

# Rol del mediador familiar: Reflexión sobre la formación en competencias comunicativas\*

*Attributions of familiar mediation role:*

*Reflections on communication skills training*

*Carles Rodríguez-Domínguez\*\**

*Universidad Ramón Llull*

*Marina Roustan\*\*\**

*Universidad Autónoma de Barcelona, España*

## Resumen

La creciente conflictividad en las relaciones sociales llevó a la Unión Europea a la creación de un libro verde (COM 2002/196) para hallar soluciones implementando instrumentos alternativos a la resolución judicial. Por diversas razones se ha advertido un fracaso de las políticas de mediación en Europa entre las que se han destacado deficiencias en la formación. En base a ello, el presente estudio analiza la comunicación en la intervención en mediación familiar, y presenta una revisión de las investigaciones sobre la comunicación en la misma para abrir un debate acerca de los criterios necesarios que puedan optimizar la actividad profesional. El objetivo del estudio es una propuesta de criterios elaborada por los autores para tratar de favorecer la formación del profesional en la facilitación de la participación comunicativa en el espacio de la mediación.

**Palabras clave:** Mediación Familiar, Comunicación y análisis de contenido, Criterios para la investigación en mediación.

## Abstract

The actual growing conflict into social relations led the European Union to create the Green Papers (COM 2002/196) to find solutions by implementing alternative instruments to judicial resolutions. For several reasons, it has been shown a failure of the mediation policies in Europe among which it has being highlighted deficiencies on training skills. On this basis, this study analyzes the communication intervention in family mediation, and presents a review of the researches about the communication in family mediation to open a discussion on the criteria that can optimize the professional activity. The aim of this study is to propound some criteria developed by the authors to try to promote a professional training in facilitating participation into the communicative space of mediation.

**Key words:** Family Mediation, Communication and content analysis, Criteria for research in mediation.

**Cómo referenciar este artículo:** Rodríguez-Domínguez, C. & Roustan, M. (Año). Rol del mediador familiar: Reflexión sobre la formación en competencias comunicativas. *Pensamiento Americano*, 8(14), 169-187.

**Recibido: Enero 05 de 2015 • Aceptado: Marzo 12 de 2015**

\* Artículo que forma parte de la tesis doctoral: "Funciones del psicólogo jurídico y de los peritajes psicológicos en el contexto de familia: su repercusión en las sentencias" de Carles Rodríguez-Domínguez.

\*\* Psicólogo Especialista en Psicología Clínica y Forense. Experto en resolución de conflictos y mediación. Práctica Privada, C. FPCEE Blanquerna, Universidad Ramón Llull. carlesrd@blanquerna.url.edu

\*\*\* Doctora en Psicología. Práctica Privada. Universidad Autónoma de Barcelona. marinaroustan@marinaroustan.com

## Introducción

La globalización ha generado un nuevo orden económico mundial, en suma: Un cambio profundo de una sociedad caracterizada por la mundialización, la transnacionalización y la inmediatez de una parte importantísima de sus relaciones que conlleva aparejada una creciente conflictividad en las relaciones sociales. Procesos transnacionales como la globalización política, económica y cultural enfrentan a las ciencias sociales con una serie de desafíos teóricos y metodológicos. Si lo global reside en parte en el interior de lo nacional, resulta evidente que la globalización, en sus distintas modalidades, compromete de manera directa dos supuestos clave de las ciencias sociales. El primero de ellos es la concepción implícita o explícita del Estado-Nación como contenedor de los procesos sociales. El segundo es la correspondencia implícita entre el territorio nacional y lo nacional como característica, es decir, que si un proceso o fenómeno social se da en una institución o en un territorio nacional se asume que debe ser de carácter nacional (Sassen, 2007). Las innovadoras tecnologías han pergeñado valores que afectan a la identidad individual y cultural (Rodríguez-Domínguez, Jarne & Carbonell, 2015). Una prioridad política de alcance internacional en beneficio de los ciudadanos, tal como recoge el libro verde sobre las modalidades alternativas de resolución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil es la mediación (COM, 2002/196).

La mediación familiar (MF) es una herra-

mienta de la justicia restaurativa\*, caracterizada por un discurso interdisciplinar en el que intervienen diversas disciplinas que enriquecen los propios resultados del proceso: la Antropología, la Política, el Derecho, la Filosofía, la Sociología, la Psicología, y la Comunicación Social (Montoya & Puerta, 2012), entre otras. Desde una perspectiva de la comunicación social, la MF se define como un proceso estructurante, resultado de la interrelación de los progenitores y los menores, los profesionales, los métodos y las prácticas comunicativas con distintos procesos e instancias sociales (Rodríguez-Domínguez & Roustán 2015). En este sentido la MF restituye a las partes el poder de decisión relativo a la resolución de la crisis de la pareja al favorecer así soluciones pactadas (González-Capitel, 2001). En el presente artículo se define la comunicación como un proceso estructurante que a la vez constriñe, legitima, conforma y confiere sentido a la comunicación, ofrece un contexto de diálogo y búsqueda de una nueva formulación narrativa, exenta del embargo por el litigio entre las partes; donde el proceso de MF deviene un espacio de aprendizaje e intercambio comunicacional reflexivo y emocional (Linares, 2006).

\*. La Justicia Restaurativa, es un método de resolución de los conflictos enfocado fundamentalmente en defensa de la víctima y de la reintegración de la paz social, mediante el diálogo constructivo y el encuentro personal entre los afectados, a fin de satisfacer las necesidades manifestadas por los mismos, retornándoles una parte significativa de la disponibilidad sobre el proceso y sus eventuales soluciones, procurando la responsabilización del infractor y/o la reparación de las heridas personales y sociales provocadas por el delito (Segovia & Ríos, 2008), de la que, la mediación familiar, se ha desarrollado como una aplicación concreta en Derecho Civil.

El consenso generado por el proceso discursivo pretende alcanzar alianzas, con argumentos razonados: Cuanta mayor complejidad tiene un sistema comunicativo mayor flexibilidad debe tener su respuesta (Pincus, 2001), siendo las reglas, roles, y relaciones los criterios determinantes de esas respuestas. Según Gámez (2007), la transformación de la comunicación y de sus elementos relacionales implica una compleja interrelación que precisa desde un planteamiento metodológico un análisis sistemático y correlacional contrario al *facilismo* preconizado por un tipo de pensamiento lineal. La experiencia comunicativa en el ámbito de la MF comprende la sistematización, indexación y organización del material obtenido, y necesita una actitud investigadora, tanto para el análisis de los efectos de la comunicación sobre los beneficiarios, cuanto para el análisis de las capacidades del profesional en aras a promulgar la comunicación y el acuerdo entre las partes. La MF tiene como objetivo prioritario facilitar la comunicación entre las partes y lograr acuerdos respecto a las relaciones filio-parentales y la regulación de la parentalidad con los hijos menores. La comunidad europea propone anualmente a los países miembros medidas renovadas como un intento de dar respuesta al incremento de las necesidades reflejadas por una excesiva judicialización, fruto del incremento de la litigiosidad al punto de que los tribunales no pueden prestar el servicio que la sociedad necesita (Ortuño, 2014); la MF no es solamente un conjunto de conocimientos teóricos, normas, y pautas de actuación. Sobre

todo, es una práctica (Farré, 2014). Esta metodología relativamente nueva en Europa, rivaliza con otras formas muy arraigadas de entender los conflictos (Ortuño, 2014).

En países anglosajones con mayor tradición en la mediación, la literatura demostró (Ellis & Stuckless, 1996; Kelly, 1996), que en el período de dos décadas, lograron resultados satisfactorios en los procesos de MF, entre un 50 % y un 85 %, en que sus usuarios expresaron la habilidad de comunicar con la otra parte en un marco de contención externa, la posibilidad de expresar opiniones subjetivas, hablar de los hijos, y atender las ideas de ayuda del mediador. Los interesados consideraron en la figura del mediador sus habilidades, imparcialidad y sensibilidad. Produciéndose un menor nivel de re litigios, un mayor cumplimiento de acuerdos en mediación que en procesos adversariales, y una mayor sensación de haber ganado ambas partes y haber sentido ser escuchados (Emery, 1994 como se citó en Kelly, 1996). En Estados Unidos y en Canadá revelaron que el proceso comunicativo entre las partes de la familia rota mejoró ostensiblemente, aún cuando no implicó *per se* una mejora en el ajuste psíquico, efecto comprensible ya que el proceso de mediación –aunque resulte terapéutico–, relativamente breve, incluye esencialmente medidas de acuerdo (Kelly, 1996).

Estudios anglosajones revelaron que los factores determinantes de una mediación se basan en la necesidad de normas, y en la previsión

de beneficios conocidos para que ambas partes acepten conciliar y admitan que un mediador participe como intermediario (Wall, Stark & Standifer, 2001). Clasificaron tres macro-categorías: El contexto, las partes y el mediador. La tercera categoría, eje del presente estudio, incluye las técnicas del mediador, su estrategia, el uso de métodos alternativos, la neutralidad, y la actitud de ecuanimidad hacia las partes. La intervención favoreció el acercamiento entre las partes, más apreciada por los usuarios que las mismas soluciones.

Según la declaración del Parlamento Europeo en 2014 se afirmó que, en las directrices de la mediación (E C, 2008/52), en Europa se da una paradoja aún sin resolver dado que solo el 1 % de la población europea se benefició de esta hasta la fecha, con un porcentaje de éxitos que oscila entorno al 20 % de los casos, lo que indica un cierto desconocimiento de la ciudadanía\*, ya que la mediación ha tenido resonancia en ciertos ambientes universitarios, pero en el día a día de los operadores jurídicos y de las empresas resulta aún desconocida, debido probablemente a las estrategias utilizadas, destacando la necesidad de mejorar el desarrollo de medidas exitosas. Sin embargo, la mediación es uno de los medios más eficaces de la Unión para contribuir a la paz y a la seguridad en el mundo, como reconoció el Presidente del

Consejo Europeo, en el Debate General de la 66ª Asamblea General de Naciones Unidas el 22 de septiembre de 2011.

Existen diversos modelos de mediación en el contexto europeo: Según su orientación o intención: a) basado en la negociación, priorizar lograr acuerdos (Fisher, Ury & Paton, 1991); b) afirmado en el estilo cognitivo-sistémico de Milán (Haynes, 1981); c) establecido en la mediación terapéutica (Irving & Benjamin, 2002); d) justificado en la mediación transformadora (Bush & Folger, 1994); e) apoyado en la mediación humanista y la terapia centrada en la persona (Umbreit, 1995); f) establecido en la mediación narrativa que centra su tarea en conducir a los integrantes a la narración de sus historias o sucesos vitales, para facilitar la creación de una historia alternativa para cada una de las partes, y reconstruir juntos una nueva versión (Winsdale & Monk, 2001).

Ellos provienen de diferentes formaciones universitarias de base: abogados, psicólogos, pedagogos, trabajadores sociales, entre otras profesiones. Resulta coherente que, según su formación, los mediadores centren su actividad en uno u otro aspecto a conciliar. Pero esta disparidad de formaciones requiere la necesidad de crear esferas de formación especializada por áreas. La apertura de la práctica de la MF a profesionales procedentes de diversos colectivos profesionales, y a mediaciones malogradas, tuvo como causa más frecuente la insuficiente

\* Representa el conjunto de derechos y obligaciones por los cuales el ciudadano, está sujeto en su relación con la sociedad en que vive. Es pues, la condición otorgada al ciudadano al formar parte de una comunidad organizada.

experiencia del mediador (Ortuño, 2010). Por ello, la formación requiere, a) una especialización relativa a la calidad de la comunicación, y b) un aprendizaje práctico; basado tanto en lograr una esmerada atención, como en adquirir la capacidad necesaria para la comprensión de la realidad del menor y del conflicto familiar.

Por otra parte, la mediación puede ser dirigida por un mediador o en co-mediación, generalmente por dos profesionales. Asimismo, el nivel de conflictividad puede ser bajo, medio, elevado o intenso, lo cual requerirá una formación diferente y práctica, –no solo teórica– según sea el caso. Estos modelos de mediación referidos pueden ser aplicados a diversos tipos de casos de conflictos, pero específicamente el modelo terapéutico, que pone el énfasis en las emociones, en el tratamiento del trauma con una aproximación sistémica y en un plan de acuerdos, parece ser el más adecuado para tratar los conflictos familiares (Pali & Voet, 2009).

Este estudio parte de la base de que la MF en tanto que proceso debe considerar la opinión del menor si está capacitado, aunque su opinión no sea vinculante sobre el resultado del proceso (Rodríguez-Domínguez & Roustan, 2015). Hay un amplio acuerdo para incluir a los menores entre 5 y 17 años en la MF (Goldson, 2006; McIntosh, Wells, Smyth & Long, 2008; Vigers, 2011). Si se pretende comprender las necesidades del menor, resulta precisa la figura del psicólogo especializado como

profesional adecuado, dada su amplia formación sobre psicología infantil, evolutiva, del desarrollo, cognitiva, sistémica, y psicopatología, entre otras competencias. Por otra parte, cuando existen situaciones de elevada conflictividad parental o severas dificultades cognitivas, parece más recomendable otras opciones como la figura del coordinador de parentalidad (Rodríguez-Domínguez & Carbonell, 2014).

Para comprender una intención, es necesaria una comunicación intersubjetiva, basada en la capacidad analítica y de observación. El rol terciario del mediador imparcial y neutral facilita la regulación de los lazos sociales deteriorados del sistema comunicativo del conflicto familiar. Pero también, se requiere una *conciencia jurídica*, puesto que la jurisprudencia versa sobre acontecimientos sociales y acaso temporales; la ley, que representa el orden simbólico por excelencia, ordena y marca los límites aceptables, constituyendo el discurso jurídico como garante del orden público, y decide si una persona es responsable y debe ser juzgada, o irresponsable y debe ser tratada, proveyendo de sentido el orden social (Seguí, 2012).

Las recomendaciones del Comité de los Derechos del Niño al informe Español (CRC/C/ESP/CO3-4) exhortan a elaborar programas educativos sistemáticos sobre las disposiciones de la Convención, dirigidos a los profesionales que trabajan con menores.

La comunicación, –eje conductor del presente estudio–, es un proceso mediante el cual los mensajes verbales y no verbales se usan para crear y compartir significados, y para hallar la particularidad subjetiva subyacente a un conflicto (Roustan, 2010); las ideas y sus defensas permanecen en el ser hasta abrirse camino a través del lenguaje, de forma que si se emplaza la potencia lingüística al servicio de la mediación, se fortalece la formación, el análisis propio y ajeno, y la adquisición de herramientas necesarias para afrontar el desconcierto provocado por los conflictos o desgranar los comportamientos humanos. Se instala un proceso relacional-comunicativo que contribuye a disolver los nudos que bloquean el intelecto (Keyton, 1999), partiendo de un nivel de interacción simple hasta un nivel ideal de interacción empática (Berlo, 1969).

Las entrevistas no intrusivas basadas en la atención activa han sido el enfoque de muchos estudiosos de la comunicación y de la psicología social (Frey y Sunwolf, 2005; Izquierdo & Perinat, 2010; Pincus, 2001; Roustan, 2010). La práctica del análisis de datos a partir del acto de prestar atención empezó en Estados Unidos, a mitad del siglo XX, con el propósito de entender los mecanismos de influencia en Ciencias Políticas y en Psicología; su uso fue concebido en los años 50 por Eysenck (1959), quién inició con su estudio psicológico de la personalidad en 1952 –para dar un enfoque científico a la perspectiva clínica de la personalidad– y con

ello aplicó las reglas de homogeneidad, exhaustividad y pertinencia. Se trata esencialmente de ordenar cierto desorden, mediante el discernimiento, y el desarrollo de un análisis pormenorizado del material (normalmente grabado y transcrito), un tratamiento de los resultados, sus interpretaciones y las deducciones de las inferencias significativas (Eysenck, 1959). Los estudios de Bales (1976) y su análisis del proceso de interacción IPA, el *Rotter Interaction Analysis System RIAS* (Roter & Larson, 2002), dividen las categorías en códigos afectivos (capacidades expresivas del profesional) e instrumentales (empleo de técnicas), y los trabajos que subrayan los niveles de interacción comunicativa (Berlo, 1969). El análisis de la interacción comunicativa (Knapp & Daly, 2002) que aporta la fundamentación metodológica tanto desde un enfoque cualitativo como cuantitativo, y la comunicación basada en el análisis de las díadas que parte de la premisa que cada participante perjudica y está afectado por los otros (Gayle & Preiss, 2002), también fundamentan este estudio.

La perspectiva sistémica destacó la importancia del relato y de la comunicación para poder existir. Bateson y Ruesh ya, en 1951, basándose en el análisis de la comunicación, sostenían que la discontinuidad entre una clase y sus miembros estaba constantemente e inevitablemente rota, y que se podía esperar que una patología se impusiera cuando se tratase de una fractura lógica en la comunicación (Bateson & Ruesh, 1951).

Resulta comprensible que una experiencia beligerante se emplace habitualmente en el límite del diálogo y cuando este falla, se judicializa innecesariamente el conflicto. Así, desde un espacio de mediación, que toma en cuenta la alteridad, se intenta desactivar el conflicto a fin de percibir nuevas posibles soluciones. En este sentido el mediador complementa, y crea el enlace entre las partes.

Los conflictos entre las partes que afrontan los mediadores en la MF son mayoritariamente sociales, consecuencia de una comunicación defectuosa y de vínculos frecuentemente deteriorados. La MF deviene una experiencia comunicativa que trata de analizar el conflicto relacional, en el contexto familiar, razón por la cual conviene formar al mediador en la sistematización, indexación y organización del material obtenido, si se pretende sustentar una actitud científica que avale su praxis, involucrando el plano racional, pragmático y emocional (Linares, 2006).

Si el propósito del razonamiento es decidir y la esencia de decidir es seleccionar una opción de respuesta como lo recuerda Damasio (2007), los términos utilizados por él, razonamiento y decisión, implican que quien tenga que decidir tenga conocimientos: a) sobre la situación que requiere una decisión, b) sobre las consecuencias de cada una de estas opciones, inmediatamente y en épocas futuras, pues el análisis adecuado y acertado de un mediador favorecerá el éxito de la intervención.

Como bien comprenderá el lector, estas referencias interpelan a todos los operadores sociales y/o jurídicos en la intervención con menores; para connotar la necesidad de percibir y observar atentamente, no solo los tiempos, sino también los silencios a veces dolorosos de ellos cuando no son considerados adecuadamente, en el entorno familiar, o incluso a veces por los propios profesionales.

El presente estudio plantea una reflexión subrayando una carencia de investigación en el ámbito del derecho y de la psicología jurídica, centrado en el campo de la MF sobre el proceso de interacción comunicativa entre el mediador y las personas mediadas; progenitores, e hijos/as.

El objetivo general consiste en explorar el proceso comunicativo a fin de maximizar los beneficios de la MF. Los objetivos específicos referidos a la construcción del marco teórico y su análisis metodológico y empírico son: a) revisar algunas investigaciones en el campo de la MF, b) explorar la necesidad del uso de las herramientas comunicativas dentro del proceso de MF, c) plantear las variables del protocolo propuesto y justificar su elección, d) enunciar algunas perspectivas de futuro en el ámbito de la investigación y/o de la intervención en MF.

Se ha optado metodología observacional y el instrumento es el formato de campo combinado con sistemas de categorías (Anguera, 2000), construido *ad hoc*, con el objeto de determinar

algunos criterios de competencias comunicativas y analíticas que ayuden al mediador en la MF. Las categorías no son exhaustivas pero sí excluyentes. La metodología observacional se justifica por su procedimiento sistemático acorde con el método científico, para obtener información sobre un objeto conductual cuyos indicadores darán lugar a la construcción de instrumentos de medida categórica, comprometiéndose a cuantificar la conducta con flexibilidad y rigor (Anguera, 2010).

**Dimensión A: Categorías relativas a las partes. Competencias comunicativas e interpretativas del mediador relativas a aspectos de los sujetos en mediación**

***A1. Motivación oculta, causalidad respecto a la filiación y detección de la credibilidad.***

Se trata de facilitar la comunicación para que las partes reflejen sus motivaciones respecto a su filiación, simbólica e imaginaria. Aspectos enfocados a los progenitores y a la posibilidad real o fantaseada de su realización. La perspectiva temporal se construye mediante objetivos, a corto o largo plazo, que determinarán el comportamiento de la persona para conseguirlos (Nuttin 1985), y la implicación activa en el proyecto vital.

Si la filiación es sólida, hay un vínculo estable con el menor, sintonía afectiva (Stern, 1985) y una buena contención, conceptos fundamentales del apego seguro. Desde la psicología social vinculada al Derecho, se hace referencia al uso de la protección, provisión y participación.

La narrativa de un progenitor desvinculado del bienestar de sus hijos, plantea dificultades en las explicaciones, y los recuerdos suelen ser contruidos e inconsistentes en el tiempo. Conviene detectar los signos comunicativos, aplicar criterios para valorar su significación y hallar las contradicciones (Muñoz, 2013). Con frecuencia algunas necesidades del grupo familiar son incompatibles entre sí (Hierro, 2012). Cabe reconducir la MF al proceso comunicativo y contrarrestar el desacuerdo. Son útiles las técnicas de *Floor talking* (Saks, 1972) optimizando los turnos de palabras y la deseabilidad del proceso comunicativo (Roustan, 2010). Un estudio clave en los procesos comunicativos (Anolli, 2001; Balconi & Ciceri, 2001) realizó un constructo para descodificar la comunicación falaz en el conflicto, en el que se indicó que el mensaje engañoso funciona como la planificación y el proceso mental. Anolli (Anolli, 2001; Balconi & Ciceri, 2001) desglosó el propósito de tergiversarlo como oculto, abierto, informativo y sincero, para que el interlocutor *crea* su argumento. La *teoría de la comunicación falaz como una oportunidad* de Anolli ofrece, respecto a la MF, posibilidades para regular el intercambio y lograr acuerdos. (Anolli, 2001; Balconi & Ciceri, 2001). Son útiles las dimensiones criterios, funcionales y estructurales del contenido verbal (Juárez, Mateu & Sala, 2007), y el *Criterion Based Content Analysis* (Steller, 1989), así como el *Statement Reality Analysis* (Undeutsh, 1989) que ofrecen una base vertebradora para el proceso comunicativo no engañoso. Estas rejillas de trabajo



analizan los relatos de las personas en función de unas dimensiones estudiadas para detectar los procesos de simulación; por ejemplo, la producción no estructurada, el uso de detalles superfluos o de información extraña, el uso de atribuciones subjetivas del sujeto, las correcciones espontáneas, el equilibrio declarativo antes y después de un acto relatado, e indicadores de convicción, entre otros.

El mediador debe prestar atención a los vínculos afectivos de apego inseguro, e inconsistencias en el apoyo emocional de los menores (Fonagy, 2010; Rodríguez-Domínguez, Carbonell & Jarne, 2014), pues son indicios silentes que posteriormente pueden manifestar patologías de mayor o menor gravedad. Conviene indagar esta relación del menor con los progenitores, el conflicto parental, el conflicto de lealtades, y las distorsiones perceptivas (Soria, 2002; Muñoz, 2013).

**A2. Valoración del odio oculto, el deseo de venganza, la impulsividad y el narcisismo anti-social.** Hay comunicaciones que abarcan deseos delicados de expresar –y difíciles de admitir– respecto a la pareja que ha roto la convivencia. El deseo de venganza mediante el cual se pretende re-establecer la propia imagen y la autoestima dañada. La dificultad para detener acciones autodestructivas, adictivas o de rabia es indicativa de la incapacidad de contener emociones negativas y evitar actuaciones inadecuadas o antisociales que implican la satisfacción egoísta de deseos sin contemplar las

necesidades o los anhelos ajenos. En la narración suele prevalecer una búsqueda de un protagonismo estéril y una pérdida de fluidez en la conversación, y a veces se percibe la insensibilidad en las relaciones interpersonales construidas por los hijos con el otro progenitor, con ausencia de remordimiento y sentimiento de culpa. Es un egocentrismo patológico para lograr los fines propios. Esos criterios, son útiles para el mediador, pues una justicia restaurativa está basada en la consideración de que el daño causado se debe reparar solucionando el conflicto entre los autores y no respecto al Estado (Cuadrado, 2015).

En la escala de Miller y Burgoon, el *Deseo de Venganza* está considerado como una *motivación social negativa*: Cuando no es proporcional al *input* que la provoca, está normalmente asociada a trastornos de personalidad severos. El problema, no es que un progenitor/a tenga o no tenga deseos vengativos, sino que tales deseos recaigan sobre los hijos, provocando un conflicto denominado *de ausencia de progenitor*, o un conflicto *de invalidación* pues el vengativo se dedica a invalidar y negar al otro su existencia como figura válida. Cuando el deseo vengativo es tan severo, resulta una agresión y es un factor de riesgo ya que pone en juego severamente la estabilidad, la seguridad, y la salud mental de los menores (Miller & Burgoon, 1993).

**A3. Responsabilización de actuaciones pasadas.** Es la capacidad de reconocer la partici-

pación propia en una actuación anterior: Las personas inmersas en un conflicto tienden a autoexculpase y justificar las actuaciones para sentirse en congruencia y conformidad con su conciencia.

Esta categoría es adecuada porque se relaciona con la capacidad de autocuestionamiento e implica un dinamismo intrapersonal con opción para el cambio futuro.

Un progenitor capaz de analizar el problema familiar desde diferentes alternativas, que puede cuestionarse, y permitir una discusión abierta o barajar otras posibilidades, es una persona apta para reconocer errores y disponer los medios para reparar los daños provocados. En el extremo opuesto está la persona que engaña intencionalmente o que se autoengaña transformando la realidad dentro de su mente como lo haría un ilusionista (Anolli, 2001).

Esta categoría, limítrofe con la violencia y el maltrato, tiene especial interés en los procesos de familia. Un artículo de revisión de los estudios realizados sobre este criterio en el ámbito de la violencia en la pareja observó que, retrospectivamente, las personas que cambiaron su actitud violenta manifestaban más honestidad respecto a su responsabilidad en su abuso en el pasado y aceptaban pagar las consecuencias de sus actos (Sheehan, Thakor & Stewart, 2012). Estos autores desglosaron aquella responsabilidad en subcategorías: Responsabilidad de conductas pasadas, en el poder personal, y en las

decisiones para cambiar. El estudio confirmó que la mejora en las capacidades comunicativas es un facilitador de cambio, sobre todo en el reconocimiento de los impulsos violentos y en su control.

**A4. Capacidad de empatía.** Son declaraciones que reflejan una escucha activa, identificando y comprendiendo una emoción, que pretende captar la perspectiva del interlocutor, a la vez que informarle de que ha sido entendido el mensaje.

El punto de partida del cambio es el efecto intersubjetivo de la empatía que ofrece la posibilidad de ponerse en el lugar del otro.

Los cuatro pilares de la moralidad son: La reciprocidad, el sentido de justicia, la compasión y la empatía en sus vertientes de sincronización cognitiva, corporal y de consolución del otro en apuros (De Walls, 2007). También se relacionó la empatía con la compasión, y la sensación de justicia con la reciprocidad (Frans, 2007; Cyrulnik, 2007).

Si el mediador puede detectar la capacidad de empatía en un progenitor, tiene así un indicador válido de sus capacidades de cuidado y protección.

**A6. Identificación de obstáculos para la participación activa del menor.** Los efectos de la ansiedad ejercen una influencia más dramática en el cerebro cuando el estímulo que-

da a cargo de la imaginación en lugar de ser percibido conscientemente (Kandel, 2007). El mediador procurará detectar la posibilidad de obstáculos para la participación activa de un menor en una MT.

Algunos menores se autoinducen para declarar un falso testimonio, convencidos de que así logran una sensación de justicia entre sus progenitores. Se han descrito además factores de vulnerabilidad que modulan el impacto psíquico del conflicto sobre las personas en juego (Muñoz, 2013); aspecto complejo, puesto que si hablamos de un menor que tiene más de 12 años con derecho a ser escuchado, se tropieza con una dificultad no solamente judicial sino que concierne a su propia integridad, y que quizás en el futuro le socave la conciencia con sufrimiento.

Este tipo de actuaciones podrían evitarse con una recopilación de datos sistémica, incluso a-teórica; que deben tener un lugar importante en los juzgados de familia por las consecuencias nefastas que conllevan, y en MF se requiere que el mediador sepa observarlas convenientemente.

**A7. El sentido de coherencia.** Afrontar exitosamente un problema implica una gestión cognitiva, afectiva e instrumental, y sitúa tal actividad dentro del contexto social, familiar, estructural y cultural de la comunidad donde vive la persona (Antonovsky, 1993). El sentido de coherencia, como factor clave generador de

salud, tras una experiencia traumática y estresante resultado de un divorcio con menores, ha sido asociado frecuentemente con la resiliencia (Roustan, 2008). Antonovsky (1993), define el sentido de coherencia como una sensación segura de que los sucesos vitales que uno afronta son comprensibles, que se tienen los recursos para asumir los requisitos de esos sucesos y que estos últimos merecen el propio compromiso. Ante un suceso, poco lenitivo, el sujeto puede optar por ser atacante, inmerso en la amargura, víctima, o bien por el contrario, cáldido, afectuoso y asumiendo el problema de la separación; haciendo de la problemática algo más que una tolerancia de existir y participando en la elaboración de un buen plan para los hijos comunes.

Cabe advertir que para un psicópata el sentido de la coherencia puede estar íntegramente distorsionado, puesto que el sentimiento de culpa es inexistente, y por ello, regirá su comportamiento con base en una coherencia *interior*, por ejemplo, de tipo vengativo, que nada tiene que ver con una del orden social, motivo por el cual, esta categoría no puede ser aplicable. Una persona con una psicosis paranoica puede incluso llegar a parecer al lego muy convincente en sus declaraciones, pero su condición delirante hará que este sujeto perciba el mundo, y actúe distorsionadamente desde su óptica desenfrenada quizás devastadora, lo que no permite al profesional integrarlo en una categoría de coherencia.

### **Dimensión B: Relativa a la figura del mediador**

El presente apartado hace referencia a las competencias y características de actitud personales que se puedan adquirir, fomentar y ejercitar, necesarias como competencias comunicativas.

**B1. Honestidad técnica, imparcialidad, conocimiento personal.** El mediador inicia las sesiones con una deuda ética hacia cada una de las personas que han confiado en él. Es el profesional que debe estar atento a la intención y al contexto de sus acciones, porque su actitud implica una vulnerabilidad ética potencial y dado que se puede encontrar ante el dilema de desestabilizar sus sistemas de creencias o utilizar sus propios imperativos. Las categorías de análisis intra-psíquicas, cognitivas, interaccionales y conductuales, son necesarias para analizar su propio ego. Se necesita una conciencia autorreflexiva para poder estar disponible al servicio del otro, sin interferencias personales que obstaculicen la objetividad (García, 2012). El mediador formado adecuadamente es como un sismógrafo que recoge los movimientos de la comunicación para proceder a construir su propuesta y tener una mirada prospectiva.

**B2. Capacidad de facilitar la comunicación.** La habilidad de facilitador cumple con una función de intervención (Roustan, 2010), y el mediador participa en un proceso bidireccional de comunicación que transcurre a varios niveles simultáneamente, como se expuso

en la teoría del caos\* y en la teoría sistémica\*\*. Los componentes cognoscitivos resultan muy útiles a la hora de avanzar en la búsqueda de alternativas.

Las variables de un profesional llegan a ser ocho veces más importantes para el resultado final de una intervención, que la influencia de las técnicas utilizadas en sí (Ávila, Caro, Orlinsky, Rodríguez, Coscollá & Alonso, 2002); efectivamente, Sartre (1943) definió el encuentro con la verdad desde el análisis de las relaciones con el otro, pues la realidad humana no es solo para uno mismo sino también para el otro, y surge más de la comunicación intersubjetiva que de la soledad. Por ello, asimismo, se puede deducir que en la mediación está presente la intersubjetividad inherente en cuanto al proceso comunicativo\*\*\*. Las intervenciones facilitado-

\* Teoría del caos: Parcialmente contraria al determinismo newtoniano, incorpora el azar formando parte efectiva de la realidad física. Prigogine, premio nobel de química de 1977, planteó en su teoría del caos, que la realidad está compuesta por una "mezcla" de orden y desorden, y con base en la cual el universo funciona de tal modo que del caos nacen nuevas estructuras denominadas "disipativas". Proviene del campo de la física; y en Ciencias Sociales interviene con modelos aparentemente aleatorios para crear series previsible o predictivas en el estudio de eventos sociales y en el comportamiento humano.

\*\* Teoría sistémica: Procede del estudio de la comunicación iniciado por Bateson en los años 50, que describió las relaciones simétricas y complementarias en los grupos sociales. Fundamentó la base para la terapia familiar y la terapia con pacientes esquizofrénicos y sus familiares.

\*\*\* Tal como dice Hegel: "Todo lo finito es este superarse a sí mismo. Por ello, lo dialéctico constituye el alma móvil del proceder científico hacia adelante, y es el único principio que confiere conexión immanente y necesidad al contenido de la ciencia, del mismo modo que en él reside en general la verdadera y no extrínseca elevación sobre lo finito" (Valls, Enciclopedia de las Ciencias Filosóficas, § 81 p. 184). Pero la negación no queda en la nada, ya que da lugar a una unidad superior. Es el momento de la razón positiva, o del devenir. Es positivo porque contiene a los otros momentos, como superados. Es también el momento de lo concreto, en relación a los anteriores momentos (Astarita, 2012).

ras de la comunicación (Lewin, 1997) y, posteriormente, desde una perspectiva funcional, se argumentó que la competencia comunicativa descansa en la mediación y la organización de la interacción, sugiriendo acciones, manejando el turno de palabra y manifestando interés por las emociones de los participantes (Hirokawa, 1988; Frey & Sunwolf, 2005). El modelo de cinco dimensiones: La evocación-estimulación del habla, la dirección-ejecución, la atribución de sentido, el uso de sí mismo, la preocupación y soporte (Lieberman y Golant, 2002). La rejilla de Bales (1976) teoriza las funciones de mantener el clima y realizar la tarea. El mediador tiene la labor de capacitar a los beneficiarios para integrar su individualidad y proporcionarles contención frente a la incertidumbre del proceso, para protegerlos de los desgarradores conflictos (Rivière, 1995). El modelo facilitador de comunicación propuesto incluye tanto la estructura que comporta la negociación y las estrategias para el sentido social interactivo (Duncan, 1973; Hayashi, 1991) como el proceso, desde la posición de falta de interdependencia total hasta la reciprocidad (Pincus, 2001; Watzlawick & Weakland, 1981).

**B3. Capacidad de analizar la estructura comunicativa.** Sánchez y Díaz (2003) revisaron patrones de comunicación que determinan la interacción en la dinámica de la comunicación familiar, para proveer de una fuente fiable de los aspectos emocionales y actitudinales de los estilos comunicativos, verbales y no verbales, en el contexto de parejas mexicanas. En-

tre los primeros paradigmas de clasificación, Miller, Nunnally y Wackman (1976, como se citó en Sánchez & Díaz, 2003) indexaron cuatro estilos de comunicación verbal: sociable, persuasivo, reflexivo, y abierto; el inventario de Nina (1991), citado por los autores recogió igualmente la percepción por separado de los miembros de la familia, e indexó cuatro estilos de comunicación en un contexto conflictivo: comunicador positivo, negativo, reservado-reflexivo y violento. El estudio proporciona una fuente fiable de los aspectos emocionales y actitudinales de los estilos comunicativos y su percepción por la pareja.

Otros patrones (Ritchie & Fitzpatrick, 1990) se basan en el grado de conformidad o de conversación. La regulación del intercambio comunicativo basado en la cantidad, calidad, relevancia y modo del habla. Grice (1989) ofrece una base al modelo propuesto en este artículo pero se destaca el análisis del contenido temático, el contenido lingüístico y semántico, el modo de enunciación, el anclaje temporal, la reticencia y la capacidad de evadir el nudo discursivo (Anolli, 2001).

Cuando el mediador se reúne con las partes, la interacción social que mantiene, además de las estrategias de mediación empleadas, tiene que ver con los intercambios orales, el estado del canal comunicativo, la cantidad de habla de cada participante, y el clima relacional de las interacciones. Se requiere de un mutuo

reconocimiento de la unidad de acción, interés recíproco por las acciones ajenas, y un compromiso de apoyo equitativo, para lograr que el mantenimiento de contacto sea la función discursiva (Pavitt & Hopkins, 2004; Roustan, 2010). A menudo, la negatividad se manifiesta de forma observable en las diadas (Spitzberg & Cupach, 1998) y este lóbrego aspecto de la interacción requiere la minuciosidad pues interesa la extracción de los nudos temáticos del discurso que reflejan no solo el modo de vivir de los sujetos sino también sus obstáculos personales, así como su manera de afrontarlos.

### Conclusión y perspectivas de futuro

El instrumento propuesto se aporta tanto al área de la intervención en mediación familiar, como de utilidad para la investigación.

Desde la vertiente de la intervención: La mediación, es dialogante, psico-social y su potencial se basa en la energía movilizadora de la comunicación. La confianza y la aceptación del otro entrelazan una interdependencia para que la relación pueda vehicular la búsqueda de acuerdos, y un sentimiento de justicia y protección al menor. Se justifica la utilidad del modelo en la mediación familiar, en la mediación terapéutica, o la coordinación de la parentalidad, puesto que procura ofrecer una oportunidad para el cambio y la reconstrucción, debatiendo asuntos privados en clave social. La indexación de las competencias comunicativas del profesional es novedosa y parte de la observación, de la praxis y del constructo teórico. De fácil

aplicabilidad, está dirigida a encaminar la mediación hacia la mejora y la efectividad.

Desde la vertiente de la investigación, la tarea armoniza el formato de campo con los beneficios de los sistemas de categorías, y los criterios clasificados pueden servir de guía para los interesados en estudiar la intervención mediadora y/o ampliar el repertorio de la exploración bajo el prisma de la misma metodología observacional que puede asimismo utilizarse para validar una teoría de referencia.

### Referencias

- Anguera, M. (2000). Del registro narrativo al análisis cuantitativo. *Ciència i cultura en el segle XXI*, 41-71. BCN: Reial Acadèmia de Doctors. Recuperado de <http://www.universidad-de-la-calle.com/Anguera1.html>
- Anguera, M. (2010). Posibilidades y relevancia de la observación sistemática por el profesional de la psicología. *Papeles del psicólogo*, 31(1), 122-130.
- Anolli, L. (2001). MaCHT: Miscommunication as a Chance Theory: Towards a unitary theory of communication and Miscommunication. En L. Anolli, R. Ciceri & G. Riva (eds.), *New Perspectives on Miscommunication*. Washington: IOS Press. Recuperado de [http://www.neurovr.org/emerging/book3/3CHAPT\\_01.PDF](http://www.neurovr.org/emerging/book3/3CHAPT_01.PDF)
- Anolli, L., Balconi, M. & Ciceri, R. (2001). Deceptive Miscommunication Theory (DeMiT): A new model for the analysis of

- deceptive communication. En L. Anolli, R. Ciceri and G. Riva (eds.), *New Perspectives on Miscommunication*. Washington: IOS Press. Recuperado de [http://www.neurovr.org/emerging/book3/3CHAPT\\_03.PDF](http://www.neurovr.org/emerging/book3/3CHAPT_03.PDF)
- Antonovsky, A. (1993). The structure and properties of the sense of coherence scale. *Social Science and Medicine*, 36(6), 725-733.
- Astarita, R. (2012). *Método dialéctico y Hegel (1)*. Buenos Aires. Recuperado de [https://docs.google.com/document/d/1ncEM8u3iEs2p\\_gNoM4PYGNcUFGvLL4cPu8Vy2sbg-yA/edit](https://docs.google.com/document/d/1ncEM8u3iEs2p_gNoM4PYGNcUFGvLL4cPu8Vy2sbg-yA/edit)
- Ávila, A., Caro, I., Orlinsky, D., Rodríguez, S., Coscollá, A. & Alonso, M. (2002). Percepción del desarrollo profesional del psicoterapeuta en España. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy* 2(2), 199-218.
- Bales, R. (1976). *Interaction Process Analysis*. Chicago: Chicago Press. Recuperado de <http://psycnet.apa.org/index.cfm?fa=search.displayRecord&uid=1950-04553-000>
- Bateson, G. & Ruesch, G. (1951). *Comunicación: la matriz social de la psiquiatría*. Londres: Norton and Company. Recuperado de <http://www.jstor.org/discover/10.2307/40183202?sid=21105303050151&uid=3737952&uid=2&uid=4>
- Berlo, D. (1969). *El proceso de la comunicación: Introducción a la teoría y a la práctica*. Buenos Aires: Ateneo. Recuperado de <https://bibliopopulares.files.wordpress.com/2012/12/el-proceso-de-la-comunicacion-david-k-berlo-301-1-b-514.pdf>
- Bush, R. & Folger, J. (1994). *The promise of mediation: Responding to conflict through empowerment and recognition*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers. Recuperado de <http://www.colorado.edu/conflict/transform/bushbook.htm>
- Comisión de las Comunidades Europeas (2002). *Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil*. 196. Bruselas, Bélgica. Recuperado de [http://www.icam.es/docs/ficheros/201202170001\\_6\\_3.pdf](http://www.icam.es/docs/ficheros/201202170001_6_3.pdf)
- Cuadrado, C. (2015). La mediación: una alternativa real al proceso penal. *Revista electrónica de ciencia penal y criminología*. Recuperado de <http://criminnet.ugr.es/recpc/17/recpc17-01.pdf>
- Cyrułnik, B. (2007). *De cuerpo y alma: Neuronas y afectos: La conquista del bienestar*. Barcelona: Gedisa.
- Damasio, A. (2007). *El error de Descartes*. Barcelona: Drakontos.
- De Walls, F. (2007). *Bonobos, Left & Right*. Recuperado de: <http://www.skeptic.com/skeptic/07-08-08/>
- Duncan, S. (1973). Towards a grammar for dyadic conversation. *Semiotic*, 9, 20-26. Recuperado de <http://www.degruyter.com/view/j/semi.1973.9.issue-1/semi.1973.9.1.29/semi.1973.9.1.29.xml>
- Ellis, D. & Stuckless, N. (1996). *Mediating and negotiating marital conflicts*. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Emery, R. (1994). *Renegotiating family relationships: Divorce, child custody and mediation*. New York: Guilford.
- European Parliament (2008). Directive 2008/52/EC of the European Parliament and of the Council of 21 May 2008 on certain aspects of mediation in civil and commercial matters. *Official Journal of the European Union*. Recuperado de <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?Uri=OJ:L:2008:136:0003:0008:En:PDF>
- Eysenck, H. (1959). *Estudio científico de la personalidad*. Buenos Aires: Paidós.
- Farré, L. (3 de octubre de 2014). La mediación devuelve a los ciudadanos la posibilidad de gestionar sus conflictos. Entrevista a Pascual Ortuño. *Diario Jurídico.com*. Recuperado de <http://www.diariojuridico.com/la-mediacion-devuelve-a-los-ciudadanos-la-posibilidad-de-gestionar-sus-conflictos/>
- Fisher, R., Ury, W. & Paton, B. (1991). *Getting to yes: Negotiating agreements without giving in* (2nd ed.). New York: Penguin.
- Fonagy, P. (2010). Psychoanalytic theories. En I. Weiner & E. Craighead (eds.), *The Corsini encyclopedia of psychology* (pp. 1308-1309). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Frey, L. & Sunwolf (2005). The communication perspectives on group life. En S. Wheelan (ed.), *The handbook of group research and practice* (pp. 159-184). Thousand Oak CA: Sage.
- Gámez, T. (2007). El paradigma de la mediación: Crítica y perspectiva. *Mediaciones sociales*, 1.
- García, P. (2012). La formación en mediación: Una propuesta de trabajo desde su propia metodología. *Anuario de psicología jurídica*, 22, 111-117.
- Gayle, M. & Preiss, R. (2002). An overview of dyadic processes in interpersonal communication. En M. Allen, R. Preiss, B. Gayle & N. Burrell (eds.), *Interpersonal Communication Research* (pp. 111-123). NJ: Lawrence Erlbaum.
- Goldson, J. (2006). *Hello, I'm a voice, let me talk: Child-inclusive mediation in family separation*. Auckland: Center for child and family policy research.
- González-Capitel, C. (2001). *Manual de Mediación*. Barcelona, España: Atelier.
- Grice, H. (1989). *Studies on the way of words*. Cambridge: Harvard University Press.
- Haynes, J. (1981). *Divorce mediation: A practical guide for therapists and counselors*. New York: Springer.
- Hierro, M. (2012). Funcionalizar el desacuerdo. Definición y propuesta de intervención mediadora ante negociaciones atascadas. *Anuario de psicología jurídica*, 22, 47-54.
- Hirokawa, R. (1988). Group communication research: Considerations for the use of interaction analysis. En C. Tardy (ed.), *A handbook for the study of human communication: Methods and instruments for observing, measuring and assessing communication processes* (pp. 229-245). Norwood, NJ: Ablex.



- Irving, H. & Benjamin, M. (2002). *Therapeutic family mediation: Helping families resolve conflict*. Londres: Sage Publications.
- Izquierdo, C. & Perinat A. (2010). *Investigar en psicología de la comunicación. Nuevas perspectivas conceptuales y metodológicas*. Barcelona: Amentia.
- Juárez, J., Mateu, A. & Sala, E. (2007). *Criterios de evaluación de la credibilidad en las denuncias de violencia de género. Àmbit social i criminològic, centre d'estudis jurídics i formació especialitzada* (Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya).
- Kandel, E. (2007). *En busca de la memoria*. Madrid: Katz.
- Kelly, J. (1996). A decade of divorce mediation research: Some answers and questions. *Family and conciliation court review*, 34(3), 373-385.
- Keyton, J. (1999). Relational communication in groups. En L. Frey (ed.), *The handbook of group communication theory and research* (pp. 192-224). Thousand Oaks: Sage.
- Knapp, M. & Daly, J. (eds.) (2002). *Handbook of interpersonal communication* (3ª Ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Lewin. K. (1997). Resolving social conflict. *APA*, 42.
- Lieberman, M. & Golant, M. (2002). Leader behaviors as perceived by cancer patients in professionally directed support groups and outcomes. *Group dynamics: theory research and practice*, 6(4), 267-276.
- Linares, J. (2006). *El maltrato psicológico en la familia y otros conceptos*. Barcelona: Paidós.
- McIntosh, J., Wells, Y., Smyth, B. & Long, C. (2008). Child-focused and child-inclusive divorce mediation: Comparative outcomes from a prospective study of post separation adjustment. *Family Court Review*, 46(1), 105-124.
- Miller, R. & Burgoon, J. (1993). Factors affecting assessment of witness credibility. En R. Bray & N. Kerr, *The psychology of the courtroom*. Plenum Press. New York. 1982. En A. Manzanero & M. Diges, Evaluación subjetiva de la exactitud de las declaraciones de los testigos: la credibilidad. *Anuario de Psicología Jurídica*, 7-27.
- Montoya, M. & Puerta, I. (2012). La mediación en un marco transformador. *Estudios de Derecho LXIX*(153), 167-186.
- Muñoz, J. (2013). La evaluación psicológica del daño psíquico: Propuesta de un protocolo de actuación pericial. *Anuario de Psicología Jurídica*, 23, 61-69.
- Naciones Unidas (2010). *Convención sobre los Derechos del Niño: Examen de los informes presentados por los Estados partes en virtud del artículo 44 de la Convención*. Recuperado de [https://www.google.es/search?q=Comit%C3%A9+de+los+Derechos+del+Ni%C3%B1o+al+informe+Espa%C3%B1ol+\(CRC%2FC%2FESP%2FCO3-4\)&oq=Comit%C3%A9+de+los+Derechos+del+Ni%C3%B1o+al+informe+Espa%C3%B1ol+\(CRC%2FC%2FESP%2FCO3-4\)](https://www.google.es/search?q=Comit%C3%A9+de+los+Derechos+del+Ni%C3%B1o+al+informe+Espa%C3%B1ol+(CRC%2FC%2FESP%2FCO3-4)&oq=Comit%C3%A9+de+los+Derechos+del+Ni%C3%B1o+al+informe+Espa%C3%B1ol+(CRC%2FC%2FESP%2FCO3-4))

- 2FC%2FESP%2FCO3-4)&aqs=chrome..69i57.3028528j0j0&sourceid=chrome&es\_sm=91&ie=UTF-8
- Nina, R. (1991). *Comunicación marital y estilos de comunicación: Construcción y validación* (tesis doctoral). Facultad de Psicología, UNAM.
- Nuttin, J. (1985). *Future time perspective and motivation: Theory and research method*. Belgium and USA: Leuven University Press & Lawrence Erlbaum Associates.
- Ortuño, P. (2010). El desarrollo de la mediación en España. *Horizontes*, 4, 34-38.
- Ortuño, P. (2014). La mediación devuelve a los ciudadanos la posibilidad de gestionar sus conflictos. *Diario Jurídico.com*. Recuperado de <http://www.diariojuridico.com/la-mediacion-devuelve-a-los-ciudadanos-la-posibilidad-de-gestionar-sus-conflictos/>
- Pali, B. & Voet, S. (2009). *Family mediation in international family conflicts: The European context*. Leuven: Institute of Criminology, Katholieke Universiteit Leuven. Recuperado de [http://www.crossbordermediator.eu/sites/default/files/research\\_report\\_21april2012.pdf](http://www.crossbordermediator.eu/sites/default/files/research_report_21april2012.pdf)
- Pavitt, C. & Hopkins, J. (2004). Cooperative discussion in-group setting. *Atlantic J. of Communication*, 12(2), 105-119.
- Pincus, D. (2001). A framework and methodology for the study of non-linear, self-organizing family dynamics. *Non linear Dynamics, Psychology and life sciences*, 5(2), 139-173.
- Ritchie, L. & Fitzpatrick, M. (1990). Family communication patterns: Measuring interpersonal perceptions of interpersonal relationships. *Communication Research*, 17(4), 523-544.
- Rivière, P. (1995). *Diccionario de Psicología Social*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Rizzolati, G., Fadiga, L., Gallese V. & Fogassi, L. (1996). Premotor cortex and the recognition of motor actions. *Cognitive brain research*, 3, 131-141.
- Rodríguez-Domínguez, C. & Carbonell, X. (2014). Coordinador de parentalidad: Nueva figura profesional para el psicólogo forense. *Papeles del Psicólogo*, 35(3), 193-200.
- Rodríguez-Domínguez, C., Carbonell, X. & Jarne, A. (2014). Revisión conceptual del peritaje psicológico en relación a la custodia de menores en Cataluña. *Anuario de Psicología Jurídica*, 24, 19-29.
- Rodríguez-Domínguez, C., Jarne, A. & Carbonell, X. (2015). Evaluación psicológica y legislación internacional: Los traslados transfronterizos y sustracción de menores. *Papeles del Psicólogo*, 36(1), 46-53.
- Rodríguez-Domínguez, C. & Roustan, M. (2015). Inclusión/focalización de menores en mediación familiar: Revisión de estudios y propuestas futuras. *Papeles del Psicólogo*, 36(2).
- Roter, D. & Larson, S. (2002). The Roter Interaction Analysis system: Utility and flexibility for analysis of medical interaction. *Patient education and counseling*, 46(4), 243-251.
- Roustan M. (2008). *Cáncer: Cuando habla el cuerpo*. Barcelona: Publi Corinti.

- Roustan, M. (2010). *Estudio observacional de ayuda interactiva en el pos tratamiento de cáncer de mama: Reuniones GAFA* (tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, Facultad de Psicología, Departamento de Psicología básica, evolutiva y de la educación.
- Sacks, H. (1972). "An Initial Investigation of the Usability of Conversational Data for Doing Sociology". In D. Sudnow (ed.), *Studies in Social Interaction*. New York: Free Press.
- Sánchez, R. & Díaz, R. (2003). Patrones y estilos de comunicación en la pareja: Diseño de un inventario. *Anales de Psicología*, 19(2), 257-277.
- Sartre, J. (1943). *L'être et le néant. Essai d'ontologie phénoménologique*. Paris: Gallimard. Recuperado de <http://www.gallimard.fr/Catalogue/GALLIMARD/Bibliotheques-Idees/L-Etre-et-le-neant>
- Sassen, S. (2007). *Una sociología de la globalización* (1ª Ed.) Buenos Aires: Katz.
- Segovia, J. & Ríos, J. (2008). Diálogo, justicia restaurativa y mediación. *Documentación Social*, 148(5), 77-97.
- Seguí, L. (2012). *Sobre la responsabilidad criminal: Psicoanálisis y criminología*. Madrid: Fondo de Cultura Económica.
- Sheehan, K., Thakor, S. & Stewart, D. (2012). Turning points for perpetrators of intimate oartner violence. *Trauma, Violence & Abuse*, 13(1), 30-40.
- Soria, J. (2002). *Manual de psicología penal forense*. Barcelona: Atelier libros.
- Spitzberg, B. & Cupach, W. (1998). *The dark side of close relationship*. NJ: Lawrence Erlbaum.
- Steller, M. (1989). Recent development in statement analysis. En J. Yuille (ed.), *Credibility Assessment* (pp. 135-145). Boston: Kluwer Academics.
- Stern, D. (1985). *The interpersonal world of the infant*. New York: Basic Books.
- Umbreit, M. (1995). *Mediating interpersonal conflicts: A pathway to peace*. Eugene, Oregon: Wipf and Stick Publishers.
- Undeutsch, U. (1989). The development of statement reality analysis, En J. Yuille (ed.), *Credibility Assessment* (pp. 101-119). Boston: Kluwer Academics.
- Valls R. (2ª reimpresión) (2005). *Enciclopedia de las ciencias filosóficas en compendio: Hegel, G. W. F.* Madrid: Alianza Editorial. Recuperado de <http://charlezine.com.br/wp-content/uploads/Enciclop%C3%A9dia-das-Ci%C3%A2ncias-Filos%C3%B3ficas-Hegel-espanhol.pdf>
- Vigers, S. (2011). *Mediating international child abduction cases: The Hague Convention*. Hague Convention on the Civil Aspects of International Child Abduction, Oct. 25, 1980. Recuperado de HCCH, [http://www.hcch.net/index\\_en.php?act=act=text.display&tid=21](http://www.hcch.net/index_en.php?act=act=text.display&tid=21)
- Wall, J., Stark, J. & Standifer, R. (2001). Mediation: A current review and theory development. *Journal of Conflict Resolution*, 45(3), 370-391.
- Winsdale, J. & Monk, G. (2001). *Narrative Mediation*. San Francisco: Jossey-Bass.