

INDICE

Agradecimientos	7
Prólogo	9
Reflexiones	15

CAPITULO I MEDIACION

Porque Mediadoras?	19
Comunicación	20
Que es la Mediación?	21
Condiciones del mediador	22
Intuición y Percepción	22
Neutralidad	24
Responsabilidad	24
Conocimiento Psicológico y de otras Disciplinas	25
Firmeza y seguridad	26

CAPITULO II DEFINICION DEL CONFLICTO

Las Mascaras del conflicto	28
Resiliencia	29

CAPITULO III PROCESO DE MEDIACION

Introducción al proceso	31
Como se solicita un proceso de mediación?	31
Estructura del proceso	32
Quienes integran el proceso?	32
Sujetos del proceso	32
Objeto del proceso	32

Relacion entre sujetos y objeto	33
Invitación al proceso	33
Desarrollo del proceso	34
Como concurren las partes al proceso	34
Inicio del proceso	34
Datos que debe contener el Inicio del Proceso	35
Encuentros	35
Convenio de confidencialidad	35
Importancia de su desarrollo	36
Reuniones conjuntas e individuales o privadas	37
Otros encuentros	37
Voluntariedad	37
Generar confianza	38
Feedback	38
No juzgar y advertir	38
Opinar, sugerir o aconsejar	39
Objetividad	40
Respeto entre las partes	40
Control del Proceso	40
Herramientas y técnicas	40
Sala de mediación	40
Preguntas	41
Información	42
Empowerment	42
Juegos de roles	43
Historias	43
Música	45
Silencios	45
Pizarrón	46
Transformar palabras negativas en positivas	46
Parafraseo	47
Escucha activa	48
Fluir de ideas	48
Observación	49
Figuras Geométricas	49
Dibujo	50
Utilizando el pasado como un trampolín para el Futuro	52
Resultado del proceso	53
Sin acuerdo	53
Con acuerdo	53
Flexibilización de los acuerdos	54

YO MEDIADORA

Que nos pasa cuando las partes se van sin acuerdo	54
Encuesta	54

**CAPITULO IV
EL PLANTEO DE LOS MEDIADOS**

Intereses y Posiciones	57
Primera entrevista	57
Segunda entrevista	59

**CAPITULO V
ITERDISCIPLINA**

Co-mediación	62
Mediación, Negociación, Arbitraje, Juicio, Conciliación	63
Conciliación	63
Estilos de Mediación	64
Mediación participativa	64
Mediación evaluativa	64
Ley de mediación	64

**CAPITULO VI
MEDIACION INTRAMUROS**

Mediación familiar intramuros	68
Mediación vecinal intramuros	69

**CAPITULO VII
ESTADISTICAS**

Mediación en el ámbito de la defensoría general y servicio penitenciario	71
Mediación Nacional	73
Mediación Internacional	75
Madiación y Justicia restaurativa	75
Bibliografía	79