

# Contenido

---

	Pág.
<b>Presentación</b>	11
<b>Introducción</b>	17
<b>Antecedentes</b>	21
<b>Capítulo I</b>	
<b>¿Es viable la conciliación como una herramienta de cambio?</b>	27
A. Compromiso del conciliador	27
B. Ejes sobre los cuales se construye el perfil del conciliador	30
C. Retos del conciliador	33
D. De los retos a la transformación en la cultura	36
<b>Capítulo II</b>	
<b>Qué habilidades facilitan el manejo de la audiencia</b>	41
A. Habilidades de comunicación: ¿cómo comunicarse con las partes en conflicto?	41
1. Los principios de la comunicación	44
2. Los sentidos en la comunicación	47
3. Organizar la información: mapas	50
B. Habilidades para la creatividad. La creatividad... ¿un don o una opción?	51
1. La creatividad como opción	52
2. El estilo del pensamiento creativo	54
3. Cómo crear un ambiente adecuado para la creatividad	55
4. El conciliador debe jugar con las probabilidades	56
5. El poder de la confianza en sí mismo: punto de partida para el desarrollo de la creatividad del conciliador	57

C.	Habilidades para la estrategización: ¿qué es una intervención estratégica?	58
1.	Capacidad de maniobra	58
2.	Oportunidad y ritmo	59
3.	Flexibilidad	59
4.	Anticipación de efectos	60
5.	El estilo de la relación	60
6.	La movilización en diferentes niveles de observación	65
7.	La focalización del proceso de observación del conciliador	67
8.	Orientación al presente y al futuro	68

### Capítulo III

#### Cuáles son las técnicas para una efectiva conciliación 73

A.	Acerca de las técnicas comunicativas	73
1.	Habilidades para la organización de la información	73
2.	La escucha activa	80
3.	Parafraseo	81
4.	La reestructuración	82
5.	El chequeo	83
B.	Los <i>seis sombreros para pensar mejor</i> : técnicas de creatividad para el conciliador	83
C.	Acerca de la pregunta como herramienta estratégica	85
1.	Tipos de preguntas en conciliación	87
2.	Efectos de los diferentes estilos de preguntas	90

### Capítulo IV

#### Cómo moverse estratégicamente en conciliación 93

A.	Planeación	99
B.	La lectura del conflicto: el conflicto como proceso intra e interpersonal	100
C.	Afianzamiento y desarrollo de la autonomía en las partes	104

	Pág.
D. Manejo de la agenda	106
E. Eventos críticos	108
F. El diseño de las preguntas a partir del análisis de la relación entre las opciones y el nivel de conciencia que las partes tienen del problema	111
G. Manejo de objeciones	116
H. Habilidad para definir su papel como facilitador	117
I. El método: el abordaje estratégico de la audiencia de conciliación	122
1. Etapa de planeación	124
2. Etapa de contacto	126
3. Etapa de contexto	128
4. Etapa de definición del conflicto	132
5. Etapa interactiva	134
6. Etapa de diseño del acuerdo	136
7. Etapa de cierre	139

## Capítulo V

<b>Lo que el conciliador no debe olvidar</b>	<b>143</b>
--	------------