

# EL MODELO CIRCULAR NARRATIVO DE SARA COBB Y SUS TÉCNICAS

## SARA COBB'S CIRCULAR NARRATIVE MODEL AND ITS TECHNIQUES

PILAR MUNUERA GÓMEZ

[pmunuera@trs.ucm.es](mailto:pmunuera@trs.ucm.es)

Universidad Complutense de Madrid

### RESUMEN

El objeto de este artículo, es mostrar como el modelo circular narrativo de Sara Cobb, ayuda a resolver creativamente desde una nueva “narrativa” los conflictos y a la vez, disfrutar con las soluciones elegidas, las cuales son determinadas por las partes en conflicto.

Este proceso genera un pensamiento diferente en la medida que nuevos parámetros determinan la conducta de las personas implicadas. La persona se centra sobre sus propias responsabilidades, y deja de “cargar” las mismas en otras personas. Proceso de comunicación que lleva a la persona a un adecuado desarrollo, evitando mayores conflictos. En definitiva es un aprendizaje que permite una mejor comunicación con los distintos sistemas donde el individuo esta inserto.

### ABSTRACT

The object of this essay is to show how Sara Cobb's “narrative circular model” helps to solve conflicts in a creative way by the use of a new “narrative”, and, simultaneously, helps to enjoy the solutions chosen by the parts in conflict. Such process generates a different thought in the sense that new parameters determine the behaviour of the people involved. People focus on their own responsibilities, and stop “loading” them on others. It is a communication process that leads individuals to their adequate development, avoiding greater conflicts. As a conclusion, it is a process of learning that allows a better communication with the different systems in which the individual is inserted.

**PALABRAS CLAVE:** Modelo circular narrativo, Proceso de mediación, Componentes del conflicto, Técnicas.

**KEYWORDS:** Narrative circular model, Mediation process, Components of the conflict, Techniques.

### 1. INTRODUCCIÓN

Los modelos ofrecen un referente teórico, que guían la práctica profesional dado que establecen un proceso metodológico y el uso de técnicas en la consecución de unos objetivos determinados. Están marcados por la ideología y el análisis del conflicto que realiza el mediador. Actualmente sería más adecuado hablar de tres escuelas en mediación a nivel internacional y sus respectivos modelos. Se debe valorar positivamente el consenso

y la unidad de criterios que hasta ahora mantienen los autores y los seguidores de cada modelo en sus directrices generales. Hecho que favorece el crecimiento de la mediación como profesión indistintamente del modelo que el mediador utilice.

Los aspectos teóricos ofrecen la posibilidad de codificar e investigar sobre los resultados y beneficios de los diferentes componentes de cada modelo para enriquecer a los mismos en la consecución de sus metas y así descartar prácticas inadecuadas.

Desde 1990 aproximadamente en mediación se habla de los siguientes modelos teóricos: En primer lugar, del modelo tradicional: introducido por Harvard, se basa en la búsqueda de los intereses subyacentes, surgió desde el paradigma de la simplicidad, con una concepción estructuralista. Su meta es lograr acuerdos, disminuyendo las diferencias y aumentando las semejanzas, valores, intereses, etc... sin proponer cambios en las relaciones. En segundo lugar del modelo transformador de Bush y Folger: es de tipo relacional desde el paradigma de la complejidad, sin embargo algunas de sus técnicas son aplicaciones individualistas, aunque producen modificaciones en la relación. Se le considera el modelo intermedio entre los tres propuestos, dado que recoge los preceptos de la comunicación humana a la vez que incorpora la circularidad. Su objetivo es modificar la relación entre las partes desde el empowerment, potenciando el protagonismo de las mismas. Se centra en la “transformación de las relaciones”. Y por último, del modelo circular-narrativo de Sara Cobb: el cual está totalmente ubicado en los nuevos paradigmas, al apoyarse en las teorías posestructurales de la narrativa. Trata de cambiar la historia que cada parte ha elaborado y conseguir acuerdos en la medida de lo posible. Este modelo es el foco de nuestro artículo, por considerar que es necesario una mayor profundización en el conocimiento del mismo dada su eficacia.

## 2. MODELO CIRCULAR-NARRATIVO

El modelo circular-narrativo se fundamenta en los siguientes componentes teóricos: en primer lugar la psicología del yo, y en particular en la formulación de Erikson y White. El mediador se propone reforzar y facilitar el aprendizaje de las funciones del yo a través de liberar, estimular, orientar la motivación de la persona para cambiar. El mediador, busca junto con la persona reducir sus temores y su ansiedad, para ello apoya y estimula su esperanza de mejora, disminuyendo la tendencia a recurrir a mecanismos de defensa inoperantes, aumentando con ello la zona del yo liberada de conflicto, permitiéndole implicarse en la tarea de resolución de las dificultades presentes. Liberar las capacidades afectivas, cognitivas y activas que permiten a la persona resolver la dificultad. Encontrar los recursos necesarios para la solución del problema planteado y hacer accesible los obstáculos.

En segundo lugar, en la Pragmática de la Comunicación Humana, en la Teoría General de Sistemas y en conceptos Cibernéticos. La persona se encuentra inserta en un “sistema”, siendo los miembros de ese sistema interdependientes. Han sido las contribuciones científicas de autores como Bertalanffy, Haley, Russell, Shannon, Von Neumann, Watzlawick, Wiener... las que ayudan en la comprensión de los procesos de comunicación en la familia, El ciclo de vida familiar: roles y reglas, Los procesos de cambio...

En tercer lugar, en la causalidad circularidad de las pautas de interacción familiar. En el modelo clásico de la ciencia pura, se considera que la causalidad es lineal. En cualquier situación dada, se nos enseña a entender la “causa” de un “efecto” alterando las variables una por una hasta que se aísla el factor que produce el hecho particular. Sin embargo, si se trabaja a partir de la premisa de que los aspectos significativos de un sistema sólo pueden

comprenderse examinando el sistema como una “totalidad”, se hace necesario considerar la etiología desde un punto de vista diferente, tal y como se plantea en la Teoría General de Sistemas.

Si bien en las cadenas progresivas lineales de causalidad, tiene sentido hablar acerca del comienzo y el fin de una cadena, tales términos carecen de sentido en los sistemas con circuitos de retroalimentación. En un círculo no hay comienzo ni fin. En el mundo no es posible encontrar el claro y lineal ordenamiento de causa y efecto, a menos que se lo imponga artificialmente. La teoría general de sistemas considera que la causalidad es un proceso circular.

G. Bateson (citado en Berger, 1993), demostró que todo conocimiento de los acontecimientos externos proviene de las relaciones que existen entre ellos, se reconoce en el hecho de que, para adquirir una percepción más exacta, un ser humano recurrirá siempre a los cambios en la relación entre él y el objeto externo. Sirva el ejemplo que para saborear un líquido dulce en la boca, lo deslizamos por la lengua, dando así lugar a una descarga de impulsos nerviosos con una estructura secuencial definida, de la cual se puede deducir el sabor y otras características... En este sentido, nuestros datos sensoriales iniciales son siempre “derivados primarios”, afirmaciones sobre las “diferencias” existentes entre los objetos externos o afirmaciones sobre los “cambios” que se producen en ellos o en nuestras relaciones con ellos... Lo que se percibe es la diferencia y el cambio, y a su vez la diferencia es una relación. La “circularidad” es el reconocimiento, o mejor, la convicción de poder obtener de la familia (y por lo tanto, dar a la familia) una auténtica información solamente si se trabaja con estos fundamentos: la información es una diferencia y la diferencia es una relación (o cambio en la relación).

En la causalidad lineal, la línea etiológica se desplaza del pasado hacia el presente, y de este hecho proviene la necesidad de retroceder hasta el comienzo de la sucesión de los hechos para poder comprenderlos. Cuando se utiliza el concepto de causalidad circular, se enfatiza el “aquí y ahora”, porque es en el “aquí y ahora” cuando se puede apreciar la conexión entre los elementos. Como una espiral donde en el presente vuelve a actuar el pasado de modo tal que el significado debe buscarse dentro de los límites de los procesos actuales del sistema.

En cuarto lugar, la construcción de historias, historias que contienen argumentos organizados en secuencias temporales y/o lógicas, que funcionan a veces como simples o puras descripciones o como interpretaciones de hechos y/o comportamientos, que ocurren en determinados escenarios o contextos, con personajes que cumplen roles, siendo estos roles “la razón” de determinados comportamientos, que a su vez sirven impulsivamente para “consolidar el rol” que se desempeña basado en valores.

Estas historias construidas son más o menos estables. Cuanto más estables son, más encarcelados quedan las personas. La forma de construir las es la que, aun sin desearlo, “daña” a las personas en las disputas para resolver los diferentes conflictos en los que están involucradas. Entre los conflictos a resolver destacamos: legitimación, poder, autoestima, identidad, expectativas, atributivo e inhibición, como queda reflejado en este relato corto de autor desconocido:

*“Cuidado con los pensamientos: estos se transforman en palabras,  
cuidado con las palabras: estas se transforman en acción,  
cuidado con las acciones: estas se transforman en hábitos,  
cuidado con los actos: estos moldean el carácter,  
cuidado con el carácter: este controla tu destino”.*

El sentir, el pensar y el hacer son tres características del ser humano, donde se añade una cuarta: la construcción y narración de historias. Por ello el mediador dirige su actuación en la construcción de nuevas narrativas que desestabilizan las historias que no dejan crecer a las personas y a la vez posibilita la construcción de nuevas historias donde el protagonismo recae en la persona y no en el contexto.

### 3. SARA COBB: REPRESENTANTE INTERNACIONAL DEL MODELO CIRCULAR NARRATIVO

Sara Cobb, madre de seis hijos, divorciada, y casada en segundas nupcias. Doctora en comunicación por la Universidad de Massachussets. Directora del Instituto de Análisis y Resolución de Conflictos (ICAR), de la Universidad George Mason. Ha sido directora ejecutiva del Programa de Negociación de la Harvard Law School y rectora asociada del Programa de Desarrollo Humano y Organizacional del Institute Fielding de Santa Bárbara, California. Ha contribuido de forma importante: al estudio del discurso en; el proceso narrativo en relación a la mediación en; la gestión de conflictos y los derechos humanos desde sus contribuciones a la violencia de género. Es el referente teórico del modelo circular-narrativo. Es autora de numerosos artículos en revistas especializadas. Defiende que en la mediación «no se puede pensar en control y mucho menos cuando se trata de la vida de los demás». En este sentido, señala que *«es preciso reflexionar sobre el poder hegemónico de muchos abogados en materia de mediación»*.<sup>1</sup>

El primer contacto en mediación debe ser un proceso que permita a la persona aprender a percibir, a reflexionar y a actuar con relación a su problema, fortaleciéndola y dándole seguridad, este ejercicio aporta un apoyo desconocido hasta ese momento.

Cobb<sup>2</sup>, a diferencia de otros autores, valora la construcción de las narrativas que cada parte ha realizado en relación a tres criterios: primero, la coherencia narrativa, entendida como *“la unidad presentada de las relaciones establecidas entre las partes”*, la cual se puede entender a través del siguiente ejemplo: cuando se realiza un puzzle, se sabe que en el puzzle todas las piezas son importantes y a cada una se le ha asignado un lugar y una forma determinada para conseguir una imagen final, la coherencia en las relaciones, es el diseño previo y minucioso que cada parte ha elaborado para que todas las piezas encajen a la perfección dando una imagen final, de infelicidad o culpabilidad del contrario. Entre los elementos que componen esta coherencia, encontramos: Las tramas (secuencias de hechos “encajados” con una lógica causal “lineal”). Los roles de cada uno de los personajes (agresores y víctimas) Los temas, valores (motivo de conflicto), y la conexión con “historias /narraciones” anteriores que se mantienen latentes por no haber sido resueltas.

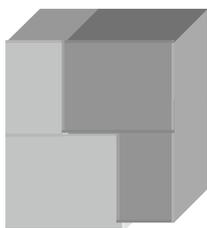
<sup>1</sup> Cobb, Sara (2004, Junio) Extraído 30 de abril de 2007 desde <http://www.barcelona2004.org/esp/actualidad/noticias/html/f042663.htm>.

<sup>2</sup> COOB, S: “Una perspectiva narrativa en mediación”, en Nuevas direcciones en mediación, coord. FOLGER, JOSEPH P. y JONES, TRICIA S. Paidós. Mediación nº 7. Buenos Aires. 1997. pp. 89 y 100.

Segundo, el cierre narrativo, formado por dos factores: plenitud de la narrativa y resonancia cultural. La persona que durante años ha construido una historia donde su papel ha sido de no-protagonismo responsabilizando al contexto y a otras personas de lo que a ella le sucede construirá una nueva “historia” de protagonismo dependiendo del cierre realizado. Siguiendo con el ejemplo anterior del puzzle, cuantas más piezas hay en la composición, más difícil resulta desarmar el puzzle y construir otro con las mismas piezas, sino “descomponemos” las piezas encajadas y la imagen previa que permanece en nuestra mente, en la intervención mediadora se trata de cambiar el rol de víctima, por el rol de protagonista. Los mediadores deben tener cuenta la organización estructural, tanto vertical o horizontal de la narrativa para conseguir su ruptura a través de la desestabilización de las mismas.

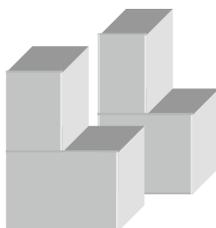
En tercer lugar, la interdependencia narrativa, funciona como “teoría de la responsabilidad”, donde se vislumbra un desenlace negativo con las acciones de un “responsable”, estas teorías proporcionan la justificación racional de la “narrativa construida”. Las parejas en proceso de separación suelen responsabilizar al “otro” o a “otros” como responsables del desenlace negativo, lo que lleva a la construcción del “yo víctima” y la construcción del otro como “agresor” o victimario. Determinando de esta forma las relaciones entre ellos de una interdependencia “cargada de mutua culpa”, y generando relaciones en constante confrontación, donde ambos se deslegitiman y quedan deslegitimados. Lo que lleva implícito relaciones establecidas en escaladas de conflicto. La función del mediador es modificar las historias o narrativas construidas y elaborar “historias de la mejor forma posible” o “historias mejor formadas”. El mediador ayuda a percibir una realidad diferente desde las historias de cada parte, que crean una nueva realidad que deja a las personas libres. Proceso que se refleja en las tres figuras que aparecen a continuación:

FIGURA 1



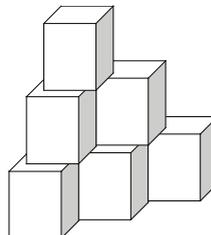
Construcción narrativa 1

FIGURA 2



Desestabilización narrativa  
Elaboración propia

FIGURA 3



Transformación narrativa 2

4. PROCESO METODOLOGICO <sup>3</sup>

Sara Cobb establece el siguiente proceso de mediación:

Recepción de las partes.

Sesión (es) de intervención con objetivos predeterminados en cada una de ellas:

- Sesión pública:

- Establecimiento de las reglas de juego
- Identificación del problema (según el modelo de Harvard o de Cobb)

- Sesiones privadas:

- Desarrollo de los intereses y las necesidades
- Brainstorming

- Caucus:

- Evaluación del panorama

- Sesión pública:

- Invención/ Revisión de las Opciones
- Construcción del acuerdo

- Implementación y control del acuerdo

- Evaluación

Mantiene la importancia de tener sesiones privadas con ambas partes desde la neutralidad, por considerar que es la forma más adecuada de comprender mejor a cada uno y de buscar los intereses comunes.

En el siguiente cuadro se puede apreciar las diferencias de criterios entre el modelo de Harvard y el modelo circular-narrativo:

CUADRO 1

MODELO DE HARVARD	MODELO CIRCULAR-NARRATIVO
Diferenciar personas de problema	Reformular roles e intenciones
Foco en intereses, no en posiciones	Reconstruir la lógica de la posición
Inventar opciones para beneficio mutuo	Construir (planificar) escenarios
Crear criterios objetivos	Desarrollar la historia para interpretar el acuerdo (meta-historia)
La función del mediador es conseguir acuerdos.	La función del mediador es introducir caos para flexibilizar las posiciones.

Fuente: Elaboración propia

<sup>3</sup> Apuntes Seminario teórico-práctico sobre “Mediación familiar: “La transformación de narrativas conflictivas””, impartido por Sara Cobb en Madrid los días 24 y 25 de Marzo de 2000.

5. ESTRATEGIAS UTILIZADAS EN LAS ETAPAS DEL PROCESO METODOLÓGICO

A continuación se analiza cada una de las etapas de mediación, comparando y resaltando las diferencias que existen entre otros modelos de mediación y el modelo circular-narrativo a través de la elaboración de diferentes cuadros:

*Estrategias para las etapas del proceso: La primera etapa*

CUADRO 2

Estructura según otros modelos		Modelo Circular-narrativo	
<p>1. PREMEDIACIÓN: Comprometerse con ambas partes y explicarles los principios y términos de la mediación.</p>		<p>Sesión pública - Establecer “neutralidad” - Crear el clima y la cultura de la sesión</p> <p>Reglas de Juego - Reglas - Confidencialidad (límites) - Recursos - Roles: ( Mediador, Partes, Abogados, Psicólogos) - Responsabilidades - Encuadre temporal - Expectativas: - Predicciones: sentimientos</p>	
<p>Sesión pública Presentación de asuntos y reglas</p>	<p>Ayudarles a presentar los asuntos que necesitan resolver y a priorizar.</p>	<p>Diferenciar persona de problema</p>	<p>Construcción de la historia del problema: -Identificar roles negativos - Identificar temas/ valores -Seguir el guión de los episodios -Identificar el contexto</p> <p>Construcción del clima emocional: - posiciones positivas nuevos temas/ complejidad</p>

Fuente: Elaboración propia

Cobb, hace hincapié en la importancia de desculpabilizar a los hijos de la separación de su padres y evitar con ello que el sentimiento de culpa bloquee su crecimiento emocional, para ello invita a los hijos a la primera sesión de mediación para informarles de la separación de sus padres y desculpabilizarlos de la misma, diciéndoles “os podéis ir con tranquilidad puesto que no sois responsables de lo que pasa entre vuestros padres....”

*Estrategias: Etapa II*

CUADRO 3

Estructura según otros modelos		Modelo Circular - narrativo	
Sesión pública		Sesión privada	
- Escuchar a cada una de las partes	- Ayudarles a identificar las necesidades de todos aquellos involucrados.  - Recoger y compartir la información necesaria	- Explorar intereses y necesidades - Construir un futuro para los niños - Responder a miedos - Brainstorming de opciones	- Deconstruir supuestos y explorar estereotipos - Usando preguntas circulares, construir interdependencia y posiciones positivas - Crear nuevas definiciones del problema - Construir escenarios

Fuente: Elaboración propia

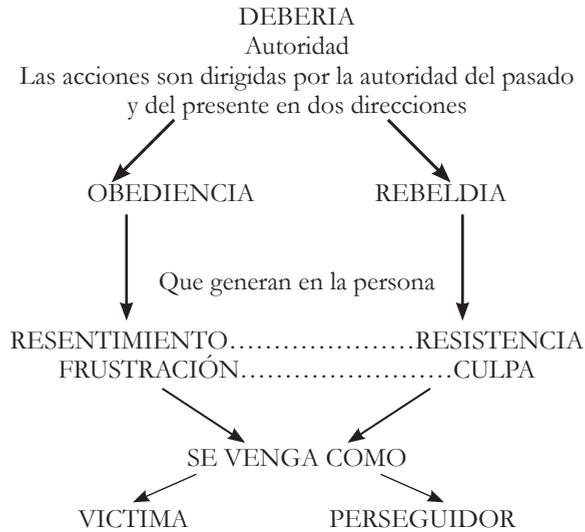
Es importante que cada parte pueda relatar el problema, tal como lo ve. Donde cada parte debe contar su versión de la situación de forma privada, es decir, sin la presencia de la otra parte. Se quiere evitar “la colonización de las narrativas”. Cuando las partes llegan a mediación se encuentran en un contexto adversarial, que implica que sus narrativas serán relatos de acusación, reproche, negación etc. y que pueden determinar el proceso de mediación.

La historia que es contada en primer lugar, es denominada “narrativa primaria”, porque debido a las características del contexto de mediación, cuando la segunda parte comienza a contar su versión, transforma la suya en argumentos de justificación, defensa y nueva acusación, con lo cual no produce una nueva historia, sino que se transforma en un “sub-guion” de la narrativa primaria. Este sub-guion, es denominado “narrativa secundaria”. La historia contada en segundo lugar queda “colonizada” por la narrativa primaria, siendo altamente probable que el mediador también sea colonizado por estos relatos y se inhiba de esta forma la generación de nuevas alternativas.<sup>4</sup>

El mediador debe escuchar atentamente para tener una clara comprensión de cómo se construyó esta perspectiva del problema, cómo cada parte distingue, describe y puntúa los hechos. Debe trabajar hasta obtener una definición clara del problema que incluya el reconocimiento propio de cada parte sobre sí misma y de cada parte sobre la otra. Teniendo en mente el objetivo de “abrir” las historias, que significa la posibilidad de modificar el sentido de los hechos, el mediador atenderá especialmente a “las palabras claves”. Estas palabras son aquellas que tienen alguna significación especial para él que narra la historia, ya sea por la repetición de las mismas o por el contenido emocional puesto en ellas, las cuales pueden transformarse en la puerta que nos permita cambiar las narrativas.

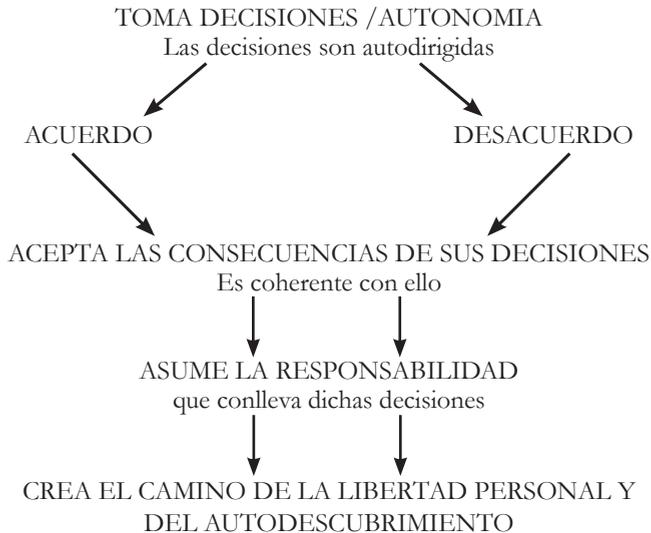
<sup>4</sup> MARKUS, MIRIAM: “La narrativa en las mediaciones Acerca de las intervenciones del mediador”. Extraído 30 de abril de 2007 desde <http://www.geocities.com/~suarez/Publicaciones/NarrativaMiriam.htm>

FIGURA 4<sup>5</sup>



Las personas tras esta etapa entran en una fase donde son capaces de tomar decisiones de forma autónoma, tal y como podemos ver en la figura 5 y dejando actuar como en la figura 4:

FIGURA 5<sup>6</sup>



<sup>5</sup> CORNELIUS, HELENA y FAIRE, HOSANNA: “Tú ganas yo gano. Como resolver conflictos creativamente y disfrutar con las soluciones”. Gaia. 1998. Madrid, pp. 96

<sup>6</sup> Idem

El uso de preguntas circulares ha de enmarcarse en la relación de la pareja que va a mediación, lo que lleva a una causalidad circular de los hechos. A la vez, hay que resaltar las cosas positivas que cada familia realiza, dada la importancia que este modelo da a connotar positivamente. Favoreciendo con ello una percepción diferente y una narrativa nueva donde cada una de las partes se ve como protagonista de sus decisiones y actuaciones.

*Estrategias: Etapa III*

CUADRO 4

Estructura según otros modelos		Modelo Circular - narrativo	
Aclarar el problema	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explorar las opciones disponibles</li> <li>- Examinar la realidad y</li> <li>- Centrarse en lo que es trabajable .</li> </ul>	Caucus (con co-mediador?)	Explorar diseños de historia: <ul style="list-style-type: none"> <li>- valores/temas en común                             <ul style="list-style-type: none"> <li>. crear jerarquía</li> </ul> </li> <li>- secuencias en común                             <ul style="list-style-type: none"> <li>. futuro</li> <li>. pasado</li> </ul> </li> <li>- ciclos de inter-dependencia</li> <li>- posiciones positivas para todas las partes</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

*Estrategias: En las Etapas IV, V y VI*

CUADRO 3

Estructura según otros modelos		Modelo Circular - narrativo	
Sesión Pública:  PROPONER SOLUCIONES	- Estimular a las parte a trabajar acuerdos que puedan aceptar ambos.	Sesión Pública:  Sintetizar las opciones que contienen beneficio mutuo	- Resumir descripciones negativas: “peor caso” - Resumir descripciones de salud, bienestar, seguridad: orientación hacia el futuro - Identificar los estados de “mejoría”: . Criterios para cada estado de mejoría: - menos violencia - menos síntomas - más responsabilidad personal - más seguridad
ETAPA V		Construcción del acuerdo	Identificar las contribuciones - Estabilidad/seguridad para los niños: . tiempo/tareas . apoyo a la educación . mantenimiento de la conexión con la red de niños . juego/diversión . dinero/fondos - Apoyo parental recíproco (nuevo interdependencia) - “Ecuanimidad” (no igualdad) en distribución de propiedad
LLEGAR A UN ACUERDO	- Escribir un Memorándum de Entendimiento y una Declaración de la Información Económica proporcionada por ambos, con documentos de apoyo. (Son prerrogativas legales sujetas a asesoramiento legal).		
ETAPA VI		Encuadre del acuerdo: Meta-acuerdos -temporario -foco práctico -objetivo: estabilidad (No felicidad!)	- Tiempo: . duración del acuerdo - Criterios para evaluar cumplimiento . rendimiento escolar? . puntualidad en los pagos? . conexión con familia/amigos - Proceso para modificar el acuerdo: . consulta con el mediador (antes/después de la consulta con abogados) . sesión de mediación: acuerdos temporarios
POST-MEDIACIÓN	- Revisar memorándum de entendimiento		

Fuente: Elaboración propia

## 6. ANÁLISIS DEL CONFLICTO

Para entender el conflicto, tenemos que analizar diferentes aspectos:

Los motivos

Se puede estar de acuerdo con la existencia de un conflicto, pero cada parte da distintas explicaciones del mismo, están condicionadas por los sistemas de referencia de cada persona. En general, podemos decir que las principales causas de conflicto están en relación con el interés directo en el tema, el contexto social en el que se genera, las tensiones psicológicas que provoca y las divergencias de posicionamientos intelectuales o de principios. Es importante saber identificar cuáles son los verdaderos motivos o asuntos que lo provocan, como puede ser la distribución de recursos, aspectos determinados de la relación familiar, divergencias culturales...

La percepción

Hay que conocer desde qué perspectiva está viviendo cada una de las partes la situación ya que cada persona comprende la misma realidad de forma muy diferente. La percepción puede resentirse ante una situación que ya lleva tiempo sin resolverse de forma satisfactoria. Incluso la percepción errónea de los intereses del otro puede ocasionar que se perciba de manera equivocada el comportamiento e intenciones del contrario.

La comunicación

Vía esencial de relación entre seres vivos, debe ser analizada desde los paradigmas establecidos por Paul Watzlawick en la Pragmática de la Comunicación Humana.

La información

La información veraz, clara, directa y confrontada será seguramente un beneficio para todas las partes.

Ciclos del conflicto

La primera fase de construcción del conflicto vendrá dada por la percepción de una persona de que sus necesidades no están siendo contempladas o cubiertas por la otra, originándose un sentimiento de frustración, a partir del cual surge el conflicto

Cuando el conflicto es latente, las personas inician, a nivel interno, un reconocimiento de enfrentamiento que les lleva a reafirmarse en posiciones contrapuestas definiendo la naturaleza del conflicto.

Posteriormente, se evidencia el comportamiento ante el conflicto y se demuestra la voluntad o no de resolverlo. Aquí es importante observar qué soluciones se buscan, porque, en ocasiones, estas no hacen otra cosa que perpetuar el problema. Conductas como la evitación del encuentro, dejar pasar el tiempo son actitudes entre otras para no afrontar esta situación. Para solucionar el conflicto, se han de dar unas condiciones previas como dejar de lado la conducta conflictiva y estar dispuesto a compartir un espacio de escucha respetuoso, donde se restablezca la comunicación.

## 7. TÉCNICAS UTILIZADAS EN LAS NUEVAS NARRATIVAS

Se suele confundir la “técnica” con la “aplicación de la técnica”, que en la mayoría de las ocasiones se acerca a un arte. Este “arte” se alcanza cuando el mediador sabe elegir la técnica adecuada en el momento oportuno y consigue el objetivo propuesto de acuerdo con el proceso, teniendo en cuenta sus habilidades personales y las características de las personas que tiene enfrente.

El catálogo de técnicas es muy amplio según podemos ver en el cuadro 8. La utilización de una u otra, depende del sistema complejo donde son aplicadas para que produzcan los fines deseados dado que todas no tienen el mismo alcance.

TECNICAS:

CUADRO 6

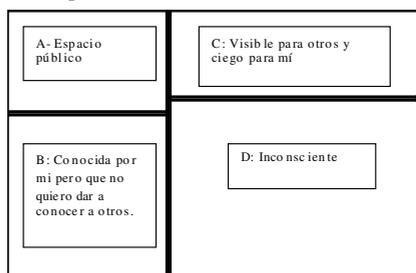
PSICODRÁMATICAS	LEGITIMACIÓN	SEMÁFORO	RESILENCIA	CONNOTACIÓN POSITIVA:
CAMBIO DE ROLES		(verde/rojo)	ASERTIVIDAD	• Sobre características
DOBLE				• Sobre intenciones
MANEJO DEL SILENCIO				• Sobre acciones
EQUIPO REFLEXIVO				
ESCULTURA				

Fuente: Elaboración propia

Las preguntas relacionadas con las nuevas narrativas aparecen en el cuadro 9, sin descartar que en cualquier momento se puedan utilizar las técnicas descritas en el cuadro 8. Desde el inicio, se realiza un análisis minucioso de la comunicación entre la pareja que acude a mediación, la sintáctica de las frases, el tiempo (afirmativo, interrogativo, condicional, negativo) del verbo que utilizan en sus frases para explicar lo ocurrido, etc. El uso del tiempo que trae la persona y el cambio en la formulación que realiza el mediador, va a permitirnos desestabilizar viejas historias y construir nuevas historias tal como se puede ver en el siguiente ejemplo: La persona dice: “Soy una fracasada” y el mediador puede responder “Ha fracasado en la comunicación con su pareja” o “No ha sabido interpretar sus necesidades”. La finalidad es ampliar el conocimiento del inconsciente de la persona, la imagen de un “yo” diferente, recuperando potencialidades, pasando de “una percepción 1” a una “percepción 2 de sí mismo” según se puede apreciar a continuación en las figuras 6 y 7

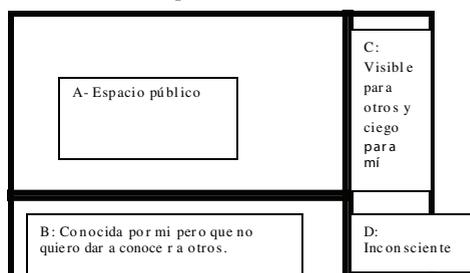
Percepción 1 de sí mismo

Figura 6.



Percepción 2 de sí mismo

Figura 7.



Fuente: Elaboración propia

Este logro depende del poder que tiene el mediador al preguntar. Es una habilidad eficaz para generar diferencias, dichas diferencias pasan a ser información sobre las interacciones tanto para la familia como para el mediador. Por ello, las preguntas que son inusuales son las más útiles. Se debe preguntar para generar una relación. Para preguntar hay que usar “el poder” (poder, protagonismo y responsabilidad) que se genera en la interacción asimétrica que se crea entre el mediador y la persona. Al realizar preguntas se focaliza sobre determinado tema dejando fuera todo lo demás. Se puede preguntar sobre el contenido, la relación, las partes y el contexto.

Las preguntas son técnicas importantísimas para generar diferencias. Estas diferencias pueden generarse<sup>7</sup>:

1.- En el contenido del problema: Una pregunta puede “ampliar el foco” y permitir que se observe algo que antes no había sido percibido. Por ejemplo: ¿Usted cree que esto que ha dicho es el gran problema de esta familia...?

2.- En el que pregunta, que se sienta involucrado en la situación. Un ejemplo: ¿Quiere decir que soy la única persona que ha oído esto?

3.- En las partes involucradas: ¿Qué otras personas intervienen en este tema...?

4.- En el contexto: ¿...sucede solo en casa o en otro lugar...?

A continuación se presenta la clasificación que aparece en el cuadro 7 que sólo tiene fines didácticos, ya que puede suceder que una pregunta puede pertenecer a dos o más categorías a la vez.

## PREGUNTAS PARA UNA NUEVA NARRATIVA

CUADRO 7

ESCUCHA ACTIVA	CIRCULARES	PRESUPOSICIONALES
REFLEJO	ACCIONES (HACER)	“POR QUE AHORA”
PARAFRÁSIS	RETRO-ACCIONES (PENSAR, SENTIR)	“EN LA EXCEPCIÓN”
RESUMEN	CONTEXTO	“EXPLICACIÓN Y REDESCRIPCIÓN”
CLARIFICACIÓN	TIEMPO	“SECUENCIA DE LA PREGUNTA POR EL MILAGRO”
PARAFRASEO	HISTORIAS	“POR LA ESCALA”
	PAUTAS	“PORCENTAJE”
	ESCALA	“EXTERIORIZAR EL PROBLEMA”

Fuente: Elaboración propia

<sup>7</sup> SUARES, MARINES “Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Paidós Mediación 4. Buenos Aires. 1996. 249-255

Con este tipo de preguntas se busca que las personas tomen sus propias decisiones, siendo conscientes de sus necesidades y sus sentimientos, en definitiva que sintonicen claramente con lo que quiere. Por ejemplo, a formulaciones impersonales como las realizadas por este cliente: “Se deben pagar los alimentos”, se puntualiza por el profesional: ¿Usted quiere decir que piensa que los alimentos debe pagarlos su ex-marido?

A continuación se analizan cada una de las técnicas propuestas:

1. *Escucha Activa*: Las preguntas de escucha activa se basan en la actitud empática, aceptación incondicional y congruencia establecidas por Carl R. Rogers en 1961. Las personas necesitan ser escuchadas, y nada como la escucha para producir una nueva realidad personal, como queda reflejado en este relato:

<<Cuando te pido que me escuches, y tú empiezas a darme consejos, no has hecho lo que te he pedido.  
Cuando te pido que me escuches, y tú empiezas a decirme por qué no tendría que sentirme así, no respetas mis sentimientos.  
Cuando te pido que me escuches, y tú sientes el deber de hacer algo para resolver mi problema, no respondes a mis necesidades.  
¡Escúchame! Todo lo que te pido es que me escuches, no que hables ni que hagas. Sólo que me escuches.  
Aconsejar es fácil. Pero yo no soy un incapaz.  
Quizás esté, desanimado o en dificultad, pero no soy un inútil.  
Cuando tú haces por mí lo que yo mismo podría hacer y no necesito, no haces más que contribuir a mi inseguridad.  
Pero cuando aceptas, simplemente, que lo que siento me pertenece, aunque sea irracional, entonces no tengo que intentar hacértelo entender, sino empezar a descubrir lo que hay dentro de mí<sup>8</sup>.

Si la actitud empática es una disposición interior que ha de traducirse en habilidades de comunicación. La persona que está en disposición empática, bien adiestrada, será capaz de escuchar activamente, porque sólo así podrá tener acceso a la comprensión de la experiencia de la persona que acude a mediación. Las técnicas de escucha vienen a implementar la actitud empática.

Estas técnicas se utilizan como indica R. Cafkhuff, desde la atención<sup>9</sup> física, disposición para encontrar al otro y cuidar los aspectos físicos en la medida de lo posible; cuyos mensajes están codificados en gran medida mediante el lenguaje no verbal (distancia prudente, contacto visual proporcionado, pequeña inclinación hacia el otro, etc. son determinantes porque son en sí mismos mensajes comunicacionales que transfieren a las personas que están siendo escuchadas. (...) Por otra parte, favorecen que el mediador perciba numerosos elementos de la experiencia del otro mediante la observación y la experiencia vital de encontrarse con la persona que está escuchando.

8 O'DONNELL R., «La escucha», en (PANGRAZZI A., [ed])

9 Citado por MARROQUÍN, M., La relación de ayuda en Robert R. Carkhuff, Mensajero, Bilbao, 1982, pp. 109-110.

Entre las técnicas más utilizadas de escucha activa tenemos:

*La técnica del reflejo del sentimiento.* Es la más importante, y, como su nombre indica, consiste en reflejar verbalmente como en un espejo los sentimientos expresados por el cliente. Hay distintas modalidades de reflejo, el más eficaz es aquel que responde al sentimiento transmitido por las palabras de la persona, poniendo de relieve aspectos de su campo fenoménico que se hallan en el trasfondo de sus expresiones. Requiere mucha habilidad para comunicar en el momento preciso, y sin la más leve distorsión, aquellos sentimientos medulares que van al núcleo del conflicto. La devolución de los sentimientos recogidos en mediación es aconsejable realizarla una vez creado un adecuado clima empático entre las partes.

*La técnica del reflejo de contenido* (total, parcial, o palabras clave) recoge el contenido de los hechos. Al que no tiene experiencia le puede parecer inútil o inadecuado, repetir lo que la persona nos transmite. Pero, analizándolo bien, la respuesta empática es el resultado de un proceso activo que requiere una gran atención. Supone concentrarse intensamente en la persona, en lo que dice, poniéndose en su lugar para ver las cosas desde su punto de vista.

*Clarificación*, explicitar, aclarar el mensaje que la persona envía, ayudándole a seleccionar o eliminar opciones, por ejemplo: ¿Siente pena o culpa? Sería una pregunta clarificadora.

*Resumen*, para cerrar entrevistas dejando una síntesis de los contenidos, sentimientos y tareas propuestas así como para introducir el tema tangencial de la intervención.

*Confrontación*, permitir la exploración de alternativas, no abandonando el mediador el hilo conductor de la escucha activa, por ejemplo: ¿Seguro que no siente nada?

*Paráfrasis*, en esta técnica se refleja lo que la persona “hace con su vida”, la escucha se realiza sobre la conducta global de la persona: ¿Por qué no se permite ser feliz?

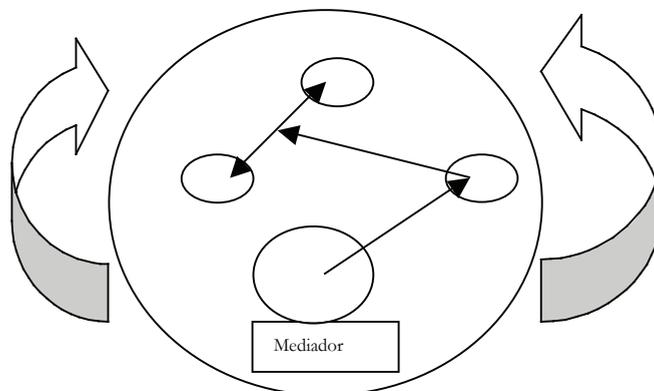
*Paráfraseo*, expresiones que vienen a confirmar a la persona que pide ayuda que el profesional le sigue y le escucha: ¡ah, ah! ¡Hum!, etc.

Estas técnicas, no se reducen a repetir las palabras, conceptos y sentimientos que las personas traen a mediación. Exigen del mediador una concentración en el mundo fenoménico del cliente, en donde reside la causa principal de su desajuste psicológico, y una búsqueda activa de sus sentimientos básicos y de los significados implícitos en los mismos. En este tipo de preguntas lo importante es el vínculo creado y las técnicas son vehículos o instrumentos al servicio del mismo

2. *Preguntas circulares.* Con este tipo de preguntas el mediador crea un circuito de interacción entre los entrevistados, los cuales perciben una causalidad circular en los hechos presentados que no crean otros tipos de preguntas. El éxito en este logro depende de la capacidad de dirigir la entrevista por el mediador, basándose en las retroacciones que la familia lleva a mediación, donde se les debe solicitar información en términos de relación, y por lo tanto, en términos de diferencia y de cambio”. Las preguntas circulares se realizan sobre un circuito que engloba a todos los miembros de la familia. El mediador pregunta a un miembro de la familia sobre la interacción de otros dos. La información es recibida tanto por el mediador como por la pareja o por todas las personas convocadas, los cuales comienzan a percibir una nueva causalidad, esa causalidad se percibe como circular y se desecha la causalidad lineal, donde solo una persona es la responsable de lo que sucede. Efecto que se puede valorar en la siguiente imagen donde el mediador dirige la pregunta

a una persona para que esta perciba que está dentro de la secuencia de otras personas y donde todo sucede por la interacción de las partes.

FIGURA 8.



Fuente: Elaboración propia

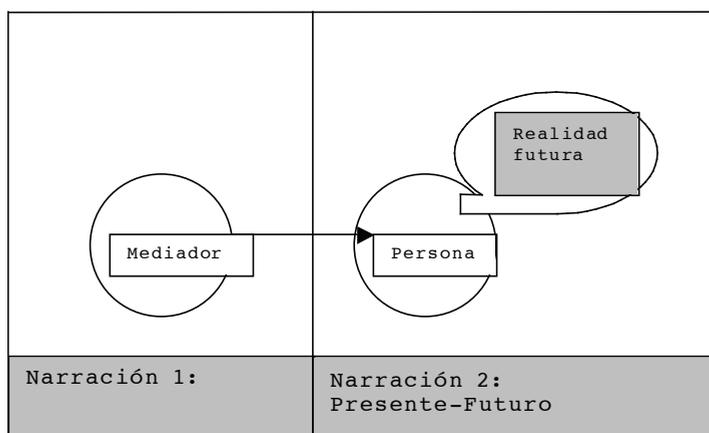
Las preguntas circulares exploran:

- *Acciones- retroacciones a la acción.* ¿Qué hace papá cuando mamá riñe a tu hermano por hacer algo mal? ¿Qué hace su mujer cuando usted está enfadado?
- *Retroacciones a las retroacciones.* ¿Qué hace tu hermano cuando le riñe mamá en lugar de papá? También se utilizan para investigar acerca de las interacciones, al mostrar la interacción entre las partes, por ejemplo: ¿Qué hizo usted cuando se dio cuenta de que ella iba a retirarse?
- *Sobre el contexto.* ¿Tu hermano responde igual cuando le riñe mamá que cuando le riñen en la escuela?, ¿su mujer es igual en el trabajo que en casa?
- *Tiempo* (antes - ahora - después): Para que las partes se den cuenta de que las cosas ocurren, que integran procesos, que no son eventos que están fijados, clavados, sino que siempre se están construyendo y reconstruyendo, que están en una secuencia que incluye el pasado, el presente y el futuro. Son muy útiles para modificar las historias. ¿Mamá castigaba antes igual que ahora? ¿Qué pasó antes de...? ¿Que piensas que puede pasar después de...?
- *Historias* (argumentos-temas-personajes-roles): ¿Qué cuenta mamá de cuando ella era pequeña y le castigaban sus padres? ¿Qué historia les ha contado a sus hijos sobre los motivos de su matrimonio?
- *Pautas.* ¿Qué hace mamá exactamente para castigar a tu hermano a diferencia de cuando te castiga a ti?, se le pregunta a la esposa: ¿Qué hace su marido con su madre a diferencia de lo que hace con usted?
- *Relaciones.* En un comienzo fueron utilizadas para preguntar a una de las personas presentes acerca de la relación entre otras dos. Por ejemplo, se le pregunta al padre ¿cómo ve la relación entre su mujer y su hija? No es necesario que todas las personas estén presentes para obtener esta información.

Son muy útiles para realizar clasificaciones, y que las partes se den cuenta de que no existen “cosas en sí” como nuestro lenguaje nos lo hace creer, sino que todo es parte de relaciones, y que en nuestros relatos, generalmente, uno de los términos ha sido eliminado. Las preguntas circulares se pueden realizar sobre el sentir, el pensar y el hacer de las personas. Solamente después de haber obtenido un cuadro articulado de las relaciones en la familia nuclear, ampliaremos el interrogatorio a las relaciones con las familias de origen de los padres, preguntando cuidadosamente sobre las relaciones entre abuelos y nietos, atendiéndose siempre a las modalidades expuestas antes, para la recogida de información.

3. *Preguntas Presuposicionales*: Son preguntas que co-crean un futuro diferente, pues durante minutos se traslada a la persona que ha solicitado mediación, a una nueva percepción futura que ella construye y visualiza como “real”, la cual permanece en su mente como una nueva realidad a su alcance y donde el problema ha quedado resuelto.

FIGURA 9.



Fuente: Elaboración propia

El mediador dirige la atención de la persona hacia esa realidad futura que ayuda a resolver las dificultades del presente. Están indicadas para visualizar los cambios y excepciones, ayudan a convencer de la inevitabilidad del cambio, descubren nuevos objetivos de las personas y co-crean con éstas una realidad futura libre de problemas, algunos ejemplos de estas preguntas serían:

¿Cómo imagina que será dentro de un año la relación con su marido, después de la separación cuándo ambos han conseguido una vida estable de nuevo?;

Supongamos que nos encontramos dentro de un mes...y se han cumplido los objetivos que desees: ¿qué medidas me dirías que has tomado?, ¿qué habrá cambiado en tu situación?, ¿en qué consistiría ese pequeño progreso?

Este tipo de preguntas están dirigidas a co-crear con la persona entrevistada toda clase de detalles hasta que viva por sí misma esa realidad. Existen diferentes modalidades de preguntas que trabajan con las suposiciones y motivación de la persona,<sup>10</sup> entre ellas están:

<sup>10</sup> SELEKMAN, MATTEW: “Abrir caminos para el cambio. Soluciones de terapia brece para adolescentes con problemas”. Gedisa. Barcelona.1996. pp 65-86

*Preguntas acerca del “por qué ahora”.* Desde este tipo, no se pregunta sobre el problema sino desde donde se intenta el cambio. Por ejemplo: ¿Qué les gustaría cambiar primero?, ¿Qué te trae hoy (ahora) por aquí? ¿Qué te gustaría cambiar hoy?

*Preguntas centradas en la excepción.* Las excepciones toman la forma de pensamientos, creencias, sentimientos y pautas útiles de conducta que ayudan al mediado a librarse de mortificaciones que le ocasionan el conflicto. Estas excepciones amplificadas sirven de bloques para construir la solución. Como se aprecian en el siguiente ejemplo: Usted me ha dado una muy buena descripción del problema..., pero necesito saber qué ocurre cuando no se presenta ese problema. ¿Hay algo más que ella puede hacer o haya hecho por ti para ayudarte cuando...? ¿Qué cosas distintas está haciendo...con respecto a su ex-marido? ¿Cómo se le ocurrió semejante idea? ¿Qué tendrá que suceder para que esta excepción en...se produzca con más frecuencia?

*Las preguntas sobre la explicación y la redescrición únicas.* Están indicadas para asistir a la familia en la co-autoría de nuevas historias sobre sí misma y sobre sus relaciones, que se oponen a las historias dominantes que la han estado oprimiendo. Inducen a los mediados a encontrar sentido a las excepciones significativas, vinculándolas con pautas de interacción particulares o con una serie de acontecimientos ocurridos en un determinado tiempo y lugar, como se puede ver en el siguiente caso: ¿Qué te dijiste a ti mismo en el momento de la separación para decidir “voy a ser una persona diferente cuando este proceso haya terminado”? ¿Cómo se las arregló para dar un paso tan importante y “resolver” la situación? ¿Qué se dijo a sí mismo cuando se propuso tomar una medida de tal naturaleza? ¿Qué le dice esto acerca de sí mismo que es importante que usted sepa?, ¿Hasta qué punto la nueva imagen de sí mismo ha cambiado la percepción que tenía de su persona?

*La secuencia de la pregunta por el milagro.* Tiene el fin de desplazar rápidamente a las personas a una realidad futura exenta de problemas. Es útil para determinar objetivos accesibles a la mediación y obtener por parte de la persona, una descripción detallada de lo que sería el resultado ideal a la solución de su problema. Logra que las partes describan un cuadro detallado de cómo serán los cambios producidos por el milagro en cada contexto donde ellos interactúan y, además, que personas importantes en su vida advierten tales diferencias de conducta, después de ocurrido el milagro. Por ejemplo: Supongan que ustedes... regresan a casa esta noche y mientras duermen se produce un milagro y este problema esta resuelto. ¿Por qué dirían, a la mañana siguiente, que se ha producido un milagro?, ¿Qué cosas son diferentes entre ustedes?, ¿Cómo lo han logrado?, ¿Qué otras cosas pueden ser distintas entre ustedes?, ¿Quién se sorprende más cuando ustedes hacen esto?, ¿Quién es el siguiente en sorprenderse?, Si yo fuese su perro...y observara que hacen... ¿qué cosas vería yo, que hacen juntos?,... ¿Creen que este milagro lo pueden conseguir en pequeña medida ustedes mismos? Las parejas en proceso de separación pueden ser más pesimistas y no responden bien a la pregunta por el milagro, entonces se cambia de táctica y se refleja su postura pesimista: ¿Por qué las cosas no están peor?, ¿Qué es lo que usted y otras personas están haciendo para que la situación no empeore?, y en el momento de afloración de recursos volver con: ¿Cómo se les ocurrió semejante idea? Si a pesar de ello se mantiene la secuencia pesimista. Lo más sensato es conectarse con la propia parte en su propio nivel: ¿Qué cree usted que pasará si las cosas no mejoran?, ¿Qué ocurrirá entonces?, ¿Quién sufrirá más? ¿Quién se sentirá peor?

*Preguntas por la escala.* Constituye una herramienta para determinar y mantener claro el foco durante el curso de la mediación. Una vez que la persona ha identificado y calificado la situación problemática en una escala del 1 al 10, la tarea consiste en negociar con las personas lo que tendría que hacer cada una de las partes, para obtener al menos medio punto o un punto entero en la escala al cabo de una semana. Sirven para medir el nivel de confianza del cliente en cuanto a la posibilidad de resolver su problema. Por ejemplo: ¿Cómo se calificaría en una escala de 1 a 10, en donde el 10 significa tener absoluta confianza en la solución del problema? A continuación se les pregunta que harán para obtener una puntuación más alta. Y entonces la respuesta se transforma en el objetivo.

*Preguntas por el porcentaje.* Permiten enfocar con claridad y medir cuantitativamente los progresos producidos. También pueden abrir camino a nuevas posibilidades: ¿Qué porcentaje de su tiempo libre puede utilizar en el cuidado de sus hijos? ¿Qué porcentaje de tiempo...les pide...que se hagan responsables de él?

*Preguntas para exteriorizar el problema.* En personas muy refractarias al cambio, que no responden bien a las preguntas centradas en la solución. El conflicto familiar se exterioriza como un estilo, una carrera o una pauta problemática, o bien se lo objetiva como un tirano. Al exteriorizar el problema, es necesario emplear cuidadosamente el lenguaje y el sistema de creencias familiares con que se alude al conflicto. (Ejemplo: Familia cuya pauta de interacción eran las acusaciones mutuas, el problema no son las personas sino la conducta, “la acusación mutua”...). La exteriorización del problema tiene los siguientes efectos: Disminuye los conflictos improductivos entre las personas incluyendo las disputas acerca de quién es el responsable del problema. Hace más manejable el problema y motiva a su solución, pues está fuera de la persona. Reduce el sentimiento de fracaso que suele producir la persistencia del problema, a pesar de los esfuerzos por resolverlo. Facilita la cooperación mutua. Las personas se unen para luchar contra el conflicto y librarse de la influencia que ejerce en sus vidas y en sus relaciones. Ofrece nuevas posibilidades para que las personas tomen medidas positivas y protejan su vida y sus relaciones del problema y de su influencia. Libera a las personas a fin de que puedan adoptar un enfoque más frívolo, más práctico y menos opresivo de los problemas “terriblemente serios”. Ofrece opciones que permiten dialogar y no solamente monologar sobre el problema.

*Preguntas centradas en el futuro.* Las preguntas centradas en el futuro son particularmente útiles en los casos crónicos de familias “refractarias” al cambio y atadas al pasado. Promueven el ensayo de nuevas soluciones, sugieren acciones alternativas, fomentan el aprendizaje, descartan las ideas de determinación y son aplicables al modelo de cambio: ¿Qué clase de cambios veré?... Piensa que has encontrado el trabajo deseado ¿Qué haces?, ¿Cómo has conseguido ascender?,... Piense que ha pasado un año desde su separación y que su vida ha vuelto a la estabilidad ¿Cómo se ve? ¿Qué hace? ¿Qué celebra con el padre de sus hijos?...

*Preguntas conversacionales.* Resultan especialmente eficaces para personas muy traumatizadas y refractarias al cambio que ya han tenido múltiples experiencias de fracaso. Además de aquellas en las que existen secretos y se hallan involucrados otros profesionales de la ayuda. Admiten varias respuestas y se elaboran desde la posición de “no saber”, induce con frecuencia a revelar “lo no dicho aún”, como podemos ver en el siguiente ejemplo: Si yo me ocupara de una familia como la suya, ¿qué me aconseja que haga para ayudarla?,... Si hubiera una pregunta que desearas que yo te formulase ¿Cuál sería?,... Si hubiera algún

problema en la familia al que aún no nos hemos referido ¿cuál sería?, ¿A qué miembro de la familia le resultaría más difícil hablar de ello?

*Preguntas para consolidar el cambio.* Quieren consolidar el cambio efectuado y evitar que se vuelva a interacciones anteriores. Por ejemplo, ¿qué tendrías que hacer para que estos cambios continúen?, o ¿qué tendrías que hacer para sufrir un retroceso?

Las preguntas presuposicionales se apoyan en el constructivismo. Trasladan a las personas a situaciones futuras, fijando nuevas historias, nuevos relatos y recuerdos. Eliminan ciertos desgarros internos, creando una nueva identidad que se retoca de forma sucesiva, dando consistencia a un nuevo sentimiento, otorgando nueva significación... incluso la representación del mundo fenomenológico de la persona, y aun nuestra propia identidad, no se corresponden con una descripción estática pues da origen a una historia viva.

La intervención esta enfocada hacia las posibilidades de desarrollo de la persona. Los cambios vendrán determinados por la estructura de la persona y la interacción con el mediador. La expectativa es que el diálogo establecido puede hacer surgir una historia nueva, como se puede apreciar en el siguiente relato de autor anónimo:

“Le preguntaron al Maestro:

- “ La gente dice que eres un genio, ¿es verdad? “,

- “ ¡Ya lo creo!,

-” ¿Y qué es lo que convierte a uno en un genio?”,

- “ La capacidad de reconocer”,

-” ¿Reconocer qué?-

- “ Reconocer a la mariposa en el gusano; al águila en el huevo; y al Santo en el hombre egoísta”.

#### 8. PARA FINALIZAR

El conocimiento y uso de este modelo puede hacer que los mediadores estén suficientemente especializados para asegurar que aquellos que acudan a mediación puedan crear nuevas historias donde se “*reconozca la mariposa en el gusano*” y estar en “su mundo” de manera más amable. Las técnicas presentadas en este modelo son utilizadas indistintamente por diferentes profesionales que tienen como objetivo conseguir el “empowerment” de la persona, puesto que no existen prohibiciones que limiten el uso de las técnicas a una determinada profesión.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BERGER, M. (compilador) (1993): *Más allá del doble vínculo. Comunicación y sistemas familiares. Teorías y técnicas empleadas con esquizofrénicos*. Barcelona, Paidós.
- COOB, S. (1991): Einsteinian practice and Newtonian discourse: Ethical crisis in mediation. En *Negotiation Journal*, 7(1); 87-102.
- (1992): *The pragmatics of empowerment in mediation: Towards a narrative perspective*. Informe encargado por el National Institute for Dispute Resolution.
- (1997): “Una perspectiva narrativa en mediación”, en *Nuevas direcciones en mediación*, coord. FOLGER, JOSEPH P. y JONES, TRICIA S. Buenos Aires, Paidós.

- CORNELIUS, H. y FAIRE, H. (1998): *Tú ganas yo gano. Como resolver conflictos creativamente y disfrutar con las soluciones*. Madrid, Gaia.
- COOB, S. y RIFKIN, J. (1991): "Neutrality as a discursive practice: The construction and transformation of narratives in community mediation", en A. SARAT y S. SILBEY (comp), *Studies in law, politics and society: Volume 11*, Greenwich: CT, JAI Press.
- (1991). Practice and paradox: Deconstructing neutrality in mediation. En *Law and Social Inquiry* 161, 35-62.
- HALEY, J (1980): *Terapia no convencional*. Amorrortu
- MUNUERA, P. (2003): Mediación, nueva estrategia de comunicación en *Cuidados Paliativos. Revista "Medicina Paliativa Volumen 10*. Madrid: Sociedad Española de Cuidados Paliativos.
- (2006): *Mediación en situaciones de dependencia: Conceptos claves y marco jurídico relevante*. Acciones e Investigaciones Sociales. Zaragoza: Universidad de Zaragoza.
- (2006): *Poder de la mediación en la diversidad funcional. Adaptar la igualdad, normalizar la diversidad* Madrid: B. O. C. M.
- ROGERS, C. R. (1972): *El proceso de convertirse en persona*. Barcelona: Paidós .
- SELEKMAN, M. (1996): *Abrir caminos para el cambio. Soluciones de terapia brece para adolescentes con problemas*. Barcelona: Gedisa.
- SUARES, M. (1996): *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós
- WATZLAWICK, P. (1989): *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder.
- (1994). *El ojo del observador. Contribuciones al constructivismo*. Barcelona: Gedisa.
- VON FORESTER, H. (1991): *Las semillas de la cibernética*. Barcelona: Gedisa.