



Índice

Agradecimientos	13
Palabras preliminares, de William Ury	15
Prefacio, de Sara Cobb y Carlos Sluzki	17
Introducción	21
1. Elementos para establecer el encuadre de trabajo	
a) Introducción al encuadre de trabajo	23
b) Distintos enfoques del proceso de mediación	25
El Modelo de Harvard, 25; El Modelo Transformativo, 26; El Modelo Narrativo de Sara Cobb, 26.	
c) Nuestro enfoque	27
La comunicación: el eje de todo el proceso, 29.	
d) La comunicación como eje del proceso	29
2. El espacio de la mediación	
Las funciones del espacio en la mediación	34
a) Como un recurso que facilita la "conexión personal", 34; b) Como un recurso para generar confianza, 35; c) Como una herramienta, 38.	
3. La generación de confianza	
a) Confianza en el mediador	42
b) Confianza en la mediación	45
Mostrar productos, 45; Sustentivar la mediación, 45.	
c) Confianza en sí mismo	47
d) Confianza en el otro	50
Algo más sobre la incorporación del empowerment a nuestra práctica	52
4. Comprensión y narrativas	
a) Las pautas de interacción	57
b) La estructuración recíproca	58
c) Las historias	59
Dos grandes secuencias en la mediación:	
La secuencia exploratoria, 62; La secuencia prepositiva, 66.	
5. Percepción y narrativas	
Un mapa para explorar procesos	73
1) El área interna de la realidad del individuo, 74; 2) El área externa de la realidad del individuo, 78; 3) El aparato cognoscitivo con el que funciona cada individuo, 80.	
Las narrativas	88
Neutralidad y percepciones	90
La intervención en el proceso de formación de percepciones	91
Anexo: Esquema de percepciones	97
6. Legitimación	
a) Concepto y clasificaciones	99
¿Qué decimos cuando hablamos de "legitimación"? Distintos sentidos del término, 100; ¿Es posible legitimar contenidos si no han sido legitimadas las personas?, 106.	
b) Secuencia del proceso de legitimación. Tres movimientos	108

c) Contextos de trabajo: legitimación e imparcialidad	112
d) Cuándo no podemos legitimar, cuándo perdemos la imparcialidad	114
7. Reencuadres	
a) Concepto y clasificaciones	117
Reencuadre de los hechos o contenidos de la situación, 119; Reencuadre del contexto de la situación, 120; Reencuadre de las personas involucradas en la situación (legitimación), 121.	
b) Fundamentos del reencuadre: realidad, lenguaje y significado	123
Distintas concepciones acerca de la realidad, 124; Nuevo paradigma y construcción social, 126; Relación entre lenguaje y significado, 128; Conclusiones a los efectos de nuestro trabajo, 129; Cómo surgen los nuevos significados en la mediación, 132.	
8. Herramientas para legitimar y reencuadrar	
a) Introducción. Articulación con el Modelo de Harvard	135
b) Lenguaje afirmativo y lenguaje interrogativo	137
Lenguaje afirmativo: reformulaciones y connotaciones positivas, 139; Lenguaje interrogativo. Preguntas, 145.	
c) Cómo operan estas herramientas en la práctica. Dos casos	151
Otras intervenciones	
Juego de roles y simulaciones, 159.	158
9. Los niveles de trabajo del mediador	
El salto entre niveles	169
a) Trabajando en el nivel de las personas	171
¿Por qué con las personas?, 171; ¿Hasta dónde con las personas?, 173.	
b) Trabajando en el nivel del sistema de relaciones en la mesa de la mediación	175
Dinámica de las relaciones en la mesa de mediación, 176; Guía referencial para trabajar con la dinámica del sistema, 180; Opciones disponibles para la intervención, 186; El "proceso" implica un conjunto de secuencias, 188; La co-mediación en la dinámica del sistema, 190.	
c) Trabajando en el nivel del problema	194
Primero, los intereses, 196; Los obstáculos comunes, 198; Herramientas para superar los obstáculos, 199.	
10. El estilo de interacción del mediador	
a) ¿Qué tipo de persona tengo delante? ¿Cómo necesita ser tratada?	207
b) ¿Cómo saber el modo en que necesitan ser tratados?	210
c) ¿Cuáles son mis opciones para "tratar" a alguien?	213
1) La legitimación, 213; 2) Los límites, 217; 3) Ambas intervenciones en interacción, 220.	
d) ¿Cómo tratamos a los abogados?	221
Epílogo	225