

ÍNDICE

Dedicatoria	7
Prólogo I	9
Prólogo II	13

CAPÍTULO I EL CONFLICTO

Etimología	19
Conceptos de Conflicto	19
Teoría del Conflicto	21
Tipos de conflictos	21
Aspectos del conflicto	23
Características del Conflicto	24
Clasificación de los conflictos	24
Causas del Conflicto	27
El análisis transaccional	29
La comunicación	30
Inhibidores de la comunicación	30
Facilitadores de información	30
Las barreras de la comunicación	31
Barreras y Factores desencadenantes de un conflicto o que pueden interferir en su solución	31
Agentes promotores del conflicto	33
Fases del conflicto	34
Historia con moraleja: Aikido	35
Comportamiento ante el conflicto	38
¿Víctima o protagonista?	39
¿Cómo reaccionar ante opiniones diferentes?: Asertividad .	42
Visión del conflicto	44
Conflicto y cambio	45
Cambio	47
RAD: Resolución Alternativa de Disputas	47

Desarrollo de la RAD, especialmente la Mediación en la Argentina	49
Antecedentes de la mediación	50
Objetivos, ventajas y premisas de la RAD	50
Características de los métodos RAD (Resolución Alternativa de Disputas) o MARC (Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos)	51
Críticas	51
Gama de opciones de la RAD	52
El Plan Nacional de Mediación del Ministerio de Justicia ...	55
Cultura del litigio	56
Perfil del abogado ante los conflictos	56
Tres enfoques para resolver disputas	58
Costos y beneficios	58
Métodos de resolución de conflictos	60
Métodos adversariales	60
Métodos no adversariales	61
Características	61
Métodos alternativos de resolución de conflictos	62
Trabajos Prácticos	63

CAPÍTULO II COMUNICACIÓN

¿Qué es la comunicación?	66
Tipos de comunicación	68
La comunicación no verbal o analógica	68
Tipos de comunicación no verbal	70
Elementos de la comunicación	71
Indicadores del sistema representacional preferido	74
La comunicación humana	76
Los axiomas, principios o propiedades de la Teoría de la Comunicación	78
P.N.L.	81
Modelos de la P.N.L.	83
Comunicación efectiva	85
Incidencia de las creencias y de los valores en la comunicación	90
El mediador y la comunicación	90

Técnicas para destrabar una situación bloqueada o estancada	90
Percepción	91
Narrativas, percepciones e interpretaciones	94
Modelos mentales	95
La importancia de los modelos mentales	98
Los modelos mentales como archivo de comportamientos rutinarios	99
Las fuentes de los modelos mentales	99
Emociones	104
Ciclo emocional	108
Emociones básicas.	111
Fundamento	112
¿Son necesarias las emociones?	114
La emoción y la razón: las dos mentes	114
Inteligencia emocional	115
Concepto	116
Principios de la inteligencia emocional	117
Capacidades de la inteligencia emocional	117
La inteligencia emocional en el trabajo	118
La mediación y la inteligencia emocional	119
Pasos a seguir por el mediador frente a las emociones de las partes	119
Estrategias del mediador frente a una emoción ...	120
Frente a la ira	120
Frente al miedo	121
Frente a la tristeza	122
Resiliencia	123
Fuentes	123
Rol del mediador resiliente	124
Trabajos Prácticos	125

CAPÍTULO III NEGOCIACIÓN

Conceptos de negociación	138
Escuelas de negociación	139
Tipos de negociación	141
Formas básicas o modelos de negociación	143
¿Cuál es la diferencia sustancial entre una negociación distributiva y una negociación integrativa?	144

Etapas de la negociación	144
Elementos de la negociación	145
Posiciones, intereses y necesidades	148
Posiciones	148
Intereses	148
Clases de intereses	149
Necesidades	150
El método de negociación de Harvard	152
Las personas	152
Las personas y las percepciones	153
Las personas y las emociones	154
Las personas y la comunicación	154
Los intereses	155
¿Cómo descubrir los intereses?	156
Opciones	157
Criterios objetivos	160
¿Y si se negocia con representates que carecen del poder de decisión?	161
Momento de decidir	163
Para negociar con éxito	163
¿Qué pasa si ellos no entran en el juego?	165
¿Qué pasa si ellos juegan sucio?	166
¿Cómo enfrentar situaciones que se tornan difíciles?	168
¿Cómo lograr el sí, de personas que dicen no?	169
Negociación sobre el salario	180
Trabajos Prácticos	182

CAPÍTULO IV MEDIACIÓN

Paradigma de justicia restaurativa	195
Mediación	198
Nacimiento de la mediación	201
Ventajas de la mediación	202
Casos mediables y no mediables	203
¿Qué asuntos pueden ser mediados?	203
Principios y garantías del proceso de mediación	206
Elementos o caracteres de la mediación	207
Diversas escuelas o modelos de mediación	208
1. Tradicional de Harvard	208

2. Modelo transformativo	209
3. Modelo circular narrativo	211
Método	213
Narrativa y ética	213
4. Modelo dialógico	214
El repertorio discursivo	219
El modelo dialógico aplicado a la mediación	222
Estratagemas	226
Respecto del perfil del mediador, según el modelo dialógico	228
Cuadro de modelos o escuelas de mediación	229
Etapas de la mediación	230
Etapas en el Modelo de Harvard	230
Preparación de la mediación	231
Convocatoria de las partes	232
Ejemplos de convocatoria	232
Comparecencia	234
Elección del lugar para mediación	235
Requisitos del lugar	235
Vestimenta del mediador	236
Preparación del mediador para la audiencia	236
Ubicación de las partes	237
Inicio de la sesión de mediación	238
Etapas I: Organizar la mediación	238
El discurso inicial del mediador	239
¿Cuándo plantear los honorarios del mediador?	242
Etapas II: Comprensión de las perspectivas de las partes clarificación de intereses y necesidades	243
Relato de las historias	243
Resumir los puntos en disputa	244
Ventajas del uso del rotafolio o pizarra	245
Etapas III: Replanteo. Generación de opciones	246
Etapas IV: Lograr un acuerdo	249
Redacción del acuerdo	251
Clases de acuerdos	251
Etapas de la Mediación en el modelo de Harvard	253
Etapas de la mediación en el modelo circular narrativo ...	253
Primera etapa: reunión pública o conjunta	254
Segunda etapa: reunión privada o individual	255
Tercera etapa: reunión interna o de equipo	257

Cuarta etapa: reunión pública o conjunta	257
Proceso de mediación	259
Otros modelos de mediación	260
Modelo integrador	260
Opciones para resolver un problema	260
Cuadro del conflicto	261
Soluciones estándar	262
Modelo de mediación asociativa	263
Mediación electrónica: ODR. Mediación.com	263
La mediación como una negociación colaborativa	264
La mediación en distintos ámbitos	265
El mediador: experto en desarticular conflictos	265
Rol del mediador	265
Características de un mediador eficiente	266
Función del mediador	268
“El mediador: ¿quién es?, ¿qué hace y qué no debería hacer?”	269
El mediador frente a los conflictos	271
Clasificación básica	271
Estructura del conflicto	273
Formación del mediador	275
Tipos de mediadores	275
Tácticas del mediador	276
Cometido del mediador: intervención del mediador	276
Ética y responsabilidades del mediador	277
Categorías de mediadores	280
Situaciones difíciles en la mediación	280
Rol del abogado. Abogado actualizado	281
Mediación con abogados	282
Ventajas	
Desventajas	
Obstáculos para la adecuada actuación de los abogados en mediación	282
Mediados sin abogados	283
Quiénes pueden intervenir en la mediación	283
Cuestiones de género: diversidad e inclusión social.	
Aportes de la Lic. en psicología Giuliana Luchino	284
Género y mediación	291
Mediación familiar	293
Otros motivos para la utilización de la mediación familiar	295

Genograma o familiograma	296
Trazado del genograma.....	297
Elementos del genograma	297
Importancia del genograma en la mediación familiar	299
Trabajos Prácticos	300

CAPÍTULO V

HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS DE MEDIACIÓN

Técnicas para utilizar en el proceso de mediación	313
Clasificación de las técnicas: en el modelo circular	
narrativo	315
Lenguaje afirmativo	317
Reformulación: generalizando o particularizando .	317
La metáfora	318
Connotación positiva	320
Legitimación	322
Legitimación e imparcialidad.....	323
Juego de roles y Simulaciones. “Ponerse en los zapatos de otro”	323
Parafraseo.....	324
Resumen	326
Escucha activa.....	326
Técnicas de escucha activa	327
El abogado del diablo o agente de la realidad	328
Reencuadre.....	329
Clasificaciones	331
Técnicas que permiten definir el problema	331
Los silencios	333
Herramientas para transformar la visión de los hechos.....	333
Cuadro de técnicas y herramientas de mediación	334
Lenguaje interrogativo.....	338
Clasificación de las preguntas.....	339
Características de las preguntas circulares o sistémicas ...	341
Tipos de preguntas circulares	342
Objetivos de las preguntas	343
Para construir preguntas efectivas hay que tener en cuenta	344

La aplicación de las técnicas en diferentes momentos de la mediación según Marinés Suares	345
Fase 1: inicio	345
1. Exploración del problema y redefinición del mismo	345
Lenguaje interrogativo: Preguntas	345
1) Las preguntas exploradoras	346
2) Preguntas transformadoras	348
Lenguaje afirmativo	349
Legitimación	349
Modelo transformador: La revalorización (empowerment)	350
Modelo circular narrativo	351
Reconocimiento	351
Chequeos	351
Parafraseos	352
Resúmenes	352
Reencuadre	352
2. Exploración de los objetivos o posibles soluciones	352
Pregunta del milagro	353
3. Pedido de contribución	353
4. Síntesis	354
Pregunta de replanteo	354
Historia alternativa	354
Transmisión de la historia alternativa: el cómo	356
5. Construcción de la agenda	356
Ordenamiento de los temas	357
Fase 2: Opciones	357
Fase 3: El acuerdo	358
Funciones del espacio en mediación	359
Generación de confianza	359
Comprensión y narrativas	361
Dos grandes secuencias en mediación	362
Elaboración y comprobación de hipótesis	364
Niveles de trabajo del mediador	364
Dinámica de las interacciones	365
Comediación	365
Tipos de movimiento en comediación	366

El estilo de interacción del mediador	367
¿Cómo tratamos a los abogados?	370
Agenda del mediador	371
Determinación de una agenda.....	372
Trabajos Prácticos	373

CAPÍTULO VI

MARCO NORMATIVO DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA

Ley N° 10.543 - Decreto Reglamentario 1705/18.....	378
Decreto Provincial N° 776/18	422
Anexo Único al Decreto N° 1705/18	423
Anexo I - Formulario de solicitud de mediación prejudicial obligatoria	423
Participantes adicionales - Mediación prejudicial obligatoria	426
Anexo II - Declaración jurada	429
Anexo III - Acta de cierre de mediación prejudicial obligatoria	433
Ley de Mediación de la Provincia de Córdoba - N° 8858	438

ANEXOS

Ficha de pasantías	471
Fichas de evaluación	472
Bibliografía	475