

# Innovación en mediación a través de la intervención narrativa. Desmitificando el principio de neutralidad

## Innovation In Mediation Through Narrative Intervention. Demystifying The Neutrality Principle

**Pilar Munuera Gómez y Salvador Garrido Soler**

Universidad Complutense de Madrid y Universidad de Jaen, España

Manuscrito recibido: 25/02/2015

Manuscrito aceptado: 19/03/2015

**Resumen:** Este artículo presenta la capacidad de la intervención narrativa en la transformación de las historias de las personas que acuden a mediación. Intenta desmitificar la neutralidad que se le exige al mediador para intervenir en la disputa que presentan las partes en conflicto. La formulación de hipótesis durante la entrevista inicial facilita el discurso de las partes y contribuye a disminuir la incertidumbre sobre el proceso. La intervención mediadora se realiza en el espacio de encuentro creado gracias a la imparcialidad y la equidistancia, con estrategias mediadoras como la concepción de la causalidad circular en las relaciones familiares que proponen la escuela circular-narrativa y la escuela transformativa. Se puede así establecer, como se muestra en este artículo, una conexión entre la mediación y la resiliencia.

**Abstract:** This article deals with the ability of narrative intervention to transform the stories of the persons who resort to mediation. It aims at demystifying the required neutrality for mediators to intervene in a dispute presented by the parties in a conflict. Hypothesizing during the initial interview facilitates the discourse of the parties and contributes to reduce uncertainty about the process. The mediation intervention occurs in an encounter space created thanks to impartiality and equidistance, with mediation strategies like the understanding of the circular causality in family relationships proposed by the circular-narrative school and the transformative school. A link between mediation and resilience, as shown in this article, may be established.

**Palabras Clave:** Mediación. Narrativa. Imparcialidad. Causalidad circular. Resiliencia.

**Keywords:** Mediation. Narrative. Impartiality. Circular Causality. Resilience.

---

Pilar Munuera Gómez es Profesora Titular de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid. Autora de libros de mediación como: «Mediación y Dependencia. Accesibilidad Universal», «Resolución de conflictos. Promoción de la autonomía desde la mediación», «Nuevos Retos en Mediación. Familiar, Discapacidad, Dependencia Funcional, Salud y Entorno social», así como de artículos sobre mediación, mediación en situación de dependencia, etc.

La correspondencia a esta autora debe enviarse al siguiente email: [pmunuera@ucm.es](mailto:pmunuera@ucm.es)

Salvador Garrido Soler es abogado-mediador. Doctorando del Departamento de Derecho Penal, Filosofía del Derecho, Filosofía Moral y Filosofía de la Universidad de Jaén. Su investigación doctoral versa sobre el impacto de la mediación y otras técnicas ADR sobre la abogacía. Preside el Instituto Medyarte, entidad para la gestión colaborativa de conflictos.

La correspondencia a este autor debe enviarse al siguiente email: [salvador@institutomedyarte.es](mailto:salvador@institutomedyarte.es)

*Somos voces en un coro que transforma la vida vivida en vida narrada y después devuelve la narración a la vida, no para reflejar la vida sino más bien para agregarle algo; no una copia, sino una nueva dimensión; para agregar con cada novela algo nuevo, algo más, a la vida.*

Carlos Fuentes (1998)

La mediación de conflictos ha alcanzado un notable grado de madurez teórica; tal desarrollo conlleva que incluso se reivindique para la misma el estatuto de disciplina autónoma (Romero Navarro, 2011: 13). Ello no ha impedido una amistosa discrepancia acerca de sus principios y fundamentos.

La neutralidad, junto con la voluntariedad, la imparcialidad y la confidencialidad, constituyen los pilares que sustentan el proceso de mediación y el estatuto de la persona mediadora. Puede ser definida, en palabras de Carretero Morales, como el cuidado que debe tener el mediador para que su escala personal de valores no trascienda en su quehacer profesional (Carretero Morales, 2013, p. 115). Su ambigua regulación jurídica<sup>1</sup>, considerada ya desde su fase de proyecto como un oxímoron (Merino Ortiz y Morcillo Jiménez, 2011, p. 177), visibiliza las legítimas dudas sobre su naturaleza o su alcance. Y es que su aceptación no resulta pacífica para la doctrina (Garcíaandía, 2014, pp. 200-201).

Actualmente existen diferentes disciplinas, como son la psicología, la medicina, la literatura, el trabajo social o el derecho, que han desarrollado modelos de intervención desde sus componentes teóricos y prácticos con un nuevo enfoque. La psicología narrativa, la teoría narrativista del Derecho, el narrativismo historiográfico, la narratología literaria o la hermenéutica narrativista representan ejemplos de cómo desde diversas disciplinas puede actuarse conforme a un valor transversal a todas ellas: el poder del discurso narrativo como objeto de estudio. Un objeto de estudio curioso, pues a la manera de un novelista que estudia a las personas como relatos de sí mismos y de los demás, ahonda en la identidad personal, las relaciones sociales y el desarrollo humano.

Las personas son ricas en experiencias vividas, pero *sólo una fracción de esta experiencia vivida puede relatarse y expresarse en un determinado momento* (White, 1993, p. 32). Rodeados de historias y relatos, que nos acompañan a

lo largo de nuestra vida y que perviven incluso después de nuestra desaparición, es posible un modelo de intervención mediadora que evite el olvido o su antesala para gran parte de estos sucesos vitales. En síntesis, este modelo sostiene que sin conflicto no hay relato.

### Bases epistemológicas del enfoque narrativo

El enfoque narrativo tiene un espacio consolidado en mediación gracias a autores como Cobb, Winslade o Monk, quienes fundamentan su práctica desde una teoría sólidamente elaborada. Su progresiva consolidación le ha valido el reconocimiento como una escuela propia que propicia un espacio abierto a un cambio en el discurso de las personas (Moore, 2014, pp. 50-52).

El modelo de intervención en esta escuela está fuertemente influenciado por la teoría general de sistemas y la teoría de la comunicación humana. La teoría de sistemas considera que las transacciones son circulares y crean espirales de intercambio progresivamente más complejas. Una de las propiedades de los sistemas es su capacidad de retroalimentación, que puede ser positiva o negativa. El sistema utiliza toda información recibida para activar los mecanismos adecuados (homeostáticos) para mantener la estabilidad del mismo<sup>2</sup>.

La aplicación de esta teoría determina que todo sistema interpersonal (desde una familia hasta un grupo de personas desconocidas entre sí) puede entenderse como un conjunto de circuitos de retroalimentación, ya que la conducta de cada persona afecta la de cada una de las otras y es, a su vez, afectada por éstas. En caso de desajuste, esto es, de un conflicto interpersonal, el sistema reaccionará rápida y eficazmente frente a cualquier intento, interno o externo, de alterar su organización. Evidentemente, se trata de un tipo indeseable de estabilidad.

Bateson (1972) reconoció la dificultad para conocer la realidad objetiva y explicó cómo la comprensión guardada de los hechos (o el significado que les atribuyen las personas) viene determinada por las emociones y los mecanismos que intervienen en el proceso de la comunicación humana. Comparó los mapas con pautas y argumentó que la interpretación de todo acontecimiento está determinada por la forma en que éste encaja dentro de pautas conocidas, a cuyo proceso calificó como la «codificación de la parte a partir del

<sup>1</sup> El tenor literal del artículo 8 de la Ley 5/2012, dedicado a la neutralidad de la persona mediadora, señala que *«las actuaciones de mediación se desarrollarán de forma que permitan a las partes en conflicto alcanzar por sí mismas un acuerdo de mediación, actuando el mediador de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14»*. La vaguedad del contenido se refuerza con lo recogido en el artículo 13.2, dedicado a la actuación del mediador: *«El mediador desarrollará una conducta activa tendente a lograr el acercamiento entre las partes, con respeto a los principios recogidos en esta Ley»*. Como puede comprobarse, en ninguno de los preceptos aludidos se aclara el verdadero alcance del principio de neutralidad. <sup>2</sup> En el caso de retroalimentación positiva, la información se utiliza para activar los mecanismos de crecimiento (morfogénicos) que conducen a un desajuste de la homeostasis y por tanto, cuando un sistema utiliza la retroalimentación negativa, el sistema se autocorriga y vuelve al estado inicial (no cambia). Cuando un sistema utiliza la retroalimentación positiva, el sistema pasa a otro estado (cambia).

todo» (Bateson 1972)<sup>3</sup>. La comunicación humana, desde esta perspectiva, aparece como un proceso determinante en la evolución y sirve para intervenir la realidad (Karam Cárdenas, 2007, p. 132).

La teoría de la comunicación humana desarrollada en los clásicos axiomas formulados por Watzlawick, Beavin y Jackson (1989) y su influencia en un nuevo modelo de comunicación psicoterapéutica (Watzlawick, Weakland y Fish, 1992) ampliaron las capacidades del lenguaje humano y posibilitan una mejor comprensión de la red de premisas y supuestos bajo los que se construyen la compleja red de mapas conceptuales que componen las narrativas personales.

Pero la comunicación es mucho más que la transmisión de mensajes o el intercambio de datos. El lenguaje tiene también como función primaria «la construcción de mundos humanos», tornándose en un proceso constructivo y no en un mero carril conductor de mensajes o de ideas (Barnett, 1998, p. 271). El sí mismo, en los términos explicados por Goolishian y Anderson, «es siempre *aprendido y está siempre en desarrollo: es un modo de aprender a caracterizar en el discurso la propia capacidad como agente, como alguien que puede hacer, como actor*. (Goolishian y Anderson, 1994, p. 293). Es decir, una expresión cambiante de nuestra narración, una manera de contar la propia individualidad.

La necesidad de reconocer esa narrativa o historia con códigos propios fue inicialmente señalada en su momento por Carlos Sluzki (1996), quien veía la familia como «*un conjunto en interacción, organizado de manera estable y estrecha con una historia y un código propios que le otorgan singularidad*». En esta concepción tan dinámica del funcionamiento familiar, Falicov (1991) profundizó en el análisis de las transacciones intrafamiliares (pautas transaccionales), las cuales establecen la manera, el cuándo y el con quién relacionarse y también refuerzan el sistema a fuerza de su repetición.

El construccionismo social aporta también a la comprensión de los conflictos su visión de la importancia de las narrativas personales como una forma de dotar de sentido y significado a lo vivido. Esta teoría da importancia capital a las emociones, afirmando que «constituyen la vida social misma» (Gergen, 1996, p. 232). La conexión de una persona con determinadas emociones, como el miedo o el temor, paralizan su proceso de crecimiento.

Este proceso de crecimiento tiene una conexión imprescindible con la naturaleza cultural del ser humano. Las narrativas constituyen «artefactos culturales» (Winslade y Monk, 2008, p. 99) que generalmente se asocian con una visión

reduccionista de la cultura. Desde un análisis construccionista, se asume que las partes tienen la capacidad para generar soluciones creativas diferenciadas del discurso cultural dominante (Monk y Winslade, 2013, p. 26).

Precisamente, una opción entre esas soluciones creativas es la construcción de un nuevo discurso narrativo (Winslade y Monk, 2000). Este nuevo discurso puede generar un cambio en la conexión de nuevas emociones positivas que, finalmente, redunde en una revalorización (empowerment) de la personas ante una situación conflictiva.

### El inicio de la intervención: la hipótesis como guía en la entrevista inicial

Haynes señaló la oportunidad de formular una hipótesis en relación a lo que está sucediendo, «*fundada sobre las informaciones de que se disponen*» (Haynes, 1997, p. 54), como punto de partida de la investigación que se realiza en las entrevistas de mediación. Desde nuestra perspectiva defendemos un concepto de hipótesis ligado a su raíz etimológica de suposición, prescindiendo explícitamente de su valor de verdad o falsedad.

La hipótesis guía la intervención y se efectúa de manera metódica como paso previo para establecer su validez o ser refutada. No importa que resulte equivocada, pues por la necesidad de continuar con el proceso de indagación en estadios posteriores, permite formular rápidamente otra sugerida por las informaciones recogidas con el fin de verificarla o rechazarla. Así pues, una hipótesis es la «explicación provisional de los fenómenos observados» en el sentido de «suposición», puesta como fundamento de la experimentación, de donde recibe de ésta y solo de ésta, la verificación definitiva.

El proceso de mediación está condicionado por la necesidad de un momento hipotetizante a partir del cual se determinará el curso de toda la intervención. La ansiedad por esclarecer en pocos minutos la naturaleza y alcance del conflicto, como ocurre con aquellos estilos de mediación orientados a la mera consecución de un acuerdo, dificulta su adecuada formulación. Se trata ésta de una actividad asociada a la persona mediadora para «no limitarse a lo que se da o se presente como único», para expresar su creatividad (Bustelo, 2009, p. 205).

Las hipótesis en mediación están relacionadas con los elementos o las teorías de cada escuela. Desde el enfoque narrativo, toda hipótesis debe ser sistémica y deberá incluir a todos los miembros de la familia y ofrecer una suposición concerniente al funcionamiento relacional global. Al entrar

<sup>3</sup> El «todo» constituye más que la suma de sus «partes». Dicho de otro modo, es imposible comprender un sistema mediante el estudio de sus «partes» componentes por separado y «sumando» la impresión que uno recibe de éstas. En palabras de Bateson (1972, p. 284) «*esta manera de considerar las cosas tiene ciertas ventajas; el analista se ve obligado permanentemente a definir el universo del discurso dentro del cual se estaría produciendo la «redundancia» o el «significado»*».

en una entrevista provistos de una hipótesis, los mediadores pueden tomar la iniciativa, proceder con orden, regular, interrumpir, guiar, provocar transacciones, etc. evitando ser arrastrados en una serie de relatos sin valor informativo. Todo ello redundará en la disminución de la incertidumbre inicial y en una mejor realización de los objetivos definidos con las partes.

El mediador o mediadora que tiene una hipótesis puede moverse con mayor congruencia a lo largo de las entrevistas realizadas en mediación sin perderse en el relato de los sucesos. Una vez que se forma la hipótesis en la mente de la persona mediadora, comienza a elaborar preguntas que verifican la hipótesis y escoge nuevas preguntas de acuerdo a la respuesta de verificación de la hipótesis (Haynes, 1997, p. 57). Este modelo de trabajo cobra gran importancia para los mediadores narrativos; la fundamentación ética de su trabajo se sostiene, como veremos, en la reflexividad más que en la neutralidad (Monk y Winslade, 2013, p. 18).

En definitiva, como recuerda Ripol Millet, con la hipótesis «nos acercamos al «mundo» de los mediados, construyéndolo, rectificándolo, rehaciéndolo a medida que tenemos más y más información» (Ripol Millet, 2011, p. 17).

### La construcción de narrativas alternativas durante la intervención mediadora

El mediador de la escuela narrativa favorece la construcción un relato alternativo sobre la relaciones desde el mensaje que una realidad futura puede ser construida con las partes en conflicto; para tal fin, se apoya en los principios de equidistancia, equidad e imparcialidad.

Desde este enfoque, el conflicto se presenta cuando se produce un cambio en el rol o función que una persona desempeña dentro del sistema familiar<sup>4</sup>. La forma en que funciona este sistema se manifiesta en una determinada historia, calificada como primaria o «narrativa madre». Dicha narrativa original ejerce un enorme influjo hacia cualquier suceso nuevo o hecho que se produzca con posterioridad (White y Epston, 1993).

En el caso de las disputas que llegan a mediación, es preciso realizar un exhaustivo análisis de los elementos que componen el conflicto. A través de distintos modelos, como el de las 5P's<sup>5</sup> de Perlman (1957) o el triádico de Lederach (1992), se intenta clarificar el origen, la estructura y la magni-

tud del problema. Ello requiere conocer quién está involucrado o puede influir en el proceso, los asuntos más importantes a tratar y el contexto a partir del cual se pueden distinguir y separar los intereses y necesidades para los que se determina la intervención en mediación (Munuera, 2012, p. 185).

El análisis del conflicto lleva consigo la necesidad de intervenir sobre el relato dominante que las partes llevan a mediación. Normalmente, los relatos de nuestra vida nos proveen de intenciones, esperanzas, deseos, sueños, entendimientos y desentendimientos que son manifestados a través del lenguaje (Goolishian y Anderson, 1994). El conflicto se presenta en la persona cuando cambia su rol, y ese cambio de función produce nuevas adaptaciones en el sistema familiar. Es decir cada persona encaja los sucesos o hechos dentro de un conjunto de narrativas, confirmando la narrativa primera construida o «narrativa madre» que va a determinar las historias que la personas se cuentan donde una «narrativa madre» o «narrativa original» ejerce un gran poder de vinculación hacia nuevos sucesos o hechos (White y Epston, 1993).

El conflicto provoca que muchos de estos aspectos de la experiencia vivida queden fuera del relato dominante y que éste no permite visualizar. La recuperación de toda esta gama de sucesos, sentimientos o intenciones (que White denomina «acontecimientos extraordinarios») se realiza a través de la externalización del problema.

La técnica de la externalización del problema favorece la descripción de sí mismos y de sus relaciones desde una perspectiva nueva, no saturada por el problema y permite el desarrollo de una historia alternativa de la vida familiar, más atractiva para los miembros de la familia (White y Epston, 1993, p. 54)<sup>6</sup>. Esta nueva narrativa, «liberadora», surge inexorablemente de la contradicción con el relato dominante que la persona ha desarrollado. Esta intervención mediadora es utilizada por la Escuela de Harvard al separar a la persona del problema con distintos fines (Fisher, Ury y Patton, 1998). La identificación de acontecimientos singulares o excepcionales puede activarse a partir de la solicitud de externalización del problema, donde la descripción dominante «saturada de problemas» da lugar al análisis de hechos o relaciones «libres de problemas» de una persona. Este proceso puede iniciarse a partir de:

1. Buscar la excepción a las influencias del problema en la vida y las relaciones de la persona.

<sup>4</sup> Las narrativas personales quedan enlazadas con aquellas que explican el funcionamiento del sistema familiar y sus objetivos: protección psicosocial de sus miembros (objetivo interno) o acomodación y transmisión cultural (objetivo externo). <sup>5</sup> Quien considera como elementos centrales del conflicto la persona (person), el problema (problema), el proceso (process), el lugar (place) y el profesional (profesional). <sup>6</sup> La externalización de los problemas, de acuerdo con White, se realiza buscando la influencia del problema en la vida y en las relaciones de la persona. A partir de ahí se vincula el problema (cómo afecta a las partes) con las dificultades que están viviendo. Al crear esta relación se predispone a las partes a separar la descripción problemática del relato dominante y poder crear una nueva lectura de los hechos. Finalmente, se proporciona espacio a los relatos olvidados donde no aparecen los problemas.

2. Crear una desvinculación con el problema y las dificultades encontradas., Es decir, pedir una lectura diferente sobre el relato dominante donde las personas crean una nueva lectura de los hechos.
3. Dar espacio a relatos olvidados donde no aparecen los problemas, estos nuevos relatos se construyen a partir de los sueños, deseos, necesidades, etc. de las personas<sup>7</sup>.

Sluzki (2006) considera que para guiar las historias a su mejor forma se debe aprovechar «el hambre de coherencia» cuando se desestabiliza una historia utilizando algunos de los siguientes elementos:

- La dimensión temporal de un futuro diferente con claros signos de progreso y logro de planes.
- Motivación a la expresión de deseos, sueños que configuran la esperanza o resiliencia de la persona en conseguir una situación mejor.
- Señalar las capacidades tanto de la persona como de aquellas personas de su red.
- Conectar a la persona con su contexto y su cultura, incluyendo los recursos existentes que sean positivos de su red social.
- Estimular el desarrollo de la alegría, capacidad de apoyo recíproco, y responsabilidad en las partes que acuden a mediación.

La utilización de esta técnica contrastada tiene multitud de efectos positivos que favorecen la construcción del nuevo relato libre del conflicto:

1. Hace disminuir los conflictos personales y hacerlos estériles incluyendo las disputas en torno a quién es responsable del problema.
2. Combate la sensación de fracaso que aparece en muchas personas ante la persistencia del problema pese a sus intentos de resolverlo.
3. Alisa el camino para que las personas cooperen entre sí, se unan en una lucha común contra el problema y logren eliminar su influencia.
4. Abre nuevas posibilidades para que las personas actúen y aparten sus vidas de la influencia del problema
5. Permite a las personas afrontar de un modo más eficaz y menos tenso problemas que parecían «terribles».
6. permite el diálogo, y rompe el monólogo sobre el problema

La intervención mediadora conecta así con la resiliencia familiar, entendida como la capacidad para superar situaciones adversas, saliendo fortalecidos todos sus componentes y

con esperanza en una situación mejor que se construye desde el trabajo y el esfuerzo. Medida mediante instrumentos específicos<sup>8</sup>, se trata de una variable que refleja desde los reflejos y los automatismos hasta los actos de la determinación voluntaria más deliberados, en los cuales tanto los medios como los fines son delicadamente discernidos (McDougall, 1923). Las fortalezas que tienen las familias resilientes les permiten afrontar las situaciones adversas que viven (tabla 1).

Todo anhelo de mejorar será parte de la memoria y podrá formar parte del relato de alguien que se narra a sí mismo, constituyéndose también en el hilo conductor de su identidad, de su mismidad histórica (Erikson, 1981).

Esta dimensión de encuentro es posible gracias a la utilización de hipótesis que guían la intervención del profesional con una causalidad circular. Esta interpretación sobre la causa de lo ocurrido, desde una interacción circular en la relaciones, permite eliminar la culpa en las personas. Este paso permite avanzar hacia la responsabilidad, la madurez y la aceptación de las consecuencias de los actos realizados, con el fin de que se puedan poner en marcha todos los mecanismos para evitar dañar a los otros.

Esta apreciación es utilizada por algunos autores para promover *la responsabilización de los propios actos y de sus consecuencias* (Munné y Mac-Gragh, 2006, p. 85) como uno de los principios que constituyen la cultura de la mediación. Simmel (1926) indicaba los beneficios de la finalización del conflicto al llegar a la consecución de un estado de paz: *cuan-do el conflicto termina de una de las maneras corrientes -por victoria y derrota, por reconciliación, por avenencia- esta estructura se transforma en la propia del estado de paz el punto central comunica a las demás energías la transformación ocurrida en él, al pasar de la excitación a la calma* (Simmel, 1926, p. 346), final motivador para aquellas personas que viven en conflicto.

### La neutralidad y su superación

El mediador ocupa una posición neutral en la mediación por establecer una igual distancia entre las partes en el proceso. Esta posición se consigue gracias a la causalidad circular de los hechos que enfrentan a los protagonistas del proceso. Esta posición neutral o espacio neutral de encuentro no requiere la neutralidad del mediador como principio. Este lugar debe ser fundamentado en la actitud de escucha activa hacia las partes por parte del mediador que posibilita que las partes se reconozcan y se comprendan.

<sup>7</sup> La teoría de sistemas considera que las transacciones son circulares y crean espirales de intercambio progresivamente más complejos. Una de las propiedades de los sistemas es la retroalimentación que puede ser positiva o negativa. El sistema utiliza esta información para activar sus mecanismos homeostáticos y para disminuir la desviación de la producción del sistema y mantener de este modo su «estado estable». <sup>8</sup> Por ejemplo, a través de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993) y su adaptación breve de 10 ítems recoge la valoración sobre la competencia personal

**Tabla 1. Sistemas de creencias familiares: cuerpo y alma de la resiliencia (Walsh, F. 2004)**

Construcción de la resiliencia	Aspectos a desarrollar en los relatos de las personas	Objetivos de la intervención
Conferir sentido a la adversidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valor asociativo: la resiliencia basada en las relaciones.</li> <li>- El ciclo vital como orientación de la familia.</li> <li>- Sentido de coherencia</li> <li>- Evaluación facilitadora o limitativa de la crisis, la crisis la angustia y la recuperación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La crisis como desafío compartido</li> <li>- La confianza como fundamento</li> <li>- Normalización y contextualización de la adversidad y la angustia.</li> <li>- La crisis como desafío significativo, comprensible y manejable.</li> <li>- Creencias causales y explicativas</li> <li>- Expectativas sobre el futuro.</li> </ul>
Un enfoque positivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciativa activa y perseverancia</li> <li>- Coraje y aliento</li> <li>- Mantener la esperanza y una visión optimista; confianza en la superación de las dificultades.</li> <li>- Focalización en los puntos fuertes y las potencialidades.</li> <li>- Dominar lo posible, aceptar lo que no se puede cambiar.</li> </ul>	
Trascendencia y espiritualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valores y finalidades más abarcativos.</li> <li>- Espiritualidad</li> <li>- Inspiración: vislumbrar nuevas posibilidades.</li> <li>- Transformación: aprendizaje y crecimiento a partir de la crisis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creatividad</li> <li>- Modelos de rol y héroes/heroínas</li> <li>- Reevaluar, reafirmar y modificar las prioridades vitales.</li> <li>- Compromiso de ayudar a los otros; responsabilidad social</li> </ul>

Nota. Tabla adaptada de Walsh, F. 2004.

El mediador de la escuela narrativa favorece la construcción de narrativas futuras en la relaciones desde el mensaje que una realidad futura puede ser construida con las partes en conflicto. El rol del mediador narrativo se apoya en los principios de equidistancia, equidad e imparcialidad.

Ello significa un cambio sustancial en la concepción del principio de neutralidad, confundido frecuentemente con el de imparcialidad. Y es que para poder acercarse al relato o narrativa de cada una de las partes es preciso superar la pretendida neutralidad que deontológicamente se le exige. Los profesionales se esfuerzan por conseguir la neutralidad y se frustran por no conseguirlo, sin que nadie les haya dicho que esta es una de las realidades a las que tienen que enfrentarse cuando intervienen.

Es necesario avanzar en la intervención profesional de la mediación desmitificando la neutralidad excepto a mediadores formados en la escuela transformativa o circular-narrativa. El mediador de la escuela narrativa ofrece un discurso de

encuentro y diálogo que no contempla el principio de neutralidad del código deontológico. El principio de neutralidad es sustituido por un espacio neutral, construido por los principios de imparcialidad y equidistancia dando respuesta a las indicaciones de las partes sobre su pérdida de imparcialidad.

No tiene sentido esforzarse en construir un mito, dadas las dificultades y barreras en la intervención. Se entiende por mito «un número de creencias bien sistematizadas y compartidas en nuestro caso profesionales de la mediación respecto de sus roles mutuos y de la naturaleza de su relación». Estos mitos contienen muchas de las reglas secretas de la relación, sumergidas en la trivialidad de las rutinas del profesional. El mito no es un producto diádico, sino colectivo o más bien es un fenómeno sistémico, piedra angular para el mantenimiento de la homeostasis del grupo que lo ha producido. Actúa como una especie de termostato que entra en funcionamiento cada vez que las relaciones corren peligro de ruptura, desintegración y caos. Por otra parte, el mito en

su contenido, representa a veces un alejamiento grupal de la realidad, alejamiento que en algunas ocasiones está cerca de la «disfuncionalidad». En mediación, este alejamiento de la realidad favorece una idealización de la mediación que provoca efectos perversos (Six, 1997, p. 169).

El mito prescribe atributos a cada uno de sus miembros que es aceptado por todos y cuyo desafío se convierte en verdadero «tabú», aunque para un observador externo puedan parecer evidentes falacias de la realidad. Estas creencias organizadas en cuyo nombre se mantienen y justifican muchas pautas interaccionales, son compartidas y apoyadas por todos como si se tratara de verdades a ultranza más allá de todo desafío o investigación.

En su manifestación implícita, son verdaderos programas de acción que ahorran cualquier pensamiento o elaboración posterior. El mito tiende a formar parte de la «imagen interna» del profesional y expresa la forma en que es percibida desde sus adentros. Los mitos pueden presentar diferente tipología según la función que cumplan. De esta forma nos encontramos: mitos de armonía, mitos de perdón y expiación o mitos de rescate, que funcionan con el fin de mantener la relación ya que una tentativa de revelar la verdad que hay detrás del mito tiene el riesgo de producir resultados incontrolables.

En mediación se ha mitificado la neutralidad sin que se haya cuestionado su eficacia real. Y sin embargo este cuestionamiento existe. Lo inició Cobb desde sus primeros escritos en los que cuestionaba abiertamente este principio (Rifkin, Millen y Cobb, 1991) y que en la actualidad continúa reivindicando con una visión más integral (Coob, 2013, p. 70-75). Lo ha continuado Mayer con un mayor eco al cuestionar que los terceros neutrales sean quienes pueden resolver los conflictos (Mayer, 2008, p. 156). Aunque sus reflexiones exceden el ámbito de la mediación, a la que invita a superar, tiene el valor de realizar una crítica abierta y de aportar alternativas que han sido acogidas por parte del movimiento alternativo para la gestión de controversias. En un ámbito más cercano, Marinés Soares ha abogado por una reformulación propia «deneutralidad», (Soares, 2005, p. 36) que asegura la involucración de la persona mediadora hasta el momento en que las partes pueden volver a negociar. Otras autoras, como Merino, recuerdan que en la actualidad existen voces críticas que ponen en tela de juicio el concepto mismo de neutralidad (Merino Ortiz, 2013, p. 89).

Afortunadamente, como bien ha señalado LeBaron, las tranquilas aguas de la neutralidad han sido agitadas por

quienes señalan que este tipo de discurso enmascaran desigualdades sistémicas y parcialidades establecidas culturalmente (LeBaron, 2014, p. 582).

La congruencia en la intervención del mediador pide dejar de luchar por conseguir la neutralidad personal y dar paso a una capacidad para crear un espacio imparcial y equidistante de las partes que acuden a mediación. Este lugar de encuentro se genera a través de las reglas<sup>9</sup> que establece el mediador al iniciar el proceso de mediación (Haynes, 1997) y poner sumo cuidado para captar y neutralizar cuanto antes cualquier tentativa de coalición, seducción o relación privilegiada que un miembro o un subgrupo de la familia trate de hacer gracias a que se mantiene en un nivel diverso (meta-nivel neutral).

Las partes en disputa pueden reclamar un resultado igualitario o un resultado equitativo, dependiendo de sus criterios y necesidades, pero la persona mediadora tendrá cuidado de no aliarse con ninguna de las partes y poder acercarse a la posición más compartida. El mediador de la escuela narrativa construye así un discurso de encuentro y diálogo que rompe con el principio de neutralidad y lo sustituye por un espacio neutral, construido por los principios de imparcialidad y equidistancia.

Desde la escuela circular narrativa se apoya una intervención basada en la circularidad, entendida como la capacidad de intervenir en las partes a través de la información que obtiene sobre la relación, esto es, sobre las interrelaciones familiares. Se favorece así la creación de una nueva información en términos de diferencia y de cambio. Sara Cobb ha utilizado recientemente la intervención mediadora narrativa en una empresa familiar para delimitar el tipo de interacciones presentes en la misma, donde las identidades personales están entrelazadas en el conjunto de las relaciones familiares y se superponen con las relaciones comerciales (Cobb, 2013, p. 210-218).

Dado que en este tipo de conflictos los valores cobran una gran importancia, puede resultar muy interesante adoptar un enfoque narrativo para adoptar una perspectiva más amplia que aporte alternativas a las partes implicadas. La construcción de nuevas narrativas en las partes en conflicto obligará pues a una intervención activa que dirige el relato de los hechos hacia nuevas historias<sup>10</sup>.

## Conclusiones

La neutralidad de la persona mediadora constituye un principio rector del proceso de mediación que ha devenido en un

<sup>9</sup> Formulación inicial que indica que el mediador «controla» el proceso ayudando a compensar los posibles desequilibrios de poder y la percepción del problema que llevan las partes a mediación. <sup>10</sup> Estas nuevas historias incluyen aspectos tales como las posiciones positivas legitimadas para todas las partes, tramas que contienen una lógica circular, escalas de valor y dimensiones temporales que incluyen el pasado, el presente y el futuro.

mito. Su regulación exhaustiva y su aceptación incondicional suponen un ejercicio de idealización de la mediación que provoca efectos perversos.

La mediación narrativa permite alcanzar su objetivo primordial facilitando a las partes en disputa un conjunto de recursos que les capacita para reelaborar su propio discurso en el mantenimiento de sus relaciones futuras.

La escuela narrativa de intervención, donde se encuentran los mediadores norteamericanos Cobb, Winslade y Monk como sus máximos representantes, desarrollan una serie de estrategias propias. Las técnicas narrativas llevan a la aplicación práctica, a través de sus fundamentos teóricos expuestos anteriormente, de una variada y rica tipología de recursos tomados fundamentalmente de la psicoterapia narrativa y la intervención social.

La desmitificación de la neutralidad es uno de los rasgos distintivos de este modelo de intervención. La neutralidad debe dejar de ser un principio de mediación. La intervención mediadora no debe ser entendida como una intervención aséptica, más bien una actitud empática con la reivindicación de un papel activo que empodera a las partes mediante una colaboración activa en el proceso. La concepción circular de las interrelaciones, la formulación de hipótesis desde un enfoque narrativo o la capacidad para realizar preguntas circulares favorecen en la partes disputantes una percepción circular de lo ocurrido.

La determinación de eliminar la neutralidad como principio supone un avance para ampliar las posibilidades de intervención profesional. En resolución de conflictos, se precisan directrices éticas para la evolución o transformación de las narrativas en conflicto. Directrices que exceden de los consuetudinarios límites de este principio. Como en la cita de Carlos Fuentes que iniciaba este escrito, es preciso que el coro de voces críticas se alce sobre conceptualizaciones anquilosadas por una tradición mitificada.

## EXTENDED SUMMARY:

### Innovation In Mediation Through Narrative Intervention. Demystifying The Neutrality Principle

Pilar Munuera Gómez and Salvador Garrido Soler

Complutense University of Madrid and Jaen University, Spain

Received: 25/02/2015

Accepted: 19/03/2015

**Abstract:** This article deals with the ability of narrative intervention to transform the stories of the persons who resort to mediation. It aims at demystifying the required neutrality for mediators to intervene in a dispute presented by the parties in a conflict. Hypothesizing during the initial interview facilitates the discourse of the parties and contributes to reduce uncertainty about the process. The mediation intervention occurs in an encounter space created thanks to impartiality and equidistance, with mediation strategies like the understanding of the circular causality in family relationships proposed by the circular-narrative school and the transformative school. A link between mediation and resilience, as shown in this article, may be established.

**Keywords:** Mediation. Narrative. Impartiality. Circular Causality. Resilience.

Mediation in conflicts mediation has reached an important degree of theoretical maturity; this development implies that some even claim it is an independent discipline (Romero Navarro, 2011, p. 13). However, this has not prevented scholars from having friendly differences about its principles and foundations.

---

Pilar Munuera Gómez is a professor of the School of Social Work at Complutense University of Madrid. Author of mediation books such as: «Mediación y Dependencia. Accesibilidad Universal», «Resolución de conflictos. Promoción de la autonomía desde la mediación», «Nuevos Retos en Mediación. Familiar, Discapacidad, Dependencia Funcional, Salud y Entorno social»; she is also author of articles on mediation, mediation in dependency, etc. E-mails to this author should be sent to: pmunuera@ucm.es

Salvador Garrido Soler is a lawyer-mediator. Doctor candidate of the Penal Law Department, Moral Philosophy and Philosophy School at Jaen University. His doctoral research is about the impact of mediation and other ADR techniques on the legal profession. He is the President of Institute Medyarte, an organisation dealing with collaborative management of conflicts. E-mails to this author should be sent to: salvador@institutomedyarte.es

### Epistemological basis of the narrative approach

The narrative approach enjoys plays and important role in mediation thanks to authors like Cobb, Winslade or Monk, who base their practice on a soundly elaborated theory. Its progressive consolidation has made it to be considered as a school in and of itself that fosters open dialogue aimed at changing people's discourse (Moore, 2014, p. 50-52).

Social constructionism provides conflicts with a vision of the importance of personal narratives as a way to give life experiences a sense and a meaning. This theory gives emotions paramount importance as it claims that «they constitute social life per se» (Gergen, 1996, p. 232).

Narratives constitute «cultural artefacts» (Winslade & Monk, 2008, p. 99) that are normally associated to a reductionist vision of culture. The constructionist analysis assumes that parties have the ability to generate differentiated creative solutions for the prevailing cultural discourse (Monk & Winslade, 2013, p. 26).

Precisely, one of the options among these creative solutions is the construction of a new narrative discourse (Winslade & Monk, 2000). This new discourse may generate a change in the connexion of new positive emotions that, eventually, will have an impact on the empowerment of people that face a conflict situation.

### The beginning of the intervention; hypothesis as a guide for the initial interview

Haynes mentioned the opportunity to formulate a hypothesis related to what is going on, «based on the information available» (Haynes, 1997, p. 54), as a starting point of the research conducted in mediation interviews. According to our perspective, we advocate a hypothesis concept that is linked to its etymological root, i.e. assumption, and we explicitly get by without its value of truth or falseness.

The mediators who uphold a hypothesis can be more consistent throughout the mediation interviews, and don't get lost in the telling of events. Once a hypothesis is created in the mind of a mediator, questions to verify the hypothesis are asked, and he/she chooses new questions according to the answer given in order to verify the hypothesis (Haynes, 1997, p. 57). This work model becomes extremely important for narrative mediators; the ethical ground of their work is based, as we will discuss further, on reflexion rather than neutrality (Monk & Winslade, 2013, p. 18).

### The construction of alternative narratives during a mediation intervention

Narrative school mediators favour the construction of an alternative story about relations based on the perspective that a future reality can be built with the parties in the conflict; to this end, they use equidistance, equity and impartiality.

Considering this approach, conflicts arise when there is a change in the role or function a person plays in the family system<sup>11</sup>. The way this system works is manifested in a specific story that is considered as primary or «the original one». This original narrative has a great impact on any new event or fact that occurs afterwards (White & Epston, 1993).

Analysing a conflict entails the need to intervene on the prevailing story the parties bring to mediation. Usually, stories of our lives provide us with intentions, hopes, wishes, dreams, understandings and misunderstandings that manifest through language (Goolishian & Anderson, 1994). A conflict arises for a person when his /her role changes and this change in function produces new adaptations in the family system. That is, each person embraces the events or facts within a series of narratives, which confirms the first narrative built, the so-called «original narrative» will determine the stories people tell where an «original narrative» has a great power to link to other events or facts (White & Epston, 1993).

Conflict causes many of these aspects of our life experience be out of the prevailing story, which prevents people from visualising it. Recovering the whole range of event, feelings or intentions (what White calls «extraordinary events») is done by externalising the problem.

This externalisation technique favours the description of these events and the description of their relations from a new perspective that is not filled with the problem, which allows an alternative story of the family life to be told, a story that is more attractive for the family members (White & Epston, 1993, p. 54)<sup>12</sup>. This new «liberating» narrative inexorably emerges from the contradiction with the prevailing story a person might have developed. This mediation intervention is used by the Harvard School when separating the person from the problem to different ends (Fisher, Ury & Patton, 1998). Identifying specific or exceptional events can be triggered by the request to externalise the problem, where the prevailing description, «filled with problems», can cause a person to analyse the facts or have «problem free» relationships. This process, then, can be started from:

<sup>11</sup> Personal narratives are enhanced by those that explain how a family system works and what are its goals: the psychological and social protection of its members (internal goal) or the adaptation and cultural transmission (external goal). <sup>12</sup> Externalising problems, according to White, is done by seeking the influence of the problem on our life and on a person's relationships. This is the base to link the problem (how it affects the parties) to the difficulties experienced. By creating this relation, people are inclined to separate the problematic description from the prevailing story and a new understanding of the facts can be obtained. Lastly, space is given to forgotten stories where problems do not appear.

1. Seeking the exception to the influence of the problem on the life and relationships of a person.
2. Dissociating from the problem and the difficulties encountered. That is, requesting a different understanding of the prevailing story where people create a new understanding of the facts.
3. Open a space for forgotten stories to emerge where problems do not rise; these new stories are created based on people's dreams, wishes, needs, etc.<sup>13</sup>

Sluzki (2006) considers that in order to guide stories to their better form «the hunger for consistence» should be used.

Thus, the mediation intervention connects to family resilience, understood as the ability to overcome adverse situations, whereby all family members are strengthened and hope for a better situation built on work and effort. Using specific tools<sup>14</sup>, this variable reflects reflexes and automatisms and also the most deliberate one's own determination, in which both the means and the end are delicately discerned (McDougall, 1923).

### Overcoming neutrality

Mediators play a key role in mediation as they establish equidistance between the parties in the process. This position is achieved thanks to the circular causality of the facts that oppose the parties in the process. The neutral position of a neutral gathering space does not require the mediator's neutrality as a principle. This space should be based on the mediator active listening to the parties so that they acknowledge and understand each other.

Narrative school mediators favour the creation of future narratives in relationships based on the message that a future reality can be built with the parties in the conflict. The role of a narrative mediator is backed by the principles of equidistance, equity and impartiality.

This means a significant change in understanding the neutrality principle, usually confused with the impartiality principle. In order to approach the story or the narrative of each party it is necessary to overcome the supposed neutrality the code of ethics requires. Practitioners strive to achieve neutrality and get frustrated if they fail, as nobody ever told them that this is one of the realities they have to face when they intervene.

It is necessary to make progress in mediation professional interventions and to demystify neutrality, except for mediators trained in transformative or circular-narrative mediation. Narrative school mediators offer a gathering and a dialogue

discourse that does not envisage the neutrality principle enshrined in the code of ethics. The neutrality principle is replaced by a neutral space made by the impartiality and equidistance principles that respond to the indications of the parties about loss of impartiality.

Neutrality has been mythicized without real questioning of its efficacy. However, some authors have indeed questioned it. All this was started by Cobb in her first publications where she openly questioned this principle (Rifkin, Millen & Cobb, 1991), and she continues to do so these days with a more integral view (2013, p. 70-75). Mayer followed this with a bigger impact when he questioned the fact that neutral third parties should resolve conflicts (Mayer, 2008, p. 156). Even if his reflections go beyond the scope of mediation, and in fact he invites us to overcome mediation, he has the courage to openly criticise it and provides alternatives that have been embraced by the alternative movement for managing disputes. Closer to us, Marinés Suarez has bring forward her own concept of «deneutrality», (Suarez, 2005, p. 36) which implies the involvement of the mediating person up to the point when the parties are able to negotiate again. Other authors, such as Merino, remind us that other critical voices question the neutrality concept per se (Merino Ortiz, 2013, p. 89).

### Conclusions

The neutrality of the mediating person constitutes a guiding principle in the mediation process that has become a myth. Its comprehensive regulation and its unconditional acceptance presuppose an idealisation exercise of mediation that causes negative effects.

Demystifying neutrality is one of the distinct features of this intervention model. Neutrality should cease being understood as a mediation principle. The mediating intervention should not be considered as an aseptic intervention but rather as an empathetic attitude, and a more active role should be claimed to empower parties through more active collaboration in the process. A circular approach to interrelations or hypothesising from a narrative approach or even the ability to make circular questions can favour a circular perception of what happened between the parties.

The decision to eliminate neutrality as a principle implies advancing to extend the possibilities of our professional intervention. In conflict resolution ethical guidelines are needed for the evolution or transformation of the conflict's narratives. These guidelines should go beyond the constrained limitations of this principle.

<sup>13</sup> The theory of systems considers that transactions are circular, and increasingly complex exchange spirals are created. One of the properties of the systems is feedback, which can be positive or negative. The system uses this piece of information to trigger homeostatic mechanisms to reduce detours in the system production, thus, maintaining its «stable status». <sup>14</sup> For instance, through the Wagnild & Young Resilience Scale (1993) and their brief adaptation of 10 items on assessing personal abilities.

Referencias / References<sup>15</sup>

- Barnett, W. (1998). Nuevos Modelos y Metáforas comunicacionales: El pasaje de la teoría a la praxis, del objetivismo al constructivismo social y de la representación a la reflexividad. En D. Fried (Ed.), *Nuevos Paradigmas, Cultura y Subjetividad* (p. 271). Buenos Aires: Paidós.
- Bateson, G. (1972). *Pasos hacia una ecología de la mente: colección de ensayos en antropología, psiquiatría, evolución y epistemología*. Nueva York: Ballantine Books.
- Bustelo, D. J. (2009). *La mediación: claves para su comprensión y práctica*. Madrid: Tritoma.
- Carretero Morales, E. (2013). El papel del mediador tras la aprobación de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. En H. Soletto (Dir.), *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos* (pp. 103-126). Madrid: TECNOS.
- Cobb, S. (2013). *Speaking about violence. New York: The politics and poetics of narrative in conflict resolution*. Nueva York: Oxford University Press.
- Gergen, K. J. (1996). *Realidades y relaciones: aproximaciones a la construcción social*. Barcelona: Paidós.
- Erikson, E. H. (1981). *Identidad, juventud y crisis*. Madrid: Taurus.
- Falicov, C. J. (comp). (1991). *Transiciones de la familia: continuidad y cambio en el ciclo de vida*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Fisher, R., Ury, W. y Patton, B. M. (1998). *Obtenga el Sí: el arte de negociar sin ceder*. (4ª edición). Barcelona: Gestión 2000.
- Garcíandía, P. M. (2014). *Materiales para la práctica de la mediación. Esquemas, cuestiones y formularios para el ejercicio de una profesión en alza, Cizur Menor*. Navarra: Aranzadi.
- Goolishian, H.A. y Anderson, H. (1994). Narrativa y self. Algunos dilemas posmodernos de la psicoterapia. En D. Fried Schnitmann (Ed.), *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad* (pp. 293-306). Buenos Aires: Paidós.
- Haynes, J. M. y Haynes G. L. (1997). *La mediación en el Divorcio: estrategias para las negociaciones familiares exitosas basadas en casos reales*. Buenos Aires: Granica.
- Karam Cárdenas, T. (2007). Epistemología y comunicación en la obra de Gregory Bateson. *Entelequia: revista interdisciplinaria*, 3, 127-140.
- LeBaron, M. (2014). The alchemy of change. Cultural fluency in conflict resolution. Coleman, Peter T., Deutsch, M. y Marcus, *Handbook of conflict resolution. Theory and practice* (3ª ed., p. 582). San Francisco: Jossey-Bass.
- Lederach, J. P. (1992). *Enredos, Pleitos y Problemas: Una Guía Práctica para Ayudar a Resolver Conflictos*. Guatemala: Clara-Semilla.
- Mayer, B.S. (2008). *Más allá de la neutralidad: cómo superar la crisis de la resolución de conflictos*. Barcelona: Gedisa.
- McDougall, W. (1923). *An outline of psychology*. London: Methuen & Co.
- Merino Ortiz, C. (2013). La mediación familiar en situaciones asimétricas: Procesos de gestión de conflictos con episodios de violencia, drogodependencias, enfermedad mental y desequilibrio de poder. Madrid: Reus.
- Merino Ortiz, C. y Morcillo (2011). Regulación de la mediación familiar en España. Estado de la cuestión a la luz del proyecto de Ley de mediación. Reflexiones sobre las posibilidades de mediar y sus límites. *REDUR*, 9, 165-189.
- Monk, G. y Winslade, J. (2013). *When stories clash: addressing conflict with narrative mediation*. Nueva York: Taos Institute Publications.
- Moore, C. (2014). *Mediation process: practical strategies for resolving conflict*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Munné, M. y Mac-Gragh, P. (2006). *Los diez principios de la cultura de mediación*. Barcelona: Graó.
- Munuera, M. P. (2012). *Conflicto, Mediación y Trabajo Social. En Fombuena Valero, J. Trabajo Social y sus instrumentos* (pp. 171-190) Valencia: Nau Llibres.
- Perlman, H. H. (1957). *Social Casework: A Problem-Solving Process*. Chicago: University of Chicago Press
- Rifkin, J., Millen, J. y Cobb, S. (1991). Toward a new discourse for mediation: a critique of neutrality. *Mediation Quarterly*, 9, 151-164.
- Ripol Millet, A. (2011). *Estrategias de mediación en asuntos familiares*. Madrid: Reus.
- Romero Navarro, F. (2011). Hacia el Estatuto Científico de la Mediación. Una propuesta de áreas temáticas que articulan un proyecto docente de formación universitaria en mediación familiar. En L. M. Rondón García y E. Funes Jiménez (coords.), *Cambios Sociales y Perspectivas de la Mediación para el Siglo XXI. I Congreso Internacional en Mediación y Conflictología*. Sevilla: UNIA. Cátedra UNESCO. Interculturalidad y Derechos Humanos.
- Soares, M. (2005) *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires: Paidós.
- Simmel, G. (1926). *Sociología. Estudios sobre formas de socialización*. (Vol. I). Madrid: Biblioteca de la Revista de Occidente
- Six, F. (1997). *Dinámicas de la mediación*. Buenos Aires: Paidós.
- Sluzki, C. E. (2006). Victimización, recuperación y las historias «con mejor forma». *Sistemas Familiares*, 22 (1-2), 5-20.
- Sluzki, C. E. (1996). *La red social: frontera de la práctica sistémica*. Gedisa: Barcelona.
- Wagnild, G. M. y Young, H. M. (1993). Development and psychometric evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2), 165-178.
- Walsh, F. (2004). *Resiliencia familiar. Estrategias para su fortalecimiento*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Watzlawick, P., Weakland, J.H. y Fisch, R. (1992). *Cambio. Formación y solución de los problemas humanos*. Barcelona: Herder.
- Watzlawick, P., Beavin, J. y Jackson, D. (1989). *Teoría de la comunicación humana* (pp. 21-114). Barcelona: Herder.
- White, M. y Epston, D. (1993). *Medios narrativos para fines terapéuticos*. Barcelona: Paidós.
- Winslade, J. y Monk, G. (2000). *Narrative Mediation: A New Approach to Conflict Resolution*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Winslade, J. y Monk, G. (2008). *Practicing narrative mediation. Loosening the grip of Conflict*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

<sup>15</sup> La referencia a primeras ediciones se realiza con el ánimo de visualizar las aportaciones originales de los autores y evitar con ello alguna confusión existente con comentarios provenientes de traducciones o versiones posteriores