

REDES ALTERNATIVAS



E-BOOK
E-BOOK

*CURSO ON LINE
HERRAMIENTAS DE
LA MEDIACIÓN*

CUARTO MÓDULO:

**EL OPERADOR DEL CONFLICTO COMO
DINAMIZADOR DE LA NARRATIVA**



REDES ALTERNATIVAS

"MAS DE 15 AÑOS CAPACITANDO PROFESIONALES
EN RESOLUCION ALTERNATIVA DE CONFLICTOS"

ÍNDICE

**CÓMO ENTENDEMOS “EL
DINAMIZAR LAS NARRATIVAS”**

**ENFOQUES A PONER EN
PRÁCTICA**

**OTROS ENFOQUES A
PRÁCTICAR**



CÓMO ENTENDEMOS "EL DINAMIZAR LAS NARRATIVAS"

Las personas que se forman en técnicas dentro de la resolución de conflictos reciben una formación que se nutre de nuevos paradigmas de la comunicación humana y que resulta útil al momento de asistir a personas que no pueden negociar por sí solas.



El operador de conflictos, más allá de las propuestas teóricas, tendrá que revisar (basándose en la Teoría del Observador: observarse, observando -módulo 1-):

- Su propia mirada lineal de la manera de comunicarse que aún es posible que no registre,
- El paradigma científico y epistemológico de su profesión de base que determina sus paradigmas,
- Cómo construye desde su visión del mundo, sus significados y

valores a partir de su experiencia,

- Que es un ser ligado a otros (Intersubjetividad) y que vive en un mundo interaccional,
- Que como tal, es un ser multidimensional que actúa como un elemento en diversos sistemas de la sociedad,
- Que él mismo es (vos sos) un sistema,
- Que él es (vos sos) generador de su propia epistemología y responsable de lo que genera en la interacción,
- Que las personas significativas en su vida son tan valiosas como él y que dependerá de las narrativas que genere, en cada momento y sobre cada tema la naturaleza de esas relaciones, siempre modificada por nuevas narrativas o aquellas más integrativas.

Este tipo de análisis que es pertinente incorporarlo para hacer de la teórica, práctica, suele generar diferentes sensaciones: desconcierto, resistencia, confusión, interés, autodescubrimiento o nuevas experiencias.

Muchos operadores y alumnos en resolución de conflictos reflejan un cambio y se manifiestan conformes con este tipo formación, más allá de las posibilidades de ejercer esta función profesional.

En primera instancia, obsérvate a ti mismo...



Explora:

1. Siendo un operador en conflictos en co-construcción:

¿Qué tendrías que revisarte, desde tu epistemología, desde tu puntuación o punto de vista, desde tu experiencia?

Sustenta tu respuesta a partir de los referentes teóricos explorados a la fecha.

Ahora, desarrollaremos a través de nuestra exploración bibliográfica dos niveles de enfoques para mostrar la transversalidad de la teoría de los sistemas y las narrativas dentro de un contexto de resolución pacífica de los conflictos, quizás con orientación a la mediación. Esto se hace importante, en la medida que muestra la forma de dinamizar creativamente "el encuentro" en un espacio de esta naturaleza:

ENFOQUES A PONER EN PRÁCTICA

- a) La intervención en conflictos como un sistema... "quizás narrativo":

En el caso de la mediación en sí misma, como ejemplo, se constituye un sistema en la cual dos o más miembros de otro sistema precedente –laboral, comunitario, etc- en crisis, buscan el apoyo de un tercero que los ayude a generar un cambio, en orden a un conflicto que les afecta y al que no pueden abordar en su propio sistema.

Este tercero, dentro de un margen consensuado de interacción en la mediación, trata de perturbar intencionalmente las construcciones que las partes han generado para describir su posición, en forma opuesta y excluyente frente al otro, a través de sus respectivas narrativas.



Tratará de generar con las partes nuevas descripciones que modifiquen la puntuación semántica que de modo lineal y binario tienen respecto a sus diferencias y proponer la construcción de una nueva narrativa, alternativa, una nueva historia con mirada hacia el futuro.

Esto es lo que autores como Bruner y posteriormente Arciero o Gidano, Eptson y White, observaron al resaltar que la conflictividad en el sujeto aparece cuando sucesos dolorosos vividos conforman historias discrepantes de sí mismo, pasan a ser puestas al margen del resto de la narrativa para construir un concepto y una narrativa de sí ideal o más aceptable. Pero este movimiento no es un olvido, es una omisión y como tal genera un conflicto entre lo vivido y lo esperado. Para esto es indispensable modificar la narrativa hegemónica e incluir las historias





REDES ALTERNATIVAS

"MÁS DE 15 AÑOS CAPACITANDO PROFESIONALES EN RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS"



discrepantes, para integrarse así mismo y transformar el conflicto.

de modificar la narrativa a una más integrativa-

De allí que el enfoque sistémico le permite al operador de conflictos entender la dinámica del mismo, de una manera holística, y le ayuda a mantener una actitud un poco más imparcial ante los hechos.

Como es posible observar, los contenidos teóricos en que se nutren los operadores de conflictos en su formación y que sustentan el uso de las herramientas, provienen de la epistemología sistémica e incluyen el abordaje de los siguientes dominios:

- Teoría general de los sistemas,
- Movimiento cibernético,
- Narrativas, y
- Constructivismo

Que en sí, podría decirse que hacen parte de un paradigma complementario.

Por otro lado, Roberto Góngora Rodríguez (2009) expresa que el pensamiento sistémico surge como una respuesta a explicar los fenómenos del mundo, partiendo de la idea que todo está relacionado con todo.

Para ello es importante que el observador, con fines analíticos pueda delimitar los componentes del fenómeno en estudio a fin de encontrar una explicación de cómo operan los hechos –pero a partir del mismo sistema en observación e interacción-, y de qué manera deliberada y consciente se puede influir para producir cambios –esto se relaciona con la intencionalidad



Los conflictos ocurren en sistemas interaccionales conformados por dos o más comunicantes, al momento de definir la naturaleza de su relación. Ejemplo:

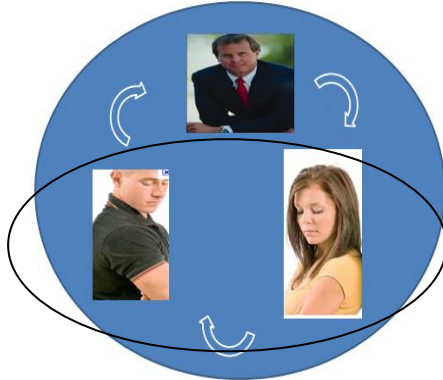
SISTEMA PAREJA



Cuando el operador de conflictos ingresa a este sistema interaccional, el mismo se ve modificado por la sola aceptación a incorporar un nuevo miembro, ya que el sistema en conflicto se amplía para incluir al operador de conflictos, quien se transformará en un activo “desconflictuador” a través de su capacitación en técnicas útiles para modificar la interacción. Ejemplo:



SISTEMA MEDIACION



Este se constituye por los subsistemas que al mismo tiempo conforman los integrantes de la mediación, en este caso.

Así, si es posible, se co-construirá en el sistema de mediación, nuevas reglas que no eran posibles de generarse en el sistema anterior, pues un nuevo elemento aporta al sistema otras perspectivas de interacción (Delfina Link, 1997).



El sistema entonces es una entidad conceptual o física formada por partes independientes donde las conductas o acciones de un componente del sistema perturba a los demás y a su vez es perturbada por los demás componentes, tomando el término "perturbación" como un elemento dinámico, como un enlace que modifica el orden para pasar a un orden diferente.

Aportando en esta línea de ideas, Ravena, Romañuk y Curtois (2010) sostienen que el pensamiento sistémico constituye un marco teórico para la operación en conflictos y la mediación.

Expresan que los conceptos sistémicos tiene varias progenitoras como Ludwig, Bateson, etc. Entienden que en aquellos primeros pasos "hacia una ecología de la mente", Bateson introduce una novedad, una visión perspectiva e interdisciplinaria, que lleva a pensar que ningún sistema puede vivir aislado y que tiene factores externos que lo rodean y lo afectan.



Citando a Bateson las autoras transcriben: "Cuando tratamos de tomar algo lo encontramos unido a algo en el Universo". Así, la TGS (teoría general de los sistemas) introdujo nuevas categorías en las investigaciones científicas que muy pronto fueron abrazadas por las ciencias sociales y la filosofía. Comenzó a prevalecer la tendencia a efectuar conexiones, ya se tratara de ciencias naturales, artes o episteme.

b) Aportes desde la teoría narrativa:

Bianchi (1996) al abordar el modelo de Sara Cobb parte del supuesto en que *la experiencia se organiza mediante narrativa y la realidad social mediante el relato de historias*. Considera que los conflictos se auto-perpetúan



porque se afirman en ciertos lugares de la narrativa generando clausura.



Entonces una historia de conflicto puede ser superada si las partes co-construyen una historia común que implica la construcción compartida de otra realidad. En la mediación al sistema de las partes del conflicto se suma un tercero que interviene activa y conscientemente en la deconstrucción de la primera narrativa y en construcción de nuevas formas de descripción.

En esta concepción, desde espacios como la mediación, el tercero no es un mero catalizador que interviene en una mediación aséptica. La posición del operador de conflictos es la del epistemólogo (en el sentido del constructivismo de von

Glaserfeld): que a medida que va diseñando y co-construyendo con las partes el proceso de mediación, da ocasión a un nuevo conocimiento para

las partes, quienes podrán registrar de otra manera la información anterior, con vista al futuro.



Esta teoría post objetivista del conocimiento constructivista sostiene que el sujeto (y aquí incluimos al operador de conflictos), construye y no descubre la realidad.

Desde la perspectiva de Sara Cobb uno de los rasgos importante del análisis del relato en la mediación es la coherencia en la relación de los componentes narrativos, tal como aportan Caram y Risolía (2006). Las autoras expresan que en el modelo narrativo tendremos en cuenta:



- La trama o secuencias de acontecimientos ordenados desde una lógica causal por las partes,
- Los roles de los personajes como villanos y víctimas según los ve cada parte,
- Los valores utilizados para interpretar la acción.

Es importante la coherencia inter-narrativa que se construye entre las partes disputantes, en donde las historias pueden ser comparadas por el operador de conflictos, como observador del sistema. Así lo roles de los personajes de la historia de una de las partes son cuestionados y reformulados por la historia que presenta el otro.



Regularmente, los valores destacados en una historia son descalificados en la otra. El conflicto podrá entonces ser intuido en la **coherencia inter-narrativa**.

Existe un sistema significativo, el de las partes que contribuyen a construir el conflicto. Ello habilita la posibilidad de un "cierre narrativo" que sería el proceso de autogeneración mediante el cual la narración se cierra a interpretaciones alternativas. Los relatos de las partes en la mediación se cierran estabilizando los puntos que amenazan modificar las relaciones parte/todo del sistema abarcado por la coherencia narrativa (Caram y Risolía -2006-, Sluzki -1996-).

El núcleo del modelo circular narrativo reside en la comunicación y su nombre proviene de considerar la comunicación como proceso de dinámica circular y del uso de la narrativa como categoría analítica y propositiva (recordar módulo 2).

A diferencia del modelo causalista, permite analizar las diferencias entre las personas, el cambio de significado, la legitimación, la importancia del contexto. Considera que las personas llegan a la mediación con una historia construida, rígida, con visiones o escenas cristalizadas que pueden ser modificada, construyendo una nueva narrativa (Nato, Querejazu y Carvajal, 2004)

Podemos pensar que el operador de conflictos y los participantes ejercen una influencia recíproca a los largo del diálogo que sostienen durante el proceso de interacción y

resolución. En este proceso se invita a los participantes a contar su historia con el doble propósito de implicarlos por igual en sus respectivas narrativas para intentar ayudarlos luego a construir una narrativa compartida. También advierte la influencia continua y recíproca que los operadores de conflictos y disputadores ejercen entre sí, que desafía, al tiempo, el espacio de encuentro dirigido al acuerdo, en los que los participantes son guiados por el operador de conflictos a través de una serie de pasos o fases (Parkinsón, 2005).

A través de las narrativas cada parte despliega su mapa de la realidad en las percepciones que expone en un espacio de encuentro como la mediación. Prestar atención a las percepciones de los disputantes permite:

- a) Introducir la idea de sistema,
- b) No pensar en términos de causalidad lineal,
- c) Definir las categorías construidas por las partes, en sus relatos, como *inestables*.

Los puntos anteriores vistos como herramientas, parten de preguntas tales como:

¿Porque cada persona percibe distinto?

¿Qué influye para que cada persona vea la situación de una forma tan diferente a la otra?



¿Cómo se forman las percepciones y cómo se cambian?

La *visión sistémica* y la *circularidad* permiten “entrar” por múltiples puertas a las personas en conflicto, y la *inestabilidad de las categorías*, al desestabilizar la narrativa posicional abren la posibilidad de cambio.



LA PERSPECTIVA SE AMPLIA

Los anteriores enfoques (a y b) que permiten al operador de conflictos dinamizar la comunicación entre las partes que desean una resolución, al desestabilizar la narrativa, promoviendo la integración de la misma entre los participantes, facilita una reestructuración comunicativa que amplía la perspectiva sobre el mismo conflicto y sobre el otro, en la medida que le entrega importancia a cada parte, respetando su perspectiva, pero sembrando la duda de construir una narrativa más integrativa.

Bajo estos llamados “enfoques”, se construyen otros factores integrativos en el proceso de resolver pacíficamente los conflictos y con ello ser operador dentro de este mismo espacio.

Epistemológicamente muchos de los enfoques de la resolución de conflictos y con ello de la mediación se basan en una perspectiva constructivista, por lo que ni la disputa ni sus causas tiene el carácter de hechos *objetivos verificables*, ya que responde a una construcción de cada parte, con un alto nivel de subjetividad (Schvarstein 1999). La frase: “dime qué conflicto narras y te diré quién eres”, es aplicable a esta epistemología.



La Teoría del Conocimiento desde el concepto constructivista de von Glaserfeld o de la obra de Maturana, permite en mediación entender la co- construcción que existe entre el operador de conflictos y las partes, como observadores que se involucran en el campo de lo observado, constituyendo entre todos un sistema.

Lo interesante es que el operador de conflictos debe perturbar al sistema, en el que está inmerso, desde la comunicación, para que se modifiquen las percepciones de las partes que sostienen al conflicto, perdurando el desacuerdo.



c) Conociendo constructivístamente:

Entonces:

¿Cómo percibe y procesa la información aquel que tiene que modificar el sistema?

Parece difícil comprender el involucramiento del operador de conflictos en su lugar de "tercero", pues interviene desde su propia construcción de la realidad (Calcaterra, 2002). Pero no debe ser muy diferente a lo perceptible del mismo operador sobre las partes. Son personas por igual con diferentes sistemas de co-construcción, y en este caso el operador va entrenándose en el ejercicio narrativo y sistémico. Por ello está llamado a ser profundamente humano.

En la interrelación con otras personas y el mundo, partimos de un cierto modelo de realidad que nos orienta para observar y desarrollar las conclusiones a las que arribamos, en el ejercicio de describir dicha realidad.

Watzlawick y a Bateson son los referentes del estudio de la comunicación humana que sostienen que las personas tendemos a guiarnos, en las relaciones con los otros y con el mundo circundante, a partir de ciertos supuestos a los que damos jerarquía de axiomas.

Entonces si los seres humanos perciben de la misma forma, partiendo del mismo punto de referencia:

¿Deben llegar a idénticas conclusiones?

¿Significa ello que hay un modo correcto de ver las cosas que debe necesariamente ser compartido, y coincidente?

Quizás nuestra respuestas sean evidentes... Aunque en el ejercicio de observarse observando, tal vez hace algunos días o semanas atrás nos hubiese gustado que entendieran igual que nosotros esos "otros" que son tan testarudos...

Desde una lógica binaria, si dos personas piensan distinto una tiene razón y otra está equivocada, uno dice la verdad y otro falsea la verdad, se gana o se pierde, etc. Los interrogantes que se abren en la práctica de la mediación serían: ¿Qué pasa cuando las partes llegan a mediación con verdades axiomáticas arraigadas en la cultura?, ¿Qué estamos diciendo cuando decimos conocer lo que sucede?, ¿Cómo es la razón de cada cual? (Francowsky, 2005).



Desde esta perspectiva, el constructivismo en los espacios de resolución lleva a comprender la integratividad entre los sujetos o partes con relación a un conflicto donde la búsqueda de la verdad no es una sino para cual, lo que se hace evidente en la dinámica del sistema y en las narrativas, más aún al operar en ellas. Por ello es



importante contar con el tiempo necesario y suficiente para dar el lugar a cada participante. Es decir, orientar el encuentro narrativo o su integración, fortaleciendo una relación que implica la consciencia en la interdependencia tanto en la construcción como deconstrucción del conflicto.

Todos tenemos fallas y aciertos, necesitamos un espacio para aprender a conversar de forma diferente...

d) Comunicación circular:



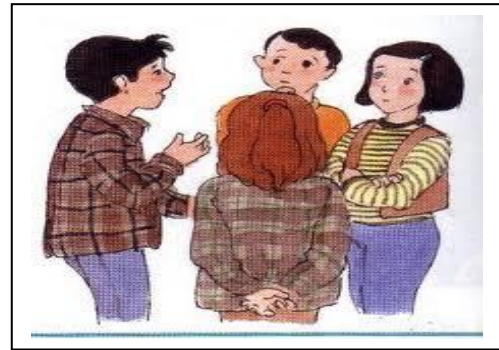
La influencia de Watzlawick y la teoría de la comunicación humana en la formación del operador de conflictos es muy importante. Esta teoría es útil en el

marco de la mediación en cuanto a la forma en que las personas utilizan las palabras, los gestos, los movimientos, el lenguaje, las metáforas, y los mitos e historias que le sirven para explicar el mundo que los rodea, construyendo su visión del mundo.

Desde esta óptica el valor de las palabras y las formas en que se expresan (Analogico), describen el conflicto y son abordables en busca de nuevas construcciones desde la mediación (Curuchelar, 2009).

Bateson ayudo al modo de investigar la conducta humana

vinculando comunicación, aprendizaje y creatividad con la conducta humana y la comunicación humana.



Luego se ha desarrollado esta mirada sobre los sistemas neurocognitivos, organizacionales, antropológicos y relacionales, y puede extenderse a los contextos generativos de resolución alternativa de conflictos, para producir efectos tanto en la investigación como en la acción social.

Desde la tradición sistémica que inauguró la producción de Bateson la comunicación y el aprendizaje constituyen prácticas humanas co-constructora de realidades sociales que operan en múltiples niveles. (Schnitman, 1996)

Al referirnos a la **mediación circular narrativa** decimos que éste modelo surge del paradigma sistémico y otorga un lugar preponderante a la comunicación como elemento circular reconocido y existente en todo proceso comunicacional que se oriente al acuerdo y a la modificación de las relaciones.

Una de las premisas del modelo es que con el lenguaje construimos y de-construimos la realidad, y por lo tanto modificamos las narraciones y

con ello la percepción de la realidad. El operador de conflictos ayuda a los protagonistas a elaborar una nueva historia a partir de la revalorización de cada sujeto hacia si mismo y hacia el otro (Pesqueira Leal, 2010).



El operador, con su conocimiento de la dinámica comunicativa y la implementación de herramientas, dinamiza la incongruencia particular entre lo analógico y digital, para explorar los acontecimientos de forma pertinente; moviliza una retroalimentación aceptable entre las partes y se preocupa por ser claro y aclarar los canales en dicho encuentro, factores que a su vez permitirán reconstruir la narrativa utilizando el tiempo suficiente en la dinámica, respetando las posibilidades de cada parte y motivando la actitud positiva hacia el otro y el proceso.

AHORA...

Explora:

1. ¿Cuál sería tu construcción sobre la intervención en conflictos desde una perspectiva sistémica y narrativa?

2. ¿Qué hace que sea importante el ejercicio de dar un lugar a la puntuación de cada cual en un espacio de encuentro?

Sustenta tus respuesta constructivamente.

Bibliografía

- Aréchaga Patricia, Brandoni Florencia Brandoni y Finkelstein Andrea, (2004) **“Investigación sobre la inscripción subjetiva y la configuración del imaginario social de la mediación”** en Clínica de Mediación- Relato de Casos, Buenos Aires, Argentina Ed Librería Histórica de Emilio Perrot
- Bandieri, Luis María (2004) **La Mediación Tópica** – Buenos Aires, Argentina Editorial EL DERECHO,
- Bianchi Roberto (1996) **“Mediación Prejudicial y Mediación”** Buenos Aires Argentina Ed Zabalía
- Caram María, Eilbaum Elena Diana, Risolía Matilde (2006) **Mediación Diseño de una Práctica**, Buenos Aires, Argentina, Ed Historica
- Calcaterra Rubèn (2002) **Mediación Estratégica** Barcelona. España. Ed Gedida
- Courtois Silvia y Romañuk Magdalena (2010) **“Resolución de Conflictos”**. Buenos Aires. Argentina Ed De Los Cuatro Vientos
- Curuchelar Graciela(2009), **Mediación y Resiliencia**, Buenos Aires Argentina, Editora Notarial Fen,,
- Diez Francisco y Tapia Gachi (1999). **Herramientas para trabajar en mediación** Buenos Aires, Argentina Ed Paidos,
- Francowsky Sandra **Ontología del Lenguaje** Revista Operador de conflictivos en Red, , Año 3, No 7, Julio del 2005, Pag 65 y 66
- Nató Alejandro, Rodríguez Querejazu María Gabriela, Carvajal Liliana (2004) **Mediación Comunitaria** Buenos Aires, Argentina Ed. Universidad
- Highton Elena Inés y Álvarez. Gladis Estela, (1996) **La mediación en la escena judicial** en Fried Schnitman Dora y Schnitman. Jorge (compiladores) **Nuevos diseños y nuevos contextos**. Montevideo Uruguay Editorial GRANICA
- Link Delfina (1997) **El valor de la Medición** Buenos Aires, Argentina, Ed Ad - Hoc
- Parkinson Liza (2005) **Mediación familiar Teoría y Práctica**, Barcelona, España, Ed Gedisa 2005 pag 58)
- Pesqueira Leal, Jorge (2010), **Mediación Asociativa y Cambio Social**, Mexico Editorial Instituto de Mediación de México
- Ravena Analía Estela, Alcalde Stella Maris y Guala María del Carmen **La mediación en la Escuela** Buenos Aires Ed Homo Sapiensa 1998
- Schvarstein, Leonardo (1999) **La Mediación Escolar en Contexto** en Brandoni Florencia “Mediación Escolar” (cum.) Capítulo VIII Pag 187. Buenos Aires Argentina Ed Paidos
- Schnitman Dora y Schnitman. Jorge (2002) **Nuevos diseños y nuevos contextos**. Montevideo Uruguay Editorial GRANICA