

Prácticas dialógicas generativas en el trabajo con familias¹

Dora Fried Schnitman²

RESUMEN: Este trabajo presenta un abordaje para el trabajo con familias mediante prácticas dialógicas generativas que utiliza los recursos, valores y habilidades de las personas para innovar frente a desafíos, necesidades y dificultades, y desplazarse desde los problemas a la creatividad. Esta perspectiva encuentra en el construccionismo social, el dialogismo y los nuevos paradigmas una teoría y una epistemología sobre la cual sostener su práctica. Enfatiza el diálogo reflexivo y el aprendizaje dialógico como medios para construir alternativas, se aleja del déficit y trabaja dentro de un marco positivo basado en los recursos, el aprendizaje y la innovación. Facilita la emergencia de nuevos significados en acción y sostiene que dichos significados pueden abrir/desplegar nuevas relaciones, y posibilidades para la acción futura y su implementación. Gira alrededor de las oportunidades que emergen de eventos únicos, diálogos, aprendizaje e innovación en relaciones colaborativas en diversas prácticas con familias.

Propone un conjunto de prácticas para el trabajo con familias y otras para coordinar acciones entre personas, familias, operadores, organizaciones y sus interfases. Se ocupa de los momentos y procesos de transformación en el diálogo y los tipos de saberes que se ponen en juego. Ilustra diversas herramientas desarrolladas por el modelo para su utilización en diferentes contextos, entre otras, las preguntas y matrices generativas, y los ciclos relacionales.

Palabras clave: prácticas dialógicas generativas – diálogo como espacio social – procesos, ciclos y matrices generativas en el diálogo – herramientas generativas – creatividad dialógica y aprendizaje generativo – recursos para el diálogo y el aprendizaje generativo – abordajes en el trabajo con familias y organizaciones.

Generative dialogical practices in work with families

ABSTRACT: This work presents an approach to working with families by means of generative dialogical practices that utilize people's resources, values and skills to innovate in the face of challenges, needs and difficulties and to move from problems to creativity. The theory and epistemology on which this perspective supports its practice are found in social constructionism, dialogism and the new paradigms. The practice emphasizes reflexive dialogue and dialogical learning as means to construct alternatives; it moves away from deficit and works within a positive frame based on resources, learning and innovation. It facilitates the emergence of new meanings in action and maintains that those meanings may open/deploy new relationships and possibilities for future action and its implementation. It

¹ *Revista Latinoamericana de Estudios de Familia*, (5) 2013, 127-159.

² Directora, Fundación Interfas, Buenos Aires. Directora, Programa de Actualización en Psicología Clínica con Orientación Sistémica, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Profesora Invitada Internacional, Magíster y Organizaciones, Escuela de Psicología, Universidad Adolfo Ibáñez, Chile. Directora de tesis, Programa de Doctorado en Ciencias Sociales, The Taos Institute-Tilburg University. Profesora, Comunicación en las organizaciones, Maestría Latinoamericana Europea en Mediación, Institut Universitaire Kurt Bösch. Coordina el Diplomado Internacional en Prácticas Dialógicas (Fundación Interfas-The Taos Institute-Universidad Adolfo Ibáñez) y la Red de Trabajo para Diálogos Productivos www.dialogosproductivos.net E-mail: dschnitman@fibertel.com.ar

revolves around opportunities that arise from unique events, dialogues, learning and innovation in collaborative relationships in diverse practices in families.

The work puts forward a set of practices for working with families and others to coordinate actions among people, families, operators, organizations and their interfaces. It deals with moments and processes of transformation in dialogue and the types of knowledge at play, illustrating several tools developed by the model to be used in different contexts, among them, generative questions and matrixes and relational cycles

Key words: generative dialogical practices – dialogue as a social space — generative processes, cycles and matrixes in dialogue – generative tools – dialogical creativity and generative learning – resources for generative dialogue and learning – approaches for working with families and organizations.

Introducción

Este trabajo integra investigaciones y desarrollos previos y actuales de la autora en diferentes campos (Fried Schnitman 1995, 2003, 2004d, 2008b-c-d, 2009, 2010b, 2011a-b; Fried Schnitman y Rodríguez-Mena García 2012). El modelo generativo propone que es posible utilizar los recursos de las personas y organizaciones, sus valores y habilidades para afrontar dificultades y/o desafíos e innovar. Ayuda a las personas y grupos a desplazarse desde una mirada centrada en los problemas y el déficit hacia otra que atiende a la posibilidad y trabaja con un marco productivo basado en los recursos, el aprendizaje y la creatividad.

Un proceso generativo se orienta a que las personas o grupos sean capaces de reconocer sus recursos, posibilidades, oportunidades y nuevos caminos; a que puedan construir nuevas versiones de sí y sus circunstancias. Enriquece los lazos sociales, permite establecer diálogos más solidarios, y promueve diversas prácticas dialógicas en el trabajo con familias. Los modelos generativos que trabajan con el diálogo y el aprendizaje en contextos de intervención familiar, psicosocial y educativa tienen el potencial de abrir nuevos horizontes para las personas utilizando abordajes co-participativos, complejos, no lineales.

Diálogo y generatividad

Esta propuesta integra dialogismo, construccionismo social, nuevos paradigmas y desarrollos sobre mi propia perspectiva generativa para dar base epistemológica a los procesos y prácticas emergentes en espacios sociales.

“Dialogismo” es un concepto nodal en la obra del teórico y crítico ruso Mijail Bakhtin (Bajtín 2009; Morson y Emerson 1990). Sus contribuciones transformaron la conceptualización del diálogo y la representación relacional con profundos alcances para diversas teorías y prácticas psicosociales.

El diálogo se apoya en el lenguaje y lo excede. Bakhtin destaca la *capacidad constructiva y relacional del diálogo*, y señala que en toda comprensión y enunciación las personas responden activamente a “otro/s” en espacios sociales, no sólo a un contenido. El diálogo es un proceso de relación recíproca entre personas, quienes son coautores de aquello que sucede en el diálogo. Quienes participan tienen una comprensión activa y anticipatoria de lo dicho y lo escuchado. Todo lo que se dice tiene siempre un proyecto, está siempre en proceso y siempre es incompleto. La comprensión está anclada en una acción social conjunta.

El diálogo es polivocal y está poblado de diferentes voces. Un diálogo involucra una multiplicidad de voces participantes y diálogos entramados. Esta condición dialógica es *constitutiva del ser humano*.

Trabajar con esta condición dialógica constitutiva del ser humano y su potencial transformativo incide en nuestra comprensión y en las prácticas que tienen al diálogo como recurso fundamental en su acción y reflexión.

El diálogo es así un **espacio social** singular y específico al contexto y el momento en que tiene lugar, en el que resuenan otros diálogos presentes, pasados o futuros vinculados o que impactan al contexto.

Lo que decimos incorpora el **significado semántico-social** de las palabras y también los **significados personales**, la voz y la entonación con que lo decimos son parte del sentido. En todo diálogo se evoca y se crea, siempre hay algo nuevo. El sentido de lo que se dice es siempre respuesta a alguna situación o pregunta. Es importante pensar **a qué responde**.

Prácticas dialógicas generativas

La perspectiva generativa propone que mediante el diálogo reflexivo y el aprendizaje conversacional tienen lugar procesos de creación dialógica entre personas que promueven la co-construcción gradual en el tiempo de posibilidades, aprendizajes, coordinaciones de acciones, conocimientos e innovaciones (Fried Schnitman 1995, 1996, 1999, 2006, 2010a-b, 2011b; Fried Schnitman y Schnitman 2000a-b). Operadores y profesionales de diferentes disciplinas que utilizan una perspectiva generativa se apoyan en la riqueza y complejidad del diálogo y los enlaces entre diálogos para construir alternativas que permiten que los participantes puedan reconocer, recuperar e implementar nuevas posibilidades. Entienden que toda unidad comunicacional que forma parte de un diálogo requiere y se construye en un **espacio social** entre personas, y sus interacciones y respuestas recíprocas. La perspectiva generativa da lugar y apoya el desarrollo de diversas prácticas dialógicas de utilidad para el trabajo específico con familias o en contextos relacionados con ellas.

Entendemos al diálogo como un espacio social, una instancia dialógica de acción social coordinada, en la que las personas interpretan, construyen sentidos y acciones, y se reconocen como co-partícipes. Este proceso es inclusivo, incorpora a los participantes en la situación que se proponen estudiar o transformar; desde dentro del diálogo utilizan sus reflexiones para mejorar su comprensión y las acciones mientras tienen lugar, investigan y generan innovaciones incrementando su recuperación de poder y reconocimiento.

Las prácticas dialógicas generativas preservan el intercambio dialógico, la singularidad de cada encuentro, la construcción coordinada de significados, la emocionalidad y la presencia encarnada de los participantes. Jerarquizan como uno de sus objetivos y tareas la creación contextualizada de nuevas posibilidades. Se orientan a que las personas o grupos sean capaces de reconocer sus recursos, posibilidades, oportunidades y nuevos caminos; sostengan una posición proactiva y a que puedan construir nuevas versiones de sí, de sus circunstancias y de su futuro, enriquezcan los lazos sociales y establezcan relaciones más inclusivas y solidarias.

Estas prácticas promueven un proceso gradual de creación de posibilidades (relaciones, perspectivas, competencias, etc.) para las personas, entre personas o grupos. Utilizan los recursos de las personas o grupos, sus valores y habilidades para afrontar desafíos o dificultades e innovar. Les ayudan a desplazarse desde una mirada centrada en los problemas hacia otra que atiende a la posibilidad, se alejan del déficit y trabajan con un marco positivo y productivo basado en los recursos, la reflexión, el aprendizaje y la creatividad. Esta perspectiva entiende al diálogo como una acción y a la comunicación como la co-evolución

de las personas, relaciones y situaciones, a través de un proceso de acción conjunta mediante interacciones verbales y no verbales. Las formas de comprensión relacionales que utilizamos las personas desde dentro del diálogo nos permiten reconocer y comprender nuestras posibilidades o dificultades para vincularnos con otros y encontrar nuevos caminos para la acción conjunta.

Las prácticas **generativas** trabajan con recursos que apoyan las cualidades emergentes del diálogo. Se centran en que los participantes puedan recuperar, crear posibilidades inéditas o explorar activamente las zonas de contacto y los enlaces como nuevos territorios en el diálogo.

Las prácticas dialógicas generativas utilizan una lógica de la posibilidad, atienden a lo emergente, a la innovación y lo que se puede construir a medida que el proceso avanza. Trabajar con un espacio social emergente promueve la proactividad, la participación y la inclusión de las personas, y reconoce su singularidad; a su vez, las personas tienen la posibilidad de encontrar recursos, identidades y posibilidades inéditas. Estas prácticas trabajan con una noción de responsabilidad y conocimiento ampliado: las personas no sólo participan sino que simultáneamente reflexionan, recuperan experiencias y aprenden acerca de sí mismas y del proceso (Fried Schnitman 2002b-d, 2008c, 2010a; Fried Schnitman y Schnitman 1998).

Principios metateóricos de los espacios sociales y las prácticas dialógicas

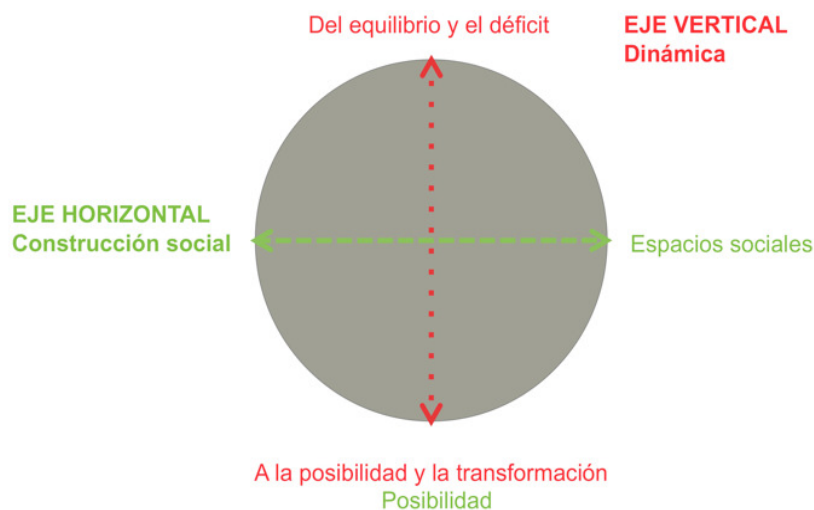
Podemos representar el espacio social generativo como un círculo cruzado por dos ejes: cruzamiento de paradigmas.

La dinámica no lineal, compleja y auto-eco-organizativa de estos espacios se vincula al *eje vertical*. Los nuevos paradigmas nos habilitan para trabajar con procesos emergentes transformativos, caóticos, complejos, no lineales y creativos, que sostienen una lógica de la posibilidad y se orientan al futuro (Fried Schnitman 1994, 2002c, 2010a).

Utilizamos el paradigma que trabaja con orden y desorden, en particular el desarrollo de nuevos órdenes a través de fluctuaciones, según lo formuló Ilya Prigogine (1984, 1994a-b, Prigogine y Stengers 1979). Los modelos de auto-eco-organización de los sistemas formulados por Heinz von Foster (1960, 1994) y Edgar Morin (1990, 1994a-b) provienen de la sistémica. Esto quiere decir que los modelos generativos prestan particular atención a las variaciones, a la diversidad, a aquello que tiene alguna posibilidad de constituir algo novedoso y a los episodios de cambio.

Desde el construccionismo social en una versión dialógica, relacional y ontológica, el *eje horizontal* representa las relaciones y coordinaciones sociales entre las personas cuando crean sus relaciones, realidades, valores y acciones conjuntas (Gergen 1996, 2009, Pearce 1989, 1993, 2001, Shotter 2001). Remite a la construcción social, pero también al dialogismo (Bajtin 2009, Fried Schnitman 1999, 2004d), la complejidad (Morin 1994a) y el paradigma estético (Guattari 1989, 1994). Entendemos que el conocimiento y las prácticas son procesos creativos, transformativos, participativos e inclusivos; consideramos a nuestras producciones como diálogos y círculos de diálogos. Pasamos de modelos vinculados al equilibrio y el déficit a otros vinculados con la posibilidad, la transformación, los recursos, la construcción social y las acciones conjuntas que tienen lugar. Es decir, pasamos de conceptos de totalidad y relaciones que fueron innovaciones de la sistémica a conceptos de campo social generativo, prácticas dialógicas, acciones conjuntas y coordinaciones sociales.

Espacio social como campo generativo



© D. Fried Schnitman

La inclusión de estos principios metateóricos nos permite trabajar con los sistemas sociales como totalidades complejas con posibilidades de transformación, emergentes y construidos en las relaciones y, al mismo tiempo, transitar un camino que va desde la estabilidad hasta la transformación.

El paradigma de la complejidad, vinculado directamente al trabajo de Edgar Morin (1994b), nos permite trabajar con una visión abarcadora de múltiples diálogos y contextos, utilizando esa diversidad para nutrirnos, construir interfases e innovaciones mediante nuevas síntesis y mediaciones de significado, y crear una rica trama en las prácticas dialógicas.

El paradigma estético formulado por Guattari (1989, 1994) trabaja con la creatividad. Guattari plantea que al partitionarse las ciencias, la creatividad se relegó al ámbito de las artes pero en realidad es una dimensión transversal al humano. Esta dimensión creativa es la que nos permite trabajar con la idea de una subjetividad, una identidad productiva, relaciones novedosas, identidades y recursos emergentes.

Perspectiva generativa

Quienes utilizan el enfoque generativo como base para su trabajo construyen una gama de prácticas y significados entre “lo que es” y “lo que podría ser”, proyectan caminos posibles hacia un futuro, exploran las bifurcaciones, las múltiples alternativas, y utilizan las variaciones y las situaciones aleatorias para crear novedad (Fried Schnitman 2004a-b-c, 2006). Las principales características de este enfoque son:

- Sostiene un enfoque dialógico y relacional: ocurre entre personas, promueve coordinaciones y procesos productivos, favorece la formación de relaciones y equipos colaborativos, y la participación social.

- Propicia relaciones proactivas y el reconocimiento de los sujetos participantes como potenciales gestores de futuros posibles.
- Reconoce los conocimientos implícitos de los participantes y su capacidad como productores de nuevos conocimientos.
- Atiende los registros y representaciones que tienen las personas acerca de su vida, su experiencia, sus valores, esperanzas y visiones de futuro.
- Trabaja con la complejidad y las oportunidades que brinda.
- Apela a la creatividad y se desarrolla a partir de la identificación de las oportunidades para innovaciones que surgen en la conversación, el desarrollo de perspectivas de acción y su puesta en acto.
- Explora la implementación de las nuevas posibilidades y monitorea su avance.
- Expande las nuevas posibilidades cuando son satisfactorias y adecuadas para los participantes, los propósitos y los contextos.
- Transforma las formulaciones negativas o de déficit en oportunidades.
- Interpela y cuestiona los supuestos básicos, reconsidera aquello que se toma por “dado”.
- Revisa perspectivas, relaciones, posibilidades y conocimientos alternativos.
- Facilita la reflexión y formula preguntas fundamentales acerca de la vida personal, relacional y social.
- Favorece el interés por otro/s, la curiosidad, la indagación, el aprendizaje, la participación y la innovación.
- Considera nuevas alternativas para la acción personal, interpersonal y social, y sus condiciones de implementación.
- Favorece contextos que promueven la generatividad, la adquisición de saberes, la productividad.

Una de las primeras implicaciones de esta perspectiva es que permite focalizarse en el *futuro* y en las *posibilidades emergentes* –que no existen aún o existen sólo en forma incipiente–, que pueden ser creadas y amplificadas expandiendo así la construcción de nuevas *alternativas* para las personas y las relaciones sociales. En un proceso generativo las personas involucradas trabajan simultáneamente y con otro/s en el desarrollo del diálogo y en la construcción de una *visión para el futuro transformativa de las condiciones actuales* y que puedan implementar. Aprenden a aprender sobre sí mismas clarificando sus intereses, sus objetivos y los caminos para alcanzarlos, transformando sus condiciones de existencia. Es tan importante crear como implementar y aprender.

Cualidad generativa del diálogo: posibilidades emergentes en diferentes intervenciones en familias

Al trabajar con lo emergente, el proceso se focaliza en la manera en que se va creando un trazado (*plot*) o diseño alternativo y las condiciones que lo promueven. Este diseño alternativo es creado contextualmente, en la especificidad de cada proceso, siguiendo la exploración de nuevos nodos temáticos y enlaces posibles, que van tejiendo tramas alternativas. Esto abre un campo de estudio de **transformaciones** en las que se pueden discernir diferentes momentos en el diálogo, redes abiertas, totalidades que se van tejiendo en el tiempo y que sintetizan novedosamente circunstancias heterogéneas, interacciones, resultados buscados o aleatorios, en el marco de los objetivos y parámetros del proceso mismo que las personas pueden reconocer tanto desde sus vivencias como desde sus comprensiones.

Un proceso generativo procede mediante la exploración de los nodos temáticos y enlaces que surgen en el diálogo o entre diálogos. Las nuevas posibilidades están siempre enraizadas en la singularidad del proceso y constituyen intersecciones que organizan caminos hacia significados y prácticas que serán convalidados o no a medida que el proceso avanza.

¿Cómo se organizan los nodos, enlaces y tramas en el diálogo? Es preciso estar atento al proceso, se construyen paso a paso. Cuando surge un episodio, tema o comentario con posibilidad generativa, alguno de los participantes lo registra como tal y lo introduce en la conversación. Si otro/s participante/s responden, habilitan la significación como posible y la utilizan en diferentes momentos, tejiendo enlaces con prácticas, experiencias, sentimientos o descripciones existentes o novedosas, se constituye como tema o nodo. Puede ser iniciado o promovido por el operador mediante un conjunto recursos. En este intercambio un nodo con capacidad para nuclear alternativas de cambio, comienza a ser explorado por todos los participantes. Si hay consenso y coordinación social da lugar a un trabajo de enlaces más sistemáticos y se expande. La creación de algo original a partir de lo elaborado, integrado, creado, aprendido o reciclado constituye la base de lo que podríamos llamar **herramientas para un proceso emergente**. El consenso y la coordinación son condiciones para explorar sus alcances y su implementación.

La perspectiva generativa trabaja en el reconocimiento de estas transformaciones y su proyección a futuro en diferentes prácticas. Su foco en los procesos emergentes y las transformaciones es transversal. La diferencia entre prácticas está dada por los propósitos, condiciones y contextos del diálogo que encuadran un proceso generativo. Según las necesidades de la práctica en curso, el profesional u operador puede diseñar su propia metodología de trabajo –sea pautada o flexible– sostenida en principios generativos.

Condiciones que encuadran un proceso generativo: marco, contexto y proceso

La perspectiva generativa considera al diálogo como un proceso gradual de creación de posibilidades y recursos entre personas o grupos mediante el diálogo, la reflexión y el aprendizaje. Se apoya en lo que las personas refieren como pedido o motivo para iniciar diversos procesos de consulta. Comprender e identificar aquello que consideran necesidad, problema o desafío es la primera tarea a construir conjuntamente; a partir de la manera de comprender el pedido o propósito se irán construyendo los supuestos, los sistemas explicativos y las acciones alternativas que conformarán el marco desde el cual consultantes y profesionales u operadores trabajarán conjuntamente. El pedido inicial puede transformarse o expandirse en el proceso.

El diálogo generativo necesita de un marco que se acuerda en el diálogo mismo e incluye: un *dominio* –de qué trata–, un *propósito* –qué objetivo lo anima–, un *contexto* –en qué situación tiene lugar y quiénes participan–, *participantes* –quiénes están involucrados–, es *específico* –reconoce la singularidad de la situación y los participantes. También es importante facilitar el afloramiento de *emociones* capaces de sostener el proceso, , la creación de *relaciones interpersonales* de confianza y conectividad, la recuperación y construcción de *recursos, posibilidades y escenarios novedosos*, la creación de *matrices generativas* de nuevos significados, identidades y relaciones emergentes, que permitan construir nuevas perspectivas y una convergencia de propósitos.

La perspectiva generativa invita a sostener una apertura hacia lo inesperado, lo diferente presente o que surge en el proceso, las singularidades y eventos únicos , a reconocer y ponderar diferencias que pueden no adecuarse a la perspectiva a la que adherían de inicio pero sí crear posibilidades. Para eso el modelo cuenta con herramientas que incluyen, entre otras, recursos vinculados a distintos tipos y momentos del diálogo, las preguntas generativas

sobre posibilidades y saberes, la construcción de ciclos y matrices generativas, las competencias vinculadas al aprendizaje, la construcción de narraciones alternativas, la consideración de futuros y subjetividades posibles aunque quizá sean inéditas.

Esta visión presupone que el profesional u operador trabaja en la transformación de las posibilidades existentes en un sistema social, así como con su capacidad para desarrollar nuevas alternativas y su implementación. Para esto tiene presente los recursos y expectativas de las personas, aquello que funciona bien y la creación de oportunidades cuya fuente está o se desarrolla en el diálogo.

Diálogos y circuitos generativos

Hemos planteado que la perspectiva generativa privilegia las oportunidades emergentes singulares de cada proceso, y facilita que los participantes desarrollen habilidades para reconocerlas, investigarlas, implementarlas y aprender a partir de las mismas.

Un profesional u operador interesado en procesos generativos adoptará una postura cercana a la investigación-acción, para que los participantes construyan o reciclen sus recursos, perspectivas, formas de comprensión, relaciones, soluciones; investiguen lo novedoso, testeen su potencial de implementación y ponderen los cambios posibles hasta alcanzar un nivel que consideren aceptable para sus vidas. Para eso es importante estar atento a las posibilidades que podrían iniciar ciclos generativos, y promover diálogos y saberes.

Este tipo de procedimientos invita e incorpora a las personas como participantes proactivos e investigadores de la misma situación que se proponen transformar, como personas que pueden producir posibilidades inéditas. Es decir, como sujetos-agentes proactivos que utilizan sus propias acciones y reflexiones para mejorar la comprensión de la situación, de sí mismos, de las relaciones y las coordinaciones entre los participantes mientras tienen lugar. Estos procesos incrementan el reconocimiento recíproco y la recuperación de poder (*empowerment*). Esta perspectiva entiende al diálogo como acción. Son formas de comprensión relacionales que utilizamos las personas desde dentro del diálogo que nos permiten reconocer y comprender nuestras posibilidades o dificultades para vincularnos con otros y con situaciones específicas, co-evolucionar y encontrar nuevos caminos para la acción conjunta. Esta comprensión de una construcción en acción guía al operador.

En este sentido, quienes comparten un proceso generativo –profesionales u operadores y participantes– se convierten en autores creativos de cada proceso singular, focalizándose en las *actividades específicas que generan nuevas posibilidades*. El profesional u operador y los participantes atentos a los episodios puntuales –micro prácticas y micro diálogos– pueden trabajarlos como oportunidades a ser desarrolladas; no sólo como datos o ilustraciones de temas más comprensivos, sino también como puntos de partida o plataformas, como instancias apropiadas de indagación para nuevas posibilidades.

Esta capacidad generativa del diálogo ofrece oportunidades no anticipadas ni pensadas, transforma potencialidades en nuevas realidades existenciales y acerca la experiencia al carácter abierto y siempre incompleto del aprendizaje y la creatividad.

Cómo proceder generativamente: saberes transformativos del campo social y las personas

La transformación de posibilidades en acciones efectivas se construye de manera progresiva, área por área, a medida que se exploran las posibilidades y condiciones de factibilidad. La reflexión en acción sobre esta progresión permite que los participantes

identifiquen un conjunto de saberes novedosos y de saberes sobre saberes. Éstos son saberes de los profesionales u operadores generativos, pero también son saberes que los participantes adquieren en el curso de un proceso generativo.

Encontrar un sentido de dirección, *saber qué* hacer, es tan importante como *saber cómo* hacer –cómo vincular acciones específicas con el contexto y las posibilidades. La capacidad de *saber expresarse* y comprenderse adecuadamente permite dirimir opciones. *Saber posicionarse* en las diferentes dimensiones del proceso –saber de sí en contexto–, se acompaña del *saber emocional* que provee de un sensor para evitar los trayectos difíciles y elegir los que ofrecen oportunidades. El *saber relacional* facilita la construcción de lo común frente a las necesidades, más allá de las diferencias. *Saber reconocer recursos, buenos desempeños y potencialidades a futuro*, abre espacios y posibilidades, organiza prioridades y facilita la implementación (Fried Schnitman y Schnitman 2000a-b).

Aprehender/se en el acto de construir estos saberes y acciones novedosas, y los saberes que de ellos emergen, implica aprender a trabajar con los procesos formativos de nuevos mundos personales y sociales. Utilizarlos conforma un sistema que aprende; incorporarlos como conocimiento acerca de la comunicación y los procesos sociales para construir la posibilidad de trabajar con procesos emergentes, los transforma en un sistema generativo. Narrarlos permite construir nuevas visiones y versiones de quiénes somos y de nuestras relaciones y posibilidades.

En este sentido, en un proceso generativo se construyen innovaciones importantes que organizan la posibilidad de nuevas coordinaciones para los participantes y especifican qué resulta adecuado para ellos. Es particularmente importante detectar posibilidades para desarrollar **matrices de significado compartidas** –porque proveen de un organizador, un contexto que prefigura cómo entender, relacionarse, actuar o narrar, “una visión compartida” a la que llamamos matriz generativa. Los profesionales u operadores son parte de un andamiaje que sostiene el proceso de transformación. Quienes participan de esos procesos necesitan adquirir habilidades generativas –invitar lo novedoso–, de reconocimiento y aprecio por los logros, de creación de condiciones de implementación, de ponderación de la productividad.

Un método que trabaje sobre los enlaces, que detecte las ligazones posibles, que se interrogue reflexivamente permite diversos aprendizajes y aprender a aprender, es un principio que se apoya en la capacidad creativa de las personas, la complejidad de los espacios sociales y en la polifonía del diálogo como visión de las relaciones humanas.

Momentos y tipos de diálogo en una práctica generativa

En una práctica generativa distinguimos diferentes momentos y tipos de diálogos. Cada uno de ellos tiene propósitos, funciones, recursos y modalidades diferentes, y una emocionalidad propia.

Participamos en **diálogos que crean contexto**, nos permiten construir las condiciones para el proceso y especificar sus características: quiénes participan, su propósito, qué tipo de procesos y procedimientos tienen lugar, los temas y su desarrollo. Los **diálogos o momentos generativos** son puntos de innovación que nos focalizan en la construcción de nuevas posibilidades inéditas durante el proceso, generan nuevos temas significativos, recuperan recursos, visualizan el futuro, promueven involucramiento y acciones participativas. Los **diálogos apreciativos** tienen lugar en los momentos en que recuperamos diferentes aspectos positivos de la vida de las personas. También reconocemos las oportunidades que nos permiten crear condiciones y contextos adecuados de implementación de las nuevas posibilidades promoviendo su exploración a través de **diálogos posibilitadores**. Los **diálogos**

de distinción y organización nos permiten ordenar el tiempo y la secuencia de acciones, las prioridades o necesidades, los contextos, etcétera. Cuando necesitamos ponderar si los procesos y relaciones avanzan adecuada y efectivamente en los temas en cuestión utilizamos una evaluación del proceso mediante **diálogos productivos**. Los procesos de aprendizaje a partir de la propia experiencia y el reconocimiento de formas novedosas de participación y comprensión que incrementan los recursos de las personas se dan a través de **momentos y diálogos reflexivos**. En medio de diferencias, contradicciones, imposibilidades y conflictos podemos encontrar síntesis inesperadas –opciones y perspectivas que los participantes pueden asumir como propias, aunque sostengan diferencias mediante los **diálogos mediadores y negociadores** (Deleuze 1995). En los **diálogos de elaboración** trabajamos sobre el proceso mismo.

Es importante que tanto los participantes como el profesional u operador puedan ubicar estos momentos para avanzar el proceso.

Operador generativo

Un profesional u operador que trabaja desde esta perspectiva está atento a lo que se dice y a su potencialidad de convertirse en un dispositivo generativo y transformativo, y es cuidadoso en la selección de los temas, las palabras y la emocionalidad con los que participa – porque es en ese diálogo, en ese espacio social, donde se construye el proceso. También está atento a la forma de su participación –sea ésta una pregunta, una síntesis, una propuesta, etcétera– y especialmente a la respuesta que recibe, respetando siempre el marco consensuado del proceso que incluye la intervención.

El profesional u operador está presente en el momento, no busca explicaciones teóricas descarnadas sino la comprensión y los interrogantes que expresan las personas en el diálogo mismo, escucha lo dicho, propone indagaciones, enlaces, reflexiones que enriquecen la perspectiva y la vivencia. Crea un espacio conjunto para construir un nuevo lenguaje para las experiencias con las que las personas llegan, algunas de las cuales necesitan nuevas palabras, nuevas miradas; otras necesitan ser revisadas, reconstruidas o creadas, rehistoriadas o narradas novedosamente.

Desde esta perspectiva también se entiende la importancia de construir nuevos significados en el espacio de la intervención para transformar el problema y las matrices generativas –significados, valores y propósitos que guían a las personas. Se atiende a cómo decir algo para que sea escuchado, a reconocer cuando el participante acepta o no los temas dentro del proceso, habilitando o no su inclusión. Cuando un profesional u operador expande o inicia un tema responde a una situación dada y necesita atender a la respuesta de los participantes: sólo esta respuesta indica si ese tema es significativo para las personas. Tiene presentes las oportunidades para iniciar, apreciar, crear posibilidades, expandir, responder, reflexionar, distinguir y organizar.

En suma, en el contexto de la intervención tiene lugar una construcción dialógica del problema y las alternativas emergentes. Un profesional u operador interesado en los procesos emergentes está atento al surgimiento de aquello que puede dar lugar a la construcción de nuevos escenarios y condiciones de vida, respetando el marco especificado por los participantes para la intervención.

La escucha, la voz, el tono, la expresión, son constitutivos de aquello que comprendemos y decimos, y de la calidad del espacio social que ayudamos a promover. El profesional u operador permanece atento a las diversas voces y diálogos presentes –los suyos y los de los participantes–, al momento y a las circunstancias que acompañan al relato, a la evocación de otros diálogos y a lo emergente.

Trabaja con: la indagación generativa como recurso, las posibilidades emergentes en la conversación, una mirada atenta a las experiencias únicas, la posibilidad de realizar síntesis entre diferentes contribuciones y momentos, la visualización de un futuro, el reconocimiento de episodios capaces de crear nuevos significados y prácticas alternativas, las condiciones necesarias para viabilizar las posibilidades en acciones efectivas y su puesta en marcha. Lo hace en un contexto específico en el cual lo que sucede tiene lugar de acuerdo a las circunstancias y el momento. No utiliza una posición jerárquica, tratando de imponer un modelo a la población con la que trabaja; por el contrario, trabaja en conjunto con las personas –sea una comunidad, una persona, una pareja, un grupo, una clase, una investigación– y con la significación particular que adquiere ese espacio dialógico en el momento en que se crea. Esto es importante porque la manera en que operamos es constitutiva del trabajo que realizamos, y todas las participaciones están corporizadas en quienes participamos. El diálogo es una teoría y una práctica, pero también una meta teoría. Como señala Prigogine (1994b), aun la naturaleza responde según las preguntas que le formulemos.

Herramientas y recursos para el desarrollo de una práctica generativa

Las **preguntas generativas** promueven la experimentación, el descubrimiento, el aprendizaje y la comunicación efectiva. Expanden las habilidades de los participantes para reconocer qué han hecho bien, los recursos disponibles –implícitos o explícitos– y las nuevas posibilidades. Se utilizan para promover innovaciones, expandir el conocimiento y las oportunidades, crear nuevas matrices de significado y prácticas, identificar futuros posibles y la manera de implementarlos, y promover transformaciones en las personas y sus relaciones.

Los **nodos, enlaces y tramas temáticas** en el diálogo se utilizan para la creación de tópicos novedosos, la elaboración de enlaces y conexiones mediante nuevos comentarios, la topicalización de un comentario (convertirlo en un tema relevante) y el entramado de tópicos (vincular los temas). Promueven la construcción de alternativas, el entramado de una red de significados en torno a un nodo temático, la construcción de nuevos tópicos (temas) y la construcción de redes temáticas.

Utilizamos diferentes **transformaciones narrativas**: la *creación narrativa* permite la organización del flujo de experiencias en relatos que crean secuencias y ordenan los hechos de la vida según un determinado punto de vista; la *reorganización narrativa* para crear relatos que organizan de manera alternativa el flujo de eventos; la *transformación del punto de vista* para crear nuevas perspectivas que permiten reorganizar narrativas alternativas; la *transformación de la puntuación* para la construcción de nuevas narrativas a partir de puntos relevantes alternativos.

Las **metáforas** promueven la generación o transformación de las relaciones y presupuestos (metáforas de base), el incremento de la comprensión mutua (metáforas puente), la creación de nuevas perspectivas (metáforas generativas). Permiten el traspaso de diseños de un dominio a otro con la consecuente transformación.

La **creación implicativa de sentido** permite la maximizar o minimizar los significados emergentes o existentes, para la construcción de nuevos significados y la transformación de los contextos de interpretación.

La **dialogización del diálogo** permite la inclusión de las voces silenciosas que participan en el diálogo como parte de él a partir de dialogar sobre diálogos internos y externos, sobre diálogos pasados, sobre diálogos presentes, sobre el diálogo, sobre diálogos futuros, sobre diálogos virtuales.

Descubrir lo novedoso en lo habitual facilita la reflexión en acción y el diálogo reflexivo con las propias producciones mientras éstas tienen lugar. Para ello el operador puede: trabajar comprendiendo las situaciones tal como se encuentran para avanzar hacia el reconocimiento de las mismas y la creación de nuevos marcos; reconocer el problema tal como se lo ha encuadrado y explorar las implicaciones resultantes; probar encuadres alternativos especificando las implicaciones y consecuencias de cada uno; evaluar el nuevo ajuste encuadre/problema; explorar y evaluar las consecuencias, implicaciones y nuevos movimientos que se generan; experimentar con las diferentes alternativas; explorar el interjuego problema/encuadre.

Trabajar con los saberes implícitos de los consultantes: promover el reconocimiento del *saber cómo*, del *saber qué*, del *saber acerca de*, del *saber acerca de sí en contexto*, del *saber expresarse*, del *saber relacional*, del *saber emocional*, del *saber reconocer recursos, buenos desempeños y posibilidades*, permite el reconocimiento de las instancias en que algo funcionó bien y las excepciones, y expandir las posibilidades.

La **construcción reflexiva de marcadores de contexto**, a través de señalar en las exploraciones los descubrimientos inesperados, tornar visibles las decisiones que se van tomando en el camino, el reconocimiento de los itinerarios (caminos recorridos), la descripción de los pasos que conducen a los resultados, el ligar opciones, posibilidades diversas y elecciones, son de utilidad para reconocer las innovaciones y las experimentaciones espontáneas que se producen, el aprendizaje acerca de cómo tienen lugar las innovaciones y la creación de posibilidades para la reproducción del proceso.

Reciclar novedosamente, a través de descubrir cómo reencuadrar –resignificar– de manera diferente, explorar qué recursos disponibles en el pasado pueden ser de utilidad en las situaciones del presente, permite la utilización del propio repertorio de recursos útiles en el pasado adecuándolos a las posibilidades presentes o futuras, y la transformación del déficit en posibilidad.

La **futurización enriquecida y la construcción de visiones alternativas** facilitan la posibilidad de construir maneras más ricas de imaginar el futuro mediante el generar, explorar y expandir caminos y escenarios alternativos conservando abiertas las posiciones anteriores, el incluir lo novedoso y las oportunidades que su implementación brinda, y el reconocer visiones alternativas.

El **empowerment** y el **reconocimiento** permiten incrementar el reconocimiento de sí, del otro y de la relación yo/otro facilitando que las personas devengan, ellas mismas y en su relación, constructoras activas de sus circunstancias vitales.

Éstas son algunas de las herramientas que el profesional u operador enriquecerá con otras en el desarrollo de su práctica.

El proceso generativo en movimiento

En la práctica dialógica generativa los participantes producen nuevas conexiones y comprensiones, incrementando su capacidad para identificar lo novedoso, explorando qué saben de una manera diferente a como lo hubieran hecho previamente. Estas nuevas conexiones y comprensiones promueven la reflexión y el aprendizaje de las personas respecto de sí mismas, sus recursos y sus circunstancias, quienes también aprenden sobre las relaciones y sobre los otros. A menudo, los participantes pueden reconocer y describir los pasos que los condujeron al resultado en esta exploración, vinculándolos a opciones, elecciones y una diversidad de posibilidades. La relación entre acciones y descripciones es de particular interés. Cuando las personas reflexionan sobre sus acciones describiéndolas, este proceso abre nuevas posibilidades porque les visibiliza las implicaciones de las acciones, se registran a sí

mismas y a otros desde un nuevo lugar, diferentes. En este enfoque un terapeuta u operador puede proponer temas nuevos que se inician si el/los participante/s responden aceptándolos. En todo comentario del terapeuta u operador siempre hay una cuota de novedad. Refiriéndose a terapia, aunque también aplica a otras intervenciones, Seikkula (2006, 2011) señala que aun cuando el terapeuta repita algo dicho por el consultante, al hacerlo con una voz y una entonación diferentes, está diciendo algo diferente. Cuando el consultante escucha la repetición relaciona lo dicho con lo escuchado de manera novedosa, con su participación abre nuevos escenarios en el diálogo. Respecto a nuestra responsabilidad como operadores, como señala Beavin Bavelas (Beavin Bavelas, McGee, Philips y Routledge 2003) apoyada en la pragmática de la comunicación humana, siempre somos parte activa de aquello que tiene lugar, sólo podemos elegir cómo intervenimos, no podemos no intervenir; ésta es una dimensión ética y reflexiva del operador que tiene lugar en las prácticas dialógicas generativas. Las innovaciones son iniciadas tanto por los operadores como por los consultantes.

La capacidad de promover enlaces productivos y nuevas síntesis, y la elaboración reflexiva y prospectiva del proceso en movimiento permiten identificar las transformaciones en el tiempo.

Las prácticas generativas requieren que los participantes procedan con rigor permaneciendo abiertos a toda evidencia, incluso las de fracaso. Los efectos inesperados, no intencionales, tanto como la refutación y la resistencia también proveen de información valiosa para orientar el proceso. El profesional u operador necesita reflexionar, encontrar nuevas maneras de comprender la situación y recrear las condiciones para el diálogo.

En el transcurso de un proceso generativo, cuando los participantes indagan activamente, realizan una experimentación exploratoria que involucra la formulación y el testeo de hipótesis y procedimientos en acción. La indagación activa implica un proceso transformativo y de aprendizaje en una situación específica. La indagación generativa no sólo puede estar activa durante el proceso, los participantes también pueden utilizarla una vez que éste ha sido completado. Toda vez que tiene lugar un proceso de indagación generativa lo que se aprende sobre nuevas posibilidades y expresiones del sí mismo en relación, incide sobre las acciones posteriores.

Aprendemos a reconocer y distinguir lo novedoso y las diferencias, y al hacerlo aprendemos a indagar a posteriori acerca de estos momentos con el propósito de incrementar nuestros recursos –como lo ilustran los ejemplos.

Los procesos que se recorren en diversas prácticas dependen de movimientos previos y de proyecciones hacia posibilidades futuras. Como ya hemos señalado, la relación con la situación es siempre dialógica, transaccional y transformativa: aquello que tratamos de comprender es al mismo tiempo lo que estamos construyendo o transformando, y comprendemos la situación precisamente en la medida en que intentamos transformarla. Esto da lugar a un proceso generativo de investigación en acción y a la adquisición de nuevos aprendizajes y conocimientos.

Cómo entendemos las prácticas dialógicas en el trabajo con familias

Entendemos que las prácticas dialógicas generativas con familias se orientan a la creación de alternativas para responder a las necesidades, pedidos, dificultades, desafíos, esperanzas y sueños que reportan los participantes, y a la promoción de recursos y nuevos escenarios de vida (Fried Schnitman 1983, 1996, 2002b, 2003, 2004a-b, 2005a-d, 2008a-d). El proceso es así una construcción conjunta entre profesional/es u operador/es y consultante/s que favorece un clima emocional reflexivo de inclusión, participación y colaboración,

promoviendo interés, curiosidad, proactividad y reconocimiento, e incrementando una visión expandida, la conectividad y la confianza. En dicho proceso también se reencuadran las emociones negativas –como el déficit o el rechazo– en nuevos marcos operativos posibles.

En las intervenciones con familias se trabaja con la diversidad y la complejidad de la experiencia humana; sin perder el foco en el problema o motivo de la intervención, el momento y los participantes, se expande la perspectiva sobre la situación actual o biográfica problemática para que las personas puedan explorar otras visiones de sí mismas, sus relaciones y otros contextos.

El profesional u operador va al encuentro de una comprensión de las personas, sus necesidades y problemáticas, su contexto y sus relaciones, y avanza hacia nuevas posibilidades. A partir del interés por las excepciones cobran una dimensión significativa las indagaciones, los logros, la exploración de recursos posibles, los eventos únicos y las iniciativas que se van construyendo como emergentes en el diálogo. Es decir, todo aquello que tiene el potencial de crear condiciones para visiones y versiones de uno mismo más ricas, de explorar las condiciones personales e interpersonales del problema, la expansión del repertorio de alternativas y posibilidades para los participantes, las relaciones significativas que permiten recuperar y crear condiciones de existencia en las circunstancias actuales, reconocer las pasadas y avanzar hacia futuros posibles novedosos. Así, en el diálogo se va construyendo la trama desde la cual se indagan, cuestionan, transforman o suspenden los “problemas” y “realidades” presentados como motivos o pedidos al operador, y se exploran las nuevas versiones, realidades y posibilidades para las personas que surgen en el proceso. Es importante atender a lo emergente, nombrarlo, narrarlo, construir una ubicación contextual y temporal.

Desde esta perspectiva consideramos que en ciertas prácticas generativas el diálogo se orienta o prioriza la recuperación y transformación del sí mismo, las relaciones y las circunstancias a partir del motivo de consulta; en otras, como la gestión de conflictos y crisis, a la promoción de diálogos y coordinaciones sociales más promisorios; en aquellas que involucran a organizaciones y comunidades, al compromiso responsable y creativo de los participantes y las organizaciones en la creación de contextos en los que primen nuevas ecologías sociales, se organicen coordinaciones productivas y permitan que afloren los recursos.

Existe una diversidad de prácticas, entre las que mencionamos algunas vinculadas con una o varias familias, otras involucran relaciones con contextos e instituciones significativos para ellas, que incluyen a los educativos pero los exceden (Fried Schnitman 2003).

Prácticas dialógicas generativas con familias en contexto

Facilitación: Se utiliza en transiciones ligadas al desarrollo evolutivo de la familia, cuando ésta o la comunidad cuentan con recursos que es posible activar; en el proceso tienen posibilidad de aprender y crear otros. Promueve la integración y expansión de los recursos personales, relacionales y comunales.

Sostén: Se utiliza cuando la familia enfrenta eventos críticos inesperados o crónicos sin solución, en casos en que la familia carece parcialmente de recursos, necesita recuperarlos y/o promover nuevos. Promueve la recuperación y el desarrollo de nuevos recursos para afrontar la situación.

Mediación: Se utiliza cuando la familia atraviesa conflictos y falta de coordinación frente a las diferencias, y es necesario construir nuevas plataformas para la acción coordinada. Promueve la liberación de los recursos familiares y comunales para incrementar la capacidad de acciones coordinadas (afrentamiento) (Fried Schnitman 2002a).

Control y tutela: Se utiliza cuando la familia o alguno/s de sus miembros están involucrados en situaciones de violencia, abuso o descuido grave, orfandad, etcétera, y la familia tiene dificultades o carencia de recursos. Son situaciones muy diversas en las que es preciso ponderar el tipo de intervención adecuada y qué profesionales deben estar involucrados. Posibilita crear contextos adecuados para promover mejores recursos y procesos, la inclusión o separación de personas a fin de facilitar su cuidado, la coordinación de profesionales e instituciones.

Terapéutica: Se utiliza cuando hay malestar de alguno de los miembros de la familia o dificultades en las relaciones familiares que requieren un proceso de transformación, cuando las personas o familias tienen dificultades para encontrar transformaciones adecuadas y condiciones de vida satisfactorias. Promueve transformaciones de uno mismo, sus “realidades” y relaciones, y la creación de recursos y nuevas versiones de uno mismo y sus circunstancias.

Prácticas dialógicas generativas para coordinar acciones entre personas, familias, operadores, organizaciones, equipos de trabajo y sus interfases

Facilitación, coordinación y gestión: Se utiliza para facilitar diálogos frente a desafíos, conflictos o crisis cuando se considera que es posible construir mejores conversaciones y coordinaciones entre los participantes. Permite descongelar y crear recursos, y promover diálogos productivos.

Sistemas generativos de aprendizaje: Se utilizan para promover la adquisición de aprendizajes y destrezas, en situaciones en que es posible que un aprendizaje mejore las posibilidades de relación, coordinación, trabajo, etcétera. Promueve el incremento de los recursos, la colaboración, la participación y la coordinación mediante el aprendizaje.

Sistemas generativos mediadores: Estos sistemas trabajan promoviendo asociatividad y trabajo en las interfases en pos de resultados específicos convergentes o comunes. Se utilizan para incrementar la colaboración entre diferentes sistemas involucrados evitando la duplicación y mejorando la coordinación. Promueven nuevas ecologías sociales que incrementan la coordinación y una utilización más eficiente de los recursos de las diversas organizaciones involucradas.

Sistemas generativos: Se utilizan para promover condiciones novedosas cuando las personas tienen o pueden adquirir los conocimientos necesarios y la capacidad de innovar en el curso del proceso. Promueven procesos de desarrollo e innovación en los que personas o grupos se focalizan en la optimización de los procesos y la creación de enlaces inéditos permitiendo nuevas posibilidades instrumentales. Incrementan las posibilidades de producir innovaciones, acciones y nuevos conocimientos.

Abordajes en red: Se utilizan para promover una trama social inclusiva y participativa en la que las personas pueden reflexionar acerca de diversas situaciones y soluciones a problemas concretos, cuando es necesario recuperar y enriquecer los recursos existentes en la comunidad y en las organizaciones. Permiten valorizar las competencias de autoayuda y ayuda mutua entre personas, familias y otros involucrados con movilización de recursos e intercambios. Incrementan la solidaridad y la capacidad de afrontamiento.

Los profesionales u operadores están muy atentos al curso que sigue el diálogo, a las variaciones que se producen, a los pequeños eventos que pueden constituir nuevos cursos de acción y/o puntos de partida para alternativas, a los enlaces que pueden construir síntesis y nuevas plataformas para afrontar los desafíos o problemas por los que consultan. Esta perspectiva privilegia las oportunidades emergentes singulares de cada proceso, promueve

competencias y desarrolla habilidades para reconocer las alternativas, investigarlas, implementarlas y aprender a partir de las mismas. Incorpora un proceso de aprendizaje permanente de primero y segundo orden, y ciclos reflexivos que recuperan lo productivo y ajustan lo necesario.

Quienes participan en un diálogo generativo necesitan estar atentos a los episodios puntuales, los temas y eventos, aun los pequeños, que tienen lugar para trabajarlos como oportunidades significativas a desarrollar. También son importantes las competencias para entablar relaciones entre los participantes, trabajar en los marcos comunes, establecer síntesis, vincular diferentes diálogos, y avanzar en dirección a los propósitos que convocan el diálogo. Esta capacidad generativa de las personas que trabajan en un contexto de diálogo ofrece posibilidades no anticipadas ni pensadas, transforma potencialidades en nuevas realidades operativas y existenciales, y acerca la experiencia al carácter abierto y siempre incompleto del aprendizaje, la co-construcción y la creatividad. Los casos que se incluyen a continuación ejemplifican diferentes aspectos del modelo.

Ejemplos de distintas prácticas dialógicas con familias

Terapia generativa: ciclos y proceso generativos en conversaciones con niños y familias

En este ejemplo participan dos terapeutas que trabajan con una familia argentina que reside en Iowa. La familia está en Buenos Aires en una breve vacación por las fiestas de fin de año, tienen posibilidad de tener tres o cuatro consultas, son derivados a la consulta por la abuela del niño que es terapeuta. En la primera entrevista los padres expresan que el motivo de la consulta es su preocupación por los síntomas de su hijo. Nicolás es un niño de cuatro años que todas las noches se acuesta en su cama pero se traslada a la de los padres por lo que su madre termina durmiendo con él para preservar el sueño del padre que necesita estar lúcido para trabajar. Comentan que el niño no quiere hacer caca en el baño sino en el pañal e insiste en conservar puestos sus pañales usados por mucho tiempo y eso tiene olor. Ambos padres coinciden en que eso era inapropiado y tienen diferencias para lidiar con esta situación y los problemas para dormir. El padre está especialmente molesto con esto, lo entiende como una falta de límites y a veces se violenta. La madre propone una actitud más comprensiva, nada ha funcionado hasta ahora. Los conflictos fueron causando creciente tensión y discusiones entre los padres.

Pregunto cómo es el contexto de la vida familiar. La madre relata aspectos cotidianos así como situaciones relacionadas con la migración y la vida en otra cultura, cómo les resultaba y cómo había sido la migración. Durante el resto de la consulta la conversación se centra en el impacto de la migración, los eventos dolorosos que la familia vivió en los últimos años y la calidad de su vida actual. Conozco las temáticas de migración y diferencias culturales desde mi propia experiencia personal y profesional, y me involucro en la conversación vinculándome con la familia para comprender el contexto vital familiar. En este proceso exploro si es posible trabajar con ellos el motivo de consulta desde otra óptica. A medida que desarrollamos la conversación y nos involucramos con la historia que refieren vamos construyendo diferentes nodos temáticos con potencial de iniciar ciclos generativos y construir con ellos una plataforma que dé base procesos transformativos para la familia y el niño. Del relato surge que la familia afrontó numerosas dificultades que fueron superando en el camino.

Como otras miles, la familia emigró desde Argentina hacia Iowa durante la crisis de 2001. Luego de dos abortos espontáneos la madre había quedado embarazada de Nicolás y

ellos partieron de Argentina cuando cursaba el segundo mes. Hablaron de las difíciles circunstancias que tuvieron que afrontar durante los embarazos y de la crianza de los niños sin el sostén del grupo extendido de relaciones. De que la madre debió abandonar su profesión y del esfuerzo del padre en sus largas horas de trabajo. Luego del nacimiento de Nicolás la madre quedó embarazada nuevamente. Ésta fue una gestación complicada que requirió varias internaciones de emergencia en medio de la noche por hemorragias tratando de proteger al niño de las crisis y debió guardar reposo algún tiempo. Finalmente nació una niña prematura que se desarrolló normalmente.

Terapeuta: Estoy conmovida por las circunstancias que vivieron y relatan, y cómo afrontaron todos esos desafíos con coraje, integridad y cuidado por su hijo [*La terapeuta se focaliza en los recursos que ellos fueron capaces de desplegar para afrontar exitosamente las situaciones difíciles que vivieron y ésta fue la trama central de esta entrevista en la que se contextualizarán los problemas de Nicolás.*].

La madre responde con llanto y el padre con alivio, fue una escena conmovedora con mucha emoción expresada. [*Tanto con los adultos como con los niños la propuesta del terapeuta sólo se valida y se completa con la respuesta de los consultantes. En la misma medida, los relatos de los consultantes abren espacios para respuestas que al ser expresadas por el terapeuta construyen sentido. Los terapeutas pueden elegir en el momento de construir sentido, en este caso fue crucial enfatizar lo que la familia había vivido y su habilidad para superar juntos importantes desafíos. Esto permitió crear un contexto de trabajo para construir posibilidades frente al problema presentado como motivo de consulta. También es importante que pueda avanzar evolutivamente.*]

T.: Desde mi perspectiva, entiendo que las dificultades de Nicolás se relacionan con los eventos familiares que ustedes relatan, el apego de la familia a sus vínculos, las numerosas pérdidas y cambios que experimentaron y la ansiedad que las acompañó, y que ahora ustedes y Nicolás necesitan avanzar. [*Los padres acompañan mis reflexiones y comentarios, en los que aludo a la situación vital y al pedido de consulta.*]

Mi sugerencia es que vean a Mariel³, una terapeuta de niños con quien trabajaremos juntas para estar seguras de que tomamos una correcta mirada sobre la situación de Nicolás. Señalo que nuestro propósito será trabajar hacia la construcción de un contexto positivo para que la familia y Nicolás puedan avanzar hacia un futuro en el que no sufran dolor, estrés o tensión adicionales, pero tengan la oportunidad de elegir y establecer qué es lo mejor que pueden implementar. Luego que ustedes vean a la terapeuta de niños con Nicolás, tendremos una entrevista juntos con Mariel antes de que regresen a Iowa.

Segunda entrevista: Nicolás va con ambos padres a la entrevista con la terapeuta de niños. La terapeuta observa que todos sus parámetros de desarrollo y sus habilidades sociales son normales. Nicolás llega a la entrevista con una buena actitud; es alegre y vivaz, y explora el consultorio mirando todo, levanta objetos y juguetes y hace comentarios. Elige una pelota que tiene pintadas banderas y la hace girar. Descubre las banderas de Argentina y los Estados Unidos y las muestra entusiasmado a sus padres y a la terapeuta.

T.: ¡Nicolás! ¡Qué rápido encontraste las banderas que conocés! Tu mamá y tu papá ya me contaron que sos muy inteligente y lo rápido que aprendés. [*La terapeuta inicia un ciclo desde los comentarios y el conocimiento implícito que ella tiene desde los padres. Transforma los comentarios de los padres en un tópico central a efectos de explorar alternativas. Ella nota el orgullo del niño y su expresión de triunfo cuando encuentra las banderas y también lo vuelve un tópico central desde el cual buscar posibilidades no consideradas previamente.*]

³ María Elena Gandolla de Czertok.

T.: ¿Te gustaría aprender algunas otras cosas que son un poco más difíciles para vos, como dormir en tu cama todas las noches y hacer caca en el baño? ¿No pensás que estarías más cómodo de esa forma?

[Nicolás hace un gesto afirmativo. La terapeuta invita al niño a iniciar nuevos ciclos generativos y el niño acepta.]

T.: ¿Te parecen difíciles de aprender estas cosas?

[N. muestra su inseguridad con gestos de sus manos y cabeza.]

[La terapeuta sintetiza diferentes tópicos; propone activamente innovación y compromiso en los contextos del sueño y la caca en el baño como desafíos de desarrollo, co-creando un futuro para la familia y el niño que incluye la búsqueda activa de recursos y soluciones para afrontar dificultades. Apoya su intervención en el conocimiento que tiene acerca de los recursos. Utiliza la satisfacción que muestra Nicolás cuando hace descubrimientos en la pelota. Siempre hay un cuidadoso registro de la respuesta e inclusión de la misma para avanzar el proceso.]

T.: Bien, pensemos quiénes pueden ayudar a que te amigues con la cama y el baño y cómo pueden ayudarte. Tengo una idea. [Propone innovaciones y experimentos.] Pensemos qué cama te gustaría tener, qué sábanas, almohadas, peluches y otras cosas que te gusten o quisieras cuando vas a dormir. Podemos hacer lo mismo con el baño, probando asientos más cómodos que los pañales.

En la tercera entrevista, conjunta con las dos terapeutas, se sostuvo el trabajo realizado en las entrevistas previas, recuperando la perspectiva de una familia y un niño con posibilidades de afrontar situaciones difíciles y deseos de avanzar. Se hicieron planes para el futuro, los padres y las terapeutas aportan ideas. Hasta ese momento el cuarto del niño se había convertido en el de los abuelos cuando los visitaban. Conversamos acerca de que la madre y el niño trabajen juntos en la construcción de un cuarto para Nicolás que él identifique como propio. Proponemos incluir a tíos, primos y abuelos que pueden regalar a Nicolás las cosas para ayudarlo a alcanzar esos objetivos. Mariel propone que el niño podría visitar a los padres en su cuarto pero no se quedaría allí sino que iría a dormir a su cama. [Los padres, la terapeuta y Nicolás construyen nuevas visiones de futuro descubriendo tanto lo novedoso como lo existente y reafirmando a los miembros de la familia como sujetos capaces e innovadores. Emergen emociones diferentes.]

Durante un seguimiento en el curso del primer año los abuelos refieren que en pocas semanas hubo cambios significativos en el comportamiento de Nicolás; está más feliz, más activo e hizo progresos. Organizó su dormitorio con su mamá. Duerme en su cama si bien puede visita el cuarto de la pareja en el camino a su cama. No usa pañales y ha entrado al mar, cosa que antes le daba temor [Podemos ver la emergencia de un futuro con los recursos y la reafirmación de los participantes].

La madre decidió que era tiempo de que ella volviera a trabajar. Es una arquitecta que ama su trabajo y derivó su carrera hacia el diseño interior. El aprendizaje no terminó con nuestra acción. Por el contrario, las acciones inician ciclos de innovación cuando podemos reflexionar acerca de qué funciona y qué no. En terapia se puede facilitar un ciclo generativo pero las personas son capaces de desarrollar estos ciclos espontáneamente. Es importante estar atento y alerta a los ciclos iniciados por los consultantes mismos cuando éstos aparecen en sus relatos.

En un seguimiento posterior supe que los problemas del cuarto y los pañales habían finalizado, Nicolás tiene una escolaridad excelente, una rica vida social y continuó satisfactoriamente su desarrollo.

En este ejemplo también pueden observarse diferentes tipos de diálogo.

Enfoque generativo

La creación del contexto terapéutico tanto con adultos como con niños involucra la participación activa del terapeuta, co-generando un vínculo inclusivo y emergente. El terapeuta sostiene un proceso generativo en el que va construyendo, y cotejando con la familia, el hilo conductor que une –dándoles coherencia– los inesperados juegos caleidoscópicos surgen en las palabras, los juegos y las acciones que nos sorprenden en su siempre maravillosa singularidad, y nos revelan los procesos de transformaciones del sí mismo y las relaciones sociales. El proceso generativo avanza hacia la construcción de un futuro viable.

Posición generativa del terapeuta

El terapeuta necesita monitorear cuidadosamente la conversación y el juego como procesos constructivos, para reconocer, junto con los participantes, las producciones realizadas en el proceso y los recursos e identidades en transformación o expansión.

Ejemplo de facilitación y sostén generativos: del déficit a los recursos⁴

El siguiente ejemplo pertenece al proyecto comunitario “La casa del niño y la niña”, en el barrio de Jesús María, La Habana, Cuba, dirigido a niñas/os, adolescentes, jóvenes, familias y maestras/os; básicamente trabaja con todas las escuelas del Consejo Popular. El Consejo tiene más de veintisiete mil habitantes en sólo un kilómetro cuadrado y problemáticas complejas que abarcan temas medioambientales y sociales que inciden sobre todas las personas (hacinamiento, casos de violencia y maltrato a niñas, mujeres y ancianos, mucha agresividad y marcado machismo). El trabajo se orienta a transformar la manera de actuar de las personas a partir de diferentes propuestas, por ejemplo talleres vocacionales de diferentes especialidades –teatro, música, danza, temas medioambientales, historia, etcétera– durante toda la semana, a los que concurren durante tres o cuatro horas grupos de niña/os y adolescentes. Más allá de sus especialidades, los talleres permiten trabajar en el sentido de mejorar las maneras de comportamiento.

Anita es una niña de 8 años que vive en un núcleo familiar muy grande (17 personas) en un apartamento de dos habitaciones. La abuela es alcohólica, es hija de padres separados, la madre muy joven (30 años) ha tenido otros maridos, tiene otros hijos, la mayor de 11 años, y hay una situación violenta. La niña siempre venía muy calladita y cabizbaja a los encuentros con el resto del grupo.

Siempre ponemos la mirada en los niños que recibimos a partir de los talleres. Según la propuesta que tengamos, hablamos con los directores de las escuelas del Consejo y buscamos grupos de niños que necesiten intervenir y los ubicamos en las propuestas disponibles para que el trabajo realmente fluya.

El taller al que asiste Anita es de arte literario y lo integramos con veinte niña/os que también presentaban problemas que incidían en aspectos académicos o no tenían buen aprendizaje. Anita presentaba problemas de lectura y en segundo grado aún no escribía; tenía problemas de dislalia, no tenía incorporados algunos sonidos y pensamos que quizás no hablaba con fluidez porque le daba pena. Nos llamó la atención desde el inicio porque al darle tareas ella no hablaba, estaba muy metidita en sí misma, tampoco escribía bien. Cuando fuimos al interior vimos que vivía en una familia bastante compleja. La maestra desconocía la situación y se asombró ante las cosas que supimos en una sola tarde con la niña. Para la niña

⁴ Este ejemplo fue presentado en un seminario de evaluación de recursos generativos adquiridos en un proceso de formación realizado un año antes (Fried Schnitman y Rodríguez-Mena 2012).

no era grato que en su familia –todas mujeres– las personas discutieran, se golpearan con palos y todo tipo de objetos, se vertieran fuertemente cosas.

Conversando con Anita le dimos la posibilidad de que hablara de estas cosas [*apertura de espacios para nuevos temas*]. Notamos que memorizaba poesía y le dimos poesía [*se alejan del déficit, reconocimiento de recursos*]. Luego de un tiempo –no rápido– de comenzar a decir poesías vimos que empezaba a hablar con fluidez, pero en el proceso la/os niñas/os se reían. Conversamos individual y colectivamente trabajando el tema de los Derechos del Niño, el derecho que tiene cada persona, lo contrastamos e hicimos que ellos lo analizaran [*creación de valores, significados y oportunidades, y un contexto adecuado para el ejercicio de los recursos*].

Luego incorporamos a Anita en situaciones de teatro [*expansión de recursos*]. La madre se acercó, conversamos diferentes temas con ella a solas, y con ella y la niña sin incluir los más dolorosos. La madre nos contó que tenía una situación bastante tensa con el papá de la niña que era violentísimo, la golpeaba, y aun embarazada no quiso saber más nada con él, un rechazo total. El hombre es de otra ciudad. Anita creció en ese ambiente, sumado a lo que tiene al interior de su hogar [*apertura de espacios de diálogo con la madre*].

Trabajamos con la madre para que ella –aun en e V Seminario Internacional de Familia, Educación y Cambio se ámbito difícil y muy hostil– pudiera atender a su hija, ayudarla, por ejemplo a que estuviera bien para hacer una actuación. [*reconocimiento de recursos, apoyo y sostén, fortalecimiento del vínculo y la trama social*] Fuimos viendo las transformaciones, su preocupación por comprarle lo que necesitaba. Es una técnica graduada en comercio pero en los primeros tiempos no trabajaba de manera continua, luego pudimos ayudarla para que obtuviera un empleo regular) [*reconocimiento de recurso, apoyo y sostén*]. Conversamos con ella para que notara la situación en que estaba colocada su hija. No la comparamos con el rendimiento académico de otras/os niñas/os, ni mencionamos que no hablaba, ni que había sonidos que no tenía incorporados [*no enfatizan el déficit, trabajan sobre recursos personales y familiares que sostengan y faciliten nuevos desempeños de la niña y su familia*]. Sólo hablamos sobre qué podía hacer ella para ayudarla, que había especialistas disponibles que podían resolver esa situación, tratando que viera que había otras alternativas [*crean posibilidades de acción*]. Tuvimos en cuenta que es una muchacha muy joven, que también ella nació en el seno de ese gran conflicto con una madre y un padre alcohólicos, luego el marido violento igual que su padre.

En relación con la situación de la vivienda conversamos acerca de que no podían salir de ahí, que por ahora ése era su hogar, que mejoraría la situación si pudiera irse para otro lugar, pero no era posible y tenía que permanecer ahí, ¿qué podría hacer para mejorar su situación? Que vieran, entonces, de qué manera se comunicaban mejor y que ellos mismos fueran quienes lo fueran descubriendo, porque era algo que yo no podía hacer desde afuera [*favorecen el desarrollo de los propios conocimientos y competencias comunicacionales, y de nuevos aprendizajes*]. Que fueran viendo que hay propuestas mejores que pueden ser utilizadas que no cuestan mucho trabajo, solamente cambiar la perspectiva personal dentro de esas relaciones [*aprendizaje de destrezas comunicacionales*]. También conversamos en relación con su madre, en cuanto a que no podía lograr que dejara un poco el alcohol porque es una mujer alcohólica; sin embargo le hicimos notar que habíamos visto que cuando sabía que la chiquita actuaba, la abuela aparecía por el lugar sobria, primero dando rondas, se acercaba a mirar a la puerta del taller y luego iba al parque donde habitualmente armamos el escenario [*reconocimiento y aprecio de avances y cambios en los otros*].

Anita ya participa de todas las actividades que realiza el taller de teatro y mejoró su lenguaje. El vínculo con la mamá mejoró y también la situación con una hermana mayor, quien se sumó al taller de actuación. La madre colabora con nosotros cuando tenemos alguna actividad o realizamos paseos, por la noche cuando regresa de su trabajo se acerca y nos

pregunta cómo actuar ante situaciones nuevas que se le presentan. Cuando termina el taller mientras espera a su mamá, Anita y otros niños colaboran acompañando y ayudando en las tareas del Centro [*enriquecimiento del tejido social, inclusión, pertenencia, participación y solidaridad*].

Es decir, se ven muchas transformaciones, no va a ser total porque es demasiado, pero sí hemos notado cambios muy interesantes. Es muy importante que tenga a la mamá como recurso, que la abuela haya salido de su aislamiento y esté conectada.

En este ejemplo destacamos el inicio y desarrollo de ciclos generativos apoyados en el desarrollo de recursos no activos que la operadora es capaz de reconocer, apreciar y movilizar creando contextos adecuados. Reconoce la dificultad pero no enfatiza los déficits de Anita, su madre y su abuela. A medida que el proceso avanza la operadora apoya la expansión de estos recursos, el fortalecimiento de las personas, las relaciones y la trama social. Promueve nuevos aprendizajes a partir de los conocimientos que las personas tienen, el reconocimiento recíproco de los distintos participantes, su inclusión y adhesión en este proceso. Se pueden identificar nuevos saberes y procesos en el diálogo implementados por la operadora y las participantes.

*Nuevas ecologías sociales frente a problemas de violencia y tutela. Sistemas mediadores, un diálogo entre grupos de padres, hijos y otros sistemas involucrados en la tutela de los hijos*⁵

Un equipo de Brasil trabaja con familias en situaciones de violencia entre padres e hijos, derivadas por el Consejo Tutelar Casa Verde, en un suburbio de la ciudad de San Pablo (Loseviviene, Alves, Aires, Marioni, Perez 2010).

De un modo general quienes concurrían al Consejo Tutelar eran una madre, o un padre o ambos, llevando quejas en relación con las actitudes del hijo/a adolescente, como incumplimiento de horarios, desobediencia de las reglas familiares básicas, inasistencia a clases y hasta uso de drogas. Los padres se sentían impotentes y desautorizados, y los/as hijos/as reclamaban más libertad y mayor poder de decisión en sus elecciones, estableciéndose una dinámica de conflicto, confrontación y crisis familiar. En este período evolutivo de transformación bio-socio-cultural tienen lugar importantes transformaciones de la identidad, la sexualidad y la individuación que pueden orientarse hacia un cambio productivo o a la pérdida de control, a la agresión física y verbal, culminando en el abandono de la casa por parte de los/as hijos/as o una expulsión por parte de los padres. En ambos casos los adolescentes terminaban en la casa de tutela. La única solución que se planteaba para estas familias era una separación prematura en la que los padres –frustrados e impotentes para modificar el comportamiento de adolescentes delincuentes o emocionalmente perturbados– desistían de sus responsabilidades dejando el control en manos de las autoridades externas.

En este contexto la propuesta del equipo a cargo del proyecto es trabajar con los grupos de padres o responsables y sus hijos buscando desarrollar nuevos recursos: negociaciones posibles, ajustes graduales y concesiones que faciliten una transición productiva. Para ello construyen una nueva ecología social que vincula a las distintas instancias involucradas: las familias y los adolescentes, el consejo tutelar, las escuelas y los diversos centros sociales, entre otros; trabajan en las interfases. Generan así un nuevo flujo continuo de información que promueve nuevas formas de percibir y redefinir hechos y sentimientos. Organizan la tarea con el modelo de sistemas mediadores y los principios de los nuevos paradigmas, promoviendo el desarrollo del hábito de conversar sobre las situaciones cotidianas, que los participantes identifiquen sus propios recursos, busquen alternativas,

⁵ El modelo fue desarrollado luego de un seminario de formación desarrollado previamente.

redefinan sus puntos de vista y consideren otros, y sostengan conversaciones en las que se valoren los logros y sentimientos propios y de los otros.

El diseño consta de siete encuentros quincenales con temas específicos orientados a construir mejores conversaciones y ajustados a principios generativos transversales a todos los encuentros: 1) calidad del recibimiento, cuidado de la adhesión de los participantes, círculos de escucha, elaboración y reflexión por grupos etarios y luego incluyendo a todos los participantes en un círculo amplio, orientados a mantener la dinámica de esta ecología social, iniciar ciclos generativos y crear nuevos recursos para afrontar las diferencias, después trabajan en su puesta en acto; 2) en la estructura de cada encuentro se cuida especialmente la calidad del diálogo marcando el empoderamiento, la reflexión, la generación de recursos, la apreciación, la inclusión y el aprendizaje desde la apertura hasta el cierre. Por ejemplo, la dinámica incluye saberes, distintos tipos de diálogos y preguntas generativas como éstas; en la apertura: ¿cómo es estar aquí de nuevo? ¿qué rescataste del encuentro anterior; en el cierre: ¿qué se llevan? ¿qué fue diferente? ¿cómo piensan aplicarlo?

Este proceso por el que las familias transitan construye nuevas **matrices generativas** que los coordinadores denominan construcción de una “caja de herramientas” para convivir con las diferencias, sostener buenas conversaciones y afrontar el desarrollo familiar con mejores recursos y coordinaciones entre los involucrados. Para ello utilizan preguntas específicas, por ejemplo ¿qué puedo hacer para tener una buena conversación?, construyendo un contexto favorable para el aprendizaje de nuevos lenguajes y el desarrollo de recursos, habilidades y competencias para lidiar con las situaciones de crisis y crear alternativas. En cada encuentro se valora la acción de cada uno de los participantes y cada uno de los grupos.

La utilización de sistemas mediadores como ecología social favorece la integración de padres e hijos y los ayuda a construir plataformas para resolver conflictos, crear posibilidades, transformar la relación y la organización del sistema familiar con el compromiso y participación de los sistemas involucrados.

Intervención psicosocial generativa

Se trata de una intervención psicosocial con una joven de veintisiete años que vive en un pueblo colombiano estratégicamente ubicado que fue arrasado varias veces por la guerrilla y los paramilitares. Los pobladores abandonaron el pueblo por un tiempo para luego regresar porque consideraban que ése era su lugar. La operadora supervisa su trabajo con una profesora que la entrena en el uso del modelo generativo. En oportunidad del *V Seminario Internacional de Familia, Educación y Cambio* me comenta con agradecimiento los resultados que ha obtenido mediante el uso de preguntas generativas.

Refiere que la joven le contó que cuando tenía trece años fue interceptada por miembros de una de las fuerzas en conflicto. Éstos le ordenaron que se arrodillara, como ella no obedeció la orden fue golpeada y violada por tres hombres y una mujer que portaba un fusil. En ese punto del relato la operadora le preguntó ¿Qué hizo que para ti fuera importante no arrodillarte? La respuesta de la joven fue “No me arrodillé para preservar mi dignidad”. Las preguntas generativas relacionadas con la importancia de preservar su dignidad siguieron y el resultado fue que la joven recuperó una visión positiva de sí misma, de su integridad y de sus posibilidades, que comenzó a utilizar para organizar su vida y su relación de pareja.

Esta respuesta y este proceso se convirtieron en una plataforma para el trabajo que la operadora y la joven realizan para que pueda tener una vida productiva, sentirse bien respecto de sí misma y superar las secuelas que aún perduran por aquella situación (Fried Schnitman 2002b).

Enfoques generativos y expansión de contextos de vida

Los enfoques generativos utilizan los recursos de los participantes, sus valores y habilidades para afrontar dificultades y/o desafíos e innovar. Ayudan a las personas, familias o grupos sociales a desplazarse desde una mirada centrada en los problemas hacia otra que atiende a la posibilidad, se aleja del déficit y trabaja con un marco positivo basado en los recursos, el aprendizaje y la creatividad.

La perspectiva generativa se basa en principios epistemológicos y teóricos que incluyen la construcción social del conocimiento, la inteligibilidad y el sentido. Trabaja con una lógica de la posibilidad –orden y desorden; eco-auto-organización y auto-eco-organización de los sistemas–, la complejidad –estrategia compleja; subjetividad y relaciones–, la dimensión creativa, una subjetividad proactiva, las identidades y recursos emergentes.

El enfoque generativo se centra en aquello que los participantes en una situación problemática o de conflicto puedan construir creando posibilidades inéditas, y en la exploración activa de las zonas de contacto y los enlaces como nuevos territorios en el diálogo. Se focaliza en la capacidad del diálogo para construir intersecciones –entretejer o negociar un camino entre las múltiples opciones posibles– y para poner en circulación las nuevas posibilidades.

El trabajo con el potencial generativo del diálogo reconfigura el lugar de los participantes expandiendo el proceso desde una exploración centrada en el déficit hacia la creación de un campo de nuevas posibilidades.

En situaciones conflictivas denominamos afrontamiento al diseño e implementación de procedimientos necesarios para abordarlas adecuadamente, con la aspiración de que resulten efectivos. El afrontamiento es una de las formas de coordinación social que requiere disposición de las personas a trabajar con otros. Implica que las personas puedan vincularse entre sí, escuchar lo que cada uno puede aportar, clarificar contextos y propósitos, poner el foco en los temas a resolver, expresarlos de manera adecuada y construir posibilidades que promuevan recursos para acciones específicas. Abarca la elaboración de supuestos y sistemas explicativos alternativos, la construcción de conversaciones productivas, la colaboración y la coordinación entre los involucrados, con un foco en la resolución del conflicto o crisis en curso (Fried Schnitman 2005a-b-c-d, 2011).

Referencias bibliográficas

- Bajtín, Mijail. 2009. *Estética de la creación verbal*. México: Siglo XXI.
- Beavin Bavelas, Jane, Dan McGee, Bruce Phillips y Robin Routledge. 2003. “Microanálisis de la comunicación en psicoterapia”. *Sistemas Familiares* 19 (1-2): 23-41.
- Deleuze, Giles. 1995. *Negotiations. 1972-1990*. Nueva York: Columbia University Press. Trad. Martin Joughin. (Trabajo original publicado en 1990.)
- Foerster, Heinz von. 1994. “Visión y conocimiento: disfunciones de segundo orden”. En *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad.*, editado por Dora Fried Schnitman, 91-113. Buenos Aires-Barcelona-México: Editorial Paidós.
- Foerster, Heinz von. 1960. “On self-organizing systems and their environment”. En *Self-Organizing Systems*, editado por M.C. Yovits y S. Cameron. Londres: Pergamon Press.
- Fried Schnitman, Dora. 2011a. “Afrontamiento generativo de crisis y conflictos en organizaciones”. *Persona* (14): 11-40.

- Fried Schnitman, Dora. 2011b. "Processo generativo e práticas dialógicas". *Nova Perspectiva Sistêmica* 20 (41): 9-34.
- Fried Schnitman, Dora. 2010a. "Procesos generativos en el diálogo: complejidad, emergencia y auto-organización". *Revista Pensando la Complejidad VIII*, enero-junio. *Plumilla Educativa* (7), 2012: 61-73.
- Fried Schnitman, Dora. 2010b. "Perspectiva generativa en la gestión de conflictos sociales". *Revista de Estudios Sociales* (36): 51-63.
- Fried Schnitman, Dora. 2009. "Diálogos generativos e indagación apreciativa: perspectivas y herramientas para el diálogo en/entre organizaciones". En *Coconstruyendo el espacio de la cooperación internacional: evidencias de la evolución en el vínculo academia-OSC*, coordinado por Beatriz Schmukler, 49-85. México: Instituto de Investigaciones José María Luis Mora.
- Fried Schnitman, Dora. 2008a. "Diálogos generativos y su aplicación a organizaciones". *Psicología Organizacional Humana*, 1 (1): 101-115.
- Fried Schnitman, Dora. 2008b. "Diálogos generativos". En *Diálogos Apreciativos: el socioconstruccionismo en acción*, compilado por Gabriela Rodríguez Fernández, 17-48. País Vasco-Madrid: Instituto Internacional de Sociología Jurídica Oñati-Editorial Dykinson.
- Fried Schnitman, Dora. 2008c. "Generative inquiry in therapy: from problems to creativity". En *Meaning in Action. Constructions, Narratives and Representations*, editado por T. Sungiman, Kenneth J. Gergen, W. Wagner, Y. Yamada, 73-95. Japan: Springer.
- Fried Schnitman, Dora. 2008d. "Questionário generativo em terapia". *Pensando Famílias* 12 (1): 11-26.
- Fried Schnitman, Dora. 2006. "Diálogos generativos". *Pensando Famílias*, 10 (2): 25-54.
- Fried Schnitman, Dora. 2005a. "Afrontamiento de crisis y conflictos: una perspectiva generativa". *Sistemas Familiares*, 21 (1-2): 98-118.
- Fried Schnitman, Dora. 2005b. "Conflicto y terapia: instrumentos generativos". En *Terapia familiar sistémica, experiencias, saberes y conocimientos*, compilado por Patricia Estrada y Arturo Posada 185-226. Medellín: Editorial UPB.
- Fried Schnitman, Dora y Jorge Schnitman. 2005c. "Nuevos paradigmas, comunicación y resolución de conflictos". En *La trama de papel. Sobre el proceso de mediación, los conflictos y la mediación penal*, compilado por Patricia Aréchaga, Florencia Brandoni y Matilde Grisolia, 43-57. Buenos Aires: Galerna.
- Fried Schnitman, Dora. 2005d. "Guía práctica para el afrontamiento de crisis y conflictos". *Sistemas Familiares*, 21 (1-2): 144-150.
- Fried Schnitman, Dora. 2004a. "Enfoque sistémico en familias". *Família e Comunidade*, 1 (1): 69-82. [Publicación del Programa de Estudos Pós-Graduados em Psicologia Clínica, PUC-SP, Brasil.]
- Fried Schnitman, Dora. 2004b. "Perspectivas e instrumentos generativos en psicoterapia". *Sistemas Familiares* 20 (3): 67-85.
- Fried Schnitman, Dora. 2004c. "Un paradigma generativo para la psicología y la clínica". En *Actas del VI Congreso Latinoamericano y XVII Nacional de Estudiantes de Psicología "El panorama de la Psicología en Latinoamérica"*. Bogotá: ANEPSI.
- Fried Schnitman, Dora. 2004d. "Generative instruments of CMM". *Human Systems: The Journal of Systemic Consultation & Management*, 15 (1-3): 153-164. Número especial: W. B. Pearce y J. Kearney (Eds. Invitados), "CMM: Extensions and Applications".
- Fried Schnitman, Dora. 2003. "Redes y sistemas". *Sistemas Familiares*, 19 (3): 27-38.
- Fried Schnitman, Dora. 2002e. "Perspectivas y prácticas transformativas en el manejo de conflictos". *Sistemas Familiares*, 18 (1-2): 101-114.

- Fried Schnitman, Dora. 2002b. "Introduction. Science, culture and subjectivity". En *New Paradigms, Culture and Subjectivity*, editado por Dora Fried Schnitman y Jorge Schnitman, 1-17. Cresskil, NJ: Hampton Press.
- Fried Schnitman, Dora. 2002c. "New paradigms, new practices". En *New Paradigms, Culture and Subjectivity*, editado por Dora Fried Schnitman y Jorge Schnitman, 345-354. Cresskil, NJ: Hampton Press.
- Fried Schnitman, Dora. 2002d. "Metaphores of systemic change". En *New Paradigms, Culture and Subjectivity*, editado por Dora Fried Schnitman y Jorge Schnitman, 287-300. Cresskil, NJ: Hampton Press.
- Fried Schnitman, Dora. 1999. "Navegando en un círculo de diálogos". *Sistemas Familiares* 15 (2): 43-53.
- Fried Schnitman, Dora. 1996. "Between the extant and the possible". *Journal of Constructivist Psychology*, 9 (4): 263-282.
- Fried Schnitman, Dora. 1995. "Hacia una terapia de lo emergente: construcción, complejidad, novedad". En *La terapia como construcción social*, compilado por Sheila McNamee y Kenneth J. Gergen, 253-274. Barcelona-Buenos Aires-México: Editorial Paidós.
- Fried Schnitman, Dora. 1994. *Nuevos Paradigmas, Cultura y Subjetividad*. Buenos Aires-Barcelona-México: Editorial Paidós.
- Fried Schnitman, Dora. 1983. *Cultural Issues in Family Therapy: A Systemic Model*. Tesis Doctoral presentada a Wright Institute Graduate School, Berkeley, California.
- Fried Schnitman, Dora y Mario Rodríguez-Mena García. 2012. "Afrontamiento generativo y desarrollo comunitario". En *La transdisciplina y el desarrollo humano*, editado por la División Académica de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de México.
- Fried Schnitman, Dora y Jorge Schnitman. 2000a. "La resolución alternativa de conflictos: un enfoque generativo". En *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y prácticas*, compilado por Dora Fried Schnitman, 133-158. Buenos Aires-Barcelona-México-Santiago-Montevideo: Granica.
- Fried Schnitman, Dora y Jorge Schnitman. 2000b. "Contextos, instrumentos y estrategias generativas". En *Resolución de conflictos. Nuevos diseños, nuevos contextos*, compilado por Dora Fried Schnitman y Jorge Schnitman, 331-362. Buenos Aires-Barcelona-México-Santiago-Montevideo: Granica.
- Fried Schnitman, Dora y Jorge Schnitman. 1998. "Reflexive models and dialogic learning". *Human Systems: The Journal of Systemic Consultation & Management*, 9 (2): 139-154.
- Gergen, Kenneth J. 2009. *Relational Being. Beyond Self and Community*. New York: Oxford University Press.
- Gergen, Kenneth J. 1996. *Realidades y relaciones*. Buenos Aires: Paidós.
- Guattari, Félix. 1994. "El nuevo paradigma estético". En *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad.*, editado por Dora Fried Schnitman, 185-204. Buenos Aires-Barcelona-México: Editorial Paidós.
- Guattari, Félix. 1989. *Las tres ecologías*. Valencia: Pre-Textos.
- Loseviviene, I.A., L.F. Alves, R.L. Aires, M.R. Marionni, V. Perez y V.Daou. 2010. "Sistemas mediadores: um diálogo entre grupo de pais e grupo de filhos". *Nova Perspectiva Sistêmica* 19 (37).
- Morin, Edgar. 1994a. "Epistemología de la complejidad". En *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad*, editado por Dora Fried Schnitman, 421-442. Buenos Aires-Barcelona-México: Editorial Paidós.

- Morin, Edgar. 1994b. "La noción de sujeto". En *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad*, editado por Dora Fried Schnitman, 67-854. Buenos Aires-Barcelona-México: Editorial Paidós.
- Morin, Edgar. 1990. *Introduction à la pensée complexe*. París: E.S.F.
- Morson, Gary Saul y Caryl Emerson. 1990. *Mikhail Bakhtin. Creation of Prosaics*. Stanford: Stanford University Press.
- Pearce, W. Barnett. 2001. "Introducción a la teoría del Manejo Coordinado del Significado". *Sistemas Familiares* 17 (2): 5-16.
- Pearce, W. Barnett. 1993. "Achieving dialogue with 'the other' in the postmodern world". En *Beyond Agendas: New Directions in Communication Research*, editado por Philip Gaunt, 59-74. Westport, CT: Greenwood Press.
- Pearce, W. Barnett. 1989. *Communication and the Human Condition*. Carbondale and Edwardsville: Southern Illinois University Press.
- Prigogine, Ilya. 1994a. "De los relojes a las nubes". En *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad*, editado por Dora Fried Schnitman, 395-413. Buenos Aires-Barcelona-México: Editorial Paidós.
- Prigogine, Ilya. 1994b. "¿El fin de la ciencia?". En *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad*, editado por Dora Fried Schnitman, 37-60. Buenos Aires-Barcelona-México: Editorial Paidós.
- Prigogine, Ilya. 1984. *Order out of Chaos*. Toronto-New York-London-Sidney: Bantam Books.
- Prigogine, Ilya e Isabelle Stengers. 1979. *La nouvelle alliance: Metamorphose de la science*. París: Editions Gallimard.
- Seikkula, Jaakko. 2011. Comunicación personal. Seminario-taller "Construcción de sentido en diálogos con múltiples actores: palabras, emociones, gestos, experiencias corporizadas, silencios...". Fundación Interfas, 14-15 abril.
- Seikkula, Jaakko y Tom Erik Arnkil 2006. *Dialogical Meetings in Social Networks*. London: Karnac Books.
- Shotter, John. 2001. *Realidades conversacionales. La construcción de la vida a través del lenguaje*. Buenos Aires: Amorrortu/editores.