



ÍNDICE

Agradecimientos	11
Introducción	15
Primera parte	
EL MÉTODO DE LA MEDIACIÓN	
1. Conocer al enemigo	23
2. La mediación	32
3. Qué es la mediación y cómo puede evitar los pleitos	39
4. Por qué la mediación da resultado	54
5. El mediador	61
6. El gerente mediador	68
Segunda parte	
ANÁLISIS DEL CONFLICTO	
Temario	79
7. Orígenes del conflicto (1)	81
8. Motivos del conflicto (2)	91
9. Causas del conflicto (3)	101
10. El objetivo del conflicto	117
11. La tensión del cambio	128
12. El presupuesto del conflicto: ¿preferimos la victoria o llegar a un acuerdo?	136
13. El poder	143
14. La capacidad	157
15. La agresividad	165
16. Algunas conductas conflictivas	172
Tercera parte	
LAS NUEVE ETAPAS DE LA MEDIACIÓN	
Temario	189
17. Etapa 1. Preparación: Diseñar el proceso de mediación	192
18. Etapas 2 y 3	199
19. Etapa 4. El desahogo: Ayudar a las partes a comunicarse	210
20. Etapa 5. Del caos al orden: Crear el clima	223
21. Etapa 6. Entonces, ¿qué es lo que realmente desea?: establecer los intereses y las necesidades	238
22. ¿Por qué las dos partes pueden tener razón?	255
23. Cómo actuar para que dejen de gritar	264
24. Etapas 7 y 8	275
25. Etapa 9. Ponerlo por escrito: formalizar el acuerdo	286
26. La mediación administrativa	294
27. La mediación con sentido común	306
Epílogo	323
Apéndice 1	325
Bibliografía	337
Índice analítico	339