

GIZATEKA. Conocimiento Abierto. N° 1

# John Winslade

---

Terapia narrativa:  
cómo trabajar las  
narrativas en los  
conflictos

VII SEMINARIO INTERNACIONAL

“Metodologías de Diálogo  
para la Promoción de la  
Convivencia”



IN WINSLADE

**Giza  
gune**  
fundazioa

**Redacción:**

Raquel Cancer Amondo

**Transcripción:**

Ainara Gómez Jiménez

**Coordinación:**

Yolanda Muñoz Hernán

María Eugenia Ramos Pérez

**Diseño y fotografía:**

Nerea Yanes Gómez

**Términos de uso:**

Se autoriza el uso del material que contiene este documento siempre y cuando se realice la mención tanto de la Fundación Gizagune como de las personas autoras del contenido.

ISSN: 2445-4362

**© Fundación Gizagune 2016**

Plaza Saralegi, 6. Bilbao.

94 473 34 12 | admin@gizagune.net

www.fundaciongizagune.net

Cofinanciado por:



**EUSKO JAURLARITZA**

LEHENDAKARITZA  
Bakegintza eta Bizikidetzarako  
Idazkaritza Nagusia



**GOBIERNO VASCO**

PRESIDENCIA  
Secretaría General  
para la Paz y la Convivencia

## Índice

<b>Introducción</b>	<b>7</b>
<b>Presentación</b>	<b>9</b>
John Winslade por John Winslade	9
John Winslade y el VII Seminario Internacional “Metodologías de Diálogo para la Promoción de la Convivencia”	9
<b>Escuchar la historia de conflicto</b>	<b>10</b>
Para empezar... Un cuento	10
<b>Conversaciones con John Winslade: primera puesta en común</b>	<b>12</b>
<b>La perspectiva narrativa</b>	<b>18</b>
Tres premisas básicas	18
<b>Conversaciones con John Winslade: segunda puesta en común</b>	<b>20</b>
<b>Claves para evitar escalar un conflicto</b>	<b>22</b>
Herramientas de la perspectiva narrativa	22
Objetivo de la Mediación Narrativa	22
Si quieres evitar escalar un conflicto...	23
Qué escuchar en la historia del problema	24
Discursos y significados	25
El acontecimiento, previo a la identidad	27



---

<b>El acontecimiento como parte de una cadena</b>	<b>27</b>
Construcción de la narrativa	30
El poder y las relaciones de poder	32
Desmontando las relaciones de poder	32
Conversaciones con John Winslade: tercera puesta en común	36
<b>Técnicas para deconstruir la historia de conflicto</b>	<b>38</b>
La doble escucha	38
Doble escucha ante el enfado	40
Conversaciones con John Winslade: cuarta puesta en común	42
<b>Técnicas para deconstruir la historia de conflicto II</b>	<b>45</b>
La externalización	45
Mapear los efectos del conflicto	45
Conversaciones con John Winslade: quinta puesta en común	48
<b>Hacer crecer la historia alternativa</b>	<b>50</b>
Viaje en el tiempo	51
Moverse entre campos de acción y significado	52
Reescribir la relación	54
Conversaciones con John Winslade: sexta puesta en común	56
<b>Cierre</b>	<b>58</b>
Resumen	58
Despedida	59
<b>Bibliografía</b>	<b>61</b>

---



## Introducción

---



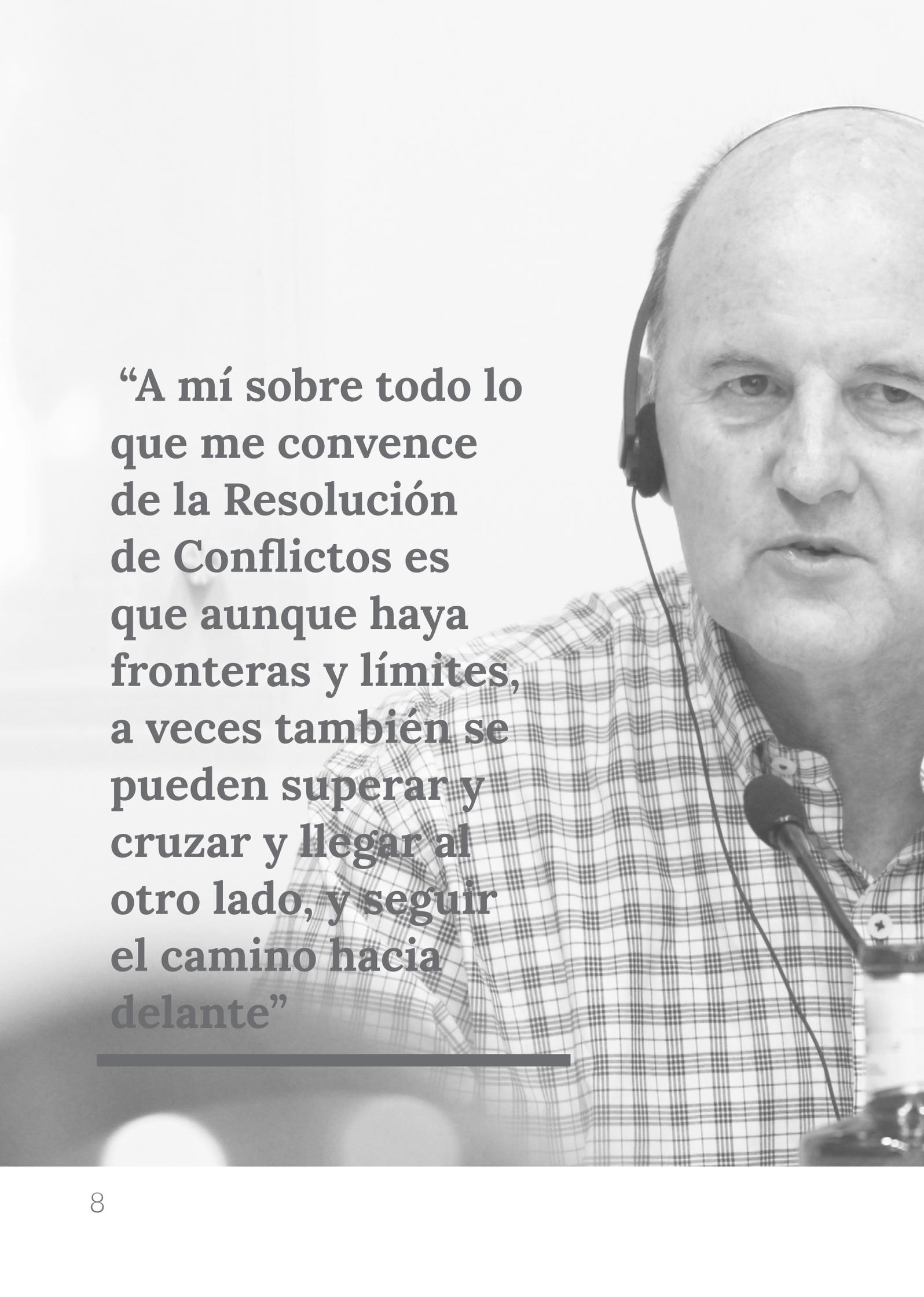
En este documento os queremos presentar la ponencia realizada por John Winslade en el marco del VII Seminario Internacional “Metodologías de Diálogo para la Promoción de la Convivencia”, celebrado en julio de 2015.

John Winslade es experto en terapia narrativa, es decir, en el trabajo con los discursos y argumentos que sostienen las personas en los conflictos. Su ponencia estuvo enfocada a cómo pasar de una historia basada en el conflicto a una historia alternativa.

Partiendo de ¿cómo hacer para convertir una conversación enconada y comprimida en una conversación reflexiva y expandida?, John Winslade ofrece claves y herramientas a poner en práctica en los procesos de mediación.

El Seminario Internacional “Metodologías de Diálogo para la Promoción de la Convivencia” se concibió en el año 2008 como espacio de encuentro y de intercambio de experiencias teóricas y prácticas del campo de la gestión de conflictos.

Kenneth Gergen, Sallyann Roth, Stephen Littlejohn, Sara Cobb, Dora Fried Schnitman o Sergio Abrevaya, entre otros/as, son muchas las personas de referencia a nivel nacional e internacional que han formado parte de esta iniciativa. Lo que también ha permitido conectar y vincular a Fundación Gizagune y la ciudad de Bilbao con las plataformas y proyectos punteros en este ámbito: Taos Institute, Red de Trabajo para Diálogos Productivos, Public Conversations Project, Community Boards, etc.



**“A mí sobre todo lo que me convence de la Resolución de Conflictos es que aunque haya fronteras y límites, a veces también se pueden superar y cruzar y llegar al otro lado, y seguir el camino hacia delante”**

---

## Presentación

### John Winslade por John Winslade

Nací en Nueva Zelanda y actualmente llevo 12 años en California.

Cuando aún vivía en Nueva Zelanda empecé a trabajar con un grupo de profesionales en el campo de la mediación. Desde la década de los 90 nos encontramos inmersos en el diseño de un nuevo enfoque a partir de la **Terapia Narrativa**, enfoque que sigue vivo y que vamos de alguna manera inventando sobre la marcha.

Junto con Mike Williams y Gerard Monk he escrito cuatro libros sobre Gestión de Conflictos y Mediación. Cuando se escribe un libro, la gente lo atribuye al amplio conocimiento del/la autor/a. Sin embargo, yo opino al revés. Cuando te lanzas a escribir un libro es cuando aprendes realmente sobre ese tema.

Anteriormente fui profesor y empecé a trabajar con grupos en mi centro escolar. Cuando alguien se me acercaba y se quejaba de otra persona, refería algún tipo de conflicto, etc, lo lógico me parecía juntar a estas personas en una sala y hablar con ellas.

Más tarde, vinculado a los procesos judiciales, empecé a trabajar con parejas en procesos de divorcio, aplicando la mediación familiar. Aquí fue donde conformamos el grupo de 14 profesionales en Nueva Zelanda.

Propuse que los principios y las

metodologías que empleábamos se adaptaran a los centros educativos para el abordaje de conflictos relacionados con acoso, bullying, etc. y así ir incorporando la perspectiva de la **Justicia Restaurativa**.

Estas metodologías también funcionaban muy bien en el ámbito organizacional. La mediación en organizaciones, sobre todo del sector público, tratándose en muchas ocasiones del mismo Gobierno.

### John Winslade y el VII Seminario Internacional “Metodologías de Diálogo para la Promoción de la Convivencia”

Desde Fundación Gizagune se me ha solicitado que aborde varios temas, centrándome sobre todo en:

**¿Cómo trabajar con personas o responder a personas que viven el conflicto de manera muy intensa, que tienen conflictos enconados, complicados?**

Este tema lo vamos a ir viendo en el día de hoy, no tanto desde un punto de vista teórico, sino más bien práctico. Voy a ir exponiendo ideas acerca de mi enfoque sobre la mediación. Un enfoque que es muy diferente a otros métodos, y que se basa, sobre todo, en la terapia narrativa aunque no exclusivamente. También incorporo otros detalles, otros temas, y de otros campos, que según vayan apareciendo señalaré cuáles son y cómo los aplico.

Otro de los temas que a petición de Fundación Gizagune trataré se enfoca en ¿qué herramientas utilizar para trabajar con conflictos enquistados?

Expondré herramientas relacionadas con narrativas transformativas, que sean prácticas y que se puedan emplear con facilidad. Herramientas que se puedan emplear en contextos muy diferentes, como por ejemplo en terapias individuales, o en procesos de mediación. Herramientas que se ajustan al volumen del público al que os dirigís, sean dos las personas con las que estamos trabajando, un grupo o una organización.

Las ideas que voy a presentar por tanto adquieren formatos ligeramente distintos y se pueden aplicar a contextos y prácticas muy diversas.

## Escuchar la historia de conflicto

---

Me gustaría empezar contándoos un cuento, una historia. Después, vosotros y vosotras vais a hablar sobre lo que cada uno/a habéis oído y luego me tendréis que decir cómo lo habéis entendido.

### Para empezar... Un cuento

La historia que os voy a contar no es mía. Se basa en un texto que Michael White escribió hace alrededor de 20 años.

*Una pareja en proceso de divorcio acudió donde él. Llegaron, se sentaron y la pareja empezó a pelearse. Una discusión tremenda a cuenta de los hijos.*

*Michael White ni siquiera tuvo la ocasión de presentarse. A partir*

*de ahí pensó “¿qué voy a hacer yo aquí?”. Decidió escucharles, durante 10 minutos se quedó sentado, escuchándole a la pareja pelearse.*

*Trascurridos 10 minutos, por fin pudo decir algo “muchas gracias por presentarme el problema, pero por favor que no sigan estas demostraciones en el resto de la terapia”.*

*La pareja se miró, le miraron a él y se dispuso a pelearse de nuevo.*

*Pasaron otros tantos minutos y Michael White por fin pudo decir algo más “no sé si no os lo he explicado claramente antes, pero entiendo que me estáis demostrando cuál es el problema. Pero, os repito que, por favor, ya no hace falta que me enseñéis más cuál es el problema”.*

*Y otra vez la pareja se miró, le miraron a él y se puso a pelear.*

*Y esto ocurrió en cuatro ocasiones. Por fin la pareja dejó de discutir y Michael dijo “gracias por demostrarme cuál era el problema, por mostrármelo, pero, ¿os importaría si os hago algunas preguntas?”. La pareja asintió.*

**Michael White:** *¿esa forma de relacionaros, os va bien? ¿Os funciona? ¿Podría haber otra manera que os fuera mejor en vuestra relación?*

**Pareja:** *“no sé, es que odiamos discutir, pero no sabemos cómo dejar de hacerlo”.*

**Michael White:** *¿qué consecuencias tienen estas discusiones en vuestra vida?*

**Pareja:** *es muy frustrante, nos resulta muy frustrante.*

*Por primera vez la pareja estaba de acuerdo en que no les iba bien discutir así, les resultaba muy frustrante, pero no podían dejar de hacerlo.*

**Michael White:** *si no os va bien, si no queréis seguir haciéndolo, si os resulta tan frustrante, entonces, ¿qué preferiríais hacer?*

*La pareja después de una pequeña conversación, otra vez estaban de acuerdo en que lo que querían era poder hablar civilizadamente sobre sus hijos.*

**Michael White:** *y eso de una conversación civilizada... ¿Cómo sería? Me gustaría que me lo concretarais para yo poder reconocerla.*

*Entonces, empezaron a exponer ideas sobre conversaciones civilizadas, cómo serían, cómo deberían de ser. Al fin y al cabo, una pareja que ha estado tanto tiempo junta, que tienen hijos, han tenido conversaciones civilizadas previamente.*

Os cuento esta historia porque cuando la pareja hablaba de cómo era una conversación civilizada, lo que estaba haciendo era tener una conversación civilizada. Estaban describiendo algo que estaban haciendo.

Desde ahí Michael White les pidió que pensaran en aquello de lo que les gustaría hablar de forma práctica y civilizada. Empezaron a tratar temas relacionados con los hijos y de una manera muy distinta a cómo lo venían haciendo.

# “Lo que denomináis metacomunicación, yo le suelo llamar hablar de la historia de la relación, en lugar de hablar del conflicto”

## Conversaciones con John Winslade: primera puesta en común

### APORTACIÓN 1

#### Consigna:

Os voy a pedir que en parejas habléis de lo siguiente:

- ¿Qué pasaba en la historia que os acabo de contar?
- ¿Qué principios utilizó Michael White?
- ¿De qué premisas partía Michael White?

**Público:** ponemos en valor el enfoque apreciativo que hace Michael White. Reconoce y agradece a la pareja por contar la historia. Refleja y explica que realmente ha entendido lo que le han contado, para intentar encontrar el momento a plantearles la pregunta.

En este sentido vemos la fuerza que tiene la pregunta, el poder de la pregunta para cambiar el foco de atención, así como el poder que tiene para alcanzar su propósito.

Con la pregunta “¿vosotros estáis conformes con el modo que tenéis de relacionaros y comunicaros?” la pareja empieza a verse puntos en común. Ambos reco-

nocen tener los mismos sentimientos y sensaciones de frustración. Cuando explican que lo que quieren es tener conversaciones civilizadas acerca de sus hijos y, al dar ejemplos de lo que deberían ser estas conversaciones civilizadas, empiezan a construir algo nuevo conjuntamente.

Ése sería el cambio fundamental, el cambio de enfoque para hablar desde una perspectiva común y no tanto desde el problema individual, desde el cómo lo ve cada persona.

APORTACIÓN 2

**Público:** Michael White más que ir al propio conflicto, iba más hacia un elemento de metacomunicación, de enfoque sobre la propia relación y la forma en la que se relacionan las personas. Les devuelve la responsabilidad sin confrontarles "yo no voy a confrontar tu historia, ésta es tu historia". A destacar también el poder de la pregunta para que las propias personas vayan construyendo.

**John Winslade:** lo que denomináis metacomunicación, yo le suelo llamar hablar de la historia de la relación, en lugar de hablar del conflicto. Cuando pensamos en este caso tendríamos más de una historia de la relación, no habría solamente una versión.

Y eso es lo que pasa en la práctica narrativa. Todas las relaciones, todas las personas tienen diferentes historias, diferentes narrativas, diferentes versiones, que se pueden construir.

La primera sería la del problema, la segunda sería la que ellos/as denominaban conversaciones civilizadas.

El enfoque tradicional de la mediación se basaba en la premisa de que había una sola historia. El objetivo consistía en arreglar los problemas que surgen a partir de esa única historia.

Sin embargo, yo creo que es más rápido, más efectivo y menos complejo pasar de una narrativa a la otra y que la negociación tenga lugar en esa segunda narrativa. Pensar que tenemos diferentes historias, diferentes posibilidades y ser conscientes de ello es una

perspectiva muy diferente y post-moderna.

Cuando Michael White les preguntó "¿esa forma de relacionaros os va bien?", ¿qué práctica estaba utilizando Michael White en ese momento? ¿Cómo la describiríais? ¿Qué pretendía?

Quiero aclarar antes que cuando Michael White hablaba de un patrón de interacción, de relación, lo que quería decir es que el problema no son ellos/as, la pareja, si no "eso", "esa cosa".

El problema no está en las personas, el problema se externaliza, de tal forma que Michael White formula, "¿y esa forma de relacionaros ("eso") os funciona?". Los problemas así se transforman en terceros en la disputa, se separa a las personas del problema.

Fisher, por ejemplo, habló mucho de separar los problemas de las personas. La práctica narrativa ha desarrollado unas destrezas que funcionan en la práctica.

También hay lo que se denomina la historia alternativa o la narrativa alternativa. Esto quiere decir que Michael White no les dijo "os voy a enseñar yo cómo se tiene una conversación civilizada". Se resistió a esa tentación, muy habitual en la resolución de conflictos.

Lo que hizo Michael White fue decirles "yo confío en vosotros, porque vais a saber cómo hacerlo mejor".

Se basa en la premisa de que la pareja ya tenía los conocimientos necesarios para resolver ese problema, conocimientos que a veces

no son obvios, o a los que no se puede acceder fácilmente en un momento en el que la conciencia de esas personas está dominada por el conflicto, cuando nos encontramos en una conversación o en un conflicto exacerbado, encoñado, enquistado, acalorado,...

Cuando las personas están inmersas en ese tipo de conflictos, sus mentes se estrechan. Es como si estuviésemos viendo la realidad por un objetivo muy estrecho, muy limitado, no tenemos una visión normal de la vida. Michael White permitió a la pareja ampliar esa visión, tener un objetivo, una lente más amplia, no les dijo cómo resolverlo, sino que les abrió la puerta, invitándoles a que entraran en sus propios conocimientos.

En la práctica narrativa lo llamamos "conocimiento local", basándonos en el antropólogo Clifford Geertz, que describía así el conocimiento desde el punto de vista antropológico. Y Jerome Bruner se refiere a este tipo de conocimientos como conocimientos ordinarios o normales. Conocimientos locales, populares, normales,... que son tan respetables como el conocimiento experto.

Y ¿cómo se llega a abrir esa puerta a esos conocimientos? **Plan-teando las preguntas correctas.**

Además, plantear las preguntas **en la secuencia correcta** es fundamental.

Hay que recordar que el conflicto domina el sentido común. En mediación, no solamente con individuos, sino también con organizaciones, lo que suele ocurrir es

**“Cuando las personas están inmersas en ese tipo de conflictos, sus mentes se estrechan. Es como si estuviésemos viendo la realidad por un objetivo muy estrecho...”**

que comienza muy civilizada, muy educada. En la sesión la gente se está esforzando en tener buena imagen ante la persona mediadora, en quedar bien. Pero rápidamente se dispara el conflicto, se desata, y se empiezan a expresar emociones y sentimientos muy potentes. O en mediación familiar nos solemos encontrar con casos en los que las partes hablan de temas relacionados con los hijos, todo parece ir bien, pero de repente se ponen a hablar del perro y la sesión explota.

Es en este punto cuando hay que recordar lo que Michael White hizo: salirse del conflicto y poder verlo desde fuera. Realizar un contraste entre la historia del problema y la historia alternativa. Poder ver el problema que se está experimentando en esa comunicación y la historia alternativa que es, en definitiva, cómo preferirían esas personas estar.

De esta forma, en lugar de manifestar “dejad de hacer esto”, “vamos a cumplir las normas”, “vamos

a tener una conversación civilizada”, lo que hacemos es **formular preguntas más respetuosas y más sutiles.**

**¿Esto funciona? ¿Esto es lo que queréis hacer realmente? ¿Esto es lo que os va bien? ¿Lo que encaja con vosotros? ¿Lograr lo que habéis logrado? ¿Eso forma parte del problema o es parte de la solución o de esa historia alternativa? ¿O es parte de la práctica que nos va a llevar a donde queremos llegar?**

**Público:** cuando hablas de seguir una secuencia correcta, ¿a qué te estás refiriendo?

**John Winslade:** no sé si podemos hablar de una secuencia correcta, sino más bien de una secuencia que funciona. La secuencia que Michael siguió fue la de reconocer el problema y la narrativa/historia asociada a ese problema para ayudar a las personas a salir de esa historia y encontrar otra historia en la que sumergirse, otra narrativa, otra construcción.

Eso es lo que yo entiendo por secuencia.

**Público:** ¿dónde está el límite? ¿Hasta dónde les hubiera dejado ir? ¿Hasta pegarse?

**John Winslade:** hay cuestiones éticas que debemos tener en cuenta. Yo creo que sí que hay límites éticos. Dudo que les hubiera permitido pegarse. Yo, en cualquier caso, hubiera cancelado la sesión, la hubiera anulado directamente si hubieran llegado a las manos. Con un fin protector, porque seguramente una persona hubiera salido dañada y en una pareja suele ser la mujer la que es más vulnerable en esa situación. Por lo tanto, siempre hay un límite, hay un punto en el que la violencia impide el diálogo. Y ese límite es muy importante.

No creo que la mediación sea la panacea y la respuesta a todos los problemas, simplemente es una herramienta que podemos utilizar. En algunas situaciones se necesita algo más, por ejemplo, la policía, o



los tribunales.

*Cuando he tenido que trabajar con personas que han vivido violencia en su relación, que han estado sufriendo esa violencia, generalmente la mujer, yo tengo cuidado y compruebo con esa persona **qué se puede hacer y qué no se puede hacer, qué entra dentro de lo posible y qué no.***

*Si la persona valora que es demasiado peligroso incluso hablar, considero que ese es el criterio que indica que no merece la pena seguir adelante, que no es adecuado. Ese sería el criterio ético, el límite.*

*En una ocasión trabajé con una pareja. El hombre era un veterano de Vietnam, había servido como soldado y cuando hablé con él por primera vez me dejó claro que sabía matar a la gente.*

*Su situación era que había perdido el trabajo, su mujer le había dejado, no tenía dónde vivir, no tenía dinero, de alguna manera*

*me estaba diciendo que no tenía nada que perder.*

*Entonces, hablé con su mujer y me dijo que le daba miedo incluso estar en la misma sala con él.*

*A partir de aquí con ambas partes se establecieron las condiciones de la mediación. La mujer estaba dispuesta a estar en una sala. Yo tendría que desplazarme de una sala a otra. Tanto ella como él aceptaron esa conversación y, al final, sí que logramos hablar de un número limitado de cosas, por ejemplo de su hija o durante la misma conversación decidieron que la mujer pudiera irse en cualquier momento.*

*Pasadas dos semanas, me llamó el hombre y me dijo que iba a ir a casa de su exmujer y le iba a matar. En cuanto colgué el teléfono, llamé a la policía y a ella, a quien también había llamado amenazando con lo mismo. El hombre fue a prisión por amenaza de muerte. Un año después, al salir de la cárcel, el hombre me llamó*

*por teléfono y me preguntó si yo llamé a la policía cuando en su día me llamó amenazando con matar a su exmujer. Le contesté que era mi deber hacerlo. También hizo referencia a que cuando nos reunimos, le permití a la mujer que se fuera del proceso. Le respondí que así fue, dadas las condiciones que se marcaron para poder conversar. Su respuesta fue de agradecimiento por haber impedido que llevara a cabo algo de lo que se hubiera arrepentido.*

*Por lo tanto, sí hay límites y hay que tener mucho cuidado en respetar esos límites.*

**Público:** en el ejercicio de la mediación, en situaciones quizá no tan graves como la que nos has contado, nos surgen en ocasiones dudas en cuanto a la confidencialidad y también relacionadas con darle o no continuidad a la mediación, porque consideras como persona mediadora que hay unos límites.

Cuando intervenimos, entiendo que debemos tener cierta objetividad, neutralidad, imparcialidad, etc., pero eres parte de ese marco. Al formar parte de ese proceso y al no tener tanta mochila como las partes, el límite sí que lo marco. Retomando la pregunta “¿vas a dejar que se peguen?”, quizá ellos/as en su relación pueden llegar a las manos, pero mi límite está en que no voy a consentir que eso ocurra, voy a tratar de pararlo. Porque no solo les afecta a ellos/as, a mí también me afecta.

Mi responsabilidad la entiendo desde ahí como persona mediadora, que se garantice un respeto, que haya unos límites. Aunque entiendo que mis límites no van a ser los mismos que los de otra

persona.

**John Winslade:** creo que es importante marcar los límites, saber dónde están nuestros límites. Es un asunto ético. Existe un riesgo que viene de esa idea de objetividad y neutralidad en la mediación, puesto que nos dificulta el trabajo. Tenemos que tener muy claro dónde estamos. La mediación es una práctica que tiene unos valores que defiende, es un proceso de diálogo valioso de interacción y negociación entre personas. Esto significa que existen cuestiones que impiden que eso ocurra, por ejemplo la violencia, pero hay otros elementos, como la coerción.

Estoy de acuerdo en que es importante en ocasiones salir de esa neutralidad, tomar una postura, posicionarse sobre nuestra práctica, sobre lo que hacemos, y saber que no vale todo. Estamos comprometidos/as con el diálogo, con la justicia, con ser justos/as con las personas, con darles la oportunidad de expresarse y no estar dominados/as totalmente por alguna otra persona.

Lo cual no significa que la mediación siempre apunte a la equidad

total. No creo que haya ninguna relación totalmente equilibrada, pero sí que hay maneras de trabajar e impedir que la dominación entre en esa relación.

El valor de la neutralidad a veces interfiere con el límite ético. Ante esto propongo una alternativa a la neutralidad: voy a dar a las dos personas la oportunidad de expresarse, pero no voy a ser neutral con respecto a la violencia. Ahí sí que tomo una posición porque estoy en contra de esa violencia y de las prácticas coactivas.

Alan Jenkins ha trabajado mucho sobre violencia doméstica y abusos a menores. Cuando trabaja con gente que ha cometido violencia doméstica, negocia lo que llama una confidencialidad limitada.

Deja claro que su responsabilidad pasa por comprobar con la esposa que el comportamiento del hombre encaja con lo que cuenta.

Me parece una fórmula interesante. No sería una ruptura de la confidencialidad como tal y por otro lado, está dejando claro que va a defender a esa persona.

**“...creo que es importante  
marcar los límites, saber  
dónde están nuestros  
límites. Es un asunto  
ético”**

---



## La perspectiva narrativa

---

### Tres premisas básicas

Os presento a continuación tres frases. La primera tiene que ver con la historia del conflicto, la segunda con la historia alternativa y la tercera guarda relación con el proceso.

Vamos a revisar cada una de ellas y realizar comentarios al respecto.

**Frase 1: “En un conflicto las personas normalmente quedan atrapadas en una historia que es dolorosa y con la que no están contentas”.**

A veces nos encontramos con que hay a gente que le gusta el conflicto, el drama y disfruta de alguna manera con ello. Si es así les deseo buena suerte.

Normalmente para la gente el conflicto es doloroso y no quiere verse envuelta. Pero fijaos que he dicho que las personas se quedan atrapadas en la historia.

Habitualmente la gente piensa “yo no he empezado esto”, “yo no he buscado esto”, “es algo que me ha atrapado, que me lleva”.

De nuevo intentamos utilizar un lenguaje que externaliza el conflicto y es una herramienta muy poderosa porque tiene que ver con lo que se experimenta. El conflicto es principalmente relacional, por lo tanto, tiene su origen en la relación entre personas. De ahí que antes nos refiriéramos a la metacomunicación.

Esa externalización está relacionada con lo que la gente vive y experimenta.

**Frase 2: “Les gustaría que la relación con la otra persona estuviera en un punto distinto”.**

La segunda frase tiene que ver con lo que la gente preferiría y no tanto con la solución de los problemas. Tiene que ver con la relación, la historia de la relación, esa historia de una conversación civilizada en lugar de una discusión.

A las personas les gustaría que la relación con la otra persona estuviera en un punto diferente. Yo creo que siempre está bien preguntarlo. Cuando estamos centrados en un conflicto, normalmente ignoramos la historia que quisiéramos vivir, la que preferiríamos.

Durante unos años trabajé como Decano en la Universidad y recibía muchos/as estudiantes que venían a quejarse, sobre todo del profesorado. Llegado a ese punto desarrollé una práctica que consistía en preguntar **“¿qué te gustaría?”**.

Después de escucharle la queja, lanzaba la pregunta. Lo curioso es que la mayor parte de la gente invierte mucha energía en lo que no le gusta, en lo que no quieren y ¡lo ensayan!

Y cuando preguntas por lo que preferirían, empiezan a dudar, se sienten incómodos/as, están indecisos/as, no dicen las cosas muy claramente, el tono cambia, la sensación cambia,...

Así que uno de los métodos clave para contribuir a que la gente salga de esa discusión acalorada es cambiar las cosas o ver las

cosas desde el otro lado, ver la historia desde el lado de lo que preferiríamos.

**Frase 3: “La resolución de conflictos implica separarse de la historia del conflicto y hacer crecer la historia relacional que les gustaría”.**

Esta tercera frase tiene que ver con la práctica. La resolución de conflictos implica separarse de la historia del conflicto y desarrollar la historia relacional que preferirían. Volviendo a la historia de Michael White, las partes tienen que separarse de ese patrón de interacción y desarrollar una historia de conversación civilizada.

**“Cuando estamos centrados en un conflicto, normalmente ignoramos la historia que quisiéramos vivir, la que preferiríamos”**

---

# “...en ese momento de acaloramiento no eres capaz de reaccionar ante determinadas cosas”

## Conversaciones con John Winslade: segunda puesta en común

### Consigna:

Os voy a pedir que en parejas volváis a conversar. Vamos a reflexionar sobre nuestra propia experiencia y vamos a pensar cuando estamos enfadados/as con alguien:

- ¿Qué nos irrita en ese momento? ¿Qué aviva el conflicto? ¿Qué escala el conflicto?
- ¿Qué empeora las cosas?
- ¿Qué aumenta esa sensación de autolegitimación que todos/as tenemos?
- ¿Qué nos engancha o nos atrapa en esa narrativa y cierra las cosas en lugar de abrirlas?
- ¿Cómo trabajamos con las personas en ese momento?

### APORTACIÓN 4

**Público:** *la escala se magnifica cuando sientes que es un ataque hacia tu persona y cuando además enfocas una dirección continuamente hacia el conflicto. Uno de los ejemplos que ha puesto mi compañero es que estando en-*

*fadado con su hermano, cuando llega a casa y ve que le ha cogido algo de la mesa, ya lo percibe como algo negativo, no ve la parte positiva.*

*También cuando no te sientes escuchado/a por la otra persona.*

### APORTACIÓN 5

**Público:** *a lo que añadimos que en ocasiones se pueden sufrir descalificaciones a nivel personal, pero que en otras muchas ocasiones interpretamos que nos están descalificando.*

*Entra en juego el cómo alimento yo mismo/a y cómo pongo intencionalidad a lo que la otra persona me dice, de tal modo que me tomo las cosas de determinada manera.*

*Una vez que lo piensas en frío*

*caes en la cuenta de que igual se te ha ido de las manos, que has percibido de una manera que quizá no se corresponda. Y hablándolo con más calma te das cuenta de que en ese momento de acaloramiento no eres capaz de reaccionar ante determinadas cosas.*

*Entonces me enfado porque el otro o la otra quería enfadarme y eso es peor que si hubiera pasado por accidente, por casualidad.*

APORTACIÓN 6

**Público:** escala el conflicto el no sentirme entendido/a, que la otra persona no me entienda. Ya no se trata de que no me escuche, porque me puede estar escuchando, pero no entiende lo que quiero transmitir.

También la mochila de problemas arrastrados que tenemos.

En cuanto a la pregunta de qué elementos me autolegitiman, hablábamos sobre la certeza de realidad, yo estoy absolutamente seguro/a de que las cosas son así. Mi cerebro me está diciendo que esto es así, por lo tanto, no entiendo que tú lo veas diferente. A esto lo llamamos distorsión de la realidad, que es algo que nos llama la atención en conflictos en los que intervenimos.

**John Winslade:** recuerdo que en una mediación una persona

me dijo “yo no quiero estar en una conversación en la que estén atacando mis ideas”. Mi respuesta fue “desde luego es mejor estar en una conversación en la que nadie ataque las ideas de nadie, pero eso funciona en los dos sentidos, no solamente para contigo”. Entonces me respondió “sí, tienes razón”.

Con esto quiero decir que en ocasiones somos conscientes de que el/la otro/a nos ataca pero no nos damos cuenta de que también estamos atacando.

Otros elementos que intensifican el conflicto serían el paternalismo, el sarcasmo, hablar de manera que humillemos,...

También quiero mencionar el término de **totalizar o generalizar** que en definitiva es resumir en un solo término lo que es una persona. Es decir, poner una eti-

queta “tú eres agresivo/a”, “eres cabezón/a”,...

Nadie es cabezón/a siempre, nadie es agresivo/a siempre. Esta generalización, este utilizar términos generales para intentar capturar la esencia de una persona es arriesgado. Tenemos que ser conscientes de que cuando se pone una etiqueta, nos dejamos muchas cosas fuera del tintero sobre esa persona.

Si entendemos que una persona no es solamente una etiqueta, sino que es una persona compleja, con sus contradicciones, vamos a tener una situación mucho más comprensiva.

Las amenazas también escalan el conflicto.

También atacar la imagen del/la otro/a.

## Claves para evitar escalar un conflicto

---

¿Cómo podemos en una mediación minimizar cada uno de estos ingredientes, de manera que tengan menor probabilidad de que surjan y se avive el conflicto?

### Herramientas de la perspectiva narrativa

○ **Curiosidad:** esto significa seguir planteando preguntas. “¿Qué quieres decir con eso?” “¿Pero, con eso qué quieres decir?” “¿Qué has pensado ahora cuando él ha dicho eso?”. Plantear preguntas en lugar de decirles lo que pasa.

○ **Concentrar la atención en lo que las personas realmente dicen:** ahora estáis aquí muchos y muchas tomando apuntes, eso es exactamente lo que yo hago cuando hago una mediación. Y cuando tomo apuntes, utilizo exactamente las mismas palabras que emplean las personas en la sala. No aplico mi lente de interpretación para emplear mis propias palabras en los apuntes. Las citas son textuales, en lugar de cambiarlas a mi propia manera de expresarlas. Hay psicólogos/as que proponen que lo que hay que hacer es traducir lo que dicen las personas en la mediación a un lenguaje más teórico o más experto. Yo no estoy de acuerdo con eso.

○ **Doble escucha:** sería como el peldaño por encima de la escucha activa. La doble escucha es escuchar dentro de una misma frase. Como a veces hay más de una historia, hay que aplicar la doble escucha para ver a la persona en toda su complejidad. Después veremos cómo.

○ **Práctica ética:** más que la neutralidad.

○ **No pedir a las personas que se hagan dueñas del problema:** llevamos décadas escuchando que lo que hay que hacer es apropiarnos del problema para poder resolverlo. Yo creo que no, yo creo que no ayuda en la mediación pedir a las personas que sean propietarios/as o dueños/as del problema. Yo creo que tienen que ser los dueños/as de la solución. Lo que hay que hacer es salirse del problema, desembarazarse, quitarse la propiedad de ese problema para poder hacer la práctica de la mediación más efectiva. Es decir, externalizar el problema, salirse del problema, desidentificarse

con el problema y, si vamos a ser dueños/as de algo, por favor, seamos dueños/as de la solución, no del problema. Después hablaremos más sobre la externalización.

○ **Expandir las narrativas comprimidas:** creo que habéis tenido hace unos años en este Seminario Internacional a Sara Cobb. Sara recientemente ha estado escribiendo sobre el concepto de las narrativas comprimidas. Cuando estamos inmersos/as en un problema, todo se comprime, se estrecha, se limita y estamos menos abiertos/as a aceptar las contradicciones. En un conflicto muy intenso, lo que habría que hacer es expandir las diferentes narrativas que podamos explorar.

○ **Escuchar para detectar piezas de la historia alternativa.**

### Objetivo de la Mediación Narrativa

Es muy diferente al de la Mediación para la Resolución de Con-

flictos. No vamos a intentar resolver el conflicto, lo que vamos a intentar es que las personas salgan del camino del conflicto y que se metan en otro camino, el de la historia alternativa.

Entiendo la Mediación para la Resolución de Conflictos de manera que el mensaje consiste en negociar cómo salir del problema para que la relación sea mejor.

Creo que de cara a que la negociación sea más efectiva, lo primero es trabajar en que la relación esté mejor. Volviendo a lo que hizo Michael White, primero trataron cómo tener una conversación civilizada para luego entrar a hablar de la situación con los hijos.

Creo que es más efectivo que la negociación se haga desde la historia alternativa.

Para poder hacerlo primero tenemos que separar las historias. Pensar en las dos historias como elementos diferentes, no como que una sea el resultado de la

otra.

Existe el proverbio muy relacionado con el trabajo de Michael White y con la Mediación Narrativa **“la persona no es el problema, el problema es el problema”**.

Este proverbio está en contra de muchas de las premisas y de las hipótesis que se plantean dentro de la resolución de conflictos. Se suele decir o pensar que la cuestión es que hay personas que lo hacen peor, que tienen pocas destrezas, que tienen algún fallo, que son deficientes, personas que hacen las cosas mal,... Esto está muy relacionado con la identidad y cuando hay un conflicto, entramos a categorizar a la otra persona, a ponerle una etiqueta.

Me interesa mucho el trabajo de Gilles Deleuze, un filósofo que dice que los eventos siempre ocurren antes de las identidades. Quiere decir que cuando queremos resolver un conflicto, no debemos entender cómo es la persona para explicar qué es lo que ha pasado. Hay que primero

entender cómo han ocurrido los acontecimientos, que son quienes han hecho a la persona ser así.

Yo creo que esto no es una opinión de Deleuze, es una premisa que aparece en su libro “La lógica del sentido”<sup>1</sup>, donde presenta un argumento filosófico, junto con un cálculo diferencial, incluidas ecuaciones matemáticas, para demostrar que es erróneo pensar que la persona o la identidad sea el problema. Vamos a avanzar mucho más en la resolución de conflictos si pensamos que son los acontecimientos los que han hecho que una persona sea de una manera u otra.

### Si quieres evitar escalar un conflicto...

Otro tema que me gustaría comentar y que es recurrente en la mediación es quién tiene que hablar con quién.

1. Deleuze, G. (2005). La lógica del sentido. Barcelona: Paidós Ibérica.

Por ejemplo, en la mediación transformativa, ¿qué hacen las personas mediadoras cuando empiezan a hablar las personas en la sala?

En mi experiencia, la mediación transformativa lo que propone es que, cuando las personas empiezan a hablar, el/la mediador/a tiene que quedarse al margen de la conversación, de manera que las partes puedan hablar entre sí. Personalmente creo que eso está bien siempre y cuando se esté hablando de la historia alternativa. Pero si aún nos encontramos hablando de la historia del problema, esa conversación lo que va a hacer es escalar todavía más el conflicto.

Yo creo que cuando se habla de la historia del problema, las partes tendrían que hablarme a mí, no entre ellas. Porque la historia del conflicto ya ha causado suficiente dolor y sufrimiento, no hay que avivarla más, no hay que darles oportunidades para que eso escale todavía más cuando están con nosotros/as.

Cuando alguien está muy enfadado/a es más difícil que dé el paso para entrar en la historia alternativa. Lo que tenemos que hacer es facilitar ese paso. Cuando hablen de la historia del problema tienen que dirigirse a mí. Hablarán entre ellas una vez que hayamos encontrado la historia alternativa.

Tampoco animo a que las personas se desahoguen y saquen el enfado. Lo veo totalmente innecesario porque lo que hace es identificarles más y más con el problema, que es precisamente lo que tenemos que evitar. Tenemos

que ayudarles a que salgan del problema, a que dejen de identificarse tanto con el problema, de manera que puedan dar el paso para entrar en la historia alternativa y que les permita relacionarse de mejor manera.

## Qué escuchar en la historia del problema

Gilles Deleuze, una vez más, nos ayuda mucho en este sentido. Cuando habla de un acontecimiento, Gilles Deleuze explica qué hace que un evento sea un evento. Recordemos que Gilles Deleuze es filósofo y parte de su teoría procede de Bertrand Russell y también del filósofo Frege del siglo XIX.

Un evento se compone de tres elementos: el primero sería la denotación, el segundo la manifestación y el tercero la significación. Después os mencionaré un cuarto elemento.

La denotación es lo que ocurrió, cuáles han sido los hechos, los detalles de la historia. Son elementos que suelen surgir cuando se cuenta la historia. Si no los mencionan tendríamos que plantear preguntas sobre esta cuestión, porque a veces cuando nos cuentan la historia diciendo “el problema es que esta mujer es una cabezona, siempre está enfadada”...

De ahí pasaríamos a la manifestación, que tiene que ver con ¿qué es lo que quiere esta persona? ¿Cuáles son sus esperanzas, sus sueños? ¿Cuáles son sus preocupaciones? Guarda relación con la dimensión de la manifestación, qué es importante y necesario, pero sin que eso haga sombra a lo que realmente ocurrió.

El siguiente elemento sería la significación. Cuando hablamos empleamos palabras. La lengua tiene patrones y estructuras para expresarnos. Esos patrones y estructuras son limitados, rígidos y no son algo que nosotros nos inventemos, sino que tomamos prestados del discurso de las comunidades en las que vivimos, en las que nos hemos educado. En la significación, lo que tenemos que hacer es escuchar, ver cómo habla esa persona o personas, qué discurso emplean, qué cadenas de significados emplean cuando se expresan o para responder a lo ya dicho.

Deleuze en “La lógica del sentido” por tanto explica que un acontecimiento está hecho de la denotación, la manifestación y la significación. Pero añade una cuarta cualidad, que sería la cualidad del sentido.

El sentido es un término que en inglés, al menos, es complejo. Deleuze escribía en francés y utilizaba el término *sense* que tiene que ver con la sensación, más que con el significado, mientras que en inglés *sense* quiere decir sentido pero desde el punto de vista del significado.

Deleuze habla del sentido en términos de sensación, intuición, sentimiento,...

También señala que hay diferentes tipos de lógica. Tendríamos la lógica formal, que sería un pensamiento de causa-efecto, que nos ayuda a entender una cadena lógica de acontecimientos o de hechos. Pero también habla de la lógica cuasilógica o pseudológica. Cuando entendemos lo que ha pasado en nuestra vida, no lo hacemos desde una lógica formal,

sino que lo hacemos desde una especie de lógica formal, a nivel interior, que le llama sentido. Tiene mucho que ver con la resolución de conflictos, porque tenemos que entender lo que nos dicen esas personas, no como algo que venga determinado y causado de manera lógica con otra cosa, sino que para ellos/as está conectado con la denotación, la manifestación y la significación.

De esta forma desde la denotación vamos a preguntar ¿qué ocurrió? Desde la manifestación podemos explorar deseos y creencias. Y desde la significación ¿qué significados o qué discursos obtenemos?

Y en el centro, el sentido. Es lo que une todo para Deleuze. Yo creo que todos estos elementos son útiles cuando pasamos por el proceso de escucha de una historia de problema, y quizá también cuando vayamos a desarrollar la historia alternativa.



Normalmente la gente mezcla estos elementos, parece que todo ocurre a la vez, pero siempre hay alguien que se centra más en uno de ellos que en otros, hay personas que nos cuentan una historia muy larga sobre lo que ocurrió en el pasado y no saben muy bien qué significa para él o para ella. O no hablan de discursos, o no hablan de deseos o de creencias, y se centran mucho en lo que ocurre. Otras personas al contrario, se centran más en sus deseos y sus creencias y no nos cuentan lo que ocurrió y, en otras ocasiones, algunos/as van directamente al discurso.

Por ejemplo, hay quien directamente manifiesta que trae un problema de racismo. Éste es un ejemplo de discurso. Al inicio de la conversación no nos dice qué ha ocurrido, qué personas han participado en lo que ha ocurrido, no nos habla de deseos o de creencias.

### Discursos y significados

Esto me lleva a pensar en el concepto de discurso como tal. Un término popularizado por Michel Foucault. No lo inventó, no lo acuñó, sino que lo utilizó de una forma bastante novedosa.

¿Qué es el discurso? El sentido más tradicional de discurso sería un diálogo, por ejemplo, o diálogos múltiples en una comunidad de personas, formado por distintas conversaciones.

Pero Foucault también cambió el significado de discurso y le dio el significado acerca de lo que habla la gente. Centrándose no únicamente en cómo habla, sino también sobre qué habla. Y se centró en el hecho de que hubiera temas especiales o formas especiales de hablar, que se convertían en patrones en determinadas comunidades, independientemente de que la comunidad fuera académica, profesional o una comunidad de vecinos/as.

Cada comunidad desarrollaba sus propios patrones de significado, que, a menudo, contienen verdades asumidas, sobre cómo es la realidad, cómo es la vida, elementos que parecen no cuestionables, que se toman como supuestos, pero que siempre provienen de otros supuestos, como Jacques Derrida mostró.

Siempre hay un texto detrás de lo que la gente dice, ¿qué tipo de texto? Yo creo que en mediación familiar siempre tenemos que centrarnos mucho en el discurso, en las historias, en los cuentos, esos cuentos que siempre terminan bien, porque esto influye en las decisiones que toma una persona, en las expectativas sobre una relación, sobre una familia, sobre una pareja. También apoyarnos en las películas de Hollywood u otro tipo de películas, o quizá en la psicología, o quizá en una experiencia religiosa.

¿De dónde obtiene la gente la información sobre lo que puede

esperar de otras personas? Creo que muchos conflictos se dan porque la gente no cumple las expectativas del/la otro/a respecto a cómo debería ser, y, por eso, es útil plantear la pregunta “¿de dónde has obtenido esa idea sobre cómo debe ser la gente?” “¿De dónde proviene esa idea?”. Y todos estos elementos, incluyendo el contexto cultural, son las fuentes de donde la gente obtiene esas ideas que le lleva a esperar cosas de los y las demás.

Michel Foucault utilizó esta frase que a mí me gusta mucho, al hablar del genial y anónimo murmullo del discurso. Hay un murmullo continuo, un ruido de fondo incesante. Y cuando la gente habla, escoge elementos de ese murmullo de fondo y los incluye en la conversación, en lugar de expresarse de manera original.

Esto es importante porque significa que tenemos que escuchar este tipo de cuestiones, estar atentos/as.

Una herramienta puede ser formular preguntas que, de alguna forma, liberen la autoridad de ese discurso tan dominante. Preguntas como “¿de dónde viene esa idea?” “¿De dónde proviene ese valor?”. Por supuesto sin que vaya implícita una crítica, sólo planteando la pregunta para que se pierda esa autoridad, para que se vaya deconstruyendo ese discurso.

Foucault también dice que podemos representar estos discursos como si fueran declaraciones, sentencias. En general los discursos son muy poco controvertidos, aunque os voy a presentar algunos ejemplos de discursos que son bastante controvertidos:

○ “El hombre es el cabeza de familia”. Este es un discurso contra el que han luchado las mujeres durante muchísimo tiempo. Es muy polémico y todavía está presente, aún hay que luchar contra él. A menudo en mediación familiar tenemos que tener en cuenta esta sentencia, para entender qué ocurre entre un hombre y una mujer, que son pareja.

○ “La homosexualidad no es natural”. Esta sería otra sentencia, un discurso que mucha gente ha creído, que se ha dado por sentado, pero que ha ido cambiando en muchos sentidos en todo el mundo, sobre todo, desde que los matrimonios entre personas del mismo sexo se han permitido.

○ “El privilegio blanco se basa en una superioridad natural”. Esto es un discurso que representa un discurso racista más amplio y que ha sido o fue utilizado hace siglos por los colonizadores europeos. Por ejemplo, Colón, un día después de descubrir el nuevo mundo, escribió en su diario acerca de las personas que encontró en la isla La Española: “estas personas serán buenos sirvientes”. El veía a su tripulación como los amos y a los nativos los veía como siervos.

Con esto quiero decir que los discursos pueden presentarse como declaraciones cerradas y se suelen presentar como verdades naturales.

Nuestro objetivo tiene que ser el de rebajar su validez y preguntarnos qué opinamos sobre esta idea. No se trata tanto de hacer una ponencia sociológica, sino más bien de rebajar esa validez, de aligerarla, de quitarle autoridad a este tipo de discurso, y, de esta manera rebajaremos el con-

flicto. Bastaría con eso. No se necesita una gran revolución.

### El acontecimiento, previo a la identidad

Retomo esta idea de Deleuze sobre que el acontecimiento, lógicamente, es previo a la identidad.

Para no avivar un conflicto, no nos centremos en buscar un tipo de persona o personas y preguntarles qué tipo de personas son o qué harían. Explicar el conflicto a través de la categoría de las personas puede enfurecer a mucha gente. Según mi experiencia trabajando en centros educativos, normalmente, los niños y las niñas se clasifican como un determinado tipo de persona y eso explica por qué se meten en problemas y por qué continuamente se someten a medidas disciplinarias en el centro.

Algunos ejemplos habituales con los que nos encontramos son “es agresivo”, “tiene un trastorno límite de la personalidad”, “tiene un conflicto relacional”,... En todos lados hay conflictos de personalidad, de caracteres que chocan. Por ejemplo en una empresa, es muy habitual que haya distintos caracteres, personalidades y que choquen entre sí. Pero como esto es algo misterioso que no podemos explicar y hay que darle un nombre, le ponemos equis. Es una forma de hablar de la identidad de las relaciones.

## El acontecimiento como parte de una cadena

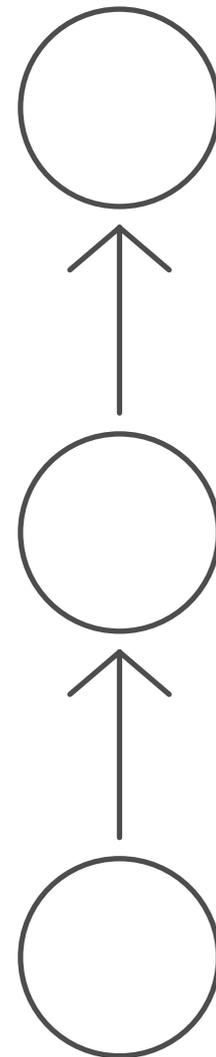
Como decía Deleuze, un acontecimiento es parte de una sucesión. Para entender un evento tendremos que entender el resto de eventos que ocurren en esa sucesión. Entonces, para entender un conflicto tenemos que preguntar, no lo que ocurre ahora sólo, sino lo que ocurrió antes y lo que ocurrió antes de eso. Y el vínculo entre un evento y el otro puede no ser que uno cause el otro, sino que tiene que ver con la pseudológica del sentido. Os pongo un ejemplo:

*Estaba paseando hacia casa, fuera del centro y se encontró con que otra chica iba por el mismo camino, sólo que en sentido opuesto. Según se iban acercando, se dio cuenta de que no había espacio para que ambas pasaran. Pero ninguna de ellas quería moverse, no querían apartarse para dejar pasar a la otra. Entonces, chocaron hombro con hombro, bastante fuerte.*

*Esta chica cuando llegó a casa le contó esta historia a su madre. La madre le llevó a un médico que hizo fotografías de los moratones que tenía y registró una especie de ataque (agresión). La madre también hizo una consulta a un abogado.*

*Al día siguiente, el centro recibió una carta del abogado quejándose del comportamiento de la otra chica.*

*Hasta ahora la sucesión de los hechos es que tenemos ese encuentro, el mensaje transmitido por el médico, las fotografías y después la intervención del abogado.*



**“Para entender un evento tendremos que entender el resto de eventos que ocurren en esa sucesión”**

## “...en mediación necesitamos esa psicología del convertirse, del cambio para entender lo que le pasa a la gente”

---

*Le preguntamos entonces a la joven “¿cómo ha pasado todo esto?” “¿Cómo se ha desarrollado este conflicto?”.*

*La respuesta fue interesante. Lo primero que nos dijo fue “hace un par de años...”. Y volvió dos años atrás. Contó cómo entre sí estas dos chicas no se gustaban, no se caían bien, pero aún así decidieron hacer las paces y no pelearse continuamente. Pasaron dos años, pero hace una semana esta chica le miró de manera hostil y supo que el conflicto había vuelto a empezar.*

*Aquí tenemos otro evento, esa mirada hostil en el aula. Y lo siguiente que ocurrió en esta cadena fue que, el día anterior al evento, al choque, también fuera del centro había ocurrido algo. En lugar de chocar hombro con hombro, simplemente se rozaron. Este roce también forma parte de esa sucesión de hechos.*

No podemos decir que la mirada causó el primer roce, no podemos decir que el roce causó el choque

posterior, no podemos decir que ese choque posterior causó la intervención del médico o el abogado, pero sí que hay un vínculo entre todos estos sucesos. Y por eso Deleuze dice que tenemos que utilizar este concepto de sentido, esa cuasilógica del sentido para explicar todo esto.

También dice que cada hecho es, de alguna manera, una variación, un cambio de lo que ocurrió anteriormente.

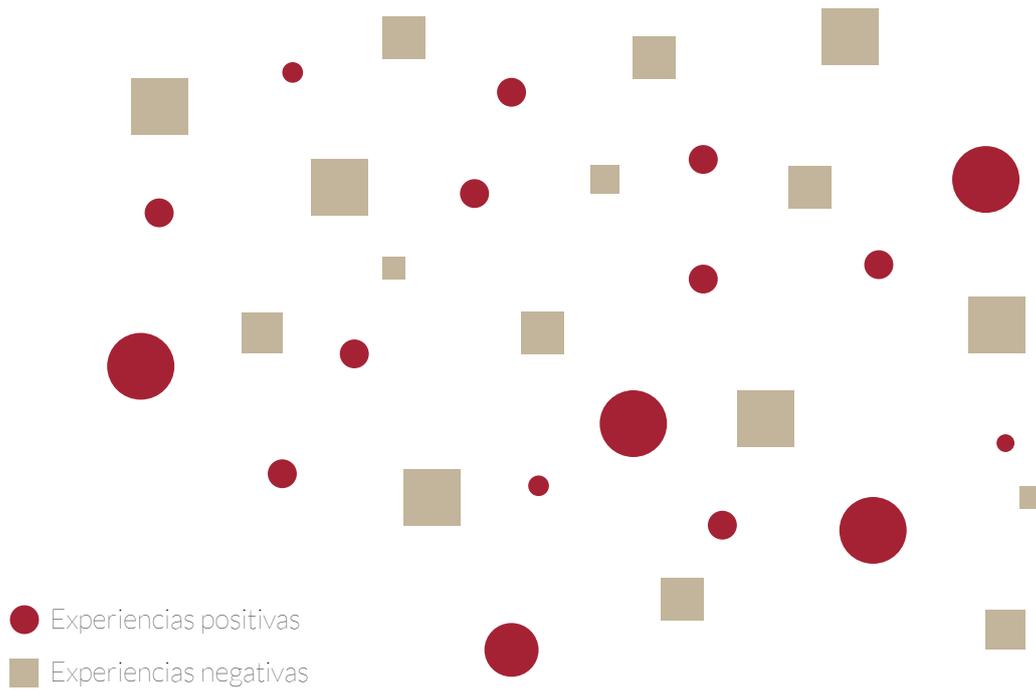
Por lo tanto, tenemos que entender una historia entendiendo las series, las secuencias de eventos que han ido sucediéndose. Todo esto tiene que ver con el entender la historia del conflicto y también con el intentar desarrollar una historia alternativa. Necesitamos desarrollar una serie de eventos en esa historia alternativa, no un único acontecimiento.

Por suerte, de acuerdo con lo que dice Deleuze, todos/as tene-

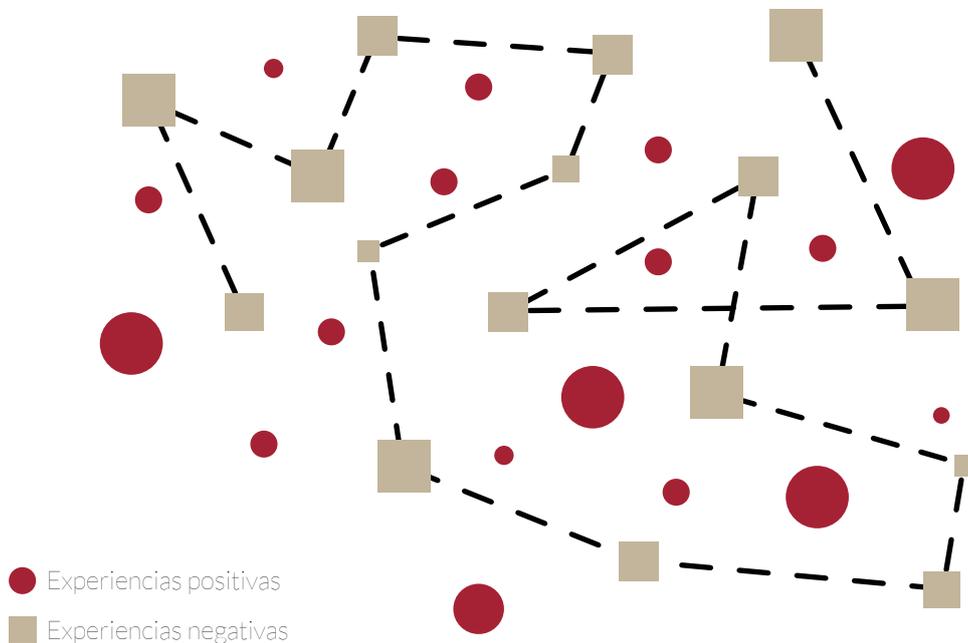
mos múltiples historias y estamos marcando diferencias. Por suerte, nos podemos convertir en alguien diferente, en alguien nuevo/a. Y, por suerte también, las relaciones van evolucionando y convirtiéndose en diferentes.

Por lo tanto, en mediación necesitamos esa **psicología del convertirse**, del cambio para entender lo que le pasa a la gente. Esa psicología del cambio es diferente de la psicología de la identidad, porque la identidad tiene que ver con la igualdad, con mantenerse siempre igual. En cambio, el convertirse en algo tiene mucho que ver con el cambio, con el diferenciarse.

Os presento un diagrama que puede representar una relación. Los elementos rojos son las experiencias problemáticas y los marrones, las experiencias más positivas.



Cuando nos cuentan una historia de conflicto es importante recordar que se están seleccionando elementos en la historia y se están vinculando estos elementos entre sí de una determinada manera. De la misma forma, se están dejando de lado otros elementos.



Historia del conflicto

Por ejemplo, el punto marrón que tenemos arriba a la izquierda, no está vinculado a nada, con ningún otro elemento y, por lo tanto, no está incluido en la historia. Está fuera de cualquier narrativa sobre el suceso de eventos de una relación y, por lo tanto, no tiene significado.

# “Una narrativa, una historia, siempre implica una selección”

---

## Construcción de la narrativa

Si queremos organizar la historia de una manera diferente, entonces, las cosas se organizarían de una manera distinta. Aristóteles dijo que la narrativa es distinta de una fábula. Una fábula es la materia prima de una historia y la narrativa es una historia organizada de la misma, que implica seleccionar cosas, incluyéndolas o excluyéndolas. Las historias pueden ser fábulas o narrativas. La narrativa es una disposición organizada.

Cuando contamos una historia elegimos unos elementos en un orden determinado, la presentamos de una manera determinada y manifestamos las cosas de una forma bien concreta. Hay un argumento que va avanzando en el tiempo. Cualquier historia que nos cuenten, va a excluir también elementos.

En una mediación lo que hay que hacer es buscar todos esos elementos que se han quedado fuera de la historia, para volver a incluirlos en el proceso de construcción de la historia alternativa. Os voy a poner un ejemplo:

*En una mediación familiar trabajaba con una pareja que tenía dos niños pequeños. Estaban separándose y estaban atrapados en una*

*discusión tremenda sobre los hijos, sobre cómo cuidarlos, y no se ponían de acuerdo.*

*En ese proceso, en esa lucha por los hijos, mencionaron que uno de sus hijos había estado enfermo y que durante las dos semanas que estuvo en el hospital dejaron de discutir. Porque lo que hicieron fue trabajar en equipo, se organizaron para que uno de los progenitores estuviera en el hospital mientras que el otro cuidaba del otro hijo. Se comunicaron bien, se llamaban por teléfono sin problema y mencionaron ese término, trabajo en equipo. Señalaban que “ahí trabajamos como un equipo”.*

*Mencionaron esa parte de la historia, pero no como algo importante, simplemente era un detalle sin importancia. Pero en ese momento les pedí que me ampliaran la historia sobre el momento en que su hijo estuvo en el hospital. Querían saber el por qué de mi interés, cuando no lo valoraban relevante.*

*Les dije “si conseguisteis trabajar en equipo en esa situación concreta, si entendemos cómo lo hicisteis, podríamos aprender, seguramente, cómo podríais seguir funcionando como equipo en otras situaciones”.*

*Y entendieron mi explicación, les pareció importante y comenzaron a explicar por qué creían que era tan importante ese trabajo en equipo.*

¿Qué fue lo que ocurrió? Pues que había un elemento dentro de la historia que para ellos no importaba, que se había quedado fuera de la historia, que no habían relacionado con otros eventos.

Una narrativa, una historia, siempre implica una selección. Aunque alguien te esté contando durante una hora lo que ha ocurrido, aun así eso es una selección de todos los acontecimientos que ha vivido. Y por eso puede haber muchas historias, múltiples relatos de lo que ha ocurrido en una relación.

La comprensión narrativa, como la denomina Sara Cobb, entra aquí en juego. Las narrativas en un conflicto lo que hacen es estrechar, limitar la comprensión, excluyendo posibles historias alternativas. Es lo que Sara Cobb llama la función policial o de control. Os voy a dar un ejemplo:

*Hace unos años un grupo de rock israelí dio un concierto en el sur de Francia. En medio del concierto subió al escenario una mujer palestina que hizo la danza del vientre y mientras bailaba ondeaba una bandera palestina. El grupo de rock lo hacía con una bandera israelí.*

*Fue un ejemplo de cooperación entre dos pueblos que llevan tanto tiempo en conflicto. ¿Se reflejó eso en los medios de comunicación?*

*La realidad es que no. Lo ignoraron totalmente, pero mucha gente del público sacó fotos y se convirtió en una historia viral en las redes sociales.*

*De ahí la noticia dio el salto a los medios de comunicación. Sin embargo, en los medios de comunicación israelíes, se describía a la mujer que bailaba la danza del vientre de manera muy negativa. Recogían "no es ni palestina, porque vive en Líbano". En cambio, en los medios de comunicación palestinos, se decía que la bandera israelí era más grande que la palestina, una vez más, ejemplo del dominio israelí.*

Con esto quiero destacar que tendemos a comprimir la narrativa. Con esta función policial, de control, que no deja ver el asunto de manera seria. Sara Cobb señala que es bastante habitual en situaciones de conflicto y, como mediadores/as, tenemos que vigilar y detectar, para intentar ex-

pandir el significado de los acontecimientos que nos van a abrir la puerta a la historia alternativa.

Volviendo a la historia que habéis estado comentando en parejas, quiero que esta vez os centréis en los elementos que os habéis dejado fuera, que habéis excluido, aquello que hayáis dejado fuera del tintero, que no hayáis comentado.

Y que penséis por qué no las habéis incluido. Porque ¿quedaríais mal? Porque ¿queda feo? Porque ¿habrían sido contradictorias para el relato que estabais presentando?

Pensad también en qué habría dicho la otra persona en conflicto, porque a veces nos olvidamos de eso. Y si estuviera la otra persona en conflicto contando la historia, ¿en qué habría sido diferente la historia?

Cuando encontramos esos elementos que habíamos dejado fuera y los incluimos, entonces, cambia la historia. Antes planteábamos la pregunta **¿cómo ayudar a gente que está muy inmersa en un conflicto muy enconado? Este sería el primer paso: para poder abrir la historia, hay que incluir elementos y evitar que se queden fuera.**

La primera tarea entonces decíamos que era escuchar la historia del conflicto. La segunda tarea consiste en deconstruir la historia del conflicto. A continuación se mencionan una serie de prácticas relacionadas con este proceso de deconstrucción en las que profundizaremos más adelante.

- La escucha doble.
- Escuchar para buscar relaciones de poder y el papel del poder.
- Rebajar la validez de las suposiciones.



- La externalización, ponerle nombre al problema.
- El mapeado de los efectos del conflicto.

## El poder y las relaciones de poder

Michel Foucault describe el poder como acciones, después de las acciones de otros/as. Mantiene que el poder no es nada raro, no es que se presente en algunas situaciones sí y en otras no. Está siempre presente en las relaciones y aunque no es malo *per se*, puede ser peligroso, tiene sus riesgos.

Se trata de una situación en la que alguien intenta influir en otros/as, tener un impacto en sus reacciones. Esto significa que no puede haber una relación en una mediación en la que no esté presente el poder y tampoco hay que intentar ignorar que el poder está presente.

El poder es algo cambiante. Foucault decía que el poder no es algo que esté en la persona y ésta pueda acumular, sino que el poder está presente en la relación y es productivo que sea así, en el sentido de que, no detiene a las personas, no les impide hacer cosas, sino que les hace hacer ciertas cosas.

También hay que ver la relación entre poder y dominación. El dominio tiene que ver con romper al/la otro/a, hacerle daño, mientras que las relaciones de poder pueden ser relaciones perfectamente normales, como cuando alguien intenta convencernos de que cambiemos nuestro punto de vista sobre algo.

## Desmontando las relaciones de poder

¿Qué hay que hacer cuando hay un conflicto enconado donde aparece la cuestión del poder en la historia que nos cuentan?

Primero hay que visibilizar esas relaciones de poder y aflojar esa fuerza, ese enganche. Para ello nos servimos de preguntas sobre otras historias, otras conversaciones. Por ejemplo, “¿cómo has llegado a esa conclusión?” “¿Cómo llegaste a esa convicción?”. La curiosidad desarma las consecuencias del poder en esa relación.

También se les puede preguntar por otras historias u otros discursos que nos puedan ayudar. Por ejemplo, si nos llega una pareja, donde una de las personas es muy dominante en la relación, se puede preguntar a la otra parte, “todo esto ¿cómo te hace sentir a ti?”, “¿tienes idea de cómo te gustaría que fuera la relación de otra manera diferente?”.

Plantear preguntas también sobre las propias respuestas, indagar sobre las respuestas es una herramienta muy útil para deconstruir las relaciones de poder.

Os voy contar una historia que se publicó en el artículo del ca-



nadiense Allan Wade “Pequeños actos de la vida”<sup>2</sup>.

*Una mujer de 23 años llegó a su consulta porque estaba deprimida y buscaba un trabajo, pero le faltaba la motivación suficiente para buscarlo de manera activa.*

*Le contaba que ella tenía la sensación de que era la única persona que podía controlar a su padre y por eso le costaba mucho salir de casa, dejarle solo en casa para ir a buscar trabajo. Él le preguntó “¿cómo es eso de ser la única persona que pueda controlar a tu padre?”, “¿cómo lo llevas?”.*

*Al respecto le contó cómo el padre había maltratado a la madre y a sus hijos/as, ella incluida, sobre todo por problemas de alcoholismo. Según iba relatando la historia, mencionó formas en las que ella había*

*ido respondiendo a esa situación de maltrato. Le contaba, por ejemplo, que cuando era pequeña solía agarrar las piernas de su padre cuando iba a pegar a la madre y se agarraba con toda su fuerza para intentar detenerle. Más adelante, como era la mayor, intentaba proteger a sus hermanos y hermanas cuando el padre se enfadaba. Les cogía y les intentaba llevar lejos del padre. Contó cómo cogía las botellas de alcohol, cuando el padre no estaba en casa, y las tiraba por el fregadero. También decía que, cuando se sacaban fotos en la familia, siempre se esforzaba por no salir junto a su padre. Y ya siendo adolescente, le decía a su padre “tienes que buscar y conseguir ayuda para este problema que tienes”. También comentaba que cuando su padre estaba borracho solía hacer comentarios racistas. A partir de ahí había desarrollado una sensibilidad extrema cuando oía comentarios racistas en otras personas y sentía que tenía que decir algo cuando en el colegio, en el instituto o en la calle, oía comentarios de ese tipo.*

*Al contar todas estas experiencias,*

*curiosamente, su actitud cambió totalmente. Al hablar de su depresión, de cómo no conseguía un trabajo, ahora sonaba orgullosa de todas esas cosas que había hecho de manera activa. Era la primera vez que unía todos estos elementos en una historia, en una narrativa, nunca los había contado así, como una serie, una cadena de acontecimientos. Y a partir de ahí empezó a conectarlo con su deseo de buscar un trabajo. Activó otras herramientas y otras formas de cambiar lo que podía y no podía hacer.*

Creo que es muy buen ejemplo de resistencia en un caso de violencia o de maltrato.

Otro término interesante es el que plantea Gilles Deleuze. Habla de **líneas de fuerza** en referencia a que cualquier acontecimiento tiene líneas de fuerza presentes. Estas líneas de fuerza no se refieren a personas, sino a ideas, discursos, influencias de cualquier tipo. Por ejemplo, pueden presentarse influencias biológicas. El cáncer sería una línea de fuerza presente en las vidas

2 Wade, A. (1997). “Small acts of living: everyday resistance to violence and other forms of oppression”, en *Journal of Contemporary Family Therapy*, Volume 19, Issue 1, pp. 23-39, Kluwer Academic Publishers-Plenum Publishers.

# “Las líneas de fuerza son importantes porque la razón de los problemas ya no recae en las personas, sino que las utilizamos para conseguir lo que queremos”

---

de algunas familias. O en la historia que os acabo de presentar, el alcoholismo o el maltrato podrían ser otra línea de fuerza.

Las líneas de fuerza son importantes porque la razón de los problemas ya no recae en las personas, sino que las utilizamos para conseguir lo que queremos. Por ejemplo, el bullying en las escuelas, el acoso escolar, ¿quién va a ser un maltratador y decir ‘yo soy maltratador’? Estas personas utilizan la línea de fuerza del maltrato o del acoso escolar durante cierto tiempo en sus vidas o, a veces de manera más permanente, si empiezan a disfrutar de lo que consiguen siendo acosadores/as. Pero el acoso escolar ya existía mucho antes de que nadie lo practicara.

Deleuze también hace referencia a cómo funciona todo esto en las instituciones. En una organización, en una institución, las líneas de fuerza, por lo general, están muy próximas las unas de las otras, circulan por canales muy estrechos que te “fuerzan” a ir por un determinado camino.

Hablaba del término “**estriado**”, que quiere decir “algo que tiene ranuras”. A modo de ejemplo, como cuando vamos por un camino sin asfaltar donde están muy marcadas las rodadas y nos resulta difícil salir de ellas.

Las instituciones funcionan así, marcan las rodadas, el camino a seguir y no te puedes salir de él.

Mientras que en otros casos, las organizaciones son más lisas, no están esos surcos por los que indefectiblemente hay que seguir. Cuando nos metemos al mar ¿qué camino tenemos que seguir? Tenemos muchas más posibilidades a la hora de decidir nuestra dirección, mientras que si estamos con los pies sobre tierra hay que seguir los caminos ya marcados.

Tampoco hay que obviar que en el mar también hay caminos estriados. Tenemos la Ley del Mar, donde las líneas de fuerza serían las corrientes, el oleaje, las tormentas, las galernas, etc. Y en la tierra no sólo vamos por caminos particularmente marcados o es-

triados, llegamos a puntos en los que podemos elegir y tenemos ocasión de cambiar nuestra dirección.

De acuerdo con Deleuze este concepto nunca es absoluto, no hay ningún espacio que esté totalmente estriado, ningún espacio es tampoco completamente liso, cada espacio estriado tiene espacios lisos y viceversa.

En cualquier caso, de vez en cuando encontramos un espacio que representa una **línea de fuga**, que nos lleva a algo distinto.

Una línea de fuga tiene que ver con el escape, la huida.

En ocasiones, la gente no puede salir de una situación, tiene que soportarla sin ver una fuga posible. Por ejemplo en el ámbito familiar, los/as niños/as no siempre pueden escapar de su familia, no tienen elección de salir de ella hasta que llegan a determinada edad.

Las líneas de fuerza en ocasiones pueden plegarse y los/as me-

diadores/as debemos reparar en ello. En ocasiones no podemos ayudar a negociar una resolución completa, pero sí negociar un pequeño territorio que marque un cambio de algunos grados. Quizá no parezca gran cosa en el momento, pero si lo proyectamos a futuro veremos que cada vez es más amplio y, en 20 años, quizá una persona sea totalmente distinta de lo que hubiera sido si hubiera seguido su curso normal.



“Es posible pensar en términos relacionales y cambiar la línea de fuerza, de tal forma que esa relación de acoso se redefina, sin necesidad de identificar a nadie como merecedor/a de un castigo, simplemente cambiando las relaciones con las personas”

---

Conversaciones  
con John Winslade:  
tercera puesta en  
común

---

APORTACIÓN 7

**Público:** hay algo que me ha provocado “ruido”. El acoso ya existía antes de que nadie lo ejerciera. ¿Quieres decir que conociendo el problema genérico ayudaría a resolver el concreto? El acoso existe potencialmente, yo conecto y llego a ser acosadora. ¿Si conozco la singularidad del acoso ayudaría a la solución de la acosadora? ¿Conocer teóricamente los problemas ayuda a encontrar soluciones en los problemas concretos?

**John Winslade:** puede ayudar. Yo he trabajado con un colega en un equipo anti acoso escolar que intenta solucionar ese problema. Pero, en lugar de pensar en la persona aco-

sadora y verlo como una identidad, como un tipo de persona, lo que se asume es que el acoso escolar es un fenómeno relacional que la gente utiliza, así como las líneas de fuerza. Por lo tanto, en este enfoque de los equipos que trabajan sobre el acoso escolar, trabajan con los/as acosadores/as y se les pide que nombren a seis personas. Cuatro de ellas serían alumnos/as de la clase que nunca han sufrido acoso y que no acosan y, las otras dos personas serían los/as peores acosadores/as. La gente que es nombrada como acosadora se le invita a participar en los equipos y cuando se reúnen con la dirección o con el/la orientador/a del centro se les dice “no estamos aquí para

acusar ni para culpar a nadie de acoso, estamos aquí para que la vida de la víctima sea mejor". Lo sorprendente es que esto se ha hecho al menos 150 veces en distintas partes del mundo y, cada vez que se ha llevado a cabo este tipo de proyecto, el/la acosador/a ha cesado en su actitud en dos semanas. Yo creo que el sistema o el proyecto no ataca, no culpabiliza, sino que invita a los/as acosadores/as a que se reposicionen y cambien.

Es posible pensar en términos relacionales y cambiar la línea de fuerza, de tal forma que esa relación de acoso se redefina, sin necesidad de identificar a nadie como merecedor/a de un castigo, simplemente cambiando las relaciones con las personas.

Voy a poner un ejemplo muy breve de esta idea de línea de fuga:

*Se trata de una historia que ocurrió en un centro educativo en Nueva Zelanda en la que descubrimos una línea de fuga. Al centro llegaron nuevos/as alumnos/as provenientes de Hong Kong y Corea. Empezaron a darse tensiones entre el nuevo alumnado, algunos/as bastante pudientes, con coches estupendos, etc., y los/as neozelandeses/as que sentían envidia.*

*Un día, uno de los chicos chinos estaba comiendo una manzana a la hora de la comida. La estaba pelando con una navaja, sin saber que no estaba permitido tener navajas en el centro. Mientras pelaba la manzana hizo un gesto pasando la navaja por su cuello y mencionó el nombre de otro chico, de uno de los neozelandeses. Otro chico que pasaba por allí vio la escena, oyó el nombre que mencionó y pensó que le iba a cortar el cuello. Corrió a contárselo a su amigo.*

*Un grupo más amplio empezó a*

*observar a este grupo de estudiantes chinos y se produjo una gran pelea.*

*Entonces me llamaron para mediar. Ambos grupos estaban muy enfadados, muy tensos, muy molestos y lo que hicimos fue volver a la historia de lo que había ocurrido.*

*El chico chino que hizo el gesto con el chuchillo explicó lo que significaba: "esto hay que detenerlo y no empeorarlo". No significaba que fuese a cortar el cuello a nadie, en absoluto.*

*Cuando el resto se dio cuenta de que todo se había basado en un malentendido respecto al significado de ese gesto, el conflicto se derrumbó. Los chicos fueron capaces de pasar página y darse cuenta de que eso ya no suponía ningún problema entre ellos.*

## APORTACIÓN 8

**Público:** en ese caso concreto, cuando hay dos grupos numerosos con dos posiciones claras, ¿cómo se gestiona esa línea de fuga? ¿Cómo se decide o se acuerda? ¿Es compartida? Me gustaría saber cómo trasciende de la persona afectada al grupo.

**John Winslade:** a la gente no le hablo de la línea de fuga, simplemente es un concepto que yo tengo presente y, en esta mediación, por ejemplo, aún no conocía este concepto. Sí que lo

puedo utilizar ahora para explicar lo que ocurrió. En aquel momento, simplemente me basé en la curiosidad. Hice preguntas, pregunté mucho sobre lo que había ocurrido, sobre lo que significaba, lo que les preocupaba a ellos. Denotación, manifestación y significación, esas tres ideas fueron las que yo manejé. Y pregunté sobre lo que ocurrió y entonces surgió esta historia. El chico que había visto al otro chico con la navaja haciendo el gesto, nos relató la historia de lo

que había visto y, el chico chino, respondió y explicó el significado que tenía su gesto cuando lo hizo. Entonces esa línea de fuga simplemente apareció, surgió y lograron llegar a un entendimiento. El conflicto no se resolvió, se disolvió automáticamente, desapareció al comprender lo que significaba aquel gesto.

## Técnicas para deconstruir la historia de conflicto

---

### La doble escucha

La doble escucha es una forma de crear un avance respecto a la escucha activa. La escucha activa se tiende a centrar sobre una historia. La doble escucha, como su nombre indica, invita a escuchar más de una historia, principalmente, una historia alternativa del conflicto, porque en resolución de conflictos siempre hay una historia del conflicto y una historia alternativa. Tomemos este ejemplo:

*“Cuando digo que los niños estén conmigo, quizá pienses que soy egoísta, pero, en lo que estoy pensando es en el interés de los propios niños”.*

Si analizamos esta frase, pode-

mos ver que se nos está contando más de una historia. Una parte de la frase dice “quizá pienses que soy egoísta”. Eso es una representación de la idea que tiene una persona sobre lo que la otra está haciendo. El hablante sin embargo está bloqueando esa narrativa aludiendo que en realidad está haciendo algo diferente. La segunda historia se está refiriendo a los intereses de los niños.

Una forma de escuchar más de una historia es cuando incluyen el término “pero” entre dos frases. Hay otras palabras que nos pueden ayudar, conjunciones como “aunque”, “sin embargo”, “mientras tanto”, sirven para unir no solamente dos cláusulas, sino dos historias diferentes.

Aquí tenemos, un ejemplo: “estaba muy enfadado, pero me tranquilicé más tarde”. La gente tiende a responder a la historia del enfado, pero no se dan cuenta de que hay una segunda historia después del “pero”, la de “me tranquilicé después”. Se trata de una historia de reflexión, de

asentamiento de pensamientos, de cambios respecto al conflicto original. Por lo tanto, yo creo que aquí tendríamos que escuchar, no solamente el enfado, sino también el hecho de que la persona se calmó, se tranquilizó después.

En mediación me suele gustar empezar la reunión con “imagino que, como has venido hoy aquí, tenías un sentimiento de esperanza respecto al tipo de conversación que íbamos a tener y a dónde podría conducirnos. ¿Puedes decirme algo al respecto?”.

El enfoque tradicional de la mediación es detectar el problema, pero de esta manera no estamos reconociendo que la gente que acude ya implica que tienen una esperanza, sino, ¿por qué vendrían? De esta manera, yo apuesto por hablar de ello antes de atacar el problema. En lugar de preguntarles “¿qué quieres?”, directamente les preguntamos “¿qué esperas?”. Y al preguntar “¿qué esperas?” les estoy dando otro tipo de sensación y estoy obteniendo otro tipo de respuesta.

Yo solía preguntar “¿qué esperas para salir de la situación?”. Lo que recibía como respuesta eran los deseos de las personas, así que he modificado la pregunta y ahora prefiero formular “¿qué tipo de conversación esperas tener?”, “¿qué tipo de proceso esperas tener?”.

En este caso, Mary responde diciendo “espero que podamos tener una conversación respetuosa sobre nuestros hijos, estoy cansada de discutir, necesitamos hablar de ello antes de que empeore”.

Aquí hay dos historias de nuevo. La historia alternativa está en “espero que podamos tener una conversación respetuosa” y la historia del problema en “estoy cansada de discutir”.

“Necesitamos hablar de ello”, es parte de la historia alternativa o de esperanza y “antes de que empeore” forma parte de la historia del problema.

Como veis se salta de una his-

toria a otra fácilmente. Es clave escuchar y reconocer las dos historias porque los pensamientos que traen son complejos y ordenando el discurso produciremos una conversación más reflexiva y menos acalorada, menos intensa.

Por ejemplo, la respuesta del/la mediador/a puede ser “me interesa tu esperanza por una conversación respetuosa, ayúdame a entender por qué eso es importante”.

Yo, personalmente, nunca pregunto “¿por qué el problema es un problema?”. La respuesta que obtengo tiende a mostrar el problema como algo inevitable o que lo justifica.

Pero, cuando preguntas por la historia alternativa las cosas cambian. Preguntar “¿por qué es importante?” permite lograr una respuesta más amplia sobre la historia alternativa. Yo prefiero justificar la historia alternativa a justificar la historia del problema.

Mary responde “es importante que los niños no nos vean sólo

**“El enfoque tradicional de la mediación es detectar el problema, pero de esta manera no estamos reconociendo que la gente que acude ya implica que tienen una esperanza, sino, ¿por qué vendrían?”**

discutir". La historia del problema es "los niños nos ven discutir, ya han visto suficiente y les ha afectado", "ambos están mostrando signos de inseguridad".

"Tenemos que trabajar juntos" es la historia alternativa para que las cosas sean estables para los niños. En esta frase vemos reflejadas las dos historias, estamos refiriéndonos tanto al problema como a la historia alternativa en esta afirmación.

La persona mediadora tiene que escuchar este tipo de cosas y anotarlas, observarlas. Yo siempre tengo un folio con una línea en el centro. A la izquierda anoto lo que se dice de la historia del problema y, en la derecha, apunto los elementos de la historia alternativa y, de esta manera, los separo en mi mente y tengo una línea en el centro del folio que me dice qué historia está en qué lugar. Además anoto sus propias palabras y, de esa manera, mi escucha es más activa.

Otro ejemplo:

*Alguien dice "si pudiéramos lograr la transición de pareja casada a progenitores, entonces podríamos tratar mejor los intereses de Sam".*

Aquí se hace referencia a una forma especial en la que dos historias se confunden y convergen de alguna manera no necesaria en mediación familiar. A menudo la gente toma la decisión al divorciarse de no continuar con la relación como pareja pero siguen siendo una pareja de progenitores. Esa historia como progenitores debe continuar sin que la ruptura como pareja tenga necesariamente que influir, pero para que eso sea así, la gente tiene que separar esos dos aspectos.

La tarea de los/as mediadores/as es ayudar a mantener esas dos historias separadas y hacer preguntas para saber si el tema que traen tiene que ver con la relación que tienen como pareja o como progenitores, o para saber si la pareja funciona mejor junta o separada.

Otro ejemplo:

*"No hemos podido arreglar nuestras diferencias, pero, hemos visto pasar por un divorcio a otras familias y el efecto sobre sus hijos no es algo por el que nuestra hija tenga que pasar".*

De nuevo, vemos esa idea de que se puede aprender observando a otras personas, gente que conocemos y el deseo de evitar que su hija tenga que pasar por la misma experiencia.

## Doble escucha ante el enfado

Se suele asumir que el enfado es una emoción que se experimenta dentro. Muchas teorías psicológicas sobre el enfado se centran en la experiencia interna de esa emoción.

Yo creo que es más útil pensar en el enfado en términos de construcción social, siendo el enfado una manifestación de la infelicidad sobre lo que ocurre. En el mundo social se van produciendo intercambios y el enfado aparece porque hay algo con lo que no estamos conformes. Por ello, el enfado implica un juicio sobre algo que no nos gusta y que se quiere cambiar, y también supone una preferencia implícita por otra cosa. En definitiva, el enfado es una motivación del cambio,

una energía que permite lograr el cambio.

Cuando escuchemos a alguien que está enfadado/a, tenemos que pensar que no es que esté hablando desde su fuero interno, sino sobre su relación con el mundo, con la gente que le rodea. Así conseguiremos escuchar la ira, el enfado, y detectar lo que hay implícito.

Para ayudar a reducir la intensidad de la ira habría que plantear las preguntas correctas: "¿qué es lo que te enfada?", "¿qué preferirías hacer?", "¿qué es lo que no te gusta?" y "¿qué preferirías?".

**“...el enfado implica un juicio sobre algo que no nos gusta y que se quiere cambiar...”**

---



# “...los intereses de las personas se forman basándose en las relaciones sociales y no podemos entender esos intereses si no entendemos de dónde vienen”

## Conversaciones con John Winslade: cuarta puesta en común

Me gustaría que volvierais a la pareja con la que habéis estado al principio, a la que le habéis contado la primera historia y que hablarais sobre: **¿qué papel juegan las relaciones en el conflicto?**

Podemos plantearnos preguntas como las siguientes:

- ¿Cómo influimos en las otras personas?
- ¿Hubo algún discurso en el que se basó el conflicto?
- ¿Hubo líneas de fuga o líneas de fuerza?
- ¿Qué tipo de relaciones de poder habéis detectado?
- ¿Hay parejas en las que no tengáis tan claro el tipo de relaciones de poder que tenáis?

### APORTACIÓN 9

**Público:** paso a contextualizar brevemente la dificultad. Me he mudado recientemente de la casa en la que residía y el propietario de la vivienda, que tiene la fianza, nos pide a las inquilinas que nos hagamos cargo de cambiar el sofá, que vienen a ser 700 u 800 €. Él tiene en su poder la fianza y me la puede negar, en ese sentido, tiene la relación de poder. Él tiene el dinero y yo no puedo quitárselo sin que él me lo facilite. Ésa es la relación de poder que hemos identificado. Sí que es verdad que me cuesta enfocarlo desde la vía del poder y no tanto desde la del interés.

**John Winslade:** el poder puede ser un producto de propiedad individual en el interés

propio individual, pero no estoy de acuerdo con esa definición. Creo que los intereses de las personas se forman basándose en las relaciones sociales y no podemos entender esos intereses si no entendemos de dónde vienen. No creo que los intereses de las personas sean el final de la historia, cuando vemos, por ejemplo, en las negociaciones basadas en los intereses, tenemos que entender que esos intereses vienen de sus necesidades, de las necesidades humanas, provienen de la naturaleza humana. Si pensamos en las necesidades humanas, muchas de ellas son producto de una formación cultural, de un posicionamiento cultural. Pongo un ejemplo:

*Realicé una formación de Me-*

*diación en Beverly Hills, en California. Es una zona muy rica de Los Ángeles y muy cara. Una de las personas asistentes era abogada y puso como ejemplo lo sucedido con una de sus clientas. Estaba separándose de su marido y acordó que le pagaría 26.000 dólares mensuales. La abogada se sentía ultrajada, decía que con esa cantidad no cubriría ni sus necesidades más básicas.*

*Pensad en que hay gente que vive con ese dinero todo el año. Creo que tenía razón en cierto sentido, porque hay que tener en cuenta el contexto cultural en el que ella vivía y probablemente ese dinero no llegaba para cubrir sus necesidades básicas. Porque esas necesidades no van definidas por la necesidad de supervivencia, sino por las necesidades que adquirimos en nuestro entorno cultural. Por lo tanto, no creo que podamos hablar de intereses y necesidades, sin tener en cuenta la relación que tienen a la hora de convertirse en necesidades de las personas. De ahí que no esté de acuerdo con la idea de Fisher y Ury, porque creo que son un producto del discurso, un producto de las relaciones sociales.*

**Público:** no consigo entender cómo enfocarlo desde el poder. En este caso que he comentado, ¿cómo definirías tú la relación de poder que se establece entre el antiguo propietario y yo?

**John Winslade:** en primer lugar, hay una premisa básica que establece que una persona que tiene una propiedad en un edificio, tiene unos derechos que no tiene el/la inquilino/a y eso ya define la relación. Al pagar tú

la fianza ya se está definiendo quién tiene el poder, que viene de la relación social que se ha generado.

**Público:** si tenemos en cuenta que él tiene el poder porque tiene mis 700 €, yo puedo tener el poder de estropearle la puerta y que los pierda. Si nos fundamentamos en el poder que tiene él sobre mí, él tiene el poder de no devolverme mis 700 € y yo puedo decidir, en base al poder que yo siento que tengo. Y puedo decidir que los pierda. Entonces, no sé cómo enfocar un proceso de mediación o de llegar a acuerdos a través de la vía dialogada en base a que él como propietario tenga el poder por tener los 700 € y, por el significado que le damos, yo tenga que asumir lo que él dice.

**John Winslade:** lo que también estás diciendo es que como inquilina no estás indefensa, también puedes tomar decisiones, tienes una fuerza moral que puedes desarrollar a través de un argumento sólido. Le puedes hacer sufrir un poco, aunque él te haga sufrir a ti algo más. Así funciona el poder, nadie tiene un poder absoluto, nadie tiene una dominación absoluta sobre nadie, a menos que utilicen la violencia. Pero tu situación es difícil porque el poder que tienes no es igual al poder que tiene él.

**Público:** mi poder es mi capacidad de influencia. Si él no está dispuesto a negociar sobre qué ha sucedido con el sofá, creo que también está utilizando una vía violenta, que es cerrarse en su posición y en su interés, y no

quiere dialogar sobre cómo podemos llegar a algún acuerdo.

**Público:** creo que estás intentando decir ¿cómo vamos a solucionarlo desde el poder? Y yo creo que simplemente estamos intentando entender ¿qué tipo de relación hay? Y dentro de esa relación, ¿qué tipos de poder hay? Y después también tendremos que ver ¿qué tipos de líneas de fuerza hay? No estamos intentando solucionarlo desde el poder, desde el “yo tengo este poder y lo voy a utilizar”, sino que tenemos que conocer, ¿qué tipos de relaciones se están generando con estas relaciones de poder que se dan entre estas personas? Ya después también tendremos que ver cuáles son las líneas de fuerza.

**John Winslade:** el poder es algo que existe en la relación. Tendremos que construir teniendo en cuenta ese poder que existe. No nos tenemos que agarrar a él, sino identificar que está presente y conocerlo, porque forma parte de la narrativa del conflicto. Eso es lo que yo estoy entendiendo.

**Público:** eso lo entiendo. Lo que no entiendo es cómo desglosarlo, porque él ha dicho que no cree en solucionar las dificultades o los procesos de mediación fundamentados en los intereses. Entonces, ¿cómo liga el poder con el desarrollo de un proceso de mediación?

**John Winslade:** no creo que se puedan resolver los problemas de poder. Lo que sí se puede es generar suficiente espacio liso, utilizando los términos de

Deleuze, donde se puede negociar algo. No significa eso que vayamos a tener todos el mismo poder y con una varita mágica podamos generar una situación ideal. Pero en esos estrechos canales que generan las relaciones de poder hay espacio para una negociación potencial. Y creo que lo que buscas es un resquicio para salir de esa situación.

Hemos hablado de la externalización, que podría ser una manera de abrir una línea de comunicación con el propietario.

No podemos negociar las líneas de fuerza, lo que tenemos que hacer es encontrar una manera para generar tanto espacio liso como sea posible. Opino

que no se puede simplemente crear un interés individual ya que no es suficiente para eliminar las relaciones de poder. No creo que la idea de intereses individuales sea suficiente en términos de reconocer la diferencia que existe entre las posiciones de las personas.

**Público:** pensando sobre que los intereses se forman en las relaciones sociales, en este caso hay un contrato, hay un marco legal de la relación que tienen. Entonces diría que hay un problema de interpretación del contrato, del marco jurídico o normativo que han firmado. Si alquilo una vivienda a un señor o señora, hay un contrato, hay una relación, te pago tanto dinero, voy a estar tanto tiempo, so-

mos tantas personas, las cosas que se estropeen las tenemos que arreglar,... Existe un escrito que refleja que yo me relaciono contigo por el servicio o por lo que nos intercambiamos.

**John Winslade:** la cuestión es que los contratos los hacen la gente y se hacen basándose en el discurso. Un contrato legal es simplemente una expresión de un discurso dominante de la sociedad. Es de hecho un elemento construido socialmente, un proceso social que define la relación entre un abanico de posibilidades y selecciona esas posibilidades, las elige. Entonces ahí, además de las estrías, también hay espacios lisos que se pueden encontrar y sobre los que puede darse la negociación.



## Técnicas para deconstruir la historia de conflicto II

### La externalización

Una conversación externalizadora es una conversación en la que se habla sobre el conflicto como si fuera una tercera parte. El tercero en discordia. Y el sufrimiento se atribuye al conflicto, en lugar de atribuirse a otra persona. Lo que ocurre a menudo en situaciones de conflicto es que la gente tiene una relación antagonista entre sí. Cuando utilizamos este lenguaje externalizador, lo que vamos a hacer es poner a las dos partes en la misma posición en relación a “eso”, al conflicto.

Permitidme que os dé un ejemplo que escuché en un anuncio en la radio. Decía tal que: “¿se ha escapado tu tarjeta de crédito contigo en vacaciones?”.

Si prestamos atención a este tipo de anuncio, veremos que es a la tarjeta de crédito a la que se culpabiliza, no a la persona. Recordemos que antes decíamos que la persona no es el problema, el problema es el problema.

El anunciante, que quería vender su producto, ha utilizado la fórmula que ha considerado más atractiva para la gente. Ha despojado de todo sentimiento de culpabilidad por lo que las personas han hecho con su tarjeta de crédito en vacaciones.

La paradoja es que suena a que

no nos hacemos responsables de nuestro problema. Pero la paradoja es que, de hecho, cuando lo formulamos así, la gente probablemente asuma mayor responsabilidad de la que asumiría de otra manera. El anunciante lo sabe y por eso utiliza ese tipo de lenguaje. La gente normalmente asume mayor responsabilidad respecto a sus deudas, cuando se culpa de ellas a la tarjeta de crédito, aunque saben que son ellos/as quienes la han utilizado y quienes han hecho ese gasto.

Os propongo una batería de preguntas utilizando este tipo de lenguaje externalizador que como mediadores/as podéis utilizar:

- ¿Cómo llamaríamos a eso en lo que chocamos?
- ¿Es una disputa? ¿Un conflicto? ¿Una pelea?
- ¿Qué lenguaje vamos a utilizar para describir la situación?
- ¿Cómo vamos a nombrarlo?
- ¿Cómo te atrapó “eso” en el conflicto?
- ¿Durante cuánto tiempo lleva “eso” ocurriendo?
- ¿Cuándo empezó “eso”?
- ¿“Eso” te hace decir o hacer cosas en contra de tu juicio o en contra de tu raciocinio, de tus valores?
- ¿Cómo te incita “eso” a pensar respecto a la otra persona?

El problema se le asigna a “eso” y “eso” es responsable de lo que estás pensando y haciendo. Es una forma diferente de hablar y

ayuda a quitarle hierro al conflicto. Cuando hablamos con la gente sobre cómo les está afectando el conflicto o cómo le está afectando a la otra persona, externalizando conseguimos otro efecto ya que no estamos poniendo el foco en cómo le afectas tú al/la otro/a, la persona no siente que necesita defenderse.

Haciendo alusión a la historia que mencionabais sobre el propietario y la inquilina, preguntas que merecería la pena explorar pueden ser: ¿cómo te hace sentir esta situación con el propietario? ¿Qué te hace pensar? ¿Qué vas a hacer?

Y se trataría de incidir en que la situación hace “eso”, en lugar de hacerlo nosotros/as o la otra persona. Y esto abre, a menudo, un espacio entre la persona y el conflicto, y entre una persona y otra.

### Mapear los efectos del conflicto

Hace tres semanas me encontraba en Canadá. Allí estuve hablando con una mediadora. Me dijo que la semana anterior había estado trabajando en el Tribunal de Familia con una pareja que supuestamente era muy conflictiva. Esa era la etiqueta de la que partía. Con esta pareja estuvo 2 horas y 40 minutos. Las 2 primeras horas las dedicó a mapear los efectos o las consecuencias del conflicto, en ver cómo el problema había afectado a la relación, a sus vidas, a sus hijos/as, a otras personas de su entorno. Gracias a y tras este mapeo, la pareja estaba ya dispuesta a llegar a acuerdos con bastante rapidez y a presentarse ante el Juzgado con una solución.

Mapear los efectos y las consecuencias del conflicto es fundamental. Pensar no tanto en las causas, sino en los efectos. Preguntar por las causas de un problema puede ayudar, pero, una situación de conflicto puede ser tan compleja y deberse a tantas causas diferentes, que conocerlas todas no ayuda a nada. Mientras que mapear los efectos, las consecuencias, es muy efectivo y mejora la motivación de los/as participantes.

Os voy a mostrar un par de ejemplos:

*En un trabajo de mediación entre dos grupos de enfermeras, me relataban la disputa que tenían acerca de quién tenía que desempeñar determinadas tareas dentro del equipo de enfermería. Lo que ocurrió en medio de la mediación fue que uno de los enfermeros dijo: "es que me acabo de dar cuenta, sentado aquí, que he estado soñando con este problema todas las noches. Esto es ridículo, tenemos que parar".*

Creo que ese es el cambio típico que ocurre cuando empezamos a hablar de los efectos, de las consecuencias de un problema: alguien siente que tiene que parar.

*Mi amiga Gill Monk estaba como facilitadora en una mediación entre un grupo de científicos/as que trabajaban en un centro de investigación. Llevaban trabajando en equipo 20 años, pero en los últimos 12 años se habían dividido en dos frentes y no se hablaban entre ellos/as.*

*Mi colega primero les entrevistó por separado y les preguntó a cada uno/a, cuáles habían sido los efectos, las consecuencias que habían sufrido. Uno de los/as científicos/as llegó a trasladarle algo muy per-*

*sonal que no hubiera dicho ante el grupo. Le dijo "mira, esto ha sido tan horrible que llevo sin tener relaciones sexuales con mi mujer desde hace dos años". Una confesión personal que resultó ser un elemento de motivación para que este hombre quisiera cambiar la situación.*

Por eso creo que hay que estudiar los efectos viendo lo **largo**, lo **ancho** y la **profundidad** de estos efectos.

Lo largo en cuanto al tiempo. ¿Qué efectos, qué consecuencias tenía en el pasado, tiene en el presente y cómo puede empeorar todo esto en el futuro?

Lo ancho en cuanto a las consecuencias a nivel personal. Para ti como persona, en tu relación con otras personas, a nivel social, desde el punto de vista financiero,... Incluso desde el punto de vista psicosomático porque a veces los conflictos no nos dejan dormir, o nos generan dolor de cabeza o migrañas, o nos causan dolor de espalda, o de cuello, o de estómago. Cuando las personas reconocen estas consecuencias van a estar mucho menos predispuestas a esas disputas enconadas. Aquí habría que incluir las emociones, los pensamientos, las acciones.

La pregunta "si las cosas siguen yendo a peor, ¿dónde crees que acabarán?" es una pregunta muy útil. La mayor parte de las personas, cuando se les plantea, se ponen nerviosas porque no quieren que la situación empeore.

Mi pregunta preferida de todas es "¿y qué más?", "¿qué más sientes que está causando este problema?", "¿qué otros efectos?", "¿qué otras consecuencias?". Cuando se les pregunta por las consecuencias responden las

obvias, las que les surgen en primer lugar. Pero la pregunta "¿qué más?" les permite ir más allá de lo sabido, buscar ideas que quizá nunca se hayan planteado. Y para ese momento, con un poco de suerte, todas las dimensiones del conflicto ya se habrán mencionado y las personas serán conscientes de que les afecta a muchos niveles de su vida. A partir de ahí mostrarán disposición a cambiar lo que está ocurriendo.

Os presento una batería de preguntas para realizar el mapeo de efectos o de consecuencias:

○ ¿Qué te hace sentir y pensar todo esto? (refiriéndome a "eso").

○ ¿"Eso" qué efectos ha tenido en tu cuerpo?

○ ¿Cómo afecta "eso" a tus relaciones?

○ ¿Y en qué más te afecta "eso"?

○ ¿Y podría ir a peor todo "eso"?

○ ¿Cómo ves que "eso" pueda tener estas consecuencias? ¿Te parece bien o no? ¿Por qué sí o por qué no?

**“Mi pregunta preferida de todas es “¿y qué más?”, “¿qué más sientes que está causando este problema?”, “¿qué otros efectos?”, “¿qué otras consecuencias?””**

---

# “...tenemos muy interiorizado eso de devolverle a la persona la responsabilidad de su propio conflicto”

## Conversaciones con John Winslade: quinta puesta en común

APORTACIÓN 10

### Consigna:

Volved a la historia que habéis planteado en parejas y que una persona de la pareja plantee las preguntas anteriormente mencionadas y la otra responda.

Os pido que primero le pongáis nombre a “eso” y luego vayáis contestando a las preguntas.

El objetivo es identificar lo que ha ido apareciendo en la conversación para hacer surgir y crecer la historia alternativa.

**Público:** la pregunta “¿podría ir a peor?” la hemos cambiado por “¿cómo podría ir a peor?”. Esto ha ayudado a la otra persona a tomar más conciencia de sus comportamientos o de los elementos que generaban el conflicto.

**John Winslade:** ¿por qué te ha parecido útil plantear así la pregunta?

**Público:** es una reflexión que le ha hecho darse cuenta de las consecuencias que podía tener, de lo que ella sería capaz.

**John Winslade:** y ¿por qué importa darse cuenta de eso?

**Público:** me ha planteado “¿podría ir a peor?”. Y mi respuesta ha sido “sí”. Después me ha preguntado “¿cómo sería entonces?”. Y he definido cómo sería. Cuando me ha pregun-

tado “¿qué cosas tendrías que hacer tú para que eso ocurriera?” me he dado cuenta de que yo soy capaz de hacer esas cosas. Puedo hacer que empeore, está en mis manos.

Aunque de esta manera nos hemos enfocado en devolver la responsabilidad a la persona. Igual tenemos muy interiorizado eso de devolverle a la persona la responsabilidad de su propio conflicto.

**John Winslade:** creo que a veces nos da la impresión de que les quitamos responsabilidad a las personas sobre su problema. Pero no es así, porque lo que hacemos es concienciarles de que puede empeorar y de que es mejor hacer algo antes de que vaya a más. Es empujarles para que sean responsables de la historia alternativa.

APORTACIÓN 11

**Público:** me he sentido un poco atacada. En mi caso se trata de un conflicto totalmente estancado, en el que la gente está ya tan cansada que directamente pasa. La situación es incómoda. En un grupo de amigos/as, unas 30 personas, el conflicto es básicamente de todos/as contra una. Con las preguntas formuladas me han dejado entrever de alguna manera que nos estamos haciendo las víctimas y como si realmente estuviéramos haciendo mal por estar estancados/as y por eludir el conflicto totalmente.

**John Winslade:** ¿por qué te has sentido atacada? ¿Qué es lo que realmente te ha hecho sentirte así? ¿Que te llamaran víctima? ¿Que te hacías la víctima?

**Público:** sí, como si de alguna manera tuvieran razón en cuan-

to a que estamos obviando el conflicto. Sí que hay maneras de poder solucionarlo, pero ha llegado hasta un punto en que ya no tengo voluntad. Ha sido una manera de darme cuenta de que igual no debería evitar este conflicto que lleva estancado 2 ó 3 años. Han sido dos las preguntas que me han hecho darme cuenta de que me he acomodado diciendo "yo ya estoy aburrida de haberlo hablado tantas veces con ella" y que igual me estoy haciendo la víctima.

**John Winslade:** te voy a hacer otra pregunta. ¿Crees que es bueno que ahora hayas visto que seguramente no debieras haberte rendido o crees que es mala cosa?

**Público:** creo que es bueno, aunque otra cosa es cómo actuar. Me he dado cuenta de que

sí que debería seguir luchando.

**John Winslade:** entonces, aunque no estás segura de cómo va a terminar todo eso, ¿lo que preferirías hacer es seguir luchando?

**Público:** el hecho de haberme sentido atacada ha generado una respuesta positiva en mí, que ha sido darme cuenta de que puedo seguir luchando.



## Hacer crecer la historia alternativa

---

La tercera tarea en la resolución de conflictos es montar o dejar que surja la historia alternativa. Eso es precisamente lo que iba apareciendo en estos últimos ejemplos que habéis presentado. Ese era el principio de lo que podría ser un cambio. Una compañera hablaba de la lucha, de seguir luchando. Ese es el principio incipiente de lo que pueda pasar, de esa fase de cambio.

No es fácil presentar un itinerario a seguir porque hay muchas formas de abrir esa puerta. A medida que nos metemos en un proceso, somos conscientes de las diferencias existentes con otros procesos en los que hayamos estado. Aún así, os quiero presentar algunas aperturas posibles, algunas puertas que podemos abrir para crear historias alternativas.

Una forma posible de crear una historia alternativa es que las personas evalúen los acontecimientos para los que hemos encontrado un nombre, que hemos trabajado y mapeado los efectos. En estos pasos formulábamos preguntas como: “¿qué piensas de todo esto?”, “¿es bueno o es malo?”, “¿es algo que quieres que ocurra o no?”, “¿es algo que quieres que cambie o no?”, “¿estás cómoda así, dejando las cosas tal y como están?”.

Con estas preguntas habríamos cubierto el primer paso para el cambio.

A partir de aquí, de cara a construir la historia alternativa, podríamos preguntar “entonces, ¿qué es lo que prefieres?”. Con

esta pregunta las personas pueden encontrar nuevos espacios lisos en todo ese mapa tan estriado que presentaban.

Vuelvo al ejemplo del caso que exponía sobre una pareja y las conversaciones civilizadas, en el que se identificaba una línea de escape o vía de fuga. Les pregunté “¿ha habido más momentos, como cuando teníais a vuestro hijo en el hospital, en los que habéis colaborado?”. Una vez que hemos encontrado esa línea de fuga, se les puede preguntar “y todo esto, ¿cómo encaja con tus valores?”, “¿encaja bien con el tipo de persona que quieres ser, o con el tipo de persona que crees ser?”.

Porque, como planteaba la compañera con el ejemplo de su grupo de amistades, crees que eres una persona valiente y estás dispuesta a luchar. O el ejemplo de la dificultad sobre el sofá y la fianza entre propietario e inquilina, la decisión que vayas a tomar “¿encaja bien con los valores que te importan y que guían tu vida o no?”, “¿o la decisión es reaccionar únicamente a lo que haya hecho el propietario?”. No es que vayamos a hablar aquí de la respuesta al problema, simplemente es una forma de plantear cómo abrir esas puertas para empezar a crear la historia alternativa.

Cuando planteaba que una narrativa es una serie de acontecimientos, hay que encontrar esa serie en la que pueda existir con comodidad nuestra historia alternativa, basada en acontecimientos del pasado, en hechos presentes y en lo que vaya a pasar en el futuro. Contar con esa transición del pasado, al presente y al futuro.

## Viaje en el tiempo

Quisiera hablar del concepto del pasado y del futuro. Podemos hacer un viaje en el tiempo en función de cómo formulemos las preguntas. Os pongo un ejemplo:

La conversación empieza con una externalización, hablando de la tensión, sobre lo que le supone y provoca a la propia persona y a otros/as. “¿Qué piensas?”, “¿te va bien?”, “¿te importa?”, “¿puedes tolerarla?”.

Si la respuesta es “no”, “no me gusta”, “no está bien”, “no puedo seguir tolerando esta situación”, significa que afecta a las esperanzas, a lo que le gustaría, a lo que preferiría.

Si alguien dice “no”, hay que preguntarle “¿por qué no?”. Este “por qué” se utiliza mucho más cuando hablamos de la historia alternativa, más que del conflicto.

Ahora el reto sería trabajar con toda esta información porque hasta ahora sólo tenemos una parte de la historia. Un elemento de la historia no constituye la totalidad de la historia, así que el reto recae en elaborar la historia completa. Para ampliar y desarrollar tenemos que plantear las preguntas que permitan seguir construyendo la historia a partir de ese momento.

En la mediación me parece muy útil ir hacia atrás y hacia adelante en el tiempo. Una persona puede decir “bueno, yo creo que tenemos que hacer algo al respecto, tenemos que llegar a algún acuerdo para terminar con esta pelea”. Entonces, acudiría a

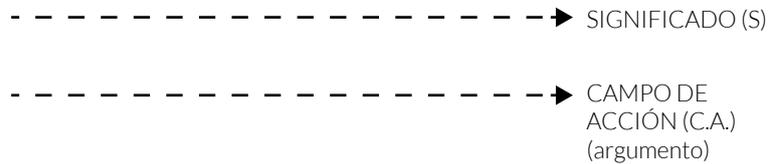
la otra persona y le diría “¿hay alguna diferencia cuando escuchas a esta persona decir eso?”, “¿qué diferencia marca el oírle decir eso?”. Una posible respuesta puede ser “me siento aliviado de que piense también que esto tiene que acabar”. Luego, volvería donde la primera y le diría “¿te ayuda escuchar a esta segunda persona decir que se siente aliviada al oírte decir que quieres realizar cambios?”.

La afirmación de una persona puede ser justo el elemento que utilizamos para hablar con la segunda persona, buscando un cambio de relación.

En la historia que os he presentado de Michael White acerca de la pareja que mantuvo una conversación civilizada sobre los niños, una de las preguntas que hizo fue “¿me puedes decir cómo sería?”. Le estaba preguntando por el argumento. “Si yo fuera una mosca en la pared y estuviera viendo eso, si tuviera una cámara observándoos, ¿qué vería? ¿Puedes darme ejemplos? ¿Puedes pensar en otros ejemplos?”. Podemos pedir ejemplos adicionales en los que esto haya ocurrido en el pasado o preguntar “¿ésta es la primera vez que ocurre?”. Si hay algún ejemplo cabría preguntar, “¿qué era diferente entonces?”. Las preguntas en este caso son sobre el significado.

## Moverse entre campos de acción y significado

El psicólogo americano Jerome Bruner presenta un diagrama donde refleja la narrativa, en el que recoge tanto el argumento como el paisaje de significado.



Cuando alguien nos abre una línea de fuga, es interesante reflejarla en este diagrama.

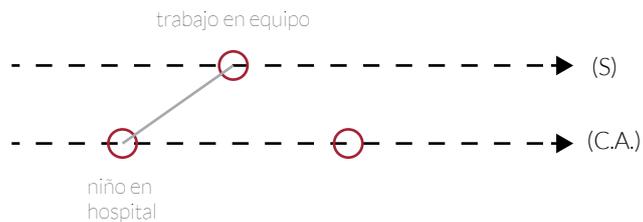
La línea de fuga puede presentarse como un argumento, tal y como se recoge a continuación:



O podría manifestarse en el significado:

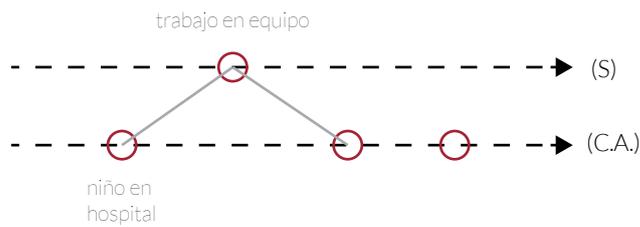


Trabajo en equipo es lo que destacaba la pareja que había conseguido cuando su hijo estaba en el hospital.

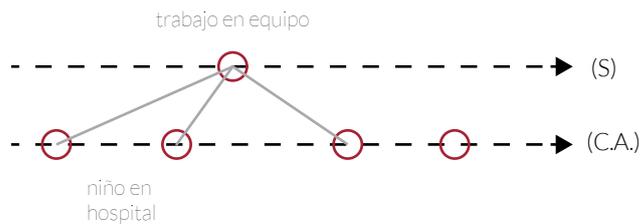


Cuando aparece un elemento en el argumento, les pregunto sobre su significado. “¿Qué significa esto?, ¿cuál es el significado?, ¿qué diferencia marcó ese acontecimiento?”.

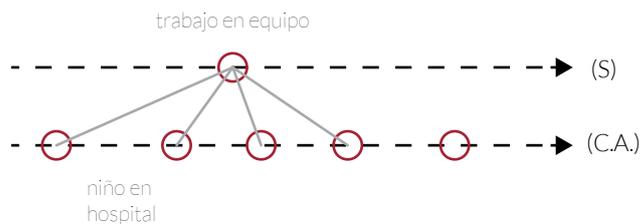
Cuando descubramos qué importancia tiene ese elemento, les podemos preguntar “¿nos podéis dar otro ejemplo de trabajo en equipo?, ¿otro momento en el que hayáis trabajado en equipo?”. Y resulta que nos cuentan otro episodio de trabajo en equipo alcanzado hace dos semanas:



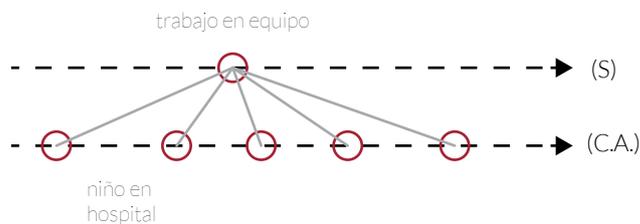
Les pido otro ejemplo, que quizás les lleve al pasado.



O que identifican que en este momento están trabajando en equipo:

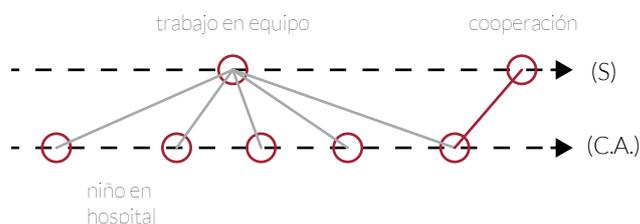


O quizás se refieran a algo que estén pensando de cara al futuro:

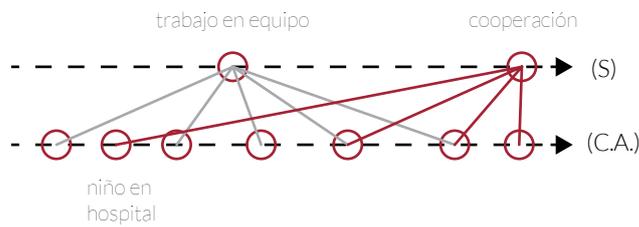


Por lo tanto, vamos estableciendo una serie de vínculos entre este concepto de trabajo en equipo y hechos que han ido ocurriendo en este paisaje de acción.

Puede que este concepto de trabajo en equipo nos lleve a otro tema asociado como puede ser la cooperación. Entonces contaríamos con otro significado y podríamos preguntar “¿nos podéis dar más ejemplos en los que hayáis cooperado juntos?”



Esto a su vez nos va a llevar a algún vínculo de hechos del pasado, del presente o incluso futuro:



Lo que defiende Jerome Bruner es que cuantos más vínculos tengamos entre acciones y significados, la historia será más sólida. Esta cuestión es importante cuando estemos intentando generar y desarrollar una historia alternativa.

Para crear y desarrollar una salida, habría que hacer preguntas que hagan referencia a los dos niveles, significado y argumento. Si preguntamos sobre la relación de tal forma que obtengamos significados a un nivel y acciones al otro nivel, estaremos generando vínculos que van a rellenar la historia. Cuantos más cruces haya, la historia será más fuerte.

Tomando la idea del sociólogo Erving Goffman, en los 90 Michael White y David Epston utilizaron el concepto "resultados excepcionales". En el diagrama de Jerome Bruner no queda ningún elemento aislado. No dejamos ningún acontecimiento aislado porque hemos realizado preguntas deliberadas sobre hechos muy minuciosos, muy detallados. Por ejemplo, podemos preguntar cómo se vincula un acontecimiento determinado con el conocimiento de una persona, o cómo podemos expresar los valores, las esperanzas o sueños de una persona.

Éstas son las preguntas que nos permiten ir tejiendo red y lograr un diagrama sólido.

## Reescribir la relación

Recomiendo buscar contrastes entre la historia del conflicto y la historia alternativa.

Antes señalaba que el conflicto es muy poderoso. Pero ahora hablamos de una historia alternativa de cooperación que quizá pueda llevarnos a un futuro diferente, a una conversación civilizada, a un trabajo en equipo. Podemos ponerle el nombre que queramos. Y cuando ya tengamos un nombre y una existencia ya presente de la historia alternativa, entonces quizás podemos volver a la historia original y preguntar "¿cómo eran las cosas antes?" y "¿cuál es la historia de la cooperación?", "¿cuál es la historia del trabajo en equipo en vuestra relación?", "¿cuál es la historia de una conversación civilizada en vuestra pareja?".

Una vez que tengamos la historia, podemos preguntar sobre el futuro

“¿adónde os llevará la conversación civilizada?”, “¿adónde os llevará el trabajo en equipo si seguís en esa línea?”, “¿adónde os llevará la cooperación en el futuro?”.

**“Si preguntamos sobre la relación de tal forma que tenga obtengamos significados a un nivel y acciones al otro nivel, estaremos generando vínculos que van a rellenar la historia. Cuantos más cruces haya, la historia será más fuerte.”**

---

# “nadie consigue nada solo/a por sí mismo/a, siempre lo hacemos en contacto con otra gente que nos apoya”

## Conversaciones con John Winslade: sexta puesta en común

### Consigna:

Me gustaría que de nuevo os dispusierais en parejas. Una persona que piense en una situación en la que se ha sentido satisfecha, contenta en general, agradablemente sorprendida, en la que haya pensado “yo soy capaz de hacer eso”. A partir de esa situación, la otra persona de la pareja tendrá que desarrollar una historia tomando como referencia el diagrama de Bruner, de tal forma que vaya rellenando la historia original en el proceso. Algunas preguntas que nos pueden servir:

- ¿Cómo ocurrió?
- ¿Cómo lograste que ocurriera?
- ¿Cuánto te costó conseguirlo?
- ¿Qué diferencia puede aportar esta experiencia?
- ¿Qué valores representa?
- ¿Cuán importantes son esos valores para ti?
- ¿Quién no se sorprendería de que lo hayas logrado?

### APORTACIÓN 12

**Público:** me he sentido bien. Ante una situación difícil enfocarte en algo en lo que realmente tú te sientes satisfecha y sientes que has sido fuerte, que has sido capaz de superar y lo has hecho de una forma que te ha creado satisfacción, siempre es positivo. Poder relatar mi historia me libera también y hace que me crezca un poco.

**John Winslade:** ¿ha habido alguna pregunta en concreto que te haya hecho sentir bien?

**Público:** me han ayudado sobre todo las preguntas que me

han generado mayor reflexión. Preguntas como “¿qué fue?”, “¿cómo lo hiciste?” las tienes más claras de responder. Pero preguntas como “y a partir de esto que te hace sentir satisfecha, ¿cuál es tu plan de enfocarte al futuro en esa línea?” te crean una reflexión muy positiva, te hacen enfocarte hacia donde realmente quieres ir. Y el poder verbalizarlo ya supone un paso para caminar hacia aquello en lo que te enfocas y realizarlo.

**John Winslade:** es cierto, cuando lo pones en palabras puedes seguir hacia adelante con mayor facilidad.

APORTACIÓN 13

**Público:** a mí me ha sorprendido mucho la pregunta “¿quién no se sorprendería de que lo lograras?”. Mi respuesta ha sido mi madre. He caído en la cuenta de que la persona que confía en mí incondicionalmente es mi madre. Pensarlo me ha removido por dentro.

**John Winslade:** esa es parte

de la intención de la pregunta. Otra intención es caer en la cuenta de que nadie consigue nada solo/a por sí mismo/a, siempre lo hacemos en contacto con otra gente que nos apoya. Por eso, no me ha sorprendido que tu madre fuera una parte de esa red de apoyo. Suelen ser familiares, amigos/as, quienes nos ayudan a conseguir ciertas cosas en la vida. Plantear esa

pregunta, en cierta manera, va en contra del discurso tradicional en el que se nos define como individuos que conseguimos cosas solos/as. Es una pregunta que se basa en ese constructo social o esa premisa que dice que la gente alrededor nos influye o nos ayuda a actuar incluso mejor. Gracias por el tributo a tu madre.

APORTACIÓN 14

**Público:** me ha sorprendido que el contento viniera desde el ámbito profesional.

**Público:** me ha gustado la pregunta “¿qué valores representa?”, porque primero, me ha ayudado a pensar; segundo, ponerle palabras y darme cuenta, reconocérmelo. Y después la pregunta “¿en qué otra experiencia se han dado estos valores?” también me ha hecho reflexionar sobre mi vida pasada y

ser consciente de cómo vamos tomando decisiones, que tampoco estamos solas y que te van acompañando.

**John Winslade:** supongo que tus valores te han ayudado a tomar esas decisiones.

En la tradición humanística se ha puesto mucho énfasis en las emociones, en los sentimientos, en detrimento de los valores. A veces compartimos valores con

otras personas y los valores a veces no son tan efímeros o no desaparecen con tanta rapidez, duran más que las emociones o los sentimientos. Por eso es importante preguntar, cuando estamos construyendo la historia alternativa, “¿qué valores tienen esas personas?”, “¿por qué creen que vale la pena vivir la vida?”. De tal forma que saquen ese mejor “Yo” que tienen de sí mismos/as a la hora de negociar con otros/as.



## Cierre

---

### Resumen

Hemos empezado la sesión pensando en aquellos elementos que escalan o intensifican un conflicto y que llevan a unas expresiones de ira, particularmente fuertes.

La cuestión es cómo podemos parar ese proceso, con el objetivo de construir otra historia y dotar de otro sentido a esa relación.

Creo firmemente que para acelerar un proceso de mediación, a menudo lo que hay que hacer es poner el pie en el freno. No forzar a llegar a acuerdos. A veces es más importante que las personas identifiquen qué partes de la relación o qué ámbitos de esa relación quieren articular y, a partir de ahí, empezar a negociar. Una vez que hayamos construido una historia alternativa de cooperación, de trabajo en equipo, de justicia, de

conversaciones civilizadas, etc. es más fácil pasar a otros temas que podemos trabajar dentro de una mediación.

Por ejemplo, reconocer que “hemos estado hablando de las conversaciones civilizadas” y entonces preguntar “¿qué soluciones o qué opciones ves para todo esto?”. Negociar sobre esas opciones. Y todo sobre la base de una relación en la que ya nos hemos centrado con espíritu de cambio.

Desde ese trampolín, llegaremos a una solución mucho más suave, productiva, sana, detallada, y el proceso de negociación tendrá esas propiedades, moviéndose todo con mayor rapidez y facilidad.

A eso me refiero con frenar un poco para luego poder acelerar.

La estructura del proceso en la resolución de conflictos desde la perspectiva narrativa que propongo es:

1. Explorar la historia del conflicto.
2. Deconstruir la historia del conflicto:
  - Ejercer la escucha doble.
  - Rebajar la autoridad de los discursos dominantes y que han mantenido el conflicto.
  - Entender la denotación, manifestación, el significado y el sentido de la historia del conflicto, a la vez que entendemos la serie de acontecimientos que se han ido desarrollando con sus conexiones, con eventos y partes de la historia que sería una selección de las muchas historias posibles.
  - Plantear una externalización del conflicto, de la situación y preguntar cómo “eso” afecta a las partes implicadas. No solamente a quienes tenemos delante, sino también a su entorno.

En un caso en el ámbito organizacional, en lugar de preguntar cómo se responde a nivel perso-

# “Creo firmemente que para acelerar un proceso de mediación, a menudo lo que hay que hacer es poner el pie en el freno.”

nal ante un conflicto en la organización, el foco se pone en cómo está afectando a la moral de la plantilla, a las relaciones con sus clientes, a los beneficios financieros de la empresa, a la salud y al futuro de la empresa.

En mediación familiar, hablaríamos de cómo “eso” está afectando a las relaciones familiares o al desarrollo normal de los/as hijos/as, o a la armonía entre los miembros de esa familia.

○ Mapear los efectos o las consecuencias del conflicto. Explorar cómo nos está afectando a lo largo, ancho y en profundidad. Ver cómo ha afectado a sus vidas, a sus cuerpos, a su cuenta bancaria, etc., ya que los conflictos pasan factura a varios niveles. También habría que explorar cómo incide a nivel ético.

**3.** Hacer crecer la historia alternativa:

○ Abrir la historia alternativa planteando preguntas como “¿qué es lo que te gustaría?”,

“¿qué es lo que preferirías que ocurriera?”. Tenemos que construir, ampliar o extender, mapear y también localizar dentro de los paisajes de significados.

○ Ponerle nombre, concederle una historia en el pasado y también imaginarnos cómo será en el futuro.

○ Establecer los vínculos entre campos de acción y significados, generando un cambio en el espíritu. Entonces preguntar “¿qué crees que se podría negociar?”, “¿qué es lo que podría ocurrir?”.

**4.** Documentar todos y cada uno de los pasos de este proceso. Yo no solo redacto un acuerdo por escrito, sino que también añado una carta a cada una de las partes. En esta carta recojo lo siguiente:

*“Has llegado a mí con una historia de un conflicto que hemos llamado ‘X’. Nos hemos dado cuenta de que el conflicto ha causado estos efectos o consecuencias y lo definías con estas palabras. Y, a partir de ahí, hemos construido una his-*

*toria de cooperación, por poner un nombre a esa historia alternativa. Hemos ido repasando experiencias de cooperación que habíais tenido en vuestra relación y, a partir de ahí habéis negociado resultados para el futuro. Y os habéis puesto de acuerdo en ‘A’, ‘B’ y ‘C’”.*

## Despedida

Quiero agradeceros toda la atención que me habéis prestado hoy y os deseo todo lo mejor en el resto del Seminario. Espero volver a veros alguna vez en el futuro. Muchas gracias.



## Bibliografía

---

- J. Winslade & M. Williams (2012). *Safe and peaceful schools: Addressing conflict & eliminating violence*. Corwin.
- J. Winslade & G. Monk (2008). *Practicing narrative mediation: Loosening the grip of conflict*. Jossey Bass.
- J. Winslade & G. Monk (2007). *Narrative counseling in schools: Powerful & brief*. Corwin.
- J. Winslade & G. Monk (2000). *Narrative Mediation: A new approach to dispute resolution*. Jossey Bass.
- G. Monk & J. Winslade (2013). *When stories clash: Addressing conflict with narrative mediation*. Taos Institute.



---

© Fundación Gizagune 2016

Plaza Saralegi, 6. Bilbao.

94 473 34 12 | [admin@gizagune.net](mailto:admin@gizagune.net)

[www.fundaciongizagune.net](http://www.fundaciongizagune.net)