



Integración de la Pragma-dialéctica y la PNL en Mediación: Un enfoque innovador para la resolución de conflictos

Integration of Pragma-Dialectics and NLP in Mediation: An innovative Approach to Conflict Resolution

Victorina Bastante Soler

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

Artículo recibido: 30-08-2024
Artículo aceptado: 17-02-2025

RESUMEN

Este artículo explora la integración de la pragma-dialéctica y la programación neurolingüística (PNL) en la mediación, resaltando cómo amplían las competencias del mediador para gestionar dinámicas argumentativas y emocionales. Analiza el rol epistémico y meta-argumentativo del mediador, quien aplica herramientas de la PNL, como el meta-modelo y los niveles lógicos, para superar descarrilamientos en el diálogo crítico durante las fases de mediación. También aborda cómo los juicios morales y los sesgos influyen en la toma de decisiones, proponiendo estrategias que refuercen la neutralidad y promuevan acuerdos sostenibles. La propuesta se complementa con un caso práctico que ilustra el potencial transformador de esta integración en la resolución de conflictos complejos. Este enfoque interdisciplinario equilibra rigor normativo y flexibilidad pragmática, fortaleciendo el proceso de mediación y ofreciendo soluciones más duraderas y razonables.

PALABRAS CLAVE: Agente mediador, filosofía experimental, pragma-dialéctica, programación neuro-lingüística, neutralidad mediadora, meta-argumentación.

ABSTRACT

This article explores the integration of pragma-dialectics and neurolinguistic programming (NLP) in mediation, highlighting how they enhance the mediator's competencies in managing argumentative and emotional dynamics. It examines the epistemic and meta-argumentative role of the mediator, who employs NLP tools such as the meta-model and logical levels to overcome derailments in critical dialogue throughout the mediation phases. The article also addresses the influence of moral judgments and biases on decision-making, proposing strategies to reinforce neutrality and foster sustainable agreements. The proposal is complemented by a practical case study illustrating the transformative potential of this integration in resolving complex conflicts. This interdisciplinary approach balances normative rigor and pragmatic flexibility, strengthening the mediation process and providing more durable and reasonable solutions.

KEYWORDS: Mediation agent, experimental philosophy, pragma-dialectics, neurolinguistic programming, mediator neutrality, meta-argumentation.

1. INTRODUCCIÓN

Para optimizar la eficacia de los agentes mediadores y aumentar el éxito en los procedimientos de mediación, adoptamos la teoría de la argumentación desde una perspectiva empírica y práctica, ampliando su alcance mediante la integración con herramientas pragmáticas. Este enfoque trasciende las fronteras tradicionales de la lingüística y la comunicación verbal, buscando una participación amplia y fundamentada en prácticas argumentativas cruciales en una sociedad democrática (Leal Carretero 2015, p. 20).

La propuesta se centra en la combinación de la pragma-dialéctica y la Programación Neurolingüística (PNL), un enfoque que pretende enriquecer la calidad del diálogo crítico en mediación. Aunque la pragma-dialéctica proporciona un marco normativo sólido para garantizar la razonabilidad en las argumentaciones, su aplicación en mediación plantea retos específicos, como la necesidad de adaptar sus normas al carácter emocional asimétrico de las discusiones mediadas (van Eemeren, 2024). En este contexto, la PNL emerge como un complemento valioso, al ofrecer herramientas que facilitan la externalización y clarificación de argumentos, así como la gestión de dinámicas emocionales.

La pragma-dialéctica, desde sus inicios, ha promovido investigaciones empíricas cualitativas y cuantitativas para explorar cómo los conceptos teóricos se manifiestan en contextos reales de interacción argumentativa (van Eemeren, 2024). Este enfoque empírico resulta crucial en la mediación, donde la tensión emocional y contextual puede impedir el diálogo crítico. La integración de herramientas como la PNL, con su capacidad para clarificar y reestructurar argumentos en el momento, representa un paso práctico para operacionalizar los principios normativos de razonabilidad y efectividad en estos escenarios.

Este artículo tiene como propósito demostrar que la integración de estas teorías, lejos de ser incompatible, genera un marco práctico que potencia la capacidad del agente mediador para gestionar conflictos de manera eficaz y neutral. Siguiendo los principios de la pragma-dialéctica, se propone un enfoque donde el mediador actúa como un meta-argumentador que facilita un diálogo estructurado y razonable, abordando no solo las dimensiones argumentativas, sino también las emocionales y contextuales que alimentan el conflicto. (van Eemeren & Grootendorst, 2004).

En los siguientes apartados, exploraremos cómo la combinación de estos

enfoques permite a los agentes mediadores superar las barreras inherentes a las condiciones de orden superior- como el desequilibrio de habilidades comunicativas o la influencia de emociones intensas- para crear un espacio seguro y equitativo que promueva acuerdos duraderos. Así, se busca ofrecer un marco teórico-práctico que no solo aumente la eficacia de los mediadores, sino que también contribuya a la comprensión interdisciplinaria de la mediación como un proceso basado en principios argumentativos y emancipadores.

2. LA PRAGMA-DIALÉCTICA EN LA MEDIACIÓN

La pragma-dialéctica, desarrollada por Frans H. van Eemeren y Rob Grootendorst, se centra en el análisis crítico del discurso mediante un conjunto de normas¹ diseñadas para garantizar que el diálogo sea razonable y permita resolver desacuerdos. Este enfoque no busca maximizar el acuerdo, sino minimizar el desacuerdo, valorando la argumentación como una herramienta clave para la democracia participativa (van Eemeren, 1995, p. 145).

En este marco, la argumentación se concibe como un proceso crítico y estructurado que opera bajo reglas específicas para asegurar la equidad y la apertura en el intercambio de ideas. Sin embargo, en contextos como la mediación, donde los movimientos argumentativos son complejos y a menudo implícitos, estas reglas deben adaptarse para abordar las condiciones de orden superior que dificultan la resolución razonable de diferencias, como desequilibrios en habilidades comunicativas y dinámicas emocionales complejas (van Eemeren, 2024).

¹ El código de conducta pragma-dialéctico para la discusión crítica consiste en las siguientes 10 reglas (van Eemeren y Grootendorst, 2004, pp. 190-196): (1) Los participantes no pueden impedir que los demás expongan puntos de vista o cuestionen puntos de vista (regla de libertad); (2) Los participantes que expongan un punto de vista no pueden negarse a defenderlo cuando se les solicite que lo hagan (regla de obligación de defender); (3) Los ataques a puntos de vista no pueden referirse a un punto de vista que no haya sido realmente expuesto por la otra parte (regla del punto de vista); (4) Los puntos de vista no pueden defenderse mediante la no argumentación o la argumentación que no sea relevante para el punto de vista (regla de relevancia); (5) Los participantes no pueden atribuir falsamente premisas no expresadas a la otra parte, ni negar la responsabilidad por sus propias premisas no expresadas (Regla de premisas no expresadas); (6) Los participantes no pueden presentar falsamente algo como un punto de partida aceptado o negar falsamente que algo sea un punto de partida aceptado (Regla del punto de partida); (7) El razonamiento que en una argumentación se presenta de manera explícita y completa puede no ser inválido en un sentido lógico (Regla de validez); (8) Los puntos de vista no pueden considerarse defendidos de manera concluyente si la defensa no se lleva a cabo por medio de esquemas de argumentación apropiados que se apliquen correctamente (Regla de esquema de argumentación); (9) Las defensas no concluyentes de puntos de vista no pueden conducir a mantener estos puntos de vista y las defensas concluyentes de puntos de vista no pueden conducir a mantener expresiones de duda con respecto a estos puntos de vista (Regla de conclusión); (10) Los participantes no podrán utilizar formulaciones que no sean lo suficientemente claras o que sean confusamente ambiguas, ni podrán malinterpretar deliberadamente las formulaciones de la otra parte (Regla de uso del lenguaje).

Aunque las normas de la pragma-dialéctica no fueron diseñadas específicamente para la mediación, su objetivo de estructurar diálogos razonables es compatible con el propósito de este proceso: facilitar que las partes en conflicto puedan resolver sus diferencias mediante el diálogo. Esto se alinea con los principios de funcionalización y externalización, que en la mediación permiten organizar el discurso de las partes y explicitar sus posiciones y compromisos tácitos (van Eemeren & Grootendorst, 2004).

La mediación, como práctica, se distingue por su capacidad para transformar una interacción conflictiva en un proceso cooperativo mediante el uso de herramientas argumentativas. En este sentido, como señala Greco (2008b), “lo que hace propiamente el mediador es ayudar a las partes a asumir una actitud argumentativa; de hecho, en una mediación exitosa, dos individuos en conflicto, atrapados en una espiral creciente de hostilidad, se convierten en co-argumentadores, capaces de abordar sus diferencias de opinión mediante una discusión razonable” (p. 3). Este concepto de creación de un “espacio argumentativo razonable” refuerza el papel del mediador para guiar a las partes hacia una discusión estructurada y crítica, respetando tanto las normas pragma-dialécticas como las dinámicas emocionales del conflicto.

No obstante, van Eemeren (2024) identifica tres problemas que pueden dificultar la aplicación práctica de estas normas. En primer lugar, las limitaciones de la comunicación natural resaltan que los discursos reales suelen ser desordenados y contener elementos implícitos, lo que requiere una reconstrucción analítica para interpretar los movimientos argumentativos y aplicar las reglas de manera efectiva.

En segundo lugar, las restricciones institucionales reflejan que los contextos específicos pueden imponer exigencias que entren en conflicto con las normas generales. Sin embargo, en la mediación, este problema es mínimo o inexistente, ya que sus principios y objetivos pragmáticos están alineados con los de la pragma-dialéctica. Esta coincidencia no solo facilita la implementación de las normas pragma-dialécticas en la mediación, sino que también fortalece sus fundamentos normativos y refuerza su desarrollo estructural. La perspectiva filosófica de la pragma-dialéctica subraya la necesidad de un marco normativo sólido, basado en principios de razonabilidad, que puede integrarse eficazmente en la mediación para guiar las interacciones argumentativas y mejorar su calidad crítica y práctica (van Eemeren, 2024).

Por último, las condiciones de orden superior afectan la posibilidad de resolver

diferencias, dependiendo de la disposición psicológica y emocional de las partes, lo que puede limitar la efectividad del proceso argumentativo en ciertos contextos.

Van Eemeren (2024) enfatiza que el éxito de un diálogo crítico depende de mantener un equilibrio entre razonabilidad y efectividad. En la mediación, esta premisa se refuerza mediante el meta-modelo de la Programación Neurolingüística (PNL), que ayuda al mediador a clarificar argumentos y evitar falacias en tiempo real, creando un espacio discursivo que fomenta la cooperación y la construcción conjunta de soluciones.

La pragma-dialéctica destaca la importancia de la coherencia lógica y la pertinencia de los argumentos, así como la necesidad de evitar falacias que puedan distorsionar el proceso de resolución de controversias. Dado que las fases del diálogo crítico y de la mediación comparten objetivos pragmáticos similares, defendemos que la integración de la pragma-dialéctica con herramientas pragmáticas como la PNL proporciona un marco metodológico más robusto. Este marco no solo aborda los aspectos argumentativos del conflicto, sino que también gestiona elementos emocionales que influyen en las posturas de las partes. Integrar ambos enfoques resalta la idoneidad de la pragma-dialéctica como modelo teórico con principios normativos aplicados a la mediación, incrementando su valor epistemológico y mejorando la calidad de los procesos.

El modelo de resolución de disputas de la pragma-dialéctica especifica cuatro etapas que corresponden a las fases de una discusión crítica:

La primera fase en un diálogo crítico es la etapa de confrontación, donde se establece la existencia de una disputa y el deseo de resolverla. En mediación, coincide con el primer contacto, donde las partes exponen sus puntos de vista iniciales, que con frecuencia no reflejan el conflicto real. El mediador, alineado con el principio de externalización, ayuda a que los mediados transformen las ideas implícitas en enunciados explícitos, lo que permite clarificar el verdadero núcleo del conflicto (van Eemeren, 2024). Además, informa a las partes sobre los principios fundamentales del proceso (voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad y neutralidad) lo que crea un entorno de confianza que favorezca su compromiso con el diálogo y contribuye a la adhesión de los agentes mediados al proceso de mediación.

En la etapa de apertura, que coincide con la sesión constitutiva de la mediación, las partes acuerdan las normas del procedimiento y los compromisos necesarios para avanzar en el proceso, y se asignan roles de antagonista y protagonista. Este reconocimiento mutuo de roles y reglas fomenta un intercambio razonable y cooperativo,

en línea con el principio de socialización (van Eemeren & Grootendorst, 2004).

El mediador facilita que las partes verbalicen sus discrepancias y exploren los elementos subyacentes al conflicto inicial, identificando las tensiones que alimentan la disputa. Además, con la ayuda del mediador, las partes confeccionan una agenda que detalla los tópicos a tratar durante la mediación y asumen el compromiso de adherirse a las normas pragma-dialécticas. Este enfoque no solo estructura el proceso argumentativo, sino que también refuerza la razonabilidad en la búsqueda de un acuerdo. El agente mediador se focaliza en preparar el terreno para el diálogo crítico al permitir que las partes intercambien argumentos y construyan un acuerdo inicial sobre el significado del punto de vista en discusión, lo que los conecta con la etapa de argumentación propiamente dicha.

La etapa de argumentación es donde ocurre la verdadera discusión, centrada en la defensa de los puntos de vista mediante cuestionamientos y exploración de argumentos. Durante esta fase, el mediador actúa como facilitador estratégico, supervisando la adherencia a las normas pragma-dialécticas y corrigiendo desviaciones como las falacias, en línea con el principio de dialectificación (van Eemeren, 2018). Este proceso permite ampliar el conocimiento compartido del conflicto, y crea una base sólida para la generación de soluciones.

En mediación, las reglas pragma-dialécticas requieren adaptaciones para respetar las dinámicas y objetivos del proceso. Por ejemplo, en lugar de una prueba intersubjetiva formal que evalúe objetivamente la validez de los argumentos, se emplea una verificación dialógica facilitada por el mediador. Este enfoque ayuda a las partes a clarificar y validar mutuamente sus argumentos, asegurando una comprensión precisa de las percepciones antes de avanzar hacia posibles soluciones.

El desarrollo argumentativo combina elementos lógicos y dialécticos asociados a las normas pragma-dialécticas con aspectos cognitivos derivados de los niveles lógicos de la PNL². Estos niveles proporcionan una estructura jerarquizada para interpretar los argumentos en función de creencias, valores y objetivos subyacentes. Por ejemplo, en un conflicto laboral, el mediador podría identificar que una parte se enfoca en valores, como la justicia, mientras que la otra prioriza objetivos concretos, como una compensación económica. Al alinear sus intervenciones entre estos niveles,

² Los niveles lógicos de PNL y los esquemas argumentales en la teoría de la argumentación guardan una analogía estructural: ambos permiten organizar y analizar la estructura de los argumentos en función de niveles de abstracción que profundizan en las motivaciones y valores subyacentes a cada postura, facilitando un análisis más completo del conflicto.

el mediador puede contextualizar las posturas para encontrar puntos comunes, como la equidad en las negociaciones, y así promover la cooperación argumentativa (van Eemeren & Grootendorst, 2004).

Además, el mediador puede emplear herramientas retóricas, como solicitudes de aclaraciones, formulación de hipótesis o concesiones estratégicas, para enriquecer la interacción discursiva y adaptarse a las necesidades específicas del proceso. Estas intervenciones, alineadas con el principio de funcionalización, facilitan el entendimiento mutuo y refuerzan la coherencia argumentativa.

Es fundamental distinguir esta etapa de la fase de clausura o conclusión. En mediación, el objetivo pragmático de la argumentación no es resolver directamente la diferencia de opinión, sino generar un conocimiento compartido del conflicto mediante la cooperación y el cumplimiento de las normas pragma-dialécticas. Este entendimiento mutuo proporciona la base necesaria para presentar alternativas de resolución válidas y aceptables para ambas partes (van Eemeren, 2018).

La etapa de clausura, que coincide con el momento de cierre de la mediación, se centra en evaluar el éxito del proceso, no solo en términos de si se alcanzó un acuerdo, sino también considerando los cambios actitudinales y graduales en la comprensión mutua entre las partes. Esta evaluación refleja el principio pragma-dialéctico de dialectificación, al garantizar que las interacciones se hayan desarrollado conforme a estándares normativos de razonabilidad. Dicho principio evalúa si las partes lograron un entendimiento razonable y cooperativo de sus diferencias iniciales, asegurando que el proceso argumentativo haya sido crítico y respetuoso (van Eemeren, 2024).

En este sentido, la mediación se considera exitosa cuando las dudas o razones en contra presentadas en la etapa de confrontación han sido disipadas. Esto puede implicar que el antagonista modifique su punto de vista o que el protagonista ajuste su perspectiva original, validando que la resolución se haya alcanzado mediante un diálogo razonable y colaborativo.

Además, el cambio de actitud en las partes mediadas es crucial para alcanzar una resolución duradera y efectiva. Como explica Greco Morasso (2011, p. 5), este cambio refleja una comprensión más profunda del conflicto y una mayor disposición para colaborar en la búsqueda de soluciones sostenibles. Este progreso es un indicador clave del éxito de la mediación, ya que no solo resuelve las diferencias inmediatas, sino que también promueve interacciones futuras más constructivas.

Aunque nuestros estudios respaldan la relevancia de la pragma-dialéctica en el ámbito de la mediación, este procedimiento dialógico es criticado por su carácter idealizado. La argumentación, entendida como un acto del habla complejo, tiene como propósito contribuir a la resolución de diferencias de opinión o disputas (van Eemeren, 2010, p. 28). Para ello, la pragma-dialéctica se fundamenta en cuatro meta-principios esenciales que buscan garantizar una argumentación razonable en contextos de conflicto. Estos principios son:

El principio de funcionalización establece que los actos de habla en una discusión, además de expresar pensamientos, cumplen funciones específicas dentro del proceso de resolución de diferencias. En mediación, este principio no solo busca resolver el conflicto, sino también transformar las actitudes iniciales de las partes, creando un entorno propicio para el diálogo crítico. Esto implica que cada fase discursiva tiene un propósito argumentativo que guía el desarrollo del proceso. La disposición de las partes a participar bajo principios como la voluntariedad es esencial para que esta transformación ocurra.

Van Eemeren (2024) subraya que la funcionalización permite identificar y clarificar las funciones discursivas en tiempo real, mejorando la razonabilidad y efectividad del diálogo. Herramientas como el meta-modelo de la PNL son fundamentales para hacer operativo este principio, ya que ayudan al mediador a contextualizar los argumentos en función de sus roles y objetivos dentro del proceso, promoviendo una interacción más estructurada y productiva.

En este marco, se han desarrollado herramientas como el *Argumentum Model of Topics* (AMT), propuesto por Rigotti y Greco (2019), donde aplican los principios de la pragma-dialéctica en contextos prácticos como la mediación. Este modelo conecta las inferencias argumentativas con el contexto específico de los conflictos mediante un componente procedimental-inferencial, basado en los loci, y un componente material-contextual que integra las premisas del entorno social, cultural e institucional de las partes. Sin embargo, su implementación en un entorno de discusión real como la mediación es compleja debido a la naturaleza dinámica y emocionalmente cargada de estas interacciones, lo que dificulta su uso sistemático en tiempo real.

El principio de externalización exige que las argumentaciones sean explícitas y libres de subjetividades, centrándose en actos de habla claramente definidos. En mediación, el principio de externalización desafía al mediador a que ayude a las partes mediadas a identificar y corregir generalizaciones, omisiones y distorsiones en el

discurso, asegurando que las posturas de las partes se reflejen de manera precisa y comprensible.

El meta-modelo del lenguaje, como herramienta de la PNL, complementa este principio al hacer explícitas dichas distorsiones y omisiones, permitiendo al mediador intervenir de manera efectiva para clarificar argumentos y evitar falacias. De esta manera, se promueve la efectividad del diálogo a través de la razonabilidad (van Eemeren, 2018).

El principio de socialización reconoce que las discusiones se desarrollan en contextos sociales específicos, los cuales influyen directamente en la manera en que se lleva a cabo la argumentación. En mediación, este principio fomenta la identificación y el intercambio de roles, como protagonista y antagonista, bajo normas procedimentales claras que fortalecen la cooperación y la comprensión mutua.

Al seguir este principio, el mediador no solo facilita la interacción argumentativa, sino que también refuerza la estructura del diálogo al integrar las perspectivas de las partes dentro de un marco normativo que promueve el respeto mutuo y la imparcialidad.

Por último, el principio de dialectificación establece que las discusiones deben desarrollarse conforme a estándares normativos de razonabilidad para ser consideradas críticas. En mediación, este principio refuerza la percepción de imparcialidad y respeto mutuo, asegurando que el proceso de resolución esté estructurado según normas universales de razonabilidad.

A través de este enfoque, el mediador guía a las partes para adherirse a estándares críticos que garanticen un intercambio justo, razonable y respetuoso. Esto permite construir soluciones que no solo aborden las diferencias inmediatas, sino que también fomenten interacciones futuras más constructivas y cooperativas.

La implementación de estos principios al inicio de la mediación puede ser complicada debido a las limitaciones comunicativas y psicoemocionales de las partes. Por ello, el mediador desempeña un rol crucial al contextualizar el conflicto desde un enfoque dialéctico, facilitando la comprensión de los patrones argumentativos en juego.

Herramientas como la PNL permiten traducir estos principios en intervenciones prácticas que promuevan la cooperación y la claridad argumentativa. Este enfoque ayuda a las partes a alcanzar las máximas conversacionales de Grice (1975), representadas en su principio de cooperación³, cuyo objetivo es lograr una

³ Las máximas de cooperación son: 1. Máxima de cantidad, ha de haber tanta información como se requiera,

comunicación efectiva orientada hacia la resolución del conflicto.

3. ONTOLOGÍA DEL CONFLICTO

La ontología del conflicto es un eje central en los estudios de resolución de conflictos, incluyendo la mediación y otros métodos (Moffitt y Bordone, 2005, pp. 2-3; Herrman, Hollett y Gale, 2006, pp. 30-31). Debido a la polisemia del término “conflicto”, es fundamental aclarar su dimensión semántica para establecer un marco teórico que permita identificar las distintas interpretaciones de este concepto y su impacto en las intervenciones mediadoras y las herramientas utilizadas para gestionarlo.

En este contexto, Greco (2008b) retoma el análisis semántico del conflicto y hace referencia a la guía de planificación de conflictos propuesta por Wehr⁴ (1979), quien subraya que “para intervenir eficazmente en un conflicto y resolverlo, uno debe ser capaz de analizarlo adecuadamente” (Wehr, 1979, p. 1). Greco emplea esta herramienta para facilitar “una comprensión más clara de los orígenes, la naturaleza, la dinámica y las posibilidades de resolución del conflicto” (Wehr, 1979, pp. 18-19). En su enfoque, Greco destaca la importancia de identificar los factores y relaciones esenciales que subyacen al conflicto, elementos que pueden influirse estratégicamente para lograr una resolución efectiva. En esta línea, Bastante Soler (2025) plantea una aproximación sistémica al conflicto, en la que se consideran no solo sus dimensiones semánticas y argumentativas, sino también las interacciones entre los niveles intrapersonal, interrelacional y contextual en la mediación, lo que permite una visión más integral del proceso.

Un rasgo peculiar de la mediación, en este sentido, es el movimiento del conflicto hacia el consenso que esta práctica permite, a través del cual dos partes que han estado en conflicto comienzan a comunicarse nuevamente y a confiar en que pueden discutir razonablemente y acordar una solución mutuamente satisfactoria a su problema (Greco, 2008, p. 9). Esta transformación de las actitudes, de la confrontación a la cooperación, subraya la capacidad de la mediación para crear un marco discursivo donde las partes puedan dejar atrás la hostilidad inicial y enfocarse en el diálogo constructivo.

pero no más de la necesaria. 2. Máxima de cualidad, no se ha de afirmar lo que sea falso o no se tenga la información suficiente para defenderlo. 3. Máxima de relevancia, lo que se diga ha de ser relevante. 4. Máxima de modo o de manera: Sé claro, no ambiguo.

⁴ La guía de planificación de Wehr se basa en la identificación de la historia del conflicto, el contexto, las partes, los problemas, la dinámica, las rutas alternativas para una resolución del problema y la regulación del conflicto potencial (Wehr, 1979, p. 22).

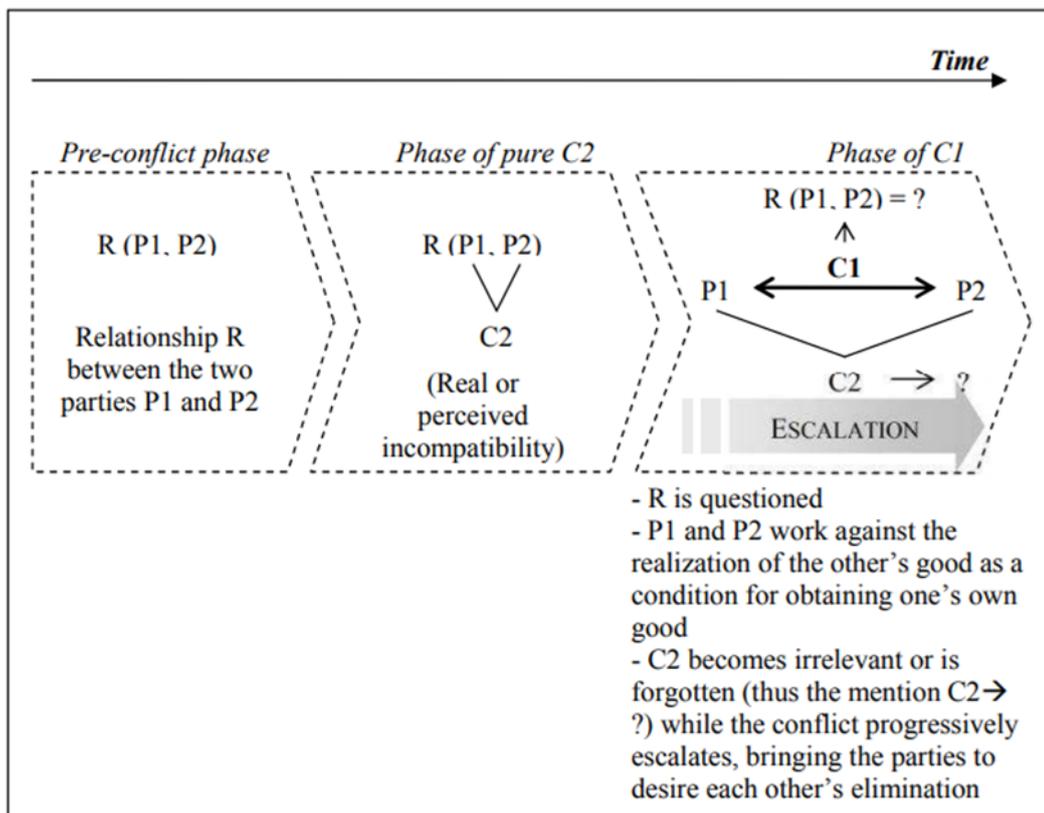


Imagen 1. Extraída del libro *Argumentation in Dispute Mediation, a reasonable way to handle conflict* de Sara Greco Morasso (2011)

En el gráfico ontológico de Greco, se distingue entre el conflicto hostil (C1) y el conflicto basado en una incompatibilidad percibida (C2). El conflicto C1, caracterizado por hostilidad y potencial destrucción (Burton, 1969, citado por Yarn, 1999, p. 114), suele ser el punto de partida en los procesos de mediación. Por otro lado, el conflicto C2, basado en incongruencias de juicio o diferencias de opinión (Barth y Krabbe, 1982, p. 56), refleja incompatibilidades en la interpretación de la realidad. Si estas diferencias no se manejan adecuadamente, pueden evolucionar hacia un conflicto C1 más destructivo.

Greco (2008a, pp. 12-14) aborda las incompatibilidades del conflicto C2 desde múltiples ámbitos, incluyendo valores, reglas, metas, intereses y necesidades. Para ilustrar esta transición, utiliza el concepto de conflicto sociocognitivo, desarrollado en investigaciones de socio psicología (Light y Perret-Clermont, 1989; Grossen y Perret-Clermont, 1994; Perret-Clermont, Carugati y Oates, 2004). Según este enfoque, cuando la opinión de una persona es cuestionada, esta puede percibirlo como un ataque personal, lo que intensifica la hostilidad interpersonal.

C2 (x1, x2): Presuposiciones: x1 y x2 son dos estados de cosas posibles (proposiciones); Implicaciones: x1 y x2 son incompatibles, es decir, mutuamente excluyentes.

Imagen 2. Extraída y traducida del libro Argumentation in Dispute Mediation, a reasonable way to handle conflict de Sara Greco Morasso (2011)

El análisis semántico de Greco permite explicar cómo un conflicto C2 puede degenerar en un conflicto C1. Este proceso se visualiza mediante un modelo en el que las posiciones de las partes (x1 y x2) son recíprocas y requieren reconocimiento mutuo del conflicto para avanzar hacia una resolución. Sin embargo, la identificación del objeto del conflicto (x3) suele mantenerse implícita, lo que dificulta la resolución y puede generar una espiral de conflicto.

Greco explica la degeneración del conflicto C2 a C1 mediante el siguiente análisis semántico:

C1 (x1, x2, x3): Presuposiciones: x1 y x2 existen; x1 y x2 son sujetos humanos (individuales o colectivos); existe alguna forma de relación entre x1 y x2 que es, en cierto grado, una relación de cooperación; x3 es una cuestión (entendida como un objeto de interés) en la que surge alguna forma de diferencia entre x1 y x2 | Implicaciones: la relación de x1 y x2 está “en riesgo”; se establece un nuevo estado de cosas, en el que la relación entre x1 y x2 se vuelve cuestionable debido a la divergencia en x3; cada agente (x1 y x2) se compromete a impedir que el adversario obtenga el bien deseado, porque éste es percibido como la condición para obtener su propio bien.

Imagen 3. Extraída y traducida del libro Argumentation in Dispute Mediation, a reasonable way to handle conflict de Sara Greco Morasso (2011)

Las incompatibilidades del conflicto C2 se agrupan en tres niveles principales:

- Ontología de la situación: Competencia por recursos limitados o percepción de escasez.
- Valores y creencias: Divergencias sobre principios fundamentales que rigen el comportamiento de las partes.
- Compromisos adquiridos: Expectativas vinculadas a metas y objetivos específicos.

Cuando estas incompatibilidades involucran creencias o compromisos, el conflicto tiende a personalizarse, lo que facilita su transformación en un conflicto hostil (C1). Esta personalización ocurre cuando las partes identifican sus posturas con aspectos fundamentales de su identidad, lo que dificulta el diálogo y la resolución.

El enfoque de Greco, al vincular el análisis semántico con el marco práctico de Wehr, proporciona una comprensión integral del conflicto. Sin embargo, también subraya la importancia de identificar y abordar los factores sociocognitivos que impulsan la degeneración del conflicto. Esta perspectiva resulta esencial para diseñar intervenciones que promuevan una resolución efectiva y sostenible.

3.1 NUEVA PERSPECTIVA ONTOLÓGICA DEL CONFLICTO DESDE EL PENSAMIENTO SISTÉMICO.

Aunque la guía de Wehr (1979, p. 21) permite detectar los conflictos, sus transformaciones y sus consecuencias, no refleja la relación entre la gestión de la situación problemática y el desarrollo del conflicto. Al integrar el análisis semántico del conflicto en la guía de Wehr, Greco crea un marco teórico más completo que refleja el origen y la dinámica del conflicto. Sin embargo, sigue siendo una herramienta lineal que puede enriquecerse desde la perspectiva del pensamiento sistémico.

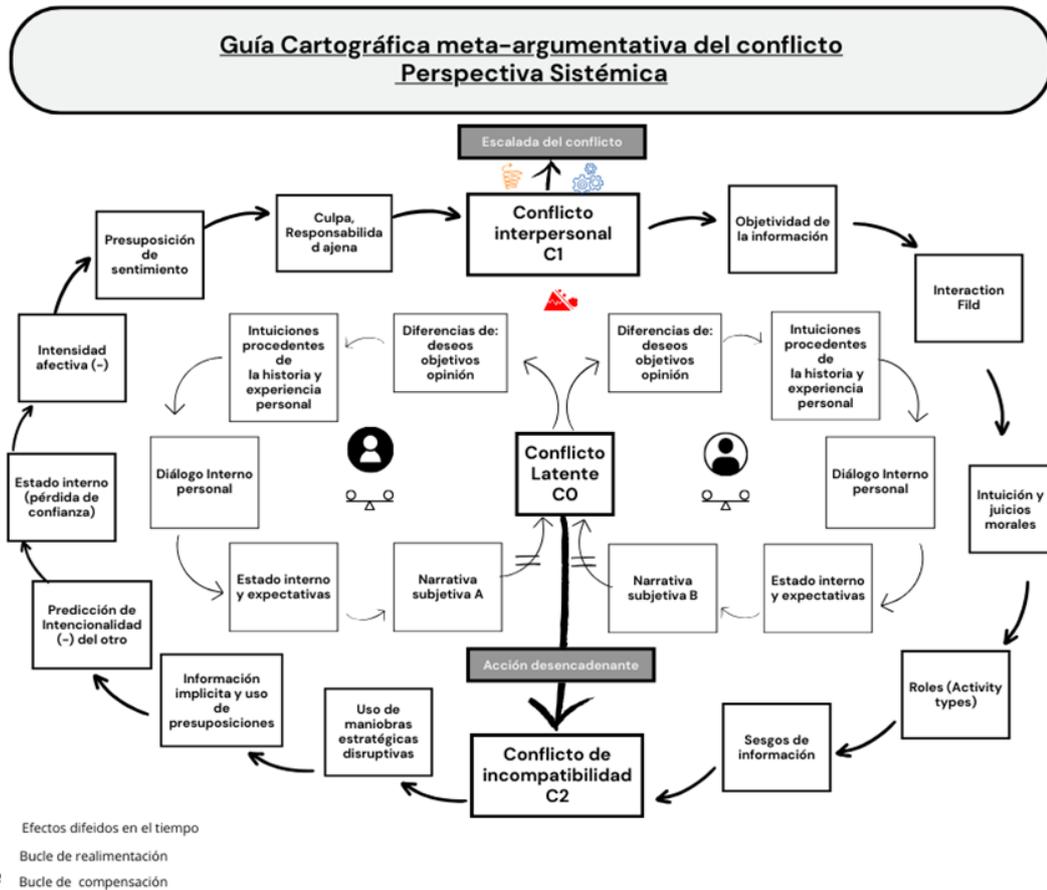
El pensamiento sistémico aporta una comprensión más holística de los conflictos, considerando las múltiples interrelaciones y retroalimentaciones entre los diversos factores involucrados. Esto permite una intervención más efectiva, ya que el mediador puede identificar no solo las causas inmediatas del conflicto, sino también los patrones subyacentes y las dinámicas que perpetúan la disputa.

4. GUÍA CARTOGRÁFICA META-ARGUMENTATIVA DEL CONFLICTO CON PERSPECTIVA SISTÉMICA

Basándonos en la propuesta de Greco de una nueva guía de planificación de conflictos y con el objetivo de dotar de mayor valor pragmático a las maniobras estratégicas de la pragma-dialéctica, hemos creado una guía cartográfica desde la perspectiva sistémica que recoge las interrelaciones en un conflicto, considerando aspectos argumentativos, actitudinales, motivacionales y evolutivos. Este enfoque responde a las condiciones de orden superior señaladas por van Eemeren (2024), incluyendo las disposiciones psicológicas de las partes y las restricciones contextuales que influyen en la razonabilidad del discurso.

La integración del análisis semántico-conceptual-epistemológico con el abordaje empírico de la facilitación del conflicto se refleja en un gráfico estructurado en tres anillos concéntricos, que conforman la Guía Cartográfica Meta-Argumentativa del Conflicto que se constituye como una herramienta metodológica para mapear la evolución del conflicto en diferentes niveles de análisis (Bastante, 2025, p.182). Estos anillos representan niveles jerárquicos de análisis y acción, permitiendo al mediador ajustar su

intervención a las necesidades específicas del conflicto. Cada nivel facilita el tránsito de las partes desde su posicionamiento inicial hacia un espacio de diálogo crítico, abordando tanto las dimensiones cognitivas como las emocionales inherentes al proceso.



Desde la perspectiva sistémica, el conflicto se analiza considerando el sistema en su totalidad, en lugar de sus partes individuales. Este enfoque permite identificar las interrelaciones y dinámicas complejas que perpetúan el conflicto. El diagrama cartográfico refleja estas interacciones a través de tres niveles de anillos concéntricos, mostrando cómo los factores del conflicto interactúan entre sí. Según van Eemeren (2024), esta metodología responde a la necesidad de abordar tanto las restricciones institucionales como las psicológicas que limitan la resolución efectiva.

La perspectiva pragma-dialéctica sostiene que las palabras no solo transmiten mensajes, sino que también participan en una acción discursiva (van Eemeren, 2004). En este marco, elegimos la terminología de anillos para representar la interrelación y la continuidad en el sistema, simbolizadas por el círculo, un elemento clave del pensamiento sistémico. Esta elección refleja cómo en mediación no existen límites

estrictos entre los niveles intrapersonales, interpersonales y contextuales, ya que estos niveles interactúan y se influyen mutuamente de forma constante.

La guía cartográfica integra los principios pragma-dialécticos para estructurar el discurso y alinear las dinámicas del conflicto (van Eemeren & Grootendorst, 2004). Greco señala que “cuando una incompatibilidad proposicional afecta el nivel de creencias o compromisos, el grado de personalización aumenta”, lo que puede llevar a la degeneración de una diferencia de opinión (C2) en un conflicto interpersonal (C1) (Greco, 2008a, p. 138). Los aspectos intrapersonales, en el núcleo del diagrama, repercuten en los niveles superiores, mientras que los factores contextuales, como las restricciones institucionales o el enfoque estratégico elegido (e.g., mediación o litigio), ejercen presión sobre el núcleo, influyendo en las relaciones y los estados internos de las partes.

El mediador puede utilizar esta herramienta para identificar cómo las dinámicas estratégicas en un nivel, como los cambios actitudinales en el plano intrapersonal, afectan las relaciones interpersonales y contextuales. Este enfoque permite adaptar las intervenciones a las particularidades del conflicto, fomentando transformaciones significativas en todos los niveles.

Inspirados por el interés emancipatorio de Habermas, consideramos que la resolución de conflictos no solo busca acuerdos prácticos, sino también aprendizaje y transformación social para los agentes mediados. La forma circular del gráfico no solo simboliza la totalidad, armonía y equilibrio, sino que sugiere que resolver un conflicto implica integrar y equilibrar los niveles internos, relacionales y contextuales del sistema. Este enfoque responde al principio pragma-dialéctico de socialización, que destaca la relevancia de los contextos sociales específicos en el desarrollo del diálogo crítico y fomenta la construcción de un espacio cooperativo (van Eemeren & Grootendorst, 2004).

Durante la mediación, el mediador actúa como meta-argumentador, diseñando intervenciones que recrean un contexto ideal para el diálogo crítico. Su función incluye equilibrar la razonabilidad y la eficacia argumentativa en todas las fases del proceso. Desde esta perspectiva, el mediador no solo regula el discurso conforme a las normas pragma-dialécticas, sino que también interviene estratégicamente para gestionar las dinámicas argumentativas y emocionales de los mediados, una función que se fortalece con el uso de herramientas pragmáticas como la PNL (Bastante, 2024). Para ello, debe ser consciente de los hitos contextuales que debe alcanzar en cada etapa de la

mediación, utilizando indicadores prácticos que reflejen las condiciones necesarias para un diálogo razonable. La adaptación de las normas pragma-dialécticas al contexto particular del conflicto es esencial para lograr este equilibrio.

Hemos diseñado el “Mapa de Ruta Meta-Argumentativa” como herramienta procedimental para que el mediador ajuste conscientemente sus movimientos meta-argumentativos y epistémicos. Esta herramienta proporciona un mapa argumentativo-contextual que facilita el movimiento en la Guía Cartográfica Meta-Argumentativa del Conflicto, ajustando las maniobras estratégicas a la necesidad argumentativa en cada momento. Esta metodología torna operativas las condiciones de razonabilidad identificadas por van Eemeren (2024) al vincular las estrategias argumentativas con los factores sistémicos del conflicto. De este modo, el mediador puede dirigir el tránsito de las partes desde un enfoque competitivo inicial hacia una postura cooperativa, promoviendo la creación de una “mini comunidad de diálogo” como primer paso hacia una “comunidad ideal de diálogo”. Este proceso, fundamentado en la Teoría de la acción comunicativa de Habermas, crea un espacio seguro y respetuoso donde las partes pueden reconstruir sus argumentaciones conforme a las normas pragma-dialécticas, fomentando acuerdos sostenibles y razonables.

Mapa de Ruta Meta-Argumentativa

Contexto argumentativo en el proceso de mediación



Una vez establecida la “mini comunidad de diálogo,” las partes están en una posición óptima para analizar el conflicto subyacente (C2) y avanzar hacia la “comunidad de

conocimiento.” Según Kusch (1976), Brown (2000), McDermott (2000) y Carrasco (2004), esta etapa se caracteriza por la construcción colectiva de conocimientos y experiencias orientados a resolver el conflicto. El mediador asume aquí el rol de facilitador epistémico, integrando herramientas pragma-dialécticas y elementos de la PNL para guiar a las partes en la elaboración de un marco de conocimiento compartido.

La mediación, entendida como un proceso social intersubjetivo, crea un entorno seguro donde las partes pueden intercambiar ideas y superar barreras como la falta de habilidades comunicativas o la resistencia al cambio. Basándose en las ideas de cognición contextualizada (Brown, Collins y Duguid, 1989), el mediador utiliza estrategias meta-argumentativas adaptadas a las particularidades de las partes para facilitar el aprendizaje y el diálogo crítico (van Eemeren, 2024).

La “comunidad de conocimiento” se fundamenta en la interacción y reciprocidad, y en una concepción del aprendizaje que reconoce la dimensión social del conocimiento (Goldman, 1998). Este espacio promueve un cambio de una razón instrumental a una razón sensible (Pirela, 2004), con interacciones fundamentadas en argumentos razonables que equilibran eficacia y razonabilidad (van Eemeren, 2024). Además, fomenta la apertura mental, permitiendo que coexistan diferentes perspectivas sin comprometer la identidad de las partes, lo que facilita la colaboración y el respeto mutuo.

El mediador busca transformar la perspectiva instrumental y analítica en un enfoque emancipatorio. Mientras que los métodos hetero-compositivos de resolución de conflictos priorizan reglas técnicas y eficiencia, este cambio de perspectiva promueve un intercambio más profundo de ideas complejas, siguiendo el interés emancipatorio de Habermas (2007). Esta transformación resulta crucial para alcanzar acuerdos sostenibles y fomentar un aprendizaje transformador.

La transición hacia la “comunidad ideal de diálogo” implica decisiones tomadas en un ambiente de respeto, tolerancia y ausencia de ataques personales. Guiadas por el “Mapa de Ruta Meta-Argumentativa,” las intervenciones del mediador estructuran las conversaciones conforme a las normas pragma-dialécticas, fomentando una interacción cooperativa que contribuye a lo que van Eemeren (2012, p. 74) denomina una “Sociedad Abierta,” basada en el diálogo crítico sistemático.

Finalmente, nuestra propuesta combina el gráfico de planificación del conflicto de Wehr, que mapea los argumentos y estados emocionales de las partes, con la estructura normativa de la pragma-dialéctica, que aporta las fases del diálogo crítico. Esta integración aborda tanto los aspectos argumentativos como emocionales de la

mediación, reforzando su calidad estructural. Al incorporar la PNL como herramienta interactiva, el mediador amplía su capacidad para ajustar el contexto cognitivo de las partes, promoviendo decisiones autónomas e informadas, y enriqueciendo la praxis pragma-dialéctica mediante observaciones empíricas del lenguaje y el comportamiento humano.

5. APLICACIÓN DE LA PRAGMA-DIALÉCTICA Y LA PNL EN LA MEDIACIÓN

Es idóneo aplicar la pragma-dialéctica para profundizar en el estudio empírico de la comunicación y los diálogos durante la mediación, ya que proporciona al mediador una herramienta cognitiva que permite analizar descarrilamientos en la comunicación y mantener el diálogo crítico. Esta integración facilita la identificación y corrección de falacias argumentativas y otros errores que podrían obstaculizar el proceso de resolución de conflictos. Aunque el uso que se ha hecho de la pragma-dialéctica ha sido mayoritariamente teórico, y para el análisis de textos argumentativos recopilados, proponemos una adaptación práctica para que el mediador emplee estos principios en tiempo real. Esto permitiría abordar desviaciones argumentativas y promover un diálogo razonable desde un enfoque dinámico. Defendemos, además, que la pragma-dialéctica debería ser empleada desde la perspectiva del pensamiento sistémico, superando la limitación de un enfoque lineal causa-efecto.

La incorporación de la Programación Neurolingüística (PNL) permite equilibrar el modelo lógico y normativo de van Eemeren con la perspectiva interactiva del auditorio propuesta por C. W. Tindale, quien sostiene que "la relevancia de un argumento depende del entorno cognitivo compartido entre el argumentador y el auditorio, donde este último influye activamente en la construcción y evaluación del discurso" (Tindale, 1992, p. 177). Al integrar la PNL, el mediador puede comprender mejor el estado emocional de las partes y cómo este influye en los argumentos que justifican sus juicios valorativos. Desde su rol como agente regulador, el mediador puede identificar, promoviendo la externalización del diálogo interno, la estructura subyacente del pensamiento, las emociones y las pretensiones de las partes, obteniendo así una visión integral del conflicto. Esto le permite ajustar sus intervenciones para que los agentes mediados, entendidos como un auditorio particular, reconsideren sus juicios y adopten perspectivas más constructivas.

Proponemos aumentar el pragmatismo funcional de la pragma-dialéctica mediante el uso de herramientas de la PNL, que se enfoca en la observación empírica

del lenguaje y el comportamiento humano. Esto facilita la identificación de patrones de comunicación, lo que mejora la eficacia en la interacción verbal y no verbal, y ampliando las opciones para una toma de decisiones autónoma e informada. Al estudiar la experiencia subjetiva de las partes y su respuesta a las situaciones conflictivas, la PNL revela las creencias, valores y necesidades que sustentan su comportamiento. Este enfoque permite al mediador entender cómo se generan los estados emocionales y cómo se construye el mundo interior de las partes para dotar de significado al conflicto externo (O'Connor & Lages, 2004, p. 15).

La PNL, desarrollada por Richard Bandler y John Grinder, tiene sus raíces en influencias como la teoría de sistemas de Gregory Bateson, la semántica general de Alfred Korzybski y la gramática transformacional de Noam Chomsky. Este modelo analiza cómo las personas organizan su percepción del mundo a través de los sentidos, promoviendo el desarrollo y uso eficiente de habilidades mentales como el pensamiento, la motivación y la comunicación. Al enfocarse en la estructura de la experiencia subjetiva, la PNL permite modificar patrones limitantes, facilitando la colaboración entre las partes y el progreso hacia acuerdos razonables.

Esta capacidad de la PNL para reconfigurar patrones de pensamiento y comportamiento la convierte en una herramienta valiosa durante la mediación. Permite al mediador abordar resistencias que dificultan la colaboración, promoviendo un cambio en las dinámicas del conflicto y creando un marco que favorezca acuerdos sostenibles.

El acrónimo PNL incluye varios conceptos:

- Programación: Se refiere a la ciencia del proceso de la información, asumiendo que la forma en que una persona almacena, codifica y transforma la experiencia es similar al software de un PC. Explica cómo se organizan ideas y se deciden acciones, útil para entender cómo las personas piensan y toman decisiones, y cómo pueden cambiar su comportamiento para lograr acuerdos eficientes en conflictos. En mediación, este concepto permite identificar patrones repetitivos de pensamiento que obstaculizan la resolución del conflicto y diseñar estrategias para promover cambios efectivos.
- Neuro: Toda acción y conducta resulta de la actividad neurológica en respuesta a la actividad mental. Describe cómo procesamos la información de los cinco sentidos a través del cerebro y el sistema nervioso para comprender el entorno. Se enfoca en la recogida de información del mundo exterior mediante los cinco sentidos, organizando información sensorial y emocional. El mediador puede utilizar esta dimensión para comprender cómo las percepciones sensoriales y emocionales de los mediados influyen en sus posturas argumentativas, y adaptar su intervención para fomentar una mayor

claridad y cooperación.

- **Lingüística:** Estudia cómo la actividad neurológica y la organización de las estrategias operativas se exteriorizan a través del lenguaje. El mediador puede detectar cómo se procesa la información recibida, si se generaliza, distorsiona u omite, y cómo esto puede generar o mantener conflictos. Esta dimensión lingüística es esencial en la mediación, ya que facilita identificar y reformular narrativas distorsionadas, creando un terreno más propicio para el diálogo crítico y razonable.

La PNL surgió como respuesta a los interrogantes que el conductismo no podía contestar, centrándose en las actividades mentales y procesos cognitivos básicos como percepción, pensamiento, lenguaje, resolución de problemas, representación del conocimiento y memoria (Arancibia et al., 1999, pp. 75-76).

La PNL facilita el desarrollo de habilidades clave para la mediación, como la empatía, la escucha activa y la capacidad de reencuadrar problemas y soluciones. Estas habilidades, combinadas con los principios normativos de la pragma-dialéctica, permiten al mediador abordar no solo los aspectos argumentativos, sino también los emocionales y perceptuales del conflicto. Al integrar la PNL con la pragma-dialéctica, los mediadores pueden abordar los conflictos de manera más efectiva, adaptando su enfoque a las necesidades y dinámicas específicas de cada situación.

5.1 ESTUDIOS DE PNL APLICADOS A LA MEDIACIÓN

A través de la PNL, es posible desafiar maniobras estratégicas e interpretar patrones comunicativos, facilitando la reorganización del diálogo según las normas del diálogo crítico establecidas por la pragma-dialéctica (van Eemeren, 2024).

Sin embargo, la confidencialidad de los procesos de mediación y la limitada cantidad de estudios empíricos sobre la integración de la PNL en este ámbito representan desafíos significativos. Para abordar esta carencia, hemos diseñado dos cuestionarios: uno para evaluar la evolución de mediadores formados en PNL en la gestión de conflictos y otro para medir la calidad de los procesos de mediación. Aunque las muestras disponibles no son representativas, estos instrumentos buscan identificar correlaciones entre el uso de técnicas de PNL y resultados positivos en mediación.

Estudios previos respaldan nuestra hipótesis sobre los beneficios de la formación en PNL para mediadores:

- En la Universidad de Nueva York, se evaluó la efectividad de la formación en PNL en estudiantes de mediación. Los estudiantes formados en PNL mostraron una mayor capacidad para establecer rapport y generar soluciones creativas

(Hiebert-Murphy & Weinstein, 2000).

- En el Reino Unido, se evaluó la efectividad de la formación en PNL en mediadores de casos de divorcio. Los mediadores formados en PNL mostraron una mayor capacidad para establecer *rapport* y facilitar un diálogo constructivo (Kressel & Pruitt, 1989).
- En España, se evaluó la efectividad de la formación en PNL en mediadores empresariales. Los mediadores formados en PNL mostraron una mayor capacidad para establecer *rapport* y generar soluciones creativas (Martínez y Reyes, 2013).

Actualmente, desarrollamos un estudio paralelo en la Escuela de Mediación de Valencia. Los resultados preliminares son prometedores, aunque se requiere aumentar la cantidad y calidad de las muestras, incluyendo mediaciones realizadas por mediadores sin formación en PNL para establecer comparaciones significativas.

En conjunto, estos estudios sugieren que la formación en PNL mejora sustancialmente la efectividad de los mediadores. Habilidades clave como el establecimiento de *rapport*, la generación de soluciones creativas y la facilitación de diálogos constructivos se ven fortalecidas mediante su integración. Esto amplía la capacidad de los mediadores para crear entornos argumentativos razonables y cooperativos.

5.2 HERRAMIENTAS DE PNL APLICADAS A LA MEDIACIÓN

Actualmente, gracias a la encuesta Delphi desarrollada por Lisa de Rijk en 2018, disponemos de una lista de 112 técnicas de PNL divididas en siete categorías, basada en las opiniones de 120 expertos con más de 15 años de experiencia. En este texto, nos centramos en la aplicación del meta-modelo y los meta-programas a la mediación, dada su capacidad para abordar dinámicas comunicativas que afectan la calidad del diálogo crítico, alineándose con los principios de razonabilidad de la pragma-dialéctica (van Eemeren, 2024).

5.2.1 Meta-modelo

El meta-modelo permite al mediador clarificar, especificar y eliminar distorsiones en los argumentos, detectando maniobras estratégicas que contravienen las normas pragma-dialécticas. Diseñado a partir de la gramática transformacional de Noam Chomsky, esta herramienta desentraña la estructura profunda del lenguaje y cómo las transformaciones hacia su estructura superficial influyen en la comunicación argumentativa.

La integración del meta-modelo con la pragma-dialéctica profundiza en la identificación de falacias derivadas de procesos cognitivos deformados, como generalizaciones, eliminaciones y distorsiones. Estas deformaciones afectan las máximas conversacionales de Grice, resultando en una comunicación incompleta o de baja calidad. Al formular preguntas específicas, el mediador redirige discursos falaces, transformándolos en oportunidades para explorar el marco cognitivo desde el cual las partes interpretan el conflicto.

Este proceso, conocido como reframing o reencuadre, está directamente vinculado al replanteamiento, que implica un cambio de perspectiva en la discusión. Según Greco y Jermini-Martinez Soria (2021, p. 78), el reencuadre abarca un cambio de tema, que puede o no estar justificado por argumentos. En los estudios sobre resolución de conflictos y mediación, el reencuadre se considera una “competencia comunicativa” clave del mediador (Donohue, Allen y Burrell, 1988; Moore, 1995), permitiendo a las partes en conflicto “alcanzar un terreno común de discusión” (Ury, 1993, pág. 78; Putnam y Holmer, 1992, pág. 129). Luego, mostramos cómo esto es funcional a los tres aspectos de las maniobras estratégicas de los mediadores, siendo usado consistentemente por ellos en su esfuerzo por ayudar a las partes a resolver su conflicto sobre la base de una discusión razonable. Este replanteamiento permite al mediador destacar puntos comunes y redirigir la atención hacia soluciones constructivas, transformando la discusión en un proceso más colaborativo y razonado.

A continuación, exponemos los grupos que define la PNL para diferenciar las derivaciones que se pueden dar entre la estructura profunda del argumento y su estructura superficial:

5.2.1.1 Desviaciones según el meta-modelo

- **Distorsión:** Se producen cambios en la experiencia sensorial percibida, tergiversando información y reforzando creencias preexistentes. El meta-modelo clarifica estas distorsiones al recuperar datos precisos.

-P2: [...] Además, estoy cansado de tener que acatar tus decisiones, por ahí no paso.

-Mediadora desafiando P2: ¿A qué decisiones te refieres en concreto? (Eliminación-Pérdida de índice referencial, busca encontrar la referencia).

-P 1: Esta vez es diferente, tienes la última palabra para que no te quejes. ¿Prefieres el colegio A o el colegio B?

-Mediadora desafiando P1: ¿Qué otras opciones podríamos tener en la escolarización de vuestros hijos? ¿Qué haría falta para que seguir en el mismo colegio fuera una opción? (Distorsión-Nominalización, se busca romper el bloqueo y llevar a la acción).

- Generalización: Representa categorías totales sin considerar toda la información relevante, afectando la razonabilidad del discurso. El meta-modelo especifica datos para reducir ambigüedades.

Ejemplo de falacia de generalización precipitada:

P1: Es que siempre haces lo mismo. Todos sois iguales. Sólo aparecéis para fastidiar y tocar las narices.

Mediadora desafiando P1: [...] ¿Qué quieres decir con que siempre, siempre, siempre hace lo mismo? ¿Me podrías poner algunos ejemplos para entenderlo mejor? (Generalización).

- Eliminación: Omite partes de la experiencia, sesgando los hechos y reforzando prejuicios. El meta-modelo completa estas omisiones para presentar una visión más clara.

Ejemplo de falacia ad hominem en mediación:

-P1: Tenemos que cambiar a nuestros hijos de colegio.

-P2: ¿Cómo puedes decir eso si ni siquiera tienes la EGB terminada? No tienes ni idea de cómo funciona el tema educativo.

-Mediadora desafiando P1: Después de escuchar tu propuesta me pregunto: ¿Qué pasaría si no los cambiáis? (generalización-operador modal, busca identificar las consecuencias).

-Mediadora desafiando P2: ¿De qué exactamente debería tener idea del sistema educativo? (eliminación-omisión simple, busca recuperar información omitida).

5.2.2 Meta-programas

La PNL ofrece herramientas que permiten al mediador reencuadrar el contexto de las argumentaciones, de forma similar a los niveles de abstracción propuestos por Putnam (2004). Según el enfoque lingüístico de Fillmore (1971), Putnam explica que los argumentos se expresan en niveles jerárquicos, cada uno con su propio lenguaje y conceptos interrelacionados. Estos niveles ayudan a comprender las dinámicas del conflicto, al mostrar cómo factores internos (como creencias y conocimientos)

interactúan con factores externos (como el entorno social y el lenguaje) para moldear la interpretación de las partes involucradas.

En PNL, los meta-programas son filtros inconscientes que determinan cómo dirigimos nuestra atención y tomamos decisiones al dotar de significado a una situación (Dilts, 2003). Estos programas influyen directamente en las conductas durante la mediación, permitiendo al mediador explorar cómo las partes perciben y afrontan el conflicto. Según Furdescu (2019, p. 129), los meta-programas son herramientas esenciales para personalizar estrategias en la mediación, ya que ayudan al mediador a identificar los patrones cognitivos y emocionales que condicionan las reacciones de las partes, y a adaptar su enfoque para facilitar un cambio en su percepción y actitud.

Tanto los niveles de abstracción de Putnam como los meta-programas de la PNL facilitan un reencuadre jerárquico que impulsa el progreso en el diálogo crítico. Este proceso se asocia con cambios en la jerarquía lógica, aumentando el grado de abstracción conforme se asciende. Mientras Putnam (2004, pp. 279–281) identifica cuatro categorías de abstracción, la PNL clasifica más de 50 meta-programas. Por ejemplo, Furdescu (2019, p. 132) señala que estos meta-programas permiten al mediador comprender si una parte está más motivada por acercarse a objetivos deseados o por evitar riesgos, lo que influye en cómo se estructura el reencuadre y en la estrategia comunicativa para promover una resolución colaborativa.

Este enfoque complementario destaca cómo los meta-programas de la PNL y los niveles de abstracción de Putnam trabajan juntos para ofrecer al mediador herramientas que transforman los conflictos en oportunidades de consenso.

Hemos seleccionado seis meta-programas específicos que pueden ayudar a identificar y gestionar las posturas de las partes durante la mediación:

- Motivación (Semejanza/Diferencia): Distingue entre quienes buscan similitudes para ganar seguridad y quienes detectan diferencias para evitar errores.

Semejanza: “En el pasado, hemos manejado situaciones similares con éxito. Estoy seguro de que podemos aplicar las mismas estrategias ahora para resolver este conflicto.”

Diferencia: “Necesitamos identificar todas las posibles fallas en esta nueva propuesta antes de continuar. No quiero que repitamos los mismos errores del pasado.”

- Interés (Específico/General): Clasifica a quienes necesitan detalles concretos frente a quienes prefieren mantener una visión global.

Específico: “Para resolver este conflicto, necesitamos detallar cada paso del plan y asegurarnos de que todos entiendan los procedimientos específicos a seguir.”

General: “Debemos mantener una visión general de la situación y enfocarnos en los objetivos principales en lugar de perdernos en los detalles menores.”

- Comodidad (Ir hacia/Alejarse de): Muestra si las partes desean alcanzar una meta ideal o evitar problemas previos.

Ir hacia: “Deberíamos centrarnos en la solución ideal que todos queremos alcanzar y planificar los pasos necesarios para llegar allí.”

Alejarse de: “Nuestro objetivo principal debería ser evitar los problemas y conflictos que hemos enfrentado hasta ahora. Necesitamos alejarnos de esta situación problemática.”

- Acción (Proactivo/Reactivo): Diferencia entre quienes toman la iniciativa y quienes prefieren esperar para actuar cuando ya sea necesario huir de la situación.

Proactivo: “Propongo que tomemos la iniciativa y comencemos a implementar cambios desde ahora para evitar futuros problemas y resolver este conflicto.”

Reactivo: “Debemos esperar a ver cómo se desarrollan las cosas antes de tomar cualquier acción. No tiene sentido actuar precipitadamente.”

- Seguridad (Opciones/Procesos): Contrasta entre quienes buscan alternativas creativas y quienes prefieren seguir métodos establecidos.

Opciones: “Exploremos todas las alternativas posibles y seamos creativos en nuestra solución. No debemos limitarnos a un solo enfoque.”

Procesos: “Sigamos un método probado que ya haya funcionado antes. Necesitamos una estructura clara y pasos definidos para resolver este conflicto.”

- Orgullo (Marco Interno/Marco Externo): Personas seguras de sí mismas que se basan en el juicio propio, o aquellas que necesitan *feedback* externo y requieren más tiempo y validación.

Marco Interno: “Confío en mi experiencia y juicio para manejar esta situación. He enfrentado problemas similares antes y sé cómo resolverlos.”

Marco Externo: “Necesitamos buscar la opinión de expertos y personas de confianza para validar nuestras decisiones y asegurarnos de que estamos en el camino correcto.”

El mediador debe garantizar la seguridad, legitimidad y libertad de las partes, considerando sus necesidades de *feedback* sin influir indebidamente en sus decisiones.

Esto requiere mantener siempre la neutralidad y el respeto por la autodeterminación de las personas.

6. ROL EPISTÉMICO Y META-ARGUMENTATIVO DEL AGENTE MEDIADOR

Para los pragma-dialécticos, participar en una discusión crítica requiere una actitud razonable y contribuye a una “sociedad abierta.” En este marco, el mediador desempeña un papel clave como guía del diálogo crítico, utilizando su rol meta-argumentador y epistémico para identificar y redirigir maniobras estratégicas disfuncionales que puedan limitar la razonabilidad. Herramientas como el meta-modelo de la PNL refuerzan este enfoque al permitir al mediador conducir a las partes a través de las fases del diálogo crítico, equilibrando pragmatismo y razonabilidad en el proceso de mediación (van Eemeren, 2024).

El mediador, dada su neutralidad, debe evitar influencias derivadas de sesgos inconscientes, equilibrando intuiciones filosóficas y evidencias empíricas. Según Barrett (2018), las emociones no son reacciones automáticas, sino predicciones basadas en experiencias previas y entradas sensoriales. Estas predicciones influyen en los juicios morales y pueden distorsionar la interpretación de los argumentos presentados en mediación. Tindale (1999) enfatiza que las emociones amplifican juicios negativos, exacerbando diferencias entre las partes. Esto subraya la importancia del rol epistémico del mediador para identificar y contrarrestar estos sesgos emocionales, manteniendo un clima de razonabilidad.

Además, Haidt (2001) y Kahneman (2017) sostienen que las emociones desempeñan un papel crucial en los juicios morales, mientras que la razón interviene posteriormente para racionalizarlas. Kahneman describe cómo el “Sistema 1” genera respuestas rápidas y emocionales, y el “Sistema 2” evalúa críticamente estas respuestas. La PNL, mediante su meta-modelo, permite activar este “Sistema 2,” guiando a las partes hacia una comprensión más analítica y objetiva del conflicto, en línea con los principios pragma-dialécticos. Como señala Bandler (2001), las creencias y paradigmas actúan como comandos para el sistema nervioso, determinando respuestas automáticas.

La integración de la PNL con la pragma-dialéctica en la mediación aporta un enfoque sistemático que combina precisión con flexibilidad y creatividad. Esto permite al mediador identificar y corregir descarrilamientos argumentativos, mantener una comunicación generativa y fomentar la colaboración entre las partes. Desde esta

perspectiva, la filosofía experimental también enriquece el diseño del rol del mediador al integrar herramientas que fortalecen su competencia argumentativa, meta-argumentativa y emocional.

Maslow (2021) sostiene que el autoconocimiento es fundamental para potenciar la creatividad, superando limitaciones cognitivas y desarrollando soluciones innovadoras. De manera similar, la PNL, al analizar cómo las personas piensan y comunican sus ideas, amplía el uso práctico de la pragma-dialéctica y promueve un enfoque más orientado a la acción (van Eemeren, 2024). Este enfoque integral mejora las capacidades del mediador, facilitando un manejo más efectivo de los conflictos y una mediación más eficiente. Nadelhoffer (2006) sostiene que, además de creencias y estados morales, la jerarquía de valores influye inconscientemente en las decisiones. En este contexto, los niveles lógicos de la PNL, creados por Dilts (2003), permiten analizar las estructuras mentales que influyen en decisiones y comportamientos. Esta jerarquía incluye niveles como entorno, conducta, capacidades, valores y creencias, e identidad. Identificar en qué nivel se encuentran las posturas de las partes permite al mediador intervenir estratégicamente, reencuadrando argumentos y motivando cambios de comportamiento.

El mediador, en su rol epistémico, puede emplear el meta-modelo de la PNL junto con los meta-programas de las partes para identificar las creencias y valores que sustentan sus posturas. Simultáneamente, puede evaluar los argumentos desde una perspectiva semántica y pragmática, utilizando calificadores ontológicos y epistémicos (Bermejo Luque, 2011). Esto facilita la adhesión de las partes al procedimiento de mediación y la comprensión mutua, especialmente cuando las posturas se encuentran en distintos niveles lógicos. Al reencuadrar los argumentos, el mediador amplía las perspectivas, promoviendo un diálogo constructivo y una resolución efectiva del conflicto.

Haciendo mención a un caso de mediación real, ya que la mediadora estaba formada en PNL y en pragma-dialéctica, pretendemos mostrar la eficacia de integrar la PNL y la pragma-dialéctica en mediación.

Dos familias, una amante de los animales y la otra aficionada a las plantas, decidieron adquirir viviendas unifamiliares y se convirtieron en vecinas. Sin embargo, la convivencia se complicó cuando la vecina aficionada a las plantas dejó de disfrutar de su jardín debido a los constantes ladridos de los perros de la familia vecina, que estaban sueltos en su propio terreno. Los ladridos se activaban cada vez que transeúntes o los

propios vecinos se acercaban a la valla, generándole incomodidad y estrés.

La situación escaló rápidamente cuando la vecina aficionada a las plantas comenzó a realizar constantes llamadas a la policía para denunciar los ruidos (C2). Sin embargo, cada vez que las autoridades llegaban, los perros ya no ladraban, lo que dificultaba que se tomaran medidas. Tras dos años de denuncias infructuosas, la vecina, frustrada por no poder disfrutar de su jardín como un espacio de relajación, decidió instalar una piscina como alternativa para convertirlo en una zona lúdica y recuperar algo de disfrute en su hogar. Sin embargo, construyó la piscina sin obtener los permisos necesarios. El vecino de los perros, harto de las continuas denuncias por ruido, interpretó la instalación de la piscina como una oportunidad para devolver las molestias sufridas. Decidió denunciar a su vecina por la falta de permisos (C2), lo que exacerbó las tensiones entre ambas partes.

Las llamadas a la policía se volvieron incesantes, y tras cuatro años de conflicto, las autoridades recomendaron a ambas familias participar en un proceso de mediación. Fuimos contactados para llevar a cabo este proceso en instalaciones neutrales. La mediación se desarrolló en cinco sesiones. La primera fue particularmente difícil, marcada por insultos, gritos y amenazas. Ambas partes centraban su discurso en culparse mutuamente (C2), lo que impedía avanzar. Durante la segunda sesión, una de las partes llegó tarde, generando dudas sobre su disposición a participar, pero finalmente asistió. A través de nuestra intervención como mediadores, logramos restablecer gradualmente la comunicación. Inicialmente, actué como intermediaria, ya que los vecinos se negaban a dirigirse la palabra, aunque dejaron de insultarse.

Conforme avanzó el diálogo, ambas familias comenzaron a reconocer que no deseaban complicarse mutuamente la vida, sino disfrutar de sus hogares. Por un lado, la familia con los perros quería que estos pudieran estar sueltos en su jardín (C1 en nivel lógico ambiente), mientras que la vecina deseaba disfrutar de su jardín y su piscina sin molestias ni miedo (C1 en nivel lógico comportamiento). Identificamos que el problema radicaba en el miedo que la vecina sentía hacia los perros. Este miedo la llevaba a gritarles cuando los veía, lo que hacía que los animales la percibieran como una amenaza y respondieran ladrando cada vez que la escuchaban o veían.

Reencuadramos el conflicto en el nivel de valores, destacando que ambas familias compartían un interés común: disfrutar de la naturaleza y sus hogares. Este entendimiento permitió a ambas partes tomar decisiones responsables y respetuosas. Los dueños de los perros se comprometieron a llevarlos a un adiestrador para reducir

los ladridos hacia los transeúntes y la vecina. Mientras tanto, colocaron collares inhibidores de ladridos y proporcionaron pienso a la vecina para que ella lo arrojara por encima de la valla, ayudando a los perros a asociarla con algo positivo en lugar de percibirla como una amenaza.

El cambio de actitud quedó evidenciado en la última sesión. Cuando el vecino de los perros llegó tarde, la policía consideró llamarlo, pero la vecina amante de las plantas intervino diciendo: “No se preocupen, le he enviado un mensaje y dice que ya viene.” Este gesto reflejó un nivel de confianza y cooperación que no existía al inicio del proceso. La integración de la PNL con la pragma-dialéctica en este caso permitió sistematizar nuestro rol como mediadores, mejorando la eficacia y eficiencia de las maniobras estratégicas, y facilitando la transformación del conflicto. Además, estas herramientas ayudaron a mantener la neutralidad del mediador, un principio fundamental en el proceso de mediación.

7. CONCLUSIÓN

A lo largo del artículo, hemos explorado las sinergias entre la pragma-dialéctica y la Programación Neurolingüística (PNL), destacando cómo esta integración interdisciplinar aborda tanto las dimensiones argumentativas como emocionales de los conflictos en mediación. Esta combinación enriquece el proceso al estructurar el diálogo crítico mediante un marco normativo sólido y herramientas prácticas que potencian la razonabilidad y la gestión emocional.

La pragma-dialéctica garantiza un diálogo razonable y cooperativo, mientras que la PNL, a través de herramientas como el meta-modelo y los niveles lógicos, facilita la externalización emocional y la reestructuración de argumentos. Este enfoque complementario valida los principios teóricos de la pragma-dialéctica en contextos reales, como señala van Eemeren (2024), ampliando su aplicabilidad a dinámicas culturales y contextuales complejas.

Un aspecto central es el rol del mediador, quien asume una doble función como meta-argumentador y meta-comunicador. Estas competencias le permiten estructurar el discurso conforme a las normas pragma-dialécticas y gestionar dinámicas emocionales para promover acuerdos sostenibles. Un ejemplo práctico detallado en el artículo ilustra cómo esta combinación permite superar barreras inherentes a los conflictos, como los desequilibrios comunicativos o las emociones intensas.

Aunque nos centramos en el meta-modelo y los niveles lógicos, es crucial seguir

investigando su aplicación en contextos diversos. Proponemos un enfoque dinámico: en la fase de confrontación, la PNL facilita la externalización emocional; en la apertura, las normas pragma-dialécticas estructuran la interacción; y en la argumentación, herramientas como el reencuadre conectan razonabilidad y emocionalidad, promoviendo acuerdos duraderos.

La pragma-dialéctica, al fomentar investigaciones empíricas, proporciona un marco ideal para analizar cómo los conceptos teóricos se traducen en la práctica. Integrar su análisis discursivo con la PNL ofrece datos valiosos sobre su efectividad en mediación (van Eemeren et al., 2007).

En conclusión, la integración de la pragma-dialéctica y la PNL no solo mejora las competencias del mediador, sino que también refuerza el impacto transformador de la mediación como herramienta para soluciones equilibradas. Este enfoque estratégico contribuye al desarrollo de una sociedad más razonable, cooperativa y abierta.

REFERENCIAS

- Arancibia, V. et al. (1999). *Psicología de la educación*. Santiago de Chile: Alfaomega, Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Bandler, R. (2001). *Use su cabeza para variar*. Buenos Aires: Cuatro Vientos.
- Barrett, L. F. (2018). "The science of making emotions". *HLMS.com*, May/June, 38-39.
- Barth, E.M. & Krabbe, E.C.W. (1982). *From Axiom to Dialogue. A Philosophical Study of Logics and Argumentation*. Berlin/New York: Walter de Gruyter.
- Bastante Soler, V. (2024). Ampliando el pragmatismo de la pragma-dialéctica en el procedimiento de mediación con la PNL como herramienta pragmática y cognitiva. *Rétor*, 14(1), 1-21. <https://doi.org/10.61146/retor.v14.n1.211>
- Bastante Soler, V. (2025). Guía cartográfica meta-argumentativa del conflicto mediado desde el pensamiento sistémico. *Eirene. Estudios de Paz y Conflictos*, 8(14), 177-216. <https://doi.org/10.62155/eirene.v8i14.293>
- Bateson, G. (1972). *Steps to an Ecology of Mind*. New York: Ballantine.
- Bateson, G. (1982). *The Legacy of a Scientist*. Boston, MA: Beacon Press.
- Bermejo Luque, L. (2011). *Giving Reasons. A Linguistic-Pragmatic Approach to Argumentation Theory*. Dordrecht: Springer.
- Brown, J. (2000). "Una visión distinta y prodigiosa". *Revista Gestión*, 2, 89-94.
- Brown, S., Collins, A. y Duguid, P. (1989). "Situated cognition and culture of learning." *Educational Researcher*, 18, 32-42.
- Burton, J. W. (1969). *Conflict and Communication: The Use of Controlled Communication in*

- International Relations*. New York: The Free Press.
- Dilts, R. (2003). *Coaching, herramientas para el cambio*. Barcelona: Ediciones Urano.
- Carrasco, S. (2004). *Organizaciones emergentes que surgen en el ciberespacio*. Tesis doctoral. Caracas: CENDES, Universidad Central de Venezuela.
- Donohue, W. A., Allen, M. & Burrell, N. (1988). "Mediator communicative competence." *Communication monographs*, 55(1), 104-119.
- Feldman, B. L. (2018). *La vida secreta del cerebro*. Barcelona. Paidós.
- Fillmore, C.J. (1971). "Verbs of judging: An exercise in semantic description". In C.J. Fillmore and D.T. Langendoen (eds.), *Studies in Linguistic Semantics* (pp. 272-289). New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Furdescu, B. A. (2019). "NLP Methods of motivation: metaprograms and reframing." *Holistica*, 10(1), 127-138. <DOI:10.2478/hjbpa-2019-0010>
- Greco Morasso, S. (2008a). "The ontology of conflict." *Pragmatics & Cognition*, 16(3), 540-567.
- Greco Morasso, S. (2008b). *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. <<https://doi.org/10.1075/jaic.20019.gre>>.
- Grice, H.P. (1975) "Logic and conversation." In P. Cole & J.L. Morgan (eds.), *Syntax and Semantic. Speech Acts* (pp. 45-38). New York: Academic Press.
- González, J.F. (2003). *Lenguaje corporal. El lenguaje mudo del cuerpo*. Madrid: Edimat.
- Goldman, A.I. (1998). *The Knowledge in a Social World*. New York: Oxford University Press.
- Grossen, M., & Perret-Clermont, A.N. (1994). "Psychosocial perspective on cognitive development: Construction of adult-child intersubjectivity in logic tasks". In W. De Graaf & R. Maier (eds.), *Sociogenesis Re-examined* (pp. 243-260). New York: Springer.
- Habermas, J. (1999). *Teoría de la acción comunicativa, I. Racionalidad de la acción y racionalización social*. Madrid: Taurus.
- Habermas, J. (2007). *Ciencia y técnica como "ideología"*. Madrid: Cátedra, 5ª edición.
- Haidt, J. (2001). "The emotional dog and its rationalist tail: a social intuitionist approach to moral judgment". *Psychological Review*, 108, 814-834.
- Herrman, M.S., Hollett, N. and Gale, J. 2006. "Mediation from beginning to end: A testable model". In M.S. Herrman (ed.), *Handbook of Mediation. Bridging Theory, Research, and Practice* (pp. 19-78). Oxford: Blackwell.
- Hernández, R. (1998). *Paradigmas de psicología de la educación*. México: Paidós.
- Hiebert-Murphy, D., & Weinstein, M. (2000). "The effects of neurolinguistic programming on mediator effectiveness". *Mediation Quarterly*, 17(4), 297-308.
- Kahneman, D. (2017). *Pensar rápido, pensar despacio*. Barcelona: Penguin Random House.

- Knight, S. (2009). *NLP at Work: The Essence of Excellence*. London: Nicholas Brealey Publishing, 3ª edición.
- Kressel, K., & Pruitt, D. (1989). *Mediation Research: Current Status and Future Directions*. London: Sage Publications, Inc.
- Kusch, R. (1976). *Geocultura del hombre americano*. Buenos Aires: Fernando García Cambeiro.
- Leal Carretero, F. (Coord.): *Argumentación y pragma-dialéctica: Estudios en honor a Frans van Eemeren*. Guadalajara (México): Editorial Universitaria Universidad de Guadalajara, 2015.
- Light, P., & Perret-Clermont, A.N. (1989). "Social context effects in learning and testing". In A. Gellatly, D. Rogers & J.A. Sloboda (eds.), *Cognition and Social Worlds* (pp. 99-112). Oxford: Oxford University Press.
- Martínez-Sánchez, F., & Reyes-Lagunes, I. (2013). "The impact of neurolinguistic programming in mediation: A case study with business executives". *Journal of Mediation & Applied Conflict Analysis*, 1(1), 1-9.
- Maslow, A. H. (2021). *La personalidad creadora*. Barcelona. Kairós.
- Maturana, H. (2010). *Del ser al hacer. Los orígenes de la biología del conocer*. Buenos Aires: Granica.
- McDermott, R. (2000). "¿Cómo asegurar el éxito de las comunidades de conocimiento?". En: *Gerencia del conocimiento. Potenciando el capital intelectual para crear valor*. Caracas: CIED-PDVSA.
- Moffitt, M.L. and Bordone, R.C. (2005). "Perspectives on dispute resolution. An introduction." In M.L. Moffitt and R.C. Bordone (eds), *The Handbook of Dispute Resolution* (pp. 1-12). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Moore, C. (1995). *El proceso de mediación: Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Nadelhoffer, T. (2006). "Desire, foresight, intentions, and intentional actions: probing folk intuitions". *Journal of Cognition and Culture*, 6, 133–157.
- O'Connor, J. & Lages, A. (2004) *Coaching con PNL*. Barcelona: Ediciones Urano.
- Perret-Clermont, A.N., Carugati, F. & Oates, J. (2004). "A socio-cognitive perspective on learning and cognitive development". In J. Oats & A. Grayson (eds.), *Cognitive and language development in children* (pp. 305-332). Oxford: Blackwell.
- Pirela Morillo, J.E. (2004). "Comunidades de conocimiento en ciencias de la información." *Revista venezolana de información, tecnología y conocimiento*, 1(1), 41-61.
- Putnam, L.L. (2004). "Transformation and critical moments in negotiations". *Negotiation Journal*, 20(2), 275-295.
- Rigotti, E. & Greco, S. (2019). *Inference in Argumentation: A Topics-Based Approach to Argument Schemes*. Cham: Springer.
- Rijk, L. de, Derks, L.A.C., Grimley, B. and J. Hollander. (2019). "The Evidence for NLP." *International Coaching Psychology Review*, 14(1), 5-30.
<<https://doi.org/10.53841/bpsicpr.2019.14.1.5>>.

- Tindale, C. W. (1992). Audiences, relevance, and cognitive environments. *Argumentation*, 6(2), 177–188. <<https://doi.org/10.1007/BF00154692>>.
- Tindale, C.W. (1999). *Acts of Arguing: A Rhetorical Model of Argument*. Albany, NY: SUNY Press.
- Tindale, C.W. (2015). *The Philosophy of Argument and Audience Reception*. Cambridge: Cambridge University Press.
- van Eemeren, F.H. (1995). “A world of difference: the rich state of argumentation theory”. *Informal Logic*, 17(2), 144-158.
- van Eemeren, F.H. (2012). *Maniobras estratégicas en el discurso argumentativo*. Madrid / México: CSIC / Plaza y Valdés Editores.
- van Eemeren, F.H. (2018). *Argumentation Theory: A Pragma-Dialectical Perspective*. Cham: Springer.
- van Eemeren, F. H. (2024). “Why argumentation theory? Realizing the practical objectives of argumentation theory as the study of effectiveness through reasonableness”. *Argumentation*. <<https://doi.org/10.1007/s10503-024-09650-z>>
- van Eemeren, F.H. & Grootendorst, R. (1984). *Speech Acts in Argumentative Discussions. A Theoretical Model for the Analysis of Discussions Directed Towards Solving Conflicts of Opinion*. Dordrecht: Foris.
- van Eemeren, F.H. van & Grootendorst, R. (1992). *Argumentation, Communication and Fallacies. A Pragma-Dialectical Perspective*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- van Eemeren, F.H. & Grootendorst, R. (2004). *A Systematic Theory of Argumentation: The Pragma-Dialectical Approach*. Cambridge, MA: Cambridge University Press.
- van Eemeren, F.H. & 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.
- Wake, L. (2010). *NLP Principles in Practice*. London: Ecademy Press.
- Wehr, P. (1979). *Conflict Regulation*. Boulder, CO: Westview Press.
- Winkin, Y. (1981). *La nueva comunicación: Bateson, Hall, Watzlawick y otros*. Barcelona. Editorial Kairós.
- Yarn, D.A. (ed.) (1999). *Dictionary of Conflict Resolution*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

VICTORINA BASTANTE SOLER. Mediadora formal y formadora en comunicación aplicada a la negociación y gestión ágil de conflictos. Actualmente es doctoranda en la Universidad de Valencia. Su investigación se enmarca en el programa de Doctorado en Lógica y Filosofía de la Ciencia, en la línea de Lógica y Argumentación. Es licenciada en Publicidad y Relaciones Públicas con especialidad en Persuasión aplicada a la Gestión de Conflictos y diplomada en Ciencias Empresariales con un Máster en Gestión de Empresas Internacionales. Tiene un máster en Inteligencia Emocional por la Universidad de Valencia y está acreditada como colaboradora docente de la AEPNL.