

ÍNDICE GENERAL

Dedicatorias y reconocimiento	XVII
Prólogo	XXI
A modo de introducción.....	XXV

CAPÍTULO I

TEORÍA DEL CONFLICTO

I. Definición	2
II. Convergencia	3
III. Desavenencia y conflicto.....	3
IV. El conflicto no es necesariamente negativo.....	4
V. Conflictos difíciles y conflictos fáciles	5
VI. Modos de encarar los conflictos	6
1. Modo nivel de agresividad/nivel de colaboración.....	7
VII. Gestión del conflicto.....	8
VIII. Naturaleza cíclica y dinámica.....	9
1. Problemas sustantivos y emocionales.....	10
2. Dinámica del conflicto.....	11
IX. El proceso del conflicto	13
1. El conflicto percibido.....	15
2. El conflicto sentido	15
3. El comportamiento manifiesto	16
X. Ejercicios	17
1. Conflicto: dos mujeres en pugna.....	17



2. Clases de conflictos.....	19
3. Descripción y evaluación de conflictos.....	20
XI. Resolución o supresión de los conflictos.....	20
1. Consecuencias de la resolución.....	21
2. Métodos de ganar-perder	22
3. Métodos de perder-perder	22
4. Métodos de ganar-ganar.....	23
XII. Ejercicios.....	24

CAPÍTULO II

EL MOVIMIENTO DE LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

I. Negociación	36
1. Acuerdo temprano (<i>early statement</i>).....	36
2. Evaluación neutral temprana (<i>early neutral evaluation</i>)....	36
3. Escucha neutral o escucha confidencial (<i>neutral listener</i> o <i>confidential listener</i>)	37
4. Hallazgo de datos: conjunto o neutral (<i>fact-finding joint</i> o <i>neutral</i>).....	38
5. Jurados reducidos (<i>summary jury trial</i> o SJT).....	39
II. Mediación.....	40
1. La mediación pura.....	40
2. Manejo del caso (<i>case management</i>).....	40
3. Ombudsperson.....	41
4. Conferencia judicial para el acuerdo (<i>judicial settlement</i> <i>conference</i>).....	42
5. La mediación/evaluación de Michigan.....	42
III. El arbitraje.....	44
1. Arbitraje vinculante (<i>binding arbitration</i>).....	45
2. Mediación vinculante (<i>binding mediation</i> o <i>Med-Arb</i>)...	46
3. <i>Med-Arb</i> (dif).....	47
4. <i>Arb-Med</i>	47
5. Arbitraje incentivado.....	48



6. Arbitraje a última oferta (<i>baseball arbitration</i>)	48
7. Arbitraje “alto/bajo” (<i>high low arbitration</i>).....	48
8. Arbitraje nocturno (<i>night baseball</i>).....	49
IV. Métodos vinculados a la justicia	49
1. Procesos anexos a los tribunales.....	49
2. Jueces privados (<i>rent a judge</i>).....	49
3. Expertos especiales o árbitros especiales (<i>special masters</i> o <i>special referees</i>).....	51
V. Métodos mixtos	52
1. <i>Minitrial</i>	52
2. El arbitraje no vinculante	55
VI. Métodos originales	56
1. Embellecimiento de contratos	56

CAPÍTULO III
**PRIMERA APROXIMACIÓN
 CONCEPTUAL A LA MEDIACIÓN**

I. Nuestro tema será la mediación	57
1. Es un procedimiento	61
2. ¿Un procedimiento para qué?.....	61
3. Es un procedimiento no violento, voluntario e informal ..	63
3.1. No violento	63
3.2. Voluntario	65
3.3. Informalidad	67
II. Ejercicios	67
1. Precisiones sobre la mediación.....	67
2. ¿Cómo mediaría usted?	68

CAPÍTULO IV
LA NEGOCIACIÓN

I. Concepto de negociación.....	72
II. Estrategias de negociación.....	73

1. Estrategia competitiva	74
2. Estrategia cooperativa	75
3. Estrategia integrativa	76
3.1. Separar las personas del problema	77
3.2. Concentrarse en los intereses	77
3.3. Opciones	77
3.4. Criterios objetivos	78
III. Separar las personas del problema	80
1. Percepción	82
2. Emoción	84
3. Comunicación.....	85
3.1. Cómo solucionar los problemas de comunicación ...	86
IV. Concentrarse en los intereses y no en las posiciones.....	88
1. Los intereses más poderosos son las necesidades humanas básicas.....	90
2. La discusión sobre los intereses	90
3. Inventar opciones de beneficio mutuo	92
4. Remedios	94
4.1. Separar la invención de la decisión	94
V. Ejercicios	100
1. Tormenta de ideas (<i>brainstorming</i>)	100
2. La dama de plástico.....	101
3. La casa de Chontaduro.....	102
3.1. Rol: matrimonio Sánchez-Vallejo	102
3.2. Rol de Antonio Romero, “Kid Chontaduro”	103
VI. Insistir en que los criterios sean objetivos	104
VI. La búsqueda del MANN	108
VIII. Poner un mínimo de ventajas y desventajas.....	109
IX. Los conceptos básicos de la negociación integrativa (Escuela de Harvard)	112
X. Ejercicios	113
1. Negociación de contrato empresario.....	113
2. Negociación de contrato empresario.....	115

XI. Las estrategias y las tácticas básicas de negociación.....	117
XII. Cuándo usar cada uno de los estilos de negociación.....	128

CAPÍTULO V
LA MEDIACIÓN

I. Principios básicos.....	135
II. Funciones del mediador	136
1. Cualidades que debe tener un mediador.....	136
III. Objetivo	137
IV. Ventajas	138
V. La mediación como intervención.....	139
VI. El proceso de mediación	141
1. Creación del escenario	142
1.1. La presentación de cada uno	146
1.2. El discurso preliminar	147
2. Ejercicio	151
2.1. Simulacro de la primera etapa: creación del escenario y ensayo del discurso preliminar. Devolución	151
3. Planteamiento de los hechos y aislamiento de los proble- mas	152
3.1. Caucus.....	157
3.2. La coincidencia	158
3.3. Los relatos de las partes.....	160
4. Ejercicio.....	165
4.1. Simulacro de la primera etapa de la mediación. Es- cucha activa, resumen, parafraseo, preguntas, <i>caucus</i>	165
5. Creación de opciones y de alternativas.....	166
6. Negociación y toma de decisiones.....	168
7. Acuerdo	172
VII. Ejercicios	175
1. “La fritanga del paisa”	175
1.1. Instrucciones para Montserrat Otero Fajardo.....	175
1.2. Instrucciones para John Jairo Pereira Molina	177



2. Tango para tres	178
2.1. Instrucciones para Margot del Río.....	178
2.2. Instrucciones para el señor Armando Valdez (“Pirucho”)	179
3. Basta de <i>gourmets</i>	180
4. Lo mío es mío y lo tuyo también	181
5. Boca de buzón inglés	182
6. Madre hay una sola	183
7. Amores callados	183
8. El piso se mueve	184
9. Los padres de Juan Domingo	185

CAPÍTULO VI

TÉCNICAS PARA OBTENER LA INFORMACIÓN NECESARIA EN MEDIACIÓN

I. De la escucha activa	189
1. El <i>rapport</i>	189
2. Escucha activa no verbal	190
3. Escucha activa verbal	191
II. De la repetición.....	191
III. Del <i>checkout</i>	193
1. Clases de <i>checkout</i>	194
1.1. <i>Checkout</i> específico	195
1.2. <i>Checkout</i> general	195
1.3. <i>Checkout</i> de los sentimientos	196
2. Cuándo usar el <i>checkout</i> de sentimientos.....	197
3. Cuando el disputante da mensajes mixtos.....	198
4. Cuando el disputante es renuente en la descripción del problema	198
5. Cuando el disputante es emocional	198
6. Cuando el disputante es repetitivo	199
7. Para neutralizar el lenguaje provocativo	200
IV. De investigación (<i>probe</i>)	201
1. Evite las preguntas con por qué.....	202

V. Del silencio.....	203
1. Cuándo usar el silencio	204
VI. De revisión y sumatoria.....	204
1. Cómo se revisa	205
2. Una señal	206
3. Otros usos de la revisión y sumatoria	207
VII. Ejercicios.....	208
VIII. Clasificación de las preguntas utilizadas en mediación	209
IX. Otros tipos de preguntas	215
X. Otra vez: las preguntas del por qué.....	217
XI. Ejercicios prácticos sobre las preguntas en mediación.....	218
1. Formule de manera distinta las siguientes preguntas.....	220

CAPÍTULO VII

OTRAS TAREAS Y HERRAMIENTAS DEL MEDIADOR

I. Mutualización del conflicto.....	221
II. Normalización	222
III. Revalorización y reconocimiento	224
IV. El replanteo y reencuadre.....	224
V. Rol de <i>abogado del diablo</i> y de agente de la realidad	226
VI. Ejemplos.....	227
1. El mediador como agente de la realidad.....	227
2. Ejemplo del mediador como <i>abogado del diablo</i>	228
VII. Empatizar y parafrasear como parte de la escucha activa .	229
VIII. Positivizar (connotación positiva).....	231
IX. Deconstruir	232
X. Uso de lenguajes analógicos (metáforas, parábolas y narra- ciones)	232
XI. La agenda del mediador	233
1. ¿Qué es una agenda?	236
2. Las prioridades	239
3. Estructura de la discusión	240
4. Categorías.....	241

5. Naturaleza de los remedios	241
6. Tiempo.....	242
7. La relación de las partes con los temas.....	242
8. El lenguaje a emplear al estructurar la agenda.....	242
XII. Ejercicios.....	243
1. Estructuración de agenda	244
1.1. La odisea de Ulises García	244
2. Estructuración de agenda	246
2.1. “Primero los niños”.....	247

CAPÍTULO VIII

LECTURAS ADICIONALES

I. La otra historia. El eslabón perdido. La obra profética de una pensadora extraordinaria. Mary Parker Follett (1868-1933)	251
II. La mediación como instrumento del cambio social	258
1. Hacia una cultura del consenso y el diálogo. El rol de los abogados.....	258
2. La solución alternativa	265
3. La visión fractal.....	268
III. Las referencias morales de la mediación.....	268
1. Un paso más allá de la mera tolerancia	275
2. La sociedad decente	278

BIBLIOGRAFÍA

I. General en castellano	283
1. Conflicto.....	283
2. Negociación.....	284
3. Mediación.....	284
4. Obras de autores colombianos.....	286
II. Especializada y en otros idiomas.....	287
1. Conflicto	287
2. Comunicación para el manejo de conflictos.....	289



3. Lenguaje no verbal y otras formas de comunicación.....	290
4. Métodos alternativos para la resolución de conflictos.....	292
5. Negociación.....	293
6. La capacidad de escuchar.....	296
7. Mediación en general y mediaciones especiales.....	297
8. El marco de referencia de la mediación.....	299