

Índice



MINISTERIO DE CIENCIA Y EDUCACIÓN
UNIVERSIDAD DE LA HABANA "CERVO FERRER"
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES
• BIBLIOTECA •

Prólogo.....	13
Introducción. Un eje posible para organizar contenidos complejos.....	17
CAPÍTULO I. Para pensar la mediación.....	23
Excusa Previa.....	24
1. Los primeros pasos de nuestra mediación.....	25
2. Concepto de mediación.....	32
3. Explicar la mediación.....	34
4. Una muy transitada enumeración: Las características de la mediación.....	36
5. ¿Qué se propicia en las partes?.....	50
6. El mediador.....	55
7. Algunas ideas menos transitadas.....	65
8. El discreto encanto de la mediación: ¿Magia o técnica?.....	68
CAPITULO II. Organización de la mediación.....	69
1. Algo sobre los conflictos.....	70
2. Cómo llega un caso al mediador.....	74
3. Organización previa a la primera reunión.....	82
4. A la hora señalada.....	97
5. La mediación en los tiempos de la Ley 24.573.....	100
CAPÍTULO III. Apertura de la mediación.....	107
1. Primera reunión: Conjunta o privada.....	109
2. Ingreso a la sala de mediación.....	113
3. Discurso inicial. Exploración preliminar.....	117
4. Explicación y propuesta del trabajo. Consentimiento informado.....	125
5. Acuerdo de confidencialidad.....	129

6. Eje del trabajo del mediador:	
Legitimación de su rol y del procedimiento.....	132
7. El mediador frente a la apertura del caso.....	135

CAPITULO IV. Ingreso al conflicto.....137

1. Presentación de los puntos de vista de las partes.....	138
2. Los relatos de las partes.....	142
3. Diagrama del conflicto: Posiciones.....	158
4. Herramientas de la comunicación:	
Escucha, parafraseo, espejo, resumen.....	167
5. Verdad y percepción en los relatos.....	175
6. Agenda provisoria.....	179
7. Antes de cerrar la primera reunión.....	189
8. Eje del trabajo del mediador: La escucha.....	190
9. El mediador frente al despliegue de la comunicación.....	192

CAPÍTULO V. Exploración del conflicto.....195

1. Búsqueda de las necesidades de las partes.....	196
2. Herramientas conceptuales.....	198
3. Agenda nueva.....	220
4. Herramientas de la comunicación (remisión).....	221
5. Herramienta del proceso: Reuniones privadas.....	221
6. El mediador frente a los aspectos más profundos de las personas.....	229

CAPITULO VI. La conversación en la mediación.....233

1. Aproximaciones teóricas hacia la comunicación.....	234
2. La mediación como una conversación.....	247
3. ¿Conversación abierta o estructurada?.....	250
4. El lugar de las emociones.....	255
5. Las metáforas.....	261
6. Los silencios.....	267
7. El mediador pregunta.....	267
8. Las etapas de la mediación y la oportunidad de las preguntas.....	284
9. Secuencia interrogativa.....	285
10. Las conversaciones de los mediadores.....	288

CAPÍTULO VII. Circularización de las necesidades entre las partes.....289

1. Herramientas conceptuales: Intereses.....	290
2. En la mediación.....	297
3. Herramientas de la comunicación y del proceso.....	306
4. Eje del trabajo del mediador: Avanzar hacia la mutualización del conflicto.....	312
5. El mediador y los conceptos de revalorización y reconocimiento.....	312

CAPÍTULO VIII. Replanteo del conflicto	315
1. El replanteo como herramienta conceptual.....	316
2. Diagrama del conflicto.....	324
3. Herramientas de la comunicación y el proceso Situaciones del procedimiento.....	330
4. Eje del trabajo del mediador: Superación del conflicto basado en las posiciones, para instalarse en el conflicto reformulado sobre la base de los intereses.....	339
5. El mediador frente al nuevo conflicto.....	340
CAPÍTULO IX. Generación de opciones	341
1. Herramientas conceptuales: Ingreso en el campo de las opciones.....	342
2. Generación de las opciones.....	353
3. No "más de lo mismo": Dos modalidades de cambio.....	362
4. Herramientas de la comunicación y el proceso.....	364
5. Eje del trabajo del mediador: Ampliación de la estructura bipolar a la estructura multipolar.....	365
6. El mediador y la autocomposición.....	366
CAPÍTULO X. Construcción de las propuestas	369
1. Diferentes orientaciones hacia las propuestas.....	370
2. Los trabajos de la mediación integrativa.....	371
3. Afinando las opciones hacia las propuestas Transmisión de las propuestas.....	390
4. Herramientas comunicacionales: Rol de abogado del diablo. Agente de la realidad.....	394
5. El mediador y el trabajo integrativo.....	398
CAPÍTULO XI. Los trabajos de la mediación distributiva	399
1. Diferentes orientaciones del trabajo.....	400
2. Tres aclaraciones previas.....	402
3. Algunas diferencias.....	404
4. Intervenciones del mediador en el marco distributivo.....	406
5. El mediador y el trabajo distributivo.....	411
CAPÍTULO XII. Finalización de la mediación	413
1. Diagrama del conflicto: Aceptación o no de la propuesta Posibles maneras de conclusión: con acuerdo o sin acuerdo.....	414
2. Eje del trabajo del mediador: Finalizar un proceso reflexivo y autocompuesto con una perspectiva más esclarecida para las partes. Cuando cae el telón.....	445
Bibliografía	449