

**MEDIACIÓN. Proceso, tácticas y técnicas.****DIEGO VALLEJO, R. DE/ GUILLÉN GESTOSO, C.**3ª edición, 11/11/2010, 284 páginas. **ISBN:** 9788436824339.**Precio (s/IVA): 24,04 € Euros**Imprimir ficha Agregar libro **Comentario:**

A pesar de que los conflictos en el trabajo, en las familias, en el sistema de salud y en las relaciones entre consumidores y proveedores son cada día más numerosos, la mediación sigue siendo una actividad poco cotidiana en nuestro contexto cultural. Las relaciones humanas generan conflictos, pero viajamos hacia la cultura del consenso y los sistemas legales son cada día más rechazados por la ciudadanía, que ve en ellos una pérdida nítida de su protagonismo y unos métodos despersonalizados.

Esta obra nos ofrece en su tercera edición, ampliada y renovada, una valiosa información sobre los conflictos y su gestión, abordándolos desde la óptica constructiva que supone todo proceso de mediación. En ella se analizan detalladamente las estrategias, tácticas y procedimientos que deben ser minuciosamente estudiados por los mediadores profesionales deseosos de que su intervención tenga éxito. Asimismo, se abordan específicamente los temas de mediación familiar y mediación laboral, y se han incluido nuevos capítulos sobre los procesos de mediación en conflictos políticos e internacionales, en contextos educativos y métodos y programas de mediación penal. El texto se fundamenta en las leyes y conocimientos de la psicología social, proporcionando un modelo útil y contrastado para tratar las múltiples tareas de mediación bajo un cuidado procedimiento.

**Sumario:****1. La mediación**

1. La mediación: concepto y marco de referencia
2. Temas que aborda la mediación
3. Ventajas de la mediación
4. Historia de la mediación
  - 4.1. El movimiento «*Alternative Dispute Resolution*»
  - 4.2. Nuevos impulsos mediadores
  - 4.3. Antecedentes en España y Europa

**2. El conflicto**

1. ¿Qué es un conflicto?
2. Elementos del conflicto
3. Causas del conflicto
4. Proceso del conflicto
5. Estilos de gestión del conflicto
6. Conclusión
7. Prácticas
  - 7.1. Opinión ante desacuerdos y conflictos
  - 7.2. Escala de expresividad emocional

**3. La intervención mediadora**

1. Modelos de mediación
  - 1.1. Modelo Transformativo de Bush y Folger (1994)
  - 1.2. Modelo Tradicional-Lineal (Fisher y Ury, 1989)
  - 1.3. Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb
  - 1.4. Modelo de Carnevale (1986)
  - 1.5. Modelo de Contingencias Estratégicas
2. Principios y características de la mediación
3. El plan de mediación
4. Fases del proceso de mediación

**4. El mediador**

1. Definición del mediador
2. Habilidades del mediador
3. Carácter del mediador profesional
4. Áreas clave de efectividad
5. Código de conducta mediadora
6. Competencias profesionales del mediador
  - 6.1. El mediador como figura profesional
  - 6.2. Las competencias del mediador
7. Práctica: los estilos personales

#### **5. Herramientas del mediador: habilidades de comunicación y escucha activa**

1. Introducción
2. Naturaleza de la comunicación
  - 2.1. Finalidad de la comunicación
  - 2.2. Elementos del proceso de comunicación
3. Comunicación verbal
  - 3.1. La escucha activa
  - 3.2. Habilidad general del mediador para informar y para realizar peticiones de cambio.
  - 3.3. Expresión de sentimientos afectivos positivos y de críticas y sentimientos negativos.
4. Habilidades conversacionales del mediador
5. La comunicación no verbal
  - 5.1. Rapport: sentimientos y emociones
6. Escucha y queja en mediación
  - 6.1. La queja como información y lenguaje
  - 6.2. Normas para el mediador
7. La asertividad en mediación
  - 7.1. ¿Qué es la asertividad?
  - 7.2. Proceso para llegar a ser asertivo
8. La utilización de preguntas
9. Práctica: evalúe su capacidad asertiva

#### **6. Técnicas de mediación**

1. Introducción
2. Estrategias previamente dirigidas
3. Variables que influyen en las estrategias
4. Pasos en el proceso mediador
5. Intervención mediadora
6. Eficacia de la mediación
7. Tácticas y técnicas de la mediación

#### **7. La mediación en el ámbito laboral. Procedimiento y recomendaciones**

1. Introducción
2. Conciliación y mediación
3. Práctica: ¿qué haría usted en este caso?

#### **8. Mediación familiar**

1. Introducción
2. El marco de la mediación familiar
3. Conflictos suprafamiliares y conflictos agresivos
4. Mediación familiar en conflictos hospitalarios
5. Mediación en conflictos ciudadanos

#### **9. Mediación en conflictos políticos e internacionales (A. Ovejero Bernal)**

1. Introducción
2. La mediación como forma eficaz de resolución de conflictos internacionales

3. Un ejemplo de mediación sistemático
4. Conclusiones y comentarios finales

#### **10. Mediación en contextos educativos (O. Sampedro)**

1. Introducción
2. Consideraciones metodológicas
  - 2.1. Concepción integradora y positiva del conflicto
  - 2.2. Modelo Comunitario
  - 2.3. Modelo Sistémico
  - 2.4. Modelo Transformativo Preventivo
  - 2.5. Modelo Formal y Flexible
  - 2.6. Modelo Supraescolar
3. El mediador educativo
4. Localización espacial
5. Accesibilidad
6. Un programa de mediación educativa. Aplicación práctica
7. Reflexión final

#### **11. Métodos y programas en mediación penal (Miguel Ángel Soria Verde)**

1. Introducción
2. La justicia restaurativa
3. La mediación penal
  - 3.1. Marco jurídico de la mediación penal
    - 3.1.1. Legislación internacional
    - 3.1.2. Legislación española
    - 3.1.3. Concepto, principios y características de la mediación penal
4. Objetivos básicos de la mediación penal
5. El proceso de mediación penal
6. Experiencias y programas de mediación en Europa
  - 6.1. Austria
  - 6.2. Alemania
  - 6.3. Bélgica
  - 6.4. Francia
  - 6.5. Holanda
  - 6.6. Noruega
  - 6.7. Italia
  - 6.8. Polonia
7. Programa de mediación penal adulta en España
  - 7.1. Comunidad Valenciana
  - 7.2. Comunidad del País Vasco (Vitoria)
  - 7.3. Comunidad de La Rioja
  - 7.4. Comunidad Catalana

#### **12. Anexos**

- Anexo 1: En marcha con la mediación. Guión práctico
- Anexo 2: Las 20 tácticas y contratácticas
- Anexo 3: Etapas en el proceso de mediación
- Anexo 4: Guía de referencia para el mediador
- Anexo 5: Un mediador con éxitos profesionales
- Anexo 6: Casos prácticos sobre mediación familiar
- Anexo 7: Lecturas complementarias sobre conflictos y mediación

#### **Glosario**

#### **Referencias bibliográficas**

#### **Webs de mediación**

#### **Sistema para la solución de conflictos laborales**

Imprimir ficha 

Agregar libro 

**BOB**  
BIBLIOTECA ON-LINE BOSCH

nuevo  
servicio  
on-line

www.bob.bosch.es

**casi 200 títulos  
por tan sólo  
415 €/año\***  
\*(Iva no Inc.)

Civil-Mercantil  
Penal  
Administrativo-Fiscal  
Laboral

Comte d'Urgell, 51-bis. 08011 - Barcelona  
Tel.: (+34) 93 452 10 56 / Fax: (+34) 93 323 67 36  
E-mail: lajuridica@bosch.es

CIF número B-62473780. e inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona,  
Tomo 33266, Folio 82, Hoja B 227967

© 2001-2007 Librería Jurídica Editorial Bosch, S.L. *Todos los derechos reservados*

Sus datos personales pasarán a formar parte de un fichero legalizado por LIBRERÍA JURÍDICA EDITORIAL BOSCH, S.L. ubicado en C/ Comte D' Urgell 51 bis, 08011 Barcelona, cuya finalidad es la gestión de los datos de los usuarios, así como el envío de información por cualquier medio de los productos y servicios comercializados por la empresa. Ud. tienen derecho a acceder, rectificar, cancelar y oponerse al tratamiento de sus datos mediante el envío a la dirección antes mencionada, de un escrito dirigido al Responsable del Fichero, adjuntando una fotocopia del DNI.