ÍNDICE GENERAL

Agradecimientos 9
Introducción 13

PRIMERA PARTE

PROCEDIMIENTO DE LA MEDIACIÓN

El conflicto y su transformación 21
Vía de acceso a las percepciones 31
Estilos de comportamiento 34
Abecedario de la negociación 36
Procedimiento de la mediación 46
Objetivos, movimientos y etapas 47
I. Mejorar la comunicación 48
II. Enriquecer el pensamiento 58

SEGUNDA PARTE

CLASIFICACIÓN Y FUNDAMENTOS
DE LAS INTERVENCIONES DEL MEDIADOR

Efectos de las intervenciones del mediador 69
¿Por qué intervenciones? 69
Agrupamiento de las intervenciones 70
Desde la perspectiva de la comunicación 74
I. Acogida o bienvenida 75
II. Establecimiento de las reglas de juego 84
III. Tendientes a la clarificación 90
IV. Tendientes a la reformulación 95
V. Tendientes a la generación de opciones 96
VI. Tendientes al logro de un buen acuerdo 98

Desde la perspectiva del pensamiento 99
I. y II. Bienvendida y reglas 101
III. y IV. Clarificación y reformulación 102
V. y VI. Generación de opciones y logro de acuerdo 108
Desde la perspectiva narrativa 113
I. y II. La bienvenida y las reglas de juego 120
III. Tendientes a la clarificación 120
IV., V. y VI. Tendientes a la reformulación, a la generación de opciones y al logro del mejor acuerdo 125
Desde la perspectiva del cambio 128
I. y II. Bienvenida y reglas de juego 130
III. Tendientes a la clarificación 132
IV. y V. Tendientes a la reformulación y la generación de opciones 133
VI. Tendientes al logro del mejor acuerdo 135

TERCERA PARTE

MODO DE LA MEDIACIÓN Y SISTEMA DE VALORES

La mediación es más ecológica 139
La doble condición del buen mediador 145
Ámbitos de aplicación 150
En la empresa 150
Mediación comunitaria 165
Pensemos la sociedad en forma ecológica 169
¿Por qué la acción comunitaria? 176
Una propuesta con cambio de lógica 184

ANEXO

Cláusula compromisoria para incluir en los contratos cuando las partes acuerdan mediación (y arbitraje) 191
Acuerdo de mediación y confidencialidad 192
Ayuda-memoria para el acuerdo 193

Bibliografía 194