

Por qué un cuarto modelo de mediación: oportunidades e integración del modelo de mediación insight

Why a fourth mediation model: opportunities and integration of the insight mediation model

Santiago Madrid Liras

Instituto Motivacional Estratégico, Madrid, ESPAÑA

Manuscrito recibido: 29/08/2017

Manuscrito aceptado: 12/09/2017

Resumen: El modelo de mediación insight viene para quedarse. La propuesta inicial de Cheryl Picard y Kenneth Melchin de 2008, implementada y enriquecida por la propia Picard (2016) y por autores como Jamie Price o Megan Price, entre otros, no sólo integra muchas de las enseñanzas de los tres modelos clásicos en mediación (el modelo basado en interés, la mediación transformativa y los modelos narrativos), sino que aporta una visión muy enriquecedora y profunda de cómo se producen los conflictos y cómo superarlos a través de la mediación. Recorreremos, a través de esos tres modelos clásicos, las conexiones y aportaciones propias de este modelo de mediación insight, para mostrar la riqueza de ciertos conceptos y herramientas propios (insights directos e inversos, lo que importa, amenazas a lo que importa, narrativas defensivas y narrativas de amenaza, vinculación y desvinculación, entre otros) que forman ya parte de la teoría y práctica mediadora, como corresponde al que consideramos ya con buena razón de ser el cuarto modelo-pilar de la mediación.

Abstract: The Insight Mediation Model is here to stay. Cheryl Picard and Kenneth Melchin's initial proposal of 2008, implemented and enriched by Picard (2016) herself, and by authors Jamie Price and Megan Price, inter alia, not only integrates many of the assumptions of the three classic mediation models (Interest-Based Model, Transformative Mediation and Narrative Models), but also provides an enriching very profound view of how conflicts are caused and how to solve them through mediation. In this paper, we will present the three classic models and the links and contributions of the Insight Mediation Model for us to show the richness of some of its concepts and tools (Direct and Inverse Insights, Cares, Threat-to-Cares, Defensive Narrative and Threat Narratives, Linking and Delinking, inter alia) which are already part of the Mediation theory and practice, as befit what we consider deserves to be counted as the fourth pillar in Mediation.

Palabras Clave: mediación insight, mediación basada en intereses, mediación transformativa, mediación narrativa, conciencia.

Keywords: Insight Mediation, Interest-Based Mediation, Transformative Mediation, Narrative Mediation, Consciousness.

Santiago Madrid Liras

Presidente, psicólogo y mediador en el Instituto Motivacional Estratégico (IMOTIVA). Mediador penal en la Agencia de la Comunidad de Madrid para la Reeducación y Reinserción del Menor Infractor (ARRMI). Director de Revista de Mediación. Director del experto en mediación y resolución de conflictos del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid y miembro del Comité de Gestión de la Institución de Mediación del mencionado colegio. Autor del libro: «Mediación Motivacional: hacia una relación de acompañamiento en los conflictos» (Editorial Reus, 2017). Doctorando en la Universidad Complutense de Madrid. Profesor habitual en cursos de postgrado de mediación y psicología en distintas Universidades españolas.

Contacto: santiagomadrid@imotiva.es

Aunque muchas son las propuestas de intervención planteadas en la práctica de la mediación, es tradicional la referencia a tres modelos como los realmente asentados: el llamado modelo de Harvard o basado en intereses (Fisher, Ury y Patton, 2011), el modelo transformativo (Bush y Folger, 1996; Folger, Bush y Della Noce, 2016) y el modelo narrativo (Cobb, 1994, 1997, 2013; Suares, 1996; Winslade y Monk, 2000, 2008, 2013). Parten los tres de su atención a distintos aspectos del conflicto, relacionables pero no vinculados, sin que haya habido hasta el momento significativos intentos de integración.

No es el objetivo del modelo de Mediación Insight realizar tal integración, y responde, de hecho, a muchas cuestiones no consideradas por ninguno de los tres modelos. Sin embargo, es evidente que la autora del modelo, Cheryl Picard, conoce y ha intervenido en sus muchos años de experiencia como mediadora, con y a partir de los tres modelos tradicionales, y que en su propuesta con Kenneth Melchin (Melchin y Picard, 2008) o la que posteriormente presenta ella sola (Picard, 2016), ha considerado las aportaciones de los mismos. La propuesta de mediación Insight no es meramente la suma de ingredientes, sino que, primero Picard y Melchin, y posteriormente otros autores como Jamie Price, Andrea Bartoli, Marnie Jull y Megan Price, han profundizando en cómo las personas vivimos el conflicto y qué elementos tener en cuenta, tales como lo que importa, amenazas a lo que importa, insights directos e inversos.

Lo que importa¹: superación del concepto de interés

El concepto de interés está muy asentado en nuestra práctica, sobre todo a partir del ya mencionado modelo de Harvard. Éste nos propone dejar a un lado las posiciones y focalizar la atención en los intereses subyacentes. Pero, ¿a qué nos referimos con el concepto de interés?

La negociación basada en intereses parte de que la decisión racional es aquella basada en criterios costes/beneficios, y por tanto, aquella que elige la mejor de las opciones racionalmente posibles. En esa línea, el economista y sociólogo Mancur Olson defiende que la elección racional es la que determina la acción individual de sumarse o no a una determinada propuesta (Olson, 1992; Cardoso, 2001). Responde, por tanto, este modelo al concepto de interés de los participantes desde el planteamiento de que las personas pueden acceder con facilidad al conocimiento de sus propios intereses y que éstos son objetivos. Esto supone una defensa de la racionalidad de las decisiones humanas.

Atender estos intereses puede hacerse desde un enfoque confrontativo (imponiendo el interés propio sobre el del otro)

o, como defenderá este modelo, promoviendo la colaboración: buscando intereses comunes y soluciones satisfactorias para ambos (Deutsch, 1949a, 1949b). Si el objetivo en el ámbito de la resolución de conflictos es pasar de confrontación a colaboración, esto puede lograrse reconduciendo a la personas a la búsqueda de soluciones racionales. Para ello, en lugar de centrarse en las confrontadoras posiciones, los autores clásicos del modelo de Harvard (Fisher, Ury y Patton, 2011) nos proponen, siguiendo a Morton Deutsch, acudir a los intereses, desde el planteamiento de que desde ahí las partes podrán abrirse a buscar colaborativamente soluciones que satisfagan los intereses de ambos: el famoso paso del «ganar-perder» al «ganar-ganar», olvidándose de que en muchos conflictos estamos dispuestos a perder con tal de que nuestro enemigo no gane.

Uno de los autores que más se ha centrado en aclarar a qué nos referimos con intereses es Christopher Moore. En este autor podemos ver una evolución en su concepción de los intereses: si en su primera versión (1986 en versión original; 1995 la edición en castellano) define los intereses como «condiciones específicas (o ventajas) que una parte debe obtener para lograr un arreglo aceptable» (1995, p.77), en su última versión plantea que «los intereses son deseos, preocupaciones y aspiraciones que las personas en conflicto quieren resolver y satisfacer». Igualmente podemos ver una evolución en su visión, cuando plantea tres tipos de intereses en su primera edición, y en la última aparecen como intereses y necesidades (2014, p.128), aunque sin diferenciarlos adecuadamente. Estos tres tipos son: a) los fundamentales o sustanciales, que hacen referencia a los bienes y objetos tangibles, y que suelen ser los asuntos concretos a debatir por las partes; b) los intereses y necesidades del procedimiento, en relación a cómo y de qué forma quieren resolver sus diferencias; y c) los llamados interés y necesidades psicológicos y relacionales que «un negociador experimenta durante las negociaciones y como resultados de las mismas» (Moore, 1995, p.78), donde el autor señala principalmente la necesidad de mantener una buena imagen social de cara a los demás y una buena autoestima. Tal propuesta parece superar la idea de interés basado exclusivamente en la visión racionalista costes/beneficios, aunque es innegable que el empleo del adjetivo «sustancial» muestra aún esa preponderancia de la atención al adecuado reparto de bienes frente a otros elementos que entran en juego en el conflicto.

Serán Robert Fisher -recordemos: posiblemente el autor más significativo del modelo basado en intereses- y el psicólogo Daniel Shapiro quienes empiecen a dar en este modelo

¹ El término «cares» es de difícil traducción al castellano. Aunque se traduce habitualmente como «preocupación», este término tiene una connotación algo menos emocional que el «worry» anglosajón, que es más próximo a esa traducción de «preocupación». Quizás podríamos recurrir para «cares» al ya poco utilizado, pero más aproximado, término «incumbencia».

una importancia mayor a otros elementos más psicológicos. Hacen referencia a cinco expectativas o preocupaciones básicas de reconocimiento (aprecio, afiliación, autonomía, estatus y rol) que se dan en nuestras interacciones sociales y, de forma significativa, en las situaciones de conflicto (Fisher y Shapiro, 2005). Plantean estos autores que estas preocupaciones nucleares, aunque a menudo silenciadas, están presentes en toda negociación, y que son tan reales e importantes como los intereses tangibles; y que desatenderlos pone en riesgo todo el proceso de resolución del conflicto. Señalan, así mismo, que éstos tienen que ver con el historial de vida que cada persona haya tenido, por lo que no pueden abordarse desde la racionalidad. De alguna manera, podríamos decir, son la consecuencia de nuestras propias «mochilas»: esas que cada uno vamos cargando con las experiencias vividas, los errores cometidos, etcétera, configurando nuestras respuestas defensivas, a veces desmedidas si intentamos juzgarlas desde la experiencia o conflicto concreto que estemos evaluando.

Aún llegará más lejos el propio Shapiro en su última y fundamental obra, «Negotiating the Nonnegotiable» (2017), al incluir junto a los intereses económicos y racionales, los emocionales: «las emociones te alertan de las necesidades psicológicas no satisfechas» (Ibíd., p.10); y, muy destacadamente en esta obra, los de identidad: «quién eres, lo que consideras importante, y cómo concibes el significado en tu vida. En otras palabras, [un conflicto emocionalmente cargado] te amenaza a ti» (Ibíd., p.11).

Coincide Shapiro con Melchin y Picard en la importancia del elemento emocional:

«... los sentimientos desempeñan un papel dramático cuando guían nuestras relaciones con los otros en los conflictos. Hasta que no intentemos entender explícitamente estos sentimientos y lo que importa y las amenazas que están por detrás, no sabremos qué es lo que dirige nuestros conflictos» (Melchin y Picard, 2008, p.23).

Ese planteamiento clásico desde los corceles negro y blanco de Platón, que colocaba la racionalidad por encima de la emocionalidad, ha sido ya superado por la neurociencia entre otras disciplinas (Ariely, 2012; Eagleman, 2013; Gazzaniga, 2011; Haidt, 2012; Lieberman, 2013; Mlodinow, 2013; Ramachandran, 2012; Tomasello, 2010; Waal, 2011), sobre todo a partir de las imprescindibles investigaciones de Antonio Damasio (2007, 2012), que llevaron a la conclusión de que eso que llamamos decisión racional costes-beneficios bebe y vive del imprescindible papel de las emociones, y que en ausencia de la guía de éstas, como ocurre en pacientes con ciertos daños neurológicos, las personas se quedan bloqueadas en su toma de decisiones. El interés no es sólo racional; es muy frecuentemente muy emocional.

Pero aun dando por válido esto, el propio concepto de interés no refleja la totalidad de la guía de hacia dónde debe dirigirse la atención de las partes en mediación. Los autores antes señalados muestran cómo otras motivaciones humanas no tan economicistas superan con creces a nuestros intereses como guía de nuestra conducta: somos capaces de priorizar al otro en muchas ocasiones, aun perjudicándonos desde un punto de vista de nuestro propio interés racional. Esta visión la encontramos igualmente en el ámbito de la resolución de conflictos. La evolución que vamos observando desde las propuestas iniciales de Harvard a las que posteriormente incluyen tanto Moore como Fisher y Shapiro, y más recientemente éste último, nos hablan de algo más que los propios intereses.

Será la escuela transformativa la que dará un peso más importante a los aspectos emocionales y cómo interactúan en la relación en conflicto. Por ejemplo, Lederach planteará la necesidad de profundizar en las verdaderas preocupaciones y necesidades de las personas de cara a la solución del conflicto, más allá del concepto de interés; y en ese sentido nos insta a que en muchas ocasiones, si realmente queremos superar el conflicto, se acuda a lo que define como el «epicentro» del conflicto (Lederach, 2003), que para este autor se encuentra en el nivel relacional. También señala que es importante diferenciar entre el problema o tema a debate, y el proceso, que es la forma en que el problema crece y se desarrolla hasta convertirse en conflicto, y que está vinculado con lo que las partes han hecho para intentar resolverlo (Lederach, 1998). Y Bush y Folger (1996) centrarán el modelo de mediación transformativa en esa interacción y en los estados emocionales de debilidad y ensimismamiento como los generadores y retroalimentadores del conflicto. Por tanto, se incluyen los estados emocionales más allá de los intereses y la propia interacción como elementos centrales de la mediación transformativa, e igualmente lo encontramos así en la mediación insight.

«En la mayoría de los conflictos, lo que basa y sostiene la disputa no son los problemas explícitos que centran nuestra atención, sino los intereses subyacentes: las preocupaciones, valores, temores y necesidades humanas que a menudo ni se nombran ni se conocen» (Melchin y Picard, 2008, p.36).

Por ello, valoramos positivamente el empleo en mediación insight del término «lo que importa». Éste va mucho más allá del concepto de interés. Recoge aquello que es importante para la persona, aquello que le preocupa, pero también va más allá del concepto de preocupación. Está vinculado con los valores, no en el sentido moral de lo que es correcto o incorrecto, y que hace referencia a acuerdos sociales; sino en

el del valor como aquello a lo que cada persona da valor, sus prioridades vitales, sus guías y direcciones personales. Es un concepto que nos aproxima al del valor como guía personal que encontramos en la Terapia de Aceptación y Compromiso (Hayes, Strosahl y Wilson, 2014; Wilson y Luciano, 2002), pero igualmente incluye el de identidad, recogido tradicionalmente por los modelos narrativos y más recientemente por el ya mencionado Shapiro, o el de imagen social o imagen preferente de uno mismo (cómo quiero ser visto por mí mismo y por los demás), aspecto fundamental para Eron y Lund (1996). El término «lo que importa», por tanto, es un concepto amplio y acertado, que se aproxima mucho más a las personas que el tradicional concepto de interés, y permite entender en mayor medida el enconamiento y la dureza de las posiciones en el conflicto.

«Lo que importa incluye los intereses, necesidades y deseos, así como las múltiples maneras en las nos identificamos a nosotros, a nuestras familiar, a nuestras profesiones, y nuestra cultura, y también nuestras creencias religiosas, políticas y sociales. Para las partes en un conflicto, éstos se encuentran en la base de lo que de verdad les importa y son lo que debe protegerse» (Picard, 2016, p.17).

Amenazas a lo que importa: cómo surge la debilidad y el ensimismamiento

El modelo transformativo (Bush y Folger, 1996; Folger, Bush y Della Noce, 2016) fue desde sus inicios un poco más lejos que las propuestas iniciales de Harvard a la hora de tratar entender la alta carga emocional que acompaña al conflicto. Más allá del choque de intereses, los autores transformativos ven cómo el propio conflicto genera en los protagonistas un estado emocional de debilidad y ensimismamiento que refuerza una interacción donde cada vez más éstos se cierran al otro. Igualmente, han profundizado en cómo se produce la transformación en las personas desde estos estados de debilidad y ensimismamiento a los de fortaleza y apertura al otro. Pero quizás pueda criticarse que no ha habido un intento de dar explicación a cómo se llegan a estos estados emocionales. ¿Qué nos genera debilidad y ensimismamiento? ¿Qué está activando a esta persona que le lleva a ponerse tan a la defensiva?

Sin duda, estas son algunas de las preguntas que debieron activar en Cheryl Picard el deseo de ir más allá de los modelos tradicionales y a las que responde de mejor manera el modelo de mediación insight al referirse a la vivencia de amenaza que las personas sienten hacia aquello que les importa (sean bienes, relaciones, la propia imagen social, los valores en juego, etcétera). Es porque vivimos que algo que nos importa está en juego y porque interpretamos las acciones (u omisiones) del otro como un ataque por lo que no sentimos

amenazados y nos reactivamos para protegernos de forma más activa (confrontación) o pasiva (atrincheramiento). Aclara Picard que no tiene porqué ser una vivencia objetiva y que, de hecho, a menudo no lo es, motivo por el cual es necesario evaluar sin juzgar, para poder luego abrir, la visión de amenaza que tiene la persona.

Ese concepto de amenaza es importante y lo han señalado otros autores, como Casado y Pratt, al explicar el conflicto en los siguientes términos: «un conflicto es una interacción entre dos o más personas, en la cual cada una de ellas percibe a la otra como una amenaza para conseguir sus objetivos o satisfacer sus necesidades» (2014, p.16). Ese elemento subjetivo es clave ya que sin él no podemos entender el porqué de algunos de los posicionamientos y reacciones más alteradas en una mediación, ni el ensimismamiento del que nos hablan Bush y Folger:

«Cuando nos amenazan, nuestra curiosidad natural por lo que importa a los otros se cierra. Nos centramos en defendernos de un ataque percibido» (Melchin, en Picard, 2016, p.155).

Debemos señalar la importancia del concepto de amenaza como algo que va más allá al miedo a la pérdida: no es sólo lo que temo perder; es que lo que temo perder, además, le atribuyo (subjetivamente) una causa: *el otro* pretende quitármelo. De ahí, la importancia dada por el modelo insight a la necesidad de aclarar y abordar esa vivencia de amenaza, ya que en muchas ocasiones no está sustentada en la realidad, sino en el patrón defensivo adquirido en nuestra historia relacional, que nos lleva a sobrereactivarnos en situaciones que no requieren una reacción tan intensa.

Por ello, este planteamiento va más allá a la tradicional mirada al conflicto desde el «aquí y ahora». No podemos entender el conflicto actual si no miramos qué condicionantes anteriores están influyendo en el mismo y qué temores tengo respecto a lo que podría ocurrir si no me protejo. No todo es cuestión de conflicto de intereses ni amenaza real a lo que es importante para nosotros. Si lo vemos desde ahí, ¿cómo puede ser que haya tanta irracionalidad en los conflictos? Son muchos los conflictos en los que las personas y los grupos sobreactúan si nos centramos exclusivamente en qué persiguen. Sólo acudiendo a reacciones emocionales tan intensas como es la vivencia de necesidad de defenderse, podremos entender el porqué de ciertos enconamientos. Cuando la persona o el grupo sienten que su propia valía está en juego o cuando sienten que la amenaza es importante, todo su repertorio defensivo va a activarse, en muchas ocasiones hasta las últimas consecuencias.

Picard señala que la amenaza es subjetiva y que en muchas ocasiones no es sino la interpretación de que existe tal

amenaza lo que reactiva a las partes, más allá de las circunstancias reales. Y, por ello, atender esta vivencia de amenaza y ponerla sobre la mesa facilitan que puedan desmontarse muchas de esas interpretaciones.

«Para cambiar una situación de conflicto, las partes han de identificar y entender de otra forma sus experiencias de la amenaza, sus respuestas defensivas, y sus patrones de interacción» (Picard, 2016, p.15).

Damos la oportunidad a que la persona pueda exponer sus temores y, como consecuencia de ello, damos también la oportunidad a que la otra parte pueda, por un lado, entender por qué el primero reaccionó como lo hizo, e incluso aclarar sus propias intenciones.

La dinámica planteada por el modelo de mediación insight es en gran parte parecido a los del modelo transformativo en sus planteamientos de que el conflicto es cíclico: se produce una escalada de interacciones negativas que se retroalimentan. Pero el modelo de mediación insight va algo más lejos al identificar que la amenaza es la base de los estados emocionales planteados por el modelo transformativo: la debilidad es consecuencia de la vivencia de amenaza, producida por la interpretación y valoración –a veces de manera inconsciente o automatizada, como parte del patrón aprendido de valoración del contexto como seguro o amenazante– de esa situación. Al mismo tiempo, es el motor de la respuesta defensiva, ensimismada, contra la otra parte, que, ante esta nueva reacción, también se siente amenazado e impulsado a defenderse. Nos encontramos con dos patrones de interacción de tipo defensivo que se retroalimentan.

Esperanza, valores y narrativas: aproximación a los modelos narrativos

Estos patrones de interacción de tipo defensivo están sustentados en las «perspectivas de significado», que son narrativas que actúan como «reglas inconscientes por las que vivimos nuestra vida y cómo pensamos que los otros deberían vivir la suya» (Ibid., p.20). Tiene una importancia clave para el modelo de mediación insight poder adquirir nuevos significados, como lo es para los modelos narrativos, previo a la propia negociación (fases de búsqueda de soluciones y acuerdos). El clásico paso de «separar a las personas del problema», de la Escuela de Harvard, es para estos dos modelos un trabajo extenso y capital que requiere, por un lado, revisar y ampliar la mirada hacia el conflicto y hacia *el otro*; para lo cual es necesario revisar esas construcciones de significado que se han ido creando a lo largo del conflicto. Y, por otro lado, necesita de una atención hacia un nuevo discurso y mirada hacia la esperanza, sin eludir o negar los aspectos más adversos. Es lo que Winslade y Monk definen como doble escucha:

«por un lado, las personas están ahí sentadas hablando de lo que les molesta y enfada, de lo que de verdad les duele, y sin embargo, por otro lado, están ahí sentadas con la esperanza implícita de que esto marcará la diferencia. [...] Los mediadores le pueden dar una oportunidad a esta historia de esperanza en algo mejor si en primer lugar escuchan esta esperanza ausente pero implícita y posteriormente si empiezan a indagar en la historia de la que forma parte» (2008, p.10).

Esa narrativa de esperanza, que debemos escuchar entre los mensajes de desesperanza, y fomentar, para facilitar su fortalecimiento es para Picard fundamental, hasta el punto de considerarlo una fase específica temprana dentro de la intervención. Como ella señala:

«preguntar por las esperanzas y no por los problemas al comienzo de la sesión de mediación es un intento de hacer que las partes se aparten de los patrones de comunicación defensivos de ese momento» (2016, p.73); una idea que comparte con los autores narrativos:

«En vez de empezar siempre el proceso de mediación definiendo el problema, se puede pedirle a las personas que expliquen lo que esperan de él [...] Preguntar por las esperanzas que tienen implica sacar a la luz algo más grande que sus deseos personales. Esto suscita lo mejor de una persona y su voz más generosa e inclusiva» (Winslade y Monk, 2013, cáp.3, pos.567-573).

Gran parte de las propuestas narrativas se han centrado en los aspectos más sociales y culturales de esas narrativas que vamos dando por válidas y asimilando como propias. Por nuestra parte, sin quitarle valor a ello, sí consideramos que quizás ha faltado una atención a cómo individualmente se produce esa introspección de narrativas, y aún más, ha faltado la mirada a cómo activamente creamos y potenciamos más unas narrativas que otras desde un enfoque más individual o constructivista. El peso de las narrativas en el conflicto es enorme, como nos han demostrado suficientemente los autores clásicos de este modelo, Winslade y Monk o la propia Sara Cobb; pero es importante destacar el papel que juega la historia relacional de cada persona, independientemente y previa a esa interacción concreta de dos personas en conflicto en ese momento, para entender cómo una parte en concreto se está sintiendo reactivada por las conductas, comentarios u omisiones del *otro*, y cuáles son los mecanismos cognitivos que nos llevan a crear y reforzar una narrativa del conflicto que ve al *otro* como una amenaza.

En esa línea, Picard señala que las narrativas «dan forma a la manera en la interpretamos a los otros y a las posiciones

que tomamos en relación con los otros» (Ibid., p.20). El planteamiento es que, en base a nuestra historia relacional, sacamos ciertas conclusiones sobre lo que podemos esperar de los demás y un estilo de interacción que en el pasado nos ha asegurado cierta protección o ciertos beneficios. Ante nuevas situaciones de amenaza o posibilidades, estos patrones o posiciones vitales van a reactivarse, instándonos a actuar acorde al mecanismo de interacción aprendido, al margen de las condiciones y características propias de este caso concreto actual². Ante la angustia que nos genera la sensación de no control sobre nuestro medio, buscamos historias que nos den sensación de control, y a menudo acudimos para ello a conclusiones generales: por ejemplo, si concluyo en una narrativa que tú eres malévolo, eso ya me previene en un futuro de volver a confiar en ti y volver a llevarme una decepción. Luego hay una relación importante entre la conclusión de mi narrativa sobre ti en particular o sobre los demás en general y las conductas con las que afronto este y, en general, todos los conflictos interpersonales.

Podemos ver el concepto de narrativa tanto en esas posiciones vitales como en esos mecanismos de interacción aprendidos: en ambos casos, inconscientemente, adquirimos/construimos una idea sobre qué esperar de *los demás* y cómo debemos actuar para protegernos, para estar seguros y lograr aquello que deseamos; una narrativa donde nos victimizamos y donde atribuimos al *otro* una identidad negativa o, cuando menos, intencionalidad negativa, que, a través del sesgo de confirmación, reforzamos una y otra vez.

«Con el tiempo las personas se dan cuenta solamente de aquellas interacciones que refuerzan sus narrativas basadas en amenazas [...] Las acciones de las partes del conflicto están vinculadas con cómo interpretan éstas las intenciones de la otra. [...] El rol del mediador insight se centra, así, en descubrir si las interpretaciones de una reflejan acertadamente la intención de la otra.» (Picard, 2016, p.22-23).

Por su parte, Megan Price (2017) hace una revisión imprescindible de los aspectos cognitivos en juego en una si-

tuación de conflicto, donde se evidencia cómo la racionalidad, tradicionalmente entendida como mirada objetiva a la realidad, queda en entredicho por errores cognitivos muy frecuentes cuando se reactiva emocionalmente la persona ante la vivencia de amenaza; errores cognitivos como son «la visión de túnel», la «percepción selectiva», el «sesgo de confirmación», el «egocentrismo», el «sesgo de atribución», y la «profecía autocumplida», entre otros.

Y Jamie Price (2013) centraliza la atención en el estudio del patrón del flujo de la conciencia humana, que permite no sólo entender las preguntas que hacemos espontáneamente en cada uno de los pasos del pensamiento consciente, sino también cómo utilizamos la mente para llegar, a nivel cognitivo, tanto a una respuesta de confrontación, defensiva y cerrada, como a una transformación hacia la apertura.

Responden, así, estos dos autores a la necesidad de entender desde una visión cognitivo-constructivista el proceso mental por el cual se radicalizan las opiniones y visiones en el conflicto, y las vías con las que facilitar que el flujo de pensamiento consciente que hace que las partes pasen de la vivencia de amenaza a la apertura.

Luego, las narrativas construidas sobre los demás de forma genérica van a afectar a cómo interpretamos las intenciones del *otro específico* con el que estoy en conflicto. El mediador buscará, a través de sus intervenciones, que se vaya produciendo una apertura en la narrativa del conflicto de tal forma que pueda ver que el patrón aprendido no tiene porqué corresponder con lo que realmente está pasando en esta situación actual de conflicto. Pero eso requiere detectar dentro de las narrativas defensivas («construidas de forma que se culpa y enjuicia a los otros» (Ibid., p.25), las subyacentes narrativas de amenaza, que permitirá entender qué es lo que para esta persona es importante y está en juego. Esto facilitará de forma general, por un lado, tomar conciencia del papel del pasado en el conflicto presente-lo que Picard llama vincular (Ibid., p.140)-; y, por otro, dejar de buscar en patrones pasados respuestas a situaciones actuales-desvincular (Ibid., p.141)-, e iniciar una búsqueda para esas nuevas circunstancias en lugares diferentes a los habituales. Entramos así en los conceptos de insights inversos y directos, fundamentales en este modelo.

² Podemos observar una interesante relación entre esta visión propia de la narrativa del modelo insight con la de aquellas otras propuestas que ponen sobre la mesa la tendencia a evaluar emocionalmente a los demás desde un patrón recurrente, aprendido, emocional y distorsionado, que suele conllevar respuestas concretas habituales frente a situaciones vividas como «conflictivas» o amenazantes. Tal es el caso de los estilos aprendidos de resolver conflictos de Thomas y Killman (1974), como del concepto de posición existencial del Análisis Transicional (Berne,1972), o los mecanismos aprendidos de seguridad y de gratificación que recoge la magistral Karen Horney (1960). De hecho, hay una proximidad importante entre los tres estilos de interacción negativos de Horney -complaciente, evasivo y agresivo- en base a lo que espero o temo del *otro* (del *otro* como genérico, pero que va a afectar a cómo interprete al *otro* concreto con el que ahora tengo un conflicto); con las cuatro posiciones existenciales del Análisis Transaccional (Sáez Alonso, 2011): «yo bien, tú bien» (colaboración), «yo bien, tú mal» (confrontación o dominio), «yo mal, tú bien» (cesión, complacencia), «yo mal, tú mal» (evasión, desapego); y con aquellos propuestos por Thomas y Killman -competitivo, complaciente, evasivo, colaborador y comprometido- (1974), que son clásicos en la literatura del conflicto: junto a los deseables estilos de colaboración (el ideal) y compromiso (aún interesante), recoge esos mismos tres estilos poco eficaces para resolver satisfactoriamente los conflictos: competición, acomodación y evitación.

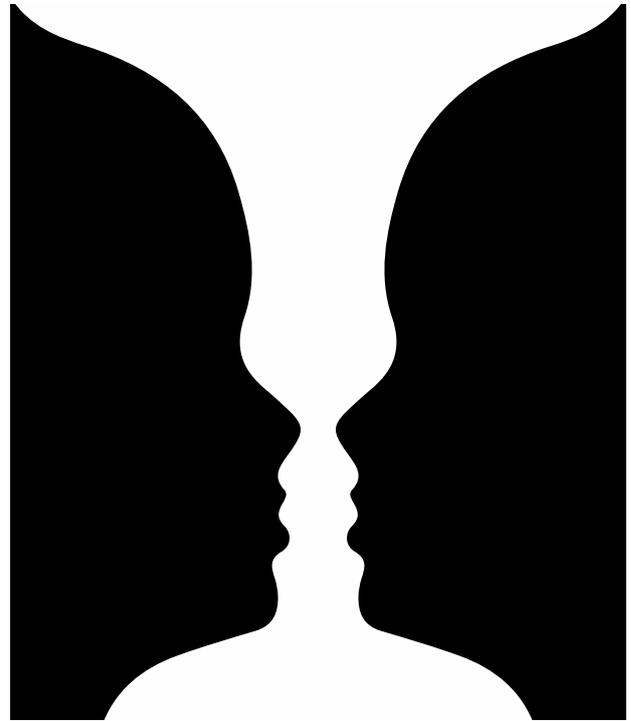
Insight, aprendizaje y creatividad

Como señalan Casado y Prat (2007, p.18), «El ser humano es un interruptor inteligente, puesto que reacciona automáticamente a los impulsos que percibe [...] Aprender significa automatizar nuevas reacciones que optimizan los resultados que perseguimos y gracias a esta facultad evolucionamos». En ese sentido, el modelo de mediación insight se propone como un modelo de aprendizaje y el rol del mediador es más activo que el planteado por el modelo transformativo: «Los mediadores desempeñan un papel en este aprendizaje [...], y facilitan el propio aprendizaje de la persona en un conflicto» (Melchin y Picard, 2008, p.9). «El objetivo del mediador insight es, pues, hacer que las partes entren en un proceso de aprendizaje que cambie los patrones defensivos de interacción» (Picard, 2016, p.15).

Tendemos a establecer patrones de comportamiento o hábitos aprendidos que automatizamos, pero igualmente nuestros patrones de pensamiento son automatizados hasta actuar de manera inconsciente. Tales patrones acaban llevándonos a evaluar las situaciones concretas de forma preestablecida sin tener que recurrir a un cuestionamiento en cada nueva situación que afrontamos. Mientras tal patrón nos lleve a una conclusión satisfactoria, no hay problema; éste, en cambio, surge cuando nos lleva una y otra vez a un callejón sin salida. Recordemos en este sentido la fábula de «¿Quién se ha llevado mi queso?» (Johnson, 1999). Uno de los autores que más ha profundizado en este asunto es el británico De Bono (1985, 2016), quien plantea que los seres humanos tendemos a un pensamiento rígido y poco novedoso, por tendencia a recorrer unos mismos patrones de pensamiento, y que para abrirse a nuevas soluciones en el conflicto debemos acudir a eso que él define como «pensamiento lateral». Su aproximación, en ese sentido, a los planteamientos del modelo insight, como ahora veremos, es destacable.

El modelo de mediación insight recurre al concepto de insight de Lonergan para referirse a un acto consciente y reflexivo de comprensión de la propia actuación y de la de los demás. Si bien los autores del modelo se refieren al trabajo de Mezirow y de Habermas sobre «el papel de las distorsiones, prejuicios y estereotipos en nuestras perspectivas sobre el significado» (Melchin y Picard, 2008, p.19), vemos importantes semejanzas con los planteamientos clásicos de acomodación y asimilación de Piaget: las experiencias son inicialmente acomodadas a conocimientos previos que determinan su lectura. El aprendizaje en mayor profundidad requiere en ocasiones que, para poder asimilar un nuevo asunto, deba cuestionarse aquello que dábamos por sentido. Se producen así los insight, de los dos tipos principalmente señalados por este modelo: el insight directo, que supone encontrar la respuesta a aquello que nos preguntamos; y el insight inverso, que es el momento de toma

Figura 1. La copa de Rubin



de conciencia de que el camino recorrido para llegar a una conclusión es erróneo, y, por tanto, en muchas ocasiones es prerequisite para poder iniciar la búsqueda de la solución en otro lugar distinto al habitual.

Nuestras certezas, nuestros valores, nuestras creencias, nuestras narrativas son insights que hemos dado por válidos y por tanto han determinado nuestras vivencias posteriores; en muchos casos son ideas preconcebidas; se han convertido en nuevos focos con los que miramos al exterior, determinando nuestra experiencia: si mis focos son negros, veo «la realidad» más negra.

Si mi tendencia habitual es a ver un cuadro, «la narrativa de nuestro conflicto», desde cierta visión, lo que debemos es buscar qué es lo que la persona no está viendo en ese cuadro, qué se le escapa. Esto nos recuerda a las imágenes de trampas perceptivas, como la famosa Copa de Rubin (ver figura 1): en ella, el que ve la copa inicialmente no ve las caras; pero si le pedimos que busque las caras, las verá, y a partir de ese momento, verán siempre las caras con más facilidad que antes. Tal y como señalan Melchin y Picard: «Una vez que se producen los insights, éstos entran en nuestro patrón habitual de vivencias para proporcionar materiales al próximo turno de preguntas» (2008, p.58). Ahora la persona ya sabe que las caras están ahí; ya no pueden dejar de verlas. Algo así es lo que los mediadores buscamos con los mediados: hacer esa pregunta que les permita ver lo que antes no veían y que, ya una vez visto, el cuadro ha cambiado para siempre.

Esos marcos son lo que damos por hecho y en donde focalizamos la atención, sin poder ver más allá. Como una gestalt, veo la figura, pero no puedo ver el fondo. Para abrir nuestra visión, según Melchin y Picard, hay que, primero, tomar conciencia que esas preguntas no nos están dando resultado para responder a nuestras necesidades. Estamos mirando donde no es. Es el momento de los insight inversos, que ayudan, no a responder a mi necesidad de entender la causa, sino a darme cuenta de que la causa debo de buscarla en otro sitio: «Esto requiere hábitos y habilidades de aprendizaje, y hábitos, actitudes, ideologías y presupuestos disfuncionales de no aprendizaje» (Ibíd., p. 47).

Luego, antes de los insights directos, debemos desandar caminos con los insight inversos. Tiene esto mucho que ver con la tradicional deconstrucción de las narrativas en los modelos narrativos, como veremos con el siguiente ejemplo: una pregunta que a veces facilita que se produzca un insight inverso en conflictos penales, es cuando, abordamos la visión que el infractor tiene del denunciante. Después de exponer una imagen terrible de éste y de sus supuestas malas intenciones al denunciarle («lo ha hecho para sacarme dinero» es una frase que como mediador penal he oído en muchísimas ocasiones, y muy rara vez era cierta), le podemos preguntar que entonces por qué el denunciante quiere y ha aceptado acudir a mediación y resolverlo amistosamente. Esta pregunta le coloca en un espacio diferente, le hace ver al *otro* de una manera diferente y rompe la coherencia de su discurso previo. Si lo hacemos de tal forma que no se sienta cuestionado (porque si se siente cuestionado, lo importante es qué «inventar» para volver a dar coherencia a la narrativa), quizás pueda darse cuenta que la explicación que se ha dado hasta el momento sobre las intenciones del *otro* no va por buen camino y que hay que buscar en otro sitio (insight inverso). Aún no ha podido aclarar la causa de la conducta del *otro*, pero ya se ha dado cuenta de que la mala intención que daba por hecho no es válida. Ahora ya sí podemos empezar a hacer otro tipo de preguntas que ayuden a establecer un nuevo insight, un insight directo, que le lleva a otra explicación posible, y que una vez aceptada, ya hará que no pueda ver al *otro* desde la visión inicial de mala intención, sino desde algo más abarcador y abierto.

Emoción y valores en mediación insight

Las emociones tienen un papel muy pequeño en los modelos narrativos y a menudo se ven como una consecuencia de las narrativas. No es así para otros muchos autores (Randolph, 2016; Strasser y Randolph, 2004) que señalan y defienden no sólo su papel protagonista en el conflicto, sino su próximo papel que señala hacia los valores de las partes:

«Las emociones son un medio de dar a conocer nuestros valores muy fiable e informativos. [...] Las emociones son

el «camino real» hacia su visión del mundo –en el que la visión del mundo está formado por sus valores, creencias y presupuestos, sobre los otros y sobre el mundo en general» (Randolph, 2016, p. 49).

Esta visión es compartida por la mediación insight, que propone que «los sentimientos apuntan hacia los valores» (Picard, 2016, p.44), en la misma línea que el psicólogo social Jonathan Haidt nos muestra en su bien sustentada obra «The Righteous Mind» (2012). Así, al definir el que considera el primer principio de la psicología moral –las intuiciones primero, y luego el razonamiento estratégico– plantea:

«Las intuiciones morales surgen automáticamente y casi de manera instantánea, mucho antes de que el razonamiento moral tenga la posibilidad de empezar, y esas primeras intuiciones tienden a dirigir nuestro razonamiento posterior» (p.xx)

Por su parte, Picard nos propone un sistema jerárquico de tres niveles para los valores, que va a ayudar a entender dónde se produce el verdadero choque de trenes en el conflicto:

- El primer nivel, el más individualista, hace referencia a los deseos personales (metas, necesidades e intereses), que puede suponer un choque con el otro a partir de que éstos entren en colisión.
- El segundo nivel, que puede actuar como contrapeso del primero, se detiene en los patrones normativos de interacción con los demás con quienes nos relacionamos, es decir, en nuestras obligaciones internas en relación a otros. Desde este segundo nivel podemos definir cómo queremos que sean nuestras relaciones, y su papel es el equivalente al que otorgan a los valores los autores del modelo de Terapia de Aceptación y Compromiso (Hayes, Strosahl y Wilson, 2014): el de guías personales vitales. Si, por ejemplo, nos decantamos por no imponer nuestros intereses, es porque nuestros valores sociales nos ayudan a priorizar la buena convivencia a nuestros deseos más personales.
- El tercer nivel de valores que nos plantea Picard incluye las afirmaciones con las que enjuicamos a los demás, en base a lo que consideramos correcto o incorrecto. Coincide este tercer nivel con el concepto de marco moral planteado por los autores narrativos (Sluzki, 2006; Cobb, 1994, 2013), como aquel en el que las personas se apoyan para legitimar la posición propia y deslegitimar al *otro*. Es por ello que la propia Picard advierte de la necesidad de observar este tercer nivel de valores ya que es el que genera más respuestas defensivas si de alguna manera se siente «amenazado».

La apertura al trabajo con valores en mediación está aún en sus inicios, pero que voces tan experimentadas y relevan-

tes como las de Picard, o las de los mencionados Shapiro, Strasser y Randolph, dediquen un espacio importante a ello, nos va marcando nuevas e interesantes vías de intervención en los conflictos.

Conclusiones

No es el objetivo de este artículo revisar todas las aportaciones de este modelo, muchas de las cuales son accesibles en este mismo número de Revista de Mediación, a través de los autores más importantes del modelo, sino revisar sus aportaciones en relación con las de los tres modelos clásicos. Como hemos ido exponiendo a lo largo de este artículo, vemos importantes aportaciones en el modelo insight, tanto en su concepción del conflicto como en sus aportaciones prácticas en mediación, como para defender y apoyar aquí el postulado a cuarto modelo fundamental en mediación que plantea Salvador Garrido en un artículo de este número. Este modelo tiene en consideración todas las propuestas de los modelos clásicos y permite entenderlas desde una visión que, a nuestro juicio, va más allá de la de estos tres modelos.

No queremos plantear que este modelo es el definitivo y único. El conocimiento humano se sustenta en el aprendizaje escalonado: los modelos de ayer son los que facilitan los modelos de hoy, y éstos a su vez serán los escalones en los que se asentarán y superarán los futuros modelos. Posiblemente este modelo de mediación insight no podría existir sin esos tres referentes clásicos, pero no podemos restar peso a las muchas aportaciones que este cuarto modelo nos proponen si efectivamente queremos seguir hacia delante en esto de entender los conflictos y buscar vías de superarlos.

Por ello, si figuras como Fisher, Ury, Patton, Moore, Shapiro, Lederach, Bush, Folger, Della Noce, Cobb, Winslade, Monk y Soares, entre otros muchos, son referentes fundamentales para entender la mediación y la resolución de conflictos de hoy, debemos incorporar ya a los mismos a Cheryl Picard, Kenneth Melchin, Jamie Price y Megan Price, entre otros, que nos han mostrado cuánto tiene que aportar este potente modelo de mediación insight a nuestra comprensión de los conflictos y a la activa y positiva resolución de los mismos.

Aún así, nos encontramos con un modelo bastante joven, que abre nuevas puertas y refuerza ideas ya sustentadas a través de nuevas y más inclusivas miradas, pero que aún debe responder a pruebas de verificación de la eficacia de dicho modelo. Así mismo, nos invita a seguir introduciéndonos en el estudio de esas «nuevas puertas». Por ejemplo, conceptos como la «amenaza a lo que importa», los «sentimientos apuntan hacia los valores» o el sistema jerárquico de valores nos parecen propuestas prometedoras que requiere un estudio más detallado sobre cuáles son los distintos motores que se reactivan como amenazas. En ese sentido, proponemos

tener presente, entre otros, tanto las cinco preocupaciones nucleares de Fisher y Shapiro (2005), que hacen referencia a intereses propios de tipo social vinculados a la reputación, reconocimiento e imagen social (apreciación, afiliación, autonomía, estatus, y rol), como muy especialmente los seis fundamentos morales (atención, justicia, lealtad, autoridad, santidad y libertad) del ya mencionado Haidt (2012, capítulos 7 y 8), como vía para superar la atención exclusiva a intereses racionales o «sustanciales», y para entender qué pilares son removidos en una parte como consecuencia de las actuaciones, comentarios u omisiones de la otra parte, generando en la primera esa sensación de amenaza a lo que es importante para ella. Cuanto más conozcamos y entendamos lo que reactiva a las personas en conflicto, más capacitados estaremos para dar respuesta como profesionales.

Referencias

- Ariely, D. (2012). *Por qué mentimos... en especial a nosotros mismos: la ciencia del engaño puesta al descubierto*. Barcelona, España: Ariel (Grupo Planeta).
- Berne, E. (1972). *What do you say after you say hello?* New York, NY, Estados Unidos: Grove Press.
- Bush, R. A. B. y Folger, J. P. (1996). *La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento y el reconocimiento de los otros*. Madrid, España: Granica.
- Cardoso, P. L. (2001). Principales teorías sobre el conflicto social. *Revista de Historia*, Norba 15, 237-254.
- Casado, L. y Prat, T. (2007). *Conflict Mentoring: Cómo afrontar y resolver los conflictos*. Barcelona, España: Bresca.
- Casado, L. y Prat, T. (2014). *El mapa del conflicto: Prevenir y afrontar los conflictos*. Barcelona, España: Profit.
- Cobb, S. (1994). «Theories of responsibility»: The social construction of intentions in mediation. *Discourse Processes*, 18 (2), 165-186.
- Cobb, S. (1997). Una perspectiva narrativa de la mediación. Hacia la materialización de la metáfora del «narrador de historias». En J.P. Folger y T.S. Jones (Comp.): *Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Cobb, S. (2013). *Speaking of Violence. The Politics and Poetics of Narrative in Conflict Resolution*. New York, NY, Estados Unidos: Oxford University Press.
- Damasio, A. (2007). *El error de Descartes. La emoción, la razón y el cerebro humano*. Barcelona, España: Crítica. Drakontos bolsillo.
- Damasio, A. (2012). *Y el cerebro creó al hombre*. Barcelona, España: Debate. Colección Booket.
- De Bono, E. (1985). *Conflicts: a better way to resolve them*. London, UK: Penguin.
- De Bono, E. (2016). *Yo tengo razón, tú estás equivocado*. Málaga, España: Sirio.

- Deutsch, M. (1949a). A Theory of Cooperation and Competition. *Human Relations*, 2, 129-151.
- Deutsch, M. (1949b). An Experimental Study of the Effects of Cooperation and Competition upon Group Processes. *Human Relations*, 2, 199-231.
- Eagleman, D. (2013). *Incógnito. Las vidas secretas del cerebro*. Barcelona, España: Anagrama.
- Eron, J. B. y Lund, T. W. (1996). *Narrative solutions in brief therapy*. New York, NY, Estados Unidos: Guilford Press.
- Fisher, R. y Shapiro, D. (2005). *Beyond reason: using emotions as you negotiate*. Versión Kindle. New York, NY: Viking. Penguin Books [Existe una versión en castellano: *Las emociones en la negociación*. Buenos Aires, Argentina: Granica, 2008]
- Fisher, R., Ury, W. y Patton, B. (2011). *Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder*. Barcelona, España: Gestión 2000.
- Folger, J. P., Bush, R. A. B. y Della Noce, D. J. (2016). *Mediación Transformativa: Guía Práctica*. Alicante, España: Ágora Mediación.
- Gazzaniga, M. S. (2011). *Who's in Charge? Free Will and the Science of the Brain*. New York, NY, Estados Unidos: Harper Collins Publishers.
- Haidt, J. (2012). *The righteous mind: why good people are divided by politics and religion*. New York, NY, Estados Unidos: Vintage. Random House.
- Hayes, S. C., Strosahl, K. y Wilson, K. G. (2014). *Terapia de aceptación y compromiso: proceso y práctica del cambio consciente (mindfulness)*. Bilbao, España: Desclée De Brouwer.
- Horney, K. (1960). *El nuevo psicoanálisis*. México D.F., México: Fondo de Cultura Económica.
- Johnson, S. (1999). *¿Quién se ha llevado mi queso? Cómo adaptarnos aun mundo en constante cambio*. Barcelona, España: Empresa Activa.
- Lederach, J. P. (1998). *Construyendo la paz: Reconciliación sostenible en sociedades divididas*. Bilbao, España: Bakeaz, Red Gernika.
- Lederach, J. P. (2003). *The Little Book of Conflict Transformation*. Intercourse, PA, Estados Unidos: GoodBooks.
- Lieberman, M. D. (2013). *Social. Why our brains are wired to connect*. New York, NY, Estados Unidos: Crown Publishers.
- Madrid Liras, S. (2014). Entrevista Motivacional en mediación. *Revista de Mediación*, 7, 1, 82-99.
- Melchin, K. R. y Picard, C. A. (2008). *Transforming Conflict through Insight*. Toronto, Canada: University of Toronto Press.
- Mlodinow, L. (2013). *Subliminal. Cómo tu inconsciente gobierna tu comportamiento*. Barcelona, España: Crítica.
- Moore, C. W. (1995). *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Moore, C. W. (2014). *The Mediation Process. Practical Strategies for Resolving Conflict (4th Ed.)*. San Francisco, CA, Estados Unidos: Jossey-Bass.
- Olson, M. (1992). *La Lógica de la Acción Colectiva*. México D.F., México: Limusa.
- Picard, C. A. (2016). *Practising Insight Mediation*. Toronto, Canadá: University of Toronto Press.
- Price, J. (2013). Explaining Human Conflict: Human Needs Theory and the Insight Approach (pp.108-123). En K. Avruch y C. Mitchell (eds.): *Conflict Resolution and Human Needs*, New York, NY, Estados Unidos: Routledge.
- Price, M. (2017). The Role of Human Consciousness in the Emergence of Peace and Conflict. En V. Redekop: *Spirituality, Reconciliation and Emergent Creativity*. Toronto, Canadá: University Press (forthcoming).
- Ramachandran, V. S. (2012). *Lo que el cerebro nos dice. Los misterios de la mente al descubierto*. Barcelona, España: Paidós.
- Randolph, P. (2016). *The Psychology of Conflict: Mediating in a Diverse World*. London, UK: Bloomsbury Continuum.
- Sáez Alonso, R. (2011). *Terapia Transaccional. Una psicología satisfactoria y sorprendente de las relaciones humanas*. Madrid, España: CCS.
- Shapiro, D. (2017). *Negotiating the nonnegotiable: How to resolve your most emotionally charged conflicts*. New York, NY, Estados Unidos: Penguin.
- Sluzki, C. E. (2006). Victimización, recuperación y las historias «con mejor forma». *Revista Sistemas familiares y otros sistemas humanos*, Año 22, número 1-2, Buenos Aires, Argentina: Asociación de Psicoterapia Sistémica de Buenos Aires.
- Strasser, F. y Randolph, P. (2004). *Mediation: A Psychological Insight into Conflict Resolution*. London, UK: Continuum.
- Suarez, M. (1996). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Thomas, K. W. y Kilmann, R. H. (1974). *The Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*. Mountain View, CA, Estados Unidos: CPP, Inc.
- Tomasello, M. (Ed.) (2010). *¿Por qué cooperamos?* Madrid, España: Katz.
- Waal, F. De (2011). *La edad de la empatía. ¿Somos altruistas por naturaleza?* Barcelona, España: Tusquets.
- Wilson, K. G. y Luciano, M. C. (2002). *Terapia de aceptación y compromiso (ACT). Un tratamiento conductual orientado a los valores*. Madrid, España: Pirámide.
- Winslade, J. y Monk, G. (2000). *Narrative Mediation. A new approach to Conflict Resolution*. San Francisco, CA, Estados Unidos: Jossey-Bass.
- Winslade, J. y Monk, G. (2008). *Practicing Narrative Mediation. Loosening the Grip of Conflict*. San Francisco, CA, Estados Unidos: Jossey-Bass.
- Winslade, J. y Monk, G. (2013). *When Stories Clash: Addressing Conflict with Narrative Mediation*. Versión Kindle. Chagrin Falls, OH: Taos Institute.