



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) Co- mo un recurso para generar confianza, 35; c) Como una herra- mienta, 38.	

3. La generación de confianza	
a) Confianza en el mediador .....	42
b) Confianza en la mediación .....	45
Mostrar productos, 45; Sustantivar la mediación, 45.	
c) Confianza en sí mismo .....	47
d) Confianza en el otro .....	50
Algo más sobre la incorporación del <i>empowerment</i> 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 propositiva, 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 .....	92
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 construccionismo 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 .....	158
Juego de roles y simulaciones, 159.	
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