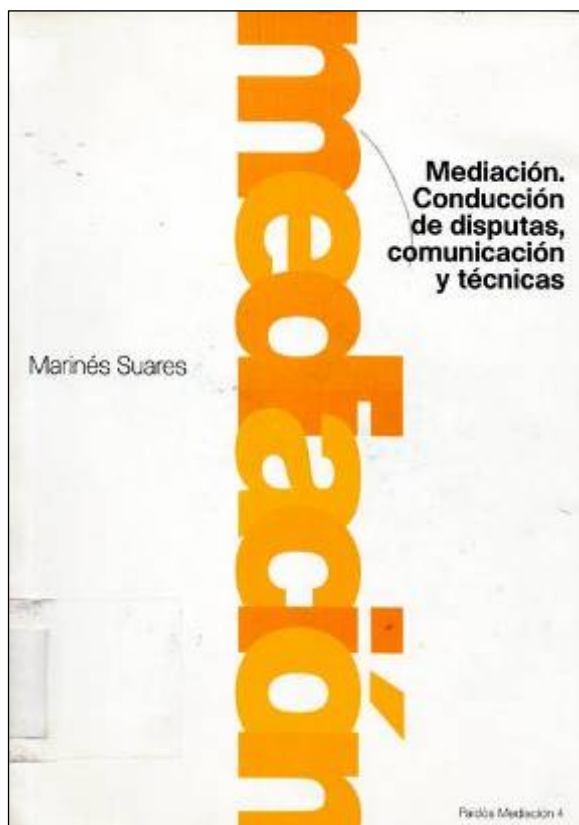


## Índice



Prólogo, de Sara Cobb	15
Prólogo, de Leonardo Schvarstein	21

Introducción. Metálogo	
¿Cómo conversamos cuando mediamos?	33

### Primera parte CONCEPTOS GENERALES SOBRE MEDIACIÓN

Capítulo 1 - La mediación, ¿qué es?	41
Introducción a la noción de conflicto en mediación	41
Formas de conducción de conflictos	42
La mediación y nuestra sociedad	45
El nacimiento de la mediación	47
Características del sistema de mediación	50
Ventajas y desventajas del sistema de mediación	51
Beneficiarios de la mediación	56
Ámbitos de aplicación	56
Modelos de mediación	58
Conclusiones sobre los modelos	63
Voluntariedad del proceso de mediación	63
¿Cuándo se da por finalizado el proceso de mediación?	64
¿Cómo se evalúa el proceso?	65
¿Qué puede ser objeto de mediación?	65

### Segunda parte

#### CONCEPTOS ESENCIALES PARA EL PROCESO DE MEDIACIÓN

Capítulo 2 - La noción de conflicto en mediación	
¿Conflictos o disputas? ¿Conflictos Y disputas?	69
Conflictos	69
Definiciones de conflicto	73
Una posible definición	78
Disputas	79
La importancia de definir qué es un conflicto	79
Clasificación de conflictos	80
¿Resolución alternativa de disputas?	88
Capítulo 3 - Comunicación en el proceso de mediación	91
Introducción	91
Parte A: Conceptos cotidianos y preguntas	93
Reflexiones y co-construcción de términos	95
Parte B: La comunicación humana	104
Características de la comunicación humana	104
Sintáctica de la comunicación humana	104
Semántica de la comunicación humana	110
Pragmática de la comunicación humana	116
Los axiomas de la teoría de la comunicación	117
La comunicación paradójica	124
Un mensaje sobre el mensaje	127

Parte C: La perspectiva comunicacional de Barnett Pearce	127
La conversación	129
Historias y conversación	130
El modelo atómico y los órdenes morales	132
Las conversaciones y las organizaciones	133
Formas de comunicación	136
Proposición de una nueva metáfora: "Del átomo al trébol y a la rosa"	136
Comentario: Comunicándonos sobre lo que comunico de la comunicación	137
Capítulo 4 - De la neutralidad a la De Neutralidad	145
Deconstrucción de la neutralidad. ¿Qué se entiende tradicionalmente por neutralidad?	145
Construcción de la oposición	146
Jerarquización de la oposición	146
Desedimentación de los términos de la oposición	146
Inversión de la jerarquía	156
"Solicitud de la neutralidad"	157
La neutralidad como una práctica discursiva	158
La De Neutralidad	159
La membrana de la De Neutralidad	160
El proceso de mediación como una práctica deconstructiva del discurso	160
Tercera parte	
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL NUEVO MODELO	
CIRCULAR NARRATIVO DE SARA COBB	
Capítulo 5 - Fundamentación teórica del nuevo modelo	
Circular-Narrativo de mediación	165
Aportes de la terapia familiar sistémica	165
Mediación y terapia sistémica	165
Construcción de problemas	167
Las soluciones intentadas	170
Técnicas provenientes de la terapia familiar sistémica	170
Aportes de la teoría general de los sistemas	181
Aplicaciones de la teoría general de los sistemas a las ciencias sociales	182
Propiedades de los sistemas abiertos	183
Aportes de la teoría del observador	184
Aportes del construccionismo social	188
Principios del construccionismo social	189
Algunas hipótesis	189
Construccionismo social y posmodernidad	191
Aportes de la teoría de la narrativa	192
Conflictos como narrativas	194
Reglas para la interpretación de las narrativas	195
Narrativas en el proceso de mediación	196
Narrativas y ética	198
Aportes de la psicología social de Enrique Pichon-Riviére	198
Comentario final	201

Cuarta parte  
PARTE PRÁCTICA. LAS CUATRO ETAPAS  
DE UN ENCUENTRO DE MEDIACIÓN

Capítulo 6 - Las cuatro etapas de un encuentro del proceso de mediación basado en el Nuevo Modelo

Circular-Narrativo de Sara Cobb	205
Introducción: genealogía del nuevo modelo	205
El proceso de los encuentros de mediación basado en el Nuevo Modelo	
Circular-Narrativo de Sara Cobb	207
Características generales	207
Pre-reunión	209
Primera etapa: reunión pública o conjunta	212
Segunda etapa: reunión privada o individual	218
Tercera etapa: reunión interna o del equipo	226
Cuarta etapa: reunión pública o conjunta	228

Quinta parte  
"TÉCNICAS" PARA UTILIZAR EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN

Capítulo 7 - Distintos tipos de técnicas para ser" utilizadas en procesos de mediación basados en el Nuevo Modelo Circular-Narrativo

Desempantanando	237
Consideraciones generales	239
Elaboración de técnicas	242
Clasificación de técnicas	244
Transformaciones en la naturaleza de las historias	246

Capítulo 8 - Preguntando sobre el preguntar

Microtécnicas - Modo interrogativo - Preguntas	249
El preguntar	249
El preguntar en mediación	255
¿Dime qué preguntas haces y te diré quién eres?	255
Clases de preguntas	257
¿Qué preguntas hacer en la Mediación Circular-Narrativa?	265
Resumiendo	268
Preguntas para el momento de información	270
a) Respuestas con generalizaciones	270
b) Respuestas en negativo	271
c) Respuestas sin sujeto	271
d) Respuestas con omisiones	272
e) Respuestas que transforman los procesos en eventos o acontecimientos	273
Preguntas para el momento de desestabilización de las historias	273
Síntesis final	276

Capítulo 9 - Afirmando sobre microafirmaciones

Microtécnicas - Modo afirmativo	277
La re-formulación	277
La connotación positiva	281
La legitimación	282
Re-contextualización	283

Capítulo 10 - Afirmando sobre miniafirmaciones

Minitécnica - Modo afirmativo	287
I - Proceso de externalización	288
II - El resumen	291
III - El equipo reflexivo	292

Capítulo 11 - Afirmaciones sobre la técnica de la historia alternativa	297
La historia alternativa	297
Capítulo 12 - Acerca de la macrotécnica del encuentro de mediación	301
El encuentro de mediación	301
 Bibliografía	 305