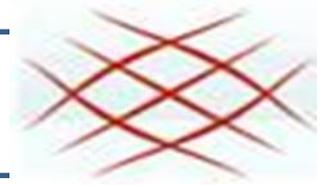


REDES ALTERNATIVAS



E-BOOK

**CURSO ON LINE
HERRAMIENTAS DE
LA MEDIACIÓN**

SEGUNDO CICLO, 1ER MÓDULO:

REFORMULACIÓN DE LA NARRATIVA:

PARAFRASEO Y PREGUNTAR



REDES ALTERNATIVAS

MÁS DE 15 AÑOS CAPACITANDO PROFESIONALES
EN RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

ÍNDICE

**EL CAMBIO
EN LA NARRATIVA.**

CÓMO GENERAR EL CAMBIO.

REDEFINIENDO Y REESTRUCTURANDO.

**LOS INTERROGANTES Y EL ACERCAMIENTO AL
OTRO.**

QUÉ ENCONTRAMOS PARA PREGUNTAR.



EL CAMBIO EN LA NARRATIVA



El parafraseo es una herramienta comunicacional usada en la mediación, que permite devolver a las partes, en segunda persona y con lenguaje indirecto, su formulación organizando, sintetizando y neutralizando el relato, presentado de esta manera en forma diferente a la verbalización original (Caram y Otros, 2006).

Es una técnica que permite en la mediación, que una persona compruebe que el mediador o el operador de conflictos, entendió su mensaje y lo expresó con una versión diferente y menos agresiva, y que la otra parte también escucha una nueva versión neutralizada.

Aunque podría pensarse que con la utilización de esta herramienta se sugiere directividad en el encuentro,

en las observaciones prácticas realizadas por Tula y González (2011) se observa que se moviliza entre los sujetos la escucha activa y la empatía, generando una interacción agradable y jovial en el encuentro.

Además, el parafraseo permite:

- Enfatizar.
- Confirmar.
- Comprender.
- Concretar información.
- Resumir aspectos relevantes.
- Acompañar al otro, reconociendo su propia experiencia.

Como ya hemos explorado, las partes perciben el conflicto en forma diferente porque construyen significados sobre lo dicho o hecho por el otro sin "chequear" si sus atribuciones se corresponden con la intención de la otra parte (Recordar e-books Mód. 3). El parafraseo vehiculiza, a través del mediador, la construcción de consenso de





significados (Tula, 2006).

Si una persona (Tula, 2006) puede devolver a otro lo que entendió de sus dichos, en forma positiva y omitiendo agresiones, puede lograr que ese otro:

- Se sienta escuchado.
- Pueda escuchar una versión diferente de su historia, limpia de agresividad.
- Que perciba empatía en el interlocutor.
- Desarrolle con mayor facilidad un futuro espacio de confianza.

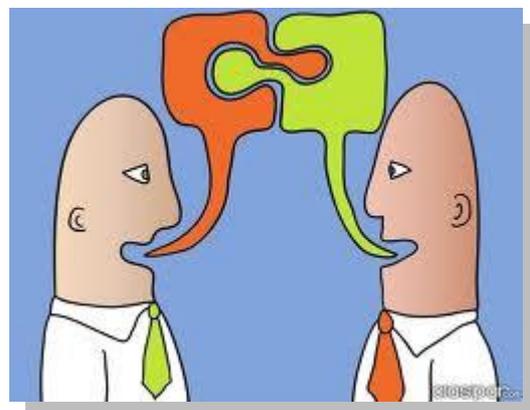
En el parafraseo se intenta corroborar si hemos entendido bien el relato de la parte, dándole la oportunidad de corregir si no se siente debidamente escuchada, o si desea agregar algo más, siempre en segunda persona y en lenguaje indirecto (Ud. expresa... dice... asevera... manifiesta...), sin interpretar, aconsejar, sugerir (Pareciera que Ud. quiere decir... Yo creo que Ud. dice... Se me ocurre que Ud....). (Jonshon y Jonshon, 1999).

Caram y Otros (2006) expresa que es útil el parafraseo para quien habla a nivel de legitimación o validación de sus ideas y objetivización de las mismas a través de la construcción propuesta por el mediador –u operador de

conflictos-, ya que escucha una versión diferente de su propio relato. Al mismo tiempo, la otra parte escucha el reclamo de su oponente limpio de agresiones.

Esto es importante para el operador de conflictos porque puede conocer la historia y consensuar el significado, enfatizar aspectos de la misma, observar el impacto de las primeras narrativas en cada parte y comenzar a hacer un recorte de los temas mediables del conflicto.

Esta herramienta es escuchar activamente, entender al otro en su narrativa, interpretar su modelo de comunicación, su puntuación semántica, los marcadores contextuales que lo identifican como sujeto inter-sistémico en multiplicidad de roles (familia, trabajo, amistades, vecindario, profesión, etc.), más allá de un juicio moral o de valor sobre lo correcto o incorrecto, pues recordemos que cada opinión tiene su propia epistemología (primer módulo).





REDES ALTERNATIVAS

MÁS DE 15 AÑOS CAPACITANDO PROFESIONALES
EN RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

CÓMO GENERAR EL CAMBIO

Tula (2006) comparte que las partes construyen sus relatos con los “hilos narrativos” del relato anterior y trenzan en sus relatos los relatos del otro, tal como lo expresa Sara Cobb (2011).



- “Cada hebra tiene un pequeño guión específico con sus propios elementos críticos y puntos de inflexión”.

- “Cada hebra tendrá valores centrales que fijan la identidad y la visión de uno de los hablantes”.

Se pueden tejer y entender con las hebras de uno y de otros, nuevas descripciones sobre los mismos hechos, atribuyendo intenciones positivas, remarcando los roles, los atributos de los personajes, etc.

PARAFRASEO PARA ENFATIZAR

Siguiendo esta propuesta de la autora, se entiende que en las primeras verbalizaciones se pueden “escuchar las raíces narrativas que crean y fijan la acción”. Entonces en el parafraseo el mediador puede *comenzar* a tejer con las partes “hebras o filamentos narrativos que preserven la legitimidad de todos los implicados”.

Por otro lado, un ejercicio significativo estaría, durante la aplicación de la herramienta, en enfatizar con el tono de la voz y si es necesario con espacio entre palabras, algunos aspectos del relato parafraseado que merecen ser destacados, como si fuera comunicacionalmente subrayados. Esto es una de las prácticas interesantes de la mediación, que le permitirá al operador en conflictos, movilizar la conciencia de las partes a lugares que no puede observar desde otro lugar por su intento de hacer coherente su propia narración.



Sara Cobb (2011) sostiene que:

- “Cada hebra contiene características que legitiman al Yo y deslegitiman

a los Otros”.

Pasemos a observar un ejemplo de este ejercicio propuesto por Tula (2012):



El Caso de la Herencia de la Esposa del General

Concurre a una mediación una familia que intentaba acordar sobre una partición o distribución de bienes provenientes de la sucesión de la madre. Se encuentran presentes en la reunión un militar retirado con rango de general y sus tres hijos varones mayores de edad (30,32 y 28 años). Cedita la palabra “el general” (así se presentaba) expone:



- Sr Mediador, con mi esposa educamos a nuestros hijos bajo la mirada de Cristo y su sabia doctrina de amor. Nuestro hogar fue un ejemplo de disciplina y afecto, propiciado principalmente por mi amada esposa. Nuestros hijos fueron obedientes y respetuosos y cada uno logró un lugar digno en la sociedad, conformando uniones matrimoniales excelentes bajo la bendición de Dios y con nuestra total conformidad.

No sabe Ud. el dolor de padre que significa verlos convertidos en cuervos por los bienes de su madre, aún ante su cadáver caliente. Vengo a esta mediación confundido por tales conductas, indignas e injustas y dispuesto a hacer valer lo que entiendo hubiera sido su voluntad.

“El general” se expresa con la voz a veces firme, por momentos quebrada, por momentos sollozante (recordemos lo importante que es tener en cuenta la comunicación desde el canal analógico, Mód. 3).

Sus hijos miran a puntos diferentes al del lugar de su padre y el silencio se hace sentir en el recinto. Sobre el final del relato el mayor hace un gesto de desprecio juntando hacia arriba todos los dedos de su mano derecha (como expresando.. “¡que decis!”).

La vibrante narrativa me impacta y me genera la impresión que será intensa y emotiva la respuesta de sus hijos, entonces decido desarrollar un enfático parafraseo, con voz firme y mirando al conjunto:



- General... quisiera comprobar si lo he entendido bien y si así no fuera le solicito que me corrija (levantando el tono y con voz grave)... Ud. expresa que conjuntamente con su esposa dieron a sus hijos una educación cristiana, que ellos fueron obedientes, que hoy tienen un lugar digno en la sociedad y también un matrimonio cristiano. (el “general”, asiente emocionado y también sus hijos . Luego, bajando el tono y dirigiéndome a su padre con mi cuerpo inclinado hacia él, continuo). Y Ud. agrega que se siente dolorido y confundido por la



REDES ALTERNATIVAS

MÁS DE 15 AÑOS CAPACITANDO PROFESIONALES
EN RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

forma en que sus hijos se manifiestan al hablar de los bienes de su madre y... ¿desea que prime en estas conversaciones lo que hubiera sido su voluntad?

La respuesta fue afirmativa y los jóvenes expusieron sus propuestas conforme lo que cada uno adjudicaba como la posible voluntad de la madre.

Analizando la historia pudimos construir convergencia en lo relacional y en las cuestiones de contenido, bajo el contexto de personas cristianas y de buena fe que tenían a la difunta madre como el referente de sus decisiones.

PARAFRASEO PARA COMPRENDER Y CONCRETAR INFORMACIÓN

En distintas etapas del proceso se van desgranando historias y sucesos, a veces claros, otras no. Parafrasear, uniendo segmentos o narraciones, vinculando personajes, hechos, circunstancias, afectos, valores, etc., ayuda al mediador a consensuar con las partes sus asunciones tentativas respecto sus historias.



De igual forma facilita la capacidad de síntesis y resumen de los acontecimientos y experiencias. Si bien hay autores que lo tratan como una técnica diferenciada (Caram y Otros 2006; Calcaterra 2002), Tula (2012) la considera como una herramienta que acota múltiples narrativas en una síntesis provista de una reformulación de la historia.

En el final de la medición suele ser el parafraseo como síntesis, un buen vehículo para presentar una historia alternativa. Así, observando un ejemplo, en la mediación de **María y Roberto** (<http://redesalternativas.ning.com/group/mediaciones-filmadas-para-compartir/forum/topics/pelicula-maria-y-roberto>) el mediador expresa en la reunión final:

Mediador:

“Bien... si yo pudiera hacer una síntesis de la historia futura que ustedes están construyendo para Cristian, se me ocurre que para el futuro de Cristian existe la posibilidad de que sus papas puedan encontrarse con relación a



REDES ALTERNATIVAS

MÁS DE 15 AÑOS CAPACITANDO PROFESIONALES
EN RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

Cristian en sus cumpleaños, en los momentos en que el este enfermo, en actividades escolares, etc.

En esta nueva historia Cristian tendría la posibilidad de ver y estar con su papa, realizando diferentes actividades, y para ello ustedes arreglarían cualquier día de la semana, y de los fines de semana, en los que también estarían con sus abuelos, quedándose a dormir. Pero también tiene en esta historia algo más, Cristian, que es la posibilidad de viajar a EE.UU. para ver a sus abuelos materno por un mes entero, después de dos años de no verlos.

En esta historia Cristian tiene a sus dos papas aportando económicamente para el sostenimiento de las cosas y las actividades que el necesita. Ambos papas elegirían conversar las cosas personales en otros lugares, donde Cristian no este incluido. Ambos papas estaría cuidándolo a Cristian para que vuelva a su estado anterior, y no se haga "pis" en la cama, no tenga berrinches y regrese a una mayor tranquilidad.

Entre las cosas que los papas acuerdan, para limar los roces posibles de las cosas pendientes, estaría la devolución del dinero del auto y María sacaría la cuestión de las joyas. De esta manera Cristian cuenta con las posibilidades de estar con sus abuelos paternos y sus abuelos maternos, con su papá,

con su mamá, con ambos en los momentos que sean positivos para él estar, y contar con el amor de ambas familias, empezando a vivir una nueva vida con sus padres separados.

Esto para Roberto es muy duro, porque él tiene otro deseo, y María tiene una decisión tomada respecto a la desvinculación y quizás ambos deban conversar respecto a estos temas, cerrando estas cuestiones que en la mediación no se pueden acordar. Esta síntesis presentada en forma de una futura de Cristian también involucra la elaboración de un posible acuerdo. Me gustaría conocer la opinión de ustedes..."

PARAFRASEO PARA ...



Escuchar

Caram y Otros (2006) desarrollan ideas muy claras sobre esta técnica de la escucha activa, ligada

obviamente al parafraseo, entre las que tenemos:

1. Colocarse imaginariamente en el lugar de quien habla para comprender lo que dice y las razones que construye.
 2. Discriminar conceptos, hechos, argumentaciones, sentimientos o emociones para desarrollar el parafraseo, delimitando el foco de la devolución y por ende de la intervención (ver ejemplos anteriores).
 3. Separamos lo que escuchamos de lo que pensamos o interpretamos desde nuestros propios dominios explicativos y generamos hipótesis (por ejemplo, en el caso de la Mama Peruana la hipótesis de una mujer acorralada que se revelaba en su propio relato con un enorme dolor...) que luego del parafraseo pueden ser confirmadas o no por las parte parafraseadas.
 4. Tratamos de escuchar para conocer y explorar el mundo del otro, sus contextos narrativos, su construcción de significados, los valores en juego u descorrernos de nuestros propios significados profesionales o personales como eje de verdad.
 5. Tomamos notas acotadas, rescatando "palabras claves" del particular lenguaje de las partes, que luego serán ecológicamente regresadas, apuntalando nuestro rol en la pericia del parafraseo.
- Podríamos agregar un punto más:
6. Cuando enunciamos en nuestras propias palabras lo que dice, siente y quiere expresar el otro, no solo nos abstenemos de juzgar, sino que también proporcionamos retroalimentación en la medida en que entendemos su posición (Jonshon y Jonshon 1999).



Cabe resaltar que el operador de conflictos no solo escucha el contenido, observa cómo transmite ese contenido y lo acompaña con su analogía, con lo cual parafrasear implica empatía, implica ponerse corporalmente en el lugar del otro y permitir un



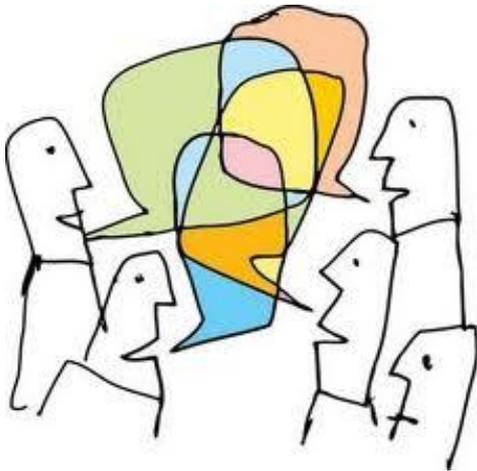
REDES ALTERNATIVAS

MÁS DE 15 AÑOS CAPACITANDO PROFESIONALES
EN RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

espejo de su experiencia de interacción a la parte, que le permita confrontar su narrativa, así como lo vimos en el ejemplo del “general”.



**REDEFINIENDO
Y REESTRUCTURANDO**



El operador de conflictos, mediante estas técnicas (redefinición y reestructuración), le ofrecerá una descripción nueva, tendiendo a producir un cambio en la anterior organización del pensamiento.

Si la parte incorpora, reflexivamente la propuesta, todas sus viejas recetas caducan y se puede “ver el mismo paisaje desde otra ventana”, lo que implica un nuevo ángulo que cambia sus perspectiva (Suarez, 1996).

Por lo cual, *la redefinición* sería:

Descripción nueva o diferente a la situación descrita por las partes.

Opera como una hipótesis tendiente a producir una modificación si la parte puede reflexionar sobre la propuesta del operador, aprehendiendo a la misma hasta apropiarse de ella (Fernández Moya, 2000).

Diez y Tapia (1999) dicen que el número de interpretaciones que experimenta un individuo para cada situación es muy variado. Cada individuo entonces coloca en un determinado encuadre las explicaciones que surgen de su marco de referencia para ver al mundo y a las circunstancias que lo rodean. Todos los elementos que integran esta forma de pensar, sentir y decir tienen para este individuo una dimensión lógica que no admite otra formulación.



Este intento del operador de conflictos tiene un nivel de hipótesis, ya que en su estrategia de intervención, basada en los avances obtenidos en el proceso comunicacional, le permite elegir una herramienta que implique una nueva descripción. Solo la parte demostrará que ese intento fue fructífero si se puede apropiarse de una forma diferente de percibir, a partir de la propuesta dada (Tula, 2006).

Puede ocurrir que la parte que ha incorporado la nueva propuesta, descubra un nuevo sendero y se abre a continuar en ese camino de generar opciones. Quizás se tranquiliza al entender que existen más posibilidades que las que creía únicas.

Se dirá entonces que la redefinición o intento del operador se convirtió en una reestructuración o modificación del marco conceptual (Ceberio y Watzlawick, 1996).

Por lo que la *Reestructuración*:

Se produce cuando la propuesta del operador genera como efecto la modificación del marco conceptual o emocional en una o ambas partes. Lo que cambia es el sentido atribuido a la situación y no los hechos que la constituyen (Fernández Moya, 2000).

Esta nueva percepción, estos nuevos “lentes” para ver al mundo, modifican los conceptos atribuidos, impactando en el marco cognitivo, y al modificarse el pensamiento también se modifican las conductas y estas involucran cambio en las emociones.



Una parte que ha podido vivir este proceso difícilmente regresa al contexto anterior, porque este caducó como marco de referencia en su análisis, y nadie vuelve al punto que le generó angustia si pudo superarlo (Fernández Moya, 2000).

Calcaterra (2002) expresa que el parafraseo “facilita al mediador-u operador de conflictos, en este caso- la reformulación de los problemas, la identificación de los puntos centrales del conflicto, el poner énfasis en algún punto del relato, así como ensayar re-encuadres y re-contextualizaciones, todo ello realizando suaves retoques en el discurso de las partes, con un doble provecho: Empatizar.

**LOS INTERROGANTES Y EL
ACERCARSE AL OTRO...**

El proceso de formar a operadores del conflicto invita a encontrarse con múltiples preguntas que dinamizan el proceso de enseñanza – aprendizaje, como es de esperarse. Pero, es ese mismo acto natural de preguntar que se va usando asiduamente los primeros años de vida, por la necesidad de conocer el porqué de las cosas, hoy te invitamos a reconocerlo como un arte en sí mismo.



Reflexionando a partir de la epistemología constructivista explorada en los cuatro (4) módulos iniciales, hoy me interrogo y me invito a observarme observando, a aplicar la cibernética de segundo orden con mi experiencia (recordar e-book: Teoría del Observador, Mód

N. 1) y así, desde el preguntarme, reconocer cuál es la magia en la propia pregunta.

Qué interesante sería que vos también te preguntés sobre tus interacciones con los otros ¿cómo son? y sobre todo: ¿cómo preguntás?, ¿cómo es la información que obtenés en tu interacción?, ¿podrías mejorar tus posibilidades de preguntar?, ¿sobre qué preguntas y sobre qué ni te arriesgás?

Te invitamos a que te respondás y luego continúes con la lectura.

LA MAGIA EN LA PREGUNTA

- Profesor... ¿Cómo y cuándo se aplica una pregunta circular en los casos de mediación?

En un cursado, hace algún tiempo, quién formula esta pregunta es una joven Ingeniera Civil que estaba realizando su formación como mediadora... Según recuerdo.

La respuesta, conceptualmente, es muy sencilla. Pero, “el docente sabe que la alumna va mas allá del concepto, ya que desea una fórmula. Es como si buscara una receta que le dé la tranquilidad de conocer como formular una



pregunta para todos los casos” (Tula, 2012).



Quizás ella como profesional para “construir”, en su carrera, debe seguir protocolos, calcular, medir, planificar, según parámetros de dimensiones tales como el tiempo, el espacio, el perímetro, el volumen, etc. En su nueva formación está aprendiendo a construir un proceso de diálogo cuya única certidumbre es el cambio que puede operar en la parte, desde donde la parte es escuchada e invitada a nuevos espacios de reflexión.

Puede ser que su paradigma como ingeniera tiende a generar una realidad tangible, medible, proyectable, dimensionable, concreta... Su paradigma como mediadora es la co-construcción con el otro, el instrumentarse, operativizando sus supuestos personales y sus emociones, conformando hipótesis de intervención al servicio de la reflexión del otro, de la emoción del otro, de la diferencia en la narrativa del otro, que impactará en ellas para invitarla a nuevas intervenciones, generadoras de

nuevas diferencias, en el giro constante con la parte que constituye el conversar (en términos de Marinés Suares –e-book anterior-).

Como dirían Maturana y Bloch (1996:9) “una danza, un juego donde aparece esto y lo otro, en un proceso recursivo, que le va dando fundamento conceptual a la acción y va creando un espacio particular de acción para el entendimiento y la reflexión”.

Desde cada paradigma aprendido en el tiempo, cada cual construye su preguntar. Y al interior de la mediación, preguntar es acercarse al otro con su ritmo y con el mío, generando esta danza que sólo en el encuentro mutuo, descubriremos hacia dónde “nos invitamos”; en un marco donde lo medible se encuentra dentro de cada cual, dentro de su intersubjetividad, dentro de su emotividad compartida, y donde es “medible” en el mismo encuentro por sus participantes.





AL ENCUENTRO DE LA INCERTIDUMBRE

Anderson y Goolisbian (en McNamee y Gergen, 1996) se refieren a la concepción dialogal en el proceso terapéutico, desde este aporte tomaremos sus ideas, amoldándolas a la mediación como espacio donde podemos implementar diversas herramientas, y es este caso, la pregunta.



La conversación en la mediación es un mecanismo a través del cual mediador y parte o partes entre sí, giran en la búsqueda de nuevos significados, nuevas realidades y nuevas narraciones (como ya lo hemos explorado). Así, la habilidad del mediador es poner su pericia para desarrollar un espacio conversacional libre, que facilite lo nuevo, que abra al interés por preguntar.

Para ello las acciones del operador de conflictos requieren de saber más acerca de lo que cuenta la

parte, sin la necesidad de transmitir opiniones o expectativas preconcebidas. Responde esto al concepto de la teoría hermenéutica en la que la “creación dialogal del significado es un proceso permanente” (49).

HERMENÉUTICA: proviene del verbo griego ἐρμηνεύειν (jermeneueien) que significa interpretar, declarar, anunciar, esclarecer, y se invita a entenderse como el estudio del significado o del sentido profundo de la narrativa en relación con su dinámica en el lenguaje y el estudio de lo simbólico.

Si el operador de conflictos toma para sí la dinámica funcional que se propone para el mediador, le es prioritario interiorizar que en su qué hacer carece de un saber apriorístico y es curioso del relato de la parte, está presto a aprender de su mundo de significados, de la visión del mundo que despliega en la narrativa. Ello no implica que el operador no construya su intervención desde algún significado basado en su experiencia. Es preferible, en forma de una asunción tentativa, desarrollar hipótesis, para así dar inicio al círculo de co-construcción de significado (círculo hermenéutico) que le permitan a la parte sentirse respetado, tenido en cuenta, y abran la posibilidad de elaborar nuevas alternativas en la narrativa.



REDES ALTERNATIVAS

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



Entendemos que el significado que se construye en un encuentro conforma una totalidad, que se inicia en el supuesto del operador de conflictos, pero se conforma y se comprende a partir de sus partes emergentes, de la historia de la parte donde se avanza y retrocede en ese círculo de significados; pasando de la parte al todo y del todo a la parte, generando nuevos significados claro está (Tula, 2012).

Cuando ingresamos al sistema de la mediación por ejemplo, partes y mediadores, llegamos con una estructura cognitiva formada por nuestras depositaciones, valores, creencia, contexto cultural, historia, ocupaciones, profesiones (como lo exploramos con la ingeniera al inicio del texto)... Es decir, con todos los sistemas que desde el modelo ecológico (e-book: Constructivismo y Narrativa, Mód. N. 1) nos permite desarrollar nuestra subjetividad.

Según Tula (2012) al encuentro con el otro vamos con nuestros mapas de la realidad, con nuestras subjetivas representaciones desde donde nombramos a las cosas,

desde el lugar en que inventamos al mundo construyendo realidades cargadas de descripciones, categorizaciones y comparaciones

Desde allí, y como lo vimos en el módulo anterior, el operador de conflictos estructura sus hipótesis como esquemas conceptuales, que luego serán confirmadas o no desde el propio esquema de la otra parte. Estas no son verdades, son posibilidades que abren la narrativa.

QUÉ ENCONTRAMOS PARA PREGUNTAR



Según Tula (2012), en este aspecto la doctrina es generosa, a veces reiterativa, otras creativas. Piensa que cada mediador organiza su "preguntón".

Todos los autores coinciden en tres grandes categorías de preguntas:

TIPOS DE PREGUNTAS

a) Abiertas: Se construyen a partir de pronombres interrogativos (qué, quién) o adverbios (cómo, cuándo, para qué, dónde). Tienen, según su uso, como posible resultado:

- ✓ Obtener información
- ✓ Movilizar
- ✓ Provocar cuestionamiento
- ✓ Provocar protagonismo
- ✓ Provocar reflexión sobre la relación o el contenido
- ✓ Desestabilizar la historia

b) Cerradas: Sirven para obtener información o confirmar datos y generalmente se responden por sí o por no o aportando un dato o una referencia.

c) Circulares: Intentan que la parte pueda desplazar su pensamiento hacia otras personas, tiempos, situaciones o lugares, construyendo desde ese espacio una respuesta trasladable al aquí y ahora de la medición (por ejemplo), generando una desestabilización en el relato, o sea una diferencia de enfoque.

En esta dinámica de comprensión de "la pregunta como herramienta", también se encuentran lo que serían...

Según:

1. El objetivo perseguido al preguntar:



Los autores efectúan clasificaciones de tipos de preguntas (dentro de las grandes categorías ya vistas), con relación al objetivo del mediador en la intervención.

Así Marines Suares (1996: 260/264 y Diez y Tapia 1999:145/149) nos propondrán las preguntas *reflexivas* (que averiguan sobre el contenido y la relación con respecto al conflicto), las que producen *cuestionamiento* (para que surjan nuevas preguntas), las *protagónicas* (para que las partes asuman este rol), Las *estratégicas* (para establecer líneas de intervención del mediador), etc.

Caram, Eilbaum y Risolia (1996:267-284), desarrollan un análisis del mismo tipo de preguntas con una rica variedad de ejemplos desde su larga experiencia, lo que resulta muy didáctico y accesible para quienes



se inician en el estudio de la mediación.



Veamos algunos ejemplos:

a) Para generar reflexión (contenido-relación):

¿Cómo era?... ¿Cómo lo tomará él? ... ¿Por qué reaccionó así?... ¿Qué pensó cuando...?

b) Para generar cuestionamientos:

¿Qué cree que él sintió?... ¿De qué otra forma hubiera reaccionado?... ¿Por qué él...?

c) Para generar protagonismo (personalizar):

Ud. ¿qué piensa?... ¿Es Ud. el que...?, ¿Ud. cree que...?, ¿Cómo lo ve Ud.?

d) Para generar reconocimiento del otro:

¿Cómo es él en...?, ¿qué debería hacer él?, ¿y Ud.?, ¿Cómo se sintió ella?

e) Para mostrar la interacción:

¿Cómo reaccionó?, ¿Por qué?, Siempre que él..., ¿Ud....?, ¿Ud. qué hizo?, ¿Por qué?

f) Para mostrar partes clasificables:

¿En qué área es eso?, ¿Como socio o como amigo?, ¿Qué época?, ¿Qué parte?

g) Para mostrar procesos:

¿Cómo lo vincula con...?, ¿De dónde viene eso?, ¿Por qué antes?, ¿Qué pasó después?

h) Para mostrar hipótesis:

¿Qué pasaría si...?, ¿Por qué no pensar que...?, ¿Cómo reaccionaría él si Ud....?

Caram, Eilbaum y Risolia rescatan la “**secuencia interrogativa**” que se produce en el conversar entre el mediador y las partes, lo que permite a las partes desplegar algún aspecto de la historia -y al operador de conflictos-, utilizando la escucha activa (esto es lo que narra la parte, desde dónde lo hacen, cómo lo hacen y desde que contextos históricos y pautas interaccionales lo formulan)...

¿Recuerdas los elementos en juego al preguntar en mediación?



En esta *secuencia interrogativa* se efectúan preguntas, que generan a su vez, restricción en la narrativa de la parte y una dirección de la conversación según las nuevas respuestas y preguntas en las mutuas propuestas.

2. La circularidad al preguntar:



Este tipo de pregunta es tratado por todos los autores mencionados y a los efectos de este e-book se rescata la propuesta de Cecilia Ramos Mejía (2003: 170-171). Explica la autora que estas son preguntas abiertas direccionadas a generar comparaciones en las relaciones entre las personas y en el tiempo cronológico (presente pasado y futuro), de lo que otros autores denominamos el “contexto histórico”.

Estas preguntas que generan circularidad - para la citada autora- se pueden efectuar desde el pensar, decir, sentir y hacer. Si acordamos que la estructura de la pregunta intenta que la parte piense, sienta o diga, respecto a lo

que otro o el mismo (un tercero significativo en su relato) pensaría, diría o haría, con relación al contenido de la pregunta. Unos ejemplos de esto serían:

¿Qué piensas que siente tu suegra respecto a esta situación?

¿Qué sientes que piensa tu suegra respecto a esa situación?

¿Que piensas que hará tu suegra respecto a esta situación?

¿Qué sientes que hubiese hecho tu suegra respecto a esta situación hoy?

La articulación del pensar-pensar, pensar-sentir, pensar-decir, decir-sentir; sentir-hacer, etc., según el objetivo del mediador al impactar sobre los cognitivo, pragmático u emocional, son muy variadas y dependerá de cada proceso histórico co-construido por las partes, según sea el caso por el caso.

Es evidente que la persona preguntada no responde por el tercero a quien se le invita a traer en su respuesta, sino que construye esa respuesta en su proceso reflexivo y ello le permite explorar una devolución supuestamente diferente a la propia, como propia. O sea, interiorizar al otro.

Otras preguntas circulares permiten desplazar el pensamiento de quien es preguntado hacia otro momento:



¿Qué ocurrió ante que...? o después que...? o ¿cómo será dentro en un año?

También pueden dirigir hacia otras situaciones:

¿Cómo actuaba “fulanito” en situaciones como esta?, ¿Si dentro de un año ocurriera lo que te preocupa en este momento... que propondrías?

3. El Metamodelo:

Ramos Mejía (2003, Pag. 171) también propone considerar intervenciones interrogativas desde el metamodelo.

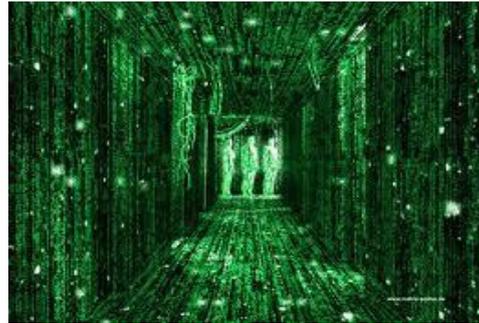


Partiendo del pensamiento desarrollado por Bandler y Grinder (recordar el e-book N. 3 Posición, interés, narrativa y personalidad), la autora destaca que creamos nuestros modelos mentales desde tres procesos universales:

- La generalización: cuando a partir de ciertos datos particulares de la experiencia creamos un mapa de mundo en el que pocos datos se constituyen en totalidad y en realidad global.
- La distorsión: Cuando cambiamos los datos

sensoriales de nuestra experiencia.

- La omisión: Cuando recortamos trozos de la realidad limitando su significación.



Según Ramos (2003: 174-175) el mediador puede efectuar preguntas tendientes a ampliar el mapa de las personas, corregir las distorsiones empobrecedoras y completar la información de la siguiente manera:

- *Omisiones:*

- Parte: Me siento mal
- Mediador: ¿Con respecto a quién?... ¿Cuándo?... ¿Dónde?... ¿Con quién?
- Parte: Esto no me gusta
- Mediador: ¿Qué es lo que no le gusta?
- Parte: Él es el menos conflictivo...
- Mediador: ¿Con respecto a quién?

- *Generalizaciones:*

- Parte: Todos me agreden.

-Mediador: ¿Quiénes específicamente te agreden?

-Parte: Siempre pasa lo mismo.

-Mediador: ¿Alguna vez paso algo distinto?, ¿Siempre... siempre?

-Parte: Es imposible que hablemos.

-Mediador: ¿Qué pasaría si fuera posible?, ¿Qué permitiría que fuera posible?

- *Distorsiones:*

-Parte: El me confunde.

-Mediador: ¿De qué manera te confundes?

-Parte: Lo que pido es que me entiendan.

-Mediador: ¿Qué necesitas para sentirte comprendida?

-Parte: Yo sé a dónde quiere llegar

-Mediador: ¿Cómo lo sabes?

4. La pregunta del milagro:

Según Cade y O'Hanlon (1995), es una manera de ayudar a las personas a concentrarse en una solución potencial, hacia el futuro, y no en el problema. La respuesta esperada será a la formulación del siguiente supuesto y la correlativa pregunta:

“Supongamos que una noche se produce un milagro y mientras Ud. duerme, el problema que lo ha traído... se ha resuelto...”

¿Que vería Ud. de diferente al despertarse a la mañana siguiente como signo de que se ha producido el milagro? ...

¿Qué sería distinto?

Se intenta focalizar a la parte en una realidad ya lograda, con respecto a la mayor cantidad de diferencias.



Trataremos que la descripción de lo diferente no sea con respecto a los otros (niveles de adjudicación, de responsabilidades, culpabilización o reclamo de conductas esperadas), lo que solo llevaría a perpetuar la visión del problema. Lo diferente se refiere a la descripción futura de las conductas o actitudes propias de la parte interrogada y de los efectos que produciría en lo demás.

Según Tula (2012), la pregunta debe ser formulada en un tono y con una actitud del operador de conflictos que despierte el interés de la parte en participar de la propuesta, si se quiere seducida por la idea. El operador acompañará a la parte, suavemente, sin forzarla,



en la construcción de sus descripciones, respetando lo que ella desea y no lo que desea el mismo.

Cade y Hudson expresan “Cuando la persona describe la diferencia en términos de ausencia de una pauta conductual o un estado emocional, es útil preguntarle qué harán o sentirán *en lugar de ello*” (Pag. 120).

Veamos el siguiente diálogo posterior a la pregunta milagro:

-Parte: ...Dejaré de protestar por la situación y de andar con cara de amargada.

-Operador: ¿Qué hará en lugar de todo eso?

-Parte: Hablaré más tranquila, me arreglaré un poco.

-Operador: ¿Y haciendo Ud. eso, que harán a su vez las personas que la rodean?

-Parte: (con voz quebrada) volver a quererme como antes.

-Operador: ¿Qué otra cosa hará Ud.?

- Parte: Bueno,... nada, ...más vida social quizás.

-Operador; ¿Que cosas diferentes verán en Ud. los demás?

-Parte: ¡Ja!!, el humor, siempre fui quilombero, provocadora, chistosa si se quiere.

-Operador: ¿Qué diferencia le ofrecen estos cambios?

- Parte: ¡Muchas!

5. La externalización:



A los fines de organizar la propuesta teórica de la externalización como herramienta para la intervención en la intervención en conflictos, hemos adaptando la propuesta de White y Epston (1992), pensada como herramienta terapéutica inicialmente.

Con este abordaje el operador insta a las partes a cosificar y personalizar los problemas que traen a la mediación bajo la forma de un nombre o un rótulo. El problema se convierte en una entidad separada y externa por lo tanto a las personas o a la relación le permite abordar el conflicto describiéndose de una versión de las partes “saturada del problema”, como un “relato dominante”.



Estos relatos son constitutivos o modeladores de las vidas de las personas y, las vidas y relaciones de las personas se desarrollan a medida que viven o representan sus propias historias.

Los efectos esperados de la externalización nos permiten:

- 1- Disminuir los conflictos interpersonales estériles, incluyendo la disputa sobre quien es el responsable del problema.
- 2- Combatir la sensación de fracaso ante la persistencia del problema, a pesar de las soluciones intentadas.
- 3- Intentar asociar a las personas, en un marco de cooperación, en la búsqueda de solución.
- 4 Apuntar al diálogo y no al monologo sobre el problema.

En los planos narrativos de la vida relacional, las historias que narran las partes sobre sus vidas, en torno al conflicto, determinan:

- a- Atribuciones de significado a sus vivencias.
- b- La selección de los aspectos de la experiencia que van a expresar.



Veamos un ejemplo de la externalización en este fragmento (Tula, 2012):

Habíamos comenzado una mediación entre Julián (40) y Juana (34) , una pareja de recientemente separada, hacia unos tres meses, con intensas emociones presentes en la mesa de mediación y ambos recurrentes en reproches mutuos, ya que era la primera vez , en ese lapso, que se encontraban para hablar cara a cara, sin emisarios.

Julián, un escritor exitoso, era reprochado por Juana ya que -según esta- permanecía ensimismado en sus historias largas horas del día y hasta comía en su estudio. Los niños, Norma (12) y Pablo (10), no podían molestarlo. Mientras escribía estaba de mal

humor y contestaba a todo de manera descortés. Julián admitía que algo de eso era cierto, pero reclamaba comprensión a su forma de ser y a su oficio.

Destacaba el excelente bienestar económico que brindaba a su familia y sus costumbres personales austeras, y su permanencia en la casa para trabajar. Se sentía muy angustiado por la separación y no creía que debía cargar con toda la responsabilidad. En última instancia él nunca quiso hacer daño a alguien de su familia. Durante mucho tiempo había escuchado reproches de su mujer y la culpaba por no comprenderlo.

Juana decía haber sido abandonada como mujer, no deseada o comprendida, que estaba aburrida de sostener la idea de una familia armoniosa. Quería iniciar una nueva vida y su decisión de separarse era total. Expresaba que su comprensión había sido mucha y también la de sus hijos. Era cierto que en los últimos años había sido severa con su marido y el distanciamiento había aumentado día a día.

Ambos permanecían en un intercambio simétrico de reproches y el clima era tenso. Resultaba difícil comenzar a conversar sobre el tema de alimentos y visitas que los traía a la mediación. Entonces se

desarrolló el siguiente fragmento que transcribo:

- Mediador: Veamos si entendí bien.... Juana, vos expresas que durante estos años has intentado comprender a Julián en su forma de relación, poco comunicativa, con mucha dedicación a su trabajo como escritor, metido en sus historias,... que vos hubieras querido que él considerara tu necesidades y la de sus hijos como prioritarias y... vos Julián expresas, que hubieras deseado mayor comprensión de Juana a tu profesión, que es diferente, ...que tu trabajo implica adentrarse en el armado de historias en las que debes compenetrarte y también, responder a los tiempos de las editoriales. Todo lo cual ha significado bienestar y el sostenimiento de un alto nivel de vida de tu familia,

...Agregas que sí has estado interiorizado con tus hijos y sí has deseado compartir espacios con Juana, pero conforme tu forma de ser... más vale como introvertido... Esto que expreso.. Refleja lo que Uds. manifestaron?

- Juana: Si es cierto, pero su forma de ser no justifica que yo deba tolerar un mundo de incógnitas y sobreentendidos conyugales.

- Julián: Ese mundo de incógnitas y sobreentendidos lo generaste vos con tu falta de comprensión y tus quejas irracionales.

- Mediador: ¿Y cómo se produce en una pareja *"un mundo de incógnitas y sobreentendido conyugales"* ?

- Juana: con muchos años de distancia en la pareja, con mucha falta de comunicación, con silencios interminables.

- Julián: Con incompreensión de una parte a la otra, con exigencias irrazonables...

- Mediador: Debe ser difícil para las parejas transitar ese " mundo de incógnitas y sobreentendidos".

- Julián: (suspirando)... ¡ Agotador!

- Juana: Si, agotador para los dos y un deterioro para cada uno.

- Mediador: Es toda una experiencia... con sus características....pienso...

(Silencio...)

- Julián: Si.... Malas y buenas.

- Juana: ¿Bueeeenaas?

- Julián. Ya te olvidaste del "gran retorno" y el "precio del silencio".

- Mediador: ¡ja, ja!!! ..Esto es todo un suspenso... !!!!!

- Juana: (ruborizada)... ¡Julián!!!

- Julián... Bueno... es un forma... una forma que teníamos de reconciliación.

- Mediador : Bueno.. no quiero saber más de lo que deseen expresar, ...Pareciera ser que "un mundo de incógnitas y sobreentendido conyugales" puede generar distancias, silencios, necesidad de comunicación, de comprensión y a la vez un "gran retorno" y " un precio del silencio".

- Juana: (riendo con picardía)... ¿Cómo llegamos a esto.....?

- Julián: !Antonio!... Cuando nos arreglábamos nos escapábamos a algún lugar y yo tenía que hacerle un regalo... a eso me refiero.

- Mediador: ¡Ah! parece que sabían comunicarse en la incomunicación.

- (Silencio... Juana se emociona).

- Julián: Algo así... como un oasis...

- Juana: Pero en un desierto enorme (llora).

- Mediador: ¿Qué pasa?

- Julián: Y.... bueno, ahora las cosas pintan re-mal, pero... no siempre...

- Mediador: Y ...Que le pasa a la mujer de una pareja en ese " mundo de incógnitas y sobreentendidos".

- Julián: Algo feo.

- Mediador: Como qué...

- Julián: Qué se yo... soledad... sentirse jodida... Para la mierda.

- Mediador: Y al hombre...?

- Julián: ¡Que se yo!, Bueno... Lo mismo, pero al revés.

- Mediador: (dirigiéndose a Juana)... Al revés...?

- Juana: Si... quiere decir... esteé... solo.... porque la mujer se aleja, porque él quiere que lo entiendan y no se da cuenta que no se comunica, ...Que está encerrado en sus fantasías, así por años.

- Mediador: Bueno... eso les pasa a estas parejas, y ¿cómo termina la historia?

- Juana: Como nosotros... ¡separados! (llora).

- Mediador: ¿Separados como pareja?

- Julián: Si... como pareja... claro...

- Juana: Como padres... tenemos que seguir "hablando" (hace comilla con dos dedos de la mano).

- Mediador: Bueno padres, sigamos conversando de esta nueva etapa... Como padres con sus hijos.

6. La Separación y Vinculación:

Existe una propensión natural en las personas a establecer distinciones (*separar*) y asociaciones (*vincular*). Tales tendencias se pueden utilizar en mediación para quebrar asociaciones anteriores y establecer nuevas distinciones o asociaciones.

En cada separación hay un vínculo implícito y viceversa. Veamos algunas herramientas relacionadas:

a) Vinculación:



Vincular es reunir dos o más elementos, entre los que antes no existía tal asociación.

Ej.: Legitimación del operador del conflicto a una joven mamá que no podía explicar porque se oponía a que el padre se llevara al niño en el marco de un régimen de visita.

“Cuando el papá se lleva al bebe, Ud. siente que lo pierde y cuando lo regresa lo vive como un reencuentro”.

b) Ilusión de Alternativas:

Consiste en presentar dos opciones, separadas, que conducen por igual al lugar deseado:

“Quieres que te lea un cuento o ver quince minutos de televisión antes de ir a la cama”.

“¿Que sería para Ud. más tolerable, que el papá se llevara al bebe dos horas en dos días o cuatro horas en un día?”



c) OXIMORON (oposición de opuestos)

Técnica 1: Consiste en el empleo de dos conceptos o experiencias diametralmente distintas en un mismo contexto u oración.

“Ud puede acordarse de olvidar lo que no es importante”.

“Es interesante que Ud pueda sentirse cómodo con situaciones que son incómodas”.

“Su fortaleza como padre está en la debilidad de amar tanto a su hijo”.

Técnica 2: En estos casos los opuestos se incluyen en una misma frase, como en la misma diferencia.

“Ud. pareciera transitar por un bondadoso enojo”

“Ud. ha vivido una pobreza rica en experiencias”.

“Ud. intenta disciplinar con una blanda dureza”

d) Disociación

Técnica 3: Se propone la separación de diferentes estados, situaciones, roles, tiempos etc.

Mente – Cuerpo

Consiente – Inconsciente

Vida - Muerte

Niño- Adulto

Amigo - Enemigo

Posible - Imposible

Antes – Después

El movimiento de la oposición de opuestos invita a integrar la paradoja, las contradicciones que implican la interacción humana, maniobra similar a la pregunta de replanteo.

Esta manera de preguntar conduce a la complejidad a jugársela por encontrar formas creativas de asumir el conflicto. Quizás no sea una impertinencia pensar que a mayor creatividad, menor será la percepción del conflicto como beligerante.

Y ahora a experimentar...

Explora:

Vas a practicar, y en lo posible filma o graba una entrevista donde uses el parafraseo y el modo interrogativo, teniendo en cuenta:

1. Incluir, todos los tipos de pregunta y al final analiza críticamente si tus preguntas se ajustan a la teoría.
2. Registra las ventajas y desventajas de tu parafrasear con relación a las referencias teóricas dadas.
3. Registra los cambios que encuentras en el canal analógico de la comunicación de aquel al que has parafraseado, y esto a su vez cómo impacta en vos.
4. Sube tu experiencia al foro virtual.

Bibliografía

Blander Richard y Grinder Jonh, (1975) La estructura de la magia, Santiago, Chile, Ed. Cuatro Vientos.

Cade Brian y O'Hanlon Williams (1995) Guía breve de Terapia breve, Barcelona, España Paidos.

Calcaterra Rubén, (2002) Mediación Estratégica, Barcelona. España Ed. Gedisa.

Caram María Elena, Eilbaum Diana, Risolía Matilde (2006), Medición Diseño de una Práctica Buenos Aires, Argentina ,Ed Librería Histórica.

Ceberio Marcelo y Linares Juan (1996) Ser y Hacer en Terapia Sistémica, Buenos Aires, Argentina Paidos.

Cobb Sara, (2011) Material de trabajo para los alumnos Curso" El Modelo Circular y Narrativo y Los Sistemas Familiares", Buenos Aires Agosto del 2011.

Diez Francisco y Tapia Gachi (1999) Herramientas para trabajar en Mediación, Buenos Aires, Argentina, Paidos.

Fernández Moya, Jorge (2000). "En busca de los resultados: Una introducción al modelo sistémico estratégico". Mendoza (Argentina): Editorial Universidad del Aconcagua. Freire Paulo (1970) Pedagogía del Oprimido Editorial Veintiuno 2006 Buenos Aires Argentina.

McNamee Sheila y Gergen Kenneth (1996) La terapia como construcción social. Barcelona .España .Paidos.

Maturana Humberto y Susana Bloch (1996) Biología del emoció n y alba emoting Santiago Chile Ed Dolmen.

Najmanovich Denise, Dabas Elina (1995) Redes el lenguaje de los vínculos Buenos Aires Argentina , Paidos.

Ramos Mejía Cecilia (2003) Un mirar, un decir, un sentir en la Mediación Educativa.

Suares Marines (1996) Mediación Conducción de disputas, comunicación y técnicas . Buenos aires Argentina Paidos.

White Michael y Epston David (1993) Medios Narrativos para fines terapéuticos Barcelona .España .Paidos.

Watzlawick Paul (1976) Es real la realidad Barcelona España Ed. Heder.

