

ÍNDICE

I. Introducción.....	13
II. Antecedentes históricos de los métodos de resolución de conflictos.....	15
1. Introducción	15
2. El fuero de Avilés.....	16
3. Las <i>Partidas</i> del rey Alfonso X el Sabio.....	17
4. El Código de Costumbre de Tortosa	18
5. La aparición del término en el <i>Diccionario de autoridades</i>	18
6. La real cédula de Alfonso V de Aragón.....	18
7. Algunos ejemplos de su uso en las antiguas civilizaciones.....	18
8. El Tribunal de las Aguas de Valencia.....	19
9. La regulación de la mediación en los textos de Ulpiano.....	20
10. Aparición de la conciliación en la estructura orgánica de la sociedad	22
11. El surgimiento de la mediación laboral. Fórmulas arbitrales y corporativas	24
12. La mediación social: las formas alternativas de resolución de conflictos...24	
13. Conclusiones.....	25
III. Introducción a los métodos alternativos de resolución de conflictos.....	29
1. Definición y características.....	29
1.1. Voluntariedad	29
1.2. Confidencialidad.....	29
1.3. Personalización	30
1.4. Flexibilidad	30
1.5. Informalidad.....	30
1.6. Accesibilidad.....	30
1.7. Mayor rapidez relativa.....	30
1.8. Menores costos relativos	30
1.9. Mirada dirigida hacia el futuro	30
1.10. Facilitación del uso de la interdisciplinariedad.....	31

1.11. Mayor posibilidad de preservación de vínculos	31
1.12. Mayor adaptabilidad a los cambios	31
1.13. Creatividad en cuanto a la búsqueda de posibles acuerdos.....	31
1.14. Mayor porcentaje de cumplimiento de acuerdos	31
1.15. No excluyen el uso de otros métodos.....	32
2. Negociación	32
3. Conciliación.....	33
4. Mediación	34
5. Arbitraje	34
6. Otros métodos alternativos.....	34
7. Métodos alternativos <i>on line</i>	35
8. Conclusiones.....	35
IV. Comunicación	37
1. ¿Por qué estudiar comunicación en un curso de mediación?	37
2. Concepto, tipos, elementos.....	37
3. Diversas teorías sobre comunicación	39
3.1. Paul Watzlawick	39
3.2. Barnet Pearce.....	42
3.3. La Programación Neurolingüística.....	43
3.4. Robert Dilts: patrones de <i>El poder de la palabra</i>	54
3.5. Marshall B. Rosenberg: comunicación no violenta	56
4. <i>Rapport</i> o sintonía.....	58
4.1. Concepto.....	58
5. Conclusiones.....	59
V. Conflicto	63
1. Definición de <i>conflicto</i>	63
1.1. Percepción negativa del conflicto	64
2. Delimitación del concepto de <i>conflicto</i> aplicable al campo de la mediación	65
2.1. Conflicto y problema.....	66
2.2. Conflicto y violencia.....	67
3. Preguntas frente al conflicto	67
4. Características del conflicto.....	68
5. Algunos mitos sobre el conflicto.....	69
5.1. El conflicto es siempre evitable	69
5.2. El conflicto es siempre peligroso.....	69

5.3. En un conflicto, alguien inevitablemente saldrá vencedor y otro perdedor.....	70
5.4. Las causas del conflicto y el conflicto mismo son exteriores a mi persona	70
5.5. Mi justificación es que el otro empezó	70
6. Actitudes personales frente al conflicto	70
7. Prevención del conflicto. Indicios.....	71
8. Elementos del conflicto	72
8.1. Partes y relación entre ellas.....	72
8.2. Contenido del conflicto.....	77
8.3. Etapas del conflicto	77
8.4. Otras situaciones de posible evolución	79
8.5. Formas de finalización del conflicto.....	80
9. Tipos de conflictos	80
10. Barreras a tener en cuenta para la gestión del conflicto.....	81
11. Conclusiones.....	83
VI. La mediación	85
1. Concepto	85
2. Los principios del proceso de mediación.....	86
2.1. Voluntariedad.....	86
2.2. Imparcialidad	86
2.3. Neutralidad.....	87
2.4. Confidencialidad.....	88
2.5. Profesionalidad.....	88
2.6. Carácter personalísimo	89
2.7. Buena fe.....	89
2.8. Trasmisión de los principios a quienes participan en el proceso de mediación	89
3. Modelos clásicos de análisis del proceso de mediación	90
3.1. Escuela de Harvard	90
3.2. La Escuela Transformativa o Transformadora.....	92
3.3. El modelo Circular Narrativo.....	93
3.4. El modelo Estratégico.....	94
VII. Proceso de mediación.....	95
1. Introducción	95
2. Contexto normativo de la mediación en el Uruguay	96

3. Mediar o usar las herramientas de la mediación	97
4. Viabilidad de la mediación: un asunto previo.....	98
5. Cómo llega un caso a mediación	100
6. Contacto con las partes y preparación de la mediación. Premediación ...	102
7. Inicio de la mediación	105
8. Estructura de la mediación: el procedimiento como herramienta del mediador	106
8.1. Reunión conjunta inicial.....	107
8.2. Reunión individual o caucus	115
8.3. Reunión conjunta final.....	119
8.4. Formas de finalizar la mediación.....	122
8.5. Firma del acuerdo	126
8.6. Seguimiento	126
9. Conclusiones.....	127
VIII. Rol del mediador y sus técnicas	129
1. Rol del mediador	129
2. Técnicas de mediación.....	130
2.1. La pregunta	130
2.2. La escucha activa y eficiente	137
2.3. Parafraseo.....	139
2.4. Abogado del diablo - Agente de la realidad.....	141
2.5. Resumen.....	143
2.6. Replanteo	144
2.7. Legitimación y empoderamiento.....	146
2.8. Generación de opciones.....	148
2.9. Evaluación de opciones.....	150
3. Conclusiones.....	150
IX. La ética en el proceso de mediación	151
1. Introducción	151
2. Visión general del conflicto	153
3. Análisis desde una perspectiva ética del proceso de mediación.....	153
4. Principios éticos que rigen la mediación como procedimiento alternativo de resolución de conflictos.....	154
4.1. La igualdad de las partes en el procedimiento de la mediación	154
4.2. El restablecimiento de la comunicación o paso de la competencia a la colaboración	155

4.3. El abandono de las posiciones rígidas por las personas o instituciones que se hallan en disputa, como producto del paso de la competencia a la colaboración.....	155
4.4. La afloración de los intereses de las partes en disputa como producto del abandono de las posiciones rígidas	156
4.5. La coordinación de las partes para resolver por sí mismas sus conflictos del modo que les parezca más apropiado.....	156
4.6. La autonomía individual y el respeto por la individualidad en la proposición y búsqueda de soluciones posibles	157
4.7. La búsqueda de la más alta satisfacción posible para todas las partes involucradas	157
4.8. El tratamiento integral del conflicto.....	157
5. Los deberes éticos específicos de los mediadores	158
5.1. El deber de imparcialidad	158
5.2. La confidencialidad.....	159
5.3. La objetividad.....	160
5.4. La diligencia.....	160
5.5. El respeto de la persona del otro: la tolerancia	160
5.6. La honestidad	161
5.7. El decoro	163
6. Los deberes éticos principales de las partes y cualquier otra persona que actúe en el proceso como tercero coadyuvante	163
7. El código de ética del mediador	163
8. Conclusiones.....	164

X. Conclusiones generales.....	167
---------------------------------------	------------

Bibliografía.....	169
--------------------------	------------