

A CADRE Webinar
Inclusive Listening: Building Understanding, Supporting Collaboration
Lorig Charkoudian & Erricka Bridgeford
December 18, 2013
Transcript (Spanish)

MARSHALL PETER:...estaré respondiendo a lo largo del seminario web. Luego de un comienzo poco propicio... Soy Marshall Peter y quiero darles la bienvenida y agradecerles por participar en el seminario web de CADRE "Atención inclusiva: desarrollo de la comprensión y apoyo de la colaboración". El seminario web de hoy es la primera parte de una presentación que consta de dos partes, por lo que les daré detalles sobre la segunda parte más tarde. Nuestras presentadoras de hoy, Lorig Charkoudian y Erricka Bridgeford, provienen de Community Mediation Maryland. Lorig Charkoudian, Ph.D., es la directora ejecutiva de Community Mediation Maryland. Su trabajo comprende formar asociaciones con agencias estatales, incluido el Departamento de Seguridad Pública y Servicios Correccionales, el Departamento de Educación del Estado de Maryland, la Administración del Tribunal de Familia, y otras, para dar lugar a la resolución colaborativa de conflictos en foros nuevos y exclusivos. Lorig es instructora y ofrece asistencia técnica a los 17 programas de mediación basados en la comunidad que prestan servicios en Maryland. La investigación de Lorig analiza el impacto de aspectos específicos del proceso de mediación en las experiencias de los participantes y realiza análisis más amplios de costos y beneficios de la mediación en la comunidad. Erricka Bridgeford, directora de Capacitación de Community Mediation Maryland, acompañará a Lorig hoy. Ella ofrece capacitaciones en 18 centros de mediación comunitarios de Maryland y en agencias y organizaciones estatales. Dictó capacitaciones sobre destrezas avanzadas a mediadores de la Comisión de Relaciones Humanas de Maryland, a mediadores federales de EEOC, a la Agencia Nacional de Inteligencia Geoespacial y en muchas otras conferencias nacionales. Antes de venir a CMM, Erricka era coordinadora de servicios en Community Mediation en la ciudad de Baltimore, lo cual le aportó una perspectiva única de los desafíos de trabajar con personas en conflicto, desde el comienzo de una derivación hasta la finalización de la mediación. Erricka fue ascendida al puesto de directora de Desarrollo en Capacitación y Voluntariado. Capacitó, orientó, evaluó y supervisó a mediadores nuevos y con experiencia. Nos alegra mucho que Erricka y Lorig estén con nosotros hoy. Les cederé el turno a ellas.

LORIG CHARKOUDIAN: Genial, ¡gracias! Soy Lorig y es un honor estar con ustedes.

ERRICKA BRIDGEFORD: Hola, soy Erricka, estoy feliz de estar aquí.

LORIG CHARKOUDIAN: Hablaremos un poco sobre lo que haremos hoy. Les daré una breve descripción y comenzaremos. Hoy es la primera parte, como dijo Marshall y, en general, cuando capacitamos personas usamos el aprendizaje vivencial. La idea de hacer esto con personas de todo el país y de buscar una manera

de hacer que sea vivencial para todos fue un gran desafío, pero lo que decidimos hacer es concentrarnos en los conceptos básicos. Luego les daremos un mes para practicar estos conceptos y creemos que las vacaciones les darán buenas oportunidades. Pueden practicar estos conceptos con sus familias. Luego, cuando regresen para la segunda parte del seminario web en el mes de enero, para la cual les daremos la fecha e información al final de este seminario, practicaremos juntos en grupo y tendrán la oportunidad de practicar con nosotros y compartir sus historias sobre lo eficaces que resultaron estas estrategias en los conceptos vacacionales familiares. La idea básica en la que nos concentraremos hoy es un proceso que denominamos “atención inclusiva” o atención profunda. Usamos la palabra “atención” para facilitar la comprensión. La atención es la habilidad fundamental que usamos en la mediación inclusiva. La idea básica de la atención es aceptar que las personas actuarán como puedan en los conflictos, que todos nos comportamos mal cuando tenemos conflictos, y que las personas se expresan como necesitan hacerlo. Y luego, cuando actuamos como mediadores o intervinientes en los conflictos, nuestro trabajo es prestar atención a lo que las personas dicen y expresan, y trabajar para entenderlas sin juzgar el modo en que se expresan. Creo que esos conceptos son muy conocidos. Muchas personas hablarían sobre sus metas, y, cuando actúan como mediadoras, eso es lo que intentarían lograr. Y lo que intentamos hacer con la atención inclusiva, al formalizar la forma de escuchar a las personas y de organizar lo que están diciendo, es brindarles a los mediadores las destrezas y herramientas que nos ayudan a determinar cuándo estamos prestando atención. Nuestros juicios impiden que escuchemos lo que una persona realmente intenta expresar y la idea es ayudarnos a quitar esos juicios del camino y a escuchar con atención profunda lo que alguien intenta decir. Antes de empezar a hablar de la destreza de atención inclusiva, vamos a retroceder y hablar un poco más sobre la filosofía de la mediación inclusiva. Si bien no capacitaremos a las personas para que se conviertan en mediadores inclusivos hoy, dado que es una capacitación que requiere 50 horas, queremos que conozcan los motivos filosóficos que constituyen nuestra base cuando hablamos de la habilidad de atención inclusiva. Ahora es el turno de Erricka de hablarnos un poco sobre la filosofía de la mediación inclusiva.

ERRICKA BRIDGEFORD: Buenos días o buenas tardes a todos. [Inaudible] La habilidad que les enseñaremos hoy es la destreza fundamental que usan los mediadores. Hablamos sobre no juzgar, y a todos les gustaría no juzgar, pero la gran pregunta es cómo hacerlo realmente. ¿Cómo se evita juzgar?

MARSHALL PETER: ¿Erricka?

ERRICKA BRIDGEFORD: La atención inclusiva es una gran parte de esto y de nuestra filosofía.

MARSHALL PETER: ¿Erricka?

ERRICKA BRIDGEFORD: Es la razón por la que escuchamos de la forma en que lo hacemos. Y queremos que los participantes puedan tener conversaciones de forma auténtica, de la manera que a ellos les parezca.

MARSHALL PETER: Erricka, soy Marshall. El audio no es claro cuando hablas. Hay interrupciones.

ERRICKA BRIDGEFORD: ¿Ahora escuchan mejor? ¿Está mejor?

MARSHALL PETER: No mucho. ¿Tienes el altavoz activado?

ERRICKA BRIDGEFORD: No. ...

MARSHALL PETER: Bien.

ERRICKA BRIDGEFORD: Decía que la mediación inclusiva, el proceso del que hablamos la mayoría de los mediadores, se trata de no juzgar. Eso suena maravilloso, pero la gran pregunta es cómo se hace para no juzgar y cómo se expresa esto en una mesa de mediación. La atención inclusiva es una forma de lograrlo, y se basa en nuestra filosofía del proceso de mediación inclusiva. El objetivo del proceso es poder ayudar a las personas a tener conversaciones difíciles. Y “auténtico” hace referencia al modo en el que tienen un conflicto. Como sea, necesitan tener esas conversaciones difíciles. A veces, el conflicto es agradable y pasivo-agresivo o tranquilo y apagado. Otras veces, el conflicto incluye gritos y actitudes ofensivas intencionales con el fin de ganar. Los mediadores del modelo inclusivo intentan asegurarse de que las personas puedan tener esa conversación de forma auténtica. Cuando pueden ser auténticas y sienten que les prestan atención al mismo tiempo, las personas pueden entenderse a sí mismas y al conflicto, pero, también, pueden entenderse las unas a las otras. Una vez que logran eso, si encuentran soluciones para avanzar, podrán hacerlo en una forma mucho más colaborativa porque tuvieron la conversación de forma real y auténtica, de acuerdo con la situación. El mediador brindará apoyo durante el diálogo, pero del contenido se encargarán los participantes. ¿Cómo se verá esta conversación auténtica? Hablamos un poco, quizás gritando, maldiciendo, insultando, alterándonos, zapateando, llorando, empujando sillas, o como sea, hablando de a uno por vez, y en el medio, es muy importante que se desarrolle la forma de pensar del mediador. Siempre estás concentrado en tu rol que consiste en trabajar para comprender sin juzgar, en respetar el coraje que los participantes deben tener para llevar a cabo esta difícil conversación. Muchas veces, las personas dicen cosas que les dijeron a otras personas cuando se desahogaron en relación con el conflicto, pero quizás se prometieron a sí mismas que no actuarían de determinada manera en esa mediación y en frente de esa persona, y de repente se encuentran diciendo y haciendo cosas que no esperaban decir o hacer o escuchando información nueva. Por eso hace falta coraje para estar en un conflicto mayor. En el medio del conflicto, el rol del mediador es ayudar a que las personas sientan que las escucharon y comprendieron. Todo esto se debe hacer sin dar consejos, opiniones ni sugerencias, por lo

cual es muy difícil. Cuando las personas nos cuentan algo en la vida cotidiana, normalmente lo primero que pensamos es en dar un consejo o en decirles lo que deberían hacer, qué haríamos si nos pasara lo mismo a nosotros, qué hemos hecho, y cosas por el estilo. La atención inclusiva nos ayuda a correr nuestros juicios a un lado y a intentar comprender. El motivo por el cual el mediador inclusivo se mantendrá en su rol es porque, si realmente se esfuerza en entender, uno de los efectos colaterales será que los participantes también comiencen a entender mejor. Y quizás entiendan mejor a la otra persona. Si desean hallar soluciones, podrán entender qué tipos de soluciones serán útiles en esta situación.

LORIG CHARKOUDIAN: Para reforzar el hecho de que el trabajo del mediador consiste en esforzarse en entender, quiero decirles que una de las cosas sobre las cuales los mediadores hablan mucho es acerca de si importa que el mediador entienda o no. Y nuestra filosofía indica que, en definitiva, no importa. Puedo retirarme sin tener idea de qué fue lo que pasó. No importa si yo comprendí, pero en cada intervención que hago está el esfuerzo por entender. En consecuencia, el efecto de esas intervenciones consistirá en ayudar a las personas a comprenderse mejor a sí mismas, ayudarlas a saber qué es lo importante para ellas y ayudarlas a que se entiendan mejor entre sí. Entonces, si la intervención parte del esfuerzo por entender, permitirá que la comprensión avance a lo largo de la totalidad del proceso. Pero si la intervención parte de mi temor por el resultado del conflicto o de mi incomodidad con el modo en que las personas se expresan, probablemente el efecto sea que se ponga fin de la conversación y que las personas se sientan juzgadas. Por eso nos concentraremos en la idea de la atención inclusiva. La atención inclusiva es el marco que elegiremos para reflexionar. Todos los mediadores usan la atención reflexiva de alguna manera. Y entonces surge la pregunta: ¿qué es lo que hacemos para que las personas reflexionen cuando nosotros estamos reflexionando? Y esto tiene que ver con decidir qué vamos a decir, a menos que seamos pericos que repiten exactamente todo lo que dicen las personas. La atención inclusiva crea un marco para lo que escucharemos y luego afectará nuestra reflexión y afectará el enfoque de nuestras preguntas a medida que avanzamos en la resolución colaborativa de los problemas. Esto es en lo que nos concentraremos hoy: la idea de la atención inclusiva y el modo en el que organizaremos lo que escuchamos. En resumen, la atención inclusiva consiste en escuchar lo que una persona dice y entender los sentimientos, los temas y lo que es importante. Desglosaremos esto y hablaremos sobre lo que escuchamos en términos de sentimientos, en términos de temas y en términos de lo que es importante. ¿Alguna vez escucharon a alguien hacer una traducción simultánea? Esa persona escucha lo que se está diciendo en un idioma y lo traduce simultáneamente a otro idioma. No lo analiza, no incluye sus pensamientos en lo que dice, ni lo modifica de ninguna manera. Solo lo traduce a otro idioma. Y, de alguna manera, eso es lo que hacemos nosotros. Escuchamos lo que una persona dice sin importar el modo en que lo hace. Nuestros cerebros hacen la traducción simultánea para

revelar los sentimientos que la persona expresa, los temas que siente que se deben resolver y lo que le resulta importante. Y cuando nos concentramos en esas cosas, cuando las escuchamos y hacemos la traducción simultánea en nuestros cerebros, creamos el contexto que nos ayuda a evitar incluir nuestro juicio en la conversación. Las personas, por lo general, hacen declaraciones posicionales. Todos conocemos esto. Creo que si conocen a personas en conflicto y generalmente trabajan con ellas, y si alguna vez estuvieron en conflicto ustedes mismos, deben haber escuchado declaraciones posicionales, pero la idea de las declaraciones posicionales es transmitir el concepto “yo estoy en lo correcto y tú te equivocas”. Por lo tanto, a veces constituyen insultos y amenazas y, otras veces, son soluciones o declaraciones con enojo. Por lo general, se concentran en el pasado e implican culpar a alguien por el problema. Verán en sus pantallas algunos ejemplos de declaraciones posicionales. Pasaremos a lo siguiente. Lo que haremos al observar estas declaraciones posicionales es escuchar qué sentimientos expresa la persona a través de su posición. La clave son los sentimientos y las palabras emotivas, que deberían reflejar el grado de intensidad que los participantes están expresando. Muchas veces los mediadores se sienten nerviosos a la hora de decir palabras sentimentales intensas, como “traicionado”, “vulnerado”, “desolado” u “horrorizado”, pero si están en una mesa donde las personas expresan sentirse traicionadas, desoladas, vulneradas y horrorizadas y los mediadores dicen “parece que estás un poco alterado”, están transmitiendo un juicio sobre cómo se sienten las personas. Cuando intentamos atenuar lo que las personas dicen estamos expresando nuestro juicio. Y nuestro juicio hará que las personas se cierren y sientan que no pueden hablar sobre esos temas difíciles. En general, queremos escuchar los sentimientos y asegurarnos de que lo que decimos refleje el grado de intensidad que los participantes manifestaron en sus declaraciones posicionales. También queremos asegurarnos de decir lo que ellos están expresando realmente y no lo que nosotros pensamos. No se trata de decir “si alguien le dijera esas cosas a mi hija, yo sentiría X cosa”. Se trata de lo que las personas realmente dijeron que sienten al respecto. Tenemos que tener mucho cuidado para ser capaces de escuchar lo que ellas dicen y no lo que pensamos acerca de lo que dicen. Por último, debemos asegurarnos de escuchar lo que realmente dicen y no pensar en nuestro análisis de lo que dicen. ¿Quieren que avancemos?

ERRICKA BRIDGEFORD: Sueno como una propaganda. ¿Me escuchan bien ahora? Dejaré de hablar y miraré el recuadro del chat para ver si me escuchan.

MARSHALL PETER: Mucho mejor, Erricka.

ERRICKA BRIDGEFORD: Entonces es mi teléfono. Gracias, Constance. Lo que haremos es proceder al desahogo. Las personas están teniendo un conflicto. Habrá una madre y un director, y analizaremos cada posición. Empezaremos trabajando para entender los sentimientos. Si la madre dice “Me parece que como empecé a pedir que den comida más saludable en la escuela, mi hijo está sufriendo las consecuencias. Son

represalias, sencillo y al pie. No lograba nada hablando con el personal del comedor y la administración, por lo que llevé el asunto ante la prensa y están haciendo comidas más saludables; pero desde ese entonces, mi hijo es el único de los niños de su grupo que se mete en problemas. Lo he visto en el comedor cuando trabajo como voluntaria. Todos los niños hablan y se divierten y él es el único que es trasladado a la zona roja, lo que significa que me llaman a casa para pedirme que refuerce las 'consecuencias'. Él no necesita esas consecuencias ridículas. Lo que necesita es que el personal no lo acose". Inmediatamente, cuando escuchan esto, todos aplauden por mi maravillosa capacidad de actuación. Cuando escuchan a alguien desahogarse así, pueden analizar cómo se debe estar sintiendo. Algo que me recuerdo a mí misma en calidad de mediadora cuando escucho a alguien hablar es que, si pienso "debe estar sintiendo...", debo estar incluyendo mi opinión y debo estar analizando lo que dijo en vez de intentar entender lo que realmente dijo. Lo que debemos hacer es evitar esto, porque se trata de una traducción incorrecta, una traducción de una declaración en idioma emocional. Si la traducción no es correcta, si tienen que explicarla, por ejemplo, "creo que es amarga porque...", es decir, si tienen que explicar y desarrollar el caso, es porque probablemente la persona no lo expresó, y ustedes escucharon y pensaron "es amarga", "se pone a la defensiva", etc. Una traducción correcta sería, por ejemplo, cuando la palabra "protector" está literalmente expresada [inaudible], "mi hijo está sufriendo las consecuencias y necesita personal que no lo acose". "Orgullosa" es una traducción correcta. "No llegaba a ningún lado y recurrí a la prensa e hice un buen trabajo al pedir comida más saludable. Y después sentirme castigada por haberlo hecho, porque toman represalias contra mi hijo". No tienen que pensar demasiado en esos sentimientos para escuchar que la madre expresa que se siente orgullosa. Hay declaraciones que sin dudas indican orgullo y lenguaje emotivo, como "castigo" y "protección".

LORIG CHARKOUDIAN: En la siguiente diapositiva pasaremos al director. "Una cosa no tiene nada que ver con la otra. Tu trabajo como voluntaria en la escuela siempre fue bienvenido. Estuvimos agradecidos por la opinión que diste con respecto a la comida y estábamos en proceso de cambiarla cuando recurriste a la prensa. No había necesidad de darle una mala reputación a la escuela, pero tu hijo es tratado con el mismo respeto y las mismas expectativas que tenemos con todos los alumnos de esta escuela. Quizás, ahora que vio a su madre faltándole el respeto a la escuela de forma pública, se siente con el derecho de faltarle el respeto al personal. Mark molesta todo el tiempo en el comedor y en el aula. Intenta que los demás participen en su conducta y, a veces, lo logra. No permitiremos que nos intimide para que dejemos que su hijo moleste en la comunidad escolar. Recibirá las mismas consecuencias que los demás alumnos". Nuevamente vemos los sentimientos que expresó el hablante. Vemos las palabras "agradecer", "faltar el respeto" y "determinar". Y si creen "bueno, está diciendo que su trabajo como voluntaria es bienvenido y que agradecen sus comentarios", pero piensan "¿lo dice porque lo siente o porque cree que es su

obligación decirlo?”, una de las cosas que debemos destacar es que su rol no consiste en determinar la respuesta a esa pregunta. Lo puede agradecer de forma genuina o puede sentir que tiene la obligación de decirlo. Como mediadores, lo que debemos hacer es escuchar los sentimientos que se expresan, respetarlos y reflexionar sobre ellos. Y, a medida que las personas empiezan a sentir que las escuchan, pueden optar por profundizar o por ser más sutiles y complejas en el modo en que se expresan. Pero nuestro trabajo es escuchar y reflexionar sobre lo que dicen. En este caso, “agradecer”, “faltar el respeto” y “determinar” son palabras que sonaron como si fuese una obligación para ella decir esto. Muchas veces, cuando trabajo con escuelas, en particular con el personal de la escuela, tengo mediadores o facilitadores y facilitadores del programa de educación individualizado (IEP) que me dicen “Sí, pero cuando tienes una conversación profesional no queda claro si hay sentimientos”. En mi experiencia, es posible que no haya muchos sentimientos. No encontrarás tantos durante una conversación profesional en una reunión escolar llevada a cabo en una disputa por custodia o régimen de visitas de un niño en la que las personas se gritan y expresan sentimientos de alguna manera. Y realmente, como mediador, querrán comprometerse a escuchar los sentimientos que se expresan, aun si no parece una conversación emocional. Comenzamos con los sentimientos. Tenemos estos dos conjuntos de sentimientos y vamos a analizar cuáles serían los temas. ¿Cómo identificamos los temas? Analizaremos esto. Escucharemos estos desahogos porque la idea es analizarlos desde la siguiente perspectiva: dentro de este desahogo, ¿cuáles son los sentimientos, en esta declaración posicional, y cuáles son los temas y los valores importantes para esta persona? Los analizaremos en términos de sentimientos. ¿Qué escuchamos cuando intentamos identificar los temas? Luego regresaremos a las dos declaraciones anteriores e intentaremos deducir cuáles son los temas que escuchamos allí. Por lo general, en relación con los temas, lo que queremos hacer es escuchar y nombrar las cosas con respecto a las cuales las personas están en conflicto. Y las nombraremos de modo que evitemos formular juicios o asignar culpas. Esto se diferencia de nombrarlas intentando disimular el problema. Definitivamente queremos determinar cuál es el problema, cuál es el motivo por el que pelean, sin minimizarlo, y deseamos hacerlo de modo tal que todos puedan escuchar y considerar la posibilidad de ser parte de la solución. Y aquí tenemos el Molinillo de temas: ¿en qué consiste un tema? Si una persona dice que tiene un conflicto con respecto a algo, ese “algo” es un tema. Si alguien no habla con respecto a algo, no debemos plantear el tema nosotros, ¿verdad? No es el caso en el que pensamos “si tuvieran un plan de negocios probablemente no tendrían este conflicto”. Entonces menciono el plan de negocios como un posible tema. No. Alguien tiene que haber mencionado el tema. Tiene que ser específico o concreto. El respeto nunca será un tema. El respeto es un valor. Es lo que es importante para una persona pero es algo muy general, es decir que no es lo suficientemente específico o concreto para que las personas puedan elaborar un plan al respecto. Deben asegurarse de que el tema sea específico o concreto y que no implique culpar a nadie. Si regresamos al comentario de la madre y decimos que el tema era acoso al personal,

implica culpar a alguien, por lo que no sería un tema. Cuando pensamos en uno de los tipos clásicos de mediación, se trata de una verificación sin valor, ¿verdad? Las verificaciones sin valor implican culpar a alguien por el conflicto. Incluso estamos buscando en lenguaje utilizado de una forma más estandarizada, como en un tipo determinado de mediación, por ejemplo, si hay un niño en bicicleta y hubo una acusación de robo. Si decimos que la bicicleta robada es el tema, estamos culpando a alguien, a diferencia de decir que la bicicleta es el tema. En ese caso, no adoptamos ninguna posición ni decimos que alguien debería o no debería hacer algo. Estos son algunos ejemplos de temas: estacionamiento, limpieza del hogar, comunicación, basura, callejón, vestimenta, cronograma, perro. Pero regresemos por un minuto a la idea de hablar de la cuestión específica. No estamos disimulando un problema. A veces, el tema es alcohol, drogas o sexo. Es decir que a veces el tema es algo de lo cual es difícil hablar, o genera vergüenza o muchas emociones. Pero lo podemos enfocar de modo que no culpemos a nadie: la palabra “alcohol” en sí misma no culpa a nadie. El sexo en sí mismo no culpa a nadie. Puede ser un tema difícil sobre el cual hablar pero es un enfoque que no culpa a nadie. El tema se debe enfocar de modo tal que no implique echar culpas. Es posible que sea difícil hablar del tema, pero debemos asegurarnos de enfocarlo de modo tal de evitar echar culpas y tomar partidos. Ahora observaremos estos dos desahogos y los desglosaremos en sentimientos, valores y temas. Y luego observaremos cuál es el tema en relación con la madre.

ERRICKA BRIDGEFORD: Al analizar los temas, no tomaremos la posición del hablante. Si están escuchando un conflicto y se preguntan sobre qué cosas es el conflicto y cuál sería el tema, no es necesario que desarrollen un debate entero al respecto en sus mentes. Pueden usar el Molinillo de temas para analizar la palabra. Por ejemplo, si toman la palabra “justicia”, cuando la persona exprese algo al respecto de una cuestión que no es justa, ahí lo tendrán. Se trata de volverse endeble al respecto. No es una cosa específica o concreta, sino que, definitivamente, implica culpar a alguien por no ser justo y tomar partido por el hablante que desea justicia. Aunque escuchen a alguien hablando sobre algo, estarán prestando atención a la palabra que hará que tomen su posición, la forma más útil de nombrar el tema de modo que todos digan “sí, estoy hablando de eso”. También queremos evitar que crean que el problema se basa en las palabras del hablante que expresan culpa. Una gran parte de lo que estamos haciendo se trata en entender; sabemos que cuando las personas tienen un conflicto pelean o tienen la actitud de pelear. Y cuando pensamos de esa manera, principalmente el pensamiento se basa en culpar. Una actitud basada en echar culpas no es buena para resolver problemas. Los mediadores solo escuchan la culpa y enfocan las cosas en blanco. Entonces dirían que se debe hacer un plan con respecto al personal. Pero el director se sentiría culpado porque implica determinar que el personal es el problema, es decir, implica tomar la posición de la madre. Es por eso que queremos nombrar las cosas sobre las que hablan las personas. Sus sentimientos sobre estas cosas serán muy diferentes y lo que quieren con respecto a ello será diferente, pero están

hablando de lo mismo. En este caso, hablamos de disciplina cuando hay consecuencias establecidas, reglas que se rompen, y algo debe suceder a modo de consecuencia. En nuestra sociedad, esto se llama “disciplina”. Y cuando las personas comen algo, lo llamamos “comida”, por eso, cuanto más simple sea, mejor. A veces escucho a mediadores que oyen conversaciones sobre comida y comienzan a preguntarse “¿cómo se llama eso? ¿qué es? ¿es dieta? ¿es nutrición?”. Pero “dieta” tiene una connotación muy diferente, relacionada con el tipo de comida que se debe o no se debe comer. Y nutrición, por supuesto, se refiere a comida saludable, por lo que probablemente implique tomar la posición de alguien. Es por esto que queremos simplificar las cosas. ¿Cómo lo llamaríamos? Una de las cosas sobre la que están hablando es la comida. Si analizamos el mismo desahogo de parte del director, no tomaremos su posición diciendo “Todo esto es cuestión de respeto”. Y evitaremos lo que el director cree que es el problema, porque se trata de haber recurrido a la prensa. Nuevamente, si analizan recurrir a la prensa a través del molinillo, también verán que el resultado es “sí, alguien debería haber recurrido a la prensa” o un “no, no debería haber recurrido a la prensa”. Recurrir a la prensa fue la idea y solución de una persona con respecto a lo que ella consideraba un problema y, a su vez, fue lo que el director cree que no debería haber sucedido. Por ende, no será una forma muy útil de intentar entender de qué habla cada persona. En consecuencia, se trata de la disciplina así como de la comida.

MARSHALL PETER: Erricka y Lorig, alguien expresó interés en hacer una pregunta o un comentario. ¿Prefieren que los guardemos para lo último o intentar responder una pregunta o comentario ahora?

LORIG CHARKOUDIAN: Podemos responder una pregunta ahora.

MARSHALL PETER: Bien. Karen W., si presionas asterisco 6, habilitarás el sonido de tu teléfono. Karen W., ¿estás ahí? Continuemos. Karen W., si estás ahí y tienes una pregunta o comentario, puedes ingresarlo en el recuadro, pero creo que continuaremos. Habrá un momento para hacer preguntas al final.

LORIG CHARKOUDIAN: Algo que quería reiterar de lo que dijo Erricka hace un instante es que, a veces, el vocabulario sencillo es el más efectivo. Creo que “comida” es un muy buen ejemplo. Si observamos los temas estacionamiento, limpieza del hogar, basura, vestimenta, cronograma y perro, creo que tenemos una tendencia a ser sofisticados cuando somos mediadores. Mi trabajo sobre el vocabulario empleado en los temas mejoró notablemente cuando trabajaba con adolescentes. Hacía mediaciones entre padres y adolescentes con un vocabulario mucho más formal y sentí que debía simplificar mi vocabulario para que fuera más accesible, en particular, el vocabulario seleccionado para designar temas. Ellos no querían lo complicado, sino que preferían simplificar el vocabulario lo más posible. A medida que comencé a usar un vocabulario más accesible con los adolescentes, me di cuenta de que simplificar las cosas al máximo hace que evitemos echar culpas. Así es más posible que no tomemos posiciones y que no le indiquemos a alguien lo que debería hacer. El vocabulario más sencillo será el más efectivo al enfocar nuestro tema. Una vez que

determinamos los temas, quiero destacar que, en este caso, tanto la madre como el maestro y el director forman parte de este conflicto. Y los temas terminan siendo los mismos. Los temas son disciplina y comida. De todos modos, es totalmente posible que escuchen de parte de una persona un tema que la otra persona no planteó. El hecho de que la otra persona no lo haya planteado no significa que no pueden reflejarlo de una forma que siga siendo neutral. Antes de saber lo que el director iba a responder, podríamos haber escuchado lo que la madre dijo e identificado que la forma neutral de reflejar estos temas iba a ser “disciplina” y “comida”. Y parece que, con frecuencia, la respuesta alude a los mismos temas, por lo que, en definitiva, el tema termina siendo más o menos el mismo para todos. Pero no quiero que nadie confunda lo que estamos diciendo y crea que solo podemos determinar un tema si todos sacaron ese tema. De hecho, escucharán a distintas personas aludiendo a diferentes temas en diferentes momentos. Una persona puede estar muy concentrada en lidiar con un asunto y la otra persona no estar concentrada en lo absoluto y aun así reflejar el tema. Haremos esto sin culpar a nadie, incluso si la persona no tiene interés en resolver el asunto. Ahora avanzaremos. Lo que haremos es escuchar los comentarios. Escucharemos en nuestras cabezas y haremos la traducción simultánea. Estamos captando el sentimiento, determinamos el tema y nos dirigiremos a lo que es importante. Solemos denominar a lo importante como temas emotivos y valores; pero lo realmente importante es lo que denominamos metas. Es lo que quiero lograr a partir de la situación. Por lo general se plasma en una o dos palabras claves positivas, pero hace referencia a las necesidades, las metas y los valores que el participante está expresando. Cuando escuchamos a personas que culpan o insultan a otras, detrás de ese insulto o esa culpa hay algo que la persona quiere. El truco consiste en escuchar eso que quiere. Si digo “eres un desordenado y tus porquerías están desparramadas por todos lados”, probablemente lo que quiero es orden. Si digo “me mientes todo el tiempo y nunca sé si puedo creerte”, lo que quiero es sinceridad. Si digo “cambias de opinión todo el tiempo y nunca sé qué esperar de ti”, lo que quiero es constancia. Entonces, por lo general, al expresar qué es lo malo de otra persona o de su forma de actuar, se puede deducir qué es lo que quiero de esta relación en este caso. Nuevamente, hay que tener cuidado al prestar atención a los valores que consisten en lo que quiero y no en lo que no me gusta de la otra persona. Si digo “me mientes todo el tiempo y nunca sé si puedo creerte”, queda claro que para mí es importante que las personas no me mientan. Eso es verdad, pero no nos acerca a determinar qué valores o metas tengo en relación con este conflicto. Solo tiene que ver con la idea de poder y claridad que se deriva de la mediación. Si estoy en conflicto y enfoco mi perspectiva en preguntarme qué hacen mal las demás personas, entonces me posiciono como víctima. Si lo que quiero es que una persona deje de cambiar de opinión todo el tiempo y el mediador me dice “Lorig, parece que quieres que las personas dejen de cambiar de opinión todo el tiempo”, le diré, “sí, eso es lo que quiero”. En ese caso, los demás tienen que dejar de cambiar de opinión todo el tiempo, por lo que mi capacidad de satisfacer mis necesidades depende totalmente de otras personas; en cambio, si el mediador dice “Parece que buscas constancia”, diré “Sí,

busco constancia". Hay muchas maneras en las que podría hallar constancia. Podríamos hablar sobre cómo puedo lograr la constancia en las otras personas que forman parte de mi vida, y podríamos hablar sobre cómo yo puedo lograr constancia en mi vida. Cuando expresamos el valor, la meta o la necesidad, una o dos palabras basadas en valores abren las posibilidades de una nueva forma. Esto no significa que no existe la posibilidad de que otras personas cambien la forma en que actúan en relación conmigo, sino que mi articulación, o mis valores y necesidades, ya no dependen de victimizarme o victimizar a otros en el proceso. Lo que haremos es escuchar lo que las personas dicen e intentar determinar qué es importante para ellas, independientemente del modo en que decidan expresarse. Volvamos al ejemplo de la madre y el director y analicemos cuáles son los valores que mencionan y qué es lo importante para ellos.

ERRICKA BRIDGEFORD: Queremos evitar lo que la persona cree que está mal con respecto a la otra persona. No escucharemos estas cosas y no deberían hacer referencia a los niños. Esto es algo sobre lo que las personas hablan y no desean que se hable sobre sus hijos. Si escuchamos esto reforzamos la asignación de culpas y la posición de víctima, y reforzamos la victimización en vez de ayudar a las personas a pensar en lo que desean, en cómo se verían y en cuáles son las cosas que deberán pasar para que progresen. Debemos escuchar qué es realmente importante para el hablante de modo que podamos fortalecerlo para que se haga responsable de lo que desea. Consiste en el trato igualitario. Se trata de la salud y de ser receptivo. No estamos inventando estas cosas. Lo que hacemos es escuchar lo que la persona dice y eliminar los juicios y las ideas automáticas sobre lo que arreglaría el problema, según lo que las personas desean, y estamos trabajando para entender lo que dicen que desean. En el caso de la madre, lo que desea sería trato igualitario, salud y receptividad. Con respecto al director, su manera de culpar a otros es diciendo "Debes controlar a tu hijo". Lo que sucede es que también es muy difícil escuchar qué es lo importante para otra persona. Creemos que es difícil cuando alguien dice algo con lo que no estamos de acuerdo, pero, a veces, es muy difícil escuchar qué es lo importante cuando estamos de acuerdo con el punto de vista de la persona. El niño no debería alentar a los demás niños a que sean irrespetuosos y, la madre, no debería estar quejándose con el personal. La madre debe concentrarse en su rol de madre, en ser buena madre y en controlar a su hijo. Cuando escuchas de esa manera, todas tus reflexiones estarán del lado de una persona y provocarán que la otra sienta que no la escuchan. Y, cuando las personas sienten que no las escuchan, atacan verbalmente. Entonces, se cerrarán porque no las escuchan (y esto significa perder la batalla) o se precipitarán porque "ustedes no entienden lo que dice". Verán todo desde la perspectiva de la otra persona. Queremos trabajar para entender más allá de aquello con lo que estamos de acuerdo. Esto no se basa en decir "debes controlar a tu hijo", sino en que lo que el director expresa, que es justicia, es importante para mí y debemos trabajar juntos. Esto es maravilloso, porque solo nos concentramos en el conflicto en vez de en lo que a la persona no le agrada. El director está expresando que el trabajo de la

madre como voluntaria en la escuela es bienvenido, y que agradece sus comentarios. Esta persona está expresando que trabajar juntos es algo que aprecia. Creo que los mediadores muchas veces sienten pánico cuando escuchan insultos y vocabulario agresivo. Cuando el director dice “No hacía falta que arruinaras la reputación de la escuela”, es un momento muy tenso. Probablemente el director silenció la habitación en ese momento. Con frecuencia, los mediadores entran en pánico y piensan “¡No! ¿Y ahora qué hago?” Y lo que deben hacer es trabajar para entender. Si alguien dice “No hacía falta que arruinaras mi reputación”, ¿qué desea?, ¿qué es importante para esa persona? Y es de aquí de donde sacamos la cuestión de la reputación. Esta manera de escuchar ayuda al mediador a no asumir la responsabilidad por lo que cree que es lenguaje agresivo o por la guerra encubierta entre las personas. No tenemos la responsabilidad de descubrir qué es lo que están diciendo realmente. Deben escuchar lo que dicen y trabajar para entenderlo de esa forma.

LORIG CHARKOUDIAN: En resumen, lo que haremos es lo que muestra esta diapositiva que resume nuestras notas de la segunda parte. Quiero resumir lo que tendría en mis notas si hubiese escuchado a la madre. Hablamos sobre traducciones simultáneas. Tomo notas con respecto a los sentimientos, los valores y los temas. Si hubiese escuchado a la madre, en la sección de sentimientos de mi cuaderno, anotaría “protectora, orgullosa, castigada”. En la sección de temas, anotaría “comida” y “disciplina”. Y en la sección sobre lo que es importante, anotaría “trato igualitario, salud y receptividad”. Ahora tengo la oportunidad de hacer una reflexión sobre la madre. Una de las cosas que quiero decir es que es muy importante que lo hagamos de forma holística. Regresando a la parte de los sentimientos, si la madre hace estos comentarios y solo respondemos “parece que estás orgullosa”, la madre pensará “¿escuchaste algo de todo lo que dije?”. Si bien su orgullo es una parte importante de lo que manifestó, no lo es todo, ¿verdad? Y debemos asegurarnos de que nuestra respuesta capture la totalidad de lo que dijo la madre y que esté fundamentada a través de la atención inclusiva. Por eso, diremos “Parece que te sientes orgullosa con respecto a tu trabajo en relación con la comida. La salud es muy importante y te sientes bien por lo que hiciste para promover la alimentación saludable en la escuela. Parece que ahora te sientes castigada. Proteges mucho a tu hijo. En términos de disciplina, deseas que el trato sea igualitario. Y deseas obtener receptividad al plantear estos problemas en la escuela. ¿Es correcto?” Lo que obtenemos en esa reflexión es el panorama completo de lo que la madre dijo, expresado en cada sentimiento, valor y tema que mencionó. A medida que nuestra reflexión comienza a sonar de esa manera, empieza a acercar a las personas a la claridad y al entendimiento mutuo. Una de las cosas en las que no profundizaremos hoy es en que, a veces, las personas solo dicen una o dos palabras. La madre pudo haber dicho “Nadie me escucha”, durante el transcurso de la conversación o a modo de respuesta. No tenemos mucho para analizar allí, ¿verdad? Solo vemos que siente que no la escuchan. Según la mínima reflexión que podemos hacer, parece que sientes que no te escuchan. Es posible

que en una declaración particular, solo escuchemos un sentimiento, un valor o un tema. Esas son las cosas en las que vamos a reflexionar en esos momentos. Lo que hicimos fue ofrecerles un párrafo de lo que pueden encontrar para que sepan cómo sería contar con los tres elementos. Pero no significa que tienen que tener las tres áreas para llevar a cabo una reflexión. Si todo lo que obtienen es una oración y solo escuchan un sentimiento, pueden reflexionar sobre ese sentimiento. Si todo lo que escuchan es un valor, pueden reflexionar sobre ese valor. Si escuchan un tema, pueden reflexionar sobre ese tema. Y a medida que comiencen a desarrollar el sistema de reflexiones sobre valores y temas, sin juzgar el modo en que la persona decide expresarse durante el proceso, comenzarán a lograr el entendimiento. Hablaremos sobre un último aspecto y luego haremos un [inaudible] rápido, ¿quieren hablar al respecto?

ERRICKA BRIDGEFORD: Algo más que quería mencionar, si bien no estamos enseñando a reflexionar en este momento, es la diferencia entre una reflexión basada en las cosas que vemos y lo que estamos intentando evitar. La reflexión de Lorig, como la escucharon, tenía contexto, no era simplemente una lista para hacer las compras. “Parece que te sientes orgullosa, protectora, que buscas receptividad, y que la salud, disciplina y comida son cosas sobre las que deseas hablar, ¿verdad?” No vamos a reflexionar a modo de robot. Vamos a ofrecer contexto y reflexión. Pueden imaginar que la energía de lo que sucede en la mediación hace que el hablante se sienta escuchado y diga “Sí, eso es exactamente lo que estoy diciendo”. Y quizás comienza a pensar “¿Cómo es la receptividad?”. “Sí, realmente estaba orgullosa”. Pero, además, la persona que escucha esa reflexión del otro lado puede pensar “¡Ah! Eso quiso decir”, porque cuando la persona hablaba la escucharon de muchas otras maneras, mientras ustedes reflexionaban qué era lo que estaba sucediendo. La energía será muy diferente si la reflexión del mediador es “Parece que tu hijo no necesita esas consecuencias. Te irritas cuando recibes llamadas en las que te hablan de consecuencias y crees que deben dejar de acosar a tu hijo, ¿verdad?” Cuando ambas personas escuchen esas consecuencias estarán en las esquinas del ring de boxeo y se defenderán: el hablante defenderá su posición. Y la persona que escucha la reflexión desde el otro lado intentará defender lo que quiso decir en respuesta a esa posición. Queremos llevar a cabo reflexiones que permitan volver a incluir el entendimiento en el conflicto pero, por lo general, ningún participante está intentando entender.

LORIG CHARKOUDIAN: Por eso, otra cosa que queremos destacar, es la idea de escuchar más allá de las culpas.

Erricka mencionó el caso en el que escuchamos a alguien con quien estamos de acuerdo: es difícil enmarcar los sentimientos, valores y temas. En otras ocasiones, cuando escuchamos a alguien y estamos horrorizados por lo que está diciendo, es difícil enmarcar lo que dice; por ejemplo: “Pinchó mis neumáticos, merece lo que le sucedió. Dado que tuve que perder trabajo por arreglar mi auto, ella tenía que saber lo que se siente. Por eso arrojé una piedra contra su parabrisas”. Una parte de nosotros desea decir “Oh, por Dios, admitió lo

que hizo". He escuchado mediadores responder a este comentario de la siguiente manera: "Parece que estás asumiendo la responsabilidad y que te arrepientes de lo que hiciste". Eso no es lo que está diciendo. Lo que está diciendo la persona es que quiere que la entiendan. Está buscando justicia, quizás, tomando represalias. Como mediadores, intentamos evitar juzgar el modo en que esta persona busca obtener entendimiento, justicia e imparcialidad, e intentamos escuchar lo que está diciendo. Cuando escuchamos "debe saber lo que se siente", escuchamos a la persona diciendo que quiere entendimiento y justicia. No debemos pensar si debería haberlo hecho o no. Debemos escuchar lo que dice con respecto al motivo por el cual actuó así. Y eso difiere mucho de escuchar a alguien decir "Me siento muy mal. Estaba muy enojada. Estaba fuera de control. Lo siento mucho. Recogí la piedra y la arrojé contra el parabrisas antes de entender lo que estaba haciendo". Esas son las palabras de una persona que expresa sentirse arrepentida. Nuestra reflexión con respecto a esa persona será "arrepentimiento". Pero esta persona está diciendo que siente que hizo lo correcto. Como mediadores, nuestro trabajo es trabajar para entender lo que sucedió en ese lugar y en ese momento, porque eso es lo que las personas están diciendo. Y debemos hacerlo sin juzgar, y debemos ser capaces de escuchar entendimiento, justicia e imparcialidad. Quería hacer una imitación sobre lo que puede suceder. Luego escucharemos preguntas y hablaremos sobre la práctica en la segunda parte. Lo primero que intentamos hacer en el seminario web de hoy es lograr que comiencen a pensar en cómo podemos organizar nuestras ideas para traducir, de forma simultánea, la información que escuchamos, a fin de deducir los sentimientos, valores y temas. El ejemplo que les di hace un momento me permitió indicar cómo suena un mediador cuando reflexiona sobre alguien. Es una parte clave sobre cómo usamos este recurso como mediadores, facilitadores, o como personas que intervienen en una pelea de la calle para intentar atenuar el problema: el recurso de la atención estratégica para lograr el entendimiento y transformarlo en una reflexión. Hoy nos reíamos en la oficina porque ayer asistimos a un evento de recaudación de fondos que se realizó en un bar, y una persona bebió demasiado y gritaba, y yo me acerqué para reflexionar con ella sobre sus sentimientos y comenzó a calmarse. Y una de las personas de nuestro personal comenzó a gritar desde el otro lado de la sala "Lorig, ¿estás haciendo una mediación?" Y yo pensé "Shhhh", pero sí, lo estaba haciendo. Incluso con este hombre borracho en un evento de recaudación de fondos. Estaba reflexionando sobre sus sentimientos y él comenzó a sentirse escuchado y a calmarse. En definitiva, reflexionar es una buena manera de usar la atención estratégica. Pero otra cosa que podemos hacer es identificar la agenda sobre la cual trabajarán las personas. Cuando elaboramos agendas para reuniones de IEP, trabajamos con escuelas y familias. Y los temas de la agenda están enmarcados de forma neutral para que nadie sienta que alguien incluye algo en la agenda a la fuerza, antes de llevar adelante la conversación. Se pueden elaborar agendas para la mediación, por ejemplo, una lista de temas en los que trabajaremos en la mediación o agendas para asesoramientos de políticas públicas en las que tal vez estemos trabajando. Y allí es donde usaremos los temas. Y luego, cuando hallemos la solución, nos ayudará

a llevar a cabo una reunión en la que todos obtienen algo y la resolución colaborativa de problemas. Esto nos permitirá deducir el valor que ambas personas expresaron y enmarcar la pregunta sobre la solución en términos de los valores de todos. Una vez que tenemos los valores enmarcados de modo tal que no echamos culpas ni damos por hecho un resultado, tendremos la capacidad de decir lo siguiente: en términos de disciplina, ¿qué ideas tienes para brindar un trato igualitario, justicia y consistencia? Los padres hablan sobre el trato igualitario y los directores hablan sobre constancia y sobre el modo en que administrarán disciplina. Y, como dije antes, en términos de disciplina, los padres consideran que el trato igualitario y la constancia son importantes. ¿Qué ideas tienes con respecto a la disciplina que te ofrecerán un trato igualitario y constancia? Así incluiremos los valores que todos expresaron y les preguntamos cómo podemos satisfacerlos. Y, por último, recuerden que esto es un juego. No les estoy enseñando a hacerlo, sino que quiero que vean cómo se pueden desarrollar las cosas. Finalmente verificamos la realidad en el contexto de la mediación inclusiva. Verificamos la realidad a partir de los sentimientos que expresaron los participantes. Volvemos nuevamente a los sentimientos. Para este entonces, los participantes desarrollaron soluciones que creen que funcionarán. Retomaremos los sentimientos y diremos lo siguiente: “Antes mencionaste que sentías que te faltaban el respeto. Si fueses a implementar estas soluciones, ¿seguirías sintiendo que te faltan el respeto? Antes mencionaste que te sentías vulnerado. Si fueses a implementar estas soluciones, ¿seguirías sintiendo lo mismo?”. Esto le permitirá a la persona verificar la realidad según la intensidad de sus emociones, y no según nuestras ideas sobre la realidad. Destacando estos puntos como lugares adonde uno puede llegar con estas habilidades y estrategias, comenzamos a mantenernos dentro del contexto. Ojalá tengan la oportunidad de practicar en las vacaciones. Cuando regresemos, en enero, haremos una práctica juntos, les brindaremos comentarios y hablaremos en más detalle acerca de a dónde podemos llegar. ¿Desean decir [inaudible]? Pueden hacer preguntas.

MARSHALL PETER: Si tienen preguntas para Lorig y Erricka, ingrénenlas en el recuadro de comentarios o presionen asterisco 6 para habilitar el sonido del teléfono y hacer preguntas en vivo. Susan Woods está escribiendo. ¿Alguien más tiene preguntas?

LORIG CHARKOUDIAN: ¿No tienen preguntas porque quedó todo claro o porque todos están confundidos? Todo está claro. Gracias, Amanda.

MARSHALL PETER: Mientras los demás preparan sus preguntas sobre la totalidad del proceso de tomar notas, me pregunto, Lorig y Erricka, si ustedes suelen llegar a las mediaciones con determinada cantidad de papeles o si tienen una mesa vacía en frente. ¿Encubren el proceso de tomar notas o se ve como un asunto práctico? La pregunta es acerca del encubrimiento de la toma de notas. Tengo anotadores. No tengo muchos papeles, pero depende del contexto.

LORIG CHARKOUDIAN: Si estoy asesorando un diálogo sobre políticas públicas, tendré diferentes tipos de análisis preparatorios. Uso la misma estrategia básica, pero analizo mucho de antemano y ofrezco materiales. Pero si se trata de una mediación estándar, me siento en la mesa y comienzo con un papel en blanco frente a mí y tomo notas en una cuadrícula que tiene un sector para los sentimientos, otro para los valores y otro para los temas. El papel está frente a mí y veo que las personas se interesan en mirarlo, luego se los muestro y les cuento exactamente lo que estoy haciendo y digo “estoy tratando de entender y, en particular, lo que estoy haciendo, es ver si puedo entender cómo se sienten con esto, qué es lo importante para ustedes y cuáles son las cosas sobre las que desean hablar. Eso es lo que registro en el papel”. Ese es el truco. No se los cuento si no preguntan. En la mitad de los casos, a nadie le importa qué es lo que escribo. Pero si las personas se muestran interesadas, seré muy transparente y compartiré lo que escribo en vez de ocultarlo para que nadie pueda verlo. Anoche bromeaba con un joven y le decía “Sh, no hay que decir que estoy intentando mediar”. Lo que hago no es un secreto, y seré muy clara con los participantes con respecto a las estrategias que uso, en caso de que pregunten al respecto o se muestren interesados. Veo algunas preguntas. ¿Comienzo a responderlas? La primera se trata sobre el proceso de asesorar. El proceso que usamos se denomina “mediación inclusiva”. Durante un tiempo, considerábamos que se trataba de un tipo de mediación facilitadora. A medida que pulimos el concepto, nos dimos cuenta de que era algo diferente y comenzamos a determinar las calificaciones para nuestros entrenadores y ahora contamos con una certificación para mediadores basada en el desempeño. Comenzamos a perfeccionar lo que deseábamos evaluar en las personas y las destrezas básicas que deseábamos que las personas pudieran desarrollar. Nos dimos cuenta de que no se podía clasificar en ningún área, y lo denominamos “mediación inclusiva”. Pero hay personas que hacen mediación facilitadora y mediación transformativa y consideran que algunas de las destrezas y estrategias que estamos enseñando son útiles. Y al compartir esto, queremos que sepan que incluso si no actuarán en su totalidad como mediadores inclusivos, algunas estrategias pueden ser útiles. Daremos más ejemplos si tenemos tiempo, de lo contrario, lo haremos en la segunda parte. En la siguiente pregunta nos piden ejemplos de una solución a este caso. El motivo por el cual no daré un ejemplo de una posible solución, es porque no sé cuál es. Si estuviese mediando entre el director y la madre, les diría lo siguiente: “En términos de disciplina, ¿cuáles son las posibilidades que les podrían ofrecer la constancia que desean y la política implementada que les ofrecería el trato igualitario que están buscando?” Y ellos analizarían la pregunta juntos. Y yo continuaría recurriendo a los valores y los sentimientos que expresaron y les preguntaría lo siguiente: “Antes dijeron que se sentían castigados, ¿qué ideas harían que no se sientan así?”. Y el análisis se haría a partir de esa pregunta. Luego regresaría a los valores y los sentimientos y les pediría que consideren todas las posibilidades. Lo mismo con la comida, ¿verdad? “En términos de la comida, parece que dices que deseas proteger la reputación escolar y que estás comprometido con la

comida saludable, ¿qué ideas tienes para proteger la reputación escolar y satisfacer tus metas de ofrecer comida saludable?” Y luego trabajaría con ambos en el análisis. Francamente, este es un asunto que nos compete actualmente en nuestras escuelas públicas. Aún no sé cuál es la solución con respecto a la comida. Pero la idea de acercarse a las personas, expresar los valores y pedirles que piensen cómo podrían hallar soluciones congruentes con esos valores, es que las personas desarrollen soluciones creativas en las cuales no pensaron antes.

ERRICKA BRIDGEFORD: Bien, veo la pregunta, me fui por las ramas. Parece que ya no soy presentadora. La pregunta consiste en cómo hacer que las personas que se insultan y están muy alteradas lleguen al punto en el que están listas para resolver un problema. En la mente del mediador inclusivo no debe estar la meta de lograr que se pongan de acuerdo. El proceso no se basa en lograr el acuerdo. Lograr que las personas se pongan de acuerdo es una parte del proceso y un motivo por el cual las personas pueden usar el proceso. Solo debemos buscar el entendimiento. Lo que sabemos con certeza es que, por lo general, cuando las personas tienen un conflicto, ninguno de los participantes intenta entender. Una parte del don que les damos es la posibilidad de lidiar con un conflicto de forma auténtica, incluso si implica alterarse y usar insultos. En nuestro modelo de capacitación tenemos permiso para impulsar a las personas, en nuestros juegos de roles y a medida que capacitamos a los mediadores, dado que al usar lenguaje ofensivo mostramos distintos niveles de intensidad, y la idea no es causar sorpresa. La mayoría de los mediadores, al escuchar que alguien comienza a decir cosas ofensivas y a provocar que los demás se alteren, comienzan a sentirse incómodos y desean tomarse un descanso. Desean inculcar pautas y reglas, y nosotros, intencionalmente, no iniciamos nuestras mediaciones con pautas porque sabemos que estas se basan en la creencia cultural de que hablar de a uno por vez es la mejor forma de hablar. Y tanto en la cultura de Lorig como en la mía, aproximadamente el 55 % de las personas hablan al mismo tiempo, por lo que, en nuestro conflicto, esto no funcionaría para resolver el problema. Por este motivo no fijamos pautas ni reglas. Lo que hacemos es impulsar el entendimiento cuando las personas se alteran. Cuando las personas usan insultos, les hacemos preguntas abiertas para ayudarlas a hablar acerca de qué quieren expresar a través de esas palabras. Nos esforzamos por entender qué expresan esas palabras. Se maravillarán cuando observen que, cuando las personas se sienten escuchadas y comprendidas, hacen un cambio auténtico. El cambio es muy distinto si yo hubiese estado gritando y me hubiese sentido realmente escuchada, y escucho a la otra persona de otra manera porque me siento entendida y comienzo a pensar qué quiero hacer en el futuro. Esto difiere mucho del caso en el que el mediador dice constantemente cosas como “No estoy seguro de que ese lenguaje sirva de ayuda”. Nos debemos concentrar en lo que podríamos hacer [inaudible], sin empujar a las personas hacia la resolución. Las resoluciones tendrán diferentes [inaudible] en tiempo real de la forma en que [inaudible] si sucediera y [inaudible] donde realmente pude [inaudible] en la forma en

que quiero [inaudible]. Por eso no intentaremos empujarlos hacia la resolución de problemas. Nos esforzamos por lograr el entendimiento. Estoy escuchando muchas interferencias y comentarios. No sé si soy yo. Ahora se fue. Cuando hablo regresa. Quizás soy yo.

MARSHALL PETER: Alguien levantó la mano. Creo que pasó algo, alguien habilitó el sonido de su teléfono o subió el volumen de los altavoces de la computadora, o alguien hizo algo; si alguien habilitó el sonido del teléfono para hablar, ¿lo puede volver a silenciar así usamos solamente el recuadro del chat para hacer preguntas? Vi una pregunta de James Lakehomer: “¿Cómo ajustas el modelo si uno o más participantes padecen una discapacidad cognitiva?” No sé si debemos continuar. Tenemos muchos problemas con el sonido. ¿Qué les parece, Lorig y Erricka? Lo siento mucho. Este problema es nuevo para nosotros. Creo que voy a continuar. Se fue. ¿Lo intentamos de nuevo? Les pido disculpas por los problemas de audio que estamos teniendo. Lorig y Erricka, ¿están ahí? Creo que perdimos a Lorig y Erricka.

LORIG CHARKOUDIAN: Vamos a continuar y finalizar esto. ¿Me escuchan?

MARSHALL PETER: Sí. Ahora escuchamos.

LORIG CHARKOUDIAN: Perdón. Creo que se silenció mi teléfono cuando se silenciaron los de todos. Pido disculpas. ¿Desean que responda algunas preguntas más?

MARSHALL PETER: Sí, sería genial. Concluiré este seminario. Lorig, puedes tomar tres minutos más y luego cerraré el seminario y me aseguraré de que no tengamos estos problemas en la segunda parte. Agradezco mucho tu paciencia y la de Erricka, y la paciencia de todos los que están en la línea.

LORIG CHARKOUDIAN: Estoy observando las preguntas y responderé dos de ellas. Nos aseguraremos de que en la segunda parte podamos comenzar respondiendo algunas preguntas y daremos un ejemplo de una mediación de una política pública. Responderé la pregunta sobre la discapacidad cognitiva. Creo que querer ser escuchado y entendido es un deseo de todas las personas; por eso, a veces, debemos ser especialmente conscientes de la accesibilidad de nuestro lenguaje. Creo que lo mencioné cuando hablamos de trabajar con equipos. Esa experiencia me hizo ser más consciente de la accesibilidad de mi vocabulario y de la simplicidad de mis temas, en términos más generales. Mi experiencia abarca a personas con distintos niveles cognitivos, personas que estuvieron bebiendo, que tienen demencia o recuerdos de un entendimiento de lo que sucedió a sus alrededores, o personas que tienen sus momentos buenos y malos. Estos son los desafíos del proceso de mediación, de la comprensión del proceso y de lo que hacemos en el contexto del proceso. Tenemos una capacitación separada para lidiar con esto. Pero lo más importante de prestar atención profundamente a lo que una persona dice y de reflexionar sobre sus sentimientos, valores y temas, no varía. Es decir, que incluso cuando incorporamos otras cosas para ayudar a las personas a entender el proceso que usamos, no cambia el esfuerzo de entender lo que están diciendo. Esta parte de la

estrategia no varía. Otra cosa que quiero responder es la cuestión de los grupos. Entiendo que muchas personas usan esta estrategia cuando las cosas se complican. Nuestra filosofía básica es que, a fin de que se produzca un giro auténtico en la mediación, el giro se tendría que haber producido cuando las personas estaban interactuando entre sí. Si las personas empiezan a gritarse y el resultado no implicará gritos, llanto ni zapateos, la situación debería haber sucedido de forma real, con todos juntos, y no de forma artificial, con las personas separadas y un mediador que corre entre una y otra persona. Y si bien es incómodo para nosotros como mediadores, lo mejor que podemos hacer es prestar atención profundamente, incluso cuando las personas hablan a la vez, gritan o maldicen. Los giros más fundamentales y profundos ocurren cuando las personas pueden actuar de formas que todos los demás juzgan. Nosotros, como mediadores, no las juzgamos separándolas o pidiéndoles que paren. Responderemos intentando lograr el entendimiento. Es en ese momento cuando ocurren cambios maravillosos para las personas. Podemos dar algunos ejemplos de estos al preparar la segunda parte. Ya preparamos algo, pero esto nos ayuda a pensar en otras cosas que podemos incluir. Marshall, ¿podemos maldecir en los seminarios web? Nos gustaría dar ejemplos de situaciones muy intensas y del modo en que responderemos a ellas.

MARSHALL PETER: Quizás podamos reemplazar los insultos por la palabra “pepino” o algo así.

LORIG CHARKOUDIAN: “Pepino”. [Risas], No es lo mismo...

MARSHALL PETER: Agradezco tu preocupación al respecto. Probablemente conservemos los ejemplos, pero estoy seguro de que tienes una gran variedad de ejemplos. Realmente valoré los comentarios sobre formar grupos. Es un debate continuo que hacemos aquí y fuera de aquí. La capacitación inicial sobre mediación a la que asistí fue de las Community Boards de San Francisco, y ellos tampoco eran defensores de los grupos y creían en la idea de permanecer juntos y trabajar juntos. Sería muy divertido escuchar a los líderes de los grupos hablando juntos al respecto. Este seminario web fue realmente maravilloso. Quiero pedirles disculpas a Lorig y Erricka y a todos los que están en la línea por los problemas de audio que tuvimos. Invertiremos tiempo antes del próximo seminario web para asegurarnos de hacer todo lo posible para evitar las futuras dificultades. Quiero compartir algunas cosas con ustedes. Pronto habrá dos seminarios web de CADRE. Lorig y Erricka estarán con nosotros de nuevo el 29 de enero, a las 11:30, para la segunda parte. En la segunda parte tendremos otro estudio de caso y podrán trabajar desde donde estén e interactuar con Lorig y Erricka. ¿Estoy en lo cierto, Lorig y Erricka?

LORIG CHARKOUDIAN: Es correcto.

MARSHALL PETER: Cuando vimos el contenido original de esto, era tan rico que parecía un enfoque muy bueno. El 6 de febrero, también a las 11:30, hora del Pacífico, Richard Ziller y Amy Whitehorn de CADRE hablarán sobre las novedades en las Tendencias nacionales en la resolución de disputas. Dick y Amy mantienen la base de datos longitudinal de los datos del uso nacional de las resoluciones de disputas de

CADRE. Es muy interesante y esperamos que participen para tener una idea de lo que sucedió en los últimos siete años con el uso nacional de las resoluciones de disputas. Quiero agradecerles a Erricka y Lorig y a todos los que participaron hoy. Tengan en cuenta que, en vez de hacer una evaluación al final de este seminario web, les enviaremos una encuesta para recibir sus comentarios sobre el seminario de hoy. Agradeceremos que se tomen un momento para completar la encuesta. Se trata de una encuesta de SurveyMonkey, por lo que recibirán un enlace. Valoramos mucho la información y nos encantaría recibir sus comentarios. Muchas gracias a todos. Agradecemos su atención. Nuevamente les agradezco a Lorig y Erricka.

LORIG CHARKOUDIAN: Fue maravilloso.

MARSHALL PETER: Un verdadero placer.

ERRICKA BRIDGEFORD: Cuídense. Gracias por darnos esta oportunidad.

MARSHALL PETER: Adiós.

ANNOUCER: El líder se desconectó. La conferencia finalizará en dos minutos.