

Esperanza Morales López

Universidade da Coruña

e.morales.lopez@udc.es | 

Recepción: 19/02/2023, aceptación: 11/07/2023, publicación: 29/12/2023

Resumen: La propuesta del presente trabajo es explorar la relación del análisis del discurso con la práctica de la mediación. En concreto, se propone la reflexión sobre los diferentes marcos cognitivos o narrativas activados por los actores sociales implicados en un conflicto sometido a mediación, así como analizar su posterior evolución.

Para ello se describe un caso de conflicto entre la propietaria de una casa y su vecina por la reparación de una pared. El análisis evidencia la incompatibilidad de los marcos iniciales, aspecto que continúa hasta el momento de su resolución en un acto formal de conciliación. La conclusión apunta a la importancia de la reflexión metadiscursiva de los mediadores sobre la mayor o menor incompatibilidad de tales marcos como paso previo para el despliegue de sus estrategias propias.

Palabras clave: discurso, análisis crítico del discurso, mediación, marco cognitivo, conflicto comunicativo, conflicto polarizado, narrativa, relato, denuncia, resolución de conflictos.

L'anàlisi del discurs i la pràctica de la mediació: la noció de *marc cognitiu*

Resum: La proposta del present treball és explorar la relació de l'anàlisi del discurs amb la pràctica de la mediació. En concret, es proposa la reflexió sobre els diferents marcs cognitiu o narratives activats pels actors socials implicats en un conflicte sotmès a mediació, així com analitzar-ne la posterior evolució.

Per fer-ho, es descriu un cas de conflicte entre la propietària d'una casa i una veïna per la reparació d'una paret. L'anàlisi evidencia la incompatibilitat dels marcs inicials, aspecte que continua fins al moment de la seva resolució en un acte formal de conciliació. La conclusió apunta a la importància de la reflexió metadiscursiva dels mediadors sobre la major o menor incompatibilitat d'aquests marcs com a pas previ al desplegament de les estratègies pròpies.

Paraules clau: discurs, anàlisi crítica del discurs, mediació, marc cognitiu, conflicte comunicatiu, conflicte polaritzat, narrativa, relat, denúncia, resolució de conflictes.

Abstract: The aim of this paper is to explore the relationship between discourse analysis and the practice of mediation. Specifically, it proposes reflecting on the various cognitive frames or narratives activated by the social actors involved in a conflict under mediation, as well as analysing its subsequent evolution.

To this end, a case of conflict is described between the owner of a house and her neighbour over the repair of a wall. The analysis shows the incompatibility of the initial frameworks, an aspect that continues up to the moment of the conflict's resolution in a formal act of conciliation. The conclusion points to the importance of the mediators' meta-discursive reflection on the greater or lesser incompatibility of such frames as a prior step to the deployment of their own strategies.

Keywords: discourse, critical discourse analysis, mediation, cognitive frame, communicative conflict, polarised conflict, narrative, complaint, conflict resolution.

1. INTRODUCCIÓN

Desde hace años, desde la disciplina del análisis del discurso venimos trabajando el tema del conflicto desde diferentes aproximaciones: el análisis del conflicto comunicativo, el ideológico y, más recientemente, el conflicto polarizado (Filardo Llamas y Morales López 2002, Pujante y Prieto Alonso 2022). Asimismo, tras este recorrido tanto teórico como empírico sobre su dimensión discursiva, un siguiente estadio en esta investigación y que se plantea en el presente trabajo consistiría en explorar la relación del análisis del discurso con otras disciplinas que trabajan el conflicto, tal es el caso de la mediación.

Esta interdisciplinariedad es importante realizarla desde nuestra disciplina del análisis del discurso porque es un objetivo que se está haciendo también desde otros campos afines; tal es el caso de los estudios sobre la paz (*Peace Studies*). En concreto, se lo ha planteado Ramsbotham (2017: 4), quien en un momento de esta obra afirma lo siguiente:

The aim of conflict resolution is to overcome violence, not conflict. Conflict should not be overcome, because without it injustice and unjust systems cannot be challenged... [I]n peace talks between undefeated conflict parties, the aim is often not to end the conflict, but to transmute it into non-violent forms of continuing struggle and change.

De este modo, lo relevante es observar el trabajo de mediación en los conflictos como un proceso de interacción dinámico; por tanto, que incluye diferentes etapas; la primera, la del reconocimiento y el análisis en profundidad de las posiciones de cada parte para luego pasar al proceso de mediación y posible fase final (estos dos últimos estadios corresponderían a los actores de la mediación o a los negociadores en situaciones de conflictos radicales). En la primera etapa el análisis del discurso tendría un papel importante porque puede ofrecer un diagnóstico de las distintas posiciones discursivas con el fin de hacer emerger su marco de interpretación. Se trata de observar si se acepta la legitimidad del otro en el diálogo que se promueve desde la mediación y en qué grado se hace: si como antagonista o como interlocutor con quien se puede llegar a algún tipo de acuerdos o consensos. Asimismo, el análisis del discurso puede mostrar los distintos tipos de conflictos en un *continuum* que va desde el conflicto comunicativo (cuyo origen se situaría en el malentendido comunicativo y/o en las distintas expectativas ante un mismo hecho) hasta el conflicto social o ideológico, en todos los casos con mayor o menor polarización. Como ilustración de esta propuesta, se presenta también el análisis de un caso empírico.

El análisis del discurso y la práctica de la mediación: la noción de marco cognitivo

© Esperanza Morales López (2023)

Llengua, Societat i Comunicació, núm. 21

<http://revistes.ub/index.php/LSC/>

ISSN: 1697-5928

lsc@ub.edu

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

[doi:10.1344/LSC-2023.21.4](https://doi.org/10.1344/LSC-2023.21.4)

2. EL CONFLICTO DISCURSIVO

Entendemos el discurso como una unidad retórico-lingüística para construir significado (Halliday 1977); un significado que emerge en las prácticas comunicativas como una construcción negociada entre los participantes. Estos, apoyándose en los recursos disponibles de su repertorio comunicativo, construyen diversas estrategias discursivas encaminadas a la consecución de sus fines comunicativos y acciones, en un contexto concreto (Gumperz 1982, Morales López et al. 2006).

Una noción discursiva importante para el análisis del estadio inicial de cada una de las partes mencionadas es la de marco cognitivo o narrativa, una noción también reconocida por Ramsbotham (2017). Un marco cognitivo es un tipo de construcción que activan los individuos en el proceso comunicativo y en la que pueden entremezclarse también, dependiendo de los conflictos, sus trayectorias sociales e histórico-culturales (Goffman 1974, Lakoff 2007).¹

Entre los miembros de un grupo social cohesionado, la comunicación se desarrolla en general con menos malentendidos y conflictos porque se suelen activar marcos cognitivos o narrativas coincidentes entre sus distintos miembros. La socialización y la interacción continua entre sus miembros van construyendo marcos o narrativas comunes que están siempre en la base de la interpretación de los significados implícitos o inferencias. Sin embargo, cuando se producen conflictos comunicativos, una de las causas puede darse porque el marco de interpretación o la visión del mundo que se activa no coincide entre los distintos interlocutores. Para llegar a un acuerdo en las posiciones divergentes, es necesario realizar ajustes en los marcos activados con el fin de que sea posible la comprensión de las posiciones de los otros. Este trabajo comunicativo de reajuste necesita construirse también discursivamente en la interacción comunicativa con los otros; en el diálogo directo y/o a través de intermediarios, como veremos en el análisis que sigue.

3. ANÁLISIS DE UN CASO

Nos centraremos en este apartado en la reflexión discursiva de una situación de conflicto, resuelto en un proceso de mediación, y al que se ha tenido acceso a través de la documentación y de la narración de la parte demandante. El conflicto tiene que ver con el permiso para reparar una pared colindante (un testero). Para preservar el anonimato de los participantes (en este caso, dos mujeres de mediana edad), se prescindirá de los datos espaciotemporales (no obstante, el caso es relativamente reciente) y las participantes serán denominadas como la «demandante», la dueña (de la casa), y la «demandada», la vecina. El análisis se realiza del resumen oral aportado por la demandante y del que la investigadora fue tomando nota (de este testimonio se seleccionarán algunos fragmentos); otros datos contextuales fueron aportados por la demandante para clarificar mejor el conflicto. Comenzamos por el primer fragmento:

(1) En verano de [año], la vecina inició unas obras en su nueva casa y, a partir de ese momento, empezaron a surgir unas pequeñas grietas en mi pared. Se lo dije a su marido y me contestó que era porque nuestro testero estaba en mal estado. Pasé a verlo y le dije que estaba de acuerdo en arreglarlo antes de que ellos acabaran con las obras. Además, para molestarlos lo menos posible, decidí que lo hiciera el mismo albañil que ellos tenían contratado. Al cabo de unos días, el albañil me preguntó si el arreglo lo podíamos pasar como parte de la obra de la vecina y luego nos arreglábamos entre nosotros. Le contesté que prefería hacerlo con presupuesto y luego factura, y con

¹ Para la noción de *narrativa* y de *relato*, que consideramos términos sinónimos, véase Filardo Llamas y Morales López (2022) y Pujante y Prieto Alonso (2022).

permiso de obras. Me lo pasó finalmente por correo electrónico. Posteriormente, hablé por teléfono con la vecina para solicitarle el permiso para realizar esta obra, dado que solo se podía hacer por la parte de su casa. En esa misma conversación me dijo que sí. Sin embargo, cuando se lo comuniqué al albañil unos días después, me reiteró que no era cierto y que a él no le daban permiso para hacer el arreglo. Luego llegó el invierno y nos dijo que con las nieblas no se podía trabajar en el exterior, además él nos seguía reiterando que los propietarios no le daban permiso para la reparación.

Lo que se observa es que el origen del desacuerdo está en el procedimiento para realizar la reparación del testero. La demandada ha activado un marco distinto al de la demandante: una obra conjunta y tras ella se decide el precio de común acuerdo con el albañil. El marco de la demandante es distinto, obligado también por las circunstancias de su situación personal en ese momento, según ella explica. Estaba implicada en un conflicto medioambiental del que se requerían ciertos compromisos como activista; y, al no ser una vecina de toda la vida (no vivían aún allí), no podía dejar de cumplir los pasos reglamentados. Por esta negativa a seguir el marco de la demandada, esta cambió de opinión.

La demandante pensó una estrategia con el fin de protegerse jurídicamente en caso de algún derrumbe parcial del testero: poner una denuncia por la negativa a la realización de la obra. Era consciente de que no tendría ningún recorrido legal, pero al menos se protegía de posibles daños en los meses siguientes.

La reparación no era urgente, pero tras el invierno la demandante preguntó a otro albañil vecino si era o no conveniente proseguir con la obra. Este actuó también como intermediario indirecto en el conflicto con el fin de conseguir más detalles sobre la negativa, al mismo tiempo que accedía a ver el estado de la pared. Comprobó que la demandada seguía sin modificar su posición, a pesar de que en caso de algún derrumbe parcial iría a parar a su casa, no a la de la demandante. La conclusión del albañil fue que era prudente hacer la reparación en los meses venideros.

Desde el punto de vista comunicativo, de la explicación de la demandante se observa que esta percibe a la demandada inflexible en sus posiciones, la ve molesta por no haberse respetado su marco inicial y tampoco reconoce el daño que le podría causar un testero en mal estado.

Al acercarse el verano, tras recibir la respuesta del archivo de la denuncia citada (por considerarse una falta leve), pero con la preocupación de que la pared seguía en mal estado, la demandante activó inmediatamente un acto de conciliación en el juzgado de paz del pueblo; para ello tuvo que buscar un abogado y un procurador (requisitos preceptivos). La explicación de la demandante continúa en los siguientes términos:

(2) Cuando la vecina recibió la comunicación oficial, se enfadó tanto que se presentó en la puerta de mi casa con toda su familia. Decía que ellos sí que me habían dado el permiso, pero que fui yo la que no quise hacerlo. Fueron tan poco educados que al final les dije que se tenían que marchar y que todo lo que necesitaran explicar lo hicieran a mi abogado. Era ya un caso judicializado. Ella también se tuvo que buscar uno.

El conflicto persiste en esta nueva etapa. Desde la perspectiva de la demandada, sí que había dado el permiso, pero exclusivamente en los términos del marco propio: llegar a un acuerdo informal. No había otro marco posible.

La demandante continúa explicando lo acordado con el abogado: antes del día del acto de conciliación este hablaría con la demandada por teléfono para intentar acercar posiciones, dado que lo importante era conseguir el permiso para la obra y realizarla antes del invierno. Así, el abogado actuó como segundo intermediario, aunque no

consiguió el objetivo y llegó el día citado para la conciliación, tal como continúa la demandante:

(3) Nunca había estado en un acto de este tipo, pero fue muy coloquial porque nos conocíamos todos. El secretario del juzgado nos dejó hablar entre nosotros, pero quienes llevaban la voz cantante eran la vecina y mi abogado. Las llamadas entre ellos habían sido positivas y vi que ella venía con mejor actitud. Enseguida dio permiso para la obra, aunque sobre todo su objetivo era quedar por encima en la imposición de las condiciones: no quería que pisáramos para nada el suelo ni el tejado de su casa, todo lo teníamos que hacer desde nuestro tejado. El abogado explicó que en estos casos la ley obliga al uso de medios convencionales, no extraordinarios. Le dije que intentaríamos pasar por nuestro tejado, pero que habría que hacer la reparación encima de su tejado colindante (más bajo que el nuestro); no se iba a contratar ninguna grúa ni ningún helicóptero. Si se rompía alguna teja, la pagaríamos, pero nada más; y que mejor que no estuvieran en casa ese día por si se caía algún ladrillo. La ley estaba de mi parte. En el documento que firmamos aceptó estas condiciones porque se dio cuenta de que eran requisitos legales, y claramente de sentido común. Al final, repitió varias veces: «Has sido muy lista, has sido muy lista». No dije nada más, porque había firmado. La broma suya ya me había salido bien cara; además de la obra, trescientos euros entre el abogado y la procuradora; a estos profesionales, además, no les cabía en la cabeza haber tenido que intervenir en un acto de mediación con el objetivo de lograr el permiso para arreglar una simple pared.

Como se observa, la estrategia de la denuncia y luego la de activar el acto de mediación habían dado sus frutos. Estaban en conflicto dos marcos iniciales opuestos, porque la demandante se encontraba también en un conflicto, a la vez personal y social, y, según ella, no podía transigir en ese momento. La demandada no estaba en disposición de entender todos estos entresijos; por lo tanto, desde su perspectiva la posición de la demandante era también de intransigencia.

El acto de habla final con el que la demandada concluye el acto de conciliación tras la firma del documento legal («has sido muy lista») revela que en su conjunto se ha realizado un esquema argumentativo complejo con diferentes actores: los principales, la demandante y la demandada, pero también han sido clave los intermediarios informales, los dos albañiles y el abogado (el mediador legal). El comentario final de la demandada es un acto de evaluación de lo sucedido, primero de deslegitimación de su vecina, al mismo tiempo que reconoce que esta ha logrado su objetivo y ella no ha tenido más remedio que ceder.

4. INTERPRETACIÓN

El caso analizado ha evidenciado cuál era el conflicto de marcos en las dos partes en conflicto. Además, se ha observado que este conflicto se mantuvo a lo largo de todo el proceso, lo que llevó a la demandante a solicitar la mediación legal a través del juzgado de paz. Un aspecto discursivo relevante en estos casos es preguntarnos en qué medida la actitud inflexible de la demandada es más o menos la esperada en términos comunicativos. Las costumbres del rural siempre han sido distintas a las de poblaciones más grandes, aunque el contexto sociocultural actual ha provocado también cambios en las relaciones tradicionales de los pueblos, especialmente en los de la población más joven y de mediana edad. La edad de la demandada se sitúa en esta segunda etapa, con lo cual lo esperado no parece ser ya la activación de un marco tan tradicional como el que ella solicita ante la reforma del testero (el acuerdo informal entre las partes). Puede haber habido otras razones al margen, pero no para oponerse completamente cuando, además, dicha reforma suponía un beneficio también para su casa.

El análisis del discurso y la práctica de la mediación: la noción de *marco cognitivo*

© Esperanza Morales López (2023)

Llengua, Societat i Comunicació, núm. 21

<http://revistes.ub/index.php/LSC/>

ISSN: 1697-5928

lsc@ub.edu

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

doi:10.1344/LSC-2023.21.4

Desde la intertextualidad, se puede comparar la actitud de la demandada con otros casos de conflicto comunicativo analizados en Morales López et al. (2006). En concreto, lo podemos comparar con el conflicto entre un cliente de la tercera edad y la empleada de la empresa de aguas de su ciudad. Dicho cliente acudió a la oficina a exponer que el técnico de la empresa había medido erróneamente la acometida de la calle hacia su casa; por ello solicitaba una nueva medición estando presente cuando dicho técnico realizara el trabajo, dado que, decía, «él era también parte implicada en el conflicto». Nuestra interpretación de este conflicto fue que este cliente estaba activando un marco de conciliación tal como se realizaba en los juzgados de paz del rural (precisamente, el que se ha activado entre la demandante y la demandada en el presente trabajo). Sin embargo, la empleada de la empresa no fue capaz de advertir que el conflicto se debía a la activación de marcos distintos; tampoco mostró habilidad para desplegar estrategias variadas con el fin de explicar al cliente y conseguir convencerle de que, en caso de desacuerdo, debía seguirse el procedimiento administrativo acordado en la empresa, no otro distinto.

En el conjunto de esta investigación se observó que el conflicto con los empleados se agravaba más con las personas mayores, porque no entendían bien los marcos que se activaban con el procedimiento administrativo nuevo de la empresa; estábamos más bien ante un conflicto de marcos por motivos generacionales. En el presente trabajo la falta de flexibilidad de la demandada para aceptar otro marco distinto al suyo no es consecuencia de una diferencia generacional. Además, los cambios socioculturales ocurridos en las últimas décadas han llegado también a la población del rural, sobre todo en el tema de los procedimientos administrativos, y esta mujer no ha podido ser ajena a ello.

Por tanto, a partir del análisis del relato aportado por la demandante, la conclusión apunta a que estamos ante un actor social que no muestra habilidad para aceptar la posición divergente de la otra parte, y el acuerdo sin otros medios y actores posteriores hubiera sido difícil. Por el contrario, la demandante se ha mostrado más creativa en la búsqueda de soluciones: la denuncia inicial y luego la ayuda de otros actores con quienes va logrando avanzar en el proceso recabando información a través de ellos. Así incluso lo reconoce la demandada al final del conflicto utilizando la expresión coloquial mencionada («has sido muy lista»); una expresión que hasta incluso podría tener un cierto matiz de amenaza futura, pero que por el momento ha resultado eficaz en términos pragmáticos porque cierra el conflicto entre ambas.

5. CONCLUSIONES

En este trabajo se ha mostrado cómo uno de los acercamientos posibles entre el análisis del discurso y la práctica de la mediación (y en general el proceso de resolución de conflictos) es el análisis tanto de las posiciones de partida (el marco cognitivo o la narrativa de los distintos interlocutores) como de las modificaciones que se vayan produciendo en estos marcos iniciales. El análisis de estos diferentes estadios se propone como un aspecto importante del proceso con el fin de desarrollar posteriormente propuestas y estrategias nuevas por parte de los profesionales de la mediación.

Además, este análisis que se presenta desde los estudios del discurso también podría contribuir al desarrollo de la reflexión metadiscursiva. Los analistas del discurso no ofrecemos soluciones comunicativas concretas, sino que con nuestra reflexión de conflictos concretos ofrecemos la posibilidad de contribuir al desarrollo de la competencia o conciencia metadiscursiva de los profesionales de la comunicación, en este caso de los mediadores comunicativos o de quienes trabajan en la resolución de los conflictos.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

GOFFMAN, Erving (1974). *Fame analysis: An essay on the organization of experience*. New York: Harper & Row.

GUMPERZ, John J. (1982). *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.

FILARDO LLAMAS, Laura; MORALES LÓPEZ, Esperanza (2022). «Introduction». Filardo Llamas, Laura; Morales López, Esperanza; Floyd, Alan (eds.). *Discursive approaches to sociopolitical polarization and conflict*. London: Routledge, 1-22.

<https://www.routledge.com/Discursive-Approaches-to-Sociopolitical-Polarization-and-C onflict/Filardo-Llamas-Morales-Lopez-Floyd/p/book/9780367529253#>

HALLIDAY, Michael A. K. (1977). «Text as semantic choice in social contexts». Halliday, Michael A. K. (2002). *Linguistic studies of text and discourse*. London: Continuum, 23-87.

LAKOFF, George (2007). *No pienses en un elefante: lenguaje y debate político*. Madrid: Editorial Complutense.

MORALES LÓPEZ, Esperanza; PREGO VÁZQUEZ, Gabriela; DOMÍNGUEZ SECO, Luzía (2006). *El conflicto en las empresas desde el Análisis del Discurso*. A Coruña: Universidad de A Coruña.

PUJANTE, David; PRIETO ALONSO, Javier (eds.) (2022). *Una retórica constructivista: Creación y análisis del discurso social*. Castellón de la Plana: Universitat Jaume I.

RAMSBOTHAM, Oliver (2017). *When conflict resolution fails. An alternative to negotiation and dialogue: Engaging radical disagreement in intractable conflicts*. London: Polity Press.