



Guía cartográfica meta-argumentativa del conflicto mediado desde el pensamiento sistémico

Victorina Bastante Soler^a

Como citar este artículo:

Bastante Soler, V. Guía cartográfica meta-argumentativa del conflicto mediado desde el pensamiento sistémico. *Eirene Estudios De Paz Y Conflictos*, 8(14).
<https://doi.org/10.62155/eirene.v8i14.293>

Recibido:

25 de Septiembre de 2024

Aprobado:

11 de noviembre de 2024

^aORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0214-4054>

Universitat de València

Doctoranda en la línea de investigación lógica y argumentación en la Facultad de Filosofía de la Universidad de Valencia. Licenciada en Publicidad y Relaciones Públicas por la Universitat Oberta de Catalunya. Diplomada en Ciencias Empresariales por la Universidad Jaume I de Castellón. Mediadora civil, mercantil y familiar acreditada por el Ministerio de Justicia de España. Correo electrónico: vicbaso@alumni.uv.es

GUÍA CARTOGRÁFICA META- ARGUMENTATIVA DEL CONFLICTO MEDIADO DESDE EL PENSAMIENTO SISTÉMICO

Resumen

Este estudio presenta una guía cartográfica meta-argumentativa diseñada para analizar y gestionar conflictos desde una perspectiva sistémica, integrando herramientas de la pragma-dialéctica y la programación neurolingüística (PNL). La guía se organiza en tres anillos que permiten explorar el conflicto desde sus raíces intrapersonales hasta su manifestación en contextos interpersonales y sistémicos. El primer anillo examina cómo las creencias y experiencias personales influyen en la generación de diferencias. El segundo anillo se centra en la degeneración de estas diferencias en conflictos abiertos, subrayando la relevancia de las maniobras argumentativas, como las falacias, que exacerbaban la situación conflictiva. El tercer anillo analiza las estrategias de resolución, como la mediación y el litigio, destacando cómo la mediación promueve un diálogo crítico y aborda las causas subyacentes, facilitando la resolución del conflicto y previniendo futuros enfrentamientos. La guía propone que los mediadores adopten un enfoque sistémico para minimizar bloqueos argumentativos y promover nuevas perspectivas entre las partes en conflicto, asegurando así un proceso de mediación más profundo y consciente. Asimismo, enfatiza la necesidad de que los

mediadores comprendan la estructura del conflicto para intervenir eficazmente y crear un entorno favorable para el diálogo crítico y la transformación actitudinal de los agentes mediados, logrando soluciones sostenibles y una gestión más efectiva de los conflictos futuros.

Palabras clave: Conflicto, Mediación, Pragma-dialéctica, PNL, Pensamiento Sistémico

META-ARGUMENTATIVE CARTOGRAPHIC GUIDE TO MEDIATED CONFLICT FROM A SYSTEMIC THINKING PERSPECTIVE

Abstract

This study presents a meta-argumentative cartographic guide designed to analyze and manage conflicts from a systemic perspective, integrating tools from pragma-dialectics and Neuro-Linguistic Programming (NLP). The guide is organized into three rings that explore conflict from its intrapersonal roots to its manifestation in interpersonal and systemic contexts. The first ring examines how personal beliefs and experiences influence the emergence of differences. The second ring focuses on the escalation of these differences into open conflicts, highlighting the relevance of argumentative maneuvers, such as fallacies, that exacerbate conflict situations. The third ring analyzes resolution strategies, such as mediation and litigation, emphasizing how mediation promotes critical dialogue and addresses underlying causes, facilitating conflict resolution

and preventing future confrontations. The guide suggests that mediators adopt a systemic approach to minimize argumentative blockages and foster new perspectives among conflicting parties, thus ensuring a deeper and more conscious mediation process. It also emphasizes the need for mediators to understand the structure of conflict to

intervene effectively and create a favorable environment for critical dialogue and the attitudinal transformation of the mediated agents, achieving sustainable solutions and more effective conflict management in the future.

Keywords: Conflict, Mediation, Pragma-dialectics, NLP, Systemic Thinking

1. INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la mediación de conflictos, la complejidad de los factores involucrados en la comunicación humana requiere herramientas innovadoras que permitan a los mediadores abordar no solo los síntomas superficiales de un conflicto, sino también sus causas subyacentes. Este artículo presenta el desarrollo de una guía cartográfica meta-argumentativa del conflicto desde una perspectiva sistémica, integrando las herramientas de la pragma-dialéctica y la Programación Neurolingüística (PNL) como enfoques complementarios para analizar y gestionar los conflictos. La problemática central de este estudio radica en la necesidad de herramientas efectivas para mediadores que deseen intervenir en conflictos complejos y multicausales de manera estructurada, consciente y profunda. Así, surge la pregunta de investigación: ¿Cómo puede una guía cartográfica meta-argumentativa mejorar la comprensión y resolución de conflictos en contextos de mediación desde una perspectiva sistémica?

El objetivo principal de este estudio es diseñar y presentar una guía práctica para el análisis de conflictos que abarque desde sus raíces intrapersonales hasta su manifestación en contextos interpersonales y sistémicos. Para ello, se han definido tres objetivos específicos: (1) analizar cómo las creencias, emociones y experiencias personales influyen en la generación de diferencias que pueden escalar a conflictos; (2) examinar el papel de las maniobras argumentativas, como las falacias, en la degeneración del conflicto; y (3) comparar la efectividad de las estrategias de resolución, como la mediación y el litigio, en

la minimización de las causas del conflicto y la creación de un entorno favorable para el diálogo crítico y la transformación actitudinal.

Este estudio se basa en la integración teórica de los modelos de planificación del conflicto de Sara Greco Morasso (2011) y Wehr (1979), así como en la teoría del pensamiento sistémico aplicada a la gestión de conflictos. La guía cartográfica propuesta se organiza en tres anillos jerarquizados e interconectados que representan los niveles intrapersonales, interrelacionales y contextuales del conflicto. Cada anillo permite identificar las dinámicas que influyen en la formación, degeneración y resolución del conflicto, facilitando así una intervención mediadora efectiva. Este enfoque sistémico refleja la interrelación y continuidad de los diferentes niveles del sistema conflictual, donde cada nivel influye y es influenciado por los demás constantemente.

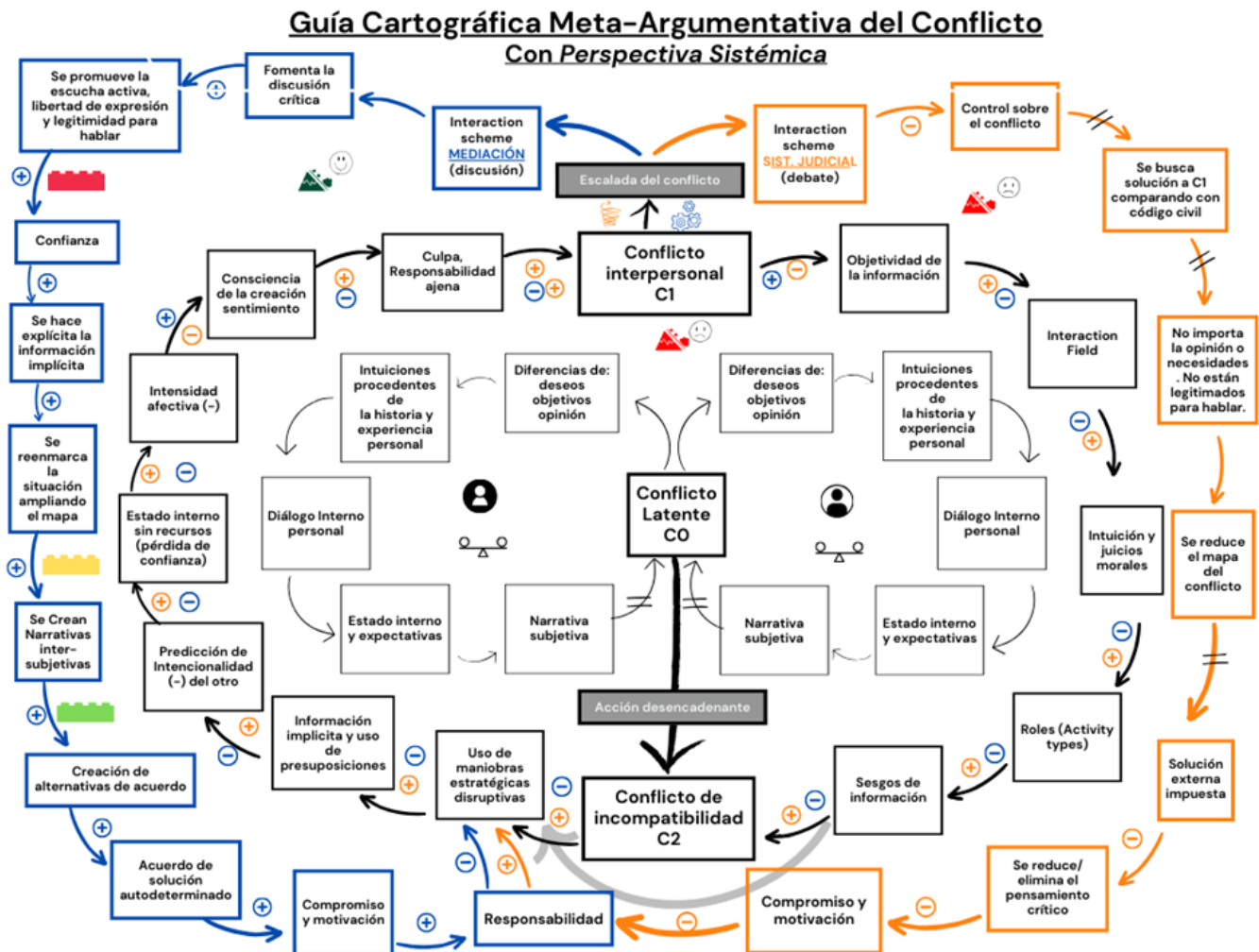
Las variables clave consideradas en este estudio son las dinámicas intrapersonales, interpersonales y contextuales que afectan la gestión del conflicto, medidas a través de su manifestación en los tres anillos del modelo propuesto. Este modelo permite a los mediadores observar y analizar cómo los cambios en un nivel afectan al sistema completo, proporcionando un marco claro para diseñar intervenciones que aborden tanto los síntomas como las causas del conflicto.

Este estudio tiene sus limitaciones, ya que se centra en contextos específicos de mediación organizacional y puede no ser aplicable a todos los tipos de mediación. No obstante, se espera que la guía sea útil para mediadores que buscan herramientas más sofisticadas para intervenir en conflictos complejos. El alcance de esta investigación radica en proporcionar un modelo práctico que pueda ser aplicado en la formación de mediadores, así como en la intervención directa en conflictos reales. Como tal, se justifica la elección de esta temática dada la creciente necesidad de enfoques más integrados y dinámicos en la mediación de conflictos, particularmente en un mundo donde las relaciones interpersonales y organizacionales son cada vez más complejas y multicausales.

Con base en estos antecedentes, se pretende demostrar que la adopción de esta guía cartográfica meta-argumentativa puede enriquecer el proceso de mediación, proporcionando a los mediadores una herramienta robusta para la identificación y manejo efectivo de los

elementos limitantes en los conflictos, fomentando así la creación de un entorno propicio para el diálogo crítico y el desarrollo de soluciones sostenibles.

Figura 1: Guía Cartográfica Meta-Argumentativa del Conflicto con Perspectiva Sistémica.



Fuente: Elaboración propia.

2. METODOLOGÍA

La metodología empleada en esta investigación ha sido de carácter cualitativo y sigue un enfoque exploratorio, integrando conceptos de la pragma-dialéctica, la Programación

Neuro-Lingüística (PNL), y el pensamiento sistémico para crear una guía práctica de análisis y manejo de conflictos. Este enfoque se desarrolla en tres fases fundamentales:

1^a) Realizamos una revisión teórica crítica donde se analizan las aportaciones de Sara Greco sobre la degeneración del conflicto y el modelo de mapeo propuesto por Wehr, identificando las limitaciones de un enfoque lineal en el análisis de conflictos. Esta revisión crítica nos permite proponer un modelo sistémico y multidimensional que integra los niveles interrelacionales y contextuales del conflicto, superando las limitaciones detectadas en modelos previos.

2^a) A partir de esa revisión, hemos desarrollado dos herramientas específicas para mejorar el desempeño de los profesionales de la mediación. Por una parte, en este artículo presentaremos la “Guía Cartográfica Meta-Argumentativa”, diseñada para mapear visualmente el conflicto en diferentes niveles, y así facilitar la identificación de las fases críticas y las desviaciones argumentativas que pueden afectar a la resolución del conflicto. Y, por otra, explicaremos el “Mapa de Ruta Meta-Argumentativa y Contextual”, donde a modo de guía, se permite al mediador adaptar sus intervenciones a las necesidades emocionales y cognitivas de las partes, fomentando un diálogo más efectivo y contextualizado.

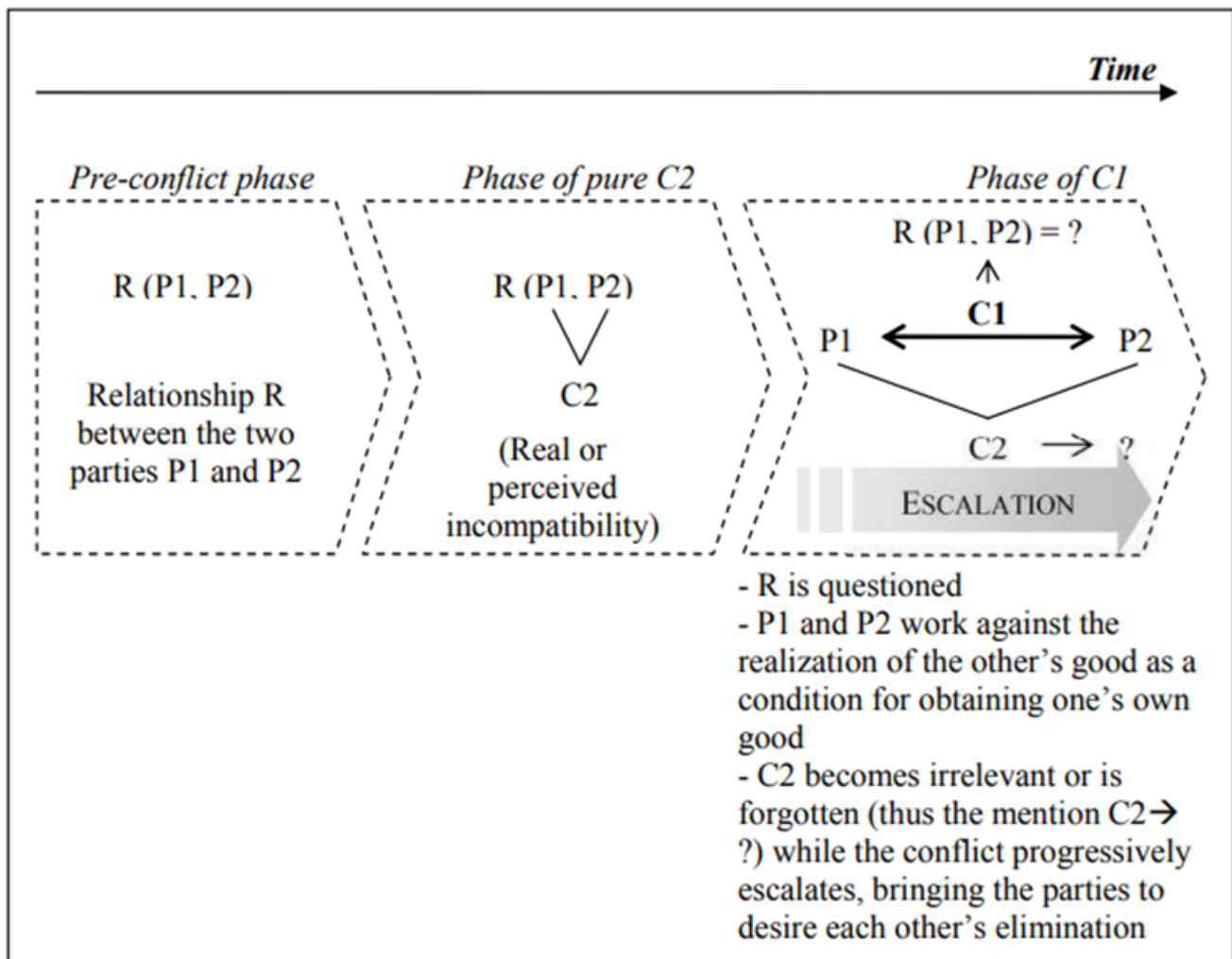
3^a) Con el fin de evaluar la utilidad y precisión de las herramientas, se ha incluido en el artículo un caso real que refleja las situaciones complejas de mediación que surgen habitualmente en un proceso de mediación. Pretendemos que este ejemplo permita mostrar cómo las herramientas desarrolladas en este artículo pueden ayudar a identificar y elegir maniobras estratégicas argumentativas que sean precisas de modo que minimicen desviaciones del diálogo crítico, promoviendo un análisis riguroso y efectivo en situaciones de alta complejidad.

3.RESULTADO DEL ESTUDIO SEMÁNTICO DE GRECO APLICADO A LA PLANIFICACIÓN DE CONFLICTOS DE WEHR

Greco (2011) analiza la ontología del conflicto y utiliza la guía de planificación de conflictos de Wehr (1979) para lograr “una comprensión más clara de los orígenes, la naturaleza, la dinámica y las posibilidades de resolución del conflicto” (Wehr, 1979, pp. 18-19). Según Wehr, “para intervenir eficazmente en un conflicto para resolverlo, uno debe

ser capaz de analizarlo adecuadamente” (Wehr, 1979, p. 1). Partiendo de este principio, Greco integra los resultados de su análisis semántico para identificar los factores esenciales y las relaciones que se presentan en el conflicto, destacando aquellos susceptibles de ser influenciados para alcanzar la resolución. Sin embargo, tras analizar este modelo, observamos que su funcionalidad en mediación es limitada.

Figura 2: The mediator’s analysis of context and conflict in relation to the conflict mapping guide.



Fuente: Greco, 2011.

El mapa de Greco parte de la interacción de dos personas con una relación previa que, ante una discrepancia de opinión, puede llegar a un conflicto de incompatibilidad total, o C1, el cual es el conflicto que usualmente llega a mediación o a los juzgados. Greco señala que, si el mediador se centra solo en resolver el C1, se deja de lado el origen del conflicto, C2, que corresponde a la discrepancia inicial de opiniones, creencias u objetivos. Este es el verdadero núcleo del conflicto que a menudo permanece implícito y no se aborda adecuadamente.

El mapa de degeneración del conflicto de Greco (2011) resalta la necesidad de que el mediador diseñe el diálogo argumentativo para abordar un conflicto interpersonal antes de que se vuelva intratable (Bar-Tal, 2013). La intervención del mediador implica elegir el tópico adecuado, adaptarse a los mediados como auditorio, usar mecanismos de presentación apropiados y detectar falacias para mantener un diálogo crítico que ayude a las partes a identificar el origen del conflicto (C1) (Greco, 2011). En etapas avanzadas, el mediador acompaña a los mediados en la búsqueda de soluciones, reestructurando la conversación desde el origen del conflicto hasta su resolución.

Aunque la propuesta de Greco, que integra la degeneración del conflicto y la pragmático-dialéctica, representa un avance significativo, se considera incompleta para la mediación práctica. Según Greco (2018), los mediadores deben actuar como diseñadores de espacios argumentativos y participantes no canónicos en el proceso (Greco, 2011). Esto incluye la detección de falacias y la rectificación de argumentos para evitar descarrilamientos del diálogo.

Sin embargo, en una mediación real, no hay tiempo para analizar en profundidad la lógica de los argumentos o para aplicar de manera rigurosa modelos como el ATM de Greco y Rigotti. El mediador debe identificar y gestionar las falacias y desviaciones del diálogo crítico en tiempo real, asegurando que la discusión siga una estructura argumentativa ideal que facilite la resolución de diferencias (van Eemeren & Grootendorst, 1984).

El mediador, entonces, debe actuar simultáneamente como compositor y ejecutante, ajustando la interacción en tiempo real para que se asemeje a un diálogo crítico. Usando

una metáfora musical, el mediador es como el líder de una banda de jazz bebop: aunque cada participante tiene libertad para expresarse, todos deben seguir la melodía base del diálogo razonable¹. De esta manera, el mediador detecta las intervenciones que desvían a las partes del objetivo de llegar a un acuerdo y corrige el curso hacia el diálogo crítico para evitar la escalada del conflicto.

4. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PRIMER ANILLO DE LA GUÍA CARTOGRÁFICA META-ARGUMENTATIVA DEL CONFLICTO

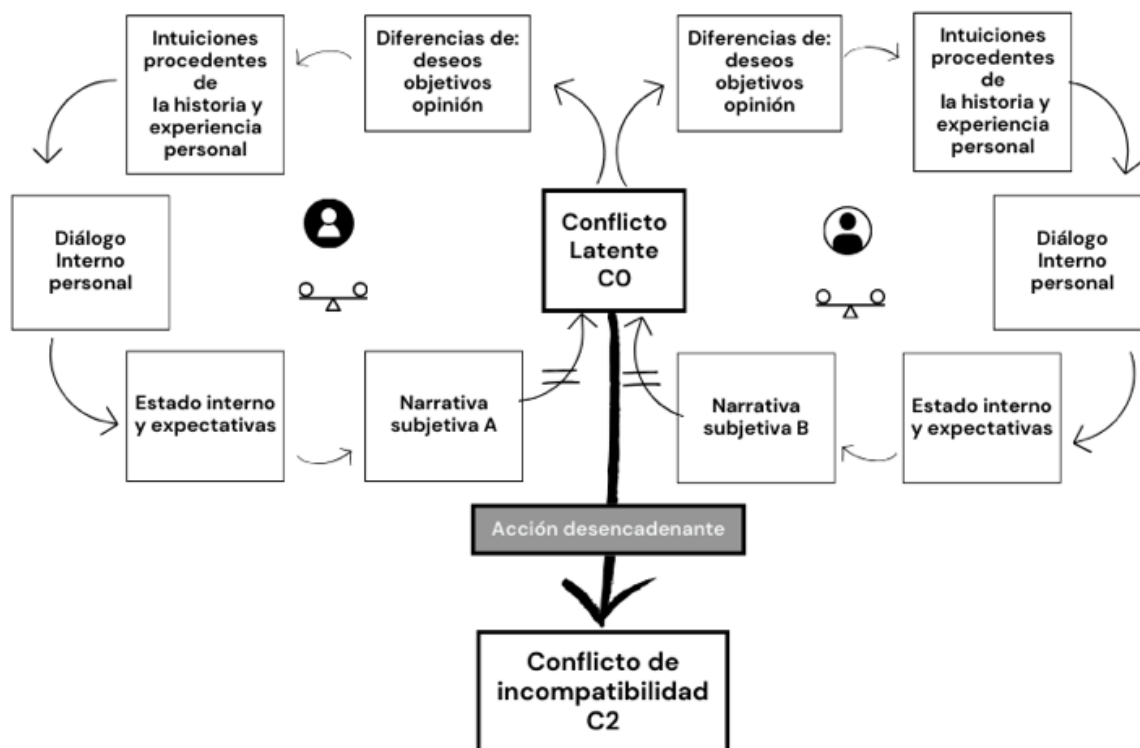
Siguiendo la línea de Greco, hemos realizado un gráfico pormenorizado que tiene en cuenta diversos aspectos.

1. La ontología de las personas, sus historias y experiencias personales que aportan a la mediación
2. Los patrones argumentativos y cómo se transforman las argumentaciones dialécticas y retóricas.
3. El entorno contextual donde tienen lugar estas argumentaciones, que al mismo tiempo guía y restringe futuras líneas argumentativas. En este sentido, el gráfico refleja los efectos de resolver un conflicto mediante la mediación en comparación con el sistema judicial tradicional.

¹ Esto representa la descripción de una discusión argumentativa. La argumentación se considera ideal como una constelación de actos de habla funcionales para la resolución de una diferencia de opinión (van Eemeren y Grootendorst 2004). Esto no significa que el diálogo argumentativo siempre resulte en una resolución completa de la diferencia, y las partes tampoco se comportan siempre de manera razonable. Los modelos normativos de argumentación, como el propuesto por van Eemeren y Grootendorst (2004), ofrecen un modelo de cómo debería desarrollarse la argumentación si las partes quieren resolver su desacuerdo según sus propios méritos. Las discusiones de la vida real pueden compararse con este estándar ideal, para comprender en qué medida se han basado en la argumentación y en qué medida contribuyeron a la resolución de una diferencia de opinión.

Figura 3: Guía Cartográfica Meta-Argumentativa del
Conflicto con Perspectiva Sistémica, 1er. anillo

Guía Cartográfica Meta-Argumentativa del Conflicto
Con Perspectiva Sistémica. 1ºAnillo



Fuente: Elaboración propia.

En el primer anillo de la guía cartográfica, se analizan los factores intrapersonales que intervienen en la relación cotidiana entre dos personas. Cada individuo trae consigo un microsistema, un conjunto complejo de creencias, valores, emociones, aprendizajes y experiencias, que interactúa con el microsistema del otro. Ambos sistemas buscan mantener un tipo de homeostasis, tanto a nivel personal como relacional, que permite la coexistencia y el equilibrio. Este enfoque se fundamenta en la teoría ecológica del desarrollo humano de Urie Bronfenbrenner (1987), que propone que el desarrollo de la conducta humana

es el resultado de la interacción continua entre el individuo y su entorno. La teoría de Bronfenbrenner, que surge de la teoría general de sistemas, describe cómo el microsistema (el entorno inmediato de interacción, como la familia o el trabajo) y otros sistemas más amplios (mesosistema, exosistema, macrosistema) influyen mutuamente y afectan el desarrollo de la persona.

En el diseño del gráfico del primer anillo, se asume la existencia de dos personas (P1 y P2), cuyas historias, sistemas de creencias y experiencias personales afectan su comportamiento y sus interacciones desde la fase de pre-mediación. Este supuesto es clave, ya que permite al mediador no solo considerar los argumentos explícitos que se presentan durante la mediación, sino también explorar los factores implícitos, los micro-contextos y las interconexiones que componen estos microsistemas. Detectar estos elementos subyacentes es fundamental para que el mediador pueda guiar el proceso de mediación de manera efectiva, dirigiendo la atención no solo a los síntomas del conflicto, sino también a sus raíces más profundas.

La teoría de sistemas sostiene que los sistemas, tanto los generales como los personales, tienden a mantener el statu quo para asegurar su estabilidad y supervivencia. El cambio, cuando no es progresivo ni asimilado mediante el aprendizaje, genera una disrupción que puede percibirse como una amenaza. Esta percepción de amenaza o estrés en el sistema personal genera un conflicto latente, marcado en el gráfico como C0. Este conflicto latente se intensifica a medida que se hace más difícil adaptarse al cambio, lo que lleva a un reconocimiento del conflicto por parte de los individuos. Cuando esta adaptación falla, surge un conflicto de incompatibilidad (C2), un punto crítico donde las personas reconocen que ya no es posible mantener su situación actual sin comprometer sus necesidades o creencias fundamentales.

El modelo de Thomas-Kilman (1974) es particularmente útil para entender cómo las personas reaccionan ante estos conflictos con el fin de mantener la estabilidad de sus sistemas. Este modelo identifica cinco estilos de gestión del conflicto (competición, evitación, colaboración, compromiso y acomodación), los cuales reflejan no solo las relaciones previas entre las partes, ya sean simétricas o complementarias, sino también sus dinámicas de poder y preferencias por mantener o cambiar la situación actual. Este entendimiento permite al

mediador intervenir de manera más informada, facilitando la comunicación y ayudando a las partes a navegar las tensiones inherentes al conflicto.

En este primer anillo, es fundamental para el mediador elegir cuidadosamente el tópico de discusión que permita guiar la conversación hacia un diálogo crítico. Aquí, los niveles lógicos de Robert Dilts (2003, p. 256), basados en los niveles neurológicos de Gregory Bateson, ofrecen un marco para comprender cómo un mismo evento puede ser interpretado de maneras muy diferentes según el nivel lógico desde el cual se aborde (por ejemplo, desde un enfoque basado en el entorno, el comportamiento, las creencias, o la identidad). Esta comprensión ayuda a identificar las raíces de la falta de empatía y la rigidez en las posiciones de las partes, facilitando la apertura hacia un entendimiento mutuo más profundo y constructivo.

La perspectiva sistémica que adoptamos permite captar cómo diferentes formas de entender el conflicto crean subuniversos interconectados e interdependientes. La guía cartográfica meta-argumentativa del conflicto facilita al mediador identificar los elementos del sistema que contribuyen al conflicto y analizar cómo las interacciones entre estos elementos pueden intensificar o resolver el conflicto. Así, el mediador puede diseñar sus intervenciones no solo para abordar los síntomas visibles del conflicto, sino también para trabajar con las causas subyacentes que lo generan, promoviendo cambios argumentativos y actitudinales que conduzcan a soluciones sostenibles.

El gráfico se compone de dos bucles de retroalimentación que, cuando entran en contacto, se convierten en bucles de compensación. Este diseño refleja cómo, cuando un cambio significativo no puede ser integrado dentro del sistema personal o relacional, surge la necesidad de gestionar el conflicto. Las opciones ante esta situación incluyen ignorar el problema, tomar decisiones ineficaces que no solucionen el problema o, en su defecto, encontrar nuevas formas de diálogo que permitan resolver el conflicto de manera efectiva. Cuando las dos primeras opciones fallan, surge el conflicto de incompatibilidad (C2), donde las diferencias son vistas como irreconciliables.

Como señala Greco, C2 aparece cuando las partes reconocen la incompatibilidad y deciden enfrentar la situación a través de la comunicación, aunque esta pueda ser problemática o incluso conflictiva. Aunque la comunicación pueda interrumpirse o volverse más rígida,

el conflicto sigue latente, y la calidad del diálogo y el manejo de la situación dependerán de las habilidades argumentativas, sociales² y emocionales de las partes. La mediación, en este contexto, se convierte en un proceso fundamental para restaurar el diálogo crítico y evitar la escalada del conflicto, redirigiendo las conversaciones hacia una resolución más colaborativa y consciente.

5. ANALISIS Y DESCRIPCIÓN DEL SEGUNDO ANILLO DE LA GUIA CARTOGRÁFICA META-ARGUMENTATIVA DEL CONFLICTO

En el segundo anillo, hemos reflejado la dinámica inter-relacional que mantienen las dos partes en conflicto sin ayuda externa. El gráfico del segundo anillo representa la primera actividad comunicativa que las personas realizan cuando surge una diferencia de opinión en su vida cotidiana. Este nivel es donde ocurren la mayoría de los conflictos en la sociedad, debido al gran volumen de relaciones interpersonales que existen. Siguiendo la teoría de Bronfenbrenner, los conflictos surgen frecuentemente cuando las relaciones se desarrollan entre los diferentes niveles del sistema: el microsistema (relaciones directas como en la familia), el mesosistema (interrelaciones entre varios entornos en los que participa la persona), el exosistema (contextos más amplios que no incluyen a la persona directamente), y el macrosistema (cultura y subcultura que configuran el entorno social de la persona).

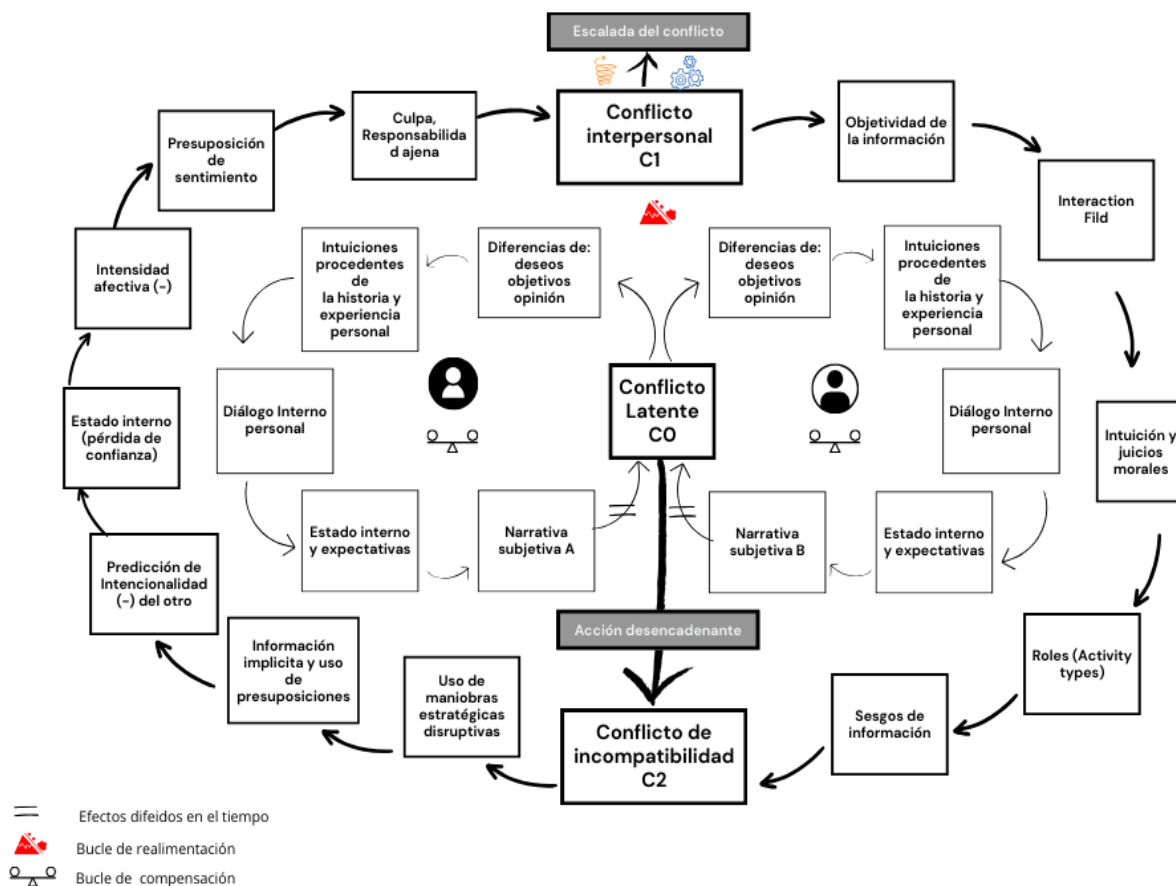
Este segundo anillo refleja cómo las dinámicas inter-relacionales impulsan la aparición de conflictos en entornos cotidianos. Aquí, las interacciones están marcadas por un intercambio constante de argumentos y contra-argumentos, que conforman el eje central de la pragma-dialéctica en el análisis de las diferencias de opinión. Estas diferencias de opinión, que inicialmente pueden parecer triviales, pueden escalar rápidamente cuando los interlocutores adoptan estrategias argumentativas que buscan no tanto la resolución del conflicto como la defensa de una posición particular. En este sentido, las herramientas de la

2 Nos referimos a las *habilidades sociales* de Goldstein donde se diferencian 6 grupos: G1, autoexpresión en situaciones sociales básicas. G2, Defensa de los propios derechos, habilidades sociales avanzadas. B3, expresión de enfado y disconformidad, asertividad. G4, alternativas a la agresión en la gestión del conflicto, decir no y poner límites. G5, habilidades para hacer frente al estrés y a la ansiedad, hacer peticiones, resiliencia. G6, habilidades de planificación e interacciones positivas ante la diversidad.

pragma-dialéctica se convierten en elementos clave para identificar cómo estas estrategias no solo afectan la comunicación, sino que también distorsionan la percepción de las partes.

Figura 4: Guía Cartográfica Meta-Argumentativa del Conflicto con Perspectiva Sistémica, 2nd. anillo

**Guía Cartográfica Meta-Argumentativa del Conflicto
Con Perspectiva Sistémica. 2º Anillo**



Fuente: Elaboración propia

El primer elemento que recoge el segundo anillo, que surge de la aparición de C2, es la detección del uso de falacias por los agentes mediados como maniobras estratégicas. Estas maniobras tienen dos objetivos principales: uno dialéctico, para justificar sus actos a

través de sus razones, y otro retórico, para presentar sus argumentaciones de una manera persuasiva y coherente con sus objetivos. Es crucial entender que estas falacias, al no estar alineadas con un diálogo crítico genuino, propician distorsiones comunicativas que alejan a las partes del propósito de resolver sus diferencias.

El uso excesivo de falacias provoca descarrilamientos argumentativos, situaciones donde el foco de la discusión se desplaza y se propician presuposiciones debido a la información implícita en los argumentos. Las presuposiciones implican asumir que el interlocutor comparte el mismo conocimiento o contexto, lo que lleva a malentendidos recurrentes. Esto se ve agravado por los dos niveles de filtrado que sufren los mensajes: primero, cuando el emisor verbaliza el mensaje, el cual puede no coincidir exactamente con lo que quería decir, y segundo, cuando el receptor acomoda el mensaje a su propia experiencia y contexto, modificando así su interpretación original. Esta degeneración del mensaje se explica desde la gramática transformacional de Chomsky, y es abordada en la Programación Neurolingüística (PNL) a través del metamodelo, una herramienta que busca detectar las omisiones, generalizaciones y distorsiones que alteran el significado original de la comunicación.

Ambos agentes en conflicto participan en una acción simultánea de interpretación de la situación conflictiva. Partiendo de sus historias personales (subsistemas), cada uno construye presuposiciones que, junto con la información implícita, influyen en sus predicciones sobre la intencionalidad de las acciones del otro. Dependiendo de cómo se perciba el efecto de una acción, se genera una predicción de intencionalidad positiva o negativa. Este juicio tiende a ser unilateral y centrado en los resultados de la acción, sin tener en cuenta posibles intenciones benignas de la otra parte. Por tanto, se asume que cualquier daño ha sido intencional, omitiendo la posibilidad de que los efectos negativos hayan sido accidentales. Esta predicción negativa de intencionalidad genera desconfianza y alimenta la intensidad afectiva negativa, lo que refuerza la interpretación emocional del conflicto. Según la teoría de las emociones construidas de Lisa Feldman (2018), el cerebro no responde a categorías emocionales universales preexistentes; en cambio, construye cada emoción en tiempo real como una predicción basada en experiencias pasadas, sensaciones corporales y contexto

actual. Esta predicción otorga significado a las sensaciones físicas, transformándolas en emociones etiquetadas, y, al asignar una narrativa específica, cada emoción influye en el juicio y en la interpretación de la situación. En mediación, este enfoque permite comprender cómo cada parte podría construir emociones de manera subjetiva, interpretando las interacciones desde su historia personal y percepciones culturales, lo cual refuerza patrones de conflicto o facilita su resolución.

En contraste, Carl Rogers (1989) ofrece una perspectiva centrada en la validación de la experiencia emocional individual a través de la empatía y la congruencia. Mientras que Feldman se enfoca en el proceso dinámico de construcción emocional, Rogers subraya la importancia de una comprensión genuina y sin juicio que permita a las personas reconfigurar sus emociones dentro de un contexto seguro y validante. En mediación, esta postura facilita un espacio en el que las partes sienten que sus emociones, aunque construidas subjetivamente, son reconocidas y comprendidas. La combinación de estos enfoques permite al mediador actuar no solo como facilitador de diálogo crítico, sino también como una presencia estabilizadora que comprende las emociones tanto en su naturaleza construida como en su impacto en la relación interpersonal.

En situaciones de alta intensidad emocional, la capacidad cognitiva de las personas se restringe, limitando la cantidad de recuerdos disponibles que coinciden con situaciones similares del pasado. Este fenómeno es descrito por Daniel Kahneman a través del funcionamiento del Sistema 1 (“rápido”), que toma decisiones inmediatas basadas en patrones previos, en contraste con el Sistema 2 (“lento”), que es más reflexivo y deliberado. Cuando el Sistema 1 predomina, especialmente en contextos de conflicto, las personas tienden a verse a sí mismas como víctimas, atrapadas en un ciclo de intercambio de roles y emociones negativas, lo cual se explica a través del triángulo dramático de Karpman, que describe los roles de víctima, salvador y perseguidor. Este modelo psicológico muestra cómo estas dinámicas de rol pueden perpetuar el conflicto en las relaciones interpersonales.

A medida que el C2 degenera hacia C1, las partes aún mantienen la esperanza de resolver el conflicto sin ayuda externa, pero a medida que se agotan los recursos argumentativos y la comunicación se torna más ambigua, la búsqueda de ayuda externa se hace inevitable.

Para distinguir la incompatibilidad personal, diferenciamos entre C1 (cuando se decide buscar ayuda de un tercero) y C1' (cuando la incompatibilidad se establece implícitamente en las argumentaciones). Durante C1', las personas pueden intercambiar mensajes ambiguos y oscuros donde, aunque las palabras parezcan lógicas, el tono y los gestos comunican mensajes contradictorios. Esta incoherencia entre experiencia, conciencia y comunicación es lo que Carl Rogers identifica como una barrera a la comunicación efectiva (Roger, 1989, p. 296).

El esfuerzo por solucionar el conflicto de forma autónoma a menudo lleva a que las personas continúen comunicándose, pero con una objetividad cada vez menor. La personalización del conflicto aumenta y pone en riesgo las identidades personales, lo que da lugar a posturas cada vez más rígidas y desconectadas del C2 original. Aquí, el contexto del conflicto (laboral, familiar, político, escolar, etc.) adquiere gran relevancia, ya que, según el situacionismo del “interaction field”, el comportamiento moral y ético se define más por los factores del contexto que por los rasgos de carácter. A medida que las necesidades y deseos originales se obvian, el conflicto se simplifica en términos de lo que debería ser, creando un entorno competitivo y limitando las alternativas para una resolución creativa.

Las personas comienzan a tomar decisiones basadas en intuiciones y juicios morales, guiados por la teoría de la congruencia (congruity theory). Según William Ury en “Obtenga el sí” (2000, p. 29), “se deben separar los intereses de las personas de sus posiciones”. Esta separación es clave para evitar la simplificación dicotómica del conflicto que intensifica los sesgos de información y fomenta el uso de maniobras estratégicas falaces. La teoría de la congruencia y sus “tipos de actividad” (Cf. Rigotti, Rocci y Greco 2006; Rigotti y Cigada 2004, pp. 77-111) sugieren que las personas en conflicto desarrollan posturas limitadas en función de los roles permitidos por el contexto específico, contribuyendo a la rigidez de las posiciones.

La perspectiva sistémica que hemos utilizado para desarrollar el gráfico muestra un bucle de realimentación por refuerzo que ilustra la dinámica que mantiene el conflicto. El C1 emergería cuando las partes en conflicto deciden que la situación es insostenible y que la última opción viable es buscar ayuda externa. Cuanto más tiempo circulen las personas en este segundo anillo, más se difumina el C2 debido al aumento de sesgos, falacias, y

narrativas subjetivas que erosionan la confianza y aumentan la intensidad afectiva negativa.

Por lo tanto, cuando se decide buscar ayuda externa, se considera que el C2 ha degenerado en C1. En este punto, el gráfico transita al tercer anillo, que representa la degeneración ampliada del conflicto y los efectos sistémicos que se obtienen en función de la estrategia elegida para resolver un conflicto C1, como la mediación o el litigio.

6. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL TERCER ANILLO DE LA GUÍA CARTOGRÁFICA META-ARGUMENTATIVA DEL CONFLICTO

Ante la aparición de C1, y la necesidad de ayuda externa, la primera decisión que han de tomar las personas en conflicto es la estrategia que consideran idónea para solucionar su situación. A grandes rasgos, las estrategias de resolución de conflictos se agrupan en dos: heterocompositiva o autocompositiva. La primera representa los métodos tradicionales de justicia donde las personas en conflicto pierden el control de las acciones en favor de un tercero, por ejemplo, el juez, quien dictará una sentencia vinculante. La segunda opción representa los métodos donde las personas en conflicto mantienen su autoridad respecto la toma de decisiones y buscan en la tercera persona ayuda para que les facilite mantener una comunicación óptima que les permita alcanzar un acuerdo de forma autodeterminada a las partes del conflicto. Esta segunda modalidad la conforman los métodos alternativos de solución de conflictos o MASC, que pueden ser definidos como aquella gama de procedimientos que sirven como alternativas al litigio en tribunales para la solución de controversias, involucrando generalmente la asistencia e intervención de un tercero neutral e imparcial (Cruz Barney, 2000). Dentro los MASC se encuentran incluidos, los siguientes métodos: arbitraje, conciliación, mediación y negociación.

La negociación es el proceso en el cual dos, o más partes, con un problema o un objetivo, emplean técnicas diversas de comunicación, con la finalidad de obtener un resultado o solución que satisfaga de manera razonable y justa sus pretensiones, intereses, necesidades o aspiraciones (Colaiácovo, 1998).

La mediación, método en el que centramos nuestro estudio, es un método alternativo para la

transformación pacífica de los conflictos en el cual un tercero llamado agente mediador guía, facilita y orienta a las partes, llamados agentes mediados, mediante técnicas de comunicación y gestión de conflictos para que arriben a un acuerdo que solucione su controversia.

La conciliación es un método alternativo de resolución de conflictos en el cual uno o más prestadores de servicios, que cuentan con la autoridad apropiada, intervienen para facilitar la comunicación entre las partes en conflicto. Estos facilitadores proponen recomendaciones o sugerencias que ayudan a las partes a encontrar una solución, ya sea total o parcial, que ponga fin al conflicto.

Figura 5: Cuadro resumen métodos de resolución de conflictos.

Métodos de Resolución de Conflictos

MÉTODO	AUTOCOMPOSITIVO/ HETEROCOMPOSITIVO	INTERVENCIÓN DE UN TERCERO	¿QUÉN RESUELVE?	GRADO DE FORMALISMO	FUERZA DE LA RESOLUCIÓN
Negociación	Autocompositivo		Las Partes	Informal	Acuerdo
Mediación	Autocompositivo		Las Partes	Informal con estructura	Convenio
Conciliación	Autocompositivo		Las Partes	Informal con estructura	Convenio
Arbitraje	Heterocompositivo		El árbitro	Libertad de las partes en cuanto al formalismo	Laudo
Juicio	Heterocompositivo		El Juez	Altamente Formal	Sentencia

Fuente: Elaboración propia

El arbitraje es un procedimiento heterocompositivo y extraprocesal, fundado en el principio de la voluntad de las partes, enalteciendo el *pacta sunt servanda*, en el que las partes someten a un particular —árbitro— sus diferencias, que actuará según *su potestad*, bajo la tutela del principio *erga omnes* basado en el caso del arbitraje comercial en el *Ius mercatorum* o *lex mercatoria* (Gorjón, 2001).

Con nuestro gráfico, desarrollado desde la perspectiva del pensamiento sistémico, además de ampliar el conocimiento de la dinámica del conflicto para flexibilizar la gestión por parte del tercero, también aporta claridad en cuanto a los efectos que cada opción de resolución de conflicto tiene para la evolución de conflictos futuros. De hecho, uno de los motivos actuales para promocionar intensamente la mediación es debido al aumento de la tasa de litigios que hace que no se pueda desarrollar una eficiente tutela judicial³.

Aun siendo un gráfico visual, donde se puede observar toda la información que influye en la degeneración del conflicto, la intención de vincular aspectos argumentativos, actitudinales y emocionales, hace que sea un gráfico complejo. Para facilitar su lectura, sin perder su beneficio visual panorámico, hemos realizado dos imágenes distinguiendo en cada una la estrategia de ayuda demandada por parte de los agentes mediados que analizaremos independientemente. La primera imagen se representa ante la opción de elegir el método heterocompositivo, a través de una demanda judicial. En la segunda imagen haremos lo mismo, eligiendo como método autocompositivo la mediación.

7. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LAS ALTERNATIVAS Y LOS POSIBLES EFECTOS EN EL CONFLICTO DENTRO DEL TERCER ANILLO

La visión panorámica que nos ofrece la guía cartográfica meta-argumentativa nos da la oportunidad de recoger los elementos argumentales, emocionales y contextuales

3 Según Sergio Oliva, portavoz de la Asociación Judicial Francisco de Vitoria (AJFV), la tasa de litigios que mide los asuntos ingresados por cada 1000 habitantes, se sitúa a cierre de 2023 entre el 143,8% y el 147,5%, cuando en el año 2018 era del 128,3%. Esto supone un aumento de entre 15 y 19 puntos porcentuales con respecto a hace tan solo cinco años. <<http://www.ajfv.es/estudio-de-ajfv-casi-la-mitad-de-las-jubilaciones-de-jueces-en-2023-fueron-voluntarias-4747/>>.

que influyen en la dinámica del conflicto. Además, teniendo en cuenta que el contexto delimita las estrategias argumentativas disponibles por los agentes mediados, hemos incorporado una herramienta de evaluación contextual que hemos llamado “mapa de ruta argumentativo”, donde hemos diferenciado las etapas contextuales, a través de las cuales el agente mediador ha de guiar a los agentes mediados para facilitar la transformación actitudinal y argumentativa hasta conseguir el contexto ideal para mantener un diálogo crítico. Estas etapas, marcadas en el mapa como piezas de figuras de lego, permiten especificar los indicadores argumentales y contextuales que se han de conseguir en cada etapa. Esto facilita la tarea del agente mediador, tanto para realizar el diseño de la estrategia en la mediación, como para tener una guía de evaluación de la evolución del procedimiento, como para detectar posibles desviaciones para intervenir lo antes posible.

En el trayecto que nos marca el mapa de ruta, el agente mediador adopta dos roles diferenciados para acompañar a los agentes mediados y conseguir los objetivos pragmáticos de la mediación. Estos roles son: el agente argumentativo descrito por Habermas, y el rol de agente regulador definido por Tindale (2015). A medida que va avanzando la travesía y van surgiendo necesidades específicas, proponemos diferentes herramientas de PNL que el agente mediador puede utilizar en el transcurso de las argumentaciones para reconducir las maniobras falaces contenidas en los argumentos de los agentes mediados, al mismo tiempo que mantiene su función meta-argumentativa y epistémica que le permiten ser fiel a la neutralidad e imparcialidad que condiciona la mediación.

La decisión de solucionar el conflicto a través de la mediación o de un litigio, ya es en sí un meta-reencuadre del conflicto, por eso es tan importante la calidad de información que se ofrece en la sesión informativa. La opción que se decida induce a los agentes mediados a tomar una perspectiva determinada que les impulsará a adoptar una actitud y un sistema de valores y creencias que dirigirán las diferentes actuaciones futuras, tanto de las personas en conflicto como del profesional que ayude a su resolución.

El propósito de cada estrategia estipula el objetivo del profesional que interviene, y este, determinará las acciones que sean más congruentes. Así mismo, tanto las acciones producidas

en el litigio como sus resultados, influirán en el sistema amplio del conflicto, retornando dicho resultado como retroalimentación al sistema donde las personas comparten una relación. Es decir, la forma en que se aborda y resuelve un conflicto termina influyendo en las raíces del propio conflicto. Es una dinámica interactiva y recíproca entre la acción y el resultado. La estrategia elegida para solucionar el conflicto pasa a formar parte de la solución a largo plazo, puesto que el efecto que se consiga, en modo de resolución de conflicto, interviene de forma retroactiva sobre su causa eliminándola o intensificándola.

Optar por la mediación, significa adoptar la discusión como canal comunicativo para resolver la disputa. Entendemos la mediación como un sistema circular donde se busca la regulación del sistema. Esto implica generar niveles de meta-estabilidad en vez de imponer una opción exacta ni predecible. Con proceso circular nos referimos a que las informaciones sobre la acción en curso nutren a su vez al sistema permitiéndole alcanzar su objetivo.

Partimos de la premisa que para solucionar el conflicto se ha de ampliar las perspectivas de los agentes mediados, y así reestructurar el marco que da significado a conflicto. Entendemos que el proceso de mediación es un proceso de aprendizaje donde los agentes mediados son los aprendices, el agente mediador el maestro (en términos meta-comunicativos) y la zona de desarrollo próximo (ZDP)⁴ se da en los nuevos patrones de comunicación que podrán adoptar a través de la ayuda del agente mediador para desarrollar nuevas habilidades comunicativas para resolver conflictos. El *esquema de interacción* que estructura la mediación, lleva incorporados en su desarrollo los principios de aprendizaje dialógicos que abarcan un conjunto de ideas que se integran en la interacción y el diálogo que se produce en una mediación. Estos principios sostienen el intercambio argumentativo donde las partes están comprometidas a encontrar una solución entre las dos opiniones. De hecho, como iremos viendo a lo largo de este estudio, estos principios dialógicos son los catalizadores reales para que se puedan desarrollar los principios de la mediación, es decir se convierten en premisas de los principios de la mediación (neutralidad, imparcialidad, voluntariedad y confidencialidad).

4 Vygotsky (1979, p. 86) definió la ZDP como “la distancia entre el nivel de desarrollo real (determinado por la resolución independiente de problemas) y potencial (determinado por la resolución de problemas bajo la guía de un adulto o en colaboración con compañeros más expertos).

La otra estrategia que representamos en el tercer anillo de nuestra guía cartográfica meta-argumentativa, es elegir el litigio para resolver el conflicto. Esta opción mantiene el interés instrumental que busca seguridad, entendiendo por seguridad “lo conocido” que permita conseguir la eficacia del proceso, en cuanto a llegar a un veredicto, en vez de la eficiencia de la resolución, que se representaría en un acuerdo valido y sostenible para el presente de las personas que tenga en cuenta el futuro.

Quien elige el litigio pretende que un tercero solucione la situación problemática mediante una sentencia. El canal comunicativo que se desarrolla en esta opción es el debate. El objetivo que se persigue acudiendo a los tribunales es ganar independientemente de la verdad o razonabilidad. Se entra en un entorno donde suele haber falta de respeto por los adversarios.

Otra perspectiva que nos puede servir para detectar y perfilar los diferentes movimientos argumentativos que se dan en una mediación o un litigio es la teoría de la autodeterminación desarrollada por Edward Deci y Richard Ryan. Esta teoría contempla en sus raíces la idea de la existencia de las necesidades humanas universales, como son: competencia, autonomía y relación con los demás, para explicar la motivación de los seres humanos (según Pink, 2009, p. 72). A esta teoría se añaden los modelos de liderazgo propuestos por Douglas McGregor representados en el Modelo X y Modelo Y. Recordamos que las funciones del agente mediador que hemos definido son la meta-argumentativa, epistémica y de liderazgo cooperativo. Tanto el modelo teórico de la autodeterminación, como el modelo teórico de liderazgo, mantienen que las personas se motivan de forma natural y buscan responsabilidades, sobre todo cuando se sienten competentes, autónomas y mantienen una buena relación con los demás. Entendemos los modelos de McGregor como dos tipos de actitudes que potencian diferentes comportamientos, la Actitud X y la Actitud Y. Dependiendo del esquema de interacción que se elija para resolver el conflicto, la mediación o el litigio, se puede predecir la actitud que adoptarán los agentes mediados y el agente mediador, que influirá en el procedimiento elegido, así como en el resultado y sus efectos secundarios en el sistema general del conflicto.

Desde la perspectiva de dichas teorías, representamos a la mediación con el modelo de liderazgo Y, que confía en que las personas puedan llegar a la solución de un conflicto a través del diálogo. Aunque, puede ser que en algunas situaciones le pueda faltar habilidades pudiendo pedir ayuda a agentes externos, en nuestro caso el agente mediador. De hecho, esta teoría manifiesta que si las personas no tienen habilidades suficientes se reflejará en un incremento de ansiedad que perjudicará el proceso de resolución (cf. Pink, 2009), cosa que ya nos va indicando cual será el objetivo del agente mediador.

El modelo de liderazgo que impulsa la actitud X, donde el marco de creencias apoya la idea que las personas no son responsables, evitan el esfuerzo y no están capacitados para llegar a una solución, lo encontramos en el litigio. Es el contexto donde aparece la figura del juez, como externo que controla y limita el proceso para resolverlo.

Una vez definidas las estrategias que hay para solucionar un conflicto con ayuda externa cuando se conforma el conflicto intrapersonal C1, pasamos a describir los elementos y la dinámica sistémica que adoptan dichos elementos en cada estrategia.

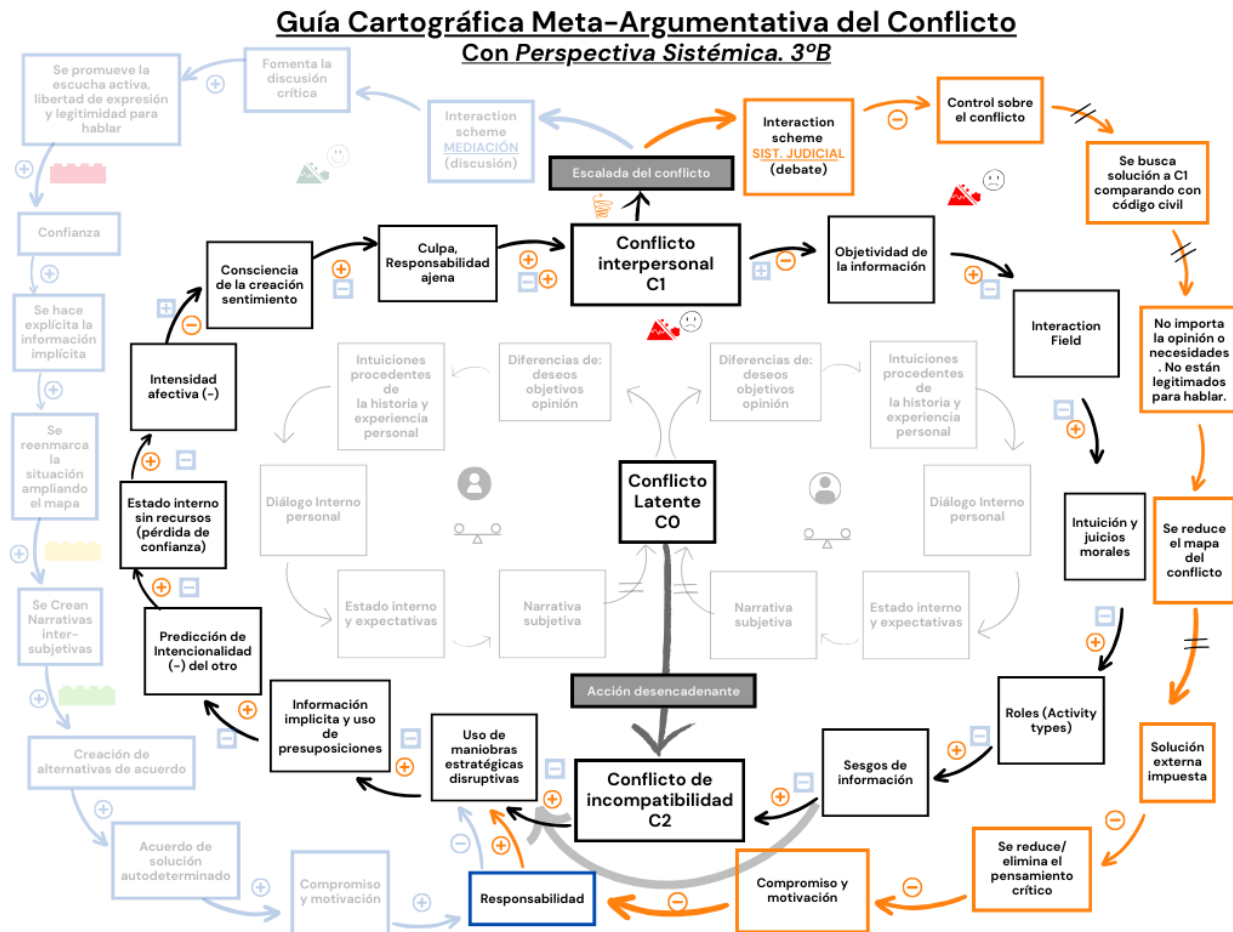
8. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LOS POSIBLES EFECTOS EN EL CONFLICTO DENTRO DEL TERCER ANILLO ANTE LA ELECCIÓN DE UNA DEMANDA JUDICIAL

Empezamos la explicación del tercer anillo con la estrategia del litigio como alternativa a la resolución de conflictos. La predisposición con la que el sistema acoge a las personas que están en conflicto es que estas no están capacitadas para llegar a una solución, lo primero que sucede es que las personas *pierden el control* sobre el conflicto. Los abogados de las partes trabajarán para ganar la demanda que versa específicamente sobre el C1. Es decir, no se tendrá en cuenta situación pre-judicial, ni necesidades, personales ni se buscará la satisfacción de ambas partes. Esto refleja una limitación en la capacidad de expresión de las partes para dar su opinión, hablar de sentimientos y necesidades.

El sistema judicial tradicional limita la oportunidad de generar conversaciones entre las personas en conflicto, por lo que se elimina el beneficio dialógico que se reflejaría en la apertura mental a través del aprendizaje, situación que podría prevenir de conflictos futuros.

El litigio se focaliza en el objeto de la demanda presentada a raíz de la situación C1. Esto, junto con el tiempo transcurrido desde el origen del conflicto C2, que se amplía mucho más debido a la lentitud del sistema judicial, hace que cada vez sea más desapercibido el C2. Esto hace que el mapa del conflicto se reduzca a la situación demandada C1. El litigio se focaliza en solucionar un síntoma sin tener en cuenta que lo ha provocado. Esto provoca que en un futuro se corra el riesgo de sufrir el mismo síntoma ampliado u otro diferente porque la causa que lo creó aún está presente, manteniendo el conflicto interpersonal. La solución es impuesta a través de la sentencia del juez. Puesto que la solución proviene de una tercera parte ajena al conflicto, se reduce el pensamiento crítico entre las partes en conflicto. Como consecuencia se minimiza, o se elimina totalmente, el compromiso y la motivación para cumplir la sentencia. La explicación del elevado número de sentencias incumplidas la encontramos en la teoría de la autodeterminación (SDT). Esta teoría describe dos roles de comportamiento diferenciados, el tipo I y el Tipo X. El tipo I toma las decisiones desde la motivación intrínseca. Para que surja esta motivación, la teoría explica que es esencial que la persona tome la decisión desde la libertad, contando con un mínimo de habilidades y siendo consciente del propósito.

Figura 6: Guía Cartográfica Meta-Argumentativa del



Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, está el tipo X, que refleja las condiciones del sistema retributivo de la justicia. La toma de decisión depende de un motivador externo y su propósito está en conseguir resultados rápidos, aunque no sostenibles en el tiempo. No se tiene en cuenta el esfuerzo, tanto energético como económico que se necesita para mantener el control para su cumplimiento.

Desde el pensamiento sistémico, se observa que el litigio, como estrategia, reduce el compromiso y la motivación de las partes del conflicto, lo que se traduce en una disminución

de la responsabilidad. Puesto que el conflicto C1 ha sido resuelto en el litigio, pero la actitud entre los agentes mediados no ha cambiado, se mantiene el conflicto de incompatibilidad C2 (posiblemente aumentado tras el litigio). Si los agentes mediados han de mantener las relaciones, hay un alto grado de posibilidad que queden estancados en el segundo anillo del conflicto. Seguirán manteniendo posturas rígidas a través de diálogos repletos de maniobras estratégicas falaces. Puesto que la sentencia, ha solucionado el conflicto C1, sin tener en cuenta el C2, y además el compromiso y responsabilidad ante la sentencia es reducido, se tiende a obtener sentencias que no se cumplen, con su consiguiente impacto en la espiral del conflicto.

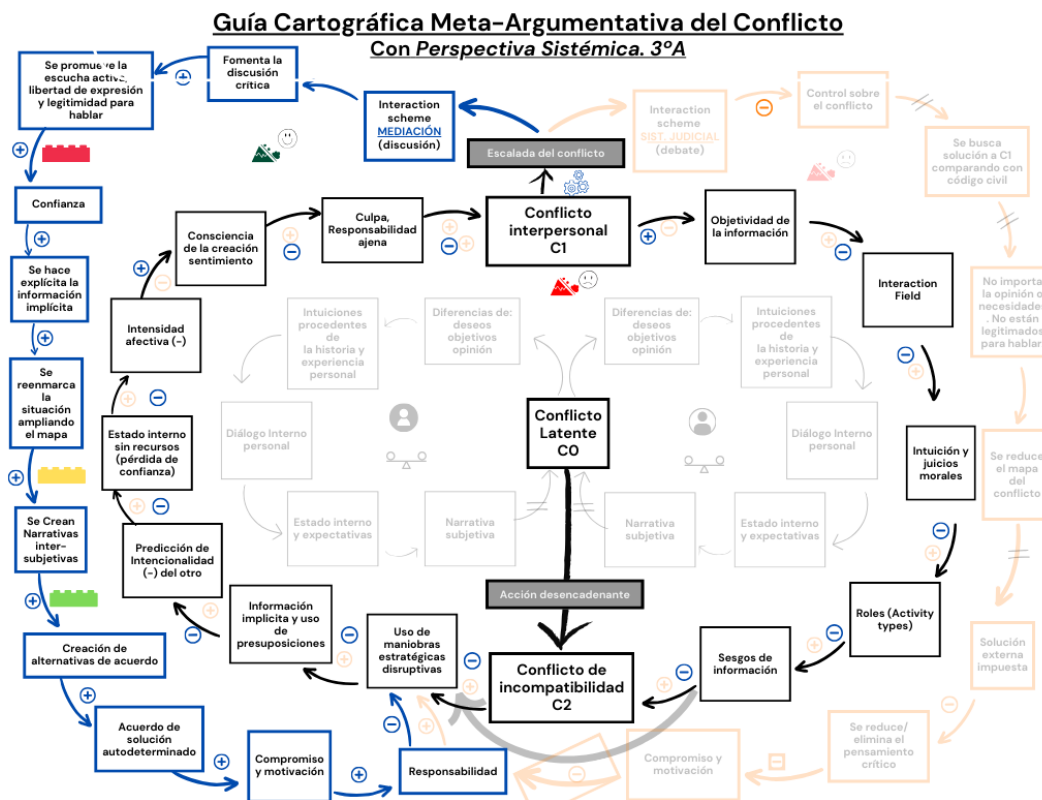
En resumen, bajo la perspectiva del pensamiento sistémico, podríamos decir que los síntomas actuales del sistema judicial son los lógicamente esperados. La teoría de la autodeterminación defiende que las personas que se orientan desde la autonomía y la motivación intrínseca tienen más autoestima mejores relaciones interpersonales y mejor bienestar que los del tipo X que están más pendientes de lo que dicen los demás, actuando a la defensiva. Por eso, como indican Rayan y Deci (2000) hay que crear contextos que potencien más el comportamiento tipo 1. Para que sucedan estos contextos, se ha de adoptar el modelo de liderazgo Y. Este modelo de liderazgo es el que impulsa el esquema de interacción de la mediación a través de la figura del agente mediador como meta-argumentador.

9. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LOS POSIBLES EFECTOS EN EL CONFLICTO DENTRO DEL TERCER ANILLO ANTE LA ELECCIÓN DE MEDIACIÓN PARA RESOLVER EL CONFLICTO

La otra estrategia que representamos en el tercer anillo para resolver el conflicto C1 que requiere la ayuda externa es la mediación. El agente mediador recibe a los agentes mediados con la curiosidad de descubrir cuál es la mejor estrategia para adaptar sus intervenciones de modo que consiga identificar la motivación intrínseca de los agentes mediados para conseguir la adhesión y resolver el conflicto, al mismo tiempo que les facilita la adopción de nuevas conductas argumentativas que mejoren sus habilidades para resolver el conflicto en un contexto inter-subjetivo creado por ellos mismos y el agente mediador.

La voluntariedad es una de las características que definen la ontología de la mediación. El hecho de optar libremente por esta alternativa produce el primer reencuadre de la situación conflictiva. El principio de voluntariedad promueve comportamientos del modelo Tipo I en los agentes mediados, puesto que estos deciden libremente entrar en el procedimiento de mediación. El agente mediador será el encargado de facilitar que mejoren sus habilidades comunicativas creando el contexto argumentativo adecuado. También, a través de sus intervenciones meta-argumentativas y epistémicas, les ayudará a ampliar el marco cognitivo del conflicto. Desde que comienza el procedimiento, los agentes mediados aumentan su conciencia sobre la situación conflictiva y definen objetivo del procedimiento. Por lo tanto, iniciar el proceso de mediación implica que los agentes mediados tienen un propósito que guiará su actividad comunicativa.

Figura 7: Guía Cartográfica Meta-Argumentativa del Conflicto con perspectiva Sistémica.
Alternativa de Mediación.



Fuente: Elaboración propia

La función meta-argumentativa incluye que el agente mediador ha informado a los agentes mediados del funcionamiento del procedimiento de mediación, así como sus principios, en este estudio proponemos que el agente mediador integre las fases de discusión crítica en la estructura del procedimiento de mediación. Al mismo tiempo, proponemos que haga partícipes a los agentes mediados informándoles de las normas de la pragma-dialéctica para que intenten no cometer falacias que hagan descarrillar la discusión crítica. No obstante, lo habitual en una mediación es que, aunque las personas vengan más motivadas, no suelen tener habilidades comunicativas en la gestión del conflicto, por supuesto no conocen las normas de la pragma-dialéctica y el estado interno está bastante alterado por lo que necesitarán la ayuda del agente mediador.

Como se ha desarrollado al principio del estudio, la pragma-dialéctica es eminentemente teórica por lo que su uso en el transcurso de una mediación es prácticamente imposible. Nuestro objetivo de integrar la pragma-dialéctica en el procedimiento de mediación, así como aumentar su pragmatismo, nos invita a incorporar herramientas de la PNL. El conjunto de herramientas que propone la PNL conforma un modelo de comunicación que puede facilitar que el agente mediador detecte las maniobras estratégicas falaces en los argumentos de los agentes mediados. De esta forma, la pragma-dialéctica no se utiliza para analizar, evaluar y rectificar una argumentación realizada en el pasado, sino que el agente mediador puede minimizar, o evitar, el riesgo de bloqueo en el diálogo crítico.

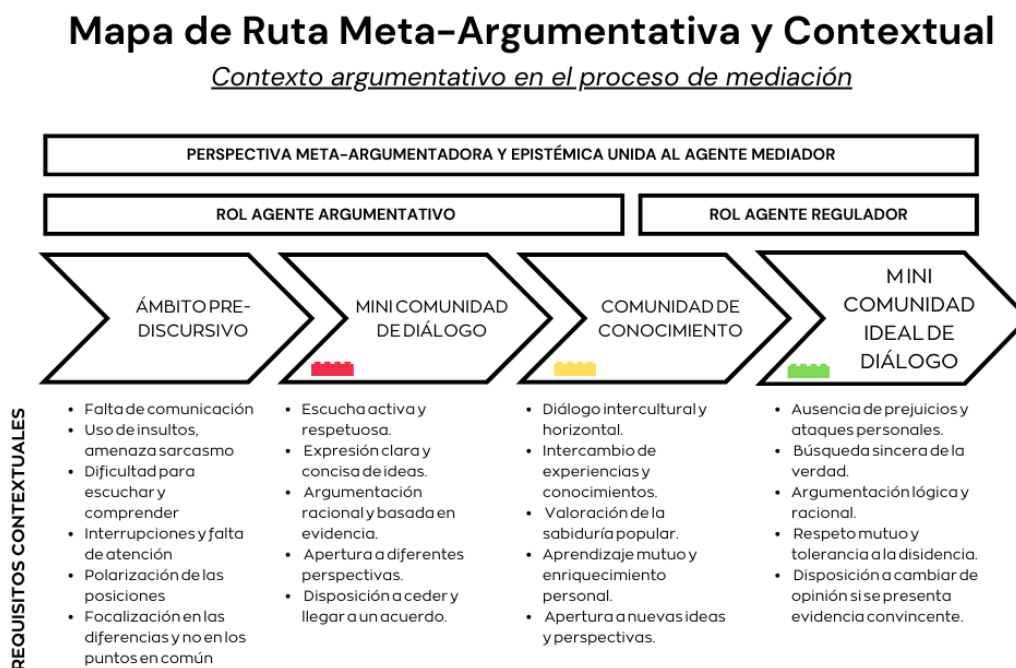
En la primera fase de la mediación, el agente mediador puede hacer uso a la herramienta de PNL llamada metamodelo. Para desarrollarla de una forma efectiva, el agente mediador ha de calibrar, en todo momento, a las personas mediadas para propiciar entablar rapport con ellos. El agente mediador ha de construir el contexto de seguridad y confianza que necesitan las personas para desarrollar la escucha activa, libertad de expresión y poder legitimar a la otra persona como co-argumentador válido.

Cuando se consigue este contexto, se alcanzan las condiciones generales de simetría que defiende Habermas (1999, p. 46) que todo hablante competente tiene que dar por suficientemente satisfechas en la medida que cree entrar genuinamente en una argumentación. En este punto, el agente mediador, habiendo adoptado desde el primer momento de la mediación el rol de

agente-argumentador de Habermas, y desarrollando su faceta meta-argumentadora, consigue construir entre los agentes mediados una “mini comunidad de diálogo”. Esta es la primera etapa contextual en la que se inicia el “mapa de ruta meta-argumentativa” que proponemos que ha de seguir el agente mediador para que el procedimiento de mediación sea exitoso.

Al arribar a esta etapa, el agente mediador habrá retado las falacias desarrolladas en las argumentaciones que influían en el grado de desmotivación que suele existir al principio de la mediación. Como consecuencia se obtiene un aumento de confianza en la triada que se da entre el agente mediador y los agentes mediados, lo que permite mantener conversaciones más abiertas. Aun así, seguirá siendo necesario a lo largo las diferentes fases de mediación que el agente mediador siga alerta para detectar las maniobras falaces de los agentes mediados. El agente mediador ha de minimizar posibles sesgos, minimizando la información implícita y aumentando la cantidad de información explícita. Esto permite a los agentes mediados construir significados más ajustados al propósito de resolver su conflicto.

Figura 8: Mapa de Ruta Meta-Argumentativa y Contextual en el proceso de mediación.



Fuente: Elaboración propia

El agente mediador promueve la empatía a través de movimientos argumentativos que invitan a los agentes mediados a adquirir nuevas perspectivas, con lo que amplían la información, enriqueciendo el mapa del conflicto. Este movimiento de reencuadre, facilitado por el agente mediador, opera al nivel de meta-realidad puesto que transforma los significados, construyendo nuevas narrativas. Incorporamos el trabajo de los niveles de abstracción de Putnam de los niveles de abstracción en las intervenciones del agente mediador, incorporando la herramienta de los meta-programas de la PNL para proceder a hacer una planificación de ambas argumentaciones y construir un mapa que incluya los niveles de abstracción de ambas partes.

Una vez se ha conseguido enriquecer el mapa suficientemente, se llegará a la segunda etapa contextual de la ruta meta-argumentativa, “La comunidad de conocimiento”. El significado que damos a esta etapa procede de la combinación los conceptos propuestos por Rodolfo Kusch (1976) y el que defienden Brown (2000), McDermott (2000) y Carrasco (2004). Todos ellos afirman que una comunidad de conocimiento se define como un grupo de personas que se comunica cara a cara, o por vía electrónica, para compartir no solo informaciones, sino conocimientos y experiencias. En ocasiones este concepto también lo podemos encontrar bajo el nombre de “Comunidad de práctica” o “Comunidad de aprendizaje”.

Aunque el enfoque de McDermott procede del contexto de la gerencia de conocimiento, entendemos que es asumible en el ámbito de la mediación puesto que el agente mediador ejerce un liderazgo cooperativo en la gestión del conflicto. El agente mediador, en su función de epistemólogo, facilita la organización de los argumentos de los agentes mediados para facilitarles la investigación sobre el objeto conflictivo. Por otra parte, el agente mediador busca información nueva permitiendo explicitar aquella que está implícita, aclarando la que no mantiene las máximas conversacionales de Grice y especificando la que sea muy general y puede dificultar conformar un conocimiento compartido de la situación.

Entendemos que el contexto que se crea en “la mesa de mediación” es el de un espacio social intersubjetivo que promueve el intercambio de ideas, conocimientos y experiencias. Todo ello elaborado en un entorno de seguridad y confianza que permite que las ideas

fluyan dentro de la comunidad. El agente mediador ayuda a que los agentes mediados co-creen un marco de conocimiento del conflicto que no reside en cada parte, sino que se crea en el ámbito de la interacción dialógica que se da entre ellos.

Las ideas de la cognición contextualizada que autores como Brown, Collins y Duiguid (1989) plantean, hace que situemos el agente mediador, en su faceta epistémica y meta-argumentativa, en el centro del procedimiento de mediación, puesto que para que los agentes mediados co-creen un nuevo marco cognitivo del conflicto, el agente mediador ha de conseguir condiciones contextuales favorables para facilitar y liberar las capacidades de aprendizaje existente en cada individuo (cf. Hernández, 1998, p. 107) para que se dé un diálogo crítico. El agente mediador tendrá que tener en cuenta los factores que puedan impedir alcanzar el contexto requerido, como son los factores históricos, estructurales, financieros, políticos, sociales o culturales.

En resumen, la idea de la comunidad de aprendizaje se apoya teóricamente en el proceso de comunicación humana, entendido como la posibilidad de interacción y reciprocidad, por un lado, y por el otro se apoya en un concepto de aprendizaje y de cognición, en el que subyace la dimensión social del conocimiento (Goldman, 1998).

El concepto de comunidad de conocimiento se puede entender como una forma de organización y de actuación colectiva, que se conforma en un contexto de gerencia del conocimiento. Supone ubicarse en una epistemología que reconoce el paso de la razón instrumental a la razón sensible, al incorporar un nuevo tipo de pensamiento: el complejo (Pirela, 2004).

Cuando el agente mediador facilita que los agentes mediados constituyan una comunidad de conocimiento, pretende transformar la perspectiva instrumental y analítica guiada, que se da en los métodos hetero-compositivos de resolución de conflictos que están orientados por reglas técnicas que descansan en un saber empírico en la búsqueda de la eficiencia y el control para satisfacer la necesidad última de obtener una resolución a través de una sentencia. El cambio de perspectiva aparece cuando se propicia que los agentes mediados compartan ideas y reflexiones, tácitas y complejas, con el propósito de ayudarse entre sí para resolver el conflicto. Este propósito representa el interés emancipatorio que defiende Habermas (2007), y que será el impulsor de las intervenciones del agente mediador.

En esta etapa, que se sitúa en las fases finales, tanto del procedimiento de mediación como de un diálogo crítico, es donde aparece la espiral de Wells (2001). Este concepto proviene de la teoría de la Indagación Dialógica que explica que el conocer no es una actividad que se pueda llevar a cabo de manera aislada, sino una actividad social e interactiva. Para Wells, el aprendizaje se produce a partir de lo que se llama la “espiral del conocer”, en la cual la transformación del conflicto se da a consecuencia de la participación de los agentes mediados para poner en común sus experiencias subjetivas. Esta participación les da la oportunidad de adquirir información “de segunda mano” sobre las interpretaciones ajenas que han contribuido a crear la distancia entre los diferentes significados atribuidos desde cada narrativa. A través de un proceso de cooperación, los agentes mediados crean una nueva narrativa inter-subjetiva creando la comunidad de conocimiento.

Para conseguir una narrativa inter-subjetiva, el agente mediador tiene a su disposición la herramienta del metamodelo de la PNL, los meta-programas de la PNL, el uso de las posiciones perceptivas y la detección de los sistemas representacionales de la PNL.

A través de la función epistémica del agente mediador, que desarrolla intensamente en su rol de agente regulador de Tindale es inestimable. Las intervenciones del agente mediador permitirán que los agentes mediados sigan modificando su patrón conversacional hasta llegar a la tercera etapa del mapa de ruta argumentativa, la “Comunidad ideal de diálogo”. Alcanzar el contexto que esta etapa facilita obtener un acuerdo consensuado, ya que posibilita “tener una actitud razonable para discutir y convertirse en contribuyentes de lo que Popper denomina Sociedad Abierta” (van Eemeren, 2012, p. 74).

La Comunidad Ideal de Diálogo impulsa a los agentes mediados a desarrollar nuevas alternativas, innovadoras y creativas, potenciales para la resolución de conflictos. El adjetivo “innovadoras y creativas” se logra gracias al cambio en los patrones de comunicación. Este cambio se deriva del aumento de calidad de la escucha activa, la reducción de la información implícita y el aumento de la información proveniente de los cambios de perspectiva que adoptan los agentes mediados. Todo ello gracias a la puesta en común generada en un espacio de libertad y confianza donde los agentes mediados pueden expresar sus ideas y dudas sin temor a ser juzgados.

Con toda la información compartida en la mesa de mediación, los agentes mediados analizan y evalúan todas las alternativas disponibles hasta encontrar la que mejor se ajusta a la situación y a las necesidades de ambas partes. De forma auto-determinada, los agentes deciden cerrar la mediación con un acuerdo libre y voluntario.

Este proceso genera un fuerte compromiso y motivación de los agentes mediados para llevar a cabo el acuerdo, ya que se sienten partícipes de su creación y les impulsa una motivación interna (comportamiento tipo I). A través del procedimiento de mediación ajustado a la estructura del diálogo crítico, los agentes mediados aumentan la consciencia de las consecuencias de nuestros actos, por lo que nos percibimos más activos en la toma de decisiones. Se tiende a pensar que el esfuerzo por mantener el compromiso es por algo que merece la pena, lo que aumenta la responsabilidad de los agentes mediados para cumplirlo.

Una vez ha finalizado el proceso de mediación, donde se ha detectado y trabajado el C2, los agentes mediados habrán sufrido una transformación a nivel personal y a nivel interpersonal en la forma de comunicarse con ellos mismos y con los demás. Dicha transformación afectará incluso en la gestión de futuras situaciones conflictivas. Las personas tendrán mejores habilidades comunicativas que se podrá observar en la reducción de maniobras estratégicas falaces en los argumentos, disminuyendo la información implícita que implicará la reducción de presuposiciones y predicciones de intencionalidad negativa ajena.

Por otra parte, los agentes mediados adquieren consciencia de la importancia de adoptar una actitud de curiosidad, y aseptica de sesgos, ante un conflicto, minimizando la típica actitud competitiva desarrollada. Esta transformación actitudinal que se adopta para gestionar el conflicto, hace que no sea un esfuerzo excesivo empatizar con la perspectiva de la otra persona para comprender como esta ve el mundo. De esta forma se consigue disminuir la intensidad afectiva, que suele rodear la situación de conflicto, mejorando la gestión autónoma del conflicto. Paralelamente, aumenta el grado de responsabilidad de los actos de uno mismo, en vez de echar la totalidad de las culpas a la otra parte. Es decir, el agente mediado se vuelve un agente activo y responsable en la resolución del conflicto, lo que evitará futuros conflictos o problemas.

Una vez analizados los patrones sistémicos de las diferentes estrategias para solucionar un conflicto (el estudio lo hemos reducido a las opciones de litigio o mediación), se observa que ambas alternativas se estructuran como un bucle de refuerzo. La diferencia radica en que el bucle de refuerzo del litigio aumenta la causa del conflicto, contribuyendo a la creación de la espiral del conflicto. Y el bucle de refuerzo creado con la mediación refuerza minimizando cada vez más la causa, lo que provocaría la resolución total del conflicto C1 y C2, a través de la transformación de este. Como beneficio secundario, los agentes mediados mejoran las habilidades comunicacionales lo que facilitará el éxito de la gestión en futuros conflictos, previniendo o incluso eliminando problemas.

En el estudio realizado para la construcción de la guía cartográfica meta-argumentativa del conflicto, hemos mantenido el propósito de detectar herramientas de comunicación que propicien una participación amplia y fundamentada en las diversas prácticas argumentativas que desempeñan un papel crucial en una sociedad abierta y democrática, tal como formulan van Eemeren y Grootendorst.

10. RESOLUCIÓN ESTRATÉGICA DE CONFLICTOS: EJEMPLO PRÁCTICO CON LA GUÍA META-ARGUMENTATIVA

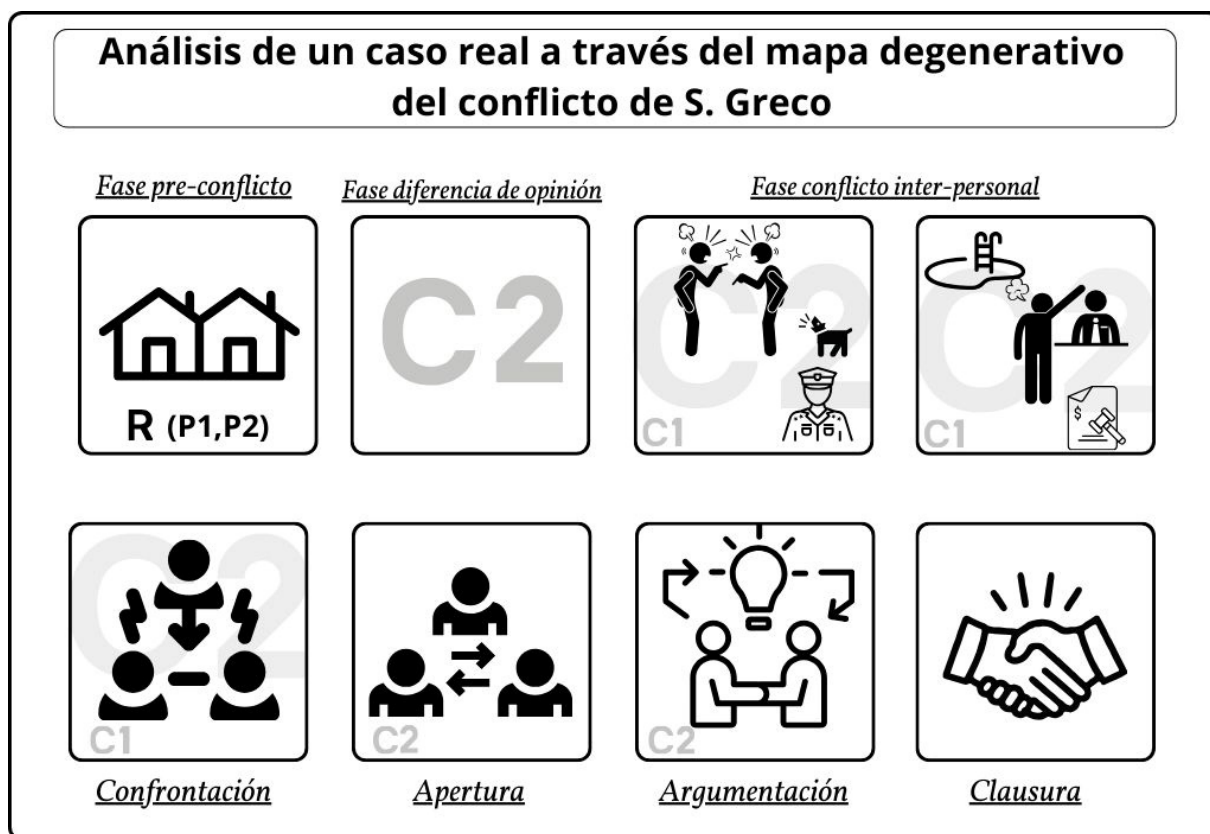
Para ilustrar el uso práctico de la Guía Cartográfica Meta-Argumentativa y del Mapa de Ruta Meta-Argumentativa y Contextual en la mediación de los conflictos complejos, incluimos el siguiente caso. Este ejemplo hace referencia a un caso real que demuestra cómo estas herramientas permiten a la mediadora identificar niveles argumentativos y aplicar estrategias dialécticas que faciliten el diálogo.

-Caso práctico: Mediación de un conflicto vecinal.

En este conflicto, dos familias vecinas enfrentan tensiones debido a diferencias en sus estilos de vida: una familia prefiere disfrutar de su jardín en paz, mientras que la otra permite que sus perros se muevan libremente, generando molestias a la primera. Tras varios años de desacuerdos, llamadas constantes a la policía y dos litigios presentados, se inicia un proceso de mediación que utiliza los principios de la pragma-dialéctica y

las herramientas presentadas anteriormente. Mediante el análisis de los componentes C1 (problemas visibles, como el ruido) y C2 (valores subyacentes, como la conexión con la naturaleza), la mediadora logra estructurar el conflicto en niveles, identificando no solo los síntomas superficiales, sino también las creencias profundas de cada parte. El Mapa de Ruta Meta-Argumentativa y Contextual guía el proceso a través de las fases de confrontación, apertura, argumentación y clausura, permitiendo una exploración sistemática de los puntos de vista.

Figura 9: Análisis de un caso real a través del mapa degenerativo del conflicto de S. Greco.



Fuente: Elaboración propia

A lo largo de la mediación, la mediadora utiliza la Programación Neurolingüística (PNL) para ayudar a cada familia a ver el conflicto desde un nivel superior y a identificar un valor compartido: el respeto y la conexión con el entorno. Este enfoque facilita la creación de acuerdos prácticos, donde ambas familias colaboran para reducir las molestias, permitiendo una convivencia respetuosa, e incluso cooperar para que ambas familias obtengan una experiencia positiva de convivencia. A modo resumen, y siguiendo la figura 9, en un primer momento se distinguen entre los niveles de conflicto C1 y C2, identificando las causas profundas y las manifestaciones visibles del conflicto, estas últimas se refieren al C1 que recoge el problema que se presenta inicialmente ante mediación o que promueve un litigio. Luego se aplican las fases pragma-dialécticas para estructurar el diálogo de forma efectiva y como resultado se obtiene la promoción de la cooperación y el respeto mutuo, ayudando a crear un entorno propicio para soluciones sostenibles.

11. CONCLUSIONES

La Guía Cartográfica Meta-Argumentativa y el Mapa de Ruta Meta-Argumentativa representan un avance en la calidad y profundidad de las intervenciones en mediación, proporcionando al mediador herramientas que abordan el conflicto en sus múltiples dimensiones y niveles. Esta metodología permite superar los enfoques tradicionales, ofreciendo al mediador una visión que no solo aclara las manifestaciones superficiales del conflicto, sino que ilumina sus causas profundas. Al trabajar con componentes como el C1 y el C2, esta guía facilita la construcción de un diálogo donde las emociones, creencias y valores ocultos de las partes puedan ser abordados y transformados en factores de colaboración, promoviendo un entorno de confianza y respeto mutuo. La capacidad del mediador para intervenir desde esta perspectiva puede marcar una diferencia significativa en la resolución y sostenibilidad de los acuerdos, fomentando un cambio actitudinal que contribuye a una comprensión duradera entre las partes. Este enfoque plantea un modelo de mediación que no solo apunta a resolver el conflicto inmediato, sino a sentar las bases para una cultura de comunicación crítica y colaborativa que se extienda más

allá del contexto puntual. La aplicabilidad futura de esta guía podría, en última instancia, elevar los estándares de la práctica de mediación y abrir nuevas posibilidades para intervenir en conflictos cada vez más complejos, posicionando al mediador no solo como facilitador, sino como un agente de cambio sistémico capaz de generar entendimientos transformadores y sostenibles.

12. TRABAJOS CITADOS

- Aubert, A., Flecha, A., García, C., Flecha, R., & Racionero, S. (2008). *Aprendizaje dialógico en la sociedad de la información*. Barcelona: Hipatia.
- Bar-Tal, D. (2013). *Intractable Conflicts. Socio-Psychological Foundations and Dynamics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bronfenbrenner, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano: experimentos naturales y diseñados*. Barcelona: Paidós.
- Brown, S., Collins, A. y Duguid, P. (1989). “Situated cognition and culture of learning.” *Educational Researcher*, 18, pp. 32-42.
- Brown, J. (2000). “Una visión distinta y prodigiosa”. *Revista Gestión*, 2, pp. 89-94.
- Colaiácovo, J. (1998). *Negociación moderna. Teoría y práctica*. Buenos Aires: Ediciones Jurídicas Cuyo.
- Cruz Barney, O. (2000), “El arbitraje en México: notas en torno a sus antecedentes histórico.” *Ars Iuris* (Ciudad de México), 24, pp. 53-110.
- Dilts, R. (2004). *Coaching, herramientas para el cambio*. Barcelona: Ediciones Urano.
- Eemeren, F.H. van & Grootendorst, R. (1984). *Speech Acts in Argumentative Discussions. A Theoretical Model for the Analysis of Discussions Directed Towards Solving Conflicts of Opinion*. Dordrecht: Foris.
- Eemeren, F.H. van (2012). *Maniobras estratégicas en el discurso argumentativo*. Madrid / México: CSIC / Plaza y Valdés Editores.
- Feldman B., L. (2018). *La vida secreta del cerebro. Cómo se construyen las emociones*. Barcelona: Paidós.
- Fisher, R., Ury, W., Patton, B. (2011). *Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder*. Barcelona: Gestión

2000.

Goldman, A.I. (1998). *The Knowledge in a Social World*. New York: Oxford University Press.

Gorjón, F. (2001). “Medios alternativos de solución de controversias. Solución a la impetración de la Justicia.” *Revista latinoamericana de mediación y arbitraje*, 1, n.1, pp. 41-61.

Greco Morasso, S. (2011). *Argumentation in Dispute Mediation: A Reasonable Way to Handle Conflict*. Amsterdam: John Benjamins.

Greco Morasso, S. (2018). “Designing dialogue: Argumentation as conflict management in social interaction.” *Travaux neuchâtelois de linguistique*, 68, pp. 7-15.

Habermas, J. (1999). *Teoría de la acción comunicativa, I. Racionalidad de la acción y racionalización social*. Madrid: Taurus.

Habermas, J. (2007). *Ciencia y técnica como “ideología”*. Madrid: Cátedra, 5ª edición.

Hernández Rojas, G. (1998). *Paradigmas en psicología de la educación*. México: Paidós.

Kusch, R. (1976). *Geocultura del hombre americano*. Buenos Aires: Fernando García Cambeiro.

Leal Carretero, F. (Coord.): *Argumentación y pragma-dialéctica: Estudios en honor a Frans van Eemeren*. Guadalajara (México): Editorial Universitaria Universidad de Guadalajara, 2015.

Maslow, A. H. (2021). *La personalidad creadora*. Barcelona. Kairós.

McDermott, R. (2000). “¿Cómo asegurar el éxito de las comunidades de conocimiento?” En: *Gerencia del conocimiento. Potenciando el capital intelectual para crear valor*. Caracas: CIED-PDVSA.

Pink, H. D. (2009). *Drive. The Surprising Truth About What Motivate Us*. Edinburgh: Cannongate Books.

Pirela Morillo, J.E. (2004). “Comunidades de conocimiento en ciencias de la información.” *Revista venezolana de información, tecnología y conocimiento*, 1, n.1. pp. 41-61.

Ryan, M.R. and Deci, E.L. (2000) “Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being”. *American Psychologist*, 55 (January 2000), p. 68.

Rogers, C. R. (1989). *El proceso de convertirse en persona*. Barcelona. Paidós.

Thomas, K.W. & Kilmann, R.H. (1974). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, Inc.

Tindale, C.W. (2015). *The Philosophy of Argument and Audience Reception*. Cambridge: Cambridge University Press.

Vygotsky, L.S. (1979). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Barcelona: Crítica.

Wehr, P. (1979). *Conflict Regulation*. Boulder, CO: Westview Press.

Wells, G. (2001). *Indagación dialógica. Hacia una teoría y una práctica socioculturales de la educación*.
Barcelona: Paidós.