

## INDICE

Agradecimientos .....	3
Prólogo .....	5
Introducción .....	7
La mediación, un entendimiento facilitado.....	9
La mediación particular. Su reflejo filosófico y social.....	15
La mediación y la tesis de la desregulación o la deslegalización .....	16
El reflejo social de la mediación en distintos sectores .....	25
La mediación familiar y conyugal .....	25
La mediación en la comunidad .....	26
La mediación laboral .....	26
La mediación judicial.....	28
La mediación empresarial .....	28
Reglas básicas para esclarecer o limpiar el proceso de mediación. Técnicas para romper la impasse .....	33
I. En cuanto al inicio del proceso.....	34
II. La apertura del proceso por las partes en conflicto .....	37
III. Facilitar la comunicación.....	38
Técnicas para romper la impasse .....	45
Técnicas para controlar las emociones que conduzcan a tensiones.....	47
Reflejo en la mediación de la complejidad del conflicto. Sus factores internos y externos.....	51
El conflicto: Marco teórico para su estudio .....	55
Definición .....	55
Relación percepción-situación conflictiva .....	58
Aproximaciones teóricas al estudio del conflicto.....	59
Estructura y dinámica del conflicto.....	61
Las personas y el proceso conflictual .....	62
Las diferencias esenciales y las circunstancias ambientales que las rodean .....	68
Generalidades del proceso de mediación .....	71
I. Presupuestos acerca de la "naturaleza del conflicto" .....	72
II. El proceso de mediación en sentido amplio.....	76
1. Duración del conflicto.....	76
2. Urgencia para resolver el conflicto .....	76
3. Tiempo de duración del proceso .....	77

4. Inversión monetaria en el proceso .....	77
5. Los hechos .....	77
6. Justicia para las partes .....	77
7. La necesidad de la comunicación entre las personas .....	78
8. Acuerdo facilitado .....	78
¿Cómo funciona la mediación? .....	83
I. La fase de remisión .....	85
II. La fase de admisión.....	86
III. La fase de apertura .....	91
IV. Fase de confluencia.....	95
Reglas para estructurar la agenda del mediador.....	97
V. La fase de clausura .....	98
Código de Comportamiento Profesional para Mediadores.....	109
1. Responsabilidades del mediador con las partes.....	110
2. Responsabilidad del intermediario con el proceso de mediación.....	111
3. La responsabilidad del mediador hacia otros mediadores .....	115
4. Responsabilidad del mediador hacia el público u otra parte sin representación.....	116
Propuesta de código de comportamiento profesional para futuros mediadores de la República de Cuba.....	117
Bases .....	117
I . Responsabilidades sociales del mediador .....	117
II. Responsabilidades del mediador con el proceso de mediación y sus partes .....	118
III. Responsabilidades del mediador en sus relaciones con otros mediadores .....	120
Frases efectivas del mediador .....	123
Conclusiones .....	141
Bibliografía .....	145