

## **Análisis del proceso de comunicación en un proceso de mediación de conflictos con una pareja de separados, basado en la teoría de la acción comunicativa de Habermas y el modelo relacional simbólico\***

### **Communication analysis to the type of dialogues occurred in a conflict mediation process with a separated couple, based on Jurgen Habermas action communication theory and the symbolic relationship model of mediation (MRS)**

**María Helena Restrepo Espinosa\*\***  
Universidad del Rosario, Colombia

**Olmedo Campos**  
**Seminario Mayor de Bogotá**  
**y Universidad del Rosario**

Recibido: 12 de agosto de 2009  
Revisado: 5 de octubre de 2009  
Aceptado: 13 de diciembre de 2009

#### **Resumen**

Este es un estudio de caso, realizado con una pareja de separados con quienes se llevó a cabo una mediación familiar en el Consultorio Jurídico de la Universidad del Rosario. El propósito fue analizar el proceso de comunicación que emergió durante el proceso de mediación, basado en el Modelo Relacional Simbólico (MRS) desarrollado por la Escuela de Altos Estudios de la Familia de la Universidad Cattólica del Sacro Cuore de Milán. Los instrumentos utilizados para la recolección de la información se diseñaron con base en el MRS y la pragmática formal del lenguaje de Jurgen Habermas. Esta última se utilizó para analizar la acción comunicativa a partir de la identificación de los actos de habla de los enunciados textuales de la pareja, en las diferentes fases del proceso de mediación, lo que permitió visibilizar sus efectos. Los instrumentos desarrollados con este fin y los resultados arrojados en su aplicación, permiten enunciar que la pragmática formal del lenguaje puede ser una herramienta para articular la conceptualización teórica del modelo MRS con la investigación empírica.

**Palabras clave:** mediación, conflicto, mediación de pareja, mediación de familia.

---

\* Artículo de investigación. Programa de Psicología de la Universidad del Rosario.  
\*\* Correspondencia: María Helena Restrepo Espinosa, Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia. Correo electrónico: maria.restrepo41@urosario.edu.co, mariestrepo@yahoo.com. Dirección postal: Calle 124 No. 7 C- 44, Bogotá, Colombia. Olmedo Campos, correo electrónico: olcampos16@hotmail.com, campos.olmedo@ur.edu.co.

## Abstract

The present includes a case study of a family mediation process with a separated couple in a Judiciary Consultant service of the Rosario University at Bogotá, Colombia. Its purpose was to analyze the type of communication dialogues that occurred during the mediation process, based on Jurgen Habermas Action Communication Theory and the Symbolic Relationship Model of Mediation (MRS) developed by the School of Family Studies of the *Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano*. The core of the conflict mediation process is centered upon the comprehension of bonding in a couple, family or community members, as well as the symbolic meaning that act as regulators of the relationship. The structure of the bonding between a couple, together with the basic gender differences between being a man or a woman, and the task of providing for the generations within the conscience of nurturing, is basic to guarantee the maintenance of the parental task for their offspring after the rupture of the marriage bonding.

**Key words:** family mediation, conflict mediation, couple mediation.

## Introducción

En Colombia, particularmente en las últimas décadas, los fenómenos de violencia que caracterizan las relaciones sociales, han contribuido al ejercicio de la justicia por poder y a legitimar formas de interacción que llevan a su vez a la polarización de los conflictos, a la anulación de la riqueza que puede ofrecer la diferencia y a la diversidad en la búsqueda de nuevas alternativas de solución, dando lugar a la falta de participación, compromiso y responsabilidad social (Palacios, 2003; González, 2005; Sánchez, 2006 y San Miguel & Figueroa, 2000).

El incremento de separaciones y de divorcios, el descenso de la natalidad, las formas de vida extramatrimonial, las estructuras tipológicas (como la familia monoparental y madre cabeza de hogar), familias reconstituidas y la lucha por la adopción, entre otros, implican cambios sociales que están asociados con las problemáticas más relevantes del mal estar actual (Bauman, 2005; Doltó, 1992, 1994, 1997, 1998, 1999 y 2001, Flaquer, 1998 y Philippe, 2002). La dimensión del discurso acerca del conflicto, así como la violencia y sus diferentes manifestaciones, generan retos para el entendimiento de las causas estructurales que incluyen formas nuevas y antiguas de vinculación social (Gutiérrez de Pineda, 1975 y 1999; Kizer & Pigna-

tiello, 2002; Palacios, 2003; González, 2005; Rengifo, 2005 y Sánchez, 2006). Es común observar que el conflicto y las formas de intervenirlo son un reto para los profesionales interesados en el marco constructivo de la promoción de la salud mental, en la medida en que, sin desconocer la magnitud de la problemática, permite pensar en intervenciones prospectivas que afecten el costo de éstas en las vidas saludables perdidas en la perspectiva de la proyección social (Restrepo, 2006). Es esta la línea bajo la cual se orienta el presente trabajo, en la que se plantea el interés de ampliar el horizonte para situarse en la perspectiva de lo que puede unir, ligar y fortalecer el vínculo y por ende el capital social.

En la relación humana, el conflicto es inherente a la constitución de los sujetos sociales en tanto es expresión de la cultura e incluye la dificultad para integrar la diferencia y la diversidad en el individuo y en la sociedad (Freud, 1978; Erikson, 1983, 1990; Marzotto & Telleschi, 1999). En la pareja, la diferencia entre ser hombre y ser mujer implica una base dramática que se complejiza por las historias que cada uno de los miembros porta. El conflicto implica un reto que funda la relación de pareja (género) y que determina la forma en que se desarrolla el vínculo entre sus miembros, en tanto no es sólo afectivo sino también ético. Cuando esta diferencia original no se entiende y no se resuelve, puede llevar a una separación,

implicando una ruptura o fractura del vínculo, lo que afecta en la mayoría de los casos en forma significativa la función parental frente a los hijos (generación) (Cigoli & Scabini, 2007 en González, 2007 (editora académica). Informe ICBF, 2004; Lacan, 1977; Laing, 1982; Rossi, 2005; Rojas de González, Fonnegra & Pérez, 2004 y Roudinesco, 2003). De lo anterior, se desprenden graves consecuencias en la identidad de éstos y en el entendimiento de cómo funcionan los intercambios afectivos: el dar, el recibir y la reciprocidad; así como, la comprensión de su lugar en la familia y el papel a desarrollar en la sociedad (Cigoli, 1999; Doltó, 1998a y Cigoli & Scabini, 2007).

La pareja separada o divorciada, a menudo afectada por el dolor y la conflictividad, se caracteriza por posturas ambivalentes frente a la forma de criar a sus hijos, llevando incluso a la disociación en los vínculos de cada padre con los hijos, trasladando los conflictos no resueltos de ésta hacia sus hijos que con frecuencia se tornan objetos de intercambio y de negociación (Carrillo, 2003; Doltó, 1986, 1997; Cigoli, 1999 y 2006 y Scabini & Cigoli, 2003 y Soler, 2001). Otras veces, como ocurre bastante en Colombia (véase el informe sobre el estado actual de los derechos de los niños y la situación con respecto a las demandas por paternidad, ICBF, 2004), la relación de los hijos, en especial de los hijos con el padre, desaparece del escenario familiar cuando acontece una separación ya que en ésta, la relación del hijo con el padre, depende y está mediada por la relación del padre con la madre. Para justificar lo dicho, Suares (2002) afirma que:

Los conflictos conyugales han resultado ser los mejores pronosticadores de problemas de desajuste en los chicos. Es importante saber con qué frecuencia pelean los padres y quizá más importante es cómo lo hacen, es decir, el monto de agresividad e ira que manifiestan el uno contra el otro. La violencia física es la más perjudicial. La relación de base de los padres es fundamental (p. 67).

De lo anterior, es posible deducir que la forma como interpretamos los seres humanos la realidad social está determinada por estructuras de len-

guaje y de significación; y esto a su vez determina el accionar social según los procesos de comunicación (Habermas, 1987 y Londoño, 2004).

El interrogante con lo planteado anteriormente es: cómo la mediación de conflictos constituye una herramienta que puede aportar al entendimiento de estas condiciones, en la medida que busca alternativas de intervención psico-social que coadyuven en el desenvolvimiento constructivo del conflicto subyacente en las parejas en procesos de separación, divorcio o que separadas aún mantienen los conflictos, para lo cual esta escuela de la Universidad Católica de Milán ofrece un modelo conceptual y un paradigma para la intervención en esta área de la mediación social (Cigoli & Scabini, 2007, Maiocchi, 2001 y Scabini y Bramanti, 2004). Ésta ha desarrollado la mediación como aquello que permite restablecer la capacidad de regenerar los vínculos en una función parental que debe ser replanteada y reformulada en una nueva estructura relacional como resultado de una separación conyugal. Esto, orientado por los principios de la reciprocidad y la responsabilidad en la interacción como el dar, el recibir y el reponer o retribuir; y, ordenados por principios éticos de confianza, esperanza, justicia y lealtad que se traduzcan en forma de pactos o acuerdos; que reduzcan el impacto que el conflicto parental pueda tener en los hijos e hijas en la perspectiva del desarrollo humano (Doltó, 1997, Cigoli, 2001, Cigoli & Scabini, 2007).

Los conflictos no tramitados y que emergen como expresión de las diferencias no entendidas, generan problemas que aquejan la salud mental y que se manifiestan en la relación entre los seres humanos, sus ambientes y entornos, así como, los roles y las funciones que cumplen en las dinámicas de lo social. El alto grado de conflictividad negativa, los fenómenos de violencia y la falta de coherencia que se observa en éstos, tanto en lo macro (social) como en lo cotidiano (relacional) y que implican la ruptura de los vínculos que sustentan el tejido social, justifican la búsqueda de nuevos paradigmas y modelos que permitan desarrollar acciones orientadas hacia el afrontamiento de los conflictos. Asumirlos como retos para la construcción de las relaciones en concordancia con el en-

foque de la promoción de la salud mental (Milmaniene, 1995, Restrepo, 2006). El MRS constituye una alternativa de intervención en mediación que concuerda con los principios orientadores del enfoque de promoción y del desarrollo humano, en la medida en que sin desconocer el impacto de la conflictividad que subyace en las problemáticas, permite pensar en posibilidades constructivas y regeneradoras de lazo y vínculo social orientadas por los principios de justicia y equidad.

La mediación como herramienta de intervención busca que las diferencias que operan en éstos se orienten por procesos de comprensión, en la medida en que puedan generar consenso y de lo cual se espera la construcción de nuevas acciones en las relaciones sociales, en especial las de la pareja y la familia. Esto orientado a producir un efecto sobre los vínculos y sobre las relaciones para potenciar en el reconocimiento de las necesidades de cada uno y del compromiso entre ellos, una ética que funcione como reguladora de la relación social en la que se pueda potenciar la inclusión y que desde la diversidad de las necesidades de los seres humanos y de sus posturas e intereses, pueda ser orientada por principios universales de justicia y equidad, entre los géneros y sus generaciones (Bramanti, 2005; Cigoli & Scabini, 2007 y Redorta, 2004).

Asimismo, la investigación empírica sobre los efectos de los cambios en los vínculos y su acción en lo social no ha sido muy desarrollada. A partir de esto, es posible pensar que la propuesta del MRS como paradigma de mediación social puede ser complementada por la teoría desarrollada por Jurgen Habbermas, con respecto a la acción comunicativa y al papel que puede desempeñar ésta como agente de transformación en la conciencia social (Habbermas, 1987; Franco & Ochoa, 1997; Giddens, 2001 y Londoño, 2004). En este sentido, la pragmática formal de lenguaje se propone como herramienta de investigación empírica para constatar si los procesos comunicativos desarrollados en la mediación desde el MRS se orientan hacia la comprensión de las necesidades e intereses de cada una de las partes en conflicto, y no tanto hacia la eliminación de las diferencias a partir de la orientación hacia lo estratégico en

tanto busca modificar la percepción de la otra parte y así eliminar el conflicto. En esta perspectiva, el efecto de la mediación debe ser orientado hacia el consenso entre las partes, lo que implica el supuesto de poder fundar un acuerdo o un pacto entre éstas, y es esto lo que operaría como regulador en tanto el acuerdo del que se deriva el compromiso; se da por convicción y no por imposición. Esto de acuerdo con la propuesta metodológica de Tamanza (2002).

### *La pragmática formal del lenguaje como instrumento de mediación*

En la postura epistemológica adoptada, se parte de la siguiente tesis: la relación razón, lenguaje y comunicación se explica desde la perspectiva de la ciencia del lenguaje en el proceso de la racionalidad del signo, del símbolo, como también su codificación o descodificación para determinar la interpretación del mensaje. A este respecto, la lingüística y la semiología juegan un papel determinante en las relaciones entre el sujeto y el objeto, mediadas por los mecanismos o procesos de interpretación, que se ocupan de las estructuras sintácticas, semánticas y semióticas en su conjunto; de los signos, los símbolos, los códigos y las señales, ciencias que se interesan por los aspectos internos y externos de la lengua como la lingüística y la semiología o semiótica. En términos generales, el ser es lenguaje y todo aquello que es el lenguaje puede comprenderse (Londoño, 2004).

En esta investigación, se realizó un intento de articulación entre la pragmática formal del lenguaje como instrumento de aplicación empírica para identificar, a través de los tipos de actos de habla referidos a la acción comunicativa (constatativos, regulativos y expresivos); y, los vinculados con la acción estratégica (perlocucionarios e imperativos) respectivamente, el tipo de acción comunicativa que subyace en el proceso de mediación en una pareja de separados.

Lo anterior está basado en la hipótesis de que los actos de habla constatativos (acción de conversación), regulativos (acción regulada por normas)

y expresivos (acción dramaturgica), como componentes de la acción comunicativa, al ser utilizados en un proceso de mediación por parte de los miembros de la pareja, en relación con su propia interacción (género) y en relación con sus hijos (generación), promueven el acercamiento entre éstos y fortalecen el vínculo o el lazo que los une (liga). Esto es compatible con los términos de la representación que se tiene de la noción de vínculo el cual, a través de la percepción que se tiene de la justicia y la lealtad (al estar basados en la comprensión de intereses y pretensiones mutuas), regulan la interacción y por tanto ordenan la acción comunicativa hacia la racionalidad. Con ello los atributos del dar mutuamente, del recibir mutuamente y del reponer e intercambiar mutuamente, se fortalecen en la idea de mutualidad de un nuevo vínculo que restituye la generatividad.

Por el contrario, la presencia de los actos de habla perlocucionarios e imperativos que están asociados a la acción estratégica, al ser utilizados en un proceso de mediación por parte de los miembros de la pareja, en relación con su propia interacción (género) y en la relación con sus hijos (generación), promueven distanciamiento entre éstos, lo que se espera desuna o desligue el vínculo en la medida en que para este efecto se puede traducir como injusticia, y, falta de lealtad o deslealtad en la percepción del otro; así como, en la representación que se tiene del vínculo y la forma como opera éste en la relación. Esto basado en la medida en que los intereses y las pretensiones de la acción comunicativa siguen orientándose hacia lo individual.

## Método

### *Tipo y diseño de investigación*

Es un estudio de caso debido a que busca develar la particularidad y la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias típicas. De acuerdo con esto, es un estudio descriptivo no estructurado que se refiere a una única unidad muestral, la pareja de separados, y es instrumental debido a que fueron los investigadores quienes eligieron intencional-

mente el caso para realizar la mediación. Este tipo de estudios se ha utilizado para realizar un análisis minucioso de un proceso individual que permite develar la dinámica y la explicación de un fenómeno a fondo (Navarro & Díaz, 1995; Solano, 2005).

La presente investigación utilizó técnicas cualitativas y cuantitativas para el análisis de la información.

### *Población y muestra*

Para este estudio de caso se trabajó con una pareja de separados, con dos hijas, que solicitó voluntariamente la mediación en el Consultorio Jurídico de la Universidad del Rosario en la Ciudad de Bogotá.

El hombre, de 43 años de edad, empleado y de estrato socioeconómico 2, oriundo de Bogotá y técnico del Sena en Diseño Gráfico. Desciende de una familia de tres hermanos (una hermana y un hermano), su madre ya muerta y su padre vivo. Para efectos de la reserva y respeto del anonimato y la confidencialidad, se le denominará en el análisis con el nombre de José.

La mujer, de 42 años, de edad, de estrato socioeconómico 2, oriunda de un municipio de Cundinamarca, de profesión servicios generales de aseo, trabaja en empleo informal y de estrato 2. Desciende de una familia de 7 mujeres y un hombre, de madre viva y padre fallecido. Para efectos de la reserva y respeto del anonimato y la confidencialidad, se le denominará en el análisis de los datos con el nombre de María.

La pareja contrajo matrimonio legalmente en el año 1986 y de cuya unión existen dos hijas de 15 y 16 años de edad, respectivamente. La pareja está separada desde el año 2002, como consta en los archivos del Consultorio Jurídico de la Universidad del Rosario y solicitó previamente un proceso de conciliación que fue realizado el día 8 de agosto de 2002 en el Centro de Conciliación del Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario de Bogotá. Los temas sobre los cuales se basó la anterior conciliación fueron los típicos y protocolarios que

en general versan sobre la unión marital de hecho, la custodia de las hijas, la regulación de las visitas, la disolución y liquidación de la sociedad patrimonial, además de acuerdos adicionales. En esta conciliación se determinó que las hijas vivirían con el padre por la incapacidad de la madre de sustentar la capacidad para hacerse cargo económicamente, con la implicación de que la custodia fue otorgada al padre y la patria potestad si es compartida. Esta conciliación fue firmada debidamente según acuerdo de las dos partes.

### *Instrumentos*

Para el desarrollo de la investigación se diseñaron dos instrumentos con base en el MRS y en la pragmática formal del lenguaje, basada en la teoría de la acción comunicativa de Jürgen Habermas. El objetivo propuesto fue el de registrar y clasificar los actos de habla y su frecuencia de aparición, para analizar el tipo de comunicación en una pareja de separados durante un proceso de mediación familiar relacional simbólica.

### *Bases epistemológicas de los instrumentos*

De acuerdo con la postura epistemológica ya mencionada, se parte de la tesis de Londoño (2004) en la cual postula la relación razón, lenguaje y comunicación que se explica desde la perspectiva de la ciencia del lenguaje en el proceso de la racionalidad del signo, del símbolo, como también su codificación o descodificación para determinar la interpretación de los mensajes en la comunicación humana en tanto permite develar la relación entre el sujeto y el objeto, que está mediada por los mecanismos o procesos de interpretación. Es en esa medida en que al ocuparse de las estructuras sintácticas, semánticas y semióticas; así como de los signos, los símbolos, los códigos y las señales, es una forma válida en las ciencias que se interesan por los aspectos internos y externos de la lengua como son la lingüística, la semiología y la semiótica.

En el análisis de contenido textual, Habermas (1987) introduce la categoría Racionalidad de la

Acción dentro de la Teoría de la Acción Comunicativa. En dicha categoría se establece que, mediante el análisis del uso del lenguaje (pragmática empírica) se encuentran unos patrones de uso (pragmática formal del lenguaje) común en todas las lenguas modernas, que permiten develar o poner al descubierto la intencionalidad de los sujetos o agentes dentro de su relación con el mundo objetivo, el mundo de las relaciones sociales (aquí es donde se aplicará para esta investigación) y el mundo subjetivo. Así: “Los procesos de argumentación en el contexto de la lengua se producen como tentativas de encontrar soluciones a conflictos manifiestos o latentes relacionados con las necesidades según la capacidad de entendimiento y la forma de asumir la problemática” (Londoño, 2004, p. 51).

El concepto de Racionalidad de la Acción es una categoría teórica que articula los conceptos de “racionalidad” desde una perspectiva histórica del proceso de conocimiento; y, de “acción” desde una perspectiva sociológica desarrollada por Habermas (Franco & Ochoa, 2001).

La acción regulada por normas está referida a los miembros de grupos sociales que orientan sus actos por valores comunes: “Las normas expresan un acuerdo existente en un grupo social” (Habermas, 1987, p. 123). Los miembros de una colectividad donde rige una norma determinada esperan unos de otros que las acciones obligatorias o prohibitivas, se ejecuten u omitan de acuerdo con la norma (Franco & Ochoa, 1997). Este tipo de acción presupone la relación del actor con dos mundos. El mundo objetivo de estados de cosas existentes y el mundo de las interacciones o relaciones entre “yo y otro” de los sujetos, es decir, el mundo de las relaciones sociales (Franco & Ochoa, 1997).

La acción dramática hace referencia a los participantes de una interacción, que se convierten en público los unos para los otros, en una escena en la cual ellos mismos actúan. Los actores proyectan imágenes al poner de manifiesto los componentes y propósitos de su propia subjetividad: “Todo agente puede controlar el acceso de los demás a la esfera de sus propios sentimientos, pensamientos, actitudes, deseos, etc., a la

que sólo él tiene acceso privilegiado” (Habermas, 1987, p. 124).

La Acción Comunicativa está referida a la interacción de por lo menos dos agentes con capacidad de lenguaje y de acción que entablan relación con propósitos de entendimiento mutuo. De este modo: “Los actores buscan entenderse sobre una situación de acción para poder así coordinar de común acuerdo sus planes de acción y con ello sus acciones” (Habermas, 1987, p. 124). Cuando se habla de sujetos capaces de lenguaje se refiere ya sea a que utilicen medios verbales o extraverbales, en el proceso de expresar un ego a un áter un contenido significativo. La idea central aquí es la interpretación, la cual se refiere básicamente a la negociación de definiciones sobre la situación susceptible de consenso (Franco & Ochoa, 1997). En este modelo de mediación MRS, el lenguaje y la interpretación ocupan un lugar primordial; y es aquí cuando se comprende que:

la relación entre el concepto Racionalidad y Acción, que permite construir una categoría para la interpretación crítica de textos discursivos sobre [la noción de vínculo en la pareja en proceso de separación o divorcio]. Este tipo de acción establece la relación del actor con los tres mundos (el objetivo, el de las relaciones sociales y el subjetivo) (Franco & Ochoa, 1997, pp. 59-62).

Habermas al definir la acción instrumental, la acción estratégica y la acción comunicativa, como tres tipos de acción distintos, parte del supuesto de que las acciones concretas se pueden clasificar según estos tres tipos. Asimismo toma la clasificación de Austin que distingue los actos de habla locucionarios, de los perlocucionarios y de los ilocucionarios, vinculándolos conceptualmente a la acción instrumental, la acción estratégica y la acción comunicativa respectivamente; señala también que los actos locucionarios son aquellos en los que el hablante expresa estados de cosas, es decir, describe o explica situaciones reales del mundo objetivo; los actos perlocucionarios son aquellos en los que el hablante busca causar un efecto sobre el oyente, es decir, el hablante dice algo buscando que el oyente actúe de determina-

da manera que contribuya a la consecución exitosa de los fines del hablante sin que el oyente esté enterado realmente de tales fines; y los actos ilocucionarios son aquellos en los que el hablante dice algo con la intención de que el oyente entienda y acepte su emisión, es decir, el hablante dice algo con un propósito comunicativo con el fin de coordinar las acciones entre hablante y oyente (Franco & Ochoa, 1997). Así: “Los tres actos que distingue Austin pueden, por tanto, caracterizarse de la siguiente forma: decir algo [locucionario]; hacer diciendo algo [ilocucionario]; causar algo mediante lo que se hace diciendo algo [perlocucionario]” (Habermas, 1987, p. 371).

De otra parte, Habermas señala también las condiciones de cumplimiento referidas al hablante cuando éste emite un acto de habla imperativo, lo que es interpretado por el oyente con el sentido de una obligación; de este modo:

el oyente entiende un imperativo si sabe qué tiene que hacer u omitir para que se produzca el estado de cosas ('p') deseado por H [hablante]. Con ello sabe también cómo podría conectar sus acciones con las acciones de H (Habermas, 1987, p. 384).

Vinculadas con las condiciones de cumplimiento están también las de sanción cuando el contexto de interacción está normatizado institucionalmente por reglas o códigos de obligatorio cumplimiento. Cabe aclarar que los actos de habla imperativos sí entrañan una condición perlocucionaria, porque claramente se pretende causar un efecto con lo que se dice con ellos, dentro de una relación de poder (Franco & Ochoa, 1997).

El análisis de la Pragmática Formal conjuga las pretensiones de validez de los enunciados (emisiones o actos de habla) con las diferentes condiciones de significado. Las pretensiones de validez están conectadas internamente con razones; tanto

El pensamiento y el reconocimiento de una pretensión de validez, están sometidos a restricciones convencionales, puesto que tal pretensión sólo puede ser rechazada en forma de

una crítica, y contra la crítica sólo puede ser definida en forma de una refutación a esa crítica (Habermas, 1987, p. 386).

Esto significa que los actos ilocucionarios que constituyen el medio de coordinación de las acciones entre un hablante y un oyente en ideales, en un contexto consecuentemente comunicativo, siempre cumplen unas condiciones de significado y siempre las pretensiones de validez de las emisiones son susceptibles de crítica con base en razones y son defendibles con base en razones, las cuales deben estar fundamentadas en la verdad, la veracidad y la rectitud; las cuales se refieren a la certeza de lo que se dice, la sinceridad de lo que se expresa y la honestidad con que se dice algo (Franco & Ochoa, 1997).

### Procedimiento

Siguiendo la propuesta de Habermas de la Pragmática Formal, se proponen los actos de habla como unidades lingüísticas para el análisis de la acción comunicativa. Estos son: Actos de habla perlocucionarios e imperativos, constataivos, regulativos, expresivos; durante tres fases del proceso de Mediación: Pre-mediación y Mediación y el total del proceso.

### Resultados

Los resultados del proceso del presente estudio de caso son presentados desde lo cuantitativo y lo cualitativo de acuerdo con las etapas del proceso de mediación y las estructuras de género y generación. Están basados en los datos obtenidos por el instrumento de registro y clasificación de la pragmática formal del lenguaje en las sesiones de las etapas del proceso de mediación, con las categorías conceptuales del MRS. En esta medida, integran lo cuantitativo como frecuencia de aparición y de distribución, y lo cualitativo a través de la categorización de los conceptos que sustentan a la pragmática, en tanto los actos de habla y la noción de vínculo según el paradigma del MRS. Esta información se representa a través de gráficas que ilustran los porcentajes correspondientes a la distribución de los datos, según las categorías desarrolladas conceptualmente.

### Resultados correspondientes a José y María en el proceso total de mediación (premediación-mediación) referentes a la pragmática formal del lenguaje

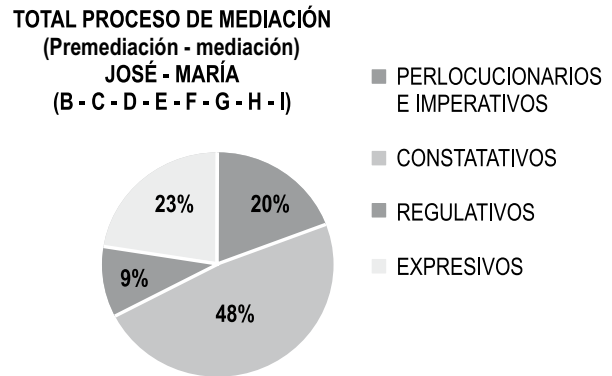


Figura 1. Actos de habla total del proceso de mediación (premediación-mediación) José-María (B-C-D-E-F-G-H-I).

Nota. Hubo un total de 430 actos constativos (48%); 204 actos expresivos (23%); 175 actos perlocucionarios e imperativos (20%) y 85 regulativos (9%).

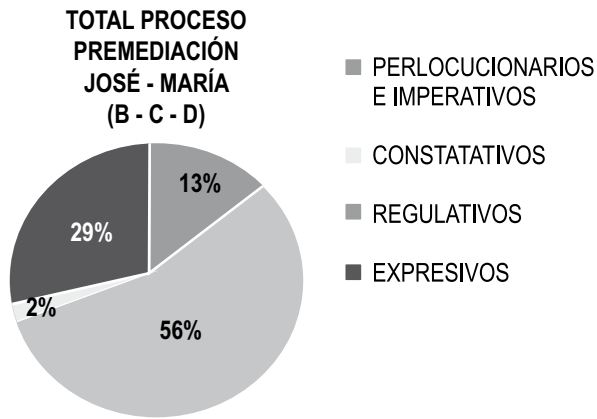
Los resultados del proceso total de mediación (premediación y mediación) con respecto a los tipos de actos de habla permiten observar que existe una primacía de aquellos de tipo constativo con una frecuencia del 48%, seguidos de los de tipo expresivo con una frecuencia del 23%, perlocucionarios del 20% y, sólo un 9% son de tipo regulativo (Figura 1).

### Resultados correspondientes a José y María en el proceso de premediación referentes a la pragmática formal del lenguaje

Tal y como puede observarse, hay una tendencia hacia una mayor equivalencia en los diferentes actos de habla. Continúa observándose primacía



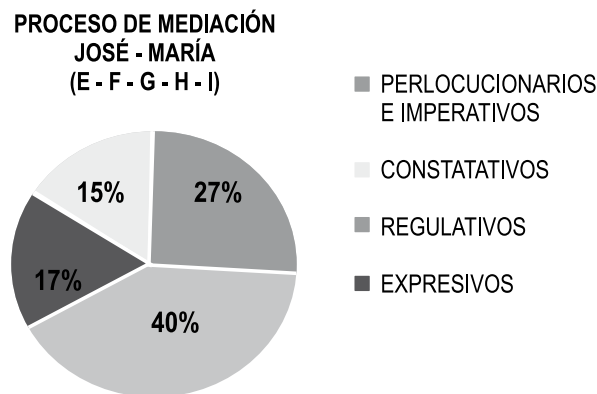
de los actos de habla constatativos, pero con mayor presencia y simultáneamente de los perlocucionarios e imperativos. Existe mucha similitud en ambos tanto en José como en María (Figura 2).



**Figura 2.** Actos de habla total proceso de premediación José-María (B-C-D).

**Nota.** Hubo 257 (56%) actos de habla constatativos; 134 (29%) expresivos; 61(13%) perlocucionarios e imperativos y 11 (2%) regulativos.

### Resultados correspondientes a José y María en el proceso de mediación referente a la pragmática formal del lenguaje



**Figura 3.** Actos de habla proceso de mediación José-María (E-F-G-H-I).

**Nota.** Hubo 173 (40%) actos de habla constatativos; 114 (27%) perlocucionario e imperativo; 74 (17%) regulativos y 70 (16%) expresivos.

Tal y como puede observarse en la Figura 3, hay una tendencia hacia una mayor equivalencia en los diferentes actos de habla. Continúa observándose primacía de los actos de habla constatativos, pero con mayor presencia y simultáneamente de los perlocucionarios e imperativos.

### Discusión

Los resultados de este estudio permiten concluir que es posible develar factores subyacentes a la comunicación en el modelo MRS de mediación de conflictos, según la Escuela de Milán.

El valor metodológico de este estudio redunda específicamente en la construcción de instrumentos útiles para registrar y analizar los actos de habla que emergen en el proceso de mediación en relación con la noción de vínculo. La novedad está en utilizar la pragmática formal del lenguaje como complemento para la interpretación de los actos de habla, por ende poder deducir bajo qué accionar está pretendida la acción comunicativa. En esa medida, sin pretender descubrir la verdad, la ética sólo opera con la pretensión de ubicar la veracidad para cada uno de los miembros de la pareja, como algo que ordena su actuar y que consta de expresar, argumentar, constatar, para llegar a comunicar, comprender y hacerse comprender (Marzoto & Tamanza, 2003 y 2007). Es por esto que la comprensión está indicada por los tipos de actos de habla de modo comunicativo que emiten los sujetos humanos dotados de capacidad racional, en la medida en que su actuar (acción) se guía bajo el supuesto de la búsqueda de la verdad y no de las estrategias o del ejercicio del poder (perlocucionarios e imperativos), para demostrar su idea de veracidad o actuar en pro de su interés particular.

Asimismo, la pragmática formal del lenguaje como instrumento de análisis permitió constatar cómo en la interacción mediada por el lenguaje, reconocida como acción comunicativa, a través

del análisis de los actos de habla puede dar cuenta de las transformaciones que se dan a la luz de un proceso de mediación. Una hipótesis de trabajo para futuros estudios más conclusivos puede basarse en la tesis de que es posible suponer que existe una diferencia visible entre la orientación de la acción comunicativa en las diferentes fases de la mediación. Por ejemplo, en el inicio de la mediación (premediación) los actos de habla estarían mayormente orientados hacia la acción estratégica para influenciar al otro o lograr el éxito, pero que en la medida en que se desarrolla la mediación, se van orientando hacia una acción comunicativa más regulativa (en relación con el reconocimiento de su papel frente a su generación) en parejas en conflictos de separación o ya separados, puesto que esto confirmaría que se sale del marco de la relación de género hacia la generación.

Como aporte del presente trabajo se incluye la siguiente reflexión que permite contribuir a la formación del mediador basada en la experiencia que ha aportado la aplicación de la pragmática formal del lenguaje y la conceptualización desarrollada por Habermas acerca de la racionalidad de la acción.

## Referencias

- Bramanti, D. (2005). *Sociologia della mediazione, teorie e pratiche della mediazione di comunità*. Milán: FrancoAngeli.
- Bauman, Z. (2005). *Amor Líquido*. Buenos Aires: FCE.
- Carrillo, S. (2003). *El rol del padre en el desarrollo social del niño*. Bogotá: CESO-Uniandes.
- Cigoli, V. (1999). Legami e proceso di divorzio: vicissitudini generazionali. En *Conyugalità e genitorialità: Nella Società complexa*. Atti del Primo seminario Internazionale del Redif a cura de Donatella Bramanti. Milán: Vita e pensiero.
- Cigoli, V. (2006). *Psicología della Separazione e del Divorzio*. Bologna: Il Mulino.
- Cigoli, V., y Scabini, E. (2007). La mediación familiar: El horizonte relacional simbólico. En González, M.I. (Editora Académica). (2007). *El Cuidado de los vínculos. Mediación familiar y comunitaria*. Bogotá: Colección de Textos de Psicología. Universidad del Rosario.
- Cigoli, V., y Scabini, E. (2007). Relación Familiar: La perspectiva psicológica. En González, M.I. (Editora Académica). (2007). *El Cuidado de los vínculos. Mediación familiar y comunitaria*. Bogotá: Colección de Textos de Psicología. Universidad del Rosario.
- Doltó, F. (1992). *La dificultad de Vivir*. Vol. I y II. Barcelona: Gedisa.
- Doltó, F. (1994). *Solitude*. Francia: Gallimard.
- Doltó, F. (1997). *Cuando los padres se separan*. (3a. reimpresión). España: Paidós.
- Doltó, F. (1998). *Diálogos en Québec*. Argentina: Paidós.
- Doltó, F. (1998a). *El niño y la familia*. (1a. ed.). España: Paidós.
- Doltó, F. (1999). *La causa de los niños*. España: Paidós.
- Doltó, F. (2001) *Infancias*. Argentina: Libros del Zorzal.
- Erikson, H. E. (1983). *Infancia y sociedad*. (9ª. ed.). Argentina: Hormé S.A.
- Erikson, H. E. (1990). *El ciclo vital completado*. (2a. reimpresión). México: Editorial Paidós.
- Franco, N. C. & Ochoa, L.F. (1997). *Racionalidad de la acción en la evaluación*. Bogotá: Magisterio.
- Flaquer, LL. (1998). *El destino de la familia*. Barcelona: Ariel.
- Freud, S. (1978). *El Malestar de la cultura. Obras completas*. Madrid: Biblioteca Nueva.

- Giddens, A. et al. (2001). *Habermas y la Modernidad*. Madrid: Ediciones Cátedra.
- González, J. E. (2005). *Legitimidad y cultura*. Bogotá: Colección CES. Universidad Nacional de Colombia. Arfo Editores e Impresores.
- González, M.I. (2007). *El Cuidado de los vínculos. Mediación familiar y comunitaria*. Bogotá: Colección de Textos de Psicología. Universidad del Rosario.
- Gutiérrez de Pineda, V. (1975). *Familia y cultura en Colombia*. Bogotá: Biblioteca Básica Colombiana.
- Gutiérrez de Pineda, V. (1999). La dotación cualitativa de los géneros para su estatus-función. *Nómadas*, 11, 148-165.
- Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa*, t. I. Madrid: Taurus.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. República de Colombia (mayo, 2004). *Tercer informe de Colombia al Comité de los Derechos del Niño 1998-2003*. Recuperado el 29 de agosto de 2007 de <http://www.icbf.gov.co>.
- Kizer, C. & Pignatiello, A. (2002). *Cómo se anudan los vínculos sociales contemporáneos. II Jornada Anual de Psicoanálisis: Nueva Escuela Lacaniana NEL*. Venezuela: Sede Caracas.
- Lacan, J. (1977). *La familia*. Argentina: Homo Sapiens.
- Laing, R.D. (1982). *El cuestionamiento de la familia*. España: Paidós.
- Londoño, A. E., (2004). *Lenguaje, realidad y racionalidad. Paradigmas de la investigación en las Ciencias Sociales*. Bogotá: Alejandría.
- Maiochi, T. (2001). *Tertium Datur en Studi interdisciplinaria sulla famiglia*. Milán: Vita e Pensiero.
- Marzotto, C. & Telleschi, R. (1999). *Comporre il Conflicto Genitoriales. La mediaciones familiare: metodo e instrumenti*. Milán: Unicopli.
- Marzotto, C. & Tamanza, G. (2003). *La Mediazione e la Cura dei Legami Familiari. En Studi Interdisciplinari sulla Famiglia*. Milán: Vita e Pensiero.
- Marzotto, C. & Tamanza, G. (2007). *La mediación y el cuidado de los vínculos familiares. El cuidado de los vínculos. Mediación familiar y comunitaria*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Milmaniene, J. E. (1995). *El padre y el malestar en la cultura en el goce y la ley*. Buenos Aires: Paidós.
- Navarro, P. & Diaz, C. (1995). Análisis de contenido. En *Métodos y técnicas cualitativas en Ciencias Sociales*. Madrid: Editorial Síntesis. Bogotá: Magisterio.
- Palacios, M. (2003). *Entre la legitimidad y la violencia*. (2a. Edición). Bogotá: Norma.
- Philippe, J. (2002). *Dejarás a tu padre y a tu madre*. México: Siglo XXI.
- Redorta, J. (2004). *Cómo analizar los conflictos*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.
- Rengifo, F. (2005). Responsabilidad del sujeto, clínica de la culpa e impunidad. *Desde el jardín de Freud*, 5. Bogotá: Universidad Nacional.
- Restrepo, M. H. (2006). Promoción de la salud mental: un marco para la formación y la acción. *Revista Ciencias de la Salud. Facultad de Medicina de Universidad del Rosario*, 186-193. Edición especial.
- Rossi, L. (compiladora). (2005). *Relación de pareja: retos y soluciones*. México: Editores de Textos Modernos.
- Rojas de González, N., Fonnegra, I. & Pérez, S. (2004). *Separación de las parejas*. Bogotá: Planeta.
- Roudinesco, E. (2003). *La familia en desorden*. Buenos Aires: FCE.

- San Miguel, P. & Figueroa, M. (Editores). (2000). *¿Mestizo Yo?* (1a. Edición). Bogotá: Facultad de Ciencias Humanas Universidad Nacional.
- Sánchez, G. (2006). *Guerras, memoria e historia. La carreta histórica*. Antioquia: Universidad Nacional de Medellín.
- Scabini, E. & Cigoli, V. (2003). *Il modello relazionale- simbolico. Studi familiare sulla famiglia*. Milán: Vita e Pensiero.
- Scabini, E. & Bramanti, D. (2004). *Rigenerare i legami: la mediazione nelle relazioni familiari comunitarie. Studi Interdisciplinari per la Famiglia*. Milán: Vita e Pensiero.
- Solano, S. A. (2005). La utilización del estudio de caso en el análisis local. *Región y Sociedad*, 32 Vol. XVII. 107-140. México.
- Soler, C. (2001). *El padre síntoma*. (1a. Edición). Colombia: Asociación Foro del Campo Lacaniano de Medellín.
- Suares, M. (2002). Mediando en sistemas familiares. *Mediación 11*. Buenos Aires: Paidós
- Tamanza, G. (2002). La Ricerca Cualitativa. En *Nuevo Léxico Familiar*. Milán: Vita e Pensiero.