

EDITH PALANDRI

MANUAL
DE FORMACIÓN BÁSICA
EN MEDIACIÓN

Prólogos de *María Victoria Cavagnaro*,
y de *Débora Fortuna*

Alveroni
Ediciones

ÍNDICE

Dedicatoria	7
Prólogo I	9
Prólogo II	11
Pautas y objetivos de trabajo	13

Capítulo I El Conflicto

.....	15
1.a. Etimología	17
1.b. Conceptos de conflicto	17
Teoría del conflicto	19
Aspectos del conflicto	19
Características del conflicto	19
Los niveles o tipos de conflictos o su clasificación	20
Otras clasificaciones	21
Causas del conflicto	22
El territorio en juego	23
Los bienes en juego	23
Los principios en juego	23
Relaciones interpersonales implícitas	24
El análisis transaccional	24
La comunicación	25
Inhibidores de la comunicación	26
Facilitadores de información	26
Barreras y factores desencadenantes de un conflicto o que pueden interferir en su solución	26
Agentes promotores del conflicto	28

Fases del conflicto	29
Comportamientos ante el conflicto	30
Visión del conflicto	32
Conflicto y cambio	33
Cambio	34
RAD: Resolución Alternativa de Disputas	34
Desarrollo de RAD, especialmente la mediación en la Argentina	36
Antecedentes de la mediación	36
El Plan Nacional de Mediación del Ministerio de Justicia	37
La RAD	37
Características de los métodos RAD o MARC	38
Críticas	39
Gama de opciones de la RAD	39
Cultura del litigio	42
La visión del conflicto y su resolución en el nuevo perfil del abogado	42
Tres enfoques para resolver disputas	43
Costos y beneficios	44
Distintos métodos de resolución de conflictos	45
Métodos alternativos de resolución de conflictos	48
La cooperación ante el conflicto: una respuesta a la luz de un nuevo paradigma	49
1. Conflictos: acepciones. Teoría del conflicto Nuevos paradigmas	49
2. Teoría de los juegos. Alcance. Desarrollo	52
3. Nexos entre la teoría del conflicto y la teoría de los juegos	52
4. Robert Axelrod - La complejidad de la cooperación	54
5. Estrategias: Anatol Rapoport: teoría de los juegos y su alcance en las relaciones sociales	56
6. La teoría de los juegos: ejemplos prácticos	57
7. A modo de colofón	58
Trabajo Práctico: lectura reflexiva	59
La pecera	59
Trabajo Práctico	60
Análisis reflexivo de un cuento	60

Capítulo II Comunicación

.....	63
Tipos de comunicación	64

Tipos de comunicación no verbal	66
Elementos de la comunicación	68
La comunicación humana	69
P.N.L: Programación Neuro Lingüística	73
El sistema de representación sensorial	74
Modelos de la P.N.L.	75
Claves para comunicación efectiva	75
Incidencia de las creencias y de los valores en la comunicación ...	76
El mediador y la comunicación	76
Técnicas para destrabar una situación bloqueada o estancada	77
Percepción	77
Narrativas y percepciones	80
Emociones	80
Emociones básicas	81
Fundamento	82
¿Son necesarias las emociones?	83
La emoción y la razón: las dos mentes	84
Inteligencia emocional	85
Concepto	85
Principios de la inteligencia emocional	86
Capacidades de la inteligencia emocional	86
La inteligencia emocional en el trabajo	87
La mediación y la inteligencia emocional	87
Pasos a seguir por el mediador frente a las emociones de las partes	87
Estrategias del mediador frente a una emoción	88
Resiliencia	90
Trabajos prácticos. Lectura reflexiva	92
El lobo y Caperucita Roja (versión del lobo)	92
Los dos pájaros	93
La mirada	94

Capítulo III Negociación

Introducción	97
Conceptos de negociación	98
Enfoques teóricos	100
Formas básicas o modelos de negociación	103
Posiciones, intereses y necesidades	103
Posiciones	103
Intereses	104

Clases de intereses	105
Necesidades	105
Escuela Colaborativa o de los Méritos de Roger Fisher, William Ury y Bruce Patton	107
Las personas	109
Las personas y las percepciones	109
Las personas y las emociones	109
Las personas y la comunicación	110
Los intereses	110
¿Cómo se identifican los intereses?	111
Opciones	112
Criterios objetivos	114
Momento de decidir	115
Para negociar con éxito	115
¿Qué pasa si ellos no entran en el juego?	117
¡Supere el No!	117
Negociación sobre el salario	128
Trabajos prácticos	130
El poder de las palabras. Lectura reflexiva	130
Análisis de situaciones conflictivas: ponga en práctica técnicas de negociación	130

Capítulo IV Mediación

Modelo de Justicia Restaurativa	133
Mediación	136
Nacimiento de la mediación	139
Ventajas de la mediación	139
Casos mediables y no mediables	141
Principios y garantías del proceso de mediación	142
Elementos o caracteres de la mediación	143
Diversas escuelas o modelos de mediación	144
1. Harvard	144
2. Mediación transformadora	145
3. Modelo circular narrativo	146
Método	148
Narrativa y ética	149
4. Modelo dialógico	149
El modelo dialógico aplicado a la mediación	157
Objetivo del rol mediador	158

La Mediación como una Negociación Colaborativa	164
La Mediación en distintos ámbitos	164
Rol del mediador y características de un mediador eficiente ..	165
Función del mediador	166
Formación del mediador	167
Tipos de mediadores	168
Tácticas a utilizar por el mediador	168
Cometido del mediador: intervención del mediador	168
Ética y responsabilidades del mediador	169
Deber de excusación	170
Categorías de Mediadores	172
Situaciones Difíciles en la Mediación	173
Rol del Abogado. Abogado actualizado	173
Mediación con abogados	174
Ventajas	174
Desventajas	174
Obstáculos para la adecuada actuación de los abogados en mediación	175
Mediados sin abogados	175
Quiénes pueden intervenir en la mediación	175
Etapas de la mediación	176
Dentro de estas etapas se siguen pasos	178
Preparación de la mediación	178
Convocatoria de las partes	178
Comparecencia	179
Elección del lugar para mediación	179
Requisitos del lugar	179
Vestimenta del mediador	181
Preparación del mediador para la audiencia	181
Ubicación de las partes	181
Inicio de la sesión de mediación	182
Etapa I: organizar la mediación	182
El discurso inicial del mediador	183
Cuándo plantear los honorarios del mediador	186
Etapa II: Comprensión de las perspectivas de las partes clarificación de intereses y necesidades	187
Relato de las historias	187
Resumir los puntos en disputa	188
Etapa III: Replanteo. Generación de opciones	189
Etapa IV: lograr un acuerdo	192
Redacción del acuerdo: clases de acuerdos	194

Etapas de la mediación en el modelo circular narrativo	196
Modelo integrador	201
Opciones para resolver un problema	202
Cuadro del conflicto	202
Soluciones estándar	203
ODR. Mediación.com	203
Mediación familiar	204
Otros motivos para la utilización de la mediación familiar ..	206
Genograma o familiograma	207
Trazado del genograma	207
Elementos del genograma	208
Importancia en la mediación familiar	209
Trabajos Prácticos	210
Caso práctico familiar	210
Caso práctico patrimonial	213
Caso práctico familiar	214
Caso práctico multiparte	215
Modelos de acuerdos de mediación	217
a) Acuerdo familiar	217
b) Daños y perjuicios	218

Capítulo V

Herramientas, técnicas y estrategias de mediación

.....	221
Técnicas para utilizar en el proceso de mediación	222
Clasificación de las técnicas: en el modelo circular narrativo	223
Lenguaje afirmativo	224
Reformulación: generalizando y particularizando	225
Connotación positiva	225
Caso de abogados que boicotean el proceso	226
Legitimación: sustancial y relacional	227
Legitimación e imparcialidad	228
Juego de roles y simulaciones	228
Parafraseo	229
Resumen	230
Escucha activa	231
El abogado del diablo o agente de la realidad	231
Reencuadre
Clasificaciones	233
Técnicas que permiten definir el problema	233

Las metáforas	235
Los silencios	236
Herramientas para transformar la visión de los hechos	236
Lenguaje interrogativo: clasificación de las preguntas	237
Abiertas, cerradas, estratégicas y circulares	238
Características de las preguntas circulares o sistémicas	239
Pregunta del milagro	240
Objetivos de las preguntas	241
Preguntas para el momento de información	243
Preguntas para desestabilizar	244
Funciones del espacio de mediación	245
Generación de confianza	245
Comprensión y narrativas	247
Secuencias en mediación	248
a) Secuencia exploratoria	249
b) Secuencia propositiva	249
Elaboración y comprobación de hipótesis	250
Niveles de trabajo del mediador	250
Dinámica de las interacciones	251
Comediación	251
Tipos de movimiento	252
El estilo de interacción del mediador	253
¿Cuáles son mis opciones para tratar a alguien?	254
1. Legitimación	254
2. Los límites	255
¿Cómo tratamos a los abogados?	256
Estrategias del modelo dialógico	256
Agenda del mediador	257
Determinación de una agenda	258
Trabajos Prácticos	258
Parafraseo	258
Ejercicio de preguntas	258
Ejercicios para connotar	259
Transformar las siguientes preguntas cerradas	
en abiertas	260

Capítulo VI

Ley de Mediación de la Provincia de Córdoba N° 8858	261
Trabajos prácticos	295
Ley de Mediación N° 8858	295

Casos prácticos	296
-----------------------	-----

Anexos

Ficha de pasantías	301
Fichas de evaluación	302
Evaluación 1	302
Evaluación 2	303
Evaluación 3	305
Bibliografía	309

Se terminó de imprimir en el mes de febrero de 2015,
en los talleres de Gráfica Solsona S.R.L.,
Argensola 1942 de la ciudad de Córdoba.

134623