



Índice

Presentación	17
---------------------	----

Prólogo	21
----------------	----

Capítulo I	
Mediación en el sistema penal	23
Crisis de un modelo	25
Un nuevo modelo	29
Justicia retributiva - justicia restaurativa	32
Aspecto preventivo	37
Beneficios de un sistema complementario	38
A modo de conclusión	41

Capítulo II	
Una mirada victimológica	43
La víctima	47
Tipología	47
Grados de victimización	49
Interés de la víctima	53
La víctima en el derecho penal argentino	54
Un programa victimológico	55

Capítulo III	
Construcción de un modelo	57
Características	59
Voluntariedad	59
Confidencialidad	61
Imparcialidad y neutralidad	65
Interdisciplina	67
Informalidad	71
Gratuidad	72
Supervisión	74
El trabajo en números	76

Capítulo IV	
El procedimiento	81
Las etapas	83
Primera Fase	85
Premediación	85
La invitación	85
Encuadre	87
Segunda Fase	88
El conflicto	89
Agenda de trabajo	92
Tercera Fase	92
Las propuestas	92
Cuarta Fase	95
El acuerdo	95
El convenio	96
Quinta Fase	97
Después del acuerdo	97
Proyectando hacia el futuro	98

Capítulo V	
Mediación y violencia	
El dilema de mediar en violencia doméstica	103
La violencia	104
El ciclo de la violencia	106
El modelo de intervención	107
La determinación del nivel de riesgo	107
El pedido de ayuda	110
Cuándo se determina la implementación de un RAC	111
La importancia de la confianza	113
Un cambio es posible	113
Capítulo VI	
Mediación penal y conflictos comunitarios	115
Caso del club social	118
La usurpación que no fue	120
Un problema vecinal de comunicación	126
El proceso del conflicto	127
Proceso de mediación	129
Capítulo VII	
Casos de familia	131
Dos delitos especiales	133
Otros casos de familia	141
Capítulo VIII	
Otras experiencias en mediación	143
Ciudad de Buenos Aires	145
Provincia de Neuquén	146
Provincia de Río Negro	152
República de Chile	153
Provincia de Buenos Aires	157
Capítulo IX	
Las redes	159
Redes sociales	161
Presentación del problema	163
Redes institucionales	169
Capítulo X	
Judicialización de conflictos sociales	173
El caso de las asambleas vecinales	176
La ocupación de los vagones	179
Un supermercado tomado	182
Capítulo XI	
La Oficina de Mediación	187
Anexo normativo	193