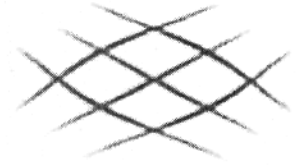




REDES ALTERNATIVAS

TRABAJO EN EQUIPO, TRABAJO PROFESIONAL Y
EN RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

REDES ALTERNATIVAS



E-BOOK

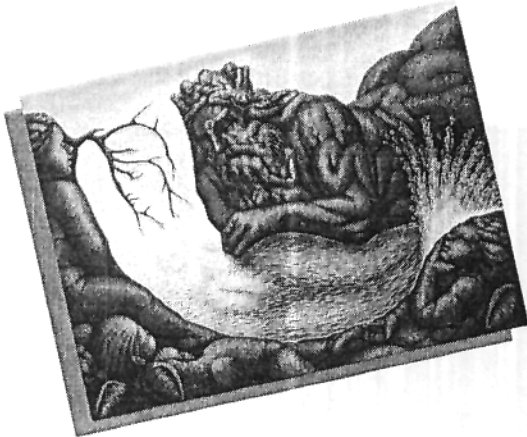
CURSO ON LINE
HERRAMIENTAS DE
LA MEDIACIÓN

OCTAVO MÓDULO:

CONNOTANDO, METAFORIZANDO,
GENERALIZANDO Y PARTICULARIZANDO



CONNOTACIÓN POSITIVA
COMO UNA NUEVA VERSIÓN



En general el uso de formulaciones negativas (mensajes tu) predispone a las partes de un conflicto, en el mismo sentido de su negatividad, en términos de culpabilización rigidez o rechazo; actuando como refuerzo.

En esas formulaciones negativas, encontramos diversas generalizaciones y particularizaciones que alejan a los sujetos y los invita a reposicionarse, distorsionando las posibilidades de legitimación (Mód. N. 7).

En cambio, si atribuimos una formulación positiva a una conducta, hecho o contexto relacional, podemos influir en el

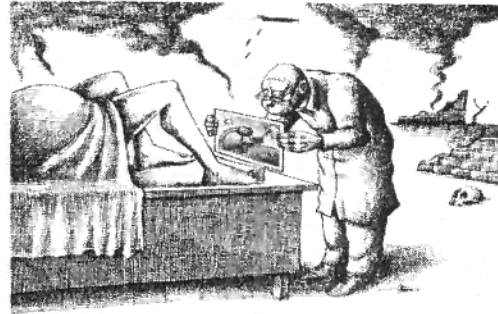
sistema consultante de una manera tal que genere una reestructuración (Mód. N. 6) del marco conceptual o emocional, sin alterar los hechos, para lo cual se requiere de algo de creatividad. Así, podemos ofrecer otra propuesta al sistema de valores, paradigma o mapa de mundo que traen las partes con relación al conflicto, sobre todo cuando al connotar lo que es significado como negativo, lo describimos constructivamente.

También adquiere un sentido de "absurdo paradójal" cuando la connotación -formulación- positiva se dirige a una situación a todas luces dañina o negativa para la vivencia de las partes o desde una representación social mayor.





Por ejemplo, se puede connotar positivamente a un conflicto que, al permanecer ha permitido la continuidad de un grupo familiar, en forma dolorosa, pero sosteniendo las necesidades de los niños.



© 1983 JACQUES-HELI GIVEL/CEBE

PROPOSITO DE CONNOTAR "4"

El objetivo de esta herramienta es:

CONNOTACIÓN POSITIVA:
Promover el cambio en las partes, de su puntuación de los hechos, al erradicar el peso de la negatividad, promoviendo atribuciones de significado constructivas (Tula, 2011).

Para ello es necesario, muchas veces, la reconstrucción histórica del conflicto, y sobre todo como redefinición del operador, su connotación positiva del sufrimiento y de los intentos de solución, que se convierten en posibilidades de legitimación (Garrido, Miguel; Espina, Alberto. 1995).

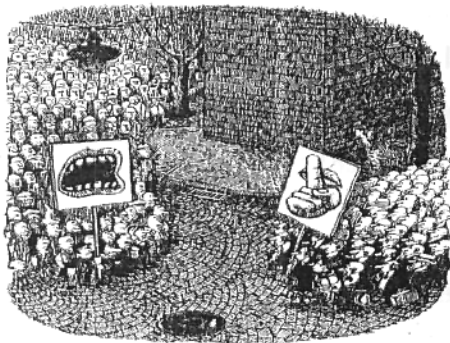
Patricia Retana y Jose Mungía (2010) en esta línea de ideas, nos describen sobre el síntoma de una jaqueca permanente con una connotación positiva formulada como: "siga con su jaqueca que es buena para algo". "Su cuerpo está dotado de mecanismos defensivos maravillosos. Cuando está presionado más allá de su fuerza, aparece la jaqueca como señal de que esta vivo... de que dá guerra, de que se defiende... Que es fuerte".

Aquí, lo desfavorable se presenta como una posibilidad para quitar el poder del síntoma. De allí la paradoja.

PARADOJA: Experiencia conflictiva que implica una contradicción o ambivalencia en su planteamiento, por lo cual se complejiza su resolución.



En los problemas interpersonales, el sistema consultante de las partes es autoregulado alrededor del conflicto, y éste mecanismo de autorregulación se activa desde las puntuaciones semánticas dadas en las narrativas de las partes, de allí que todo camino a la convergencia -hacia el acuerdo constructivo- será resistido. Y la paradoja de la connotación positiva es una herramienta creativa que no ingresa en la mirada lineal, casualista y binaria de el posicionamiento confrontativo de las partes.



En tal sentido rompe la homeostasis¹ y permite el cambio al generar confusión en el

¹ Conjunto de fenómenos de autoregulación que intentan mantener equilibradas la composición y las propiedades del sistema al que pertenece.

sistema consultante o en una parte. Entonces, el enojo será preocupación, el sufrimiento, abnegación; la distancia, recogimiento o intimidad; las actitudes ríspidas serán percibidas como impotencia, etc. Se modifica la atribución de significado.

CONNOTAR TIENE SU TÉCNICA

Según Tapia (2006, citados por Retana y Mungia -2010-), es preciso tener en cuenta para connotar positivamente:

- ✓ Que si aplicamos esta herramienta con una parte o subsistema, sin hacerlo con la otra, dividimos el sistema en "buenos y malos".
- ✓ Que no connotar positivamente es no instalar con pertinencia el dispositivo de resolución alternativa de conflictos.
- ✓ Connotar positivamente "lo positivo" y negativamente a "lo negativo", es dividir el sistema y generar una alianza con lo "buenos" y excluir a los



"malos", fortaleciendo el primer ítem.

- ✓ No connotar positivamente en ningún momento es una debilidad teórica del operador de conflictos.



Expresa Marines Suarez (1996) que la connotación como técnica figura en el libro *Cambio de Watzlawick*, y consiste: "en darle un significado positivo a una declaración o un hecho presentado de forma negativa, o con atribuciones de intenciones y/o características negativas, por alguna de las partes."

Agrega que, "esta connotación puede relacionarse con un hecho, con un atributo de una de las partes, como con las intenciones de cada una de ellas. Por ejemplo, se puede decir: "Él realizó esa acción porque es sumamente cuidadoso" (atributo) o "Él realizó esa acción porque tenía la intención de dejar todo en perfecto orden (intención)", ante un hecho que

de manera negativa podría ser percibido como "obsesivo" o de interferencia en los resultados.

Refiere Marines Suarez que esta técnica (desde el segundo axioma de la teoría de la comunicación -3er Módulo-), permite a las partes que expresen desacuerdo en el contenido, y a través de la connotación positiva lograr aclarar los diferentes puntos de vista de cada parte (puntuación semántica), generando un cambio en la relación.

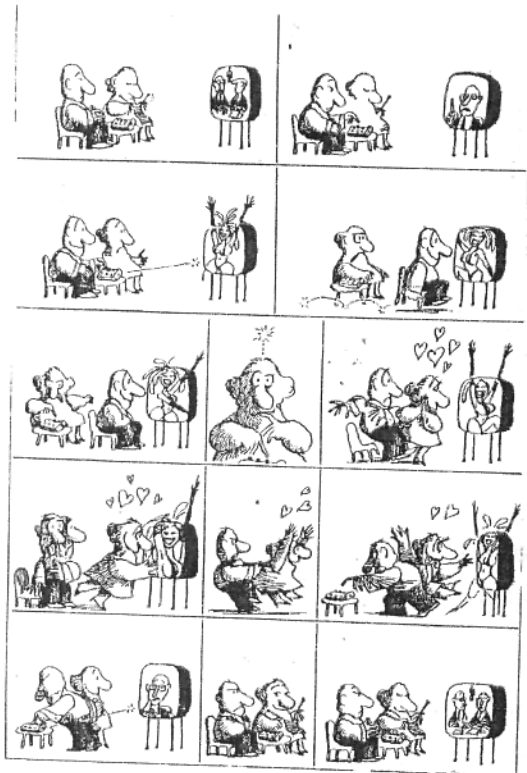


Dicho de otra manera, pasaremos del desacuerdo en el contenido y en la relación, a respetar el desacuerdo en el contenido, pero acordando en la relación, en la legitimación del



otro en el proceso. Trayendo así a colación la estrecha relación entre la connotación positiva, y la revalorización y el reconocimiento (Módulo N. 7).

Para Suares (1996) la modificación en la puntuación que permite la connotación positiva es "de forma tal que el conflicto quedaría construido de esta manera: "No concuerdo en la visión del mundo que vos tenés, pero acepto que estemos acá para tratar de encontrar una forma mejor de manejar esta situación".



CONNOTACIÓN POSITIVA Y LA OTREDAD



La connotación es la técnica privilegiada para crear localizaciones positivas en el proceso de resolución de conflictos; cuando se la utiliza de esta forma referida con relación a las posiciones de las partes, se la llama "legitimación" -búsqueda del otro u otredad-.

LAS LOCALIZACIONES POSITIVAS son ubicaciones posibles, valoradas de forma positiva por todos los integrantes del sistema conflictivo." (Marines Suarez, 2006).

Suares (2002, pp.311/312) analiza la legitimación desde el enfoque circular narrativo y



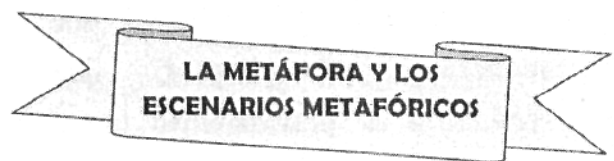
expresa que "ésta intervención consiste en un posicionamiento positivo del participante que se construye a partir de connotar en forma positiva, alguna d sus características personales, alguna acción que haya realizado o esté realizando... De lo contrario, la persona deslegitimada puede quedar al margen del proceso y es difícil que pueda legitimarse sin dejar de estar involucrada en la narrativa del otro deslegitimante".

Así, el operador de conflictos tiene la función de "posicionar" a todos los participantes positivamente, donde la legitimación permite construir herramientas como el Resumen y la Historia alternativa, herramientas básicas del modelo circular narrativo.



Recordando aún más la relación entre la connotación positiva y la legitimación, desde el Modelo Circular Narrativo, Sara Cobb (2011) deja entre ver 3 elementos interesantes de esta dinámica, los cuales ya han

sido abordados en el módulo anterior, en el apartado "desde la perspectiva circular narrativa", que sería útil retomarlo por el lector para profundizar en la propuesta relacional.



Dentro del marco de connotar para construir locaciones positivas, se encuentra otra herramienta que resulta interesante y profunda desde la intervención comunicacional... La metáfora.

Al respecto expresan Ceberio y Linares (2006) que el instrumento básico para reformular -Módulo N. 6- se encuentra en la metáfora como herramienta.



La metáfora (del griego *metá* o *metastas* "más allá", "después de"; y *phorein*, "pasar", "llevar") consiste en una descripción del operador de conflictos que contiene un significado distinto, o en contexto diferente, al que trae la parte para establecer una relación entre dos escenarios: el *literal*, que representa el pensamiento lineal de la parte, y el *figurado* en donde existe la propuesta alternativa del operador que intenta reestructurar la forma de percibir de su cliente (Fernández Moya, 2000).



Las partes ya poseen aptitudes o el "saber cómo hacer" para resolver sus problemas y ello se

advierte en la estructura de sus narrativas. El operador puede transferir ese "saber", desde el contexto en que la parte lo posee, hacia el contexto en el que le es necesario reflexionar (Ceberio y Linares, 2006).

LA METÁFORA es cualquier historia, chiste, analogía, experiencia o ejemplo que se refiera directa o indirectamente al relato y constituye uno de los métodos más ingeniosos para proponer una reestructuración al pensamiento lineal, y posibilita llevar el conocimiento más allá de su contexto inicial a un "contexto nuevo" (Fernández Moya, 2000).

Son muchas las metáforas que se pueden intentar para generar descripciones relacionadas con aspectos que las partes se resisten a analizar, sosteniendo una postura inflexible.

Las propias partes usan el lenguaje metafórico, sin darse cuenta y el operador de conflictos puede aprovechar esa ventaja ya que quien así se comunica, extrae de algún lugar de su pensamiento esa metáfora.



CARACTERÍSTICAS DE LA METÁFORA



Según Tula (2011) Se puede utilizar las metáforas cuando las partes no aceptan las ideas expresadas por el operador en forma

directa o para sortear ciertas resistencias. También para aumentar intencionalmente la eficacia de la comunicación, ya que la metáfora permite:

- ✓ Aumentar la intensidad del mensaje,
- ✓ Destacar su contenido,
- ✓ Comunicar con mayor rapidez y claridad,
- ✓ Aumentar el efecto de la duración del mensaje,
- ✓ Hacer más claras las situaciones que por su carácter confuso o ambiguo se hacen difíciles de abordar.

En el mundo de los significados contruidos por las partes, respecto a sus conductas o a las adjudicadas al otro, existe una

mirada unidireccional. Esta postura es pobre, recortada desde interacciones disvaliosas, atravesadas por emociones negativas, sin creatividad en la búsqueda de nuevos significados, para lo cual la metáfora resulta siendo un elemento creativo que invita a la creatividad de las partes.

Sintetizando las características de las metáforas se observa que:

- a) La intervención es metafórica en la medida que representa otra cosa que no es.
- b) El poder de la metáfora lo determinan las partes.
- c) Una metáfora tiene muchos planos de significados, lo cual permite dirigirse a cada parte simultánea e individualmente.
- d) El argumento debe ajustarse a la visión del mundo de las partes, al lenguaje, a la experiencia y a la cultura de las mismas.
- e) La relación entre los elementos de la historia deberá ser la misma que hay entre los elementos del



problema y es importante que incluyan una posible "vía de salida" al mismo.

- f) Una metáfora será un viaje entre el estado actual de las partes y el estado deseado.

En otras palabras, cuanto más evocadoras son las asociaciones producidas por lo denotado o connotado en la analogía, mayor será el potencial creativo.

NAVEGANDO EN LO PROFUNDO

Según expresan Cade y O'Hanlon (1995), Erickson y Rossi sostenían que: "puede entenderse que la analogía y la metáfora, así como los chistes, ejercen sus poderosos efectos a través de mecanismos de activas pautas asociativas inconscientes y tendencias de respuestas que de pronto se suman para presentar ante la conciencia un dato o respuesta conductual, aparentemente nuevos".

Koestler (1975) ha sugerido que la satisfacción estética derivada de la metáfora, la imaginación y otras técnicas relacionadas, dependen del potencial emotivo de los matices que entran en juego, en una relación.



EL ESPEJO DE MI ABUELA

Tomemos un ejemplo (Tula, 2011):

Gabriela tenía 40 años de los cuales 22 habían transcurrido con un hombre violento. Gabriela tenía un rostro de rasgos delicados y las arrugas precoces eran como cicatrices del rictus del dolor. Sus ojos claros guardaban tristeza y su cuerpo,



aún esbelto estaba oculto en ropas oscuras hasta el cuello, para ocultar más de veinte cicatrices de heridas inferidas por su marido.

Gabriela tenía una baja autoestima a pesar de haber creado a dos bellos adolescentes y haber soportado diariamente las humillaciones más degradantes que he escuchado en treinta años de trabajo con familias. Nada impidió la gestión materna nutricia de Gabriela que permitió el desarrollo psico-social y afectivo de sus hijos y la permanencia familiar a costa de su propia destrucción. Cada día de Gabriela fue una ofrenda a sus hijos, silenciosa y dolorosa.

Gabriela había decidido terminar con su marido, estaba protegida por la justicia y concurría a una grupo de autoayuda de mujeres golpeadas. Acepté intervenir en la negociación de alimentos, tenencia y contacto de los niños con su padre, mediante un procedimiento que permite trabajar con las partes por separado durante todo el proceso.

Luego de dos entrevistas, Gabriela se mostraba indecisa, insegura y dubitativa. Su identidad estaba muy golpeada, según yo intuía, sus opiniones no eran demasiado importantes para ella y le costaba organizar mínimas opciones.



En la segunda reunión esperé a Gabriela con un marco de un antiguo espejo de mano de mi abuela, de metal plateado, redondo y con un mango pero sin cristal. Le pregunté si le gustaba mirarse en el espejo entregándole el marco vacío y ella se sonrió y me dijo que allí no se veía nada, que no había espejo.



Me senté a su lado y sostuve el viejo marco con ella y le dije que ese no era un espejo común y que solo yo podía ver la imagen de ella. Gabriela, entre sorprendida y divertida me pregunto qué veía...



Entonces le respondí que veía la imagen de una mujer que no advertía su belleza. Que se veía una enorme valentía en ella, que sus heridas eran tan dignas como las de Cristo, que veía a una madre heroica y victoriosa, que seguramente muchos hombres en el mundo sabrían cuidarla y respetarla con estos antecedentes, si pudieran verla como yo en ese espejo.

Le manifesté que después de verla en el espejo me daba cuenta que ella tenía muchos recursos internos para seguir decidiendo sobre las necesidades de sus hijos y que entre ambos

aprovecháramos su potencial de madre.

Gabriela lloraba y asentía con la cabeza. Luego expresó que nunca nadie le había dicho algo así y le conteste que mi espejo no se consigue así nomás. Una media jarra de agua calmo las emociones de ambos, Gabriela se puso a trabajar proactivamente con gran producción... Y el espejo de mi abuela dejó de ser *el espejo de mi abuela* a partir de entonces.

DE LO PARTICULAR A LO
GENERAL Y VICEVERSA

Modificando quizás un poco la narrativa y a su vez, complementando la dinámica entre el modo afirmativo comunicacional (legitimaciones, connotación positiva), la metáfora y la restructuración, nos encontramos con las generalizaciones y particularizaciones.



Según Diez y Tapia (2006) un



modo de reestructuración se efectúa reformulando situaciones que se presentan como experiencias particulares o microsociales, en otras abarcativas o macrosociales (generalización).

Si la reestructuración se efectúa reformulando situaciones que se presentan como experiencias generales o macrosociales, en otras particulares o microsociales, se habla de particularización.

Esta movilización pretende encontrar posibilidades en lugares no explorados por la parte para atribuir nuevos significados.

EXPLORANDO LA NARRATIVA

Si una parte manifiesta que no puede cumplir con los alimentos porque está *desocupado*, el operador de conflictos le invita a reflexionar sobre el índice del 50% de padres desocupados en el país y la *situación de supervivencia de los hijos de los*

desocupados. Entonces se lleva del planteo *particular del padre desocupado* a la generalidad de una realidad nacional de *padres desocupados*, que involucran a *muchos hijos de padres desocupados* que sin embargo, de alguna manera tienen respuesta a sus necesidades.



Es frecuente que este viaje de lo particular a lo general y de lo general a lo particular genere en el papá algunas opciones diferentes al "*no puedo pagar la manutención porque estoy desocupado*" (White y Epston, 1993).

Por otro lado, una madre puede argumentar, con autocompasión, que el papel de las mujeres separadas (plano general) es de mucho abandono y soledad porque los hombres son



periféricos y dejan toda la responsabilidad en las madres.

El operador de conflictos puede compartir su pensamiento generalizado y rescatar de sus particulares circunstancias (plano particular) la ventaja de tener a los abuelos maternos y paternos apoyándola, una salida laboral de medio tiempo, y la fortaleza de ser diferente a las demás mujeres en su forma de emprender su nueva vida.

Otro ejemplo se da cuando una madre expresa que: "los chicos dicen"... Es posible que cuando esta mamá establece *una sola voz en un grupo de cinco niños* - que van desde los 9 años a los 15 años-, no sea esa la voz de los niños sino la suya que responde a su propio pensamiento. Allí el operador de conflictos puede interesarse en *cómo es cada niño en particular*, como es la interacción de ellos en el subsistema fraterno, cuál de ellos han sido históricamente más "mimado" y por quién, y quién es el que sustenta mayor liderazgo, etc.

Cuando esa voz generalizada se discrimina y particulariza en cada niño y en las pautas de funcionamiento entre ellos, seguramente la madre deberá admitir diferentes voces y modificará la estrategia (White y Epston, 1993).

Para finalizar...

Ante los múltiples sabores y texturas de estas herramientas comunicacionales y sus posibilidades...

Explora:

1. Describe la relación y la circularidad que encuentras entre la legitimación, la connotación positiva y la metáfora. Utiliza un ejemplo.
2. Desarrolla una entrevista y transcribela, donde identifiques y utilices:
 - a. Connotación positiva.
 - b. Metáfora.
 - c. Generalización y particularización.
 - d. Parafraseo.
 - e. Reestructuración.