



## SUMARIO

Prefacio	13
El autor	25
<b>Una breve introducción a la mediación</b>	
1. El punto de partida: los conceptos clave de la mediación	29
2. Cómo utilizar el Cuadro del Conflicto para analizar disputas y generar soluciones	57
3. Cómo prepararse para ser mediador	89
<b>Primer paso: el primer contacto</b>	
4. Cómo orientar a las partes	101
5. Cómo preparar el lugar de la reunión	117
<b>Segundo paso: la reunión inicial</b>	
6. Cómo conducir la reunión inicial	131
<b>Tercer paso: el procedimiento para las reuniones privadas</b>	
7. Cómo conducir las reuniones privadas	151
8. Aprendiendo de ejemplos: dos historias de reuniones privadas	181
9. Cómo generar soluciones y redactar un acuerdo tentativo	197
<b>Cuarto paso: reuniones conjuntas/visitas del mediador a las partes</b>	
10. Cómo planificar la siguiente ronda	211
11. Cómo utilizar el Modelo SOS (síntesis-ofertas-síntesis)	217
12. Cómo resolver los "impasse"	231
<b>Quinto paso: el cierre</b>	
13. Cómo poner a prueba el acuerdo	255
14. Cómo poner el acuerdo por escrito	263
15. Cómo cerrar el proceso	283
<b>Variaciones</b>	
16. Cuándo hacen falta negociaciones de paz interpersonales	293
17. Cuándo no funcionan las reuniones cara a cara	311
18. Cuándo puede ser útil la mediación informal	317
Epílogo: la vocación del mediador	325
<b>Recursos</b>	
A. Reseña de las técnicas de comunicación	331
B. Modelos de reglas de procedimiento y formularios	351
C. Normas éticas	361
D. Mediación de disputas en las que se da la violencia doméstica	367
E. Organizaciones profesionales	375
R Casos	377
G. La evaluación de los ejercicios	395
Lista de referencia rápida	425
Notas	435
Índice temático	439