



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 |