

Escucha Factual: Parafrasear

Cuando los miembros del equipo o las partes del conflicto hablan de sus puntos de vista sobre el conflicto, a menudo **se pierden en los detalles.**

A veces insultan, acusan y atacan a otros miembros del equipo o a la otra parte.

Los facilitadores o mediadores pueden evitarlo **parafraseando las narraciones de las partes**, es decir, **replanteando el contenido de lo dicho con sus propias palabras** y “blanqueando” la redacción de los insultos y las acusaciones.

Propósito del parafraseo

- Destacar los **puntos clave** de una narración.
- **Estructurar una narración:** las y los facilitadores/mediadores identifican los diferentes elementos de lo que se ha dicho y los ponen en relación unos con otros, por ejemplo, reflejando el grado de importancia que se les da.
- **Comunicar empatía y comprensión:** los facilitadores/mediadores demuestran que han captado el significado de la persona emisora del mensaje.
- Dar a la parte en conflicto un medio para **comprobar si las y los facilitadores/mediadores han comprendido correctamente** su mensaje.
- **Crear claridad:** el parafraseo del o de la facilitadora/mediadora da a la parte que habla la oportunidad de ver el tema/conflicto con cierta distancia y de comprender mejor su propia perspectiva.

Propósito del parafraseo

- **Desescalada:** las y los facilitadores/mediadores “blanquean” o limpian la narración de las declaraciones viciosas o insultantes para hacerlas menos incendiarias, pero conservando los puntos básicos que se plantearon. Así, las y los facilitadores/mediadores ayudan a las partes del conflicto a ir más allá de la retórica y las amenazas.
- **Desacelerar la comunicación:** cuando las partes (del conflicto) se han embarcado en un rápido intercambio de insultos y acusaciones, el parafraseo hace más lenta la narración y cambia su tono.
- **Llevar la conversación a niveles más profundos:** un buena parafraseo suele sacar a relucir declaraciones más reflexivas de la persona interlocutora.

Como parafrasear

Al parafrasear, usted

- **Repita con sus propias palabras los hechos básicos** del mensaje de la persona emisora del mensaje, por ejemplo: *“Sus cultivos han sido destruidos de nuevo por el ganado de su vecino”*.
- **Dirige la atención sobre los intereses, las necesidades y los sentimientos:** cuando detecte intereses y sentimientos en el mensaje del hablante, es importante que los saque a la luz, por ejemplo: *“Usted ha dicho que se siente traicionado por la otra parte”*.

Como parafrasear

- Utilice sus propias palabras y no actúe como una lora, por ejemplo:

Parte en conflicto: “Me resentí profundamente cuando descubrí que habían ido a mis espaldas. ¿Por qué no pueden venir a hablar conmigo y darme la oportunidad de resolver las cosas con ellos?”

Paráfrasis: “Te dolió bastante que no vinieran directamente a ti para resolver las cosas”.

NO: “Te molestó mucho que fueran a tus espaldas. Te hubiera gustado que te dieran la oportunidad de arreglar las cosas con ellos”.

Como parafrasear

- **Sea breve y sucinto(a):**

Una paráfrasis siempre debe ser más breve que la propia declaración del orador/de la oradora, por lo que hay que ceñirse a los elementos clave de lo que se ha dicho y omitir detalles y explicaciones innecesarias.

- **“Lavado” del lenguaje de la persona emisora del mensaje**, es decir, reformular la declaración de manera que se omitan las palabras insultantes o las acusaciones, por ejemplo:

Parte del conflicto: “Es un mentiroso”.

Paráfrasis: “Te cuesta creerle”.

Como parafrasear

- **Destaque lo positivo, por ejemplo:**

“Crees que es una buena señal que tu vecino haya aceptado esta reunión/mediación”

- **No de su opinión personal** y sólo haga sugerencias en la medida en que **no violen el principio de autodeterminación.**
- **No diga nada que pueda parecer que está de acuerdo con el o la interlocutor(a):** mostrar acuerdo o incluso apoyo llevará a la otra parte a protestar o incluso a retirarse del diálogo/mediación.

Como parafrasear

- **Concéntrese en quien habla, por ejemplo:**

*“USTED sintió...” – “USTED está diciendo...” –
“USTED cree...”*

Y no: “Sé exactamente lo que siente.” -

“Yo misma he estado en situaciones como ésta.”

- **Compruebe** siempre **si su parafraseo es correcto**, por ejemplo:

“¿Esta impresión es correcta?”

“¿Refleja esto adecuadamente sus puntos de vista?”

Practicando en grupos

Teresa

*Emisor(a) del
mensaje*

Jan

Facilitador(a)

Tanja

Observador(a)... da retro alimentación