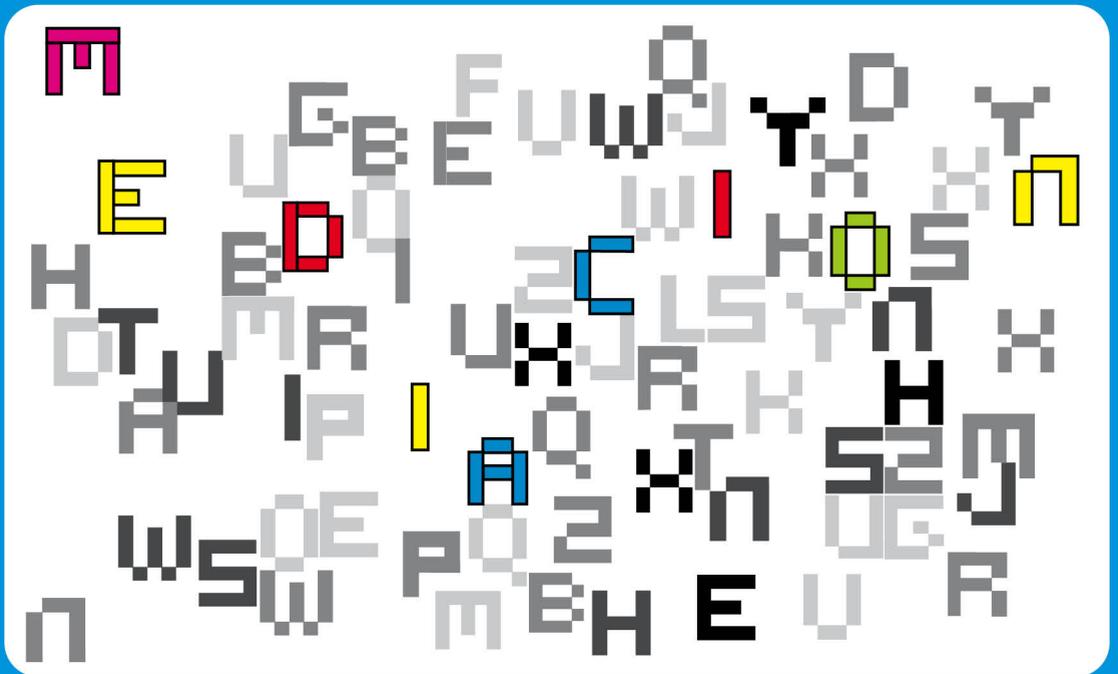


COLECCIÓN DE MEDIACIÓN
Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

MEDIACIÓN MOTIVACIONAL HACIA UNA RELACIÓN DE ACOMPañAMIENTO EN LOS CONFLICTOS

Santiago Madrid Liras

Presidente del Instituto Motivacional Estratégico
(IMOTIVA)



COLECCIÓN DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

TÍTULOS PUBLICADOS

- Mediación en conflictos familiares. Una construcción desde el Derecho de familia,** *Leticia García Villaluenga* (2006).
- Hijos alineados y padres alienados. Mediación familiar en rupturas conflictivas,** *Ignacio Bolaños Cartujo* (2008).
- Mediación y Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos. Una visión jurídica,** *Marta Blanco Carrasco* (2009).
- Introducción a la gestión no adversarial de conflictos,** *María Cristina Cavalli y Liliana Graciela Quinteros Avellaneda* (2010).
- Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI,** *Leticia García Villaluenga, Jorge Tomillo Urbina, Eduardo Vázquez de Castro* (Codirectores) (2010).
- Mediación organizacional: desarrollando un modelo de éxito compartido,** *Gloria Novel Martí* (2010).
- Estrategias de mediación en asuntos familiares,** *Aleix Ripol-Millet* (2011).
- Justicia restaurativa, mediación penal y penitenciaria: un renovado impulso,** *Margarita Martínez Escamilla y María Pilar Sánchez Álvarez* (Coords.) (2011).
- Mediación en salud: un nuevo paradigma cultural en organizaciones que cuidan,** *Gloria Novel Martí* (2012).
- Mediación en asuntos civiles y mercantiles, comentarios a la Ley 5/2012,** *Leticia García Villaluenga y Carlos Rogel Vide* (Codirectores) (2012).
- La mediación familiar en situaciones asimétricas. Procesos de gestión de conflictos con episodios de violencia, drogodependencias, enfermedad mental y desequilibrio de poder,** *Cristina Merino Ortiz* (2013).
- Resolución de Disputas en Línea (RDL). Las claves de la mediación electrónica,** *Ramón Alzate Sáez de Heredia y Eduardo Vázquez de Castro* (2013).
- Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos,** *Mari Luz Sánchez García-Arista* (Coord.) (2013).
- Anuario de mediación y solución de conflictos 2013,** *Leticia García Villaluenga y Eduardo Vázquez de Castro* (Directores), (2013).
- Anuario de mediación y solución de conflictos 2014,** *Leticia García Villaluenga y Eduardo Vázquez de Castro* (Directores), (2015).
- Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos,** *Mari Luz Sánchez García-Arista* (Coord.) (2ª edición, 2016).
- Mediación motivacional. Hacia una relación de acompañamiento en los conflictos,** *Santiago Madrid Liras* (2017).

COLECCIÓN DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Directora: LETICIA GARCÍA VILLALUENGA

Profesora Titular de Derecho civil de la Universidad Complutense de Madrid (UCM)

Directora Máster en Mediación y Gestión de conflictos de la UCM

Directora Grupo de Investigación UCM «Sistemas cooperativos de Gestión de conflictos en la sociedad del siglo XXI» (ADR_{sXXI})

Presidenta de la Conferencia de Universidades para el estudio de la mediación y el conflicto (CUEMYC)

MEDIACIÓN MOTIVACIONAL HACIA UNA RELACIÓN DE ACOMPañAMIENTO EN LOS CONFLICTOS

Santiago Madrid Liras

*Presidente del Instituto Motivacional Estratégico
(MOTIVA)*



REUS
EDITORIAL



Madrid, 2017

© Editorial Reus, S. A.
C/ Rafael Calvo, 18, 2º C – 28010 Madrid
Tfno: (34) 91 521 36 19 – (34) 91 522 30 54
Fax: (34) 91 445 11 26
E-mail: reus@editorialreus.es
<http://www.editorialreus.es>

1.ª edición REUS, S.A., 2017
ISBN: 978-84-290-2011-3
Depósito Legal: M 35789-2017
Diseño de portada: María Lapor
Impreso en España
Printed in Spain

Imprime: Talleres Editoriales Cometa, S. A.
Ctra. Castellón, km 3,400 – 50013 Zaragoza

Ni Editorial Reus, ni los Directores de Colección de ésta responden del contenido de los textos impresos, cuya originalidad garantizan los autores de los mismos. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra sólo puede ser realizada con la autorización expresa de Editorial Reus, salvo excepción prevista por la ley. Fotocopiar o reproducir ilegalmente la presente obra es un delito castigado con cárcel en el vigente Código penal español.

Para Marcelo y Mónica, mi oxígeno y mi luz

*Para mi familia,
los Cinco siempre presentes y los que se sumaron, mis pilares*

Para B., mi historia

INTRODUCCIÓN

«Yo soy un ser de diálogo y, en absoluto, de afirmación»
André Gide (1988, p. 21)

La mediación como disciplina formal es joven y se ha enriquecido en su forma y en su contenido de otras disciplinas previas. Ha conseguido armarse, gracias a las aportaciones de ciertas escuelas de mediación ya clásicas (Harvard, Transformativa, Narrativa, Circular-Narrativa), y más recientemente Insight y Diálogos Appreciativos, un amplio catálogo de técnicas e intervenciones que persiguen, desde el cumplimiento de los principios clásicos de la mediación no siempre incuestionables, llevar a cabo actuaciones que faciliten a las partes superar su confrontación y ayudarles a trabajar en colaboración para dirimir el conflicto que las une. La increíble fortaleza que tal disciplina está adquiriendo con los años no hace menos necesario su fortalecimiento teórico y técnico de cara a que efectivamente la mediación muestre que es capaz de aportar aquello que promete: proximidad entre las personas, posibilidades de acuerdos, reforzar la capacidad e implicación de los propios afectados para resolver sus conflictos y la siempre ideal apuesta por la implantación social de una mayor Cultura de la Paz.

Acorde a esa necesidad, el autor de este texto ha querido seguir profundizando en las aportaciones que una disciplina como la psicología puede continuar proporcionando a la mediación; en función de tales intereses quiso incorporar el Modelo Transteórico del Cambio (Prochaska y DiClemente, 1982, 1986; Prochaska, Norcross y DiClemente, 1994; Prochaska y Norcross, 2007) y la Entrevista Motivacional (Miller y Rollnick, 1991, 2002, 2013) a la práctica de la mediación (Madrid Liras, 2014a). A día de hoy consideramos que podemos ofrecer una visión más integradora y que recoja otras aportaciones a las ya planteadas en 2014, así como dar más espacio y desarrollo a las de entonces.

El enriquecimiento de estas aportaciones no sólo no debilita la mediación, sino todo lo contrario, la fortalece de cara a su objetivo profesional: participar en la superación de conflictos interpersonales e intergrupales. Sin embargo, las propuestas metodológicas que hemos encontrado parecen partir de modelos contrapuestos que llevan a que los profesionales deban adscribirse a un modelo u otro, cual si seguir uno de ellos anulara la posibilidad de aprovechar el mucho conocimiento que aportan los otros modelos.

En el presente texto vamos a partir de una visión integradora. Vamos a hacer un esfuerzo por mostrar cómo los tres modelos clásicos en mediación no son en sus propuestas tan contradictorios en su análisis del conflicto, sino que cada uno de ellos se ha focalizado en alguna parte de los elementos que entran en juego. Ese mismo esfuerzo de integración lo vamos a mantener en los aspectos vinculados con la práctica de la mediación. Es más, yendo más lejos, sumaremos otras aportaciones que en concreto la psicología y la psicoterapia han desarrollado y que consideramos que pueden ser un apoyo importante a la visión integradora que aquí planteamos (entre otras, aportaciones de la Terapia de Aceptación y Compromiso, del Análisis Transaccional y del psicoanálisis relacional).

El subtítulo inicialmente pensado para este libro, «hacia una visión integradora del conflicto», no era casual, como veremos a continuación. Pero la perspectiva de una forma diferente de entender el papel del mediador en relación a los mediados, el acompañamiento, fue poco a poco imponiéndose y capturando a su autor. Recurríamos a los términos «hacia» y «visión» para señalar que este trabajo no da por cerrado todos los esfuerzos que hay que hacer para la integración y ampliación de los conocimientos sobre conflicto y mediación. El término «hacia» quiere señalar una posible dirección y el término «visión» hace referencia al entendimiento de que todo conocimiento no es sino la respuesta que una persona o grupo concreto realiza en un momento determinado, no exento de influencias culturales, de en qué momento se encuentra el estado de la cuestión en ese ámbito del conocimiento y siempre desde la convicción de que las aportaciones que aquí se hagan serán superadas en un futuro próximo. Es, por tanto, una propuesta integradora que pretende desarrollar y ampliar nuestra comprensión de los conflictos y nuestras herramientas de intervención. El conocimiento y la ciencia evolucionan en espiral, pero evolucionan, y lo afirmado hoy será refutado y superado mañana, incluso por el propio autor que hoy se muestra tan convencido de la riqueza de estas aportaciones. Por ello, aunque el tono del autor a veces suene categórico, queremos dejar claro que no es sino tendencia habitual del mismo, pero que efectivamente entendemos que lo que aquí se propone es propuesta (y valga la redundancia), que no dictamen intransigente sobre qué es lo correcto o lo incorrecto en mediación. Y que, por encima de todo, defendemos la necesidad del estudio y la reflexión, de la investigación, del debate, del autocuestio-

namiento de nuestras prácticas y de nuestras aseveraciones más firmemente establecidas.

A continuación vamos a revisar aquellos modelos que hemos tenido más en cuenta y que han influido en la propuesta integradora que vamos desarrollando a lo largo de estas páginas. Por este motivo, no vamos a recoger toda la teoría y las aportaciones de cada una de estas escuelas y propuestas de intervención, sino señalar aquellos aspectos específicos de la intervención que han sido tenidos en cuenta por el presente autor.

Por ello, lo aquí planteado no es un modelo alternativo a los ya existentes. Es una propuesta de suma, asentado en propuestas teóricas y prácticas que aquí expondremos, pero desde una visión muy determinada sobre lo que consideramos que es el rol del profesional, que puede superar el que algunos autores tradicionales le han otorgado. Es una propuesta que apuesta por la actuación estratégica del profesional del conflicto para ayudar a que las partes puedan ver «su conflicto» de otra manera que les libere de las ataduras que el propio conflicto suele generarles y desde ahí decidan libremente si y cómo quieren superarlo.

Hacemos esta propuesta desde el mayor de los respetos y aprecio a los autores aquí tenidos en cuenta, cuyas aportaciones al conocimiento de la psicología, la mediación y la resolución de conflictos en general, valoramos como fundamentales, y desde la esperanza de que estas propuestas puedan servirles de apoyo a muchos profesionales de la mediación en su quehacer profesional.

Este texto es el trabajo de muchos años de dedicación a la mediación y también del estudio de los precedentes. Pretende ser académico, pero práctico. Pretende atender y recoger lo que otros autores han aportado, y a la par, incluir las reflexiones e incorporaciones propias del autor. Me encubro a menudo —a veces no puedo evitar el empleo de la primera persona— en el habitual uso del plural en este tipo de texto. En parte, porque parece lo correcto y es tradición del texto académico, y en parte porque todas las reflexiones que aquí se plantean no son sólo propias, sino también largamente debatidas con compañeros de la profesión, otros académicos de ésta y de otras disciplinas, y con los alumnos, cuyas interesantes aportaciones con preguntas y respuestas han enriquecido también el texto. Aun así, asumo la responsabilidad total del texto. Parto de que algunas de las ideas —esperemos que no todas— generarán antipatías y desacuerdos, y muchos de ellos estarán en lo cierto. No planteamos un modelo cerrado, ni una alternativa a ninguno de los modelos clásicos, sino que necesitamos reflexionar y aportar lo que nuestro estudio y nuestra práctica nos han llevado a considerar, y siempre desde la esperanza de que a alguno de sus lectores —de haberlos— les pueda ser de interés y ayuda en su propia práctica profesional. A quien, por el contrario, nada saque de tantas páginas escritas, le pido perdón y espero que le tranquilice saber que de su coste económico al comprar este libro muy poco ha llegado al autor.

PARTE 1
PRINCIPIOS Y EJES DE INTERVENCIÓN

CAPÍTULO 1

EL ROL ESTRATÉGICO DEL PROFESIONAL

«Crecer más allá de [...] nuestra fijación en la neutralidad en tanto que una característica definitoria de lo que hacemos [...] Nuestro desafío es cambiar nuestro foco de la resolución de conflictos a un compromiso constructivo con los conflictos, y, de acuerdo con esto, pasar de ser solucionadores neutrales de conflictos a especialistas comprometidos con los conflictos»

Bernard Mayer (2004, p. 3)¹

- **INTRODUCCIÓN AL DEBATE: EL ROL DEL MEDIADOR COMO AGENTE ACTIVO, DINAMIZADOR E IMPULSOR DEL CAMBIO. ENFOQUE ESTRATÉGICO**

La necesidad del cambio es un elemento fundamental del proceso de mediación. Sobre éste va a girar la intervención del mediador. Entendemos que no se puede salir o superar un conflicto sin que de alguna manera se produzca en ambos mediados² un cambio: un cambio en su manera de sentirse hacia el otro (emoción); un cambio en la manera de posicionarse frente al otro y de dirigirse al otro (actitud y conducta); un cambio respecto a la

¹ Hemos optado por la traducción propia de este párrafo sobre la edición original de 2004, por preferirla a la versión traducida de 2008, con el mayor de los respetos al traductor de aquella versión.

² Vamos a referirnos al término «mediados» como sustituto del tradicional «partes» por considerar que este último fomenta la confrontación y la idea de división. Mediados serán, por tanto, aquellas partes que acuden a una mediación para intentar resolver o superar su conflicto. Igualmente acudiremos al término «participantes» para referirnos a ellos, al considerar que, aún más que mediados, su papel debe ser activo, aun yendo en contra con el uso de este término de una idea que posteriormente defenderemos: que el mediador es también participante.

posición inicial de eso que considera justo y que considera que *debe* recibir (posición); un cambio respecto a los sentimientos y emociones despertados a lo largo del conflicto; un cambio, al fin, mantenido por toda una serie de narrativas construidas respecto al conflicto, respecto a la visión de sí mismo, la visión del otro y la de la relación, y respecto a la solución. Parten todas estas visiones de los modelos de mediación aceptados por la propia comunidad mediadora de la idea de que efectivamente las personas en conflicto están superadas por éste y es tarea del mediador facilitar el cambio: bien sea porque las partes están en posiciones y el mediador debe ayudar a enfocarlas en sus intereses; bien porque las personas están debilitadas y ensimismadas y el mediador debe facilitar para que las partes puedan fortalecerse y abrirse al otro; o bien porque están superadas por narrativas cerradas y el mediador debe buscar aperturas y reforzar historias alternativas en donde queden legitimadas. Es decir, todos los modelos plantean la necesidad de esos cambios previos a la posible superación o solución del conflicto y entienden que el papel del tercero es, aun respetando el deseo y la decisión de las partes, crear oportunidades para que se produzcan estos cambios.

Esto genera un debate ya clásico en mediación que aquí deseamos abordar: cuál es el papel del profesional. ¿No es la posibilidad del cambio algo que en todo caso deberían elegir las partes libremente y todo planteamiento inicial del mediador hacia el cambio está ya de alguna manera forzando a las partes a que vayan en determinada dirección? Si los mediados o participantes desean mantenerse en sus posiciones de conflicto, ¿por qué va el mediador a influir en el caso como para sacarles de estas posiciones? ¿No es eso acaso una sobreactuación inadecuada por parte del mediador? Es éste posiblemente el debate más importante de nuestra profesión como mediadores.

• ¿CUÁL ES LA RAZÓN DE SER DE LA MEDIACIÓN?

Empecemos por cuestionarnos cuál es la razón de ser de la mediación. ¿Por qué acudir a una mediación?

Para responder a esta pregunta, vamos a referirnos a unas interesantes reflexiones que Kenneth Melchin y Cheryl Picard ponen sobre la mesa en «Transforming Conflict through Insight» (Melchin & Picard, 2008, pp. 11-14), los autores del modelo de mediación insight. Requiere esto que vayamos atrás a revisar los muy distintos planteamientos de democracia de dos de los considerados padres de la misma: Hobbes y Rousseau. Pedimos al lector que nos acompañe atrás brevemente. Plantean estos autores que la democracia vista desde el enfoque de Hobbes coloca la atención como foco principal en la seguridad y en la libertad de los ciudadanos. Esa es la principal misión que trasladamos al Estado y que queda recogida en la

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

