

ÍNDICE

PRIMERA PARTE

ENFOQUE Y AUTORES PARA UNA BUENA FORMACIÓN EN GESTIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN

CAPÍTULO I - NEUROCIENCIA, CONFLICTO Y MEDIACIÓN

1. ¿Qué pasa en nuestro cerebro cuando nos enfadamos? Cerebro secuestrado. Cerebro hostil
2. Gestión de conflictos e intervención mediadora
3. Cerebro en modo inteligente

CAPÍTULO II - PASEO INTRODUCTORIO DE LA MANO DE AUTORES QUE ME APORTARON APRENDIZAJE

1. Aportaciones de la neurociencia a la gestión de conflictos y la mediación
2. Síntesis de autores que considero imprescindibles

SEGUNDA PARTE

CONOCIMIENTOS IMPRESCINDIBLES PARA GESTIONAR CONFLICTOS Y MEDIARLOS

CAPÍTULO III - COMPRENDEMOS LAS EMOCIONES INHERENTES AL CONFLICTO Y EN CONTINUA RETROALIMENTACIÓN CON ÉL

1. Las emociones y su evolución
2. Emociones y sentimientos
3. Componentes de las emociones
 - 3.1. Componentes cognitivos
 - 3.2. Componentes fisiológicos
 - 3.3. Componentes comportamentales
4. Principales emociones
5. Desarrollo emocional humano
6. Inteligencia emocional
7. Plasticidad neuronal
8. Emociones y conflicto
9. Principales emociones relacionadas con los conflictos
 - 9.1. El miedo
 - 9.2. La ira
10. Plasticidad cerebral y gestión emocional

11. Emoción y pensamiento
12. Inundación emocional
13. Emociones y mediación

CAPÍTULO IV - COMPRENDEMOS LOS CONFLICTOS PARA GESTIONARLOS MEJOR

1. El conflicto. Elementos y connotación
2. Nueva mirada sobre los conflictos
3. Análisis y estructura del conflicto
4. Evolución y dinámicas del conflicto. Escalada y desescalada
5. Conflicto y problema. Causa y tipos
6. Funciones y disfunciones del conflicto
7. Ciclo y fases del conflicto
8. Estilos de afrontamiento del conflicto
9. Gestión positiva o inteligente de conflictos

CAPÍTULO V - LA COMUNICACIÓN

1. El lenguaje nos hace humanos
2. La comunicación humana
3. Axiomas de la comunicación humana
4. Funciones de la comunicación
5. Proceso comunicativo
6. ¿Transmitir información o comunicar para entendernos? La comunicación eficaz
7. Condicionantes de la comunicación
 - 7.1. Ideas previas y creencias
 - 7.2. Esquemas cognitivos
 - 7.3. La percepción
 - 7.4. Estilo comunicativo
 - 7.5. Relación
 - 7.6. Contexto
8. Comunicación verbal y no verbal
9. Sintonía vs. asintonía

CAPÍTULO VI - LAS NARRATIVAS

1. Conflicto y posicionamiento
2. Posicionamiento y narrativa

3. Conflicto, emoción, pensamiento y narrativa
4. Narrativas dominantes

TERCERA PARTE

GESTIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN A LA LUZ DE ESTOS APRENDIZAJES -DE LO PERSONAL A LO PROFESIONAL-

CAPÍTULO VII - GESTIÓN INTELIGENTE DE CONFLICTOS PERSONALES

1. Los conflictos y su gestión
 - 1.1. Habilidades personales
 - 1.1.1. Las emociones y su gestión positiva: Inteligencia Emocional
 - 1.1.2. Afrontamiento constructivo de los conflictos, gestionando en positivo sus dinámicas internas
 - 1.1.3. Manejo eficaz de la comunicación como herramienta de entendimiento con los otros
 - 1.2. Resolución de conflictos mediante los tribunales
 - 1.3. Sistemas alternativos de resolución de conflictos (ADRS)
2. Gestión de conflictos y convivencia

CAPÍTULO VIII - LA MEDIACIÓN

1. La mediación, su evolución, principios y características
2. El espacio de mediación como sistema
 - 2.1. Los elementos humanos
 - 2.1.1. Las personas mediadas
 - 2.1.2. Las personas mediadoras
 - 2.2. Normas de funcionamiento y clima del espacio de mediación
 - 2.3. Roles y funciones definidos
 - 2.4. Liderazgo en el espacio de mediación
 - 2.5. Interacciones
 - 2.6. "Cultura" del espacio de Mediación
 - 2.7. Historia

CAPÍTULO IX - INTERVENCIÓN MEDIADORA

1. La persona mediadora y su función
 - 1.1. Rol del mediador
 - 1.2. Formación del profesional de la mediación y gestión de conflictos
2. El proceso de mediación: de la hostilidad a la inteligencia

2.1. Objetivo del proceso

2.2. Fases del proceso

2.2.1. Fase inicial

2.2.2. Intervención mediadora con cada una de las partes

2.2.3. Intervención mediadora en sesiones conjuntas

2.2.4. Creación y consenso de acuerdos

A MODO DE EPÍLOGO:

Gestión inteligente de conflictos: de la hostilidad a la inteligencia, un gran avance de la cultura y la civilización.

DESPEDIDA Y CONTINUACIÓN

BIBLIOGRAFÍA