

CONSEJOS A LAS PARTES EN CONFLICTO PARA LOGRAR EL ÉXITO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

Tabla de contenido

1.	ENTENDIENDO LA <i>MEDIACIÓN</i>	- 1 -
1.1.	El conflicto	- 3 -
1.2.	El mediador	- 3 -
1.3.	Las partes en conflicto	- 4 -
1.4.	El proceso de mediación	- 6 -
1.4.1.	Pre-mediación	- 6 -
1.4.2.	Negociación	- 7 -
1.4.3.	Acuerdos.....	- 8 -
1.5.	Los principios informadores de la mediación	- 9 -
1.5.1.	Voluntariedad y libre disposición	- 9 -
1.5.2.	Igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores	- 9 -
1.5.3.	Neutralidad	- 9 -
1.5.4.	Confidencialidad	- 10 -
1.6.	¿Cuáles son las ventajas de la mediación respecto al juicio?.....	- 11 -
2.	CONSEJOS A LAS PARTES	- 13 -

1. ENTENDIENDO LA *MEDIACIÓN*



Usted tiene un conflicto importante. No se lo quita de la cabeza y quiere resolverlo. No hacer nada es una opción pero tal vez no es válida porque ya se ha iniciado el juicio y lleva meses sin avances, o porque acaba de ser demandado por la otra parte y no sabe qué hacer, o porque considera que, si no

hace nada, sale usted muy perjudicado.

El pleito parece la única solución, pero ¿hay otras?

Si ha llegado hasta aquí significa que al menos quiere explorar vías alternativas al juicio para resolver el conflicto, sea cual sea la parte contraria o la naturaleza del mismo.

La mediación, como *sistema alternativo al juicio para resolver conflictos*, está ganando terreno con fuerza en España.

Todavía goza de poca tradición, porque es un sistema desconocido por gran parte de la sociedad. Hasta hace relativamente poco tiempo, la única forma de resolver los conflictos era a través del correspondiente **juicio**, sin olvidar la fórmula menos “popular” del **arbitraje**.

El principal impulso a la mediación en *asuntos civiles y mercantiles* se debe a la **ley 5/2012 de 6 de Julio de 2012**, fruto de la transposición de la *Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo*. Se trata de un esfuerzo legal por adaptar la normativa de nuestro país no sólo a los tiempos que corren, sino también a los países de la Unión Europea.

Por otro lado, representa un acercamiento a los países anglosajones –Estados Unidos y Reino Unido- que gozan de mayor tradición. Su objetivo principal es **reducir la litigiosidad** y aprovechar las bondades que el sistema de mediación aporta para preservar la relación entre las partes. Concretamente el considerando (6) de la citada Directiva constituye una auténtica declaración de intenciones al explicar que:

*“La mediación puede dar una **solución extrajudicial económica y rápida a conflictos en asuntos civiles y mercantiles**, mediante procedimientos adaptados a las necesidades de las partes. Es más probable que los acuerdos resultantes de la mediación se cumplan voluntariamente y también que preserven una relación amistosa y viable entre las partes.”*

Puede encontrar más información sobre este tema [aquí](#).

1.1. El conflicto



El sistema de mediación es válido para resolver de una forma **rápida y económica** multitud de conflictos: conflictos familiares –como los derivados de separación o divorcio, herencias o custodia de hijos-, conflictos vecinales, conflictos de consumo, asuntos penales, administrativos, mercantiles, societarios, empresariales o laborales, que, de otra forma, terminarían solventándose en costosos e interminables juicios en los Tribunales.

En ***mediandoconflictos.es*** estamos especializados en conflictos empresariales y patrimoniales, sin descuidar aquellos casos en los que, no siendo el origen del problema de naturaleza económica, pueda, no obstante resolverse mediante acuerdo de cantidad.

Ello es así porque venimos del mundo empresarial que es donde acumulamos una mayor experiencia, sobre todo, en el ámbito mercantil, societario y laboral, con especial incidencia en la PYME y la empresa familiar, tanto en conflictos internos como externos a la empresa. También en conflictos patrimoniales. Buscamos soluciones ganadoras para las partes en conflicto, que a menudo es necesario encontrarlas “fuera del marco” de la discusión.

Si no está seguro de si su caso es mediable, no lo dude: póngase en contacto con nosotros y cuéntenoslo.

1.2. El mediador



El mediador es un profesional ***independiente y neutral***, con titulación universitaria o formación profesional superior, que ha superado un curso de capacitación que le permite intervenir en la resolución de conflictos y que, bajo ***pacto de confidencialidad***, acercará a las partes hacia un acuerdo válido y aceptable preservando o procurando preservar las relaciones personales.

El mediador no es juez. No dicta sentencia. No aplica el derecho, aunque lo conozca. El mediador busca un acuerdo satisfactorio para las partes en conflicto, sin prejuzgar ni juzgar si una de ellas tiene o no razón desde el punto de vista jurídico. Y eso es así porque los derechos subjetivos que no sean contrarios al

orden público ni perjudiquen a terceros son renunciables, y los acuerdos se logran gracias a cesiones y concesiones por las partes.

Si las partes cuentan con abogado, mejor, puesto que la actitud y labor de los abogados en la mediación es colaborativa, a diferencia de su actitud en un juicio. Esto ayuda a alcanzar el acuerdo.

1.3. Las partes en conflicto

En general se puede afirmar que una mediación exitosa es aquella que concluye con un acuerdo *mutuamente beneficioso para las partes* en conflicto, alcanzado mediante su esfuerzo colaborativo, con la ayuda del mediador.

Es recomendable usar la mediación cuando el resultado probable de la mediación sea preferible al que se pueda obtener sin mediación.

Es muy importante conocer las posiciones e intereses de las partes cara a la resolución del conflicto. En este sentido, y recordando a Peter Stark y Jane Flaherty, hay que tener en cuenta y comprender las cuatro posibles salidas de un conflicto, que son las siguientes:

- **Pierde-Pierde** : ninguna de las partes consigue sus pretensiones
- **Gana-Pierde** : una parte está contenta con lo obtenido, la otra no
- **Gana-Gana**: Las dos partes están satisfechas con el resultado final, aunque resulte peor que sus pretensiones iniciales
- **Sin acuerdo** : No se alcanza ningún resultado. Las partes en conflicto se van como llegaron, sin consecuencias positivas o negativas

El **gana-gana** es el resultado deseable de un proceso de mediación, y debe marcar la pauta del desarrollo de las sesiones de trabajo, con la ayuda del mediador.

La meta típica del modelo de mediación Gana-Gana es que ambas partes reciban lo suficiente para estar satisfechas y cierren el conflicto sintiendo que obtuvieron una parte justa del trato, aunque no fuera todo lo que pretendían inicialmente.



Si la pretensión de una parte en conflicto es **gana-pierde** (yo gano, tu pierdes), lo más probable es un resultado pierde-pierde, y una oportunidad perdida.

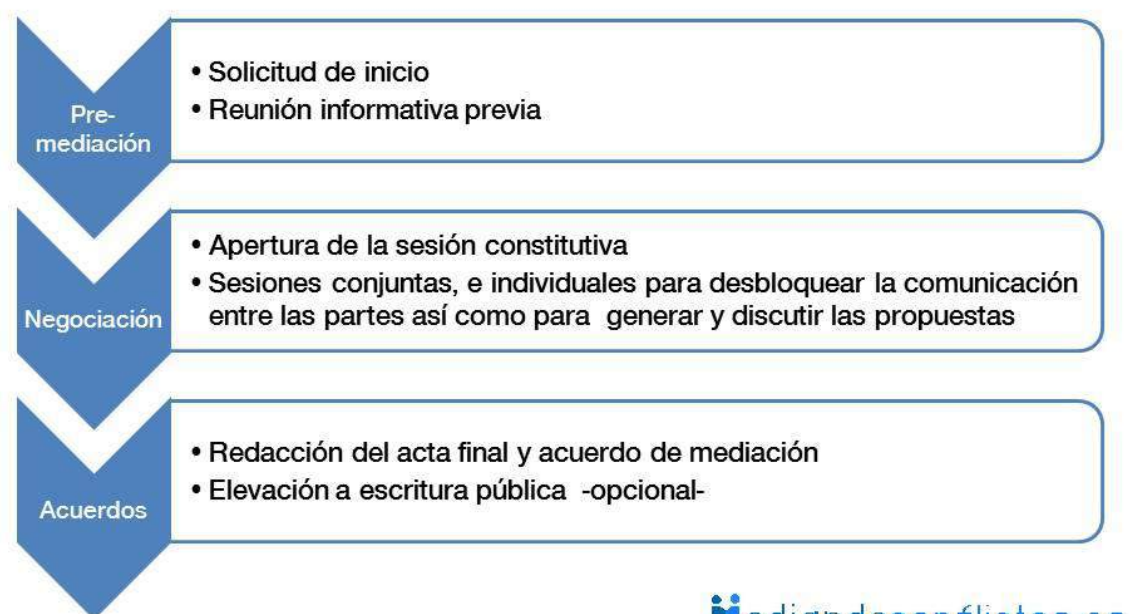
Por esta razón, al buscar resultados positivos para ambas partes, el enfoque de la mediación y el esfuerzo del mediador y de las partes requerirá construir o reconstruir primero una mínima relación de confianza.

1.4. El proceso de mediación

En todo proceso de mediación hay tres fases:

- Pre-mediación
- Negociación y
- Acuerdos

Fases de un proceso de mediación



Todo proceso de mediación amparado en la Ley 5/2012 de mediación civil y mercantil, aún dentro de la flexibilidad, está sujeto a varias **formalidades** que detallamos:

1.4.1. Pre-mediación

En efecto, el proceso se iniciará, a través de una **solicitud** dirigida al mediador, bien por las partes en conflicto de común acuerdo, bien por sólo una de ellas. En este último caso, el mediador contactará con la otra(s) parte(s) en conflicto a fin de ofrecerle(s) el sometimiento del asunto a mediación, si este es mediable.

Recibida la solicitud y salvo pacto en contrario de las partes, el mediador citará a las partes para la celebración de la **sesión informativa**.

En esa sesión el mediador informará a las partes de las posibles causas que puedan afectar a su imparcialidad, de su profesión, formación y experiencia; así como de las características de la mediación, su coste, la organización del procedimiento y las consecuencias jurídicas del acuerdo que se pudiera alcanzar, así como del plazo para firmar el acta de la sesión constitutiva.

1.4.2. Negociación



Si las partes están de acuerdo, se iniciará el proceso de mediación a través de la **sesión constitutiva**, en la que las partes expresarán su deseo de desarrollar la mediación y dejarán constancia de los siguientes aspectos:

- a) La **identificación de las partes**.
- b) La designación del **mediador** y, en su caso, de la institución de mediación o la aceptación del designado por una de las partes.
- c) El **objeto del conflicto** que se somete al procedimiento de mediación.
- d) El **programa de actuaciones y duración máxima prevista** para el desarrollo del procedimiento, sin perjuicio de su posible modificación.
- e) La información del **coste de la mediación** o las bases para su determinación, con indicación separada de los honorarios del mediador y de otros posibles gastos.
- f) La **declaración de aceptación voluntaria** por las partes de la mediación y de que asumen las obligaciones de ella derivadas.
- g) El **lugar de celebración y la lengua del procedimiento**.

De la **sesión constitutiva** se levantará un **acta** en la que consten estos aspectos, que será firmada tanto por las partes como por el mediador o

mediadores. En otro caso, dicho acta declarará que la mediación se ha intentado sin efecto.

Posteriormente, y de acuerdo con el plan acordado, se llevarán a cabo las **sesiones conjuntas o individuales** acordadas. Para ello:

1. El mediador convocará a las partes para cada sesión con la antelación necesaria, dirigirá las sesiones y facilitará la exposición de sus posiciones y su comunicación de modo igual y equilibrado.
2. Las comunicaciones entre el mediador y las personas en conflicto podrán ser o no simultáneas.
3. El mediador comunicará a todas las partes la celebración de las reuniones que tengan lugar por separado con alguna de ellas, sin perjuicio de la **confidencialidad** sobre lo tratado. El mediador no podrá ni comunicar ni distribuir la información o documentación que la parte le hubiera aportado, salvo autorización expresa de esta.

1.4.3. Acuerdos



El procedimiento de mediación **puede concluir en acuerdo o finalizar sin alcanzar dicho acuerdo**, bien sea porque todas o alguna de las partes ejerzan su derecho a dar por terminadas las actuaciones, comunicándose al mediador, bien porque haya transcurrido el plazo máximo acordado por las partes para la duración del procedimiento, así como cuando el mediador aprecie de manera justificada que las posiciones de las partes son irreconciliables o concurra otra causa que

determine su conclusión.

Con la terminación del procedimiento **se devolverán a cada parte los documentos que hubiere aportado**. Con los documentos que no hubieren de devolverse a las partes, se formará un expediente que deberá conservar y custodiar el mediador o, en su caso, la institución de mediación, una vez terminado el procedimiento, por un plazo de cuatro meses.

La renuncia del mediador a continuar el procedimiento o el rechazo de las partes a su mediador sólo producirá la terminación del procedimiento cuando no se llegue a nombrar un nuevo mediador.

El **acta final determinará la conclusión del procedimiento** y, en su caso, reflejará los acuerdos alcanzados de forma clara y comprensible, o su finalización por cualquier otra causa.

El acta deberá ir firmada por todas las partes y por el mediador o mediadores y se entregará un ejemplar original a cada una de ellas. En caso de que alguna de las partes no quisiera firma el acta, el mediador hará constar en la misma esta circunstancia, entregando un ejemplar a las partes que lo deseen.

El mediador informará a las partes del carácter vinculante del acuerdo alcanzado y de que pueden instar su elevación a escritura pública al objeto de configurar su acuerdo como un título ejecutivo.

1.5. Los principios informadores de la mediación

El Título III de la mencionada ley 5/2012 establece como “principios informadores de la mediación”:

1.5.1. Voluntariedad y libre disposición

- a) La mediación es **voluntaria**.
- b) Cuando exista un pacto por escrito que exprese el compromiso de someter a mediación las controversias surgidas o que puedan surgir, se deberá intentar el procedimiento pactado de buena fe, antes de acudir a la jurisdicción o a otra solución extrajudicial. Dicha cláusula surtirá estos efectos incluso cuando la controversia verse sobre la validez o existencia del contrato en el que conste.
- c) Nadie está obligado a mantenerse en el procedimiento de mediación ni a concluir un acuerdo.

1.5.2. Igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores

En el procedimiento de mediación se garantizará que las partes intervengan con plena **igualdad de oportunidades**, manteniendo el **equilibrio** entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista por ellas expresados, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas.

1.5.3. Neutralidad

Las actuaciones de mediación se desarrollarán de forma que permitan a las partes en conflicto **alcanzar por sí mismas** un acuerdo de mediación, actuando el mediador de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley.

1.5.4. Confidencialidad

- d) El procedimiento de mediación y la documentación utilizada en el mismo es **confidencial**. La obligación de confidencialidad se extiende al mediador, que quedará protegido por el secreto profesional, a las instituciones de mediación y a las partes intervinientes de modo que no podrán revelar la información que hubieran podido obtener derivada del procedimiento.
- e) La confidencialidad de la mediación y de su contenido impide que los mediadores o las personas que participen en el procedimiento de mediación estén obligados a declarar o aportar documentación en un procedimiento judicial o en un arbitraje sobre la información y documentación derivada de un procedimiento de mediación o relacionada con el mismo, excepto:
 - (a) Cuando las partes de manera expresa y por escrito les dispensen del deber de confidencialidad.
 - (b) Cuando, mediante resolución judicial motivada, sea solicitada por los jueces del orden jurisdiccional penal.
 - (c) La infracción del deber de confidencialidad generará responsabilidad en los términos previstos en el ordenamiento jurídico.

1.6. ¿Cuáles son las ventajas de la mediación respecto al juicio?

Las ventajas que aporta la mediación respecto al juicio son consecuencia de *los principios informadores de la mediación establecidos en la ley*. Los resumimos así:

- En primer lugar, la *confidencialidad del proceso* impuesta por la ley al mediador. Todo lo que se hable, diga o proponga durante el proceso de mediación es confidencial y no puede aportarse como prueba en caso de juicio posterior, si la mediación no finaliza con acuerdo. Esto le permitirá **expresarse con las cartas boca arriba, con claridad y transparencia**, tanto en las reuniones con el mediador en común como en privado, sin pensar en estrategias que se tendrían en cuenta en caso de juicio.
- Por otro lado, el proceso de mediación *no está reglado* como el juicio, que debe seguir un procedimiento estricto regulado por las leyes procesales. La mediación se caracteriza por la inexistencia de las formalidades propias del juicio. Será el mediador, de acuerdo con las partes en conflicto, quienes fijarán, en cada caso, el procedimiento, sesiones y demás pormenores. Además, al tratarse de un procedimiento *voluntario*, cualquiera de los intervinientes puede darlo por finalizado en cualquier momento. Los juicios no sólo se pierden (o ganan) por *razones de fondo*, sino también por *razones de forma*. **Los juzgados están llenos de causas injustamente perdidas por no cumplir determinados trámites en el plazo fijado por la ley**. Esto no ocurre durante la mediación.
- El *coste* de un procedimiento de mediación es muy inferior al de un juicio y además *se establece de antemano*, pues el mediador tiene la obligación de informar a las partes antes del inicio del proceso. Y éste es, a su vez, más *rápido*, pues lo normal es solventar las discrepancias o, en el peor de los casos, descartar el acuerdo, en unas pocas sesiones. El juicio conlleva un alto coste y un plazo indeterminado. Dependerá de las actuaciones procesales que el devenir del juicio depare y también, por qué no decirlo, del atasco del juzgado.
- Los efectos de un *acuerdo* en mediación son plenamente *legales*, y además, si las partes deciden elevarlo a *escritura pública*, lo dotan de fuerza ejecutiva. Pero, más importante aún que la fuerza legal que tienen los acuerdos logrados a través de la mediación, es su *carácter autocompositivo* lo que significa que son las partes las que establecen la solución, en lugar de un tercero -juez- a través de una sentencia. Eso

provoca que el grado de cumplimiento de los acuerdos mediados sea mayor que el de las propias sentencias, ya que éstas, al ser impuestas, suelen recurrirse por la parte perdedora, originándose más gastos y dilación. Además, y más importante, las partes en conflicto salen siempre ganando en caso de acuerdo ya que no hay vencedores ni vencidos, frente al juicio, que siempre deja un perdedor.



2. CONSEJOS A LAS PARTES

Si ha decidido someter la solución de su conflicto a mediación, encontrará aquí unas recomendaciones para hacer más eficaces las sesiones de mediación, teniendo en cuenta lo que cabe esperar del proceso:

NO	SI
No espere del mediador que sea un juez (que se va a poner de su parte o de la de la parte contraria). No espere una sentencia	Espere que el mediador le ayude a usted a reestablecer la comunicación con la parte contraria para encontrar una solución pactada, y viceversa
No venga predispuesto a no dialogar (actitud del “no es no”)	Sea proactivo . Aporte soluciones y escuche las que le ofrezca la otra parte.
No espere que la solución que se alcance sea la que usted propone ni la que propone la parte contraria	Espere una solución suficientemente buena para usted y para la otra parte
No deje que sus emociones se impongan y le impidan escuchar a la otra parte	Separe el <i>problema</i> a debatir de los <i>sentimientos</i> que provoca en usted la persona que tiene enfrente
No sea rígido en sus posiciones o planteamientos	Sea flexible , aporte y escuche soluciones creativas
No venga a las sesiones con la actitud de “a ver qué me cuentan” o “ a ver qué pasa”	Venga a las sesiones preparado e informado y anticipe si es posible a la otra parte y al mediador aquellas cuestiones e información que le gustaría debatir
Por muy seguro que usted esté, no esté tan seguro de que un juez le daría a usted toda la razón. El juez es un tercero que tiene que interpretar los hechos y argumentos de derecho que le plantean las partes en conflicto	Aporte soluciones aceptables para usted y que crea también adecuadas para la otra parte
No piense que lo que no alcance en	Piense y valore qué opciones realistas

NO	SI
mediación lo va a lograr en un rápido juicio	caben para solucionar el conflicto. A la hora de valorar dichas opciones, calcule sus costes en tiempo y dinero
No grite, no amenace, no acuse, no insulte	Mantenga siempre el respeto hacia la parte contraria si de verdad quiere alcanzar una solución
	Valore el coste emocional y la ansiedad que acarrea un proceso judicial frente a un proceso de mediación
	Valore los beneficios de una solución alcanzada rápidamente y aprobada por usted frente a una solución impuesta por un Juez
No espere que el mediador le asesore. El mediador debe ser imparcial y neutral.	Es útil tener la asistencia de un abogado o consultor que le dé confianza durante el proceso y que pueda encontrar argumentos o razones con los que convencer a la otra parte. El papel del abogado de parte en mediación es muy distinto del que asume en un juicio
	Sepa distinguir lo importante de lo accesorio
	Sepa distinguir cuál es su posición en el proceso frente a sus intereses . Muchas veces se pueden satisfacer sus intereses de forma diferente a la posición que usted mantenía
	Venga preparado para acordar soluciones de futuro. El pasado no importa y no se va a decidir quién tiene razón

NO	SI
	<p>Escuche a la otra parte activamente. Así sabrá qué propuestas debe hacerle y entenderá mejor sus razones</p>
	<p>Cuando tenga que decir “No”, hágalo de forma constructiva, proponiendo alternativas</p>
<p>No busque en la mediación imponer su criterio. Aunque usted tenga más “poder” que la parte contraria, afronte la mediación para buscar soluciones pacíficas consensuadas</p>	<p>Trate de convencer a la otra parte. Intente conciliar su narrativa del problema con la de su oponente. Sea receptivo a la hora de escuchar los argumentos de la otra parte o la información nueva que se ponga sobre la mesa</p>
	<p>Respete las normas de actuación en mediación que le facilite el mediador</p>

En mediandoconflictos.es estamos a su disposición. Por favor háganos llegar sus [dudas y comentarios](#) a este artículo.



mediandoconflictos.es

**MEDIAMOS PARA
LOGRAR
ACUERDOS AMISTOSOS Y
MUTUAMENTE BENEFICIOSOS**

CONSÚLTANOS TU CASO *info@mediandoconflictos.es*

Nota: El presente documento es propiedad intelectual de Leticia Ruiz Hens (mediandoconflictos.es). Queda permitida la copia o reproducción parcial o total siempre que se cite el origen (<http://www.mediandoconflictos.es>) o se incorpore un hipervínculo al documento original publicado por mediandoconflictos.es. En otro caso queda sujeto a autorización expresa.