

## **La construcción de un espacio cooperativo en mediación familiar**

La separación genera dolor en todas las partes implicadas. Este sentimiento, inherente a la propia ruptura, puede canalizarse más o menos adecuadamente, pero también puede incrementarse o incluso desviarse en una espiral perversa del conflicto, todo ello en función de cómo se maneje el proceso.

La mediación pretende ofrecer un método que facilite un adecuado tránsito a través del camino marcado por el conflicto, integrando de forma armoniosa las decisiones que se deben tomar y las emociones asociadas a ellas, evitando una interferencia negativa entre ambos aspectos y promoviendo, por tanto, que la ruptura pueda constituir un paso adelante en el ciclo evolutivo de la familia, y no un obstáculo insalvable, un bloqueo definitivo de la capacidad para construir relaciones diferentes entre todos sus miembros.

Desde este punto de vista, entendemos la mediación como un método que proporciona a la familia un espacio en el que puedan tener cabida todos aquellos temas sobre los que deben tomar decisiones y que tienen relevancia para ellos en el momento de transición en el que se encuentran, un método, por tanto, que no puede circunscribirse únicamente a las decisiones con relevancia legal (custodia, visitas...), sino que se extiende a aspectos que nunca tendrían cabida en un juzgado.

Pero no todas las parejas que acuden a mediación se encuentran con la disponibilidad personal necesaria para afrontar esta manera de resolver sus desavenencias. De hecho, lo habitual es que las expectativas y los objetivos de cada uno de los miembros sean diferentes, muchas veces contradictorios, algunas incompatibles. Es fácil encontrarse con personas motivadas para una salida del conflicto acompañadas de personas que ni siquiera lo reconocen. En ocasiones los dos identifican la necesidad de una solución, pero difieren en los métodos. Además, en la medida en que el conocimiento sobre la práctica de la mediación se va extendiendo surgen derivaciones a este recurso en las que no siempre coinciden las voluntades del derivante con las de la pareja con la que supuestamente se ha de trabajar. Esto ocurre en muchos casos en los que el responsable del envío es un juez u otro profesional con el suficiente poder ante las partes como para convencerlas sobre las ventajas de acudir ante un

mediador. En otras palabras, "la mediación debe contribuir a restablecer los patrones constructivos de comunicación y negociación mediante la definición de expectativas razonables para ambas partes" (Folberg y Taylor, 1984, p.157). Solo con esta premisa es posible enmarcar un procedimiento de estas características.

Parece imprescindible, por tanto, conceder relevancia a los primeros instantes de la mediación, esos momentos en que, a veces por primera vez tras la ruptura, los dos miembros de la pareja se encuentran para abordar sus diferencias en presencia de alguien dispuesto a ofrecerles una vía diferente a la de la confrontación. Es en esta situación cuando el mediador tiene la responsabilidad de definir ante ellos un espacio diferente, un lugar donde la colaboración, a pesar de todo, tenga un sentido de ser.

**El proceso de mediación y el proceso conflictivo.** La mediación debe ser un método coherente con el ciclo evolutivo del conflicto familiar. Desde este punto de vista, las fases de ambos procesos pueden transcurrir generando un efecto armónico de interacción positiva o simplemente pueden ser incompatibles. En este segundo caso la mediación fracasará. El riesgo estriba en desarrollar intervenciones que no sean respetuosas con el tiempo y la voluntad de cada una de las dos partes para abordar todos o algunos de los temas que les enfrentan. Las *mediaciones violentas* son aquellas que no tienen en cuenta estos requisitos, que no conceden una importancia escrupulosa a la confirmación del deseo voluntario de tratar el conflicto o alguna de sus partes. En este sentido, la neutralidad del mediador llega hasta el extremo de aceptar, de forma legitimadora, el derecho de alguno de los participantes a no querer entrar en uno o varios temas que pueden ser de vital importancia para el otro. La esencia de la mediación radica en la voluntariedad no tan solo para participar en el proceso, sino para decidir qué contenidos se incluyen.

Independientemente de esta voluntariedad para participar en un proceso de mediación, o para abordar unos u otros temas, es imprescindible una voluntad de las partes para desbloquear el conflicto con la ayuda de alguien. Ello incluye la necesidad de la legitimación del mediador por parte de la pareja. Esta resuelve su conflicto si lo desea, no si el mediador o sus abogados o el juez quieren. El mediador lo es en la medida en que esa pareja en concreto le otorga el permiso para serlo. Es ese permiso el que le concede la autonomía necesaria para iniciar los pasos hacia una legitimación de los intereses que definen el conflicto.

Esta habilitación hace que la mediación sea un camino compartido. El mediador es alguien que camina junto a la pareja durante una parte del proceso. No es alguien que simplemente interviene desde fuera. Aunque los modelos tradicionales de mediación identifican al mediador como el responsable del proceso que no tiene ningún tipo de

influencia en los acuerdos, podemos entender que el resultado final, los contenidos definitivos que pacta la pareja, están contruidos en relación con ese mediador que, indudablemente, tiene su propia participación en lo que se decide.

El conflicto no es estático, no es un hito en el camino. Es camino en sí mismo. Podemos entenderlo como un proceso irregular que requiere una serie de condiciones personales e interaccionales para generarse y evolucionar. En este sentido es útil pensar en términos de

*proceso conflictivo* como plantea Suares (1996, p.78). Esta autora sugiere que el conflicto "nace, crece, se desarrolla y puede a veces transformarse, desaparecer y/o disolverse, y otras veces puede permanecer relativamente estacionario". Desde esta visión dinámica del conflicto, la posibilidad del cambio puede surgir en cualquier momento, si se ofrece la oportunidad y se dan las condiciones para ello. Un modelo estático dejaría fuera de la mediación a muchas parejas, bajo la creencia compartida de la inviabilidad de la consecución de acuerdos y, por tanto, la imposibilidad de cambio.

Si entendemos el conflicto como algo en evolución, el objetivo de la mediación no puede pretender ir más allá de contribuir al avance de algunos pasos en su transformación, teniendo en cuenta como premisa necesaria que éste puede cambiar por sí mismo o no cambiar nunca, hacerlo mediante el protagonismo de las partes o con la ayuda de un tercero que, por ello, no puede erigirse como indispensable. El ciclo evolutivo de los conflictos debe incluir entonces intervenciones externas humildes, respetuosas con su propia capacidad de auto-transformación que supone incluso el poder para conceder el permiso al mediador para intervenir. Es lo que Zuk (1971) denomina *proceso de intermediación*, refiriéndose a la capacidad familiar para identificar a un tercero como alguien que puede adquirir relevancia en la conducción de su conflicto.

Cada avance en el conflicto necesita de una serie de transacciones que permiten avanzar hacia la siguiente fase. La mediación ofrece un espacio transaccional y transicional adecuado al momento específico de la evolución del conflicto. Asumiendo que el divorcio no es el final de una familia, sino un paso hacia una nueva dimensión en su ciclo evolutivo, la mediación se adapta a la necesidad que esa familia tiene en ese momento de avanzar y de decidir. La mezcla de estas dos necesidades genera niveles complementarios en la intervención mediadora. En el espacio transaccional tienen cabida los intercambios de información, la negociación, los acuerdos. Pero estos elementos no tendrían sentido sin una dimensión temporal de referencia, aquella que permite ubicarlos en la relatividad de un contexto de avance, de evolución, no de resolución definitiva. Es el espacio transicional, que ofrece a la pareja la oportunidad

de pensar en términos más flexibles (no están decidiéndolo todo para siempre) al mismo tiempo que desarrollar inevitables mecanismos de autonomía (en el futuro tendrán que seguir siendo capaces de negociar).

Desde la formación y desde la práctica, es importante, por tanto, enfatizar en la actitud sensible y respetuosa del mediador hacia el momento conflictivo con el que trabaja y hacia el estilo de negociación propio de la pareja. En este sentido, el mediador propone un método que reconoce e incluye las pautas familiares, permite las transacciones relevantes para los protagonistas, incluso las que no tienen relevancia legal. Al mismo tiempo, el mediador propone un camino, que reconoce la necesidad de un tiempo y un lugar para las transiciones familiares. Es esta mutua interdependencia la que favorece un éxito de la mediación entendido como la consecución de los acuerdos necesarios para avanzar al menos un paso en el conflicto planteado.

**El cambio en mediación familiar.** Si adoptamos los presupuestos anteriores como constitutivos de un modelo comprensivo del conflicto, el cambio no puede ser concebido en términos de resolución, sino más bien de transformación. Entendemos entonces que, en mediación familiar, el cambio se produce cuando se llevan a cabo una serie de transacciones exitosas que conllevan un salto de nivel, una transición en el desarrollo del conflicto. En ocasiones, este cambio supone únicamente un desbloqueo de la capacidad para negociar, paralizada tras la ruptura. En otros casos el cambio requiere modificaciones significativas en las percepciones del conflicto que tienen las partes. En las situaciones más *contenciosas* puede incluso necesitar de acciones de desagravio entre ellas. El cambio, por tanto, no es el acuerdo, sino el proceso recorrido para conseguirlo, un "proceso creativo que induce imaginativamente nuevos entramados de relación" (Aisenson, 1994).

Es importante que el mediador tenga su propia teoría del cambio, en la que puedan coexistir un modelo sobre la creación de conflictos y su transformación y unas técnicas apropiadas sustentadas en esta manera de pensar. Esta forma de conocimiento debe incluir la aceptación de que las partes implicadas en el conflicto también tienen su propia teoría de cambio que les lleva a ensayar soluciones (adoptar posturas en el conflicto) que muchas veces tienden a mantenerlo e incluso a incrementarlo. En ocasiones, los intentos de solución aportados por el mediador producen el mismo efecto.

Schwebel, Gately, Renner y Milburn (1994) llevaron a cabo una interesante revisión sobre las teorías del cambio de cuatro significativos modelos de mediación familiar. En el *modelo legal*, cuyo prototipo sería la Mediación estructurada de Coogler, la clave

está en la definición clara de reglas y normas que crean una atmósfera en la que se bloquean las estrategias competitivas y se fomenta y refuerza la conducta cooperativa. El *modelo de negociación dirigida o asistida* de Haynes se centra en garantizar niveles equitativos de poder, habilidades y conocimiento entre las partes y en promover concesiones mutuas en base a criterios justos y de equilibrio. En los *modelos de mediación terapéutica* el énfasis está en ayudar a los participantes a abordar los aspectos emocionales para facilitar una adecuada resolución de problemas. Por último, los *modelos comunicacionistas* desarrollan habilidades de comunicación en las partes al mismo tiempo que proporcionan información y orientación. Es fácil reconocer en cada uno de estos modelos un presupuesto básico a partir del cual se desarrolla una teoría sobre la que se afirmarán las técnicas.

Watzlawick, Weakland y Fish (1974) nos enseñaron una nueva manera de entender la formación de problemas y el cambio, concibiendo éste como un nivel diferente de las soluciones habitualmente intentadas. Señalan que la necesidad de un cambio suele venir dada por la desviación respecto a alguna norma e identifican diferentes maneras de abordar erróneamente la dificultad resultante de esta desviación que van desde actuar como si el problema no existiese, hasta comportarse bajo la creencia de haber encontrado la solución última y definitiva. Pero lo normal es la tendencia natural a hacer lo contrario de lo que produjo la desviación. En algunas situaciones esta estrategia contribuye a aumentar el problema o incluso se convierte por sí misma en el problema.

Entendemos que, tras una ruptura de pareja, el conflicto que puede llegar al juzgado o a mediación y que requiere el cambio al que aludimos, no viene tanto definido por la propia situación de ruptura como por la dificultad para continuar tomando las decisiones familiares que el momento precisa. Prueba evidente de ello es que no todas las parejas que se separan necesitan la intervención de una tercera instancia (judicial, mediadora u otras) para abordar sus conflictos. Es esa imposibilidad de mantener una autonomía decisional en los límites de la pareja lo que supone la desviación que nos interesa. Esta coyuntura puede evolucionar de diferentes maneras en función, entre otros factores, de los intentos de solución ensayados por las partes. Así, como hemos dicho, es habitual que una de ellas no reconozca la existencia del conflicto y en consecuencia no acepte la necesidad de abordarlo, mientras que la otra se empeña en reiterados intentos infructuosos de convencer a la primera de lo contrario. Ninguno de los dos es capaz de modificar su postura y el resultado suele ser un incremento progresivo del conflicto. En el otro extremo están las parejas que, reconociendo la existencia de un conflicto han buscado en la vía judicial un intento de cambio que inevitablemente pasa por convencer al juez de que la solución que plantea cada uno es

la única y la mejor. El círculo sin fin de propuestas legales que se incumplen pasa a convertirse en sí mismo en el problema.

La práctica de la mediación también corre el riesgo de caer en los mismos errores cuando la alternativa ofrecida es simplemente la contraria a la situación de desviación. Si la teoría del cambio del mediador es "si teneis un conflicto, lo que teneis que hacer es resolverlo llegando a un acuerdo", y sus técnicas van dirigidas únicamente a fomentar ese acuerdo sin tener en cuenta que eso es precisamente lo que no pueden hacer y que el cambio debe ser en un plano diferente, su intento de solución se está convirtiendo en parte del problema. La experiencia nos demuestra que animar a las partes no es suficiente.

El proceso del cambio debe incluir entonces un método y un modelo que incluya la necesidad de una óptica diferente a la hora de entender el conflicto tanto desde el punto de vista del mediador como de las partes. Esto es, y siguiendo con la propuesta de los autores citados, una definición del problema (conflicto) en términos concretos, un repaso a las soluciones intentadas, una clara definición del cambio concreto a realizar y la formulación y puesta en marcha de un plan para producir dicho cambio. El objetivo es una construcción alternativa del conflicto donde las soluciones intentadas (incluyendo aquí las posturas defendidas y los métodos para conseguir las) ya no tengan sentido.

En términos de Keeney (1983), las estrategias de intervención dirigidas a cualquier tipo de cambio han de contemplar debidamente la ecología de los problemas que procuran modificar, entendiendo aquí por ecología la visión más amplia posible para contemplar el conflicto, la interrelación entre las partes y entre éstas y el mediador. Como responsables de este *sistema mediacional* que se ha generado tenemos la función de contextualizar nuestras técnicas, acoplándolas a órdenes superiores de proceso mental. Entender así la mediación implica asumir que el resultado no es únicamente el acuerdo conseguido en este contexto sino, sobre todo, el aprendizaje sobre las interacciones necesarias para conseguirlo. Se trata pues de un cambio de segundo orden que inevitablemente supone una influencia en la relación de los participantes. Desde una perspectiva similar Bush y Folger (1994) describen su *mediación transformadora* como un método en el que la revalorización y el reconocimiento entre las partes forman parte esencial de ese cambio.

Como es obvio, el cambio no es únicamente responsabilidad del interventor externo, en este caso el mediador, sino que se basa en el logro de una actitud colaboradora de las partes. Esta actitud se entiende en relación con el método, con el mediador, con la

otra parte y con el contenido de los temas a tratar. El cambio pasa por la implicación de sus protagonistas en un proceso posible, donde los problemas no son irresolubles. O'Hanlon y Weiner-Davis (1989) señalan algunos presupuestos en su método de búsqueda de soluciones que, creemos, el mediador puede adoptar e incorporar para facilitar estos objetivos y que pueden servirnos como resumen de lo hasta ahora planteado:

- La premisa básica es aceptar que las partes tienen recursos y fuerzas para resolver sus problemas. Nuestro trabajo es identificarlos y facilitar que se pongan en marcha.
- El cambio es constante e inevitable. Puede ser rápido y a veces inmediato. Aunque las partes no lo perciban, podemos ayudar a detectarlo y facilitar que se extienda a otras áreas. Los cambios pequeños conducen a otros cambios y generan optimismo en los participantes. Por ello es mejor centrarse inicialmente en los aspectos que parecen más fácilmente cambiables.
- No es necesaria demasiada información sobre la historia del conflicto ni conocer su causa. Es más importante valorar las capacidades de las partes para afrontarlo y trabajar con él.
- Los protagonistas del conflicto deciden los temas a abordar y los objetivos a conseguir.
- No hay puntos de vista correctos o incorrectos, pero sí pueden ser más o menos útiles para avanzar en el conflicto.

**Bases para la construcción de un espacio cooperativo.** Partiendo de un modelo comprensivo del conflicto y una teoría del cambio basados en presupuestos como los que hemos descrito, la elección de las técnicas podría tener en cuenta los siguientes criterios:

*Sensibilidad hacia el momento evolutivo del conflicto.* Se trata de una actitud en la que, por parte del mediador, hay un reconocimiento del lugar actual en que se encuentran, ofreciendo posibilidades de avance acordes con ese momento. La contextualización en términos temporales de los desacuerdos implica intervenciones encaminadas a inducir la percepción de que el conflicto no siempre fue así y seguramente tampoco lo será en el futuro, y que las decisiones que ahora se tomen posiblemente no tengan sentido más adelante. Muchas personas se sienten abrumadas ante la creencia de que, tras la ruptura, deben diseñar planes sobre momentos que han de vivir y en los cuales nunca habían pensado. Esta dificultad puede interpretarse como una resistencia o puede ser vista como un elemento del conflicto. Una actitud de reconocimiento por parte del mediador puede, en cambio, facilitar el desbloqueo.

*Focalizar en la interdependencia de las partes.* El conflicto ha producido una hiperactivación de las pautas competitivas frente a las cooperativas. El mediador

puede ayudar a las partes a retomar la consciencia sobre la existencia de estas últimas dedicando un breve espacio a su reconocimiento. Tjosvold (1994) propone un método estructurado en cuatro fases para lograr este objetivo: Los protagonistas enumeran individualmente sus grandes metas y aspiraciones en relación a lo que se ha de decidir (1); cada uno de ellos piensa en cómo puede ayudar al otro en la búsqueda de sus objetivos (2); negocian y buscan acuerdos sobre la forma en que podría llevarse a cabo este apoyo mutuo (3); y reflexionan conjuntamente sobre el proceso (4). Intervenciones de este tipo facilitan el abordaje posterior de los auténticos conflictos. Incluso en duras disputas sobre la custodia es posible, por ejemplo, pedir a un padre o a una madre que, previamente a la discusión del conflicto piensen en cómo pueden apoyar el deseo del otro de mantenerse como una figura de referencia respecto a los hijos .

*Identificación de los componentes del conflicto.* Se revisan las soluciones intentadas hasta ahora, diferenciando los componentes familiares y los componentes legales. Seguramente, los intentos de negociación, las posturas más o menos duras, el enfrentamiento judicial, si se ha iniciado, han producido unos daños que conviene valorar, reconocer y redefinir. A modo de ejemplo, no es extraño encontrarse casos en los que un padre, reiteradamente, intenta a través del juzgado afianzar una débil relación con sus hijos, lo que incrementa el malestar de la madre y a su vez agudiza las dificultades con los hijos. La solución se ha convertido en el problema y hay que buscar otros componentes del conflicto que permitan una apertura del mismo. En este sentido, Moore (1986) identifica cinco tipos de problemas que dificultan una dinámica de colaboración: las emociones intensas, las percepciones erróneas o los estereotipos esgrimidos por una o ambas partes en relación con la otra o con las cuestiones en disputa, los problemas relacionados con la legitimidad, la falta de confianza y la mala comunicación. Hay técnicas específicas para cada uno de ellos. En algunos casos basta con detectar y desactivar elementos relevantes que forman parte de la historia superflua que se ha utilizado destructivamente. En otros es imprescindible un reconocimiento expreso de los agravios. Las historias alternativas (Suarez, 1996) y las técnicas de desagravio (Bolaños, 1998) pueden ser instrumentos útiles para este objetivo.

*Redefinición del conflicto en términos familiares.* Cada uno de los componentes anteriormente identificados tiene un referente familiar que puede ser rescatado en términos de intereses o necesidades legitimables. Este proceso implica, de una parte, la recuperación de términos propios de la familia a la hora de denominar conceptos legales que han invadido su lenguaje, como régimen de visitas, custodia o pensión. Pero la visión ecológica que hemos descrito, también supone un trabajo de búsqueda de necesidades que engloban a todas las partes. Así, una pareja que disputa por el



uso del domicilio conyugal, puede plantear su conflicto de otra manera si entiende que, a partir de ese momento, la familia necesitará dos domicilios y que seguramente los dos estarán de acuerdo en su deseo de que los hijos de ambos puedan vivir lo más dignamente posible en cada uno de ellos.

*Legitimación.* A nuestro entender, la pieza clave en el proceso de cambio necesario para generar una actitud realmente colaboradora entre las partes. Es a través de una consecución efectiva de este movimiento que se sienten en disposición de iniciar un auténtico diálogo en términos diferentes a las posibles confrontaciones previas. La legitimación requiere una secuencia de tres pasos (Diez y Tapia, 1999): legitimación por parte del mediador de las dos personas en conflicto, legitimación individual de cada una de ellas y legitimación entre ellos. Habría que añadir un paso previo, al que ya hemos aludido, y que tiene que ver con la legitimación que las partes hacen hacia la figura del mediador. Estamos hablando, por tanto, de un proceso a través del cual, cada uno de los elementos que conforman el sistema de la mediación adquiere un papel reconocido por sí mismo y por los demás, caracterizado por poseer elementos potenciales de influencia compartida en el cambio deseado.

*Definición alternativa del conflicto.* Se trata de una nueva construcción sobre las diferencias de las partes, elaborada con su propio lenguaje, que recoge las necesidades legítimas de todos y donde, en la medida de lo posible, se plantean objetivos comunes a conseguir. Esta definición tiene el valor de constituir el producto común del espacio de mediación, pues todos los participantes se reconocen en ella. Si es aceptada se convierte en la base sobre la que llevar a cabo las negociaciones y edificar los acuerdos. Haynes (1993) plantea que ésto es posible porque el mediador ha creado la duda en la mente de ambas partes acerca de la validez y pureza de sus historias originales, sin desafiar la imagen de sí misma de cada parte, utilizando estrategias como son la *normalización* del problema y la *reciprocación* en su responsabilidad. Es una elaboración compartida que conduce a intentos cooperativos de solución donde las partes y el mediador se convierten en mutuamente interdependientes. Haciendo nuestras las palabras de O'Hanlon y Weiner-Davis (1989, p.66) "puede entenderse ésto como una danza. Hay un intercambio constante durante la danza, de modo que tras un cierto tiempo es difícil decir quién está llevando y quién se deja llevar. Cada bailarín tiene su estilo; la fusión de dos estilos es lo que constituye la danza. Nuestro estilo es bailar al ritmo de las fuerzas, las soluciones y la competencia. A menudo nuestros clientes nos siguen y empiezan a aportar su propia parte en esa danza".

**Conclusión.** La construcción de un espacio cooperativo en mediación es algo que va mucho más allá de las técnicas utilizadas para encuadrar el proceso. Este espacio no es el requisito para que los cambios ocurran, es el cambio mismo. Se trata de una

nueva realidad construida conjuntamente por el mediador y las partes, diferente de las que podrían ellos mismos construir en otro contexto y que, por tanto, seguramente conduce a acuerdos diferentes. El espacio cooperativo pasa a formar parte de la historia de una pareja o de una familia en la medida en que ha constituido un lugar de decisión y de avance, un lugar como otros anteriores o futuros en los que las decisiones y los avances ocurrieron de otras formas, un paso más en su ciclo vital. Este lugar no es imprescindible, puede ser innecesario o incluso ser ocupado por otros espacios, como el judicial contencioso. Su especificidad parte de las creencias dinámicas sobre el conflicto asumidas por el mediador y de una teoría del cambio en la que su participación no sea entendida únicamente como la de un técnico en resolución de conflictos sino como la de un protagonista más. Ello implica a su vez una serie de cambios en la mentalidad del mediador. Para Saposnek (1993) estos cambios lo convierten más bien en un artista que pasa de un pensamiento lineal, lógico, analítico, racional, orientado a la tarea, a un pensamiento circular, intuitivo, holístico, emocional o metafórico. En suma, un mediador que es capaz de pensar en mayor medida con su cerebro izquierdo que con el derecho.

#### Referencias bibliográficas

Aisenson, A. (1994). *Resolución de conflictos: un enfoque psicosociológico*. México DF: Fondo de cultura económica.

Bolaños, I. (1998). Disolución de disputas legales en mediación familiar. *Educación Social*, 8, 93-99.

Bush, R.A. y Folger, J.P. (1994). *La promesa de mediación*. Barcelona: Granica, 1996.

Diez, F. Y Tapia, G. (1999). *Herramientas para trabajar en mediación*. Barcelona: Paidós.

Folberg, J. y Taylor, A. (1984). *Mediación. Resolución de conflictos sin litigio*. México DF: Limusa, 1992.

- Haynes, J.M. (1993). *Fundamentos de la mediación familiar*. Madrid: Gaia, 1995.
- Keeney, B.P. (1983). *Estética del cambio*. Barcelona: Paidós, 1991.
- Moore, Ch. (1986). *El proceso de mediación*. Barcelona: Granica, 1995.
- O'Hanlon, W.H. y Weiner-Davis, M. (1989). *En busca de soluciones*. Barcelona: Paidós, 1997.
- Saposnek, D.T. (1993). The art of family mediation. *Mediation Quarterly*, 11(1), 5-12.
- Schwebel, A.I., Gately, D.W., Renner, M.A. y Milburn, T.W (1994). Divorce mediation: Four models and their assumptions about change in parties' positions. *Mediation Quarterly*, 11(3), 211-227.
- Suares, M. (1996). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Barcelona: Paidós.
- Tjosvold, E. (1994). Applying cooperative and competitive conflict theory to mediation. *Mediation Quarterly*, 11(4), 303-311.
- Watzlawick, P., Weakland, J.H. y Fish, R. (1974). *Cambio*. Barcelona: Herder, 1989.
- Zuk, G.H. (1971). El proceso de intermediación. En Bateson y otros. *Interacción familiar* (pp.301-327). Montevideo: Ediciones Buenos Aires, 1980.

bolagnus@cop.es



