

Artículo entregado:

20 - 07 - 2013

Artículo aprobado:

22 - 09 - 2013

La experiencia conversacional apreciativa: una estrategia de creación de escenarios para el desarrollo humano de los jóvenes

Olga Lucía Romero Romero*

Resumen

En este artículo se desarrolla una propuesta sobre la construcción de espacios de conversación, con base en la perspectiva sistémica y el construccionismo social que permiten establecer formas apreciativas de comunicación, orientadas a descubrir los recursos y potencialidades de los jóvenes, para contribuir al proceso de formación humana.

Abstract

This article develops a proposal for the construction of spaces for conversation, based on a systems perspective and social constructionism appreciative to establish ways of communication, aimed to discover the resources and potential of young people to contribute to the training human.

* Magíster en intervención en sistemas humanos y coordinadora de las prácticas profesionales y trabajadores sociales de la corporación Universitaria Minuto de Dios. Correo electrónico: romero.olgalucia@gmail.com

Palabras clave:

perspectiva sistémica, construccionismo social, intervención en grupos sociales, diálogo.

Key words:

systemic perspective, social constructionism, social group intervention, dialogue.

Introducción

Esta reflexión se desarrolla desde una perspectiva epistemológica sistémica y construccionista social (Cooperrider, Barrett & Srivastva, 1995), relacionada con la práctica de intervención en grupos sociales, en tanto que fuente de conocimiento (Schön, 2003; Anderson, 1999). Tomar como horizonte de sentido el enfoque apreciativo, así como abordar las realidades sociales que se construyen mediante el lenguaje y el diálogo, está sustentado en la idea de que las personas pueden crear, a partir de ello, nuevas formas y posibilidades de vida que faciliten sostener relaciones enriquecedoras, construir diferentes realidades y nuevos mundos posibles.

Desde una mirada social, considero novedoso involucrar las ideas del enfoque apreciativo (Lang & MacAdam, 2000) en la construcción de escenarios de intervención y reflexión, que les permita a los jóvenes encontrar espacios de polifonía, mediante prácticas reflexivas en las que los interventores sistémicos identifiquemos diferentes formas de trabajo que pueden ser útiles en los diversos contextos de trabajo con ellos.

Primavera (2008), considera que los contextos y nuestras historias las construimos e interpretamos de acuerdo con la subjetividad situada en el mundo histórico y contingente, lo cual señala que los significados del mundo no son unívocos, son diálogos polifónicos, con muchas voces y muchos significados.

Con base en lo anterior, nos adentramos en el mundo del discurso, dando inicio al proceso de construcción intersubjetiva; esfuerzo que se encuentra entrelazado con procesos de intercambio social, con la historia y la cultura; procesos que se ponen en marcha y tienden a avanzar hacia la resignificación y deconstrucción comprensiva del lenguaje (2001).

En este sentido, la adecuación de cualquier palabra, para representar la realidad tal como es, resulta ser una cuestión de convención y acuerdos sociales superpuestos, es así como, los términos no son descripciones de los acontecimientos, simplemente, son modos locales de hablar que se utilizan para coordinar relaciones entre la gente en el seno de su entorno (Gergen, 1996).

En la propuesta que se hace en este artículo se parte de que *“la dimensión constructivista y sistémica propone la unión de ambas partes en una conjunción global y totalizante, destruyendo la creencia de que el profesional puede mantener una posición distante y neutral, postulando que el observador está involucrado en el acto de observación, tiñendo con su ojo el objeto a explorar y más cuando su objeto de estudio es un ser humano con el cual interacciona”* (Onnis, 1997, p.11).

En este marco, el enfoque apreciativo realiza una profunda crítica a la proliferación del lenguaje del déficit, y no solo cuestiona los problemas sociales, ideológicos, literarios y, en general, del conocimiento, sino que también denuncia sus consecuencias opresivas y las prácticas de distanciamiento y de degradación a las que invita (Gergen, 1996).

El enfoque apreciativo

El enfoque apreciativo como concepto, Cooperrider, Whitney y Stavos (2008) ofrece una perspectiva de análisis, al decir que *“ha sido descrito como una metodología que toma la idea de la construcción social de la realidad, mirando hacia el lugar más positivo del sistema, haciendo énfasis en las metáforas, las narrativas, el lenguaje y sobre todo del potencial como una forma de teoría generativa”* (2008, p. 43).

El enfoque apreciativo se puede entender también como un paradigma de pensamiento, una teoría, un marco conceptual, una aproximación (Gergen, 2000) que busca aprendizajes y creatividad dentro del sistema, y no solo identificar el déficit; dicha perspectiva es útil para cambiar el enfoque tradicional que se orienta a resolver problemas sobre lo que está mal; pues, este enfoque rescata lo que está bien dentro de un sistema, sustenta el éxito, como una fuerza vital que se centra en lo que se está haciendo bien, en aras de un futuro imaginado que permita construir lo esperado, utilizando las realidades vitales como metáforas que guían el sistema (Lang & MacAdam, 2008).

El enfoque apreciativo es una teoría que refuerza la idea de que la mente se mueve por el mundo de manera generativa, rescatando imágenes de lo posible, en lugar de escenas de

desolación. Esta idea permite encontrar lo generativo en lugar de las imágenes destructivas y pretende, entonces, encontrar los futuros que imaginamos, aprovechando que en el cuestionamiento de las creencias más profundas suele aparecer una carga emocional muy significativa (Bohm, 1997, p. 31).

Lo anterior, no implica desconocer lo que es negativo, se trata de poner el foco en lo mejor, en lo positivo y lo creativo para construir futuros más positivos; por lo tanto, más que una técnica que sirve para arreglar cosas, el enfoque desde una interpretación apreciativa requiere de un sistema que tenga un propósito permanente de aprender, creer y generar cambios.

Cooperrider y Srivastva mencionan que el enfoque apreciativo asume la realidad como una construcción social y como un producto de la imaginación (1987), lo cual invita a interrogarse sobre la pertinencia y bondades del enfoque en la búsqueda de transformar y potenciar posibilidades.

El sentido de lo apreciativo, según Peter Lang (2000a), parte del principio de que vivimos en el lenguaje, construimos el mundo en que vivimos a través de este, dando cabida a que las palabras creen magníficos y misteriosos mundos; ahora bien, en las prácticas de intervención, esto se puede hacer evidente en lo que las personas saben hacer bien cuando expresan sus talentos y valores, también mediados por los diferentes lenguajes.

A partir de lo anterior, surge el lenguaje apreciativo pertinente en la construcción de lo estético, lo significativo y lo que

valoramos en nuestras vidas y contextos, comprendiendo que el *ojo apreciativo* consiste en tener la capacidad de entender y aprender lo que, según Lang y MacAdam (2000b), es *lo que es* en lugar de lo que *no es*, dejando afuera todas las imperfecciones aparentes para resaltar aquello que tiene valor fundamental.

Es claro que este lenguaje nos ayuda a explorar, más allá de lo que ya sabemos, lo que significa extender nuestra visión para incluir lo posible, expandiendo la visión del mundo racional en la búsqueda del futuro deseado, ayudados de emociones positivas para asumir mayores compromisos, a pesar de los inconvenientes y temores propios que genera el cambio (Margulis, 2008).

En este sentido el lenguaje apreciativo permite crear una visualización de los sueños, de esperanzas, de posibilidades y optimismo, permitiendo creer en la belleza del ser humano, en la construcción de la experiencia humana (Packman, 1996), en la magnífica riqueza de sus recursos, en la posibilidad de movimiento del hombre y en la facultad que tiene de responsabilizarse de su vida y de soñar, creando mundos con posibilidades fascinantes.

En el enfoque apreciativo, la intervención encuentra una red inagotable de recursos existentes en todo el sistema, ya que no existen incompatibilidades o diferencias irreconciliables, tan solo diferencias, las cuales pueden hacer al sistema más poderoso, sinérgico y viable en el futuro.

Principios básicos del enfoque apreciativo

Este enfoque tiene como principios básicos que es a) construccionista, b) simultáneo, c) positivo, d) poético y e) anticipatorio (Cooperrider & Srivastva, 1987).

El principio construccionista advierte la valoración del poder del lenguaje y los discursos, para crear nuestro sentido de realidad, de verdad, de lo bueno y de lo posible, con el que se cuestionan, incluso, las verdades que parecen absolutas, de modo que se abre la posibilidad de buscar alternativas que amplían la generación de nuevo conocimiento.

El principio de simultaneidad, que se deriva del anterior, establece que la exploración y el cambio no son momentos separados, sino simultáneos, ya que desde las primeras preguntas exploratorias que se realizan durante una entrevista, por ejemplo, se encuentran implícitas las semillas de cambio.

El principio positivo supone, para el construccionismo, que incluso la pregunta más inocente, produce cambio, aunque este sea representado por el diálogo, la risa, el aburrimiento, la atención, entre otros. Por medio de la utilización de preguntas apreciativas, es posible generar nuevas imágenes del futuro evocadas por lo mejor del pasado y del presente.

El principio poético se basa en la metáfora de que los sistemas humanos se parecen más a un libro abierto que a una máquina, puesto que son susceptibles a múltiples interpretaciones y a ser descritos desde múltiples metáforas. El principio poético hace una invitación a la reconsideración de los objetivos y a la focalización en cualquier exploración en el dominio del manejo del cambio.

El principio anticipatorio parte de que la imaginación colectiva y los discursos sobre el futuro se constituyen en las herramientas más valiosas para generar un cambio constructivo. Uno de los teoremas básicos del punto de vista anticipatorio es que la imagen del futuro es la que realmente guía lo que debería ser llamado la conducta actual de cualquier sistema.

En ese sentido, de acuerdo con Bushe (1998), dentro de un sistema, una institución, por ejemplo, cuando las personas se sientan a conversar, lo hace sobre eventos pasados que usan para justificar las interpretaciones y juicios de los sucesos del momento. Estas historias consiguen, con el tiempo, constituirse con tal veracidad que, a través de ellas, se modulan las posibilidades del sistema, de modo que terminan demarcando los límites de lo que es y puede ser el sistema.

Según Bushe (1995), la clave de este proceso está en las historias y en la vía en la que estas se comunican a otros al interior del sistema. Por esto, el impacto de escuchar al otro narrando experiencias de triunfos pasados, que han sido, de alguna manera experiencias de todos como unidad-sistema, perturba la dinámica preestablecida e invita a buscar, con mucha curiosidad, esas historias positivas que promuevan una imagen afirmativa del sistema como todo y de cada una como parte de él.

Bushe afirma que, dado lo anterior, el entrevistador no es solamente quien transcribe lo que el entrevistado dice, a modo de periodista, más bien, su función se acerca más al arte del escritor literario, que llena de exquisito lenguaje su narración para deleitar a quien lo lee (1995). Continuando con la metáfora del diálogo interior, la escritura que se basa en la conversación pasa a ser una construcción colectiva que acoge las múltiples voces que matizan con grandes historias

la narración, puesto que,

La conversación es uno de los aspectos más importantes de la vida. Mantenemos una conversación constante con los otros y con nosotros mismos. A través de la conversación formamos y reformamos nuestras experiencias vitales; creamos y recreamos nuestra manera de dar sentido y entender; construimos y reconstruimos nuestras realidades y a nosotros mismos. Algunas conversaciones aumentan las posibilidades; otras las disminuyen. Cuando las posibilidades aumentan tenemos una sensación de acción creadora (Anderson, 1999, p.21).

Al respecto, Boscolo señala que el lenguaje optimista determina la creación de posibilidades, mientras que uno pesimista construye dificultades crónicas y problemas insuperables (2001). Esto sugiere entonces una conexión entre la postura de optimismo y la capacidad para resolver problemas, lo cual, nuevamente, se sustenta en el lenguaje como constructor de una realidad particular.

Para los autores que rescatan el lenguaje apreciativo, la imagen positiva se relaciona de manera íntima con la acción positiva, a modo de profecía. Así pues, tesis, como la de Cooperrider, afirman que las organizaciones humanas exhiben una tendencia observable y automática a evolucionar en la dirección de las imágenes positivas, anticipatorias del futuro (1995), así como las plantas se inclinan en búsqueda de la luz del sol.

Según Cooperrider, la imagen positiva construye acciones positivas al reconocer la *posibilidad* que tiene el hombre (persona) de construir su realidad y reconstruirla (1987). Resalto la palabra posibilidad, ya que el hombre es retado a reformular sus realidades, a salir de lo que no funciona a lo que sí funciona.

Cooperrider afirma que todos los grupos tienen imágenes positivas de sí mismos que subyacen o están por debajo de sus procesos organizacionales, además tienen una tendencia natural a evolucionar hacia esas imágenes más positivas mantenidas

por sus miembros; sin embargo, estas imágenes se ocultan tras el discurso predominante que usualmente se caracteriza por el déficit (1987).

Con base en estas ideas, la mayor dificultad de los sistemas y de las personas es la falta de proyección, y es en ese momento cuando la indagación apreciativa aplica, ya que esta permite que emerjan posibilidades creadoras y de futuro. Con esta tesis hago una conexión con el pensamiento positivo de Federico Varona, quien afirma que la realidad es que el pensamiento positivo es mucho más complejo y profundo que el optimismo (2003, p.23).

Ludema, afirma que la esperanza es la fuente de toda la historia y cultura humana; se puede ver en cada momento de nuestra existencia, puesto que cada creación humana (idea, relación, acción), que en la superficie parece ser una respuesta mundana a las vicisitudes de la vida cotidiana, es en efecto una valiente proclamación y anuncio de un futuro deseado, un testimonio viviente del poder generativo de la esperanza (2001).

El principal presupuesto de la exploración apreciativa es que en toda organización algo funciona bien y que el cambio se puede lograr a través de la identificación de esto que funciona y del análisis de cómo hacer más de lo que funciona. El principio de la pregunta apreciativa es que es un proceso generativo, eso significa que, constantemente, se dirige a un blanco y se crea y recrea por la gente que la utiliza (Quijano, 2001).

Las preguntas que hacemos determinan lo que encontramos, representan las semillas del cambio, es decir que las cosas sobre las cuales las personas descubren, aprenden e inspiran las acciones están implícitas desde la primera pregunta y en el lenguaje que utilizamos. El acto de hacer preguntas influye en las personas, grupos y comunidades. Si se pregunta dentro del marco de los problemas, se focaliza en lo que está mal. Si se pregunta acerca de lo que funciona bien, se puede construir más; pues estas preguntas son como vehículos de luz. Las preguntas apreciativas crean puentes y minimizan las respuestas defensivas (Roselli, 2001), con estas se crece hacia una imagen positiva del futuro, y son generativas, ya que se invita a una nueva cara de la vida.

Las palabras crean realidades y mundos posibles. El lenguaje es un asunto moral, puede sanar o destruir, inspirar o inhabilitar, nos debilita moral, física y emocionalmente. Las palabras positivas fortalecen y potencian lo que se quiere lograr. Mover comunidades requiere pasar del lenguaje del déficit al de posibilidades y esperanzas, posibilitando nuevas imágenes y relaciones de cooperación poderosa y transformadora de realidades y catalizadoras del déficit, influenciando el futuro y posibilitando aspiraciones que dan vida a los sistemas.

Las historias positivas modelan identidades y conexiones positivas. Las personas organizan sus experiencias a través de sus historias; las identidades

se construyen socialmente, a través del intercambio de historias y estas cambian. Necesitamos escuchar y magnificar las historias que hacen visible la grandeza de la que somos capaces. Escuchar de manera respetuosa las historias importantes para los otros constituye relaciones positivas y amplían posibilidades y confianzas.

Teniendo en cuenta que en cada sistema algo funciona bien y que donde enfocamos la atención transformará la realidad, si se coloca el foco en lo que está mal o lo que falta, la tarea será cómo romper esos marcos o filtros a través de los cuales el grupo percibe y crea su realidad (Cooperrider & Whitney, 2008).

Para conseguir este movimiento, en el proceso de la pregunta apreciativa, se requiere escoger el asunto crucial, porque es este el que se convierte en una realidad cuando enfocamos nuestra atención, y aquello en lo que nos fijamos es magnificado por dicha atención; por ello, es necesario magnificar algo que valga la pena. La clara definición del asunto es muy importante porque a partir de allí vienen las preguntas para descubrir lo que queremos descubrir.

Las proposiciones provocativas son simbólicas porque tienen significados más allá de las palabras; nos recuerdan lo mejor de las organizaciones y cómo cada una participa creando más de lo mejor. La pregunta apreciativa deriva de historias ya ocurridas, y en esto se diferencia de otros métodos. El uso de las preguntas apreciativas, busca

imágenes nuevas que hacen parte de las aspiraciones más significativas de las personas y las colectividades, en otras palabras lo que determinamos define cómo hablamos y el cómo hablamos determina lo que imaginamos, creamos y logramos, construyendo así la realidad de tipo positivo.

Lang, plantea una idea sobre el lenguaje que surge a partir de las preguntas hechas desde el enfoque apreciativo que me parece muy poderosa, y es que este es mucho más bello y espiritual (citado por Bohm & Peat, 2003), porque desde las conversaciones acerca de las aspiraciones y los sueños se promueve una conversación con el dar, con la energía creadora que brinda nuevas dimensiones de vida (Lang, 2000b).

Considero que esta es una de las premisas que le da mayor fuerza a este enfoque. Unida a la premisa de que los problemas se comprenden como sueños frustrados, me hace ver que este enfoque no busca únicamente resolverlos, sino resignificarlos, invitando a ir más allá, o sea, a potenciar las esperanzas y pasiones (Lang, 2000b).

Según Lang (2000a), las preguntas tienen muchas formas e intenciones; pero, al tener claro el foco y hacer un cambio del problema al sueño, inmediatamente, se visualizan experiencias exitosas que permiten cambiar la realidad y transitar a las posibilidades sobre los obstáculos y las carencias, y es cuando se vivencia y experimenta la construcción de sueños que mueven a la acción.

También se debe tener en cuenta que la postura emocional de las personas está en constante relación con la pregunta, evocando historias relacionadas con esta, lo que da la posibilidad de evidenciar algunas de las habilidades que la persona tiene para sentirse orgullosa. En este sentido, la pregunta apreciativa facilita construir un abanico de posibilidades y oportunidades, basado en su potencial para recuperar historias en las que las cosas han sido mejor, lo cual da la apertura para conversar acerca de estas y para generar nuevas ideas o imágenes, que permitan la construcción del cambio: metáfora generativa.

También es necesario tener en cuenta en el diseño metodológico de una intervención cuáles serían las situaciones o momentos en los que el enfoque apreciativo tiene mayor utilidad, pues Bushe (1998) afirma que es necesario tener

cautela con su uso, de modo que puede ser de robusta utilidad en el momento correcto y en el lugar correcto, dado que, desde un punto de vista práctico, en los sistemas con mayores resentimientos y dinámicas problemáticas no se tolerará una pregunta apreciativa hasta que se exprese y se atienda el malestar, de manera que se acoja y se valide la indisposición del sistema. Comprendo que las personas deben ser atendidas y validadas antes de explorar sus imágenes, teniendo en cuenta que su malestar bloquea los momentos buenos.

Fases del diseño de intervención con base en el enfoque apreciativo

El diseño de intervención con base en la teoría apreciativa se apoya en las siguientes fases (Cooperrider & Whitney, 2008):

- a. Descubrir: se refiere a identificar las mejores prácticas de comunicación que existen en el sistema, en términos humanos, ecológicos y económicos; pero, especialmente, lo que la gente valora, espera y desea para mejorar; se trata de indagar qué es lo que funciona bien y por qué. En esta, la entrevista y las preguntas apreciativas son el corazón del proceso. La teoría apreciativa cree que el cambio, para ser efectivo, tiene que comenzar por esta fase. Después de realizar la entrevista se hace el análisis del contenido para determinar los temas comunes y las historias inspiradoras. Este análisis se debe hacer en grupo.
- b. Soñar: se utilizan las ideas inspiradoras recogidas en la entrevista para crear nuevas e irresistibles imágenes del sistema de comunicación en la organización y su futuro, generando conversaciones grupales sobre lo bueno, lo mejor y lo posible; consiste en pensar en lo que podría ser desde sus experiencias, formulando proposiciones provocativas con respecto a lo mejor que poseen y a lo que pueden llegar a ser en el futuro. Lo siguiente es validar las proposiciones y evaluarlas mediante valoración de acuerdo con la importancia.

- c. Diseñar: a partir de los mejores momentos del pasado y las ideas inspiradoras, se trata de crear nuevos sistemas y estructuras, de generar proposiciones visionarias reales que permitan diseñar acciones a ejecutar que lleven a cumplir el sueño, sin perder de vista los recursos disponibles y lo que se va a necesitar.
- d. Destino: se trata de ejecutar, poner en acción el sueño; es el camino para la experimentación e innovación. Implica un compromiso personal hacia el cambio, supone establecer prioridades y evaluar la implementación y, así, determinar su éxito.

Habiendo señalado la comprensión de las fases asumidas para la intervención desde el enfoque apreciativo, es menester ahora recoger en este marco teórico, las ideas que inspiran el trabajo con la población de jóvenes.

La noción de jóvenes

Los estudios sociales sobre la juventud constituyen un campo cada vez más importante para entender las dinámicas contemporáneas de nuestras sociedades. A la palabra 'joven' le agregaré algunas características como: rebelde, arriesgado, inquieto, participativo, innovador, ágil, visible y vital, entre otras, que me parecen importantes para construir lo que

entiendo por juventud. Sin embargo, esta idea no es otra cosa que el resultado de diferentes procesos de construcción social, histórica y de contexto, por lo tanto, y a partir de esta experiencia, hoy entiendo el ser joven como un invento, producto de una manera socioculturalmente construida de entender la vida misma.

En esta perspectiva, a los jóvenes pretendo comprenderlos desde sus matices, en los sentidos que orientan sus prácticas, en sus propuestas, en sus renunciaciones, en sus proyectos, en sus sueños y en sus fracasos. En la primera fase de mi reflexión, inicié preguntándome qué es ser joven.

Al procurar respuestas a esta pregunta, me surgieron múltiples ideas e imágenes de lo que considero qué es y qué no es serlo; para esta reflexión me ayudó la afirmación de Reguillo, *"durante siglos decir adolescente, joven, era igual a decir inmadurez, inestabilidad, irresponsabilidad, improductividad; todos esos 'in' señalan una negación, aquella en que se constituía socialmente el ser joven. Hoy ser joven ha invertido su sentido, y está pasando a significar la matriz de un nuevo actor social, de un nuevo valor que se confronta con lo que representó ser viejo: experiencia y memoria"* (2006, p. 30).

Efectivamente, para mí, los jóvenes representan un actor social muy importante de cambio, que desarrollan prácticas de experimentación y que llegan a la cultura con propuestas innovadoras, a veces escandalosas, pero siempre referidos a movilizarse y movilizar sus contextos, lo cual me inspira

para decir que no me puedo referir a los jóvenes de una sola forma, ya que no se caracterizan por ser homogéneos, más allá de las determinantes sociales, y que existen distintas maneras de vivir y construir, simbólicamente y materialmente, la condición social de la juventud.

Pensar que ser joven, más que un estado, es un proceso que se da en el juego entre la edad biológica y la edad social, cultural, económica, política, contextual, histórica, en las que se construyen lenguajes y significados comunes y compartidos, ayuda a comprender que no se trata de una idea única, lo cual la convierte en una noción dinámica, compleja y, por lo tanto, retadora, para el trabajo con ellos, *"es necesario consignar que 'juventud' refiere como algunos conceptos socialmente construidos para cierta clase de otros. Sus desencuentros permiten postular, tal vez una multiculturalidad temporal basada en que los jóvenes son nativos del presente y que cada una de las generaciones que coexisten es resultado de la época en la que se han socializado"* (Margulis, 2009, p. 4).

Idea que este autor complementa afirmando:

Hay distintas maneras de ser joven en el marco de la intensa heterogeneidad que se observa en el plano económico, social y cultural. No existe una única juventud: en la ciudad moderna las juventudes son múltiples, variando en relación a

características de clase, el lugar donde viven y la generación a que pertenecen y, además, a la diversidad, el pluralismo y el estallido cultural de los últimos años se manifiestan privilegiadamente entre los jóvenes que ofrecen un panorama sumamente variado y móvil que abarca sus comportamientos, referencias identitarias, lenguajes y formas de sociabilidad (Margulis, 2009, p. 3).

Con base en estas apreciaciones, encuentro que la idea de la juventud es una construcción social, atravesada por intencionalidades, luchas y asimetrías que deben conocerse en cada situación particular.

La reflexión sobre estas nociones me permite poner en perspectiva los diálogos sostenidos con los jóvenes participantes en la experiencia de investigación-intervención, al reconocer que ser joven es una idea que se ha construido cultural y socialmente, desde la posibilidad de no estar atado a responsabilidades, tanto de índole familiar como laboral; lo que sin duda representa una condición que excluye a muchos de los jóvenes en la práctica.

Pensar las juventudes implica comprender algunas de las problemáticas desde las cuales se les estudia e interviene, entrecruzado por la edad del cuerpo y la forma de vivir (Capra, 1998). Construir el significado del mundo de los jóvenes, exige tener en cuenta la representación de algunas ideas, unos discursos, unas prácticas, que pueden ser transitadas únicamente por los jóvenes.

Para entender el mundo juvenil hay que hacer conciencia del papel que todos jugamos en él y en la seducción que este representa. Martín Barbero, ofrece una clave interesante para entender la situación de las juventudes contemporáneas, *“los jóvenes, no son hoy simplemente la esperanza del futuro, sino el punto de emergencia de una cultura a otra, que rompe tanto con la cultura basada en el saber y la memoria de los ancianos, como en aquella cuyos referentes, aunque movedizos, ligaban los patrones de comportamiento de los jóvenes a los de padres que, con algunas variaciones, recogían y adaptaban los de los abuelos”* (Martín Barbero, 2008, p. 27).

Rossana Reguillo (2006), define a los jóvenes según algunas características, las cuales están representadas en la diversidad de prácticas y actores que vinculan y habitan un territorio, y son testigos de la búsqueda de una sociedad más inclusiva y democrática; ya que, al surgir discursos autoritarios que llaman al control represión y sanción que llegan a poner en riesgo la vida de los jóvenes, estos sienten la emergencia de construir grupos con ideas que los identifiquen y que, al sonar en conjunto, puedan ser oídas de otras formas y con otras representaciones y significados.

Distinciones del enfoque apreciativo en relación con las concepciones metodológicas tradicionales

a) *En todo sistema, organización o grupo hay algo que sí funciona.* En la investigación tradicional se parte de la formulación de problema (déficit) como único horizonte de sentido, lo cual conlleva en la intervención a que las respuestas a estos interrogantes se queden cortas o reducidas a simples respuestas particulares utilitaristas y desconectadas del contexto, desvalorando potencialidades de crecimiento y de expansión del conocimiento en el horizonte de las prácticas relacionales.

El enfoque apreciativo, usado como referente teórico y metodológico para la intervención-investigación, favorece el proceso principalmente en dos sentidos: 1) en la investigación el enfoque permite avanzar sobre las posibilidades, recursos y valores de los sujetos y sistemas, enriqueciendo dialécticamente la producción de saber, ya que no se priorizan las dificultades, sino el potencial, y se resalta el descubrimiento que las comunidades pueden encontrar de sus posibilidades y potencialidades para el trabajo autónomo y expansivo; y 2)

en la intervención, el enfoque permite el reconocimiento, redescubrimiento, renarrar historias y visualizar en el futuro formas de ser en el mundo, partiendo de las potencialidades, más no del déficit.

b) *Aquello en lo que nos enfocamos se convierte en realidad.* En el enfoque apreciativo, la investigación permite focalizar ideas acompañadas de acciones claras y concretas que contribuyan a lograr las proyecciones que el sujeto realiza sobre el reconocimiento de sus potencialidades, lo cual, en términos de investigación, permite la transferencia de un saber teórico a un saber práctico en el horizonte de la vida social y del mundo cultural, que marca una diferencia significativa con los enfoques metodológicos tradicionales, en los que la producción del conocimiento tiene como finalidad el ser partícipe del corpus teórico de una disciplina, sin impactar necesariamente la vida de los sujetos que participan en dichos procesos significativos de investigación. Por esta razón, una investigación de este tipo siempre estará articulada con la intervención, la una se define gracias a la otra y, por lo tanto, en su formulación se hacen casi que imperceptibles los límites entre una y otra.

c) *La realidad es creada en el momento y hay múltiples realidades.* En la investigación e intervención tradicional la realidad, se presupone, está dada y el descubrimiento de la misma se encuentra basada en el imaginario de la producción de conocimiento científico, es decir, de la producción de conocimiento universalmente válido compuesto por sujetos trascendentes, amorales y ajenos de contingencia histórica. En el campo de las ciencias sociales está

claro que no puede generalizarse, como ya se había postulado en los enfoques compresivos; sin embargo, esto no es suficiente, si dentro de la mirada de la investigación-intervención de las ciencias sociales no se integran herramientas y procedimientos que sean coherentes con las descripciones del trabajo con los sujetos, es decir que involucren la subjetividad, la contingencia, lo moral, lo imaginario y las representaciones estéticas, entre muchos otros factores que, naturalmente, rompen no solo la relación entre el enfoque apreciativo y los modelos metodológicos tradicionales, sino también con la mirada hegemónica metodológica de las ciencias sociales para interpretar la realidad, y se hace una apuesta por transformarla, partiendo de lo más universal a saber: las motivaciones y potencialidades del ser humano en toda sus dimensiones, a través del diálogo y lo apreciativo.

d) *El acto de plantear preguntas sobre una organización o grupo de personas influencia y transforma de alguna manera a todos los actores del proceso investigación-intervención.* El acto investigativo, visto como un proceso orgánico, no desconoce que la pregunta es también un modo de intervención y que, por lo tanto, conserva un acto intencional, una manera de conducir o inducir una respuesta, puesto que en el momento en que se interroga ya se realiza intervención y esta genera cambio. En el enfoque epistemológico que inspira la metodología, el uso de las preguntas apreciativas cobra una importancia significativa puesto que estas preguntas buscan explorar lo mejor del otro generando aspiraciones, permitiendo la identificación de capacidades generando acciones de cambio.

e) *Las personas sienten mayor confianza y comodidad en el camino hacia el futuro (lo desconocido) cuando llevan con ellos apartes de su pasado (lo conocido).* La pregunta apreciativa permite la introspección de experiencias exitosas y de reconocimientos anteriores que, al traerlas hacia el presente, permiten que las personas identifiquen las posibilidades de potenciarse y proyectarse para adelantar acciones de cambio y consolidar proyecciones hacia el futuro.

f) *El lenguaje crea nuestra realidad.* La pregunta apreciativa, por su condición, permite recrear realidades e imaginarios que posibilitan el cambio, la optimización de las capacidades, valores y características de las personas que participan en el proceso.

Enfoque metodológico

Para aplicar el enfoque apreciativo en el trabajo con jóvenes las estrategias más eficiente son el grupo focal y el apoyo en informantes clave posencuentro, *“debido a que el informante (cualquier persona que sea entrevistada), es alguien que tiene el conocimiento cultural nativo”* (Rodríguez, Gil & García, 1996, p. 47).

En las aplicaciones que he hecho de este enfoque en el trabajo con jóvenes, emergen relatos en el proceso que se expresan en las entrevistas grupales, en las conversaciones y en los encuentros que se realizan con el grupo focal; interpretaciones de los fenómenos sociales vividos y manifestados en

“textos” que se relatan en primera persona, cuyo valor radica, siguiendo a Bruner en que la narrativa no es solo una metodología, sino que es una forma de construir una realidad, por lo que se asienta en una ontología (1998).

Una comprensión sobre el grupo focal es la que lo identifica como una representación colectiva a nivel micro de lo que sucede a nivel macro-social, toda vez que en el discurso de los participantes, se generan imágenes, conceptos, lugares comunes, entre otros, de una comunidad o colectivo social. La técnica de los grupos focales es una reunión con modalidad de entrevista grupal abierta y o estructurada, en la que se procura que un grupo de individuos seleccionados de manera espontánea y voluntaria por el interventor-investigador/a interactúen y elaboren, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de investigación, en este caso, el desarrollo y efecto de las preguntas apreciativas (Huerta, 2005).

El grupo focal, como herramienta de trabajo con los jóvenes, es consistente con la reflexividad del enfoque apreciativo, pues favorece el reconocimiento de los cambios que se desarrollan durante el proceso, y permite identificar niveles y progresiones en el reconocimiento de lo que va ocurriendo al pasar las sesiones. En los grupos focales se mantiene, mediante el ejercicio conversacional, la atención puesta en los procesos de cambio, identificados por medio del diálogo, así como la proyección que tienen en las vidas de los participantes, sus relaciones y sueños a futuro, y cómo reconocen en ellos sus potencialidades y posibilidades.

Tusón (1997), indica además, en relación con el análisis de las conversaciones, que no debe quedarse en describir cómo es la mecánica de los intercambios verbales, sino que debe permitir entender la manera cómo se construyen los significados entre quienes participan en una interacción comunicativa, identificando conocimientos y expectativas que se producen en el transcurso de la conversación. La interpretación permite descubrir distintos tipos de indicios en contexto, mediante las formas lingüísticas, las vocalizaciones, los gestos o la posición de los cuerpos, aspectos a veces tan importantes o más que las propias palabras. Tusón afirma también que implica una transcripción de datos codificados, descubriendo señales que provocan el sentido de lo que está pasando en la interacción

social, creando sentido desde lo cotidiano, lo cual está mediado por las concepciones del mundo, cuya comprensión facilita el análisis y ayuda a entender cómo se construyen las identidades, se negocian las relaciones y se representan las relaciones sociales (1977).

Fases del enfoque apreciativo y propuesta de aplicación

El diseño de una intervención con base en la teoría apreciativa plante las siguientes fases (Cooperrider & Whitney, 2008):

- Descubrir: se refiere a identificar las mejores prácticas de comunicación que existen en el sistema, en términos humanos, ecológicos y económicos; pero, especialmente, lo que la gente valora, espera y desea para mejorar; se trata de indagar qué es lo que funciona bien y por qué. En esta, la entrevista y las preguntas apreciativas son el corazón del proceso. La teoría apreciativa cree que el cambio para ser efectivo tiene que comenzar por esta fase. Después de realizar la entrevista se hace el análisis del contenido para determinar los temas comunes y las historias inspiradoras. Este análisis se debe hacer en grupo.
- Soñar: se utilizan las ideas inspiradoras recogidas en la entrevista para crear nuevas e irresistibles imágenes del sistema de comunicación en la organización y su futuro, generando conversaciones grupales sobre lo bueno, lo mejor y lo posible; consiste en pensar en lo que podría ser desde sus experiencias, formulando proposiciones provocativas con respecto a lo mejor que poseen y a lo que pueden llegar a ser en el futuro. Lo siguiente es validar las proposiciones y evaluarlas mediante valoración de acuerdo con la importancia.
- Diseñar: a partir de los mejores momentos del pasado y las ideas inspiradoras, se trata de crear nuevos sistemas y estructuras, de generar proposiciones visionarias reales que permitan diseñar acciones a ejecutar que

lleven a cumplir el sueño, sin perder de vista los recursos disponibles y lo que se va a necesitar.

- d. Destino: se trata de ejecutar, poner en acción el sueño; es el camino para la experimentación e innovación. Implica un compromiso personal hacia el cambio, supone establecer prioridades y evaluar la implementación y, así, determinar su éxito.

Para el trabajo con jóvenes se propone el siguiente esquema de aplicación de las fases (ver tabla 1).

Tabla 1. Modelo de aplicación del enfoque apreciativo en la conversación

Momento 1: Definición del contexto
Acuerdos sobre los aspectos a tener en cuenta y lo que se espera que ocurra
Momento 2: Descubrimiento
Indagación sobre las experiencias positivas de los participantes o períodos de excelencia, las cuales admiten tantas lecturas como observadores haya. Mediante la entrevista apreciativa se pregunta a los participantes acerca de sus mejores y positivos recuerdos, permitiendo que se expresen con la intención de generar una sensación de éxito
Momento 3: Sueños
Se usan los temas descubiertos para crear una imagen y una declaración del futuro deseado, mediante la invitación a pensar en lo que podría ser.
Momento 4: Diseñar
Generar proyección de los mejores momentos del pasado en imágenes hacia el futuro para lograr lo mejor. Se aceleran los sueños llevándolos a la vida cotidiana de los participantes.
Momento 5: Ejecución
Proceso de innovación que se da al poner en acción el sueño e implica compromiso personal, establecimiento de prioridades y evaluación del éxito alcanzado.

Conclusiones

La conversación, como proceso metodológico, se sustenta en el arte de hacer preguntas. Cuando se aplica en el trabajo con jóvenes se desarrollan habilidades para privilegiar sus voces, partiendo de la postura del “no saber” (Anderson & Goolishian, 1996), de la escucha y el auténtico interés por comprender sus relatos y sus sueños.

El uso del lenguaje apreciativo permite construir historias alternativas alejadas del déficit a lo largo del desarrollo del proceso con los jóvenes, con lo que emergen nuevas posibilidades e historias, no solo para ellos.

El encuentro e identificación de los efectos que emergen de las conversaciones con enfoque apreciativo con los jóvenes, guarda coherencia con la idea de Cooperrider de que *“la imagen positiva construye acciones positivas al reconocer la posibilidad de construir su realidad y reconstruirla”* (1990).

Se podría concluir que el uso del enfoque apreciativo es posibilitador de recursos y puede ser de mucha utilidad en las instituciones que trabajan con jóvenes especialmente, podrían permitir cambiar las estructuras verticales de poder, procurando relaciones más equitativas y esperanzadoras en las que sea posible apartarse de las nociones del déficit y del problema, situaciones que son muy frecuentes especialmente en contextos como estos.

Bibliografía

- Anderson, H. (1999). *Conversación, lenguaje y posibilidades: un enfoque posmoderno de la terapia*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Anderson, H. (1999). *Los sistemas terapéuticos como generadores de lenguaje y sentido*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Martín-Barbero, J. (2008). *De los medios a las mediaciones*. La Habana: Editorial Pablo de la Torriente.

- Bateson, G. (1985). *Pasos hacia una ecología de la mente*. Buenos Aires: Carlos Lolh.
- Bateson, G. (1997). *Espíritu y naturaleza*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Bohm, D. (1997). *Sobre el diálogo*. Barcelona: Kairós.
- Bohm, D. & Peat, F.D. (2003). *Ciencia, orden y creatividad: las raíces creativas de la ciencia y la vida* (3a ed.). Barcelona: Kairós.
- Boscolo L. & Bertrando, P. (2001). *Terapia sistémica individual*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Bruner, J. S. (1988). *Desarrollo educativo y educación*. Madrid: Morata
- Bushe, G.R. & Coetzer, G. (1995). *Investigación de aprobación como una intervención para el desarrollo del equipo: un estudio controlado experimento*. Journal of Applied Behavioral. Ciencia.
- Bruner, J. (1998). "Narrative and paradigmatic modes of thought". In S. Owerman (ed.) *Learning and*. Chicago: University of Chicago Press.
- Capra, F. (1998). *La trama de la vida*. Barcelona: Anagrama.
- Cooperrider, D.L. (1990) "Imagen positiva, la acción positiva: la base afirmativo de la organización". En S. Srivastva y D.L. Cooperrider (eds.). *Gestión y liderazgo apreciativa*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Cooperrider, D.L., Barrett, F. & Srivastva, S. (1995). "La construcción social y la indagación apreciativa: un viaje la teoría de la organización". En D. Hosking, P. Dachler & K. Gergen (eds.) *Gestión y Organización: Alternativas relacionales al individualismo*. Aldershot, Reino Unido: Avebury.
- Cooperrider, D.L., Whitney, D. & Stavros, J.M. (2008). *Manual de indagación apreciativa* (2a ed.). Brunswick, OH: Crown Custom Publishing.
- Cooperrider, D. L., & Whitney, D. (2008). "A positive revolution in change: Appreciative inquiry". Disponible en: <http://apprBeciativeinquiry.case.edu/uploads/whatisai.pdf>. (Consultado en septiembre de 2012).
- Coperrider, D.I. & Srivastva, S. (1987). "Indagación apreciativa en la vida organizacional". *Journal of Applied Behavioral Science*, 31:1, 13-30. Disponible en http://www.margiehartley.com/home/wp-content/uploads/file/APPRECIATIVE_INQUIRY_IN_Orgnizational_life.pdf. (Consultado en septiembre de 2012).
- Femenía, N. (2008). "Una teoría posmoderna de los conflictos sociales". Disponible en http://www.mediate.com/articles/teoria_postmoderna.cfm. (Consultado en septiembre de 2012).
- Gergen, K. (2009). *Una invitación a la construcción social* (2a ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Gergen, K. (2000). "Hacia un vocabulario para un diálogo transformador". En: D. Fried (comp.), *Nuevos paradigmas en resolución de conflictos, perspectivas y práctica*. Buenos Aires: Granica.
- Gergen, K. (2000). *El yo saturado: dilemas de la identidad en la vida contemporánea*. Paidós: Barcelona
- Gergen, K. (1996). "La construcción social del déficit". En: *Realidades y Relaciones: aproximaciones a la construcción social*. Barcelona: Paidós.
- Heloisa. P (2008). "Gerencia social y epistemología: reflexiones acerca de la construcción de herramientas de intervención". En: D. Fried. (comp.). *Resolución de conflictos, nuevos diseños, nuevos contextos*. Buenos Aires: Granica.
- Huerta, J. (2005). "Los grupos focales". Disponible en http://academic.uprm.edu/jhuerta/HTMLobj-94/Grupo_Focal.pdf. (Consultado en septiembre de 2012).
- Johnson, S. (2001). *Sistemas emergentes: o qué tienen en común hormigas, neuronas ciudades y software*. México: Fondo de Cultura Económica.

- Lang P. & MacAdam (2000a) "Para el cambio organizacional mediante procesos de coaching". En: D. Fried y J. Schnitman (comps.). *Resolución de conflictos: nuevos diseños, nuevos contextos*. Buenos Aires: Granica.
- Lang, P. & MacAdam, E. (2000b). "El aprendizaje como contexto para el cambio organizacional mediante procesos de coaching. En: D. Fried D. y J. Schnitman (comps.), *Resolución de conflictos, nuevos diseños, nuevos contextos*. Buenos Aires: Granica.
- Lang, P. & MacAdam. (2000c). *El enfoque apreciativo: conferencia K.C.C.-Sistemas humanos*. Bogotá:
- Lang, P. & MacAdam, E. (2008). *Referrals, referrers and the system of concern*. Primavera, United Kingdom: Kingsham Press.
- Lang, P. & MacAdam, E. (2009). *Appreciative work in schools. Generating future communities*. United Kingdom: Kingsham Press.
- Ludema, J. (2001). *Del discurso deficitario a los vocabularios de la esperanza: el poder de la apreciación*. Atchison. Universidad Benedictina.
- Margulis, M. (2008). "La construcción social de la condición de juventud". En *Viviendo a toda*. Bogotá: Siglo del Hombre Editores.
- Martin Barbero, J. (2008). "Jóvenes: des-orden cultural y palimpsestos de identidad". En *Viviendo a toda*. Bogotá: Siglo del hombre Editores.
- Maturana, H. (1997a). *Emociones y lenguaje en educación y en política*. Santiago de Chile: Dolmen Ediciones.
- Maturana, H. (1997b). *La objetividad: un argumento para obligar*. Santiago de Chile: Dolmen Ediciones.
- Maturana, H. (1998). *Emociones y lenguaje en educación y política*. Bogotá: Dolmen-Tercer Mundo.
- Onnis, L. (1997). *La palabra del cuerpo*. Barcelona: Herder.
- Packman, Marcelo. (1996). "Construcciones de la Experiencia Humana". Vol. 1. Gedisa. Barcelona.
- Quijano, A. (2001). *Enfoque Apreciativo*. Sistemas Humanos-KCC.
- Reguillo, R. (2006). *Emergencia de culturas juveniles*. Bogotá: Norma.
- Roselli, M (2001). "Enfoque apreciativo: un nuevo estilo de comunicación con niños y jóvenes", Sistemas Humanos-KCC.
- Schön, D. (1996). "La crisis del conocimiento profesional y la búsqueda de una epistemología de la práctica". En: M. Pakman. *Construcciones de la experiencia humana*. Barcelona: Gedisa
- Shotter J. (2001). *Realidades conversacionales: la construcción de la vida a través del lenguaje*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Varona, F. (2003). *Todavía es posible soñar: teoría apreciativa y comunicación empresarial*. California: San José State University.
- White, M. (1997). "Terapia narrativa y posestructuralismo". En: *El enfoque narrativo en la experiencia de los profesionales*. Barcelona: Gedisa.
- Zapata, B. (2001). *El enfoque apreciativo: un lenguaje organizado para repensar la investigación y la intervención profesional con grupos de familias*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.