

ÍNDICE

PRÓLOGO	7
INTRODUCCIÓN	9
1/ MEDIACIÓN: PROCESO Y PRÁCTICA	19
El concepto de mediación y términos similares	19
Principios básicos de la mediación.....	20
El proceso de mediación	21
Las cualidades del mediador.....	22
Tipos de mediación.....	23
La práctica de la mediación facilitadora.....	29
La posición del mediador en el conflicto	32
2/ EL LENGUAJE Y LA DIVERSIDAD: DOS ELEMENTOS CLAVE EN LA MEDIACIÓN	35
El uso del lenguaje “sencillo”	35
Construcciones neurolingüísticas y personales.....	37
El abuso de ciertas palabras	39
Diversidad y diferencias culturales.....	40
Diversidad y cuestiones de género	49
3/ HABILIDADES PARA LA ESCUCHA	53
Escucha activa.....	53
Saber usar el silencio	58
4/ HABILIDADES PARA SABER PREGUNTAR	61
Los significados que transmiten las preguntas.....	62
Preguntas abiertas o preguntas cerradas.....	64

El uso del “¿por qué?”	66
Preguntas negativas o preguntas positivas	69
Preguntas circulares.....	71
Preguntas estratégicas.....	72
5/ HABILIDADES PARA DAR RESPUESTAS REFLEXIVAS	77
Resumir	77
Reflejar	80
Para qué sirve resumir y reflejar.....	81
Parafrasear.....	88
6/ HABILIDADES ESTRATÉGICAS AVANZADAS EN LA MEDIACIÓN	91
Normalización	91
Mutualización.....	95
Reenmarcación	97
Cómo concatenar diferentes habilidades	107
7/ MANEJAR LAS EMOCIONES ASOCIADAS A LOS CONFLICTOS	109
El conflicto es inevitable.....	109
Ideas clave: la experiencia personal y la energía que genera conflicto	110
Manejar, no controlar	112
La fisiología del conflicto y del enfado.....	113
Elementos importantes para la práctica segura de la mediación	115
Estilos de afrontamiento del conflicto	118
La necesidad de ser escuchado y entendido	119
Valorar las cualidades constructivas del conflicto	120
Controlar los niveles de excitabilidad	123
8/ SABER REACCIONAR ANTE PREGUNTAS Y CONDUCTAS DIFÍCILES	125
Saber responder a las “artimañas” de los clientes.....	125
Criterios para reaccionar ante conductas desafiantes.....	128
EPÍLOGO: REFLEXIONANDO SOBRE ALGUNOS PUNTOS ESENCIALES	133
BIBLIOGRAFÍA	139