

La técnica de la reformulación

Consiste en la emisión de un tipo de parafraseo, en el que se repite la idea más significativa de lo expresado por la parte, tratando de eliminar la carga negativa (ataques personales, descalificaciones, lenguaje culpabilizador...) y utilizando un lenguaje asertivo. Por eso suele hablarse de un lenguaje “*blanqueador*”.

Para reformular, cambiamos la palabra o palabras cargadas de agresividad por uno o varios sinónimos que posean una connotación neutra o positiva. Coloquialmente solemos decir que es como si la persona mediadora se convirtiera en un “*filtro de asertividad*” por el que pasa el mensaje, en vez de pasar directamente de emisor a receptor.

Al pasar por ese filtro conseguimos dos efectos: Por un lado, que el emisor se sienta escuchado y comprendido, y por otro, que el receptor no se sienta agredido posibilitando una dinámica positiva de comunicación.

La reformulación es, en definitiva, una comunicación asertiva en el proceso de mediación a través de la cual la persona mediadora busca romper la dinámica “*ataque-defensa*” que cierra la comunicación y conduce a una escalada de la hostilidad.

Las partes relatan su historia desde sus propios encuadres personales (sistemas de creencias, experiencias personales, etc.), siendo estos los que definen tanto sus posiciones como su visión subjetiva del problema. Cuando reformulamos el mensaje de las partes expresamos de otra forma lo que han dicho, permitiendo un reencuadre de la realidad desde un nuevo contexto que ayuda comprender el conflicto desde otra perspectiva. De ahí que hay autores que llamen a esta herramienta reencuadre o reenmarcación.

Para reformular los mensajes de las partes, al igual que cuando realizamos un parafraseo, podemos utilizar algunas estructuras o “coletillas”, tales como:

- ✓ “Si no te he entendido mal...”,
- ✓ “Si te entiendo bien...”,
- ✓ “Parece que te sientes...”,
- ✓ “Suena como si...”,
- ✓ “(resumen de la situación) + ¿es así?/ ¿no es así?/ ¿me equivoco?”



-Ejemplo (conflicto entre amigos)-

Parte A. *¡Siempre hace lo mismo! Tiene que ser el centro de atención estemos con quién estemos.*

Mediador: *Te sientes desplazada en las conversaciones y te gustaría que la otra persona se diera cuenta de que necesitas participar más.*

Parte B. *¡Es un/a mentiroso/a! ¡Y siempre tiene que ir de mártir! Si no abre la boca tendré que ser yo quien hable con la gente.*

Mediador: *Según parece no estás de acuerdo con lo que dice, ya que consideras que si ella participara más en la conversación tú no te verías en la necesidad de intervenir tanto.*

