

LOS MASC EN LA LEY ORGÁNICA 1/2025. Un año después.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN TRANSVERSALES A TODOS LOS MASC

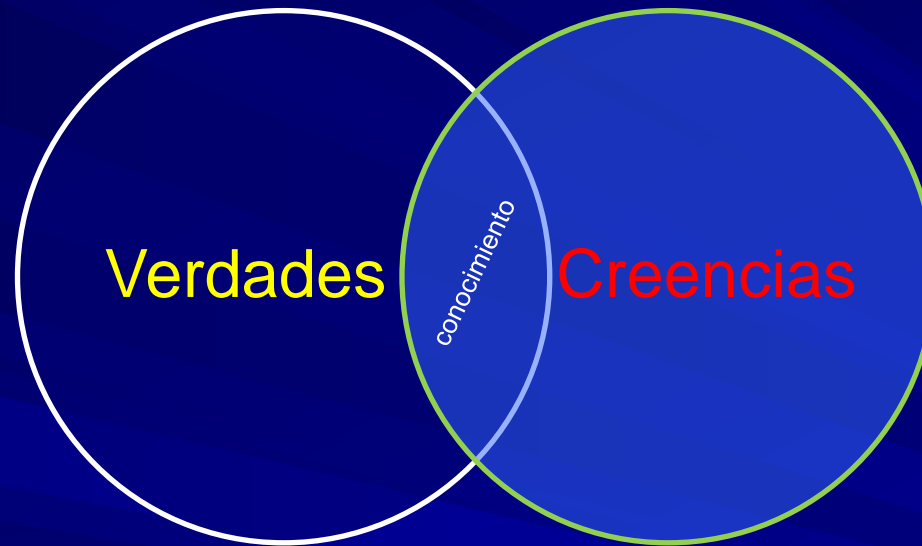
Arturo Almansa López

Consejo Valenciano de Colegios de la Abogacía

29 de enero de 2026

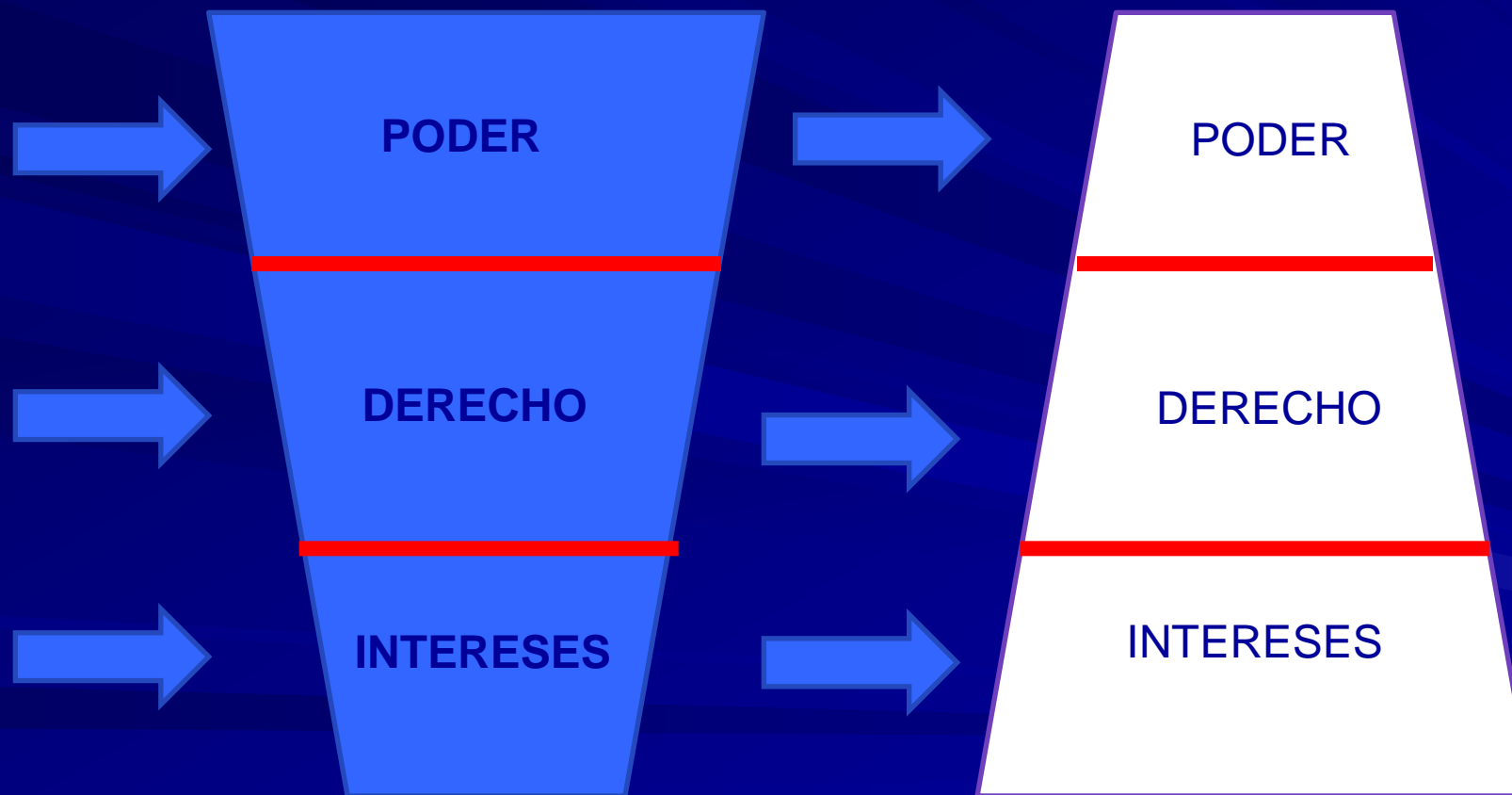


ANTES DE EMPEZAR



EVOLUCION HISTORIA DEL ABORDAJE DE LOS CONFLCITOS

ABUSO DEL DERECHO Y DE LA JURISDICCION

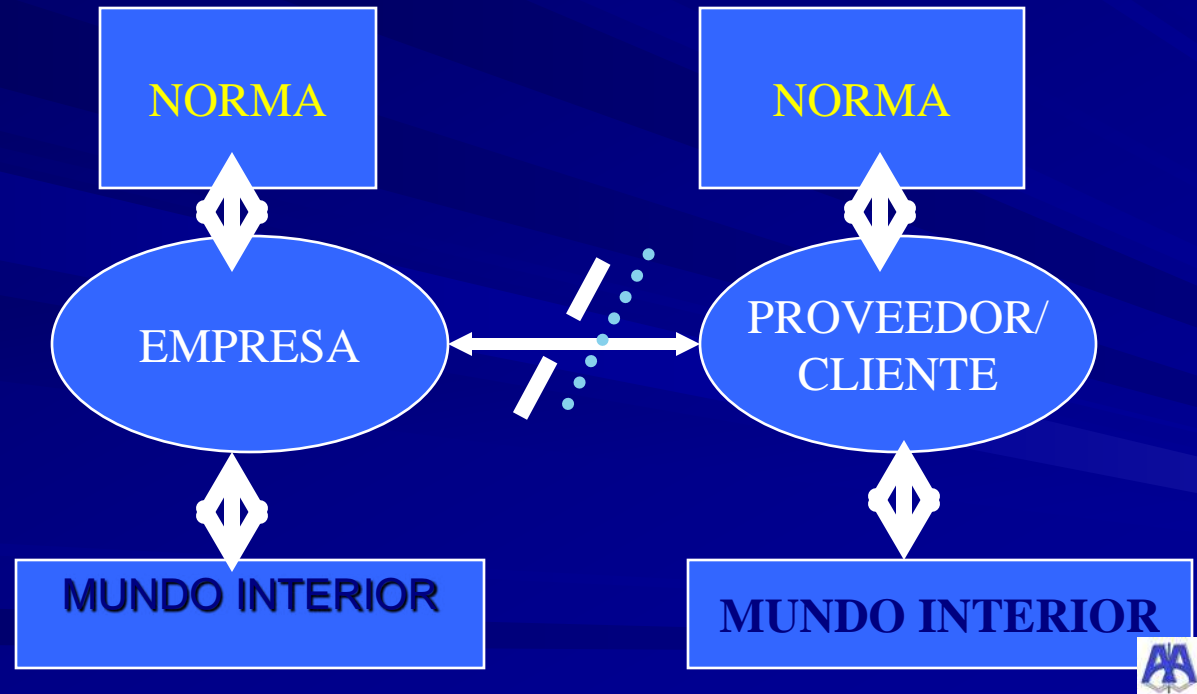


VARIABLES DEL CONFLICTO:

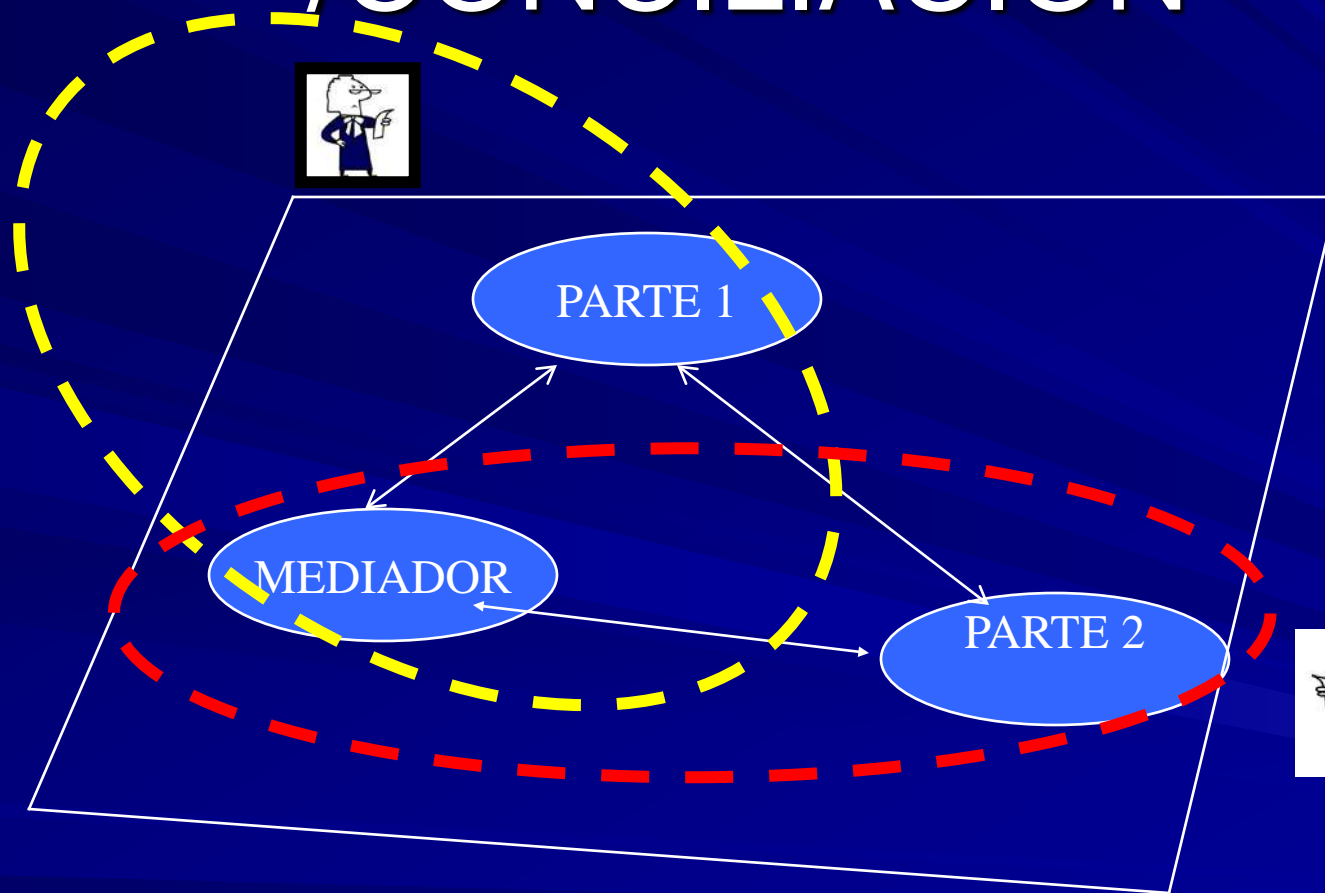
Complejidad del Asunto	Comunicación entre las partes	Gestión de emociones en la comunicación
Necesidad de experto en la materia	Grado de desequilibrio 1 2	Confidencialidad requerida
Naturaleza del vinculo	Nivel de escalada del conflicto 3	CULTURA



EL CONFLICTO SE SUSTENTA EN LA RELACION



EL DISEÑO DE LA MEDIACION /CONCILIACION



MASC: procedimiento comunicacional

Fundamentos teóricos y prácticos de la comunicación aplicada a los MASC, desde la escucha activa hasta la intervención asertiva.

- Escuela de Palo Alto y axiomas comunicativos
- Comunicación verbal y no verbal
- Barreras y estilos de comunicación
- Asertividad en la gestión de las partes

Proceso comunicacional

Nuevas tinajas para vino añejo

IMPLANTAR LA MEDIACIÓN (extrajudicial, intra judicial
MASC)

Nuevos conceptos

Nuevas técnicas

Nuevas prácticas

Nuevo argot

Nueva orientación

Los tres derechos para mediación desde la asertividad

- 1.- DERECHO A EQUIVOCARSE
- Errar es humano, reconocerlo sobrehumano
- Si negamos este derecho estamos sacralizando la mentira
- Derecho a hacerse responsable de TUS propios errores y aprender de ellos.

Los tres derechos para mediación

■ 2.- DERECHO A CAMBIAR DE OPINION

- Si negamos este derecho estamos negando la reflexión:
Como veo mi vivir y como vivo mi vivir.
el dolor es reflexivo.
- Si no vivo como pienso, terminaré pensando como vivo.

Los tres derechos para mediación

■ 3 .- DERECHO A IRSE

- No podemos mantener la posición inmutable frente a los demás
- En la espalda hemos de dejar una puerta.
- Decidir si uno quiere o NO QUIERE responsabilizarse de los problemas de otro.

- La negociación siempre se hace entre **personas**, que negocian en su nombre, en representación de otras personas, de empresas o de países.
- Tenemos que determinar cuál es **mi propia autoridad** y capacidad y cuál es la autoridad de la otra parte para asumir compromisos.
- Es necesario exponer **los temas** en los que un negociador puede comprometerse y separarlos de aquellos que requiere consultar.
- La primera negociación es determinar qué legitimación y autoridad tiene el negociador de enfrente para comprometerse. (activa y pasiva)

- Muy importante es mostrar comprensión al hablar y escuchar a la otra parte.
- Debemos pensar lo importante que es para nosotros que nos traten con respeto, que nos escuchen cuando hablamos y que consideren nuestras opiniones. Entonces ¿cuánto más importante será, si estamos negociando con alguien que no nos conoce y además defiende intereses distintos?. (sentirnos válidos)
- La comunicación es el nervio del proceso. La mala comunicación impide el avance y muchas veces destruye la negociación

Formas de comunicación:

- A) Aceptación.** Ambos comunicantes aceptan interactuar y, lo que es mas importante, confirmar, aceptar la definición que el comunicante da de si mismo (*“Hablemos”*)
- B) Rechazo:** Una de las partes no acepta comunicar y expresa de forma explicita su intención. Implica por lo menos, un reconocimiento de la persona con la cual no desea interactuar mas allá (*“Contigo yo no quiero hablar”*)

Formas de comunicación:

c) **Descalificación, desconfirmación.**

Alguna de las partes no acepta comunicarse, niega la realidad del interlocutor y no expresa de forma implícita su intención, sino que lo hace forma indirecta mediante:

*c.1. **La incongruencia:** El contenido de los mensajes entrante y saliente no tienen relación (“¿Te parece bien que el piso me lo quede yo?”... “Siempre actual igual”).*

*c.2 **El cambio de tema:** Se emite un nuevo mensaje sin relación con el emitido por la otra parte(¿Creo que la niña está preocupada? ¿El piso quien se lo quedará?)*

*c.3 **La tangencialidad:** El mensaje entrante da pie a emitir otro mensaje que no es respuesta al primero. (“Podríamos vender el piso y repartirnos el dinero” “dinero es lo único que te ha interesado en la vida.*

Formas de comunicación

D) Malentendido: El mensaje es considerado como no pertinente. (*No has entendido nada de lo que te he dicho*)

E) Simbolización: La comunicación no sigue pautas verbales socialmente aceptadas, sino que se establece por medio de símbolos verbales o no verbales. (Emoticonos, religiosos)

PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN HUMANA

■ 1. NO ES POSIBLE NO COMUNICAR

- En la interacción toda conducta es mensaje: pues no existe “no conducta”

2.- TODA COMUNICACIÓN TIENE UN CONTENIDO Y UN COMPONENTE RELACIONAL QUE LA DEFINE

El emisor pasa al receptor una doble información:

- * la que hace referencia al **tema** acerca del cual se comunican (el tema) El contenido y transmite datos
- * y la de nivel **relacional** que define que tipo de mensaje debe entenderse qué es.

La confusión de estos dos niveles de comunicación produce disfunciones y tensiones en todo grupo humano, también en la familia, y muy especialmente cuando la disparidad entre el “mensaje-contenido” no es reconocida.

La METACOMUNICACION consiste en hablar sobre la propia comunicación, para descubrir sus incongruencias y mejorar la forma de procesarla.

p.ej.: *Cariño, ¿te has acordado? Dulce, impaciente, agresiva*

3.- La relación depende de la puntuación de las secuencias comunicativas

- En una secuencia prolongada de intercambios las personas puntúan la secuencia de forma que se adjudican la iniciativa, el dominio o la dependencia del proceso.
- Puntuar, es decidir qué y quién se define como causa y quién o qué como efecto. y en que momento se inicia una secuencia comunicativa nueva o acaba la anterior. Los hechos aparecen como causa o efecto según quien los perciba.

- Cada uno cree que la conducta del otro es la causa de su propia conducta. Cuando es lo cierto, que la comunicación humana es un proceso cíclico en el que cada parte contribuye a la continuidad del intercambio.
- Yo me responsabilizo de lo que yo digo, no de lo que tu entiendas. Lo importante son las respuestas de las preguntas no las preguntas.
- Muy importante mostrar comprensión al hablar y escuchar a la otra parte.

4.- Hay dos modalidades de comunicación: analógica y la digital

- **ANALOGICA.** No verbal, gestual, mas cercana al contexto de comunicación y a la definición de la relación entre comunicantes.
- **DIGITAL.** Verbal, simbólica, con referencia a un segundo sistema de señales (solo la conversación permite establecer relación entre una palabra y su significado. Se aplica básicamente para pasar información sobre contenidos.
- Porcentaje: texto 7%; Tono 35%; Gesto 58%

Hay que efectuar una constante traducción de un lenguaje al otro, para tener la totalidad del mensaje.

5.- La comunicación puede ser: simétrica o complementaria

■ Complementaria:

La conducta de uno de los comunicantes se complementa a la del otro. *(Cuando uno grita el otro cede). En ella las posiciones de los participantes son distintas, de forma que uno tiene una posición superior. Intercambian diferentes tipos de comportamiento (padre-hijo)*

■ Simétrica:

Los participantes tienden a igualar su conducta relacional *(Si uno grita el otro grita más). Tienen la misma jerarquía, pueden indistintamente tomar decisiones, criticar, comentar la conducta del otro, proponer alternativas*

Es necesario lograr un equilibrio entre la complementariedad y la simetría para que se de una relación funcional.

Funcionamiento de la escalera de inferencia

- Observo alguna evidencia
- Selecciono lo que me interesa de la evidencia
- Según mis creencias doy significado a lo que he seleccionado
- Hago suposiciones a partir de los significados
- Llego a conclusiones
- Tomo decisiones
- Actúo

- **Esta es la forma como llegamos a pensar que:**
 - Los datos que seleccionamos son reales
 - Nuestras creencias están basadas en datos reales
 - La verdad es obvia
 - Nuestras creencias son verdad

7.- **Actuo** Me enfado y le recrimino el hecho de haber llegado tarde.

6.- **Tomo decisiones.**- No toleraré que me ningune y falte al respeto

5.- **Conclusiones.**- No me respeta no soy importante para ella,

4.- **Suposiciones:** Seguro que estará de chachara pasándosele bien.

3.- **Significado.**- Es una falta de respeto llegar tarde.

2.- **Selecciono:** Hace media hora que debería haber llegado omito otras informaciones su estado anímico o físico.

1.- Llego tarde a casa.



Cambio de paradigma

- De sígueme ... a te acompaño.
- De escúchame, ...al te escucho.
- Del di esto, a cuenta lo que tu quieras.
- Sentido del humor. Hacer la vida más agradable.
- **La humanidad.** Sensibilidad hacia todos los aspectos humanos, ha de ser real. Tiene que gustar

Cambio de paradigma

- **Modestia sencillez y naturalidad.**
- **Capacidad de escucha activa, comprensión y paciencia. Dejando a un lado prejuicios y estereotipos**
- **Las dotes de comunicar..;** la motivación, el reconocimiento, la orientación, en las odiosas confusiones y los malos entendidos.
- **La convicción** en lo que hace el mediador debe exhibir un **compromiso con las ideas con los proyectos, con las personas.**
- **La persuasión.** Convencer que lo que pensamos es muy razonable para ellos y sus conflictos. **CREER EN LO QUE HACEMOS**

- **La discreción.** Generar confianza en los demás. El valor de confidencialidad . (todos tenemos personas de confianza)
- **La prudencia.** Es un arte. La moderación en el comportamiento, hasta donde llevan los límites de la sensatez y la ponderación
- **La ecuanimidad.**, Marca estrategias y toma decisiones que afectan a la vida de las personas, a su desarrollo a sus condiciones económicas, familiares y laborales
- **La sobriedad y el ejemplo.**

Recomendaciones para clientes a la hora de resolver conflictos en los MASC

- No esperes a que se resuelva mágicamente.
- Escucha la versión de todas las partes. Evita hacer inferencias.
- Identifica y presta atención a las emociones que puedan estar presentes: Ira, tristeza, miedo...
- No minimices la situación ni impongas tu criterio sin haber entendido bien la raíz del conflicto.
- Distingue entre las posiciones (lo que se dice) y los intereses (por qué lo dice) y las necesidades.
- Una vez comprendida la situación, pon el foco en qué se puede hacer para solucionarlo.

Las atribuciones

- Que la persona hace respecto a las causas de su propia conducta son básicamente **circunstanciales**.
- Piensas que la de la otra persona se explican porque ella **es así**.

Este modo de pensar lleva a responsabilizar de los hechos a la otra persona y dificulta los cambios.

Percepción, selección, organización e interpretación

La generalización

- A partir de un hecho aislado la persona hace que las reglas generales y universales, utilizando los términos: todo, nada, siempre, nunca, nadie, todos, etc.

La designación global

- Denominaciones estereotipadas que una persona utiliza para describirse a sí mismo.

El filtrado

- Cuando la persona atiende selectivamente a lo negativo de la otra persona y deshaciendo lo positivo.

El pensamiento polarizado

- La persona lleva las cosas al extremo, “o esto o lo otro”. Solamente percibe una única alternativa.

La lectura de la mente

- Supone lo que las demás personas piensan y sienten además lo hacen como ella, sin ninguna evidencia de que esto sea de ese modo.

Las falacias de control

- La persona piensa que tiene, o bien un control total de todo, o bien que no tiene control sobre nada y es una víctima desamparada.

La versión única

- La persona piensa que la historia que ella relata es la única y verdadera, al contrario de la que realiza y relata la otra persona.

La percepción de la responsabilidad

- Cuando la persona entiende que la responsabilidad absoluta de lo que sucede la tiene totalmente la otra persona, o totalmente ella misma.

La personalización

- La persona supone que todo lo que ocurre a su alrededor tiene que ver con ella misma.-3

La alteración en la interpretación de la conducta de otra persona

- La persona piensa que haga lo que haga y diga lo que diga la otra persona, le va a hacer sentirse mal.

Las ideas de recompensa

- Pensamiento relacionado con la creencia de que cada persona tiene que pagar o cobrar por lo que ha hecho.

Los pensamientos de incapacidad

- La persona piensa que carece de poder para hacer cambiar las cosas que le ocurren.

La imposibilidad de distinguir roles

- La persona no es capaz de distinguir los roles de padre – madre, hijo-hija, esposa - esposo.

La autoacusación.

- La persona se culpa permanentemente de todo.

El razonamiento emocional

- La persona piensa que la vida es como ella la siente en cada momento, sin objetividad.

RELACION

- Un acuerdo perdura cuando se basa en el objeto y no en el sujeto, es crucial la capacidad de resolver las diferencias.
- Hay que dejar fuera las emociones personales y separar la relación entre las partes de lo que es el objeto esencial de la negociación.

Generar **confianza** en la contraparte

- Cuando esa relación de confianza no existe previamente, es muy útil provocar una conversación informal antes de entrar a negociar, sin olvidar que una de las herramientas más poderosas a la hora de establecer la negociación, es el reconocimiento, ya que, cualquier reconocimiento verdadero suele ser muy eficiente para ganar confianza.
- Escuchemos, para entender la perspectiva del otro, hay que abrir el campo de información y hablar acerca de la relación. En definitiva hagamos ver a la otra parte que puede confiar en nosotros.

Errores que se cometen en la escucha

- Falta de interés sobre el tema.
- Fijarse demasiado en el exterior y descuidar el contenido.
- Interrumpir al que habla. En muchas ocasiones lo hacemos por excitación o por un deseo de mostrar empatía.
- Concentrarse en los detalles y perderse lo principal.
- Adaptarlo todo a una idea preconcebida.
- Mostrar una actitud corporal pasiva.

Decálogo para una buena escucha

- Deje de hablar. Ud. no puede escuchar si esta hablando.
- Hacer que el que habla se sienta cómodo. Ayúdele a que sienta que es libre de hablar.
- Demuestre que desea escucharlo. Parezca y actúe como si estuviera muy interesado.
- Elimine y evite distracciones. Escribiendo mirando otras cosas
- Trate de ser empático con el otro. Intente ponerse en su lugar comprender su punto de vista.

Decálogo para escuchar

- Sea paciente. Dedíquele el tiempo necesario. No interrumpa.
- Mantenga la calma y el buen humor. Una persona colérica toma las palabras en el peor sentido.
- Evite discusiones o críticas sea prudente en sus argumentos.
- Haga preguntas . Esto estimula al otro y muestra que usted esta escuchando.
- Pare de hablar . Esto es lo primero y lo último

Barreras de la comunicación

Burlas	Muecas (cara de asco , cara larga	Humillaciones (poner en evidencia, o resaltar un defecto)	Gritos
Insultos	Descalificaciones	Reproches	Acusaciones (Tu has hecho por tu culpa)
Ironía (lo contrario de lo que se dice) Gracias por la multa	Sarcasmo (burla sangrienta, ironía mordaz y cruel	Sermones y monólogos	Respuestas monosilábicas.(si, no, vale bueno
Susceptibilidades	Chantaje emocional	Amenazas	Ignorar(No mirar a los ojos, no mostrar interés desconectar
Dar portazos	Agresión física	Gestos físicos de desprecio	Encerrarse en si mismo y no hablar



- **2.1. Preparación estratégica**
- **Identificar: intereses propios, intereses de la otra parte, alternativas (MAAN) y zonas de posible acuerdo (ZOPA).**
- **Definir rangos: mínimo aceptable, objetivo, ideal.**

Crear una hoja de negociación

BUSQUEDA DE INTERESES

- AMOR
- SEGURIDAD
- AMISTAD
- SALUD
- ILUSION
- PRIVACIDAD
- EXCITACIÓN
- RESPETO
- ALOJAMIENTO /ABRIGO
- DIGNIDAD
- SER ACEPTADO
- ORDEN
- COMIDA
- APROBACION
- COMPETENCIA
- AUTO-ESTIMA
- RELAJAMIENTO
- DIVERSION
- CONFIANZA
- PODER
- CONTROL
- LIBERTAD
- COMODIDAD
- CONSIDERACION
- COMPRENSION
- RECONOCIMIENTO

La palabra oportuna

■ MENOS

Tu versión

Yo exijo

Tu posición

Pero

El conflicto

La disputa

Una propuesta

Un problema

El enfrentamiento

■ MAS

Tu perspectiva

Yo pido

Tu interés

Pero... borra lo anterior

La situación

El momento

Una posibilidad

Un reto

El desacuerdo

Adjetivos

■ CONSTRUCTIVOS

Preocupado
Triste
Dubitativo
Cansado
Irritado
Dolido
Desilusionado
Mal
Enojado
Solo
Harto
Inseguro

■ DAÑINOS

Humillado
Manipulado
Utilizado
Engañado
Ignorado
Insultado
Amenazado
Ninguneado
Decepcionado
Abandonado
Despreciado
Abusado

CUADRO PARA NEGOCIAR

INTERESES: Prioriza- Temporizar los nuestros. 1. 2. 3.	INTERESES: Prioriza- Temporizar los suyos 1. 2. 3.
OPCIONES En beneficio mutuo 1. 2. 3.	OPCIONES En beneficio mutuo 1. 2. 3.
CRITERIOS OBJETIVOS (para resolver las diferencias)	
ALTERNATIVAS las tuyas Pros: Contra: Como puedes mejorarla	ALTERNATIVAS las suyas Pros Contras Como puedes hacérsela menos atractiva

02/02/2026

arturoalmansa@gmail.com

TÉCNICAS PARA MEDIACIÓN

- Reformulación
- La pregunta
- Empowerment
- Legitimación
- Reencuadre
- Semáforos
- Embudo
- Abrir y cerrar temas
- Resúmenes
- Uso del rotafolios
- Uso de los formularios
- Uso del humor
- Poner límites
- La comediación
- El caucus
- Disposición del espacio físico
- Responsabilizar a las partes
- Uso del silencio
- Equilibrar el poder
- La espada y la puerta

Preguntas

L PREGUNTAR ES UNA DE LAS TÉCNICAS MÁS PRIVILEGIADAS EN LA MEDIACIÓN.

LA POSIBILIDAD DE PREGUNTAR ES LO QUE LE DA AL MEDIADOR:

- Poder
- Protagonismo
- Responsabilidad

HABILIDAD PARA PREGUNTAR

- Saber qué, cuándo, y dónde
- Elegir las preguntas
- Utilizar el lenguaje y el tono adecuado
- Escuchar la respuesta
- Repetir la pregunta
- Afirmar no es preguntar

Preguntas

- Las personas que se encuentran en una disputa, se hacen siempre las mismas preguntas, y terminan por ende, empantanándose cada vez más. Una forma de ayudarlas a ver el problema desde otro ángulo, es realizar **nuevas preguntas que pueden responderse de muchas maneras, lo que a su vez crea nuevas preguntas y permite abrir el horizonte.**

RO-RR-RE-RT-RE

RO-RR-RE-RT-RE

TU

DECIR

HACER

PENSAR

SENTIR

EL/ELLA

DECIR

HACER

PENSAR

SENTIR

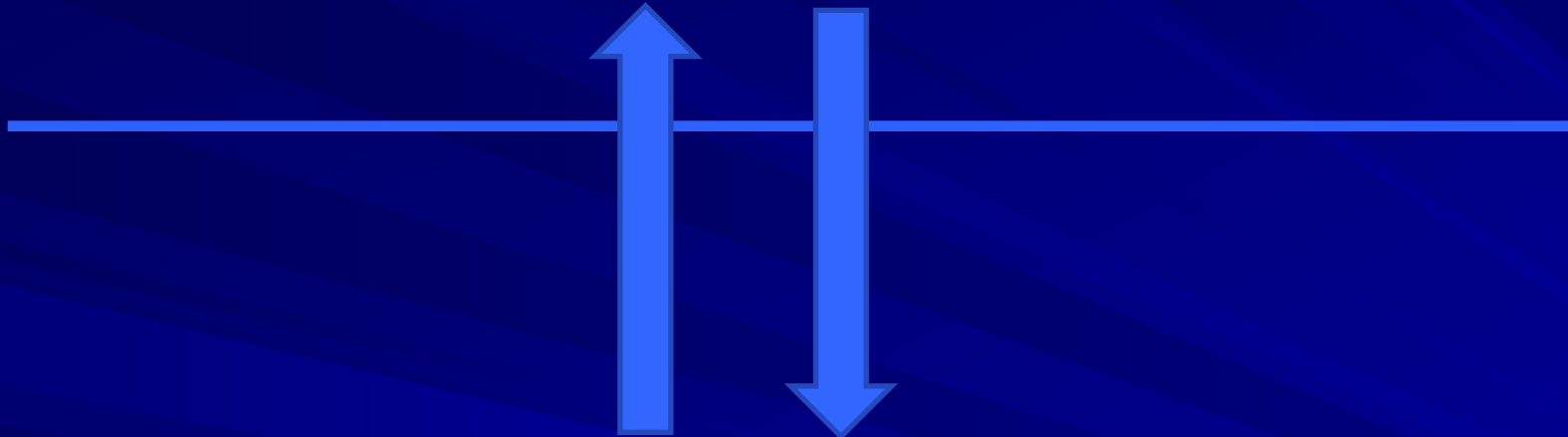
1. Gestión emocional

- Identificar emociones (ira, miedo, frustración).
- Técnicas:
 - *Pausa estratégica*
 - *Respiración guiada*
 - *Cambio de enfoque* (“Vamos a centrarnos en lo que podemos resolver hoy”).
- Marco profesional: el abogado o mediador **no se hace cargo de la emoción, pero ayuda a regularla.**

RO-PTX

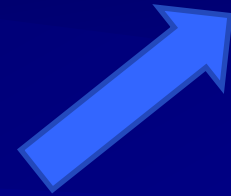
RO-PTZ

SENTIMIENTOS



NECESIDADES

VALORES



~~COMPENSACION~~



1.1. Comunicación efectiva

- **Claridad:** mensajes breves, directos y sin ambigüedad.
- **Concreción:** evitar abstracciones; dar ejemplos y datos.
- **Temporalidad:** estructura en pasado → presente → futuro.
- **Intenciones explícitas:** “Mi objetivo en este punto es...”

1.2. Escucha activa

Fundamental en negociación, mediación y conciliación:

- *Parafraseo:* “Si le he entendido bien...”
- *Espejo:* repetir parte del mensaje.
- *Clarificación:* “¿A qué se refiere exactamente con...?”
- *Validación emocional:* reconocer emociones, sin juzgarlas.

LA REFORMULACIÓN

- Reducir la dureza de lo expresado, neutralizando la carga negativa de lo que se dijo y positivizándolo en la medida de lo posible.
- Tipos
 - Asertiva: transformar en deseo lo que las personas transmiten como reproche
 - Emocional: agregar el contenido de la emoción

- Las partes acuden a la mediación porque la conversación que han mantenido hasta el momento no les ha solucionado la situación de disputa.
- El trabajo del equipo mediador se orienta a disminuir barreras, positivizar el ambiente y promover una comunicación nueva y eficaz.
- El mediador no necesita pruebas porque no tiene que decidir en el modo en que lo hace un juez.

■ 1.3. Reformulación

- Actúa como herramienta para transformar lenguaje rígido en interés negociable:
- De **posición** → a **interés**.
- De lenguaje agresivo → a lenguaje neutral.
- De reproches → a necesidades.

Ejemplo:

“Ella nunca cumple” → “Para usted es importante que los compromisos sean previsibles”.

REFORMULACIÓN

- La reformulación sería **la posibilidad de ver el hecho con otras gafas**, distintas de la que usualmente usamos para observar la realidad. El mediador presta sus gafas, para que las partes puedan ver algo que antes no veían con las suyas. (Tomando conciencia de la imparcialidad)
- El mediador da una nueva formulación a las cosas, diferente de la dada por las partes, con el fin de que las partes puedan entender desde otro contexto el problema o la situación. Esta nueva formulación se realiza mediante el uso de construcciones que utilicen sinónimos o metáforas (que deben tener en cuenta la jerga y el mundo de la parte)

TÉCNICAS ESPECÍFICAS DE NEGOCIACIÓN (MASC Nº 1)

A. Preguntas estratégicas

- Preguntas de *ampliación*: “¿Qué ocurriría si...?”
- Preguntas de *aclaración*.
- Preguntas de *concesión*: ayudan a medir flexibilidad

B. Señales de flexibilización

- Tensar sin romper: “Podemos explorar esta opción si...”
- Ofertas condicionales: “Estaría dispuesto a... siempre que...”

C. Técnicas de desbloqueo

- Propuesta de alternativas múltiples.
- Terceros criterios objetivos.
- Cambiar el orden de los temas.

SESGOS ENTRE SISTEMAS

- ESTÍMULOS (positivos o negativos) Importancias de los principios/ precalentamiento.. No podrás.. lee negativo y te comportas negativo.
- Animadversión a la pérdida. APOSTAMOS A CARA O CRUZ ALGO. Odiamos perder. Habla de las pérdidas que tendrá el otro.
- Beneficios a largo plazo. Fíjate en el destino
- Lo que perdiste antes no afecta en decisiones futuras. ¡Corta! No guardes lo que no usas
- Encuadre: Es lo mismo el 10% de morir que el 90% de vivir. El color del marco
- Efecto “halo”: los delitos en personas agradables divertidas e inteligentes nos parecen menos graves.

Negociación por Intereses

■ Método Harvard de Negociación



Definición

Estrategia centrada en los intereses subyacentes de las partes en lugar de posiciones fijas.



Principios Claves

Separar a las personas del problema, centrarse en intereses, generar opciones de beneficio mutuo, usar criterios objetivos.



Refrán Español

"Más vale un mal acuerdo que un buen pleito."
Resalta la importancia de alcanzar acuerdos en lugar de prolongar conflictos.

Negociación Posicional

■ Diferencias con la Negociación por Intereses



Definición

Estrategia en la que cada parte adopta una posición fija y la defiende con firmeza.

La negociación posicional, competitiva, distributiva o de suma = 0

Puede ser adecuada a corto plazo, cuando no se ha de mantener en el futuro (Zoco)



Dificultades

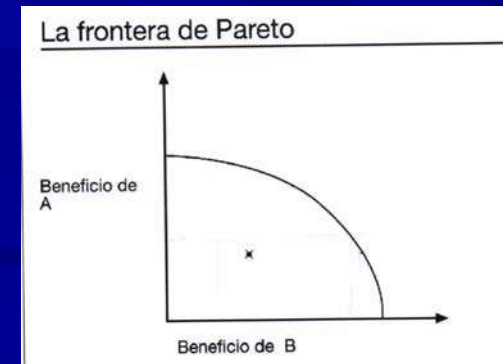
Suele generar conflictos, desgaste en las relaciones y resultados poco óptimos.

Yo quiero la naranja, esa misma naranja.



Diferencia clave

A diferencia de la negociación por intereses, esta se enfoca en ganar a expensas de la otra parte.



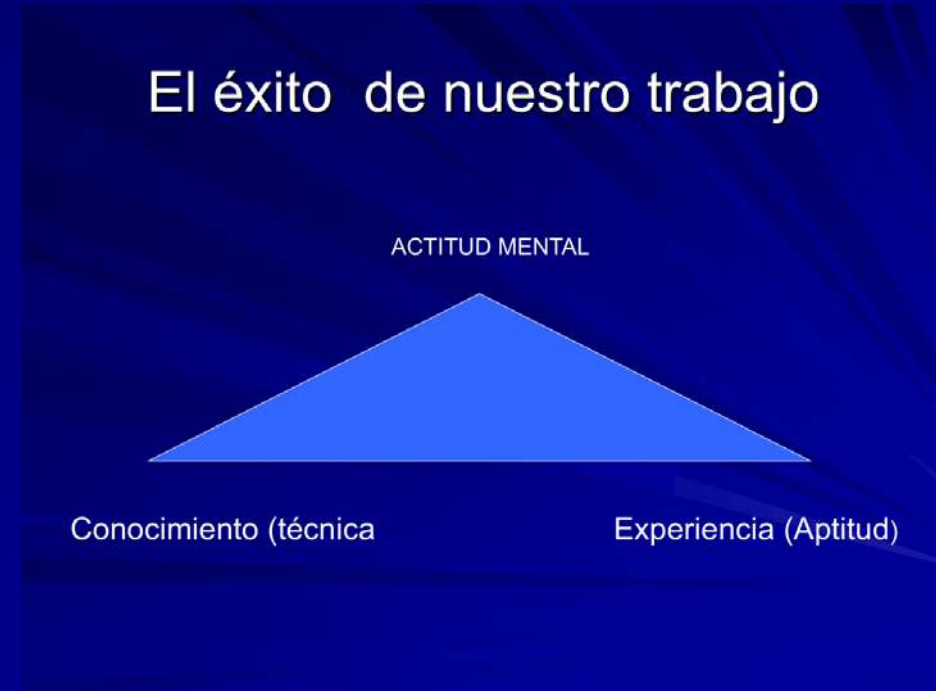
DISTINCIÓN ENTRE POSICIONES E INTERESES DE LAS PARTES

- **Posiciones** :Son las concretas exigencias, peticiones y demandas de las partes en una negociación, y se identifican respondiendo a la pregunta **¿QUÉ se pide?**
- **Intereses**: Son las necesidades, deseos, inquietudes y temores de cada una de las partes. Subyacen a las posiciones, y se identifican respondiendo a la pregunta **¿PARA QUÉ se pide lo que se pide?**).
- **¿Por qué?**: Nos enfoca en las causas, en el origen del problema, en el pasado. Es la motivación que se encuentra debajo de la exigencia o posición y que impide a las partes salir del conflicto, anclándolas en él, en tanto en cuanto no se vean satisfechos. Las peticiones concretas (posiciones) son una de las formas de satisfacer los intereses subyacentes, pero no la única.

Beneficios de la Negociación por Intereses

■ Ventajas sobre la Negociación Posicional

- **Relaciones más sólidas:** Favorece la colaboración y el entendimiento a largo plazo.
- **Soluciones creativas:** Fomenta la generación de alternativas mutuamente beneficiosas.
- **Mayor eficiencia:** Reduce conflictos prolongados y acelera la toma de decisiones.



Los 4 Principios de la Negociación

Harvard

■ Bases del Método Harvard

- **Separar personas del problema:** Tratar el conflicto de manera objetiva sin afectar las relaciones.
- **Centrarse en intereses:** Identificar necesidades reales en lugar de posiciones rígidas.
- **Generar opciones de beneficio mutuo:** Buscar soluciones que favorezcan a todas las partes.
- **Usar criterios objetivos:** Basar los acuerdos en estándares externos y equitativos.

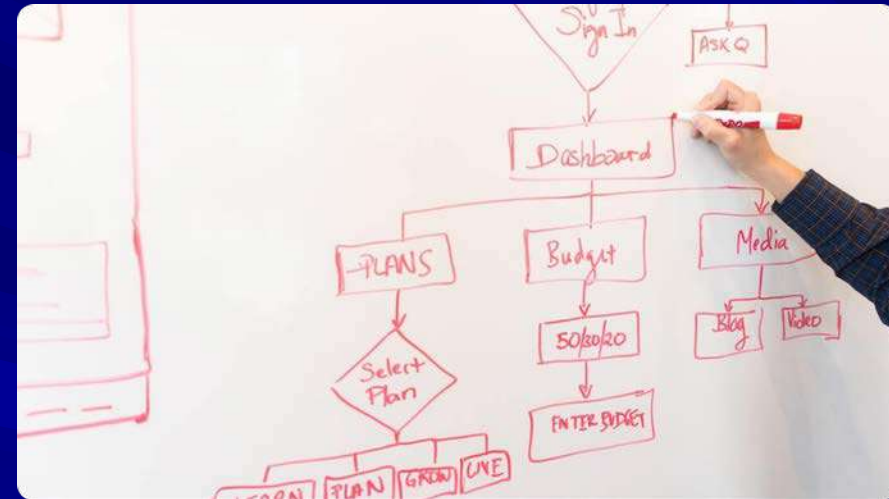


Photo by Christina @ wocintechchat.com on Unsplash

Separar a las Personas del Problema

■ Primer principio de la Negociación Harvard

- **Evitar ataques personales:**

Centrarse en los problemas y no en las personas involucradas.

- **Comunicación efectiva:** Escuchar activamente y expresar ideas sin confrontación.

- **Empatía y entendimiento:** Comprender las emociones y percepciones de la otra parte.



Photo by Cytonn Photography on Unsplash

● PERSONAS

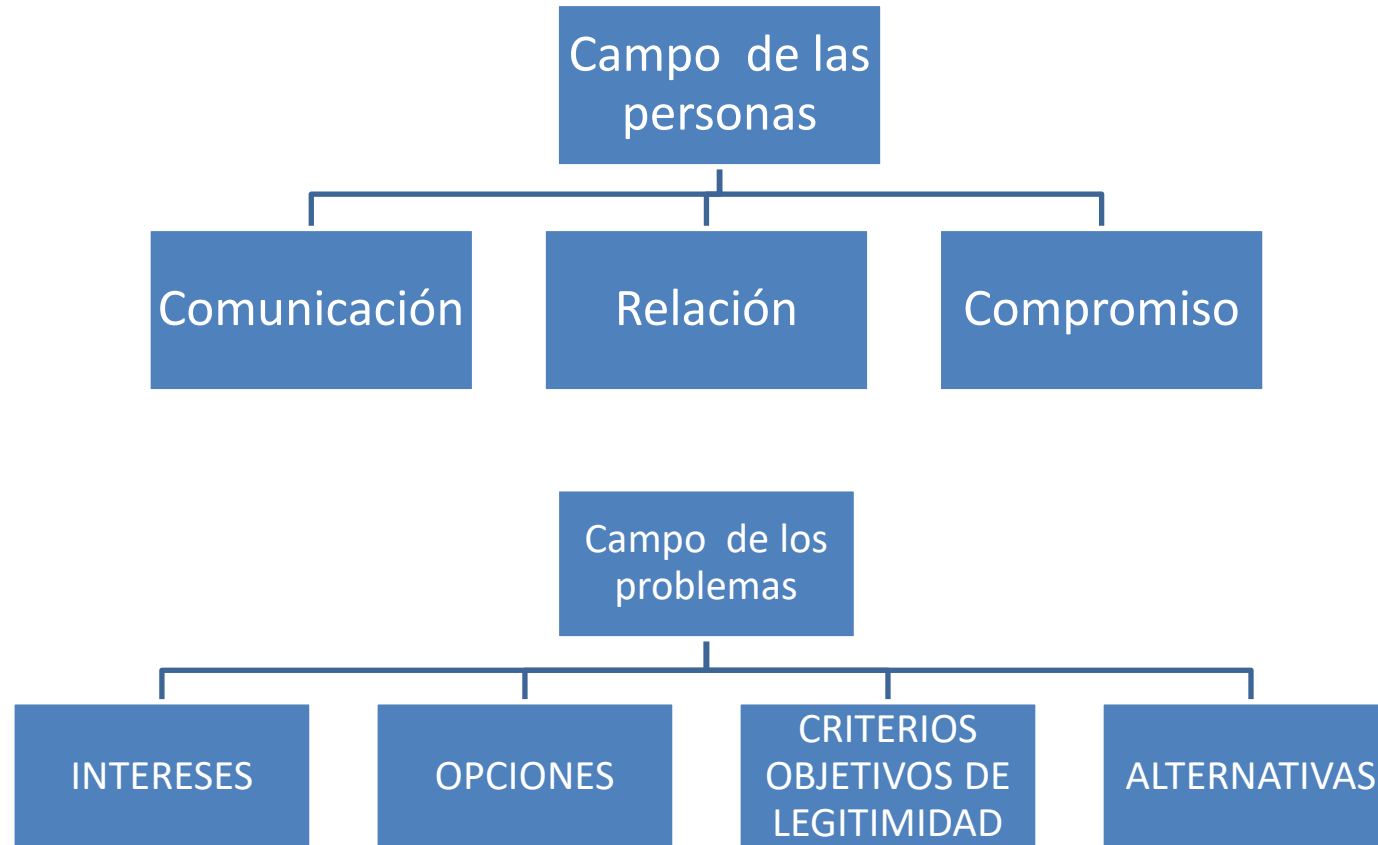
//

PROBLEMA

Trabajar en la Relación

Trabajar en el contenido

Los siete elementos de Harvard



Centrarse en Intereses, No en Posiciones

Segundo principio de la Negociación Harvard

- **Distinguir entre posiciones e intereses:** Las posiciones son lo que las partes dicen querer; los intereses son sus verdaderas necesidades.
- **Descubrir intereses comunes:** Identificar áreas donde ambas partes pueden coincidir.
- **Evitar posturas rígidas:** Flexibilidad para adaptar soluciones sin comprometer los intereses clave.



Photo by Alvaro Reyes on Unsplash

Para descubrir los intereses hay que preguntarse ¿para qué (se pide esto)?

No podemos olvidar que la negociación no va a progresar si una de las partes ve amenazadas sus necesidades básicas (seguridad, bienestar económico, reconocimiento...) los intereses más poderosos son las necesidades humanas básicas.

Clases de intereses

COMUNES	COMPATIBLES	OPUESTOS
PROPIOS	AJENOS	
PRIORITARIOS	SECUNDARIOS	

PARTES INVOLUCRADAS

Agrupar intereses por afinidad

Priorizar de mayor a menor

Generar opciones de beneficio mutuo

■ Tercer principio de la Negociación Harvard



Explorar soluciones creativas

Pensar en múltiples alternativas antes de decidir.



Evitar el pensamiento de suma cero

Buscar soluciones donde ambas partes ganen.



Maximizar el valor compartido

Ampliar la negociación en lugar de limitarla.

Usar Criterios Objetivos

■ Cuarto principio de la Negociación Harvard



Basarse en estándares externos

Utilizar referencias como datos, leyes o precedentes.



Evitar decisiones arbitrarias

Las soluciones deben ser racionales y justificadas.



Garantizar la equidad

Asegurar que todas las partes perciban el acuerdo como justo.

Tácticas en la Negociación por Intereses

■ Estrategias para aplicar el Método Harvard



Hacer preguntas abiertas

Permiten entender mejor los intereses de la otra parte.



Usar la técnica del parafraseo

Repetir con otras palabras lo que la otra parte dice para asegurar comprensión.



Explorar múltiples opciones

Generar alternativas antes de llegar a una decisión final.

LOS MASC EN LA LEY ORGÁNICA 1/2025. “Primer aniversario”.

ANÁLISIS OPERATIVO DE LOS MASC MIGRACIONES ENTRE DISTINTOS MASC

Arturo Almansa López

Consejo Valenciano de Colegios de la Abogacía

29 de enero de 2026



Cambio de rumbo

■ **Objetivos**

- Conocer en profundidad cómo funciona cada MASC en la práctica.
- Estudiar **si es posible pasar de un MASC a otro** sin perder validez procesal.
- Identificar **cuestiones deontológicas, éticas y de confidencialidad** en los cambios de estrategia.
- Comprender cuándo un MASC queda “agotado” y cuándo puede reconducirse.

Funcionamiento detallado de cada MASC

- **Negociación:** naturaleza flexible, cuándo es suficiente, cuándo no.
- **Mediación:** principios, confidencialidad, derivaciones, sesiones.
- **Conciliación:** judicial, notarial, administrativa y laboral.
- **Oferta vinculante:** utilidad y límites.
- **Opinión de experto:** escasa implantación y usos posibles.

2. Migraciones entre MASCS: ¿cuándo son válidas y cuándo no?

■ A. De Conciliación a Mediación

- ¿Puede iniciarse una mediación tras una conciliación frustrada? → *Sí, pero la conciliación no siempre agota el requisito.*
- Problemas deontológicos:
 - El conciliador no puede actuar como mediador posteriormente sin consentimiento informado.
 - Diferencias de rol: autoridad vs. facilitación.
 - Confidencialidad: qué información puede trasladarse y cuál no.

B. De Negociación a Mediación

- Cuando la negociación acredita el requisito y cuando no.
- Si fracasa, ¿se puede “migrar” directamente a mediación?
- Riesgo: uso estratégico para eludir esfuerzos reales en MASC.

C. De Oferta vinculante a Mediación o Conciliación

- Efectos procesales de una oferta rechazada.
- ¿Debe abrirse un nuevo MASO o basta la oferta?
- Debate doctrinal sobre el “agotamiento” del requisito.

D. De Mediación a otro MASC

- Si la mediación fracasa, ¿puede reconducirse a conciliación?
- Límites por la confidencialidad: qué puede usarse y qué no en el nuevo MASC.

3. Reglas generales de migración

- Mantener la **confidencialidad** como frontera entre mecanismos.
- Informar siempre al cliente para evitar conflictos de intereses.
- Documentar la transición para acreditación procesal.
- Evitar la “apariencia” de mala fe o dilación innecesaria.

El conflicto como oportunidad de transformación.
Este módulo ofrece herramientas para su comprensión y diagnóstico de mediabilidad.

- Tipologías de conflictos
- Modelos de intervención y análisis bidireccional
- Gestión de situaciones difíciles y personas tóxicas