

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	7
--------------------------	----------

PARTE 1 PRINCIPIOS Y EJES DE INTERVENCIÓN

CAPÍTULO 1. EL ROL ESTRATÉGICO DEL PROFESIONAL	13
• INTRODUCCIÓN AL DEBATE: EL ROL DEL MEDIADOR COMO AGENTE ACTIVO, DINAMIZADOR E IMPULSOR DEL CAMBIO. ENFOQUE ESTRATÉGICO	13
• ¿CUÁL ES LA RAZÓN DE SER DE LA MEDIACIÓN?	14
• ¿INFLUYE EL MEDIADOR EN LOS MEDIADOS?.....	18
• EL MIEDO A LA PÉRDIDA DE LA NEUTRALIDAD	25
• CUESTIONAR LA NEUTRALIDAD	29
• LA ÉTICA DEL MEDIADOR.....	32
• LA PROACTIVIDAD DEL MEDIADOR COMO AGENTE DE CAMBIO.....	33
• EL PODER Y LA RESPONSABILIDAD DEL MEDIADOR	36
• LA MEDIACIÓN COMO UN PROCESO DE TRES	37
• QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER COMO MEDIADORES: PUENTES Y PILARES DE NUESTRAS INTERVENCIONES.....	41
CAPÍTULO 2. LA RELACIÓN DEL MEDIADOR CON LOS PARTICIPANTES	53
• QUÉ RELACIÓN ESTABLECER CON LOS PARTICIPANTES: EMPATÍA VS. IMPLICACIÓN	53
• LA RELACIÓN DEL MEDIADOR CON LOS MEDIADOS DESDE LA ENTREVISTA MOTIVACIONAL.....	58
• VINCULACIÓN Y COMPROMISO CON LOS MEDIADOS	60

• PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA ENTREVISTA MOTIVACIONAL EN LA RELACIÓN DEL MEDIADOR CON LOS MEDIADOS	64
• DIFICULTADES AL ESTABLECER LA RELACIÓN DE CONFIANZA CON LOS MEDIADOS	67
• DISTANCIA ESTRATÉGICA DEL MEDIADOR	76
CAPÍTULO 3. APERTURA AL CAMBIO COMO OBJETIVO	79
• LA NECESIDAD DEL CAMBIO EN MEDIACIÓN	79
• POLARIDAD APERTURA-CERRAZÓN	81
• CAMBIO, MOVIMIENTO Y APROXIMACIÓN: LA OPORTUNIDAD DE TRABAJAR LA APERTURA.....	86
• EL PROCESO DE CAMBIO EN MEDIACIÓN.....	88
• EJES TRANSVERSALES DE APERTURA-ATRINCHERAMIENTO ...	91
• DEBATE: LAS POSIBILIDADES DE LAS SESIONES INDIVIDUALES Y CAUCUSES.....	109

PARTE 2

ELEMENTOS PERSONALES E INTERACCIÓN EN EL CONFLICTO

CAPÍTULO 4. EL CONFLICTO.....	119
• ENTENDER EL CONFLICTO	119
• PROBLEMA VS. CONFLICTO	121
• ARMONIZACIÓN DE LAS DIFERENCIAS	125
• TIPOS DE CONFLICTOS Y VARIABLES EN JUEGO	127
• UNA VISIÓN INTEGRADORA.....	130
CAPÍTULO 5. POSICIONES.....	133
• LA COLABORACIÓN COMO PRINCIPIO: MODELO GANAR-GANAR	133
• LAS POSICIONES VISTAS DESDE EL MODELO DE HARVARD ...	136
• OBCECACIÓN O RIGIDEZ COGNITIVA: CUANDO LA POSICIÓN ES IDEA OBSESIVA.....	137
• ACTITUDES POSICIONALES: ASCENSO DEL POSICIONAMIENTO.....	141
• SITUACIONES HABITUALES EN EL CONFLICTO EN BASE A LAS POSICIONES: MODELO DE LA ESTUPIDEZ HUMANA.....	145
• POSICIONES EN EL CONFLICTO: MODELO THOMAS-KILMANN	149
• SOBRE LAGARTOS, MONOS Y HOMBRES: EL PARADIGMA DE LA COMUNICACIÓN CONSCIENTE.....	150
• DEBATES ABIERTOS	151
CAPÍTULO 6. INTERESES, NECESIDADES Y PRIORIDADES.....	153
• INTERESES: DEFINICIÓN Y TIPOS	153
• ALGO MÁS QUE INTERESES	156

• AMBIVALENCIA Y CONFLICTO DE INTERESES EN LA PERSONA.....	165
• CONCLUSIONES: SOBRE LA IMPORTANCIA DE LOS COSTES-BENEFICIOS Y LA RACIONALIDAD EN EL CONFLICTO.....	168
CAPÍTULO 7. NARRATIVAS (I): DE LO ESTRUCTURAL A LO PERSONAL	173
• EL PESO DE LO ESTRUCTURAL Y CULTURAL	173
• EL TRIÁNGULO DE LA EMPATÍA	177
• MARCO DE REFERENCIA: EL CONSTRUCCIONISMO SOCIAL ..	179
• CONSTRUCTIVISMO: ASPECTOS PSICOLÓGICOS EN LAS CONSTRUCCIÓN DE NARRATIVAS	181
• FINALIDADES DE LAS NARRATIVAS.....	185
• ¿NOS CREEMOS NUESTRAS NARRATIVAS? AUTOPRESERVACIÓN Y ESCALADA DE LA AUTOJUSTIFICACIÓN	211
• DINÁMICA POSICIONAL: ARGUMENTACIONES Y CONTRA-ARGUMENTACIONES	217
CAPÍTULO 8. NARRATIVAS (II): ESTRUCTURA Y APERTURA DE LAS NARRATIVAS	223
• COMPONENTES DE LAS NARRATIVAS	224
• NARRATIVA CERRADA: SIMPLIFICACIÓN DE LAS NARRATIVAS	229
• ESCALERA DE LA GENERALIZACIÓN DE RESPONSABILIDAD...	231
• REFORZAMIENTO DE LAS NARRATIVAS: BÚSQUEDA DE CONFORMIDAD Y RESISTENCIAS	240
• TRANSFORMACIÓN DE NARRATIVAS.....	243
• APERTURAS EN LA RESPONSABILIDAD: PUNTOS DE INFLEXIÓN	245
CAPÍTULO 9. NARRATIVAS (III): TIPOS DE NARRATIVAS EN JUEGO Y COHERENCIA INTERNARRATIVA.....	253
• VARIAS NARRATIVAS EN JUEGO: COHERENCIA INTERNARRATIVA	253
• NARRATIVAS SITUACIONALES: CONFLICTO Y SOLUCIÓN	256
• NARRATIVAS DE IDENTIDAD: EL PAPEL FUNDAMENTAL DE LA IDENTIDAD EN EL CONFLICTO	263
• EL EQUILIBRIO ENTRE AFILIACIÓN Y AUTONOMÍA: LA NECESIDAD DE RELACIÓN, INCLUSIÓN Y RECONOCIMIENTO SOCIAL	270
• DINÁMICA DE CHOQUES Y ACOMODACIÓN DE LAS NARRATIVAS	286
CAPÍTULO 10. VALORES.....	293
• VALORES EN MEDIACIÓN	293
• SEDIMENTACIÓN	298

• VALORES PERSONALES COMO DIRECCIONES VITALES.....	299
• CONECTAR CON LOS VALORES	301
CAPÍTULO 11. EMOCIONES (I): REVISIÓN DESDE LOS DISTINTOS MODELOS DE MEDIACIÓN.....	305
• ASPECTOS CULTURALES Y ESCUELAS DE MEDIACIÓN: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS VS. TRANSFORMACIÓN DE LA INTERACCIÓN.....	305
• PROPUESTAS DEL MODELO DE HARVARD PARA EL ABORDAJE DE LAS EMOCIONES	310
• MODELO DE PENETRACIÓN EN PERSONAS RESISTENTES.....	312
• LA EMOCIÓN EN MEDIACIÓN SEGÚN EL MODELO DE FISHER Y SHAPIRO: LAS 5 PREOCUPACIONES NUCLEARES	318
• MODELO TRANSFORMATIVO: EMOCIONES EN EL EPICENTRO DEL CONFLICTO	322
• MODELOS NARRATIVOS: LA CREACIÓN DE INTERPRETACIONES QUE AFECTAN A LAS EMOCIONES.....	327
• APROXIMACIONES ENTRE LOS MODELOS TRANSFORMATIVO Y NARRATIVOS EN EL ABORDAJE DE LA EMOCIÓN.....	331
CAPÍTULO 12. EMOCIÓN (II): PATRONES RELACIONALES	333
• EL ESPACIO ADECUADO DE LAS EMOCIONES. PERMISO PARA SENTIR.....	333
• LEGITIMIDAD Y ACEPTACIÓN DE LA EMOCIÓN ≠ LEGITIMIDAD Y ACEPTACIÓN DE LA REACCIÓN	336
• EL SALTO DE LA COMPETICIÓN A LA COLABORACIÓN: ELEMENTOS EN JUEGO	348
• CÓMO ABORDAR LAS EMOCIONES DESDE LOS ELEMENTOS CON LOS QUE SE VINCULA	356
PARTE 3	
ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN	
CAPÍTULO 13. SECUENCIACIÓN DE LA INTERVENCIÓN.....	361
• IMPORTANCIA DE LA SECUENCIACIÓN DE LA INTERVENCIÓN.....	361
• FASES DEL PROCESO DE CAMBIO EN MEDIACIÓN:INTRODUCCIÓN AL MODELO TRANSTEÓRICO DE CAMBIO	363
• FASE 1: PRECONTEMPLACIÓN	366
• FASE 2: CONTEMPLACIÓN.....	387
• FASE 3: PREPARACIÓN	393
• FASE 4: ACCIÓN.....	400
• FASE 5: MANTENIMIENTO Y FINAL	404
• FASE 6: RECAÍDAS O RECICLAJES	405
• ESTRATEGIAS DE ACTUACIÓN.....	406
• DUDAS RAZONABLES.....	415

CAPÍTULO 14. EXTERNALIZACIÓN DEL CONFLICTO	419
• EXTERNALIZACIÓN: CÓMO SEPARAR A LAS PERSONAS DE LOS PROBLEMAS COMO OBJETIVO INICIAL Y PRIORIDAD	419
• BENEFICIOS DE LA EXTERNALIZACIÓN	422
• EXTERNALIZACIÓN COMO PROCESO DE CAMBIO: FASES Y PASOS	428
• DOBLE EXTERNALIZACIÓN: DOS FUERZAS EN UNO MISMO....	448
• EXTERNALIZACIÓN POSITIVA EN LA NARRATIVA DE SOLU- CIÓN.....	449
CAPÍTULO 15. CONVERSACIONES MOTIVACIONALES: EL BAILE DE LA MOTIVACIÓN	451
• DOS TIPOS DE DIÁLOGO: DIÁLOGO DE CAMBIO Y DIÁLOGO POSICIONAL.....	451
• INTERVENCIÓN EN DIÁLOGOS EN BASE A LOS MOVIMIENTOS DEL «BAILE DE APERTURAS».....	454
CONCLUSIONES. VISIÓN INTEGRADORA	485
• INTEGRACIÓN EN EL ANÁLISIS DEL CONFLICTO.....	485
• INTEGRACIÓN EN LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN.....	489
AGRADECIMIENTOS	495
BIBLIOGRAFÍA.....	497