESARIALES?	641
V EL PROCESO DE MEDIACIÓN	642
1. <i>Ámbito de actuación</i>	642
2. <i>Principios que inspiran la mediación</i>	643
A) Voluntariedad y libre disposición	643
B) Igualdad de las partes e imparcialidad	645
C) Neutralidad	645
D) Confidencialidad	646
E) Otros principios	647
3. <i>Estructura del procedimiento de mediación</i>	647
4. <i>El acuerdo de mediación</i>	650
VI. EL MEDIADOR	651
VII. CONCLUSIONES	653
VIII. BIBLIOGRAFÍA	654
F) <i>Mediación comunitaria</i>	655
Capítulo 37: LA MEDIACIÓN COMUNITARIA O VECINAL, por <i>Carlos Villa-</i> <i>grasa Alcaide</i>	655
I. LA INCIPIENTE REGULACIÓN DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA	655
1. <i>Delimitación de la mediación comunitaria</i>	658
2. <i>El procedimiento de mediación comunitaria</i>	660
3. <i>El servicio de mediación comunitaria</i>	663
4. <i>Cualificación y régimen deontológico de la persona mediadora</i>	666
II. PRÁCTICAS	668