



## SUMARIO

<b>Prefacio</b>	15
<b>Prólogo</b>	17
<b>Sobre nuestros autores</b>	21

### Primera parte LOS COMIENZOS

<b>1. La naturaleza y la resolución del conflicto</b>	31
STEPHEN WORCHEL YSHARON LUNDGREN	
Definir el conflicto: una carretera con muchos desvíos	32
El desarrollo del conflicto: un pequeño empujón recorre un largo camino	36
Confianza y desconfianza: los ingenieros del conflicto	41
Invertir la tendencia: la resolución del conflicto	42
La otra cara del conflicto: su lado bueno	47
Bibliografía	48

### 2. Introducción a los Programas de Mediación Comunitaria: pasado, presente y futuro

KAREN GROVER DUFFY	51
Mediación comunitaria: definición y diferenciación	52
Breve historia de la mediación comunitaria	54
Estado actual	57
Los mediadores	58
Los tipos de conflicto	59
¿Funciona la mediación comunitaria?	60
Resumen y conclusión	63
Bibliografía	64

### 3. Técnicas y trampas de la investigación de las ciencias de la conducta aplicadas: el caso de la mediación comunitaria FRANK Y. WONG, CRAIG H. BLAKELY Y STACIE L. WORSHAM

La naturaleza de la investigación	67
Tipos de métodos de investigación de la ciencia conductual	69
Validez interna	73
Fiabilidad	76
Fuentes de datos	76
Directrices científicas para la investigación en la mediación comunitaria	77
Conclusión	82
Bibliografía	82
Apéndice 3.1. Glosario de los principales términos de investigación en la ciencia conductual	83

### 4. Evaluación de las necesidades de resolución en las disputas comunitarias

JOSEPH FOLGER	85
El Centro de Justicia Global	86
Objetivos y ámbito del estudio	87
El método	87
Hallazgos	90
Implicaciones	100
Bibliografía	102
Apéndice 4.1. Organizaciones comunitarias y entidades contactadas en la evaluación de las necesidades	103

Apéndice 4.2. Protocolos de preguntas para las entrevistas abiertas de evaluación de las necesidades	104
<b>5. La mercadotecnia de los programas de mediación</b>	105
LISA HICKS, LETITIA J. ROSENTHAL Y LYNNE STANDISH	
¿Por qué mercado	105
Definición de mercadotecnia	106
Preocupaciones presupuestarias en la mercadotecnia	106
Estrategias iniciales de mercadotecnia	107
Estrategias de mercadotecnia que funcionan	114
Conclusión.	120
Bibliografía	121
Apéndice 5.1. Muestra del cuestionario de satisfacción para las partes implicadas en la mediación	122
<b>Segunda parte</b>	
<b>EL PROCESO DE MEDIACIÓN</b>	
<b>6. Realizar la mediación</b>	125
MELINDA OSTERMEYER	
Admisión y derivación	126
La derivación a un centro de mediación	127
Los objetivos de la mediación	129
Dirigir la inecuación	131
Conclusión	139
Bibliografía	139
<b>7. Las partes en conflicto: sus características y percepciones</b>	141
GARY L. WELTON	
La naturaleza de la relación entre las partes	141
La naturaleza de las disputas	145
Estilos en la resolución del conflicto	145
Las percepciones de las partes	146
Resumen	152
Bibliografía	153
<b>8. La conducta y la efectividad del mediador en la mediación comunitaria</b>	157
PETER J. CARNEVALE, LINDA L. PUTNAM, DONALD E. CONLON Y KATHLEEN M. O'CONNOR	
La estructura del comportamiento del mediador	158
La eficacia contingente de las tácticas de mediación	162
Mediación satisfactoria e insatisfactoria	164
Conclusiones	172
Bibliografía	173
<b>9. Factores que afectan al resultado de la mediación: el comportamiento de la tercera parte y el disputador</b>	177
NEIL B. MCGILLICUDDY, DEAN G. PRUITT, GARYL. WELTON, JO M. ZUBEK Y ROBERT S. PEIRCE	
El papel del poder de la tercera parte	178
Caucas	182
El éxito a corto plazo	185
El éxito a largo plazo	187
Diferencias demandante-demandado	188
Conclusiones finales	189
Bibliografía	190

**Tercera parte**  
**CUESTIONES EN LA MEDIACIÓN COMUNITARIA**

<b>10. La resistencia a la mediación: un análisis socio-clínico</b>	<b>193</b>
PAULV. OLCZAK	
Definiciones de resistencia	195
La resistencia como función de las características del mediador	196
La resistencia como función de las características de los contendientes	200
La resistencia como función de la naturaleza de la comunicación o del propio mensaje	202
Bibliografía	205
<b>11. Factores que influyen en la aceptación pública de la mediación</b>	<b>209</b>
ELLEN S. COHN Y MAE LYNN NEYHART	
La falta de información acerca de la mediación	210
Razonamiento profano versus razonamiento experto en relación a la mediación	215
Las diferencias individuales	217
Los sesgos de atribución y la mediación	220
Resumen	223
Bibliografía	224
<b>12. El sistema legal descubre nuevas herramientas: las técnicas de resolución de disputas</b>	<b>229</b>
LARRYRAY	
Uso de las herramientas para la resolución alternativa de las disputas a escala nacional	230
Las herramientas legislativas	233
Preguntas frecuentemente formuladas por los jueces	234
Preguntas frecuentemente formuladas por los abogados	240
Mirar al futuro: un acto de equilibrio delicado para el sistema legal	246
Bibliografía	247
<b>13. Cómo asegurar servicios de mediación de alta calidad el asunto de la acreditación</b>	<b>249</b>
ALBIE M. DAVIS	
Las inevitables etapas de la profesionalización	250
Las raíces de la mediación comunitaria	252
Voluntarismo, formación breve y admisiones abiertas	254
Las credenciales a través de la legislación	256
Los puntos de vista de las asociaciones profesionales en relación a las acreditaciones y titulaciones	260
Las asociaciones estatales de los programas de mediación	261
¿Se necesita un enfoque a escala nacional?	262
La exigencia de adaptarse a los tiempos cambiantes	263
El potencial de la mediación comunitaria	264
Asegurar la calidad a nivel local	266
Una clientela educada es la mejor garantía de calidad	271
Conclusión	271
Bibliografía	272
<b>14. Procesos paralelos en la mediación y la psicoterapia</b>	<b>275</b>
SAMUEL G. FORLENZA	
Comparación general de la mediación y la psicoterapia	277
El conflicto del papel y las expectativas del cliente	284
El estrés del papel	285
Advertencias y consideraciones éticas	285

Resumen	286
Bibliografía	287

**Cuarta parte**  
**MÁS ALLÁ DE LAS DISPUTAS VECINALES:**  
**LAS EXTENSIONES DE LA MEDIACIÓN**

<b>15. Dilemas en la mediación familiar: aplicaciones prácticas</b>	<b>291</b>
ELSJE H. van MUNSTER	
Mediación frente a arbitraje	293
Acuerdos firmados frente a acuerdos no firmados	295
Representación legal frente a representación no legal	298
Mediar o no mediar	299
Preguntas generales para los mediadores	303
Bibliografía	304
<b>16. La resolución del conflicto en marcos educativos: evaluación del impacto de los programas de mediación paritarios</b>	<b>305</b>
MICHAEL van SLYCK Y MARILYN STERN	
Antecedentes históricos	307
Finalidades y objetivos de los programas de mediación paritaria	308
Investigación inicial sobre la mediación paritaria	310
Evaluación de los datos sobre la mediación paritaria	316
Desarrollo de un contexto teórico para la mediación paritaria	318
Conclusiones e implicaciones	320
Bibliografía	322
<b>17. Los programas de reconciliación víctima-ofensor</b>	<b>325</b>
STEPHEN WOOLPERT	
Antecedentes históricos	325
Fundamentos	326
Los participantes en el proceso	328
El contexto de la mediación víctima-ofensor	341
Conclusión	346
Bibliografía	347
<b>18. Mediar las quejas de los consumidores</b>	<b>351</b>
ARTHUR BEST	
Evaluar la conveniencia de las disputas comprador-vendedor para la mediación	352
La mediación y el arbitraje de la General Motors ordenados por el gobierno	353
Las fuerzas y las debilidades de la mediación ilustradas en la experiencia de la General Motors	361
Asuntos actuales de las disputas de los consumidores para los practicantes y los investigadores de la mediación	362
Bibliografía	365
<b>19. Tratamiento de los conflictos medioambientales y otros tipos de disputas públicas complejas</b>	<b>367</b>
SUSAN CARPENTER	
Las características de las disputas públicas complejas	367
Los tipos de problemas	369
El papel del mediador de la disputa pública	369
Ejemplos de casos prácticos	371
Asuntos en la mediación de la disputa pública	373
Resumen	381
Bibliografía	382

**Quinta parte**  
**COMPENDIO**

<b>20. Hacia una síntesis: el arte con la ciencia de la mediación comunitaria</b>	<b>385</b>
PAUL V. OLCZAK, JAMES W. GROSCH Y KAREN GROVER DUFFY	
Asuntos relacionados con el practicante.	386
Asuntos relacionados con el investigador	393
Retrospectivas y perspectivas	397
Bibliografía	400
 <b>Índice analítico</b>	 <b>403</b>