Sara Cobb: Desestabilizando narrativas dominantes

I. Introducción

En su primera visita a España, una de las mayores exponentes **del modelo circular narrativo** ha impartido un taller con gran acogida entre los profesionales de la mediación de conflictos.

En su parte teórica, la formación se ha centrado en como desestabilizar las narrativas dominantes. Con un estilo personal, la autora también animó a los presentes a romper con muchas ideas preconcebidas a partir de una profunda reflexión sobre los conflictos y las alternativas para gestionar estas situaciones.

Es preciso indicar, para comprender bien este modelo, que podría entenderse como un híbrido entre el modelo tradicional lineal de Harvard y la mediación transformativa de Folguer, (en muchas ocasiones el modelo propuesto nos parece un poco más directivo, y en otras la forma de trabajar, se parece más a la realizada desde el trabajo social, más intervencionista), y que lo más relevante no es el proceso en sí o las relaciones entre las partes, sino "***la estructura y el contenido del relato***" que las partes realizan sobre dicho conflicto.

De este modo, estos relatos se pueden considerar como narrativas conflictivas, adversariales, rígidas, reiterativas... Y es a partir de estas narrativas problemáticas, desde donde la persona mediadora debe utilizar herramientas y técnicas que trabajan sobre los procesos mentales que llevan a entender el conflicto y a buscar alternativas al mismo, lo que constituye una característica exclusiva de este modelo.

El marco conceptual de este modelo se sustenta en tres pilares básicos:

– La **psicología del yo**: el mediador propone reforzar y facilitar el aprendizaje de las funciones del yo estimulando y orientando la motivación de la persona a cambiar, reduciendo sus temores y su ansiedad, y facilitando el hallazgo de recursos necesarios para resolver el problema.

– La **teoría general de los sistemas**: el mediador localiza los sistemas interdependientes en que se sitúan las partes, al considerarlos un sistema en sí, ayudando a comprender los procesos de comunicación entre las partes, los roles, el cambio...

– La **circularidad de la interacción**: es un círculo sin fin, de modo que no es mundo lineal donde hay una causa seguida de un efecto. Se busca la necesidad de retroceder hasta el comienzo de la sucesión de los hechos para poder comprenderlos.

– La **construcción de historias:** el mediador dirige su actuación en la construcción de nuevas narrativas que desestabilizan las historias que no dejan crecer a las personas y, a la vez, posibilita la construcción de nuevas historias donde el protagonismo recae en la persona y no en el contexto.

© Editorial Jurídica SEPIN – 2016

II. Características de las narrativas radicalizadas

Para SARA COBB, no se puede hablar de narrativa sin el poder y de cómo estas van evolucionando en contextos dominantes.

Las características de las narrativas conflictivas pasan por tener historias lineales, encajadas en un marco moral donde se deslegitiman las posiciones de los otros y se define la perfección de las propias, y en las que los personajes cobran gran importancia.

La coherencia de estas narrativas se basa en ser un sistema cerrado, en el que los personajes, los valores y el guión de la historia funcionan como en un perfecto engranaje.

Sus características básicas son:

1. Se definen como víctimas, lo que generan en el otro narrativas defensivas de contra-acusaciones.

2. Externalizan la responsabilidad y generan interacciones que escalan la confrontación y conducen al silencio o a la violencia.

3. Producen una lucha entre las partes para elaborar su propia narrativa.

4. Se dotan de una intención retorcida o perversa que es permanente, persistente, inamovible, cuyo objetivo es aniquilar a los buenos, que somos nosotros.

5. Hay acusaciones.

6. Las justificaciones, negaciones y excusas son definidas como inevitables, así que son insignificantes.

7. No escuchan.

© Editorial Jurídica SEPIN – 2016

III. Tipos de narrativas radicalizadas

✱ LA HEROÍNA (no tiene género)
- Pasiva
- Sin voz
- Dependiente
- Sufriente

✱ EL HÉROE
- Virtuoso
- Tiene buenas intenciones
- Moderadamente incapaz(a veces algo falla)

✱ EL VILLANO
- Tiene malas intenciones
- Capacidad de actuar alta
- Quiere mancillar la virtud de la heroína/aniquilarla

✱ LA FIGURA PATERNA
- Tiene la responsabilidad de proteger a la heroína
- Desea implementar la justicia soñada

✱ MELODRAMA
- Promueven sentimiento de seguridad
- Externalizan la responsabilidad
- Los ingenuos son reclutados como audiencia
- El objetivo es la justicia soñada

✱ LA TRAGEDIA
- Nosotros hemos tenido que hacer cosas malas por intentar hacer bien las cosas
- Son más complejas
- El final feliz no es necesariamente realista

IV. El rol del mediador

La tarea básica del mediador es facilitar un vínculo relacional confortable y claro, obtener las versiones "oficiales" de la historia[1]; cuestionar el carácter "objetivo" de las descripciones, es decir, los puntos de vista de quienes hablen; desestabilizar las historias que contienen o mantienen el conflicto[2], así como facilitar el desarrollo de narrativas alternativas con "*mejor forma*"[3] y anclarlas[4].

Resulta primordial establecer el rol del mediador, que, además de desestabilizar y deslegitimar las narrativas como hemos indicado anteriormente (con atribuciones positivas, reencuadrando roles y atributos y elaborando nuevas visones de toda la historia haciendo

[1] Hay que tener presente que la primera parte que habla en el proceso (o aquella que ostenta un mayor poder en la relación) convierte su relato en el dominante en todo el proceso. La parte más débil, o quien habla en segundo lugar, queda condicionada a responder o defenderse del primer relato, en el que ocupa una posición marginal o en clara desventaja. La solución a esta colonización es una regulación del proceso de construcción de la nueva narrativa. Para ello es preciso que los mediadores, conscientes del riesgo de quedar atrapados en la narrativa dominante que colonice a la otra, adopten un papel más activo y menos convencional.

[2] Legitimación-deslegitimación alternativamente de cada una de las partes, para desestabilizar sus respectivas narrativas y abrirlas a nuevas posibilidades

[3] Las partes, a través de una nueva narrativa, superan o gestionan más positivamente el conflicto gracias a las alternativas que contiene, la riqueza de sus detalles y la complejidad de sus elementos estructurales.

[4] Anclaje de la nueva narrativa a través de acuerdos en los que se incluye un resumen de la historia, las contribuciones de la partes al acuerdo o las condiciones temporales o contextuales para su cumplimiento, y meta-acuerdos (divulgación de los acuerdos en las respectivas redes sociales, inevitabilidad de dificultades, signos o indicios de incumplimiento, pautas para una gestión adecuada de los momentos difíciles).

© Editorial Jurídica SEPIN – 2016

visibles los valores e intenciones de base), debe resistir la figura del padre y actuar como héroe.

Sin embargo, también debe minimizar el "sensacionlismo" del discurso (*"Dices que te has sentido decepcionada como madre, ¿pensabas que ibas a ser la madre perfecta y no lo fuiste?, el motivo por el que nos decepcionamos es porque les queremos tanto que queríamos ser lo mejor, pero hay ocasiones en las que estamos cansados")* y dirigir el trabajo hacia el desarrollo de la complejidad, tanto en el guión, en los personajes, como en los valores morales.

V. Empezar a modificar el proceso narrativo

La primera opción pasa por un juego en el que se legitima y se deslegitima: "*¡Qué difícil es ser buena madre! ¿Cuál es el inconveniente de ser buena madre?*". De este modo ya no se ven tan perfectos, lo malo y lo bueno están juntos y se establece la relación con el mediador[5]

Ante este contexto, propone realizar **atribuciones positivas** cuando en este tipo de narrativas surgen acusaciones (como esfuerzo para lograr algo) entre las partes:

"*¿Qué es lo que quieres, porque sé que eres una persona que busca la paz?*"

"*¿Cómo has encontrado esta fuerza para soportar estas acusaciones?*"

"*Sé que es duro para usted oír esta historia de nuevo, pero es como ella lo siente*".

De este modo conseguimos humanizar a las partes **CON** las partes. Si escuchan al mediador decir algo positivo, se rompe el patrón de conflicto, incluso si no están de acuerdo, estando vedada la posibilidad de preguntar si están de acuerdo[6].

También sugiere la técnica del **reencuadre** y, por tanto, de la **redefinición** de la historia, de modo que se ayude a visualizar la historia desde otro ángulo.

La **connotación positiva** requiere no dar por sentadas las definiciones ofrecidas, sino explorarlas "ingenuamente" y proponiendo alternativas que les cambien el signo (la persona obsesiva pasa a ser meticulosa; el avaro pasa a ser cuidadoso de la economía/ ahorrador; el lento pasa a ser prudente; el testarudo a determinado; el agresivo a directo, etc.).

La **externalización del problema** se basa en que el origen de las desavenencias no son las personas, sino los conflictos, por tanto es un proceso que requiere redefinirlos de modo que queden separados de las personas.

La forma de hacerlo pasa por seguir la siguiente secuencia:

– Identificar el problema.

– Darle un nombre[7].

– Conocerlo y saber cómo opera.

---

[5] SARA COBB propone elaborar la legitimidad con el discurso que ofrecen (el bouquet de flores) y desde ahí ver las sombras del personaje cambiando la descripción de la narrativa.

[6] En estas situaciones, las **historias circulares** proponen compartir las responsabilidades en problemas reales.

[7] Se puede subrayar el efecto con un movimiento de brazos, como si se pasara uno de ellos por el hombro de otra persona imaginaria.

© Editorial Jurídica SEPIN – 2016

– Asociar su origen a alguna vez o experiencia del pasado.

– Metaforizar la tarea.

"*¿Eres siempre así o te sale ser directo?*

¿Es como un "compañero" constante?

¿Y este compañero a veces te crea problemas?

¿Qué haces para combatir ese miedo?".

El efecto de la externalización pasa por interrumpir la culpa y el acto de culpar; ayudar a las partes a no identificarse con el conflicto y separar a las personas de aquel; objetivizar los problemas, no las personas; desestabilizar la autoridad de hábitos en el pensar; deconstruir los discursos que generan disputas y permite salvar la reputación

Las **Preguntas circulares** sirven para obtener información y, a la vez, para introducir información en la conversación, desestabilizando narrativas dadas por sentadas y explorando otras situaciones.

Existen muchos tipos de preguntas circulares, por ejemplo las **que establecen comparaciones** entre participantes ya que informan de la relación y establecen una nueva terminología, lo que ayuda a crear un nuevo discurso: "*¿Quien diría usted que está informado de los detalles de esta disputa?*"[8].

Las **preguntas circulares temporales**, por su parte, establecen la comparación entre dos momentos o épocas. Presentan el conflicto como si siempre hubiese estado ahí y a través de ellas se da oportunidad de pensar que no ha sido siempre así: "*Imaginándose dentro de 10 años, ¿cuál sería la diferencia más importante que piensa que vería en esta situación en comparación con el presente?*[9]".

El "**andamiaje**" establece una progresión de la complejidad de modo que se vaya creando más distancia con el conflicto en sí. Al igual que la externalización del problema, hay una secuencia para utilizarla:

– Se empieza a hablar de lo que es familiar y conocido.

– Se proporciona distancia frente a ese episodio.

– Se les ayuda a buscar en asociaciones con resultado único.

– Se indaga sobre las conclusiones para tomar más distancia.

"*Ponme un ejemplo en el que él tuvo una conversación problemática con su hijo.*"

"*¿Hubo algún momento en el que tuvieran conversaciones distintas?*"[10]

"*¿Qué ocurrió como resultado de esto?*"

"*¿Cuáles serían las conclusiones?*"

---

[8] También se pueden realizar comparando relaciones, preguntando acerca de las diferencias entre las personas

[9] En este tipo, también se incluyen preguntas incorporando el pasado al futuro "*Si esto se resolviera de modo satisfactorio, ¿qué sería lo primero que X notaría diferente en tu comportamiento?*"; o creando variaciones "*Antes de que la situación se enquistara tanto, debe haber habido señales de que la cosa empeoraba, ¿cuáles son las señales en el presente que indican que las cosas estaban empeorando?*".

[10] Si indicaran que en otra época tuvieron otro tipo de relación, el mediador estaría minimizando esa circunstancia y rompiendo el patrón de la narrativa.

© Editorial Jurídica SEPIN – 2016

"*Ahora que hemos detectado estas conclusiones, ¿qué podemos hacer para cambiarlo?*"

El **"anclaje"** es una microtécnica que sirve para favorecer una historia con mejor forma cuando se detectan cambios cualitativos. Se pueden realizar mediante ejemplos confirmatorios, autoría, construcción de consenso, etc.

La **construcción de "*historias con mejor forma*"** debe de ser viable y coherente y con elementos de la historia previa, debe de ser armoniosa y contener la evolución y el cambio.

También funciona en esta técnica, atribuir intenciones positivas de manera ecuánime y clarificar que las partes son competentes y no puras víctimas.[11]

Cuando se pretende una asunción de la responsabilidad a través de historias con mejor forma, SARA COBB destaca y nos propone varias herramientas:

– A través de tramas circulares que buscan la interdependencia, mostrando personajes imperfectos, pero que son humanos.

– Admitiendo sistemas morales con diferentes modos.

– Creando interacciones que conducen a la cooperación, la continuidad y la confianza recíproca.

VI. La secuencia de la estructura profunda de la narrativa

La estructura profunda es una especie de guía en la que se construye un conjunto de supuestos acerca de las narrativas conflictivas. Está diseñada para devolver el protagonismo y favorecer la legitimidad, la interdependencia y la complejidad.

Aumentando la complejidad de quien habla: se escucha y elabora la narrativa de quien habla anclando su legitimidad, se hacen preguntas que crean la complejidad de los personajes[12] y se establece un resumen de modo que quede patente que quien habla es un ser humano imperfecto, pero admirable.

El objetivo es favorecer el desarrollo de la posición del actor, apoyar los movimientos iniciales hacia la asunción de la responsabilidad, humanizarse a ellos mismos, adelantar el código moral que normaliza la imperfección y construye la fundación de una relación estrecha con el mediador.

Las herramientas a usar son la connotación positiva, el reencuadre, la externalización, las preguntas circulares y el andamiaje.

Creando con quien habla la complejidad del otro: al aumentar la complejidad de quien habla, tanto en lo positivo como en lo negativo, se abren puertas para que se cree "otro" menos terrible y más humanizado.

[11] En esta construcción se valora la participación de otros, a modo de apoyo recíproco favoreciendo el conocimiento del otro, su confianza y la reflexión.

[12] Destacando los rasgos problemáticos que emanan de sus virtudes o fortalezas y sacando la sombra del personaje, lo que no es tan virtuoso.

© Editorial Jurídica SEPIN – 2016

Las herramientas a usar son la connotación positiva, el reencuadre y las preguntas circulares.

Creando tramas circulares: asumiendo la parte de responsabilidad, favoreciendo la interdependencia y anclando el conflicto como tragedia.

La herramienta a usar son las preguntas circulares, pero usando un testigo exterior ("*Si este conflicto fuese contado por otra persona, ¿qué nos diría sobre cómo ocurrió el conflicto?*", "*Cuando hicieron X, ¿qué hizo usted? ¿Cómo lo percibieron ellos y qué es lo que hicieron? ¿Y cómo respondió usted?*").

Elaborando un futuro compartido, creando escenarios múltiples: los "escenarios" mantienen enfocadas a las partes en lo que quieren y en la trayectoria del objetivo en el tiempo, esto los empuja hacia el futuro en el que considerar. "*¿Y qué pasaría si...?*".

Los escenarios, a su vez, ayudan a las partes a evaluar múltiples opciones y refuerzan la noción de que tienen opciones.

La herramienta a usar son las preguntas circulares, "*Si imaginaran de qué manera la situación podría mejorar en los próximos tres meses, ¿cuáles serían los escenarios posibles?, ¿cuál elegirían y porqué? Ahora que sabemos el escenario que elegirían, ¿qué elementos serían esenciales para un acuerdo sostenible?*".

Reflexionando sobre los valores y anclajes: permite anticipar "*baches en el camino*", enfocándose, no en temas prácticos, sino en los significados que la gente asocia con los acuerdos, en una conversación de "*segundo orden*" y favoreciendo la creación de meta-acuerdos[13].

[13] Con preguntas orientadas a futuro: "*¿Cuáles son las amenazas del acuerdo? ¿Que querría hacer si las cosas mejorasen /empeorasen? ¿Qué señales les indicarían retomar una mediación?*".

© Editorial Jurídica SEPIN – 2016