

# AMPLIANDO EL PRAGMATISMO DE LA PRAGMA-DIALÉCTICA EN EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN CON LA PNL COMO HERRAMIENTA PRAGMÁTICA Y COGNITIVA

## EXPANDING THE PRAGMATISM OF PRAGMA-DIALECTICS IN MEDIATION PROCEDURES WITH NL AS PRAGMATIC AND COGNITIVE TOOL

Victorina Bastante Soler  
Universitat de València  
(España)  
vicbaso@alumni.uv.es  
<https://orcid.org/0000-0002-0214-4054>

RECIBIDO: 02/02/2024  
ACEPTADO: 25/05/2024

### RESUMEN

Este artículo parte de los estudios pragma-dialécticos de la argumentación basados en la resolución de diferencias de opinión en situaciones cotidianas, en la línea de Frans van Eemeren y Rob Grootendorst (1992). Al centrarnos en la mediación, hemos recurrido a los estudios realizados por Sara Greco Morasso (2009) en torno a la argumentación y las estrategias comunicativas en la práctica de la mediación y la gestión de conflictos. Se explora la intersección entre la pragma-dialéctica y la programación neurolingüística (PNL) para aumentar el pragmatismo del diálogo crítico aplicado a la mediación mediante herramientas de PNL dirigidas a cada uno de los ámbitos principales de aplicación de las maniobras estrategias. Se presenta un rol activo del agente mediador, así como las sucesivas transformaciones que va adoptando en cada fase del diálogo crítico. Dado el principio de neutralidad e imparcialidad de la mediación se esboza la ontología meta-comunicativa y epistémica del agente mediador necesaria para conseguir desafiar la dificultad de como un tercero neutral e imparcial.

**Palabras clave:** pragma-dialéctica, diálogo crítico, mediación, meta-comunicación, PNL.

### ABSTRACT

This article builds upon pragma-dialectical studies of argumentation focused on resolving differences of opinion in everyday situations, following the line of Frans van Eemeren and Rob Grootendorst (1992). By delving into mediation, we draw on Sara Greco's (2009) research on argumentation and communicative strategies in mediation and conflict management practice. We explore the intersection between pragma-dialectics and neuro-linguistic programming (NLP) to enhance the pragmatism of critical dialogue applied to mediation through NLP tools tailored to each of the main areas of strategic maneuvering. An active role of the mediator agent is presented, along with the successive transformations it undergoes in each phase of critical dialogue. Given the

principle of neutrality and impartiality in mediation, we outline the meta-communicative and epistemic ontology of the mediator agent necessary to challenge the difficulty of being a neutral and impartial third party.

**Keywords:** Pragma-dialectics, critical dialogue, mediation, meta-communication, NLP.

## INTRODUCCIÓN

Según Van Eemeren (1995), la argumentación “es el principal medio para gestionar procesos democráticos, y los beneficios de tal discusión se determinan en gran medida por la calidad de las argumentaciones” (p. 144). Esta es una de las razones por las que entendemos que el currículo de las personas mediadoras debería incorporar estudios de la argumentación, así como herramientas que faciliten la incorporación de teorías argumentativas a la práctica, como sucede con la pragma-dialéctica.

Sara Greco Morasso (2011) ha demostrado que los estudios de la argumentación pueden aumentar el grado de eficacia de las mediaciones. Coincidimos con ella en los beneficios de incorporar el modelo pragma-dialéctico de discusión crítica en su versión ampliada que introduce la idea de maniobra estratégica. También valoramos el uso de los modelos de análisis, evaluación y reconstrucción del Modelo Argumental de Tópicos (AMT)<sup>1</sup>. Su incorporación es de valor inestimable para el análisis de los argumentos que se presentan en el proceso de mediación.

Por lo tanto, nuestro objetivo sería explorar el punto de encuentro de la pragma-dialéctica con la PNL con el fin de incrementar la vertiente pragmática del diálogo crítico aplicado a la mediación con herramientas de PNL en cada ámbito de la aplicación de las maniobras estratégicas. Para ello, hay que resaltar la acción del agente mediador en las transformaciones que va adoptando en cada momento del diálogo crítico. Con ese fin, proponemos que el mediador asuma el rol de meta-argumentador, creando un ambiente en el que los agentes mediados se sientan empoderados y responsables para tomar sus propias decisiones, manteniendo así los principios de neutralidad e imparcialidad esenciales en mediación.

El objetivo del modelo de diálogo crítico que estudia la pragma-dialéctica es predecir los posibles movimientos del agente argumentador oponente partiendo de la acción comunicativa que ha realizado el agente argumentador proponente. Una vez deducido el movimiento que se espera, es cuando se propicia la intervención del agente mediador (o, simplemente, mediador), a través de las maniobras estratégicas para propiciar, reconducir o delimitar las opciones argumentativas del oponente. La pragma-dialéctica tiene en cuenta que las partes en una discusión no sólo se transmiten mensajes o se hacen preguntas entre sí, sino que también participan en una acción discursiva mientras lo hacen (Van Eemeren y Grootendorst, 2004).

La pragma-dialéctica se centra en el análisis crítico del discurso y se basa en la idea de que los interlocutores deben seguir ciertas normas de la comunicación para que un discurso sea ra-

---

1 El Modelo Argumental de Tópicos (*Argumentum Model of Topics*) se centra específicamente en la estructura interna de argumentos individuales, con el objetivo y la capacidad de especificar aún más las relaciones inferenciales entre ellos. Este modelo propone distinguir entre los componentes inferencial y contextual de un argumento. Véase Rigotti & Greco Morasso (2019) y Üzelgün, Küçükural & Oruç (2020).

zponible y, al mismo tiempo, se puedan resolver los desacuerdos. En la teoría pragma-dialéctica ampliada, Van Eemeren y Houtlosser (2002) añaden los componentes retóricos y semánticos. Esta incorporación enriquece el análisis sobre la efectividad que tienen las argumentaciones en los agentes mediados, puesto que a estos agentes les resulta difícil, si no imposible, mantener las normas, tanto por su habilidad comunicativa, como por su estado emocional.

De este modo, se consigue profundizar el estudio empírico de la comunicación y los diálogos que tienen lugar en la mediación, pues guía de forma eficiente los movimientos verbales que los agentes inmersos en una mediación deben hacer o deben evitar para mantener el diálogo crítico. Además, el mediador amplía su “caja de herramientas” con una herramienta cognitiva que le permite analizar los descarrilamientos en la comunicación y mantener el diálogo crítico a través del proceso de mediación.

La herramienta cognitiva referida es la programación neurolingüística (PNL) que presenta un modelo de comunicación que facilita el estudio de la estructura de la experiencia subjetiva de las personas. Fue desarrollada a mediados del siglo pasado por Richard Bandler y John Grinder quienes estuvieron profundamente influidos por la teoría de los sistemas de Gregory Bateson y la semántica general de Alfred Korzybski. Entre todas las técnicas y estrategias que facilita la PNL, una importante en mediación es el meta-modelo del lenguaje que surge del estudio de la gramática transformacional de Noam Chomsky. La mediación es un acto complejo del habla y la PNL permite conocer, desarrollar y utilizar eficientemente todas las cualidades y capacidades de la mente como son el pensamiento, aprendizaje, motivación, interacción, comunicación, evolución y cambio.

## CRÍTICA A LA PRAGMA-DIALECTICA

Tomando en consideración los tres niveles de interés que guían a la acción humana según Jürgen Habermas (1990), podríamos visualizar que la aplicación que se ha hecho hasta ahora de la pragma-dialéctica a la mediación ha sido desde un uso compartido por el propósito del interés técnico y el interés práctico. El primero refleja una perspectiva instrumental y analítica guiada, orientada por reglas técnicas que descansan en un saber empírico en la búsqueda de la eficiencia y el control para satisfacer las necesidades. El segundo, el interés práctico, busca regular la interacción social a través de la racionalidad estratégica, en el caso de la mediación, buscando consenso y colaboración.

De este modo, mientras la acción instrumental organiza los medios que considera adecuados o inadecuados conforme a criterios de control efectivo de la realidad, la acción estratégica de comunicación sólo depende de la valoración correcta de posibles alternativas de comportamiento, que sólo resultan de una deducción efectuada con ayuda de valores y máximas (Cf. Delgado de Colmenares, 2002). En los estudios de Van Eemeren y Greco Morasso, los resultados que se persiguen consisten en obtener explicaciones causales a través del razonamiento objetivo para luego aplicar rectificaciones estratégicas para mantener las argumentaciones bajo las normas de corrección del diálogo crítico.

A nuestro parecer, esta aplicación debilita la autonomía y la racionalidad de los agentes mediados operando a través de la substitución de la racionalidad comunicativa por una racionalidad instrumental y tecnológica. Por ello, opinamos que, para entender la ontología de la mediación, es necesario cambiar el paradigma del interés emancipatorio que defiende Habermas (2007). Esta

perspectiva analiza las condiciones de racionalidad a partir de la interacción verbal, apoyada en el principio de que la razón subyacente en la acción de los sujetos es una propiedad de las estructuras de comunicación más que de los individuos por sí solos.

Con este cambio de perspectiva, Habermas (2007) expone la función y finalidad del interés emancipatorio unido al conocimiento: la unidad de conocimiento e interés se acredita en una dialéctica que construye lo suprimido rastreando las huellas históricas del diálogo suprimido. A partir de lo cual se presenta la utopía habermasiana: sólo en una sociedad emancipada, con la autonomía de todos sus miembros, se garantizará la comunicación hacia un diálogo, libre de dominación, de todos con todos, en el que se dé siempre el paradigma de la recíprocamente constituida identidad del yo como también la idea del verdadero consenso (Cf. Delgado de Colmenares, 2002).

En nuestra tarea, abordamos el estudio argumentativo del acto de mediación como un proceso dialógico que representa una interacción comunicativa sistémica. Situados en esta perspectiva, y con ayuda de las herramientas de la programación neurolingüística (PNL), las maniobras estratégicas disfuncionales que bloquean el diálogo crítico se podrían utilizar como palancas de transformación integradas en el desarrollo de la mediación a tiempo real.

Greco Morasso complementa la pragmática de la pragma-dialéctica con el uso del Modelo Argumental de Tópicos que se centra específicamente en cómo se establece la conexión entre las premisas y la afirmación a sostener (Rigotti & Greco Morasso, 2019). Esta herramienta permite utilizar el modelo de inferencia para la reconstrucción de argumentos, puesto que combina elementos sociopolíticos y mentales para su análisis.

Siendo una aportación valiosa, Rigotti y Greco Morasso proporcionan una tipología de 20 *loci* que componen la base de la inferencia argumentativa. Creemos que esta acción pone en riesgo la neutralidad e imparcialidad de la persona mediadora puesto que, dependiendo de la experiencia personal, la cultura y el entorno donde se perciba la experiencia, se priorizará un *loci* u otro, pudiendo intervenir el mapa del agente mediador, en vez de maniobrar para ampliar y co-crear un mapa intersubjetivo entre los agentes mediados.

## EL ROL DEL AGENTE MEDIADOR COMO PRACTICANTE PRAGMA-DIALECTICO

Para que el proceso de mediación cumpla con su ontología y aumente su eficiencia incorporando la pragma-dialéctica en su desarrollo, es primordial describir al mediador desde una perspectiva ontológica y epistémica. Con esto queremos defender la figura del agente mediador como un agente epistémico cuyo papel es facilitar la adquisición, justificación e intercambio de conocimiento entre los agentes mediados. Para ello se centrará en cuestiones relacionadas con la justificación, la objetividad o la coherencia de las afirmaciones epistémicas. De esa forma, si el mediador detecta que una argumentación está basada en creencias, más que en hechos, puede hacer preguntas para aumentar la consciencia y explicitar sobre qué se basan dichas creencias, maniobra que pretende propiciar el cuestionamiento de creencias personales, prejuicios o suposiciones. En otras palabras, podríamos decir que el mediador busca facilitar la flexibilidad epistémica dentro del procedimiento de mediación asegurándose que las partes implicadas tienen acceso a información fiable.

El modelo *AMT* es ideal para determinar qué recursos mentales utilizan los agentes mediados para persuadirse entre sí. A través de un proceso hermenéutico se pretende valorar cómo las personas interpretan y comprenden el lenguaje utilizado en los argumentos presentados. El

modo de proceder es hacer explícitas las premisas que se encuentran implícitas en la lógica del argumento. Incluso, al cumplir con las operaciones analíticas — determinar los puntos de vista en discusión, reconocer posiciones de las partes, identificar argumentos explícitos e implícitos, analizar la estructura de la argumentación y determinar las maniobras estratégicas—, todo estudio pragma-dialéctico debería completarse con un inventario de indicadores lingüístico-discursivos, tarea que permitiría dar cuenta del discurso argumentativo en toda su complejidad.

## **BENEFICIOS DE INCORPORAR LOS ESTUDIOS DE LA ARGUMENTACIÓN A LA MEDIACIÓN**

El beneficio de incorporar los estudios de argumentación en la mediación procede de una doble vertiente:

Por una parte, permite a la persona mediadora analizar y evaluar su desempeño como agente meta-argumentador. Creemos que este aspecto autoevaluativo es necesario puesto que la mediación es un procedimiento que, aunque está regulado a través de unas fases estipuladas, mantiene una idiosincrasia flexible lo que a veces puede causar pérdidas argumentativas o situaciones de bloqueo innecesarias. Si el mediador se mantiene fiel a la estructura del diálogo crítico en el procedimiento de mediación, puede crear y mantener una estructura argumentativa que le facilite trabajar la diferencia de opinión, aun manteniendo la flexibilidad que requiere la mediación, sin perder eficiencia.

Por otra parte, la incorporación de los estudios de la pragma-dialéctica en el desarrollo de la mediación permite reconstruir los diálogos mantenidos en las sesiones de mediación que permiten el estudio de posibles opciones para eliminar, evitar o transformar las falacias, o maniobras estratégicas limitantes en las que hayan incurrido los agentes mediados. Esta reconstrucción ayuda a seguir mejorando y ampliando su eficacia profesional, puesto que le permite reflexionar sobre cómo podría enfocar las próximas sesiones de mediación en lo relativo a las maniobras estratégicas de comunicación: elección del tópico, adaptación al auditorio y elegir la estrategia de exposición del mensaje.

Otra aportación que nos parece muy relevante, y que también incorpora Greco Morasso (2011), es el análisis semántico del conflicto y la degeneración de una diferencia de opinión y un conflicto interpersonal. Para ello hace uso de “la guía de mapeo de conflictos” desarrollada por Paul Wehr (1979). Creemos que la integración de esta teoría en los programas formativos podría aportar nociones epistemológicas de la mediación creando una base unificada de entendimiento que ampliaría y facilitaría metodologías más eficaces para resolver conflictos en mediación, al tiempo que proporcionaría más claridad en lo que respecta a la ontología del conflicto para poder ampliar la flexibilidad y la eficiencia a través del análisis de su naturaleza del conflicto.

El mapa del conflicto de Wehr ayuda a describir cual es la situación problemática que ha ocasionado el problema (C2) y retomar la causa del conflicto (C1) para encontrar la solución de una forma lineal. Sin embargo, aunque mejora el entendimiento del conflicto, no ofrece una imagen sistémica de todas las relaciones que existen entre los elementos que influyen en la construcción y mantenimiento del conflicto.

Para Greco Morasso, el principal beneficio de los estudios de la argumentación y la pragma-dialéctica es permitir a la persona mediadora detectar errores argumentativos y, si valora que son limitantes para la consecución de un acuerdo, reconstruir para influir en la actitud y opinión

de las personas mediadas. Por ello, observamos que la aplicación que se le da a la pragma-dialéctica en mediación mantiene un juego continuo entre la perspectiva instrumental y el interés técnico, propio de las ciencias empírico-analíticas, y el interés práctico correspondiente a las ciencias histórico-hermenéuticas (Delgado de Colmenares, 2002).

La perspectiva empírico-analítica que observamos en la pragma-dialéctica procede de las normas fundamentales de razonabilidad que autorizan la ejecución de determinados actos del habla en distintas etapas de una discusión crítica, que se reflejan en un conjunto de reglas dialécticas (Van Eemeren y Grootendorst, 1984; 2004). Es aquí donde radica el uso del término “falacia” que está sistemáticamente conectado al entorpecimiento de las 10 reglas para una discusión crítica que se recogen en el código de conducta que propone la pragma-dialéctica (Van Eemeren y Grootendorst, 2004). El inconveniente que observamos con el uso de esta perspectiva es que establece las reglas tanto para la construcción de la teoría como para su comprobación crítica, convirtiéndose en un sistema de referencia que puede prejuzgar el sentido de los enunciados centrado en el control técnico de procesos objetivados.

Como hemos comentado, Greco Morasso trata de solventar la limitación de esta perspectiva con el uso de la herramienta *AMT* para analizar, evaluar y reconstruir los argumentos. Con esta incorporación, se persigue un interés práctico, donde se busca la comprensión intersubjetiva entre los agentes mediados. No obstante, esta perspectiva tiene el inconveniente de que se basa en criterios de interpretación. Por lo que los dos niveles que, en el caso de las ciencias experimentales representan el lenguaje formalizado y la experiencia objetivada, no se han separado aún en esta perspectiva histórico-hermenéutica. Este inconveniente es muy importante puesto que la mediación parte de los principios normativos de neutralidad e imparcialidad del mediador. Sin embargo, estos principios se pueden poner en riesgo, puesto que esta perspectiva parece asumir que, más que interpretar, lo que los agentes mediados hacen es reconstruir los argumentos basándose en comprensiones del sentido de los hechos que vendrían dados de forma evidente, obviando que los hechos sólo se constituyen relativamente a los estándares de su propia fijación, es decir, que la auto-comprensión del agente mediador como interprete está ligada a su saber hermenéutico.

## **PERSPECTIVA DEL PENSAMIENTO SISTÉMICO EN LA APLICACIÓN DE LA PRAGMA-DIALÉCTICA EN LA MEDIACIÓN**

Con Sara Greco Morasso (2009), entendemos la argumentación como una interacción comunicativa. Así es la interacción que transcurre en una mediación y, más específicamente, con el rol que ejerce el mediador. Pero creemos que las herramientas mencionadas no son suficientes para el mediador. Estas herramientas son tan exitosas como una autopsia lo es para descubrir las causas de un fallecimiento y desarrollar posibles prevenciones para próximas ocasiones. Entendemos la interacción de la mediación como una operación en la que se está evaluando la situación a la vez que se realiza la operación. Aunque la pragma-dialéctica y el Modelo Argumental de Tópicos son valiosos no dejan de ser herramientas teóricas, mientras que la mediación es una acción práctica y compleja.

Queremos resaltar que el primer objetivo que tiene el agente mediador es reinstaurar y/o crear el canal de comunicación entre las personas en conflicto y que, en la mayoría de ocasiones, ni tienen las habilidades necesarias para mantener un diálogo crítico de acuerdo con la pragma-dialéctica, ni están lo suficientemente motivadas para mantener las normas pragma-dialécticas. Para

ello la actitud de los agentes mediados debe cambiar de ser oponentes a co-argumentadores.

Las herramientas de la argumentación nos permiten analizar los diálogos en la mediación, evaluar la actitud de los agentes mediados para poder elegir estrategias en futuras mediaciones, pero no dan soporte real en la mediación, perdiendo oportunidad de reconducir y de aumentar la eficiencia del procedimiento a través de las maniobras estratégicas funcionales que el mediador puede integrar en las argumentaciones que están manteniendo los agentes mediados.

Como segundo objetivo, el mediador ha de regular las argumentaciones en la mediación para asegurar el cumplimiento de los principios de la mediación y detectar las posibles falacias que puedan impedir que se cumplan las normas de la pragma-dialéctica. Las personas que participan en una mediación pueden usar a veces “trucos”, otra forma de referirse a las maniobras estratégicas, para que sus argumentos parezcan más fuertes. Estos trucos o maniobras estratégicas disfuncionales o falacias pueden ser muy convincentes, pero no siempre mantienen su razonabilidad. Aun así, defendemos que el agente mediador no ha de evaluarlas ni interpretarlas, sino retarlas para extraer la información implícita y enriquecer el diálogo con más información para todas las partes implicadas.

Los dos objetivos referidos en la función del mediador y los inconvenientes de la aplicación de la pragma-dialéctica en la mediación nos empujan hacia una nueva perspectiva, en la que la reflexión es clave por su interés cognoscitivo emancipatorio, tanto para los agentes mediados como para el propio mediador. Esta perspectiva realza la función epistémica de la mediación y del mediador, quien debe ser consciente de sus intereses en el procedimiento de mediación. Recordemos que estos serán los propios de un agente meta-argumentador que persigue crear un contexto óptimo para que se produzca el diálogo crítico a través de informaciones fiables que permitan la toma de decisión libre de los agentes mediados.

A menudo se piensa que, debido al principio de neutralidad, el comportamiento de los agentes mediadores es más reactivo que proactivo, sin embargo, el hecho de detectar falacias y retarlas para ampliar y mejorar la calidad de información, hace que se tenga que reconocer que los mediadores son profesionales cualificados en una disciplina aprendida y sistemática, en vez de reactiva y basada en una actuación innata (Cf. Shapiro, Drieghe & Brett, 1985). Nuestra propuesta del rol de la persona mediadora como agente meta-argumentador ayuda a crear un contexto en el que los agentes mediados se sientan capacitados y responsables para tomar sus propias decisiones, respetando así los principios de neutralidad e imparcialidad de la mediación.

## ENFOQUE ARGUMENTATIVO DE LA MEDIACIÓN

Al resolver diferencias de opinión mediante diálogos argumentativos, las relaciones interpersonales entre las partes mejoran (Bush & Folguer, 1994). La mediación es un proceso de aprendizaje, a través del que los agentes mediados aprenderán a gestionar diferencias de opinión para resolver posibles conflictos a través de una discusión razonable. Siguiendo a Kolb (1983) cuando indica que el proceso de mediación tiene que ver más con patrones y rutinas que con creatividad e innovación, consideramos que es función del mediador detectar dichos patrones, que en principio serán disfuncionales por contener posibles falacias, e influir en ellos para que se pueda dar el diálogo crítico.

En una mediación, el análisis argumentativo permite a la persona mediadora detectar micro-patrones en la interacción del discurso que está manteniendo el conflicto. Este enfoque no

busca influir en el discurso de los agentes mediados, sino ajustar sus maniobras argumentativas y reconducir el diálogo que se está produciendo en la mediación hacia la estructura del diálogo crítico.

Los estudios de la argumentación aplicados a mediación se han centrado en crear un entorno dialógico necesario para que las partes puedan desarrollar argumentos críticos.

Los principios de comunicación guían a la persona mediadora en las ocasiones en las que sería conveniente aplicar sus maniobras para poder ir reconduciendo la comunicación. Ellos son: la elección del tópico, tener en cuenta la demanda de la audiencia, y los dispositivos de presentación.

- El primer aspecto es la gestión de los temas en discusión. Los mediadores organizan los temas en torno a los cuales se desarrollará la discusión de las partes. Descartan una discusión que no conduzca a una solución razonable del conflicto o que resulte en un punto muerto (Aakhus, 2003). Conducen a las partes a través de un análisis en profundidad de su conflicto, rechazando derivaciones improductivas de una discusión orientada a la resolución e identificando las cuestiones que se encuentran en el origen del conflicto (Greco Morasso, 2011).
- El segundo aspecto requiere cumplir “los requisitos pertinentes a la audiencia a la que se pretende llegar” (Van Eemeren, 2010, p. 94). En el contexto de la práctica de la mediación el agente mediador podría adaptarse a los agentes mediados “enmarcando el conflicto y su posible resolución de una manera que todas las partes los perciban como justos” (Gray, 2006, p. 193).
- Los dispositivos de presentación refieren a las opciones relativas a “cómo se deben presentar los movimientos argumentativos de la manera que sea mejor estratégicamente” (Van Eemeren, 2010, p. 94). Para que el dispositivo contribuya a las expectativas del agente mediador, y dependiendo de la situación estratégica en la que este agente se encuentre, tendrá que adaptarlo de la forma más conveniente para cada agente mediado en particular.

## **AMPLIAR LA EFICACIA DE LA TEORÍA PRAGMA-DIALÉCTICA EN EL DESARROLLO PRÁCTICO DE UN PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN**

Entendemos que la teoría pragma-dialéctica en la mediación se conseguiría integrando herramientas de comunicación que aportasen flexibilidad e improvisación al modelo del diálogo crítico. Concretamos que improvisación no significa solo sorprender ni defender una imaginación ilimitada, sino resaltar la flexibilidad distintiva de la mediación. Debido a la complejidad que se crea cuando interaccionan diferentes experiencias subjetivas, es imposible que las personas mediadoras sigan un procedimiento estricto y previamente estructurado. Los agentes mediadores requieren entrenar su flexibilidad e improvisación para gestionar los argumentos en los que se producen los descarrilamientos dialógicos, entendidos en términos retóricos como un desequilibrio entre los objetivos dialécticos y los objetivos retóricos de los agentes mediados. Esto implica que la interpretación de una maniobra, así como su gestión, será diferente y única en cada ocasión.

Aunque el Modelo Argumental de Tópicos (Rigotti & Greco Morasso, 2019) permite la autoevaluación de la persona mediadora para poder influir en su aprendizaje continuo, no es funcional en una mediación donde no hay tiempo de realizar un análisis y evaluación para ofrecer una frase



correcta. En una mediación se produce la situación que vive un artista cuando sale al escenario, el mediador se transforma en compositor e intérprete al mismo tiempo.

Además, en esta compleja situación, en la que interactúan las dos experiencias únicas y subjetivas de los agentes mediados, la falta de formación argumentativa del agente mediador puede ocasionar que la situación se amplíe a tres experiencias subjetivas como efecto de la pérdida de la posición neutral e imparcial requerida. Posición que, como muchos autores han defendido, es improbable puesto que independientemente de la profesión estamos ante un ser humano que eminentemente es emocional. Esta situación, evidenciada científicamente en multitud de estudios, nos advierte que las personas estamos predispuestas a incurrir en sesgos que influyen en la toma de decisiones. Estos sesgos neurológicos son los que se ocasionan al generalizar, omitir o distorsionar información en las narrativas.

El mediador, a través de su rol epistémico, busca eliminar los sesgos causados por inferencias o presuposiciones implícitas en los argumentos de los agentes mediados, guiando así la mediación a través de un proceso heurístico.

## PROCESO DE MEDIACIÓN COMO UNA ACCIÓN META-ARGUMENTATIVA

La posición del mediador que hemos defendido es la del epistemólogo según el constructivismo radical de Ernst Von Glasersfeld (1996), de acuerdo con el cual:

Cualquier cosa que el ser humano percibe o concibe es, necesariamente, el resultado de los modos y medios de percepción y concepción de ese ser humano. No hay forma de comparar los resultados de estas actividades con lo que podría existir independientemente, porque el único acceso a la presunta 'realidad' sería mediante un nuevo acto de percepción y concepción (p. 24).

A medida que el agente mediador va diseñando y co-construyendo con los agentes mediados el proceso de mediación, es imprescindible que mantenga la posición neutral e imparcial a través de la actitud reflexiva y fiel a su rol meta-argumentador.

Este punto es importante puesto que, si la persona mediadora adopta el rol de solucionador de conflictos, su objetivo se centrará en alcanzar un acuerdo arriesgando su neutralidad e imparcialidad, al tiempo que limitará, o eliminará, la autodeterminación de los agentes mediados en la gestión y resolución del conflicto. Es decir, en este hipotético caso, el mediador habría adoptado una perspectiva instrumental donde su interés iría dirigido a la consecución de un acuerdo que podría inclinarle a orientar en la acción a los agentes mediados. Actualmente, la formación en mediación no contempla estudios de argumentación, lo que se refleja en un saber "qué se tiene que hacer", lo que no quiere decir que "se sepa cómo hacer lo que se tiene que hacer". Ello ocasiona que el éxito de los procesos de mediación no sea suficiente para impulsar este método de resolución de conflictos, al tiempo que aumenta la desilusión y pérdida de confianza como proceso dialógico.

Cuando dos personas participan en mediación, lo primero que se hace evidente es que la comunicación entre ellas es inexistente o está muy distorsionada. Los intervinientes argumentan en calidad de contrincantes y su objetivo principal es mantenerse a salvo, defenderse de una situación que ellos han interpretado y están viviendo como muy negativa y limitante. En ese contexto competitivo, en el que lo que se persigue no es tanto ganar como no perder y que pierda la otra parte, es difícil

mantener un diálogo crítico. Este diálogo es ideal puesto que las normas son prácticamente imposibles de mantener por las personas intervinientes. El primer objetivo del agente mediador, como meta-argumentador, es crear un contexto de seguridad y libertad que propicie las circunstancias apropiadas para la práctica de la argumentación como instancia que permite proseguir la acción comunicativa sin tener que recurrir a relaciones de poder, por decirlo con Habermas (1999). Es decir, tiene que transformar la actitud de los agentes mediados hacia la cooperación.

La transformación de la actitud de los agentes mediados se refleja en el uso de sus argumentos que van adquiriendo estructuras diferentes hasta que el mediador, transformado en un genuino agente regulador (Cf. Tindale, 2015), facilita que esos argumentos respeten las normas pragma-dialécticas.

Para resaltar el cambio de rol del agente mediador, hemos dividido las etapas que se producen en un procedimiento de mediación en dos grupos actuacionales. Tomaremos como estructura del procedimiento la descrita por Chris Moore (1995) que diferencia 12 etapas.

El primer grupo abarca las primeras cinco etapas de Moore, correspondientes a la fase de confrontación y apertura del diálogo crítico. En este grupo, el mediador se ve influenciado por el rol del agente argumentador de Habermas, adoptando así un enfoque dialéctico que facilita la contextualización del conflicto. El agente mediador se centra en realizar maniobras estratégicas para crear un marco contextual donde paulatinamente se conjugarán las perspectivas de ambos agentes mediados hasta que sientan la libertad y la seguridad necesarias para exponer y entender las circunstancias que, como observadores, ha construido su visión sobre el conflicto. El logos dialéctico se ha entendido casi siempre en clave de causalidad-horizontal, como tensión necesaria entre realidades del mismo nivel entitativo (lo que constituye la esencia de una cosa) que sólo puede resolver el conflicto. Desde el enfoque dialéctico, el agente mediador centrará sus maniobras estratégicas en facilitar la búsqueda de un acuerdo que integre los aspectos positivos de cada punto de vista y supere las limitaciones de ambos. El mediador intentará superar las tensiones del principio minimizando el conflicto y buscando puntos en común, al tiempo que comparte las normas y el funcionamiento del procedimiento de mediación para crear un entorno de confianza y seguridad.

El segundo grupo actuacional abarca desde la etapa sexta a la doceava según el modelo de Moore que coinciden con las fases de argumentación y clausura del diálogo crítico. Se crea un contexto donde las discusiones se desarrollan desde una perspectiva dialógica que contrasta con la perspectiva dialéctica de las primeras etapas. Se persigue la eficacia comunicativa entre las partes a través de un diálogo constructivo que permita ampliar la consciencia para facilitar la búsqueda de soluciones mutuamente beneficiosas. Como el psicoanálisis ha ido dejando claro, para no remontarnos al pensamiento clásico griego, la conversación y el intercambio de ideas permiten a las personas llegar a comprenderse mejor. En este sentido, observamos que es en esta fase donde la pragma-dialéctica recobra importancia, donde el mediador, manteniendo su función meta-argumentadora, se transforma adoptando el rol de agente regulador.

Las maniobras estratégicas del agente regulador se centran en transformar el conflicto ordenando las tensiones y extrayendo toda la información que está oculta, clarificando la información distorsionada y especificando los argumentos generalizadores que puedan aparecer. Cada maniobra que realice propiciará un reencuadre<sup>2</sup> de la discusión. Del mismo modo que el encua-

---

2 El concepto de "reencuadre" ha sido empleado en varias disciplinas como la psicología, lingüística y la sociología

dre exitoso o framing siempre implica una interpretación de la realidad que pone los hechos o acontecimientos a los que se refiere en una cierta perspectiva (Van Eemeren, 2012), el reencuadre equivale a la ampliación del contexto o incluso a la creación de un significado nuevo que amplía y/o modifica la perspectiva de la situación que proporciona a los agentes las posiciones rígidas e inflexibles. Como afirma Greco Morasso (2009), “la caracterización lingüística de lo real nunca es neutral, porque la definición que se da a un problema está siempre profundamente conectada con la interpretación de esta cuestión y, por tanto, con el valor que se le atribuye” (p. 76). Dicho de otra forma, las partes en un conflicto creen, desde una perspectiva objetivista, que están actuando racionalmente, cuando la actuación racional requiere actuar guiado por razones reales o aparentes.

A través del papel epistemológico del agente mediador, que realizará preguntas sobre las razones normativas y razones motivadoras<sup>3</sup> que sostienen el conflicto, se van detectando maniobras estratégicas disfuncionales en los argumentos de los agentes mediados que adelantan una violación de las normas de la discusión crítica. Para evitar descarrilamientos, el mediador detectará sobre qué tópico ha de incidir más y, habiendo observado los patrones de comunicación de los agentes mediados podrá decidir el modo de desafiar dichas maniobras, ofreciendo información cuando se comentan generalizaciones, clarificando cuando los argumentos no sean claros, o estén distorsionados, y tratando de explicitar inferencias omitidas en los argumentos. El resultado de las maniobras estratégicas desarrolladas por el mediador permite obtener una nueva perspectiva a los agentes mediados que abarca la exploración de sus propios pensamientos, sentimientos y creencias.

La acción de reencuadrar, sin evaluar ni reconstruir la argumentación, manteniendo la neutralidad y la imparcialidad, es lo que va a hacer que la actitud de los agentes mediados vaya transformándose, al tiempo que se consigue alcanzar el modelo ideal de una discusión crítica dentro del procedimiento de mediación. De hecho, los académicos (por ejemplo, Rigotti y Greco Morasso, 2019) describen los tipos de razonamiento que se persiguen mediante el reencuadre de forma muy similar a los esquemas argumentales.

El mediador adopta roles distintos a lo largo de la mediación, comenzando como agente argumentador y luego convirtiéndose en agente regulador, siempre manteniendo su perspectiva de agente meta-argumentador y epistémico. Acompaña a los agentes mediados en la transformación del contexto conversacional, desde la confrontación inicial hasta la capacidad de mantener un diálogo crítico ideal. El primer contexto conversacional que buscará, a modo de primera estación en la resolución del conflicto, será la construcción de una “mini comunidad de diálogo” (Habermas, 1999). En segundo lugar, y propiciado por la apertura de la actitud de los agentes mediados, la segunda estación de destino será la “comunidad de conocimiento”<sup>4</sup>, según propuesta

---

a modo de metáfora para describir cambios de perspectiva. El reencuadre se define en resolución de conflictos como “la técnica de reetiquetar o redefinir un concepto o realidad particular para darle un aspecto ligeramente diferente con una perspectiva constructiva” (Saposnek, 1983, p. 42).

3 Razón normativa o justificativa es aquella que cuenta a favor de la actuación de alguien o, en términos de justificación, porque justifica o hace que sea correcto que alguien actúe de cierta manera. Las razones motivadoras/explicativas son aquellas desde las que un agente actúa motivado por un fin que desea y guiado por una creencia acerca de cómo lograr ese fin, por lo que podemos entender que es un estado mental que se alcanza a través de una reconstrucción sobre las consideraciones que el agente tiene sobre el mundo, sobre el valor o la bondad de las cosas y de las personas, etc. (Cf. Álvarez & Cabrera, 2018).

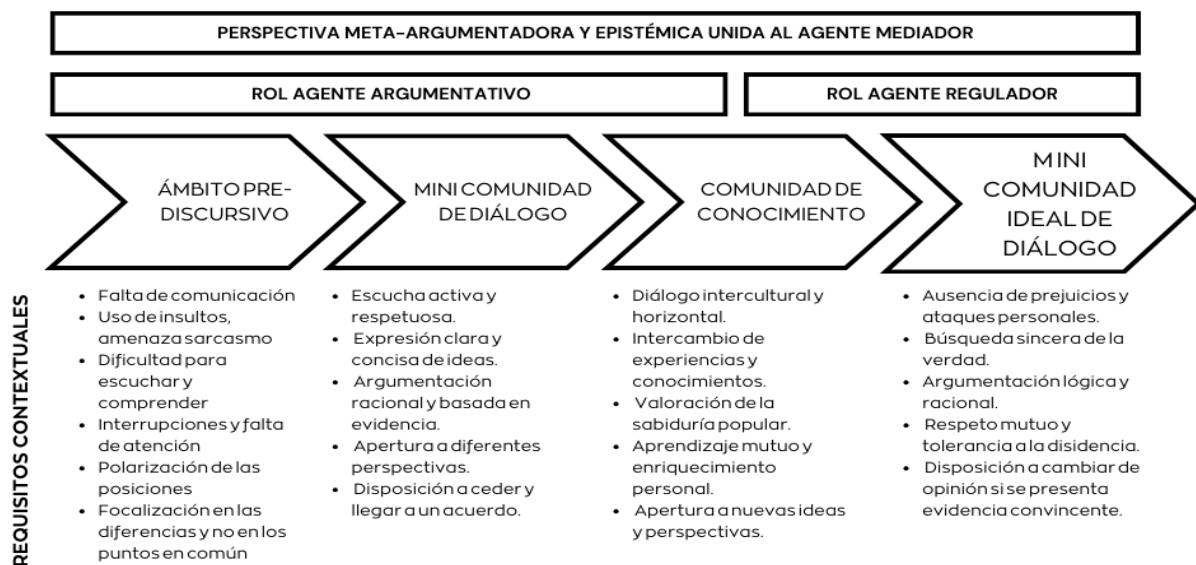
4 Según Kusch (1976), una “comunidad de conocimiento” se caracteriza por la existencia de un “ethos” o conjunto

de Rodolfo Kusch (1976), y que entendemos como un entorno cognitivo común donde se posibilita la consecución de acuerdos intersubjetivos. Y como destino, el mediador, reconvertido en agente regulador en las fases de argumentación y de clausura, orientará sus acciones a conseguir y mantener la comunidad ideal de diálogo donde los agentes mediados puedan tomar decisiones en ausencia de perjuicios y ataques personales, manteniendo el respeto mutuo y la tolerancia a la diferencia de opinión para encontrar un acuerdo óptimo para ambos. Las intervenciones que el agente mediador realiza en una mediación para alcanzar un diálogo crítico, implica “tener una actitud razonable para discutir y convertirse en contribuyentes de lo que Popper denomina Sociedad Abierta” (Van Eemeren, 2012, p. 74). Así, el mediador velará en todo el procedimiento de mediación para que se disipe cualquier monopolio de conocimiento que recaiga en una sola parte, pretensión de infalibilidad y apelación a principios inquebrantables. Para ello, este mediador ha de liderar el procedimiento de forma cooperativa en un contexto de reciprocidad, complejidad creciente, sentimientos positivos y a través de un cambio gradual de poderes, manteniendo el equilibrio, a favor de las personas mediadas, para facilitar la generación de aprendizaje de los agentes mediados.

Este cambio permite a los implicados comprometerse en un entorno cognitivo común. El siguiente gráfico representa las transiciones meta-argumentativas necesarias para que los agentes mediados alcancen una discusión razonable.

## Contextos Conversacionales

### En el proceso de mediación



de valores compartidos, que se manifiestan en la forma en que sus miembros interactúan entre sí y en su relación con el mundo. En tal comunidad, el conocimiento se construye de manera colectiva, con la colaboración y el diálogo entre los miembros de la comunidad. Cada persona aporta su perspectiva y su experiencia, y juntos construyen un conocimiento más completo y profundo sobre el mundo que los rodea.

Los diferentes roles que adopta el agente mediador podrían condensarse diciendo que es un provocador y un destabilizador de las narrativas rígidas, con las frecuentes falacias que caracterizan el conflicto. Mediante reencuadres, fomenta la reflexión y una visión compartida alcanzando un nuevo entendimiento de su situación y redefiniendo la naturaleza del conflicto, la situación relacional entre los agentes mediados o en el problema que están intentando resolver (Putnam, 2004).

Para conseguir un reencuadre eficiente y disminuir la tensión entre objetivos dialécticos y retóricos, los participantes utilizan maniobras estratégicas en tres ámbitos: la selección del potencial tópico, la adaptación a la audiencia y la elección de dispositivos retóricos.

Cuando el agente mediador elige el tópico, pretende ampliar perspectivas mediante el aumento de la información y así ampliar el marco que significa el conflicto. La adaptación a la audiencia lo conseguirá diseñando argumentos que se ajusten a las inquietudes y al patrón de comunicación de los agentes mediados. Como tercer ámbito, es la elección del dispositivo retórico para presentar su intervención, por ejemplo, una metáfora, parafraseo, pregunta... Esta integración, según Van Eemeren y Houtlosser (2002), permite una integración sistemática de consideraciones retóricas en el análisis dialéctico de la mediación.

Hay una amplia literatura que se centra en recopilar técnicas y estrategias que podemos entender como dispositivos de presentación y que compondrían la “caja de herramientas del agente mediador”. No obstante, creemos que no se trata de hacer un recetario de herramientas para aumentar la eficiencia de la mediación, sino un conjunto de principios y prácticas rectoras que faciliten el desempeño del mediador como agente meta-argumentador, que permitan ejercer a las partes mediadas su agencia humana y, así, que respeten los principios de la mediación.

El segundo bloque, adaptar el mensaje a la audiencia, es crucial. Como dice Van Eemeren (2018), “para alcanzar a una audiencia con éxito, los movimientos argumentativos que se realizan deben ajustarse a las actitudes y los marcos de referencia de aquellos a quienes se quiere convencer” (p. 112). En esta ocasión, la bibliografía que encontramos es más reducida. Esta contribuiría a saber “cómo” adaptar el desarrollo de las técnicas y herramientas del tercer bloque a los agentes mediados para facilitar el diálogo crítico en un entorno de seguridad, confianza y libertad.

Para lograr la adaptación a la audiencia, es útil incorporar el papel central que Tindale (1999) le otorga en la argumentación. En su modelo, el agente regulador es copartícipe en la argumentación, y asume la responsabilidad de gestionar el proceso velando por su buen funcionamiento. Sin duda, tiene grandes similitudes con el rol del mediador, puesto que ambos actúan como facilitadores del diálogo sin tener un rol de autoridad.

Por otra parte, detectamos que el primer bloque, que se centra en la elección del tópico, ha captado todavía menos atención que el segundo. Creemos que actualmente el mediador diseña la agenda, introduciendo en ella los tópicos que considera oportunos, pero lo hace guiado por su intuición y no por una decisión consciente. En mediación la intuición es muy útil, aunque para ser eficiente y eficaz debe permitir alcanzar un nivel de conocimiento y destreza importante. A este respecto, los estudios de mediación citan la estructura de la agenda como un acto a realizar, mientras que se sigue sin profundizar en cómo diseñar dicha agenda para que recopilen los tópicos necesarios para resolver cada conflicto.

Nuestra discrepancia radica en la perspectiva instrumental y analítica que percibimos de los estudios de la pragma-dialéctica aplicada en la mediación, puesto que el agente mediador no quiere, ni puede legalmente, convencer o cambiar perspectivas ni proponer posibles acuerdos, puesto que perdería su postura neutral e imparcial. Lo que sí entra dentro de su responsabilidad es facilitar el contexto meta-argumentativo para que los agentes mediados amplíen sus perspectivas

e incorporen en su percepción más información que les permita tomar decisiones informadas, de forma responsable, autónoma y comprometida.

Aunque reconocemos el valor de aplicar la pragma-dialéctica al procedimiento de mediación, el uso que se hace de ella sigue siendo eminentemente teórico, y descompasado en el tiempo, mientras que el mediador exige componer y ejecutar al mismo tiempo, en directo, no analizar ni evaluar cómo debería haber sido. Es decir, creemos que la aplicación que se está haciendo de la pragma-dialéctica es desde una perspectiva simplista de causa-efecto que, sin duda, aporta muchos beneficios a la práctica de la mediación para conseguir la autoevaluación del mediador e incidir en la mejora continua de su profesionalidad, pero que podría ser mucho mayor si su aplicación se hiciese desde la perspectiva del pensamiento sistémico.

Esta nueva perspectiva se vería impulsada también por el talante pragmatista de Tindale (2015) que defiende que la interacción de la audiencia en una argumentación junto con el agente argumentador influye en el entorno cognitivo donde participan, modificando y accediendo a nuevos contenidos. A medida que se vaya creando dicho entorno cognitivo común, se alcanzarán las condiciones de seguridad y confianza necesarias para la libertad de expresión y mantenimiento de diálogo crítico.

Nuestra propuesta es cambiar de paradigma y entender la mediación desde la perspectiva sistémica, en la que la comunicación es creada, mantenida y retroalimentada por las personas en conflicto y por la persona mediadora. Desde esta perspectiva, y teniendo en cuenta los principios de la mediación que hacen que la persona mediadora sea una tercera parte neutral, y las partes mediadas ostenten la total responsabilidad para llegar a un acuerdo conjunto, la persona mediadora sigue ejerciendo el rol de agente argumentativo (meta-argumentador), que utilizará las maniobras estratégicas para crear un contexto que potencie el diálogo crítico en el que se promueva la búsqueda de una solución basada en la racionalidad y la comprensión mutua, y que abarque sus propios valores y creencias.

Creemos que nuestra propuesta se podría alcanzar, de forma fácil y sistemática, al incluir la PNL como herramienta pragmática cognitiva en la aplicación de la pragma-dialéctica en mediación. La PNL estudia la experiencia subjetiva de las personas, dando acceso a un mayor entendimiento de la forma de pensar a cerca de las creencias y valores (propias del agente mediador y de los agentes mediados), como se crean los estados emocionales y como se construye el mundo interior para luego dotar al mundo exterior de significado (O'Connor & Lages, 2004). A través de la PNL se podría crear un equilibrio entre el modelo que defiende Eemeren y el modelo que defiende Tindale puesto que al análisis lógico y normativo de la pragma-dialéctica le incorporaríamos la perspectiva interactiva de la audiencia a la que se podría entender mejor el estado emocional desde donde están desarrollando sus argumentos que justifican sus juicios valorativos. Si el mediador, ejerciendo el rol del agente regulador, detecta los pensamientos, emociones y pretensiones de los agentes mediados, tiene acceso a modificar el contexto cognitivo para facilitar que los agentes mediados, como audiencia, puedan modificar también sus juicios.

Por tanto, defendemos el aumento del pragmatismo funcional de la pragma-dialéctica en la resolución de conflictos a través del uso de herramientas de la PNL<sup>5</sup>, ya que esta se centra en

---

5 Aunque se pueden encontrar bastantes definiciones de PNL, hay consenso en reconocer que es al mismo tiempo una metodología, una epistemología y una actitud. (Cf. Knight, 2009; Wake, 2010).

la observación empírica del lenguaje y el comportamiento humano para identificar patrones de comunicación y mejorar la eficiencia y eficacia en la comunicación verbal y no verbal, así como ampliar las opciones en la toma de decisión autónoma e informada.

## **POR QUÉ INCORPORAR LA PNL A LA PRAGMA-DIALÉCTICA**

Aunque desde el principio Van Eemeren (2010) introdujo elementos pragmáticos y empiristas en sus teorías de la comunicación y de la argumentación pragma-dialéctica, su aplicación sigue siendo teórica: analiza, evalúa y recompone el diálogo a posteriori de la sesión de mediación. La pragma-dialéctica ha sido objeto de varias críticas entre las que se encuentran el exceso de formalismo, la falta de atención a la influencia de los estados emocionales, la dificultad de aplicación puesto que requiere un alto nivel de conocimiento técnico, la visión idealizada de la argumentación que no suele coincidir con la forma en la que las personas argumentan en la vida cotidiana y un relativismo moral ya que no hay una base objetiva para evaluar la calidad de los argumentos.

Por otra parte, la PNL se gestó como una herramienta pragmática sobre la visión sistémica del mundo, los avances de los estudios sobre el lenguaje y su relación con la mente, e integró los niveles de aprendizaje de Gregory Bateson, que describe cómo las personas aprenden y cambian a través de la interacción con el entorno. Sin embargo, la crítica de la PNL se basa en su falta de base teórica, ignorando que los creadores, Grinder y Bandler, desarrollaron la PNL a partir de la observación y la experiencia, cuyo enfoque principal era la aplicación práctica para obtener resultados. De hecho, el origen de su investigación fue su curiosidad por entender cómo a través de la comunicación y del lenguaje se producían cambios en el comportamiento de las personas.

Por lo tanto, estamos ante dos líneas de estudio que comparten un interés común por la forma en que las personas interactúan entre sí y cómo utilizan el lenguaje para influirse mutuamente (patrones de comunicación), cómo las personas aprenden y cambian su comportamiento a través de la interacción con el entorno (procesos de aprendizaje) y cómo se organiza el lenguaje para construir significados (estructuras del lenguaje).

Además, teniendo en cuenta que la PNL tiene un enfoque práctico y la pragma-dialéctica teórico y analítico, creemos que la integración de ambas puede enriquecer los procesos comunicativos que se dan a lo largo del procedimiento de mediación y ayudar a aumentar la eficiencia de la persona mediadora, al tiempo que se consiguen mejores resultados en la resolución de conflictos.

A modo de aproximación, y siguiendo la distinción entre los tres ámbitos que diferencian el objetivo de aplicación de las maniobras estratégicas, introduciremos las herramientas que creemos más funcionales de la PNL para integrar en la teoría pragma-dialéctica para dotarle de un carácter más práctico y así mejorar la eficiencia de la mediación.

Para mejorar la comprensión, hemos añadido un ámbito base que engloba los aspectos epistémicos y ontológicos de la mediación, puesto que sin ser consciente de lo que se pretende conseguir es difícil que el mediador pueda cambiar la perspectiva con la que se está haciendo uso de la pragma-dialéctica.

### **0 PNL cómo herramienta epistémica en mediación**

Ya hemos abordado la dificultad con la que se encuentra el mediador para desarrollar los principios de neutralidad e imparcialidad en una mediación. Mientras que la pragma-dialéctica busca

llegar a un acuerdo con un dialogo racional y crítico, que pretende evaluar de forma objetiva los argumentos identificando y evitando las falacias, creemos que pasa por alto que la mediadora, en tanto que humana, está sometida a sesgos y prejuicios que pueden influir en su forma de interpretar y dotar de sentido a la situación.

Pero, para desarrollar los principios deontológicos en un procedimiento de mediación, no basta con listar y aprenderse de memoria dichos principios. En los estudios de mediación se da por sentado que la imparcialidad y la neutralidad son cualidades innatas, con lo que se deja al azar que la persona mediadora ejerza dicha neutralidad e imparcialidad, aunque sabemos que nuestra biología y nuestra neurología no apoyan este comportamiento. La búsqueda de la neutralidad implica un esfuerzo constante por eliminar sesgos e intereses personales de la comunicación, pero este esfuerzo nunca puede llegar a ser perfecto. Aspectos como el poder, el estatus, las emociones y las ideologías pueden influir en la comunicación. Podríamos decir que la neutralidad de la persona mediadora es un ideal, que no se puede alcanzar completamente, aunque siempre podemos esforzarnos para acercarnos a ella. Si el mediador se preocupa por mantener activo su rol meta-argumentador y epistémico, la neutralidad y la imparcialidad aparecerán como síntomas de su profesionalidad, algo que se reflejará en la creación de un contexto conversacional donde las personas pueden comunicarse libremente, escucharse mutuamente y llegar a un entendimiento basado en razones. Por ello, creemos que la PNL puede ampliar el autoconocimiento del agente mediador, no tanto para asegurar la neutralidad e imparcial exigida, sino para ampliar las posibilidades de cumplirlas.

## 1. PNL para la elección del tópico

En mediación, las primeras fases del diálogo crítico, de confrontación y apertura, se materializan en la creación de la “agenda”. El objetivo que se persigue es arrojar luz sobre los temas específicos que intervienen en el conflicto y las posiciones que mantienen los agentes mediados, para establecer el punto de partida común de la discusión. Esta sería una tarea sencilla si los procesos de toma de decisiones estuviesen desconectados de los aspectos emocionales. Pero las emociones están directamente relacionadas con nuestro modo de ver las cosas, las actitudes que adoptamos frente a ellas y la manera en que tomamos decisiones sobre ellas (Cf. Tindale, 1999).

### *Detectar y alinear la jerarquía de valores: Niveles lógicos*

Las emociones se pueden entender como síntomas de un juicio que la persona realiza ante una situación en la que siente amenazado algún valor o creencia. Para conseguir los cambios de abstracción necesarios que defiende Putnam (2004) y hacerlo de la forma más eficiente, no “a prueba o error”, la PNL nos aporta los niveles lógicos. Para ésta, el lenguaje y la experiencia pertenecen a niveles lógicos diferentes. Estos niveles nos permiten detectar en qué radica el interés de cada agente mediado.

Robert Dilts (2004) ha adaptado el término “niveles lógicos” del trabajo de Gregory Bateson (1972) sobre los niveles lógicos del aprendizaje y cambio, y que remiten a la jerarquía de niveles de procesos cognitivos que suceden dentro del individuo o del grupo, donde la función de cada nivel consiste en sintetizar, organizar y dirigir las interacciones en su nivel inmediatamente inferior. En otras palabras, podemos decir que el concepto de niveles lógicos distingue entre el “mapa” y el “territorio” que ese mapa describe, es decir, entre la “forma” mental y su “contenido”. Otra he-



herramienta que también ofrece la programación neurolingüística es el “meta-modelo” que confiere importancia a los patrones del lenguaje que permiten conocer la sintaxis del comportamiento en la toma de decisiones (Dilts, 2004).

Esto puede aportar una comprensión más profunda de los argumentos sustentan una postura, así como del marco que los conforma. Los “marcos” psicológicos definen el contexto cognitivo que encuadra una experiencia, influyendo en la interpretación y las respuestas de las personas. Una vez que el mediador detecta el “marco” de cada una de las narrativas, su estrategia meta-argumentativa irá encaminada a investigar un posible “marco de segundo nivel” que abarque los sistemas de valores y creencias que mantienen los “marcos iniciales”, hasta quedar reflejados en uno solo. Este movimiento es el que se define como proceso de reencuadre. Según como se realice el reencuadre, los agentes mediados tendrán acceso a nueva información sobre el contenido, cosa que les facilitará una percepción diferente de lo que a priori representaba. Lo anteriormente dicho permite que se alcance un punto en común a partir del cual los agentes mediados acuerdan solucionar el problema, porque en este punto la solución es deseable para ambos. Dentro de la estructura de diálogo crítico, esto conformaría la fase de apertura que es el punto de partida donde al menos están de acuerdo en que hay algo que les interesa a ambos y están dispuestos a dialogar.

Los niveles lógicos de PNL sostendrían el cambio de niveles de abstracción de Putnam (2004), teoría que sostiene que la realidad se compone de diferentes niveles de abstracción, cada uno de los cuales tiene su propio lenguaje y conjunto de conceptos. Según Putnam, estos diferentes niveles de abstracción están interconectados y son necesarios para una comprensión completa de la realidad. Putnam entiende el reencuadre como proceso comunicativo y como cambio en los modelos de abstracción.

## **2. PNL cómo herramienta adaptativa a la demanda de la audiencia.**

Una herramienta que se utiliza mucho en mediación es el parafraseo. Con él, el mediador pretende asegurarse de que los agentes mediados han entendido sus argumentos y de que su interpretación está libre de sesgos.

Una de las presuposiciones centrales de la PNL es que la experiencia, junto con su interpretación, tiene estructura que el mediador puede entender e influir utilizando el lenguaje. Estas estructuras son patrones mediante los cuales las personas dan sentido a sus experiencias y moldean sus preferencias para percibir, interpretar y comunicarse. La PNL identifica estas preferidas como “modalidades de los sistemas de representación VAKOG”. Dominar su uso puede ayudar al agente mediador a presentar argumentos significativos para los agentes mediados. Esta herramienta no solo mejora la eficiencia comunicativa, sino que también evita que el mediador se convierta en un simple repetidor o que busque mostrar su habilidad lingüística a través del parafraseo, en lugar de priorizar la eficacia en la argumentación acorde al contexto del conflicto y las personas involucradas.

### *Contexto de Confianza y Seguridad: Rapport y calibración*

Cómo indica Greco Morasso (2011), el conflicto es un evento problemático que puede desencadenar alianzas y oposiciones que polarizan las posiciones de las partes y crea una situación de rapport precario que puede bloquear iniciativas constructivas. Por ello, para mejorar la comunicación y la interacción entre los argumentadores, el mediador, cómo meta-argumentador, ha de propiciar un entorno comunicacional de seguridad, confianza y libertad de expresión. La PNL

aporta estrategias y técnicas como el rapport y la calibración que confieren al agente argumentador sistematización y metodología para conseguirlo.

La calibración se refiere a la capacidad de observar y comprender los patrones de comportamiento de otra persona, tanto verbales como no verbales. Esto incluye el tono de voz, la postura, los gestos faciales, la velocidad del habla y otras señales que pueden indicar cómo se siente la persona o qué está pensando. Si el mediador calibra a los agentes mediados puede ajustar su comunicación para que sea más efectiva y congruente con su estado interno.

Por otra parte, el rapport se refiere a crear una conexión emocional de confianza entre las personas, basada en la empatía, la escucha activa y la capacidad de reflejar los sentimientos y emociones de la otra persona. La PNL defiende que, cuando se establece un buen rapport, la comunicación fluye más fácilmente entre las personas, haciendo que se sientan más cómodas y receptivas a las ideas de la otra. El rapport se consigue a través de los filtros sensoriales, del movimiento corporal y del uso del lenguaje.

#### *Desafiar las maniobras estratégicas disfuncionales: meta-modelo*

Como se ha dicho, el rol del mediador es componer y ejecutar al momento, lo que entendemos como un proceso de influir a nivel de la meta-comunicación para mantener su estatus de persona neutral. Por ello defendemos que el meta-modelo de la PNL puede ayudar a detectar y desafiar *in situ* las falacias que puedan cometer los agentes mediados y encarrilar el diálogo crítico para conseguir solventar la diferencia de opinión proporcionando nuevas perspectivas que sirvan a modo de reencuadre de la situación de conflicto. A través de la realización de preguntas, el mediador permite que se amplíe información, o se explicita aquello que se encuentra implícito en las argumentaciones, y de esa forma eliminar sesgos.

#### *Crear una narrativa inter-subjetiva: Sistemas de representación*

Un paso necesario anterior a la búsqueda de opciones en la resolución de un conflicto, y que es tarea del mediador, es facilitar que las partes sintonicen sus narrativas y creen una argumentación inter-subjetiva que aumente la predisposición al entendimiento. El lenguaje, y el uso que se hace de él, influye directamente en la percepción y comportamiento de las personas. Por ello, si el mediador detecta que hay discrepancias entre los sistemas representacionales que utilizan las personas y ejerce de “traductor” (por ejemplo, parafraseando), podrá mejorar la eficiencia de la comunicación y aumentar la comprensión entre las personas en conflicto.

### **3. PNL para la eficiencia en la presentación del mensaje a través de dispositivos retóricos.**

#### *Comprensión de patrones de comunicación: meta-programas*

La pragma-dialéctica utiliza el análisis y la evaluación de los argumentos y el discurso para ampliar la comprensión del comportamiento humano y mejorar la comunicación. Para ello, una técnica que utiliza es la *AMT*. Como es una evaluación posterior al momento de la interacción comunicativa, pierde la oportunidad de poder rectificar o influir en la comunicación que se da en una mediación, para que esta siga desarrollándose de acuerdo con el diálogo crítico, aun en el caso de cometer los típicos errores (falacias).

En el ámbito de la PNL, cuando se habla de meta-programas nos referimos a los filtros inconscientes que determinan cómo se dirige la atención de las personas hacia ciertas cosas y cómo luego estas procesan la información que reciben a través de sus cinco sentidos para finalmente dotar a la situación de significado. Pero dos personas pueden percibir y reaccionar de forma diferente a un mismo mensaje, como cuando una ve un vaso medio vacío y la otra lo ve medio lleno a pesar de ser el mismo vaso. Y también al escuchar un mismo discurso, una persona puede sentirse motivada y dispuesta a actuar, mientras que la otra ni siquiera se da por aludida.

Por tanto, los meta-programas son conjuntos de filtros que implican declaraciones verbales, expresiones no verbales e interpretaciones que contextualizan las interacciones sociales. Son mensajes que desempeñan funciones meta-comunicativas en el sentido de proporcionar pistas implícitas y explícitas sobre cómo interpretar.

Desde la perspectiva de la pragma-dialéctica, podríamos defender que los meta-programas de PNL nos muestran los patrones argumentativos que hacen que las personas en conflicto elijan una ruta dialéctica con la que se puede alcanzar el “estilo reconciliador” que se necesita para llevar a buen término la mediación. Se usa el término reconciliador en un sentido positivo: nos referimos a un estilo argumentativo que está dirigido a destacar terrenos comunes y favorecer la resolución de diferencias de opinión (Cf. Greco Morasso & Jermini-Martinez Soria, 2021).

Por tanto, aunque los meta-programas se entienden como patrones de pensamiento y de comportamiento, y los patrones argumentativos se entienden como estrategias de comunicación, los meta-programas se muestran a través de las estrategias de comunicación y pueden influir en cómo una persona procesa la información, cómo se comunica y cómo construye sus argumentos para persuadir a otros.

## CONCLUSIONES

En conclusión, la integración de la pragma-dialéctica y la programación neurolingüística (PNL) en el proceso de mediación ofrece un marco sólido para mejorar la calidad y eficacia de las discusiones mediadas. Al asumir el mediador un rol de meta-argumentador, se fomenta un ambiente donde los participantes en la mediación se sientan capacitados y responsables de sus decisiones, respetando los principios de neutralidad e imparcialidad. La PNL, con su modelo de comunicación centrado en la experiencia subjetiva y el meta-modelo del lenguaje, proporciona herramientas cognitivas esenciales para analizar y corregir los descarrilamientos en la comunicación. Así, se profundiza en el estudio empírico de la comunicación y los diálogos en mediación, guiando eficientemente los movimientos verbales necesarios para mantener el diálogo crítico. Incorporar estas teorías y herramientas en el currículo de los mediadores no solo enriquece su práctica profesional, sino que también fortalece los procesos democráticos a través de una argumentación de calidad.

## REFERENCIAS

- Álvarez, M. & Cabrera, M. (2018). Razones para actuar, *Enciclopedia de Filosofía de la Sociedad Española de Filosofía Analítica*. <http://www.safaweb.es/raiones-para-actuar/>.

- Aakhus, M. (2003). Neither naïve nor critical reconstruction: Dispute mediators, impasse, and the design of argumentation. *Argumentation*, 17(3), 265-290.
- Bateson, G. (1972). *Steps to an Ecology of Mind*. New York: Ballantine.
- Bush, R.A.B. & Folger, J.P. (1994). *The Promise of Mediation: Responding to Conflict Through Revalorization and Recognition*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Delgado de Colmenares, F. (2002). La educación contemporánea entre la racionalidad técnico-instrumental y la emancipación: un intento de aproximación a la obra de Jürgen Habermas. *Acción pedagógica*, 11(2), 4-12.
- Dilts, R. (2004). *Coaching, herramientas para el cambio*. Barcelona: Ediciones Urano.
- Eemeren, F.H. van (1995). A World of Difference: The Rich State of Argumentation Theory. *Informal Logic*, 17 (2), 144-158.
- Eemeren, F.H. van (2010). *Strategic Maneuvering in Argumentative Discourse*. Amsterdam: John Benjamins.
- Eemeren, F.H. van (2012). *Maniobras estratégicas en el discurso argumentativo*. Traducción de C. Santibáñez y M<sup>a</sup> Molina. Madrid/México: CSIC/Plaza y Valdes Editores.
- Eemeren, F.H. van (2018). *Argumentation Theory: A Pragma-Dialectical Perspective*. Cham: Springer.
- 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*. Berlin: W. de Gruyter.
- Eemeren, F.H. van & Grootendorst, R. (1992). *Argumentation, Communication and Fallacies. A Pragma-Dialectical Perspective*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
- Eemeren, F.H. van & Grootendorst, R. (2004). *A Systematic Theory of Argumentation: The Pragma-Dialectical Approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Eemeren, F.H. van & Houtlosser, P. (2002). Strategic maneuvering in argumentative discourse: A delicate balance. En Eemeren, F.H. van & Houtlosser, P. (eds.), *Dialectic and Rhetoric: The Warp and Woof of Argumentation Analysis*, (pp. 131-159). Dordrecht: Kluwer.
- Gray, B. (2006). Mediation as Framing and Framing within Mediation” In M.S. Herrman (ed.), *The Blackwell Handbook of Mediation. Bridging Theory, Research and Practice*, (pp. 193-216). Malden: Blackwell.
- Greco Morasso, S. (2009) *Argumentative and Other Communicative Strategies of the Mediation Practice*. Unpublished doctoral dissertation, University of Lugano, Switzerland.
- Greco Morasso, S. (2011). *Argumentation in Dispute Mediation: A Reasonable Way to Handle Conflict*. Amsterdam: John Benjamins.
- Greco Morasso, S. & Jermini-Martinez Soria, C. (2021). “Mediators” reframing as a constitutive element of a reconciliatory argumentative style. *Journal of Argumentation in Context*, 10 (1), 73-96.
- Habermas, J. (1990). *Conocimiento e interés*. Madrid: Taurus.
- 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.

- Knight, S. (2009). *NLP at Work: The Essence of Excellence*. London: Nicholas Brealey Publishing.
- Kolb, D.M. (1983). *The Mediators*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Kusch, R. (1976). *Geocultura del hombre americano*. Buenos Aires: Fernando García Cambeiro.
- Moore, C. (1995). *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Granica.
- O'Connor, J. & Lages, A. (2004). *Coaching con PNL*. Barcelona: Ediciones Urano.
- Putnam, L.L. (2004). Transformation and critical moments in negotiations. *Negotiation Journal*, 20(2), 275-295.
- Rigotti, E. & Greco Morasso, S. (2019). *Inference in Argumentation: A Topics-Based Approach to Argument Schemes*. Cham: Springer.
- Saposnek, D.T. (1983). *Mediating Child Custody Disputes*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Shapiro, D., Drieghe, R. & Brett, J. (1985). Mediator behaviour and the outcome of mediation. *Journal of Social Issues*, 41(2), 101-114.
- Tindale, C.W. (1999). *Acts of Arguing: A Rhetorical Model of Argument*. Albany: SUNY Press.
- Tindale, C.W. (2015). *The Philosophy of Argument and Audience Reception*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Üzelgün, M.A., Küçükural, Ö. & Oruç, R. (2020) Four approaches in argumentation analysis: A review and comparison of the Toulmin Model, Pragma-Dialectics, Political Discourse Analysis, and Argumentum Model of Topics. *Connectist: Istanbul University Journal of Communication Sciences*, 59, 265-297.
- Von Glasersfeld, E. (1996). Aspectos del constructivismo radical. En M. Pakman (comp.), *Construcciones de la experiencia humana*. Vol. I, (pp. 23-49). Barcelona: Gedisa.
- Wake, L. (2010). *NLP Principles in Practice*. London: Ecademy Press.
- Wehr, P. (1979). *Conflict Regulation*. Boulder: Westview Press.