

## **MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

### **COLECCIÓN de la EDITORIAL REUS**

La colección de Mediación y Resolución de Conflictos es una colección multidisciplinar en la que se reúnen propuestas de expertos procedentes de distintas áreas como el Derecho, la Educación, la Psicología, y otras ramas de las Ciencias Sociales sobre métodos no jurisdiccionales de solución de disputas. Dirigida por Leticia García Villaluenga, la colección nace en 2007 y ha servido como punto de encuentro y embrión del primer Anuario de Mediación que se publica en lengua castellana.

**REUS**  
EDITORIAL

## **OBRAS QUE COMPONEN LA COLECCIÓN**



# ANUARIO DE MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS 2014

Autor:

Javier Plaza Penadés , Cristina Merino Ortiz , Francesc Reina Peral , Aránzazu Pérez Moriones , Raquel Guillén Catalán , Raúl Calvo Soler

Coordinador:

Carmen Fernández Canales

Director:

Eduardo Vázquez de Castro , Leticia García Villalunga

El ANUARIO DE MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS es una publicación abierta e interdisciplinar sobre los métodos no jurisdiccionales de solución de controversias, con proceso anónimo de revisión por pares.

El Anuario examina la aplicación de las teorías de gestión del conflicto y proporciona conocimientos sobre la práctica de dichos métodos desde una aproximación interdisciplinar, realista y científica. Su principal objetivo es divulgar trabajos rigurosos en materia de mediación, negociación, transacción, arbitraje... que sean originales, así como los avances y resultados de estudios e investigaciones producidos en las distintas áreas del Derecho, la Psicología, el Trabajo Social, la Sociología, la Economía... y otras ramas del saber científico, a fin de ofrecer una visión integral teórico-práctica de la materia.

Editado por REUS en Madrid, el Anuario contiene contribuciones de especialistas en mediación y en otros métodos alternativos de gestión del conflicto, dirigidas tanto a un público no especializado, como a expertos del mundo académico y práctico.

Desde su creación, el Anuario de Mediación y Solución de Conflictos ofrece sus páginas a la comunidad nacional e internacional para la publicación de artículos, crítica de libros, entrevistas, comentarios de la casuística de mediación (intra y extrajudicial) y reseñas en español e inglés. El contenido de los originales publicados es responsabilidad exclusiva de sus autores.

El Anuario viene avalado por la solvencia y prestigio de sus co-directores, Leticia García Villaluenga y Eduardo Vázquez de Castro, así como por el elenco de profesionales que forman parte del Consejo de redacción y que presentan una larga e intensa trayectoria en docencia, investigación e intervención en gestión, transformación y solución extrajudicial de conflictos.



# RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA (RDL)

## LAS CLAVES DE LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA

Autor:

Ramón Alzate Sáez de Heredia , Eduardo Vázquez de Castro

Director:

Leticia García Villaluenga

La obra que tiene entre las manos el lector podría definirse como extraordinariamente útil y clarificadora sin renuncia alguna al rigor científico. En primer lugar, es un libro útil porque muestra cómo beneficiarse de la resolución de disputas en línea. De otro lado, podría decirse que es extraordinario en muchos aspectos que le hacen único. Desde luego, es especial por la difícil y técnica temática que aborda, de total actualidad, que le sitúa a la vanguardia de la resolución de conflictos. Podría pensarse que aún no es el momento de prepararse para conocer y aplicar esta nueva metodología porque su uso está por llegar. Sin embargo, como con rigor queda de manifiesto en esta obra, no se está hablando de futuro, sino de un tema ciertamente emergente.

Los sistemas de Resolución de Disputas en Línea son muy variados y todavía poco conocidos. Dentro de todos estos sistemas parece que tiene un mayor protagonismo, por la coyuntura y el reciente marco normativo, la mediación electrónica. Quizá, por la novedad y la aparente complejidad del tema abordado en esta monografía, el lector podría pensar que está destinado a los especialistas más experimentados en la gestión de conflictos y en las nuevas tecnologías. Sin embargo, esta primera impresión o prejuicio pronto se desvanece, bastando la lectura de las primeras páginas. El libro destaca por su sencillez y claridad. Se trata de un texto dirigido tanto a académicos como, sobre todo, a profesionales dedicados a la gestión de conflictos que desean conocer y utilizar las nuevas herramientas que van a ponerse a su alcance para facilitar su trabajo ordinario o para posibilitarlo en aquellos casos en los que no sea posible o idónea la presencia física. Por eso se trata de una obra clarificadora que será de obligada consulta.

La obra nace de la estrecha colaboración de dos conocidos y experimentados profesores universitarios de distintas disciplinas. Ramón Alzate Sáez de Heredia proviene de la Psicología y Eduardo Vázquez de Castro del Derecho y ambos trabajan, desde hace tiempo, investigando e innovando en el campo de la gestión de conflictos. El esfuerzo de esta colaboración hace que tengamos entre las manos un texto realmente sólido, novedoso, comprometido, útil y complejo, pero contado con la sencillez de quienes están acostumbrados a transmitir para favorecer el aprendizaje.



# GESTIÓN POSITIVA DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN EN CONTEXTOS EDUCATIVOS

Autor:

Lucía Gorbeña , Fernando Díe Badolato , Mari Luz Sánchez García-Arista , José Ignacio Bolaños Cartujo, Pedro Uruñuela Nájera , Raquel Palomera Martín, Beatriz de León Sánchez

Coordinador:

Mari Luz Sánchez García-Arista

Director:

Leticia García Villaluenga

Premio AMMI 2014 a la mejor publicación editorial en Mediación.

La mediación es un sistema cooperativo de gestión y resolución de conflictos entre personas o grupos que, a través de un proceso no

jurisdiccional, voluntario y confidencial, posibilita la comunicación entre las partes para que, desde la transformación de su comunicación, traten de llegar a acuerdos viables que satisfagan a ambas.

En contextos educativos resultan aún más interesantes, si cabe, los efectos que produce la mediación, siendo claramente un elemento de mejora de la convivencia, que además tiene carácter preventivo y educativo.

El presente libro recoge experiencias diversas en la formación, diseño e implementación de programas de mediación en instituciones educativas que arrojan luces y sombras; si bien, conviene revisar el tema para solventar las sombras y cuidar que el potencial transformativo de la Mediación Educativa se desarrolle, permanezca y permee la convivencia. Este libro plantea la propuesta para ello: La Mediación Educativa Contextualizada, con un enfoque global e insertada en el Plan de Convivencia entre otros programas como la Educación para la gestión positiva de conflictos, la Educación emocional y la Educación en habilidades sociales y comunicación eficaz, junto con un planteamiento educativo de la disciplina. Enseñar a niños y jóvenes a gestionar positivamente los conflictos y ayudar a otros a resolverlos mediante el diálogo y el acuerdo es colaborar a la construcción de un mundo más habitable poblado de personas más felices.



# LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN SITUACIONES ASIMÉTRICAS

PROCESOS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS CON EPISODIOS DE VIOLENCIA, DROGODEPENDENCIAS, ENFERMEDAD MENTAL Y DESEQUILIBRIO DE PODER

Autor:

**Cristina Merino Ortiz**

En la última década, el desarrollo legislativo y la modernización de la Justicia reflejan un interés expreso en regular y promover la mediación desde la vía judicial, tanto en asuntos civiles como mercantiles, laborales o penales. Simultáneamente a esta actitud, promotora de los procesos autocompositivos de gestión de conflictos, la normativa es contundente al establecer límites a la mediación en casos de violencia de género, de violencia doméstica o en cualquier situación de desigualdad o desequilibrio de poder entre las partes. Desde la perspectiva más ortodoxa se sigue defendiendo que la mediación no es efectiva en situaciones de asimetría, así como la obligatoriedad indiscutible de la imparcialidad y neutralidad de la persona mediadora. Sin embargo, la defensa a ultranza de tales planteamientos lo que hace es limitar y condicionar las posibilidades de la mediación. Tanto en la revisión teórica del tema como en el trabajo empírico contenido en el presente libro, se ofrecen nuevas perspectivas, en las que se avala la posibilidad de una "no neutralidad" y una parcialidad equilibrada.





# MEDIACIÓN EN ASUNTOS CIVILES Y MERCANTILES COMENTARIOS A LA LEY 5/2012

Autor:

Eduardo Vázquez de Castro , Carlos Rogel Vide , Isabel Espín Alba , Margarita Pérez-Salazar Resano , Ernesto Díaz-Bastián López , Miguel L. Lacruz Mantecón , Justo José Gómez Díez , Leticia García Villaluenga , Carmen Fernández Canales , Eduardo Vázquez de Castro , Marta Blanco Carrasco , Silvia Tamayo Haya , Esther Gómez Campelo , Eduardo Serrano Gómez

Coordinador:

**Carmen Fernández Canales**

La obra que ahora se presenta al lector no es, ni mucho menos, fruto del azar, la improvisación o la casualidad. Ya hace dos años los coautores de este libro, todos ellos juristas -si bien de procedencia diversa (del mundo académico en su mayoría, pero también de la abogacía y la magistratura)-, constituyeron un grupo de trabajo que ha seguido, primero, las vicisitudes del malogrado Proyecto de ley estatal de mediación de 2010, de la IX

Legislatura, y, después, las de la actualmente vigente Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, durante toda su tramitación parlamentaria, a partir del Real Decreto Ley 5/2012 en el que tiene su origen. La sola extensión de la obra -de obligada lectura para mediadores en ejercicio, jueces, notarios, estudiosos de la mediación y profesionales interesados en la solución extrajudicial de conflictos- revela el detalle y la profundidad con que se abordan los comentarios de la Ley, que, lejos de limitarse a los antecedentes legislativos, comprenden también referencias a los pronunciamientos hechos, al respecto, por el Consejo General del Poder Judicial y el Consejo de Estado, así como un estudio comparado, en relación con normas internacionales y con las distintas legislaciones autonómicas. Se presta, además, singular atención a la normativa europea en la materia, así como a otros métodos extrajudiciales de solución de conflictos, especialmente el arbitraje, destacando sus similitudes y diferencias con la mediación. Y, desde luego, se efectúa un detenido análisis de las repercusiones de la Ley 5/2012 en cuestiones procesales, debido a la importante reforma de la LEC.

Siendo éste el resultado, ha sido un inmenso placer coordinar una obra cuyos autores -que cito, a continuación- han demostrado sobradamente seriedad, rigor y un alto nivel de compromiso en la tarea: Carlos Rogel Vide (Catedrático de Derecho Civil, Universidad Complutense de Madrid, Árbitro de CIMA y de la OMPI, miembro del Instituto Complutense de Mediación), Isabel Espín Alba (Profesora Titular de Derecho Civil, Universidad de Santiago de Compostela), Leticia García Villaluenga (Profesora Titular de Derecho Civil, Directora del Instituto Complutense de Mediación y del Especialista en Mediación de la Universidad Complutense de Madrid, mediadora), Miguel L. Lacruz Mantecón (Profesor Titular de Derecho Civil, Universidad de Zaragoza), Eduardo Serrano Gómez (Profesor Titular de Derecho Civil, Universidad Complutense de Madrid), Silvia Tamayo Haya (Profesora Titular de Derecho Civil, Universidad de Cantabria), Eduardo Vázquez de Castro (Profesor Titular de Derecho Civil, Director del Máster en Mediación y Gestión de Conflictos, Universidad de Cantabria), Esther Gómez Campelo (Profesora Contratada Doctora de Derecho Internacional Privado, Profesora del Curso de Postgrado de Especialista Universitario en Mediación Familiar, Universidad de Burgos), Marta Blanco Carrasco (Mediadora familiar, Profesora Ayudante Doctor de Derecho Civil, Subdirectora de Relaciones Internacionales de la Escuela de Trabajo Social, Universidad Complutense de Madrid), Justo Gómez Díez (Doctor en Derecho, Profesor de Derecho Civil, Universidad Complutense de Madrid), Ernesto Díaz-Bastien (Abogado en ejercicio, árbitro, socio fundador del despacho Díaz-Bastien & Truan, Abogados) y Margarita Pérez-Salazar Resano (Magistrada de Familia en Pamplona, miembro de GEMME).



# MEDIACIÓN EN SALUD

## UN NUEVO PARADIGMA CULTURAL EN ORGANIZACIONES QUE CUIDAN

Autor:

**Gloria Novel Martí**

Presentación del Dr. Pere Vallribera Rodríguez (Director Gerente del Consorci Sanitari de Terrassa de Barcelona):

"Este libro, escrito por la Dra. Gloria Novel Martí, Profesora Titular de la Universidad de Barcelona y mediadora especializada en grandes organizaciones, presenta el resultado de una experiencia que consistió en introducir la mediación en el sistema sanitario en Cataluña. Estructurado en tres partes, se describe de modo secuenciado el enfoque, el proyecto realizado y los resultados obtenidos, ofreciendo conclusiones que sirven de reflexión para su puesta al día permanente y, sobre todo, para el futuro.

El ingente trabajo realizado no solo ha permitido ofrecernos resultados cualitativos y cuantitativos, sino también disponer de datos para el desarrollo de investigaciones, que es una cuestión que nos interesa especialmente a los gerentes y directivos de estas instituciones. Especialmente interesante es la tercera parte del libro: "Construyendo conocimiento a través de la práctica de la mediación", donde nos detalla aquello que más interesa a los gerentes y directivos: cuál es el estado de la cuestión, qué es lo que SI funciona y debe potenciarse, qué es lo que debe cambiarse, hacia dónde avanzar para mejorar la calidad de la asistencia y el

ambiente laboral y, en suma, aquello que es importante para las personas (trabajadores y usuarios), para los equipos y para la propia organización.

Para finalizar, podemos decir que el modelo que nos propone es absolutamente viable, ha sido ya probado con éxito, es costo-eficiente, mejora la calidad de la asistencia, potencia un ambiente laboral basado en las buenas relaciones y crea una imagen positiva de organización inteligente que cuida. Es por ello que recomendamos su lectura y que se aproveche esta experiencia como base para otras futuras, sobre todo en unos momentos de especial crisis que vive este sector, dado que la escasez de recursos no debe impedir la excelencia de un servicio público tan necesario como es este. Permítame el lector finalizar estas líneas agradeciendo y felicitando a la Dra. Gloria Novel Martí, excelente profesional y buena amiga, con la que he tenido el placer de compartir la experiencia de implantación de una Unidad y de una Política de Mediación Sanitaria en el Consorci Sanitari de Terrassa.

Durante estos años nos ha demostrado empíricamente que conceptos como acuerdo, pacto, consenso, comprensión, diálogo pueden, de hecho y no sólo sobre el papel, sustituir a otras como conflicto o confrontación. Hago extensivo este agradecimiento a todos sus colaboradores y también a los profesionales del CST que han sido los verdaderos protagonistas. Además, la generosidad de la Dra. Novel al compartir con todos nosotros sus conocimientos y experiencias publicando este libro debería ser correspondida, en mi opinión, introduciendo estas prácticas en el funcionamiento ordinario de todas las organizaciones sanitarias".



# JUSTICIA RESTAURATIVA, MEDIACIÓN PENAL Y PENITENCIARIA: UN RENOVADO IMPULSO

Autor:

Rafael Alcácer Guirao , María Pilar Sánchez Álvarez,  
José Miguel Sánchez Tomás , Miguel Ángel Cobos  
Gómez de Linares , Xabier Etxebarria Zarrabeitia Luz  
Lozano Pérez, Margarita Martínez Escamilla,  
Francisca Lozano Espina, Concepción Sáez  
Rodríguez, Ramón Sáez Valcárcel , José Luis Segovia  
Bernabé, Julián Ríos Martín, Esther Pascual  
Rodríguez

Coordinador:

María Pilar Sánchez Álvarez , Margarita Martínez  
Escamilla

Este libro versa sobre las posibilidades de llevar al sistema penal instrumentos restaurativos que estimulen la resolución dialogada de las consecuencias generadas por el delito y de los conflictos que se hallan en su génesis, prestando especial atención -pero no exclusivamente- a la

mediación reparadora. Se trata de una obra colectiva, donde sus autores profundizan en la formulación teórica de esta figura, en su compatibilidad con los fines y principios del derecho penal moderno, al tiempo que se informa de cómo, a pesar de la falta de regulación específica, la mediación intraprocesal se ha convertido en una práctica cada vez más extendida en la jurisdicción penal de adultos. Pero además de afianzar el trayecto teórico y práctico recorrido, esta obra explora nuevos caminos, indagando sobre la aplicabilidad de principios de justicia restaurativa a los delitos más graves, sin eludir los delitos de terrorismo; o sobre la utilidad de la mediación en casos de violencia de género leve y ocasional, partiendo siempre, como no podía ser de otra forma, de la voluntariedad de las partes y de la constatación de que no existen relaciones de dominación. La mediación en el ámbito penitenciario, en el derecho penal de menores o con drogodependientes, son otros de los temas abordados. La diversa procedencia de los autores: profesores de universidad, operadores jurídicos y tejido asociativo, implica una pluralidad de miradas que sin duda enriquece el análisis que sobre justicia restaurativa y mediación penal se ofrece en este libro.



# ESTRATEGIAS DE MEDIACIÓN EN ASUNTOS FAMILIARES

Autor:

**Aleix Ripol-Millet**

La mediación en familias se ha ido lentamente acreditando en nuestro país como instrumento para ayudar a los diversos grupos de convivencia a comunicarse mejor, gestionar sus posibles conflictos y, tal vez, llegar a ser un poco más felices.

El principal objetivo inicial de la mediación familiar que, en su día, fue el de ayudar a las parejas en proceso de ruptura, ha ido ampliando su campo de acción y se ha demostrado eficaz en la gestión de muchos otros temas que inquietan a los diversos grupos familiares de nuestra actual sociedad.

Este libro nos presenta la forma en que algunas de las dificultades de las familias pueden ser abordadas desde la mediación familiar. Su autor, el Dr. Aleix Ripol-Millet, psicólogo, terapeuta familiar y mediador en familias desde hace más de treinta años, nos presenta diversos casos de mediación en familias tratados en su despacho.

Las demandas de ayuda de las familias abordadas por el Dr. Ripol-Millet en su trabajo como mediador incluyen, sin duda, la mediación en divorcio pero también muchos otros temas familiares que frecuentemente inquietan a las familias y que, en su opinión, pueden ser abordados desde la mediación de forma más ajustada y ecológica que desde disciplinas como la terapia o el trabajo social: las inquietudes de las parejas jóvenes en establecer o definir su relación, las dificultades de las familias en gestionar sus conflictos en relación a la educación y la crianza; los desacuerdos y conflictos entre

padres e hijos adolescentes, las tensiones que se producen cuando el grupo familiar llega a ciertas fases del ciclo vital (primer hijo, elección de escuela, atención a los abuelos, jubilación), entre muchos otros.

Metodológicamente, después de concretar la demanda que le fue hecha, el autor explica la estrategia mediadora que propuso a sus clientes y que, una vez aceptada, desarrolló, sirviéndose de numerosas técnicas que expone en cada caso. Seguidamente y como contextualización del tema o conflicto abordado, resume, desde de su larga experiencia en el trabajo con familias, su pensamiento sobre la cuestión tratada.

En la presentación de su trabajo el autor expresa que aspira a que su experiencia pueda servir no sólo a los profesionales de la intervención en familias (mediadores, terapeutas, educadores o trabajadores sociales), sino también a las propias familias para mejorar su convivencia y gestionar mejor sus posibles conflictos o dificultades.





## **Tomo I .- Mediación**

# **MEDIACIÓN**

## **MEDIACIÓN, ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS EN EL SIGLO XXI**

## **Tomo I .- Mediación**

Autor:

Carlos Rogel Vide, Eduardo Vázquez de Castro , Paula Renés Arellano , Begoña Echezarreta Puente , Paloma del Hoyo Alonso-Martínez , Cristina Merino Ortiz, Elena Urso , Rocío López San Luis , Gloria Novel Martí, Nuria Beloso Martín , Paola Lucarelli , Ruth Balza Iglesias , Ana María Pérez Vallejo , Carolina Macho Gómez , Carlos de Vicente Amenábar , Leticia García Villaluenga , Silvia Tamayo Haya , Carmen Fernández Canales, María Antonietta Foddai , María José Cazorla González Beatriz de León Sánchez

Coordinador:

Carmen Fernández Canales

Director:

**Eduardo Vázquez de Castro, Leticia García Villaluenga, Jorge Luis Tomillo Urbina**

La observación actual de las relaciones sociales permite advertir, en primer lugar, su creciente conflictividad y, en segundo lugar, la necesidad de enseñar a los ciudadanos a atender a la solución de los mismos, antes que fomentar su constante recurso a los órganos judiciales. En una sociedad moderna, tan expuesta al conflicto, se precisan instrumentos modernos y eficaces que puedan desactivarlo y ésta es la razón del creciente interés en Europa por fomentar la mediación, el arbitraje y la conciliación. No obstante, se precisa una convergencia de los modelos adoptados por los países miembros. Por este motivo, se considera de extraordinario valor el análisis comparado de la normativa y experiencias sobre estas vías extrajudiciales en los países de la Unión Europea. La experiencia ha demostrado el éxito de la aplicación de la mediación y el arbitraje en muchos campos, en los que, sin embargo, siguen existiendo ciertas carencias.

En este contexto, multitud de aspectos relacionados con la resolución extrajudicial de conflictos, fueron objeto de debate en el Congreso Internacional de Resolución Alternativa de Disputas Civiles y Mercantiles, que se celebró en Santander del 17 al 19 de septiembre de 2009. La presente publicación tiene como origen las ponencias, comunicaciones y conclusiones presentadas en dicho Congreso. El análisis riguroso y las reflexiones de académicos y profesionales de distintas disciplinas que se pueden encontrar en esta obra, resultan una novedosa y enriquecedora aportación sobre la materia al sistematizar aportaciones muy variadas, tanto españolas como extranjeras, que ofrecen nuevas perspectivas (teóricas, prácticas, jurídicas, socio-económicas, psicosociales, etc.). Estas aportaciones se realizan con el interés común de los autores de establecer un andamiaje teórico y práctico que contribuya a la definitiva consolidación de estas figuras de resolución extrajudicial de conflictos, en constante expansión.



**Tomo II .- Arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos**

# ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS

## MEDIACIÓN, ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS EN EL SIGLO XXI

Autor:

Ramón Alzate Sáez de Heredia , Francesco Rizzo ,  
Jorge Luis Tomillo Urbina , Julio Álvarez Rubio ,  
Domingo Bello Janeiro , Aurora Hernández Rodríguez  
, Christoph Strecker , Vicente Gozalo López , Sonia  
Martín Santisteban , Carlos J. Maluquer de Motes  
Bernet , Joaquín Cayón de las Cuevas , Agustín Luna  
Serrano , Lorenzo Mezzasoma

Coordinador:

Eduardo Vázquez de Castro , Jorge Luis Tomillo  
Urbina , Leticia García Villaluenga

La observación actual de las relaciones sociales permite advertir, en primer lugar, su creciente conflictividad y, en segundo lugar, la necesidad de

enseñar a los ciudadanos a atender a la solución de los mismos, antes que fomentar su constante recurso a los órganos judiciales. En una sociedad moderna, tan expuesta al conflicto, se precisan instrumentos modernos y eficaces que puedan desactivarlo y ésta es la razón del creciente interés en Europa por fomentar la mediación, el arbitraje y la conciliación. No obstante, se precisa una convergencia de los modelos adoptados por los países miembros.

Por este motivo, se considera de extraordinario valor el análisis comparado de la normativa y experiencias sobre estas vías extrajudiciales en los países de la Unión Europea. La experiencia ha demostrado el éxito de la aplicación de la mediación y el arbitraje en muchos campos, en los que, sin embargo, siguen existiendo ciertas carencias. En este contexto, multitud de aspectos relacionados con la resolución extrajudicial de conflictos, fueron objeto de debate en el Congreso Internacional de Resolución Alternativa de Disputas Civiles y Mercantiles, que se celebró en Santander del 17 al 19 de septiembre de 2009.

La presente publicación tiene como origen las ponencias, comunicaciones y conclusiones presentadas en dicho Congreso. El análisis riguroso y las reflexiones de académicos y profesionales de distintas disciplinas que se pueden encontrar en esta obra, resultan una novedosa y enriquecedora aportación sobre la materia al sistematizar aportaciones muy variadas, tanto españolas como extranjeras, que ofrecen nuevas perspectivas (teóricas, prácticas, jurídicas, socio-económicas, psicosociales, etc.). Estas aportaciones se realizan con el interés común de los autores de establecer un andamiaje teórico y práctico que contribuya a la definitiva consolidación de estas figuras de resolución extrajudicial de conflictos, en constante expansión.



# MEDIACIÓN ORGANIZACIONAL: DESARROLLANDO UN MODELO DE ÉXITO COMPARTIDO

Autor:

**Gloria Novel Martí**

Como dice la autora de este libro, la Dra. Gloria Novel Martí, Profesora Titular, Directora del Observatorio de Mediación de la Universidad de Barcelona y mediadora con una gran experiencia en organizaciones "el concepto de felicidad es hoy más importante que en otras épocas, probablemente porque tenemos otras necesidades más básicas resueltas. Y ser feliz en el trabajo es un anhelo compartido por muchos, por casi todos. Sintiéndose felices, las personas trabajan mejor y con mejores resultados para sí mismas y para los demás, y si son felices tienen más oportunidad de ser mejores personas. Y éste es uno de los objetivos del trabajo mediador en las organizaciones: ayudar a las personas a que se sientan bien consigo mismas, en su trabajo, con sus equipos y con el mundo que las rodea. Ayudarlas para que trabajar con seguridad y calidad sea algo deseado y la discusión positiva, un medio para conseguirlo".

Este manual tiene un eje vertebrador que guía el desarrollo de los capítulos, basado en un enfoque sistémico, integrador, ecléctico, inclusivo y al mismo tiempo abierto a la innovación y a la investigación permanente en nuevos sistemas de mediación. El objetivo es generar un abordaje positivo de las diferencias y conflictos que se suceden en la vida de los equipos de trabajo, bajo los principios mediadores que sustentan todo el desarrollo de la obra. Partiendo desde una visión del conflicto organizacional y presentando el

desarrollo de los sistemas de mediación a aplicar, llega a la propuesta de cómo actuar desde la posición del "tercer lado". Es pues un modo de aunar la teoría y la práctica para que resulte un manual de utilidad tanto para los líderes de las organizaciones y equipos, como para aquellas personas que deseen dominar el arte del diálogo pacífico y efectivo a través del auto-mejoramiento y del uso de las técnicas que se proponen.

Requieren una especial mención los conceptos referidos a la necesidad de la construcción de espacios de diálogo y de consenso, desde el compromiso de la organización global, así como el fomento de la auto-responsabilización y el compromiso personal para mejorar los espacios laborales, el trabajo en equipo, la calidad de los productos y los resultados de la organización. Y todo ello encajado en el trinomio "personal feliz-equipo eficiente-organización del tercer lado".

El modelo que Gloria Novel nos propone es un instrumento eficaz y un buen modo de alcanzar la paz en la familia, en el trabajo y en el mundo, de una manera práctica y concreta. ¡Recomiendo su lectura y sobre todo su aplicación en las organizaciones!

Presentación por William L. Ury, Harvard University



# INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN NO ADVERSARIAL DE CONFLICTOS

Autor:

Liliana Graciela Quinteros Avellaneda , María Cristina Cavalli Bustos

Este libro, escrito por María Cristina Cavalli y Liliana G. Quinteros Avellaneda, abogadas, docentes y mediadoras pre-judiciales y privadas del Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos de la República Argentina, ha sido el resultado del estudio, enseñanza y práctica de la mediación, tanto dentro como fuera de Argentina, a lo largo de más de quince años. La obra ha sido concebida con el convencimiento de que las nuevas modalidades de interconexión en un mundo en cambio, violento, globalizado y posmoderno, imponen reformular nuestra relación con los otros y con el ambiente que nos rodea y que resolver los conflictos por medio de la cooperación y la participación puede devolver al ser humano su protagonismo en pro de la convivencia pacífica. Por todo ello, va dirigida no sólo a los que se inician en la práctica profesional de la abogacía, que encontrarán en ella un desafío frente a la formación competitiva tradicional, sino que, por su lectura ágil y llana, será también de utilidad para aquellos que se enfrentan al conflicto en la práctica diaria, como profesionales o no, mostrándoles otras vías para solucionarlo y gestionarlo positivamente. Introducción a la gestión no adversarial de conflictos está estructurada en siete capítulos. En ellos se desarrollan los contenidos básicos y fundamentales que deben manejar quienes se aproximen a la práctica como

operadores del conflicto, ya sea como negociadores, mediadores o facilitadores. El Capítulo Primero desarrolla la Resolución de Disputas, dando una reseña histórica de la participación del tercero, la clasificación de los Métodos de Resolución de Conflictos y los nuevos Modelos que han ido apareciendo en los escenarios sociales. Invita, asimismo, a los lectores a que conozcan la experiencia de la Mediación en La República Argentina.

El Capítulo Segundo aborda La Comunicación, elemento fundamental del mediador para intervenir en las relaciones humanas y en el conflicto, desde las distintas teorías existentes, sin dejar de reflexionar sobre la comunicación en los grupos y los nuevos modelos de comunicación que se están implementando en los últimos años. El Capítulo Tercero nos introduce en El Conflicto desde algunas definiciones, hasta las conductas frente a él. El paralelismo entre la magia y la Mediación, el modo de actuar del mediador y la transformación del conflicto en un valor positivo, se aborda de un modo ciertamente sugerente. El Capítulo Cuarto desarrolla la base de la Mediación, la Negociación, desde sus principios básicos, hasta las distintas escuelas y un enfoque que data del siglo 400 A.C. Los Capítulos Quinto y Sexto han sido dedicados específicamente al Ejercicio de la Mediación, los distintos modelos, las técnicas, el rol y perfil del mediador, el desarrollo del proceso y las barreras con que pueden encontrarse los Mediadores.

El último Capítulo aborda La Participación en la Mediación, la actuación de las partes y de los terceros, los límites del instituto y el tema fundamental de la ética en este proceso de construcción de consenso. Todos los Capítulos concluyen con reflexiones, muchas de ellas utilizadas en la práctica por las autoras o traídas de la experiencia a modo de aporte al contenido de cada uno de ellos. En definitiva, la claridad expositiva, el análisis claro, el manejo constante de las fuentes bibliográficas con acertadas citas y con el aval de la documentación y de la legislación, hacen de esta obra un texto de referencia para todos los que se interesen en la formación y conocimiento sobre el tema de la Gestión de Conflictos.





# MEDIACIÓN Y SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

## UNA VISIÓN JURÍDICA

Autor:

**Marta Blanco Carrasco**

Una de las consecuencias de la vida en sociedad es la proliferación de conflictos, que por otra parte son inherentes a la propia naturaleza del hombre. Para solucionar estos conflictos cada país ha articulado una red de sistemas, propia y adecuada a sus necesidades, con la que tratan de dar la mejor y más rápida respuesta a los mismos.

En el centro de dicha red se encuentra el sistema judicial, que, a pesar de recoger todas las garantías constitucionales exigibles a un poder del Estado, se ha mostrado complejo y lento en numerosas ocasiones, lo que ha provocado que actualmente no goce del crédito reconocido en épocas anteriores. Junto a la jurisdicción han surgido los conocidos como Sistemas Alternativos de Resolución de conflictos o ADR, que están llamados a convertirse en una pieza imprescindible del nuevo modelo de justicia.

Los ADR integran una ingente variedad de sistemas, que, si bien comparten una serie de características generales, cada uno aporta sus propios matices en la resolución de los conflictos. Entre estos sistemas destacan sin lugar a dudas, en España y en el Derecho Comparado, el arbitraje, la conciliación y la mediación. Este trabajo se centra fundamentalmente en el análisis

comparativo de la mediación frente al resto de ADR, con especial atención a la función del mediador frente a otros terceros y a las características especiales del contrato de mediación frente a otros contratos con los que guarda cierta similitud.



# HIJOS ALINEADOS Y PADRES ALIENADOS

## MEDIACIÓN FAMILIAR EN RUPTURAS CONFLICTIVAS

Autor:

**José Ignacio Bolaños Cartujo**

El libro del Dr. Ignacio Bolaños Cartujo habla de mediación. Una mediación entendida como un espacio transicional de diálogo cooperativo en el que, al menos, dos partes implicadas en una determinada situación conflictiva y, al menos, una tercera parte inicialmente no implicada en ella (la persona mediadora), abordan de manera constructiva los diferentes temas que los protagonistas del conflicto desean tratar. El objetivo de las conversaciones que se producen en el contexto de la mediación no está predeterminado, al decir del autor, por la persona mediadora, sino que se acuerda entre todos los participantes en los momentos preliminares del proceso, por ello, la función de aquella es acompañar a las personas implicadas en una parte de la evolución de su proceso conflictivo (transición), durante el tiempo necesario para que ellos retomen su capacidad de decisión sobre las cuestiones que motivaron el inicio de la mediación.

El Dr. Bolaños deja traslucir a lo largo de su obra un modelo de mediación en el que el éxito del proceso no radica en acordar o en comprometerse, sino en la decisión de las partes, clara y con conocimiento de causa, de si quieren o no hacerlo. Así, afirma que el hecho de participar en este espacio conlleva inevitablemente una nueva dimensión en el ciclo evolutivo del conflicto, constituyendo un paso diferente que tendrá una segura incidencia en el desarrollo de los momentos posteriores del mismo.

El texto habla también de familias cuyos miembros sufren los efectos de una ruptura de pareja conflictiva y cuyas vidas se han visto implicadas en un procedimiento judicial de carácter contencioso. Habla de niños y adultos, de padres y de hijos que traspasan sus relaciones y sus afectos al juzgado y que, en una inevitable pérdida de identidad colectiva, entran en un proceso de alienación familiar, entendido como el resultado de la interacción entre el conflicto personal y la disputa legal. En medio de esta judicialización de las relaciones familiares y de los potentes conflictos de lealtades a que se ven sometidos, algunos niños optan por desarrollar una actitud de rechazo hacia uno de sus progenitores. Los recursos que la sociedad propone para paliar estas circunstancias a veces no contribuyen más que a incrementar sus síntomas, tal vez porque las medidas se adoptan sin contar con la implicación de los propios protagonistas.

El autor contempla la aplicación de una mediación transicional en casos de ruptura conflictiva, describiendo a través de conceptos teóricos y de numerosos ejemplos un modelo, un método y unas técnicas que facilitan la intervención con estas familias desde diferentes contextos.

Por todo lo anterior, estamos ante la esperada obra de un profesional que, desde su amplia experiencia con familias, ha sabido construir un magnífico cuerpo doctrinal, fruto también de un amplio estudio y reflexión. Se trata, en fin, de uno de esos trabajos que reflejan de modo veraz el compromiso personal de su autor con su labor cotidiana y con los destinatarios de la misma.

Es, al fin, un libro imprescindible, escrito desde el profundo conocimiento, la sinceridad y la valentía, que seguro servirá de gran ayuda tanto a los profesionales que trabajan con familias desde distintos abordajes, como a aquellos que quieran ser protagonistas del desarrollo y desenlace de sus historias.

Para más información:

<http://www.editorialreus.es/libros/colecciones/mediacion-y-resolucion-de-conflictos/14/>