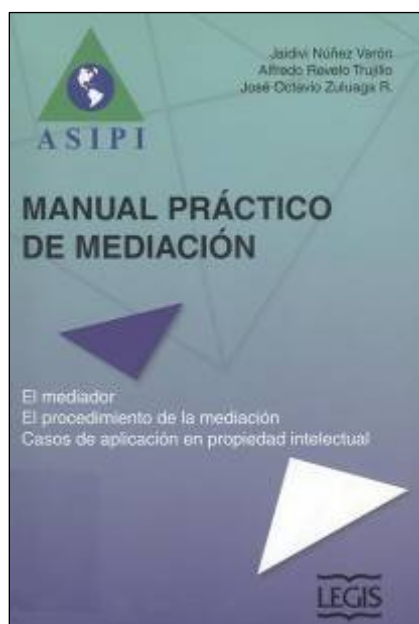


ÍNDICE GENERAL



Agradecimientos de los autores	v
Agradecimientos del presidente de ASIFI	vii
Los autores	ix
Presentación	xiii

CAPÍTULO I La mediación como sistema de solución de controversias

I. Oportunidades de la mediación	1
A. Replanteamiento del conflicto	12
B. Las partes hacen lo que quieren	25
C. Las circunstancias de tiempo, modo y lugar no son problema	31
D. Se filtra el trabajo de los jueces	34
E. Otras cualidades de la mediación reconocidas ampliamente	38
II. INTA: Pros de la mediación	49
III. Desistimientos de la mediación	57

CAPÍTULO II El mediador

I. Atributos asociados al mediador como persona	64
A. En relación con el estilo personal	64
B. Particularidades en el manejo de las relaciones sociales	70
C. Habilidades en el ámbito emocional	76
II. Atributos derivados de la formación	84
A. El entrenamiento y la práctica reflexiva	84
B. Postura de interdisciplinariedad	91
C. Destrezas en el análisis de las controversias	94
D. Habilidades de imparcialidad y neutralidad	102
E. Habilidades de comunicación estratégica	106
1. Reconocimiento de las narrativas	108
2. La escucha activa	117
3. El arte de preguntar	121
4. La comunicación no verbal	125

CAPÍTULO III El procedimiento de la mediación

I. Fases de la mediación	139
A. Fase de preparación	140
1. Solicitud de la mediación	142
2. Nombramiento o escogencia del mediador	144
3. Lectura del caso y preparación de la agenda preliminar	146
4. Invitaciones a las partes	147
5. Planeación operativa	148
6. Reporte de chequeo del mediador	152
B. Fase de introducción con las partes	154
1. Saludo y bienvenida a las partes	157
2. Ubicación de las partes	158
3. Presentación de las partes y del mediador	158
4. Ambientación en la mediación	159
5. Compromiso de confidencialidad	161

C. Fase de catarsis	164
1. Presentación de los hechos y pretensiones por cada parte	166
2. Síntesis del mediador y complementación de información sobre la controversia mediante la aplicación de la técnica de las preguntas	169
3. Reflexiones del mediador frente a los planteamientos de las partes	176
D. Fase de planteamiento y evaluación de opciones	178
1. Lluvia de ideas de las partes	184
2. Escogencia de la alternativa	185
3. Proceso de negociación	187
4. "Caucus"	190
a) Descubrir los verdaderos intereses	195
b) Profundizar las posiciones de las partes frente a las alternativas	196
c) Proponer alternativas sin perder la neutralidad	196
5. Aplicación de técnicas especiales que llevan a la reflexión	197
E. Construcción del acuerdo y clausura	209
1. Resumen de los compromisos	214
2. Puntos del acuerdo	215
3. Estructuración del documento	218
4. Consideraciones finales	223
5. Despedida	224

CAPÍTULO IV

Mediación: naturaleza y concepto

I. Naturaleza y concepto	227
--------------------------	-----

CAPÍTULO V

Banco de ejercicios para el fortalecimiento de las habilidades como mediador

Ejercicio N.º 1. Identifique su estilo personal de conducir el encuentro de mediación	252
Ejercicio N.º 2. Practique un enfoque positivo de la mediación	259
Ejercicio N.º 3. Reflexione sobre los dilemas emocionales durante el desarrollo de la mediación	266
Ejercicio N.º 4. Apoyemos el uso de criterios objetivos para la construcción de opciones de acuerdo	271
Ejercicio N.º 5. Transforme las afirmaciones para avanzar en la mediación	274