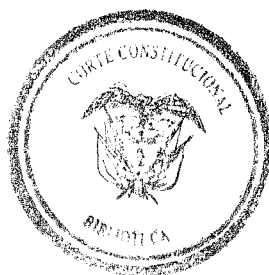


***LA MEDIACIÓN, UN  
MEDIO PACÍFICO  
PARA LA SOLUCIÓN  
DE CONFLICTOS***



***Gustavo Adolfo Robayo Castillo***

SERIE TEXTOS DE DIVULGACION

**No. 18**

**DEFENSORIA DEL PUEBLO**

## CONTENIDO

	pág
<b>PRESENTACION</b>	<b>11</b>
<b><i>1. EL CONFLICTO</i></b>	<b>17</b>
<b><i>1.1 Estructura del Conflicto</i></b>	<b>21</b>
a) Las personas o actores	23
b) El proceso	26
c) El problema o las diferencias esenciales	28
<b><i>1.2 Dinámica y Tratamiento del Conflicto</i></b>	<b>30</b>
<b><i>2. LA MEDIACION</i></b>	<b>37</b>
<b><i>2.1 Definición</i></b>	<b>38</b>
<b><i>2.2 Fines</i></b>	<b>39</b>
<b><i>2.3 Características</i></b>	<b>40</b>

	<b>pág</b>
<i>2.4 Ventajas y Garantías</i>	<b>41</b>
<b>3. LA DEFENSORIA EN LA MEDIACION</b>	<b>47</b>
<i>3.1 Criterios para la mediación</i>	<b>48</b>
<i>3.2 Ambito de la mediación</i>	<b>51</b>
<b>4. PERFIL DEL MEDIADOR</b>	<b>57</b>
<b>5. METODOLOGIA PARA LA MEDIACION</b>	<b>65</b>
<i>5.1 Iniciación del proceso de mediación</i>	<b>67</b>
<i>5.2 Descripción de la estructura del conflicto</i>	<b>70</b>
<i>5.3 Obtención del convenio</i>	<b>71</b>
<b>6. OTROS MEDIOS PARA LA RESOLUCION DE CONFLICTOS</b>	<b>79</b>
<i>6.1 La conciliación</i>	<b>79</b>
<i>6.2 El arbitramento</i>	<b>81</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>85</b>