

A CADRE Webinar
Inclusive Listening: Building Understanding, Supporting Collaboration (Part 2)
Lorig Charkoudian & Erricka Bridgeford
January 29, 2014
Transcript (Spanish)

MARSHALL PETER: Creo que deberíamos continuar. Hola. Soy Marshall Peter, director de CADRE, el Centro Nacional de Resolución de Disputas en la Educación Especial. Quiero darles la bienvenida a la segunda parte de “Atención inclusiva: desarrollo de la comprensión y apoyo de la colaboración”, que forma parte de una serie de seminarios web de CADRE. Nuestras presentadoras de hoy, Lorig Charkoudian y Erricka Bridgeford provienen de Community Mediation Maryland. Lorig Charkoudian, quien posee un doctorado, es la directora ejecutiva de Community Mediation Maryland. Su trabajo incluye el desarrollo de asociaciones con agencias estatales, incluido el Departamento de Seguridad Pública y Servicios Correccionales, Departamento de Educación del Estado de Maryland, la Administración del Tribunal de Familia, y otras, para llevar la resolución colaborativa de conflictos a foros nuevos y exclusivos. Lorig es instructora y ofrece asistencia técnica a los diecisiete 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 es la directora de Capacitación de Community Mediation Maryland. 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 a muchas otras conferencias nacionales. Antes de venir a Community Mediation Maryland, 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. Estamos muy felices de estar aquí. Es muy emocionante proceder a la segunda parte. Solo diré algunas palabras sobre lo que significa esta segunda parte. En primer lugar, espero que todos los que están en la línea hayan tenido la oportunidad de practicar estas destrezas en las vacaciones. Yo lo hice. Pueden hacerlo con sus familiares o con cualquier persona. Ahora avanzaremos desde la primera parte. Espero que todos hayan tenido la oportunidad de ver la primera parte, ya sea en vivo o antes de venir, porque vamos a hacer una pequeña revisión antes de pasar a la práctica. Una de las cosas que intentamos hacer fue responder algunas preguntas que tenían en la primera parte, o algunos ejemplos que la gente planteaba, e incorporarlos en la segunda parte. Lo que haremos en un rato será revisar rápidamente el concepto de atención inclusiva y practicar un poco. Tendrán la oportunidad de analizar un ejemplo y deducir qué sentimientos, valores y temas forman parte de él. Conversaremos sobre los resultados y luego hablaremos sobre las diferentes formas en que la atención inclusiva se puede incorporar en la colaboración, resolución de problemas y asesoramiento, y mediación, las reuniones y demás. Ese es el proceso que haremos hoy. Voy a cederle el turno a Erricka para que comencemos a hablar sobre la atención inclusiva.

ERRICKA BRIDGEFORD: Buenas tardes a todos. Vamos a hacer una revisión general sobre la atención inclusiva. Se trata de no juzgar. Cuando hablamos de no juzgar y de escuchar sin juzgar, hablamos de atención inclusiva. Para la revisión... Bien, acá está. Este es el resumen sobre la atención inclusiva. Es el proceso de escuchar una declaración posicional. Cuando alguien se desahoga, se genera una conversación compleja en la cual el punto de partida es la posición de esa persona. Y, por lo general, esa posición incluye lenguaje de culpa y victimización, y cosas por el estilo. A fin de escuchar a las personas de modo que podamos entender sin juzgar, haremos uso de la atención inclusiva, por medio de la cual nos concentraremos en los sentimientos que expresan las personas, los temas, el asunto sobre el cual tienen conflicto y lo que es importante para ellas.

LORIG CHARKOUDIAN: Con respecto a los sentimientos expresados, es aquí donde debemos capturar la intensidad de lo que sucede. Si las personas repiten lo que dicen, significa que sienten que no las escuchan, y una forma de que se sientan escuchadas es expresando sus sentimientos. Entonces, si alguien repite mucho, debemos prestar atención a lo que expresan y

que nadie escucha. Hubo una conversación al final del seminario web anterior sobre lo que debemos hacer si las personas gritan, insultan o se comportan de forma inadecuada. Creemos que para que ocurran cambios y transformaciones, las personas deben actuar de forma auténtica y real, y deben sentirse escuchadas y no juzgadas, en vez de actuar de forma “adecuada” porque les decimos que deben hacerlo. Cuando usamos estas estrategias y mediaciones en reuniones y asesoramientos en las cuales las personas gritan e insultan, trabajamos para lograr el entendimiento y, con frecuencia, lo primero que haremos es esforzarnos por entender los sentimientos. Cuando estamos ante este nivel de intensidad, vamos a prestar especial atención a los sentimientos.

ERRICKA BRIDGEFORD: Y también prestaremos atención a los temas. Con frecuencia, escucharán a las personas decir “Tienes que separar la personalidad de los problemas”. Y dado que vivimos en Norteamérica, cuando decimos “problemas” la gente se asusta y cree que necesitas medicación. Decimos “temas” porque estas son las cosas específicas con respecto a las cuales las personas dicen que tienen problemas. Lo importante es nombrar estos temas de forma tal de evitar incluir nuestro juicio sobre el problema, de eliminar el vocabulario que implica echar culpas y concentrarnos en los planes que desean hacer concretamente. Una manera de asegurarse de tener un buen tema que no empeorará las cosas y que evitará que tomemos partidos es utilizando el molinillo de temas. ¿Se trata de algo con respecto a lo cual alguien dijo que tenía un conflicto y no con respecto a nuestra sugerencia sobre lo que deberían planificar o es algo con respecto a lo que mencionaron que tienen un problema? Se debe nombrar esto de forma específica o concreta. La palabra no debe culpar a nadie, por lo que no debe estar cargada con las ideas de una persona sobre lo que está mal con respecto a la otra y no debe tomar partidos. Tampoco debe generar una reacción. No debería decir “alguien debe hacer esto o no debe hacerlo”. Las sugerencias, como “limpiar la casa”, no se consideran un tema. En la parte de abajo verán algunos ejemplos de las cosas que se consideran concretas y que aprobarían la prueba del molinillo, por ejemplo, estacionamiento, comunicación, cronograma, vestimenta, perro, comida, actividades, invitados, mañanas, tarea para el hogar, etc. Y luego están los valores.

LORIG CHARKOUDIAN: Veamos los valores o lo que es importante. Estas son las cosas que tenemos como metas. Cuando las personas culpan o insultan a otras, por lo general, hay algo que les importa y que no están alcanzando, por lo que, en el medio de las culpas y los insultos, debemos escuchar qué es lo que la persona quiere lograr a partir de esta situación. Y debemos tener cuidado con la palabra “valores”. Con frecuencia, esta palabra está muy cargada. “Valores” es una forma de denominarlo, pero también podemos considerarlo como “lo que es importante”. Y aquí tenemos este ejemplo breve que destaca que, cuando están escuchando, deben tener cuidado en no pensar en lo que es importante para ustedes, sino en lo que la persona dice que es importante para ella. En este ejemplo breve, la persona dice “Pinchó mis neumáticos, merece lo que le sucedió. Dado que tuve que perder trabajo por arreglar mi auto, tiene que saber cómo se siente. Por eso arrojé una piedra contra su parabrisas”. Muchos de nosotros escucharíamos esto y pensaríamos “¡Por Dios! Esta persona no tiene valores”. Y pensaríamos “No sé de qué valores habla o qué valores quiere, solo sé que quiere vengarse”. Y lo que esta persona dice es que necesita que la otra persona entienda lo que le sucedió y que ese es su modo de obtener justicia. Incluso si no compartimos el concepto de justicia, si escuchamos con atención lo que la persona expresa, entenderíamos que el valor es la justicia. Esa fue una revisión breve. Si están participando en un seminario con nosotras por primera vez, pueden consultar en línea el seminario anterior, en el que analizamos con profundidad lo que acabamos de ver en 10 minutos. Si esta revisión les pareció muy rápida, pueden hacer eso. Ahora comenzaremos a practicar, empezaremos por la primera pregunta. Alguien preguntó acerca de la toma de notas, en el último seminario web que hicimos. Esta diapositiva muestra la forma en la que tomaría notas. Por ejemplo, esto es lo que dijo el director del programa de educación individualizada (IEP). No escribiría lo que dijo en mis notas, pero tendría esta cruz y mientras la persona habla escribiría los sentimientos, los valores y los temas que escucho. Analicémoslo.

ERRICKA BRIDGEFORD: Si el director del IEP dijera “Hemos incluido la mejor tecnología, los métodos más actuales y a algunos de los maestros más capacitados en el programa de Daniel. Estamos totalmente comprometidos con el progreso de Daniel, y sabemos que puede progresar mucho. Pero no podemos enseñar a niños que no van a la escuela. Hemos tenido

esta conversación muchas veces. Hemos revisado los datos con usted. Daniel tiene seis ausencias y doce tardanzas en el último trimestre, en ocasiones, perdió medio día. Es demasiado. Usted se queja porque Daniel no progresa y criticó, de forma inapropiada, a los integrantes del personal. Pero esto es un trabajo mutuo. Debe llevar a Daniel a la escuela para que podamos educarlo". Esa es la posición de la persona y ustedes la están escuchando a fin de identificar los sentimientos expresados. Una vez más, deben evitar su opinión sobre lo que la persona dice. Deben lograr una traducción correcta de lo que la persona dijo, a fin de revelar los sentimientos que realmente expresó. No deben incluir muchas explicaciones sobre cómo identificaron ese sentimiento. Podemos decir que está expresando que se siente comprometido, orgulloso, seguro, exasperado, ofendido, protector, preparado y esperanzado. Observen que se mezclan los sentimientos negativos con los positivos, como "comprometido", "orgulloso" y "esperanzado". Escucharemos atentamente la totalidad del discurso y no solo las partes que creemos que se refieren a conflictos. También tenemos lo que es importante, y esta persona expresa que el trabajo mutuo es importante para ella, así como el seguimiento y la responsabilidad; que forman parte del respeto que busca. El progreso, la disponibilidad y la oportunidad también son importantes para esta persona. Si bien hay muchas cosas intangibles en los sentimientos que la persona expresó y en lo que es importante para ella, debemos deducir las cosas concretas que menciona con respecto a las que tiene conflictos, que no incluyen echar culpas: la asistencia y el modo en el que se desarrolló la comunicación.

LORIG CHARKOUDIAN: Antes de pasar a lo que dice la madre, que es lo que haremos a continuación, retomaremos las preguntas con respecto a la toma de notas. Si escuchara al director cuando dice estas cosas, tomaría estas notas. Esto no significa, necesariamente, que tendré la oportunidad de usar todas estas palabras que expresan sentimientos y de escribir cada valor, pero a lo que quiero apuntar es a captar todo lo que escuchamos y hacer una reflexión, más tarde, para establecer un conjunto de metas para el grupo, a fin de que piensen cómo pueden alcanzarlas. Debemos tener todas estas posibilidades escritas y todo lo que escuchamos anotado para que podamos decidir qué cosas mencionaremos en una reflexión o incluiremos en una pregunta o en un conjunto de metas fijadas como grupo. Otra cosa que quiero destacar es que, cuando tomo notas esto será, literalmente, todo lo que tendré, porque

cuando presto servicios como asesora, por ejemplo, cuando brindo asesoramiento en las reuniones de IEP, por ejemplo, no tengo la responsabilidad de registrar el contenido. Otra persona estará en la mesa tomando notas del contenido. Es por esto que no hace falta que anote “12 tardanzas, 6 ausencias, medio día”, o lo que sea. No necesito ese contenido porque trabajaré para brindar apoyo para poder dialogar y resolver el conflicto. Sé que hay personas que cumplen muchos roles diferentes en las reuniones de IEP o de otro tipo; pero cuando actúo como asesora o mediadora, solo cumplo ese rol. Mi función es fomentar el diálogo de calidad; por lo tanto, las notas que tomaré solo incluirán sentimientos, valores y temas, que es lo que pueden ver aquí. Pasaremos a la madre, que dice lo siguiente: “¿Tienes idea de lo difícil que es lograr que Daniel se mueva a la mañana? Está creciendo y yo soy de contextura pequeña. Lo tengo que bañar, vestir y sentar en su silla. También es complicado darle el desayuno. A medida que crece, se resiste y enfada más. Hago todo sola y algunos días me resulta demasiado. Luego vengo y ustedes se sientan aquí con sus elevados egos y me dicen que lo que hago no es suficiente, y que es mi culpa que él no progrese”. Ahora detectamos estos sentimientos: abrumada, agotada, insultada, juzgada, incomprendida, sola y culpada. Algunas de estas palabras que denotan sentimientos son intensas, ¿verdad? La idea es que realmente nos aseguremos de detectar cómo se encuentran las personas. Quiero decir algo sobre este diálogo particular en el que brindé asesoramiento y que fue muy interesante. Así es como comenzó el conflicto. Antes de que yo tuviera la oportunidad de intervenir, uno de los participantes de la reunión, intentando ser útil, dijo “Sabemos exactamente cómo se siente. Sabemos que es difícil”. Y el efecto que tuvo esto fue que la madre se enojara más porque, básicamente, estaba diciendo que no saben cómo se siente; y sin importar si la persona que lo dijo sabía o no cómo se sentía la mujer, y sin importar si esta persona tiene un hijo que necesita el mismo nivel de atención, la madre se sentía sola, culpada, juzgada e incomprendida. Y hasta que no entendieran eso, no podría progresar y pensar en resolver el problema. Por eso, cuando tuve la oportunidad de intervenir y de reflejar estos sentimientos, y cuando la madre se sintió escuchada, pudo empezar a cooperar para resolver el problema, y las soluciones que el grupo desarrolló permitieron ofrecerles más apoyo a la madre y la familia. Este respaldo estaba disponible en la comunidad, pero debido a esta incapacidad de tener este diálogo en el que las

personas se sienten escuchadas y comprendidas, a pesar de que los recursos estaban allí, no se podían mencionar en la conversación porque las personas se sentían juzgadas e incomprendidas. Este fue un muy buen ejemplo de cuando las personas se sienten escuchadas, porque sus sentimientos se reflejan sin juzgar, lo cual les dio la oportunidad de desprenderse de esa intensidad y de estar listas para resolver el problema, y permitió que los recursos disponibles se utilizaran en la situación de esta familia. Luego, los valores o lo que es importante aquí es el reconocimiento, el entendimiento, el apoyo y la consciencia; y, los temas, según los enmarcamos aquí, son las mañanas y la comunicación. Mis notas, en principio, se verían así. Registré lo que dijo el director y lo analicé de esta manera, y registré lo que dijo la madre y lo analicé de esta forma. Y luego, cuando quiero empezar a reunir todo, puedo registrarlos de esta manera. Algunas personas toman todas sus notas de esta forma. Yo, por lo general, comienzo con las dos versiones que les mostré y luego sigo con esta. Esto nos ayuda a organizar el conflicto según los temas, lo que es importante y los sentimientos que todos tienen. El director habló sobre la asistencia. La asistencia y las mañanas claramente están relacionadas pero, en este caso, las establecemos como temas separados hasta que conozcamos más la situación. Luego tenemos los sentimientos del director en relación con la asistencia. Ambos hablaron sobre la comunicación, y aquí tenemos los sentimientos y valores de cada uno en relación con la comunicación. Luego la madre habló sobre las mañanas, y conocimos algunos de sus sentimientos y valores en relación con las mañanas. Y esto establece la base para la solución colaborativa del problema que haremos más adelante. Luego de practicar un poco, tendrán la oportunidad de determinar cómo reuniremos estas piezas en la solución colaborativa del problema. Otra cosa que esto nos permite es saber si alguien mencionó un tema que no escuchamos. Por eso, antes de pasar a la solución de problemas en relación con la asistencia, debemos asegurarnos de haber escuchado los sentimientos y valores de la madre en relación con la asistencia, ¿verdad? Una vez que tenemos esta tabla armada, podemos mirarla y pensar "No conocemos los sentimientos y valores de esta persona con respecto a este tema, lo cual me da la pista de que debo hacerle la siguiente pregunta abierta: ¿qué piensas sobre la asistencia?" Ese es el valor de esta estructura particular de la toma de

notas; pueden conservarla de la forma inicial o trasladar las notas del proceso anterior a esta estructura. Bien.

ERRICKA BRIDGEFORD: Preparen sus bolígrafos y anotadores, o solo sus cerebros, y pónganse las capas de pensadores. Ahora es el turno de ustedes. Vamos a analizar algunos eventos y ustedes dirán qué sentimientos escuchan, qué es importante, qué es lo que escuchan que es importante o que se está expresando y sobre qué temas están hablando las personas. Serán preguntas con varias opciones y habrá un recuadro emergente en el que podrán elegir los sentimientos, valores y temas que escucharon. Vamos a hacerlo de a poco. Bien. En el primer caso el participante dijo lo siguiente: “La conclusión es que debemos esforzarnos e implementar las zonas apropiadas para limitar el desarrollo de las regiones rurales del país y tendremos una gran expansión con todas estas repercusiones negativas. La putrefacción es peligrosa para las vertientes, perdemos la naturaleza agrícola del país, y brindarles servicios a los residentes de todo el país no es un uso eficiente del dinero de los impuestos. Todo esto sin mencionar el impacto ambiental de la contaminación relacionada con el aumento del tráfico hacia los centros del metro y desde ellos, y las grandes tiendas que comenzarán a surgir en todas las áreas que en la actualidad son rurales. Deseo que mis hijos y nietos puedan disfrutar el mismo país hermoso en el que crecí yo y nadar en los ríos y jugar en los campos”. Verán un recuadro emergente en la esquina superior derecha de la pantalla con estas opciones: A. Preocupado; B. Perdido; C. Ansioso; D. Comprometido; E. Nostálgico; F. Ineficiente. Pueden elegir todas las opciones que deseen. No hay solo una respuesta correcta. Lo que están haciendo es una traducción de los sentimientos expresados por el participante, excluyendo lo que creen que él siente o la opinión o el análisis de ustedes con respecto a sus sentimientos; lo que buscan es lo que el participante realmente expresó. Ahora transmitiremos los resultados. Dejen sus lápices. Bien. Ahora ven un personaje con el pulgar levantado, esto significa que lo lograron. Identificaron los sentimientos expresados. Todos eligieron la opción “preocupado”, que era la opción A. El 66,6 % eligió la opción C, que es “ansioso” y el 61,9 % eligió la opción D, que es “comprometido”, muy bien. Vamos a deslizar la pantalla hacia abajo; no me di cuenta de que había algo más en el recuadro. Vamos a hablar del resto de las palabras y vamos a determinar por qué el resto de las palabras no corresponden a los sentimientos que el hablante

expresó. Con respecto a la opción “perdido”, el hablante mencionó que perdió cosas, pero no expresó que él, personalmente, se sentía perdido. Tenemos que tener cuidado porque es posible que una persona mencione una palabra que parece un sentimiento, pero no hay que confundirla con el sentimiento real que está expresando. “Nostálgico” significaría que mientras escucharon a la persona hablar, pensaron “Siente nostalgia por los ríos y esas cosas”. Pero la persona no expresó realmente que eso era lo que sentía. “Ineficiente” no denota una emoción, sino que significa que el hablante cree que el posible problema será que algo va a ser ineficiente. No quieren tomar la culpa del cliente y pensar “Es algo que él siente”. En nuestra sociedad, solemos decir que “alguien siente tal cosa”, es decir, repetimos lo que una persona cree que está mal, por lo que “ineficiente” sería un ejemplo de eso. Él siente que algo es ineficiente, y eso no es una emoción.

LORIG CHARKOUDIAN: Vamos a ver lo que dijo el otro participante de esta conversación que dice “Está bien que te sientes ahí...”; lo que deben hacer antes de ver esto e incluso si pueden controlarse para no ver las opciones, es intentar escuchar, escribir y pensar “¿cuáles son los sentimientos que escucho aquí?” “Está bien que te sientes ahí y digas que quieres proteger la naturaleza agrícola del país, cuando ya tienes tu cuenta de jubilación en orden. Pero los agricultores que trabajaron toda su vida están listos para jubilarse y no tienen un fondo. Sus fondos son sus granjas. Apareces aquí con esos mapas, dibujando líneas arbitrarias y no tienes idea a quiénes les estás arruinando la vida. Si reduces el tamaño de este país, destruirás el valor de sus propiedades. No solo tendrán que vendérselas a desarrolladores, sino que el precio que obtendrían por vendérselas a otros agricultores disminuirá enormemente. Y sus hijos, que recién comienzan a hacer trabajos agrícolas, no podrán impulsar el valor de la granja para obtener créditos para comprar equipos agrícolas, porque la tierra no tendrá valor. ¡Qué forma ridícula de proteger la naturaleza agrícola de este país!” Aquí está el recuadro y pueden seleccionar las opciones “insultado”, “preocupado”, “arruinado”, “destruido”, “hipócrita”, “protector”, “rebajado”. Y a modo de pista rápida, piensen en lo que la persona dice que siente, ¿sí? No necesariamente lo que dice en nombre de alguien más, o cómo se siente otra persona, sino lo que dice que ella siente. Eso es lo que buscamos. A veces, cuando hablamos de disputas más grandes sobre políticas, tenemos que tener mucho cuidado de escuchar lo que la persona

dice y no lo que dice sobre otras personas. Cómo se siente con respecto a otras personas, sí, pero cómo dice que otras personas se sienten, no. Analicémoslo. Dejen los lápices. Tenemos “insultado”, muchos de ustedes eligieron esta opción. Bien. Preocupado, sí. Dejen de cambiar sus respuestas.

LORIG CHARKOUDIAN: Algunos están cambiando sus respuestas. No hace falta porque no sabemos ni podemos ver quiénes son, así que no habrá consecuencias. Protector, sí. Y rebajado. “Rebajado” es inusual, pero lo podemos observar aquí, porque la persona dice que este enfoque, en esta perspectiva, está siendo apartado. Veamos las otras opciones. Tenemos “arruinado”, él dice que las demás personas de la comunidad y sus medios de subsistencia estarán arruinados, ¿verdad? Dice que ese será el resultado de los planes desarrollados. No dice que se siente arruinado. “Destruído” es una palabra que podría ser un sentimiento, pero debemos tener cuidado al analizar los sentimientos, porque, a veces, las personas mencionan una palabra que denota un sentimiento, pero no la usan para describir cómo se sienten. “Destruído” es un ejemplo de esto. Lo que realmente dijo fue algo similar a “destruirás el valor de sus propiedades”. Describe lo que le sucederá al valor de las propiedades, pero no está diciendo que se siente abatido o destruido en términos personales. Con respecto a “hipócrita”, se trata de una acusación del hablante, es decir que no es un sentimiento. Si seleccionaron “hipócrita”, probablemente crean que él siente que las demás personas que están en la habitación se comportan de modo hipócrita. Se trata de una declaración posicional, de una expresión, pero no de un sentimiento, sino de una acusación. No es así como se siente la persona. Tenemos los dos análisis sobre los sentimientos. En la última sesión, alguien pidió ejemplos sobre cómo podría funcionar esto en una política pública. Aquí tienen un ejemplo de una política pública basado en una intervención mía, y, luego de analizarla, hablaremos un poco sobre el uso de la atención estratégica en este ejemplo específico. Ahora pasaremos a los valores.

ERRICKA BRIDGEFORD: Los leeremos nuevamente. Volveremos a analizar al participante uno y trabajarán para entender lo que es importante para el hablante. Deberán eliminar la culpa o lo que dice que está mal con respecto a la otra persona, para identificar lo que el hablante quiere. “La conclusión es que debemos esforzarnos e implementar las zonas

apropiadas para limitar el desarrollo de las regiones rurales del país y tendremos una gran expansión con todas estas repercusiones negativas. La putrefacción es peligrosa para las vertientes, perdemos la naturaleza agrícola del país, y brindarles servicios a los residentes de todo el país no es un uso eficiente del dinero de los impuestos. Todo esto sin mencionar el impacto ambiental de la contaminación relacionada con el aumento del tráfico hacia los centros del metro y desde ellos, y las grandes tiendas que comenzarán a surgir en todas las áreas que en la actualidad son rurales. Deseo que mis hijos y nietos puedan disfrutar el mismo país hermoso en el que crecí yo y nadar en los ríos y jugar en los campos”. Para entender lo que el hablante expresa como importante para él, las opciones son A. Eficiencia; B. Agua limpia; C. Adecuación; D. Control; E. Aire limpio; F. Belleza; G. Límite de la expansión; H. Legado; I. Pequeñas empresas. Tómense un segundo para decidir. Dejen los lápices.

Bien. Veremos qué tenemos aquí.

La eficiencia, el agua limpia, el aire limpio, la belleza y el legado son importantes para esta persona.

Muchas personas seleccionaron agua limpia y aire limpio; analicemos las opciones que se basan en lo que la persona considera que está mal con respecto a los demás y no en lo que es importante para ella.

“Adecuación” es una opción vaga que no aporta claridad.

Si seleccionaron “adecuación” como algo importante, es porque escucharon lo que la persona dijo e hicieron un análisis según el cual esas cosas son lo apropiado.

Pero no deseamos este análisis sobre la adecuación; lo que necesitamos es saber sobre qué habla esta persona.

Lo que le importa al hablante es decir qué es lo apropiado, lo que se debe hacer.

Lo que es importante es lo que menciona sobre el aire limpio, la belleza y el legado.

Decir que el control es importante para esta persona es una opinión que ustedes desarrollaron mientras escuchaban lo que decía.

El hablante no expresó que el control era importante para él.

Limitar la expansión es solo una sugerencia sobre lo que se debería hacer.

No solo debemos escuchar las sugerencias y las ideas para solucionar el problema, sino lo que al hablante le resulta importante sobre estas ideas y sobre lo que ayudará a las personas a hacerse cargo de lo que desean; luego debemos ser capaces de elaborar sugerencias basadas en los valores del hablante y lo que es importante para él.

LORIG CHARKOUDIAN: Retrocederé un segundo. Muchas personas suelen seleccionar “control”. Al escuchar a alguien, creen que expresa que quiere tener el control de todo.

ERRICKA BRIDGEFORD: Sí,

LORIG CHARKOUDIAN: la verdad es que, cuando estamos en conflicto, todos queremos tener el control de todo porque sabemos exactamente cómo solucionarlo para que las cosas funcionen para nosotros, en especial, lo que nos importa. “Control” casi nunca es un valor, sino que nosotros solemos pensar “quiere tener el control de todo”. Deben prestar atención para determinar lo siguiente: si el hablante quiere tener el control y realmente lo tuviera, ¿qué metas alcanzaría? No qué haría. Limitaría la expansión, eso es lo que haría. ¿Pero qué metas alcanzaría si tuviese el control y limitara la expansión? Lograría tener agua limpia, aire limpio, belleza y el legado agrícola. Esos son los valores. Esos son los valores subyacentes, lo que el hablante dice que desea. Regresemos a la otra persona. Lo leeremos nuevamente así practican. Estamos hablando para practicar los conceptos del seminario web, pero si no quieren mirar y prefieren escribir mientras hablo, pueden hacerlo. Al escucharme hablar, ¿qué valores escuchan en cada oración? Ya lo escucharon antes, pero escuchen de nuevo. ¿Qué valores escuchan? “Está bien que te sientes ahí y digas que quieres proteger la naturaleza agrícola del país, cuando ya tienes tu cuenta de jubilación en orden. Pero los agricultores que trabajaron toda su vida están listos para jubilarse y no tienen un fondo. Sus fondos son sus granjas. Apareces aquí con esos mapas, dibujando líneas arbitrarias y no tienes idea a quiénes les estás arruinando la vida. Si reduces el tamaño de este país, destruirás el valor de sus propiedades. No solo tendrán que vendérselas a desarrolladores, sino que el precio que obtendrían por vendérselas a otros agricultores disminuirá enormemente. Y sus hijos, que recién comienzan a hacer trabajos agrícolas, no podrán impulsar el valor de la granja para obtener créditos para comprar equipos agrícolas, porque la tierra no tendrá valor. ¡Qué forma ridícula de proteger la naturaleza agrícola de este país!” Aquí vamos. Justicia, aumento de los valores, valor de la

propiedad, oportunidad, escuchar, agricultores jóvenes, seguridad, naturaleza y consciencia. Les daré la oportunidad de aportar sus ideas. Dejen los lápices. Veamos. Muchos seleccionaron justicia. Valor de la propiedad, sí. Oportunidad, seguridad y consciencia. No muchos optaron por consciencia. Hablemos sobre la opción de consciencia un segundo. Consciencia hace referencia a cuando el hablante dice que su interlocutor no sabe cómo se sienten los demás y toma decisiones sin entender el impacto que tienen en la vida de los demás. La persona dice “Quiero que entiendas lo que está sucediendo”. Para eso, se necesita consciencia. Veamos las otras opciones que no seleccionaríamos. Parece que nadie optó por valores. ¿Verdad? Eso suponen con respecto a lo que la persona desea. Pero el hablante nunca dijo eso. Habla sobre proteger el valor de las propiedades, pero nunca mencionó “aumento de los valores”. Nunca habló de escuchar. Ahí está la trampa. A veces, cuando alguien dice “no tienes idea”, expresa que el entendimiento y la consciencia son importantes para él. Y lo que escuchamos es “Quiere ser escuchado, quiere que le presten atención”, pero la persona nunca dijo eso. Por este motivo, debemos tener cuidado ante la idea “Si lo estuviesen escuchando, no sentiría que el otro no tiene idea”. Entonces creemos que la persona habla de escuchar, pero nunca dijo “Creo que debemos dialogar y escucharnos realmente o necesitas escuchar de dónde vengo”. Por eso, escuchar no es un valor. “Agricultores jóvenes” es un grupo que el hablante mencionó, pero no un valor. La pregunta sería: ¿qué desea el hablante para esos agricultores jóvenes? Desea seguridad, el valor de las propiedades, oportunidades; esos son los valores. Los agricultores jóvenes son un grupo de personas, al igual que si estuviese hablando de mis hijos y del hecho de que deseo que estén seguros. En ese caso, mis hijos no serían el valor. La seguridad sería el valor. Lo mismo sucede con “naturaleza”. A veces, escuchamos una palabra que es vaga y no sabemos qué es lo que le importa al hablante. Debemos tener cuidado y evitar seleccionar una palabra porque parece un valor. “Naturaleza” suena como valor, pero no lo es. Debemos escuchar para identificar lo que el hablante dice que es importante. Ahora analizaremos los temas.

ERRICKA BRIDGEFORD: Evitaremos leer e intentaremos identificar de qué hablan las personas. Deben tener en cuenta que las palabras no deben culpar a nadie. Debe ser algo que la persona dijo, en relación con lo cual tiene un conflicto. No debería entristecer a nadie ni generar un “sí,

alguien debería” o “no, alguien no debería”. Veamos qué tenemos aquí. Tenemos A. Contaminación; B. Zonificación; C. Limitación del desarrollo; D. Nietos; y E. Servicios. Tómense un minuto para seleccionar las cosas con respecto a las cuales el hablante dice que tiene un conflicto.

ERRICKA BRIDGEFORD: Aquí tenemos los votos. Dejen los lápices. Estamos listos para ver cuáles son los temas. “Zonificación” y “servicios” son las cosas con respecto a las cuales el hablante dice que tiene un problema. Tenemos buenos resultados en la opción de zonificación. Bien, muy bien. Son unos genios y el perro se los está diciendo. Veamos los temas que no están incluidos. Tenemos el molinillo de temas a la izquierda. Pueden comparar las palabras que no constituyen temas con el molinillo. “Contaminación” es una palabra con carga, por lo que no pasará la prueba del molinillo porque implica culpar a alguien. “Limitación del desarrollo” implica decir “sí” o “no” y tomar partidos, porque es una sugerencia sobre lo que debería pasar y no una cosa concreta. Los “nietos” no pasarán el primer paso de la prueba del molinillo. El hablante no dice que tiene un conflicto en relación con los nietos. Si bien mencionó a los nietos y su deseo con respecto a ellos, cuando intenten entender los sentimientos y valores relacionados con esto, verán que los nietos no son un tema concreto.

LORIG CHARKOUDIAN: Avancemos a lo siguiente. Esta persona habla sobre el impacto de reducir el tamaño de la región agrícola. No leeremos todo de nuevo, solo lo miraremos y realizaremos un pequeño cuestionario. Las opciones para los temas que escuchamos son Desarrollo, Crédito, Zonificación, Reducción del tamaño de la región, Protección de los agricultores y Precio de las tierras agrícolas; seleccionen sus opciones. Mientras decidan, quiero decir algo más sobre el proceso. Algunas de las cosas que no son temas, es posible que se conviertan en temas en este conflicto, por lo que intentaremos seguir a las personas en cada momento del proceso. No sabemos lo que nos dirán dentro de 10 minutos. Debemos verlo así: en este momento, por lo que escuchamos, esto y aquello no son temas porque no se mencionaron hasta el momento como tema, valor o sentimiento, pero, a medida que sigamos escuchando, es posible que descubramos que se convierten en temas. La idea es estar en todo momento con la persona, y a medida que escuchamos lo que dicen en cada momento e identificamos lo que dicen, todo se vuelve más claro. Y es posible que se incorporen más temas.

Es claro que este conflicto particular es muy complejo: hay muchas personas involucradas con muchas perspectivas diferentes, y lo estamos simplificando usando solo dos perspectivas a fin de aprender, pero, sin dudas, es mucho más complejo. Por lo que escuchamos en el diálogo hasta el momento, los temas son Créditos, que nadie lo seleccionó, lo cual es interesante; Zonificación y Precio de las tierras agrícolas. Quiero decir algo con respecto a los créditos que es interesante. Creo que uno de los motivos por los cuales no escuchamos créditos como tema, es porque, inicialmente, no parece que pelean con respecto a eso, ¿verdad? La otra persona no dijo "No creo que los agricultores deban tener acceso a créditos. Quiero evitar que tengan acceso a los créditos". Esta persona dice "Los problemas están en nuestra comunidad, que se manifiesta en relación con este conflicto que tenemos". Además, dice que el crédito y la posibilidad de las personas de acceder a los créditos están influenciados por las decisiones que están tomando, y que deben decidir qué hacer con los créditos en la comunidad. Por eso tenemos crédito como un tema. Voy a volver a hablar sobre los créditos como tema en este conflicto particular. Miraré el molinillo de temas. Desarrollo, en este punto, no es específico, sino que es vago. Algo debe surgir de la idea de desarrollo. Algo debe surgir de la idea de desarrollo a medida que avanza la conversación, pero, por el momento, es un concepto vago, que no es específico ni concreto. La opción de reducción del tamaño de la región, da como resultado un "sí" o "no". "Sí, debemos reducir el tamaño" o "no, no debemos". Mientras que la zonificación es un tema y podemos idear muchas soluciones diferentes para la zonificación a fin de satisfacer las necesidades expresadas por las personas, reducir el tamaño de la región es una solución posible, y no utilizaremos como temas las palabras que constituyen una sola solución que algunas personas querrán y otras, no. Proteger a los agricultores es, más que nada, un valor. Implica adoptar una posición y no es algo específico. Es lo que la persona quiere. No es un tema neutral del conflicto. Capturamos el concepto de proteger a los agricultores en los valores de la oportunidad, la seguridad y la consciencia, y los sentimientos no recaerán nuevamente en la sobreprotección, a menos que recuerden que uno de los sentimientos era ser protector. Luego escucharán algo sobre proteger a los agricultores y, entonces, ¿por qué no lo consideraríamos un tema? Es posible que no haya un tema en ese concepto, o algo que se diga que indique cuáles eran los sentimientos y valores. Los temas que tenemos hasta el

momento relacionados con el interés de esta persona de proteger a los agricultores son Créditos y Precio de las tierras agrícolas. Estos temas están directamente vinculados, pero abordados de forma neutral. Parece que Erricka está respondiendo algunas otras preguntas. Hay otra cosa interesante que quiero decir al respecto y luego pasaremos a otro conflicto. Déjenme decir algo sobre este conflicto de una política pública sobre la zonificación, dado que se trata de un ejemplo real en el que trabajamos hace poco. Dado que escuchamos lo que todos decían, definitivamente, la zonificación era el tema obvio que iban a plantear y con respecto al cual iban a tomar una decisión en el contexto de este asesoramiento, pero dado que el crédito surgió como un tema separado, uno de los resultados del diálogo asesorado fue que varias personas que se oponían en el problema inicial decidieron trabajar juntas para encontrar otras formas de brindarles créditos a los agricultores jóvenes que no tenían demasiadas garantías ni historial en el sector agrícola. En consecuencia, parece que existen muchas estrategias creativas implementadas por los estados en todo el país. Y dado que escuchamos todo, no solo la parte obvia sobre la zonificación, se incluyó el asunto de los créditos en la conversación y este grupo no solo se fue con soluciones con respecto al problema que plantearon sobre la zonificación, sino también con soluciones con respecto al crédito y al modo en que los agricultores de la comunidad pueden acceder a los créditos. En este conflicto particular sobre políticas públicas, una de las cosas que hicimos fue usar los valores del caso, prestando mucha atención y deduciéndolos. Hicieron preguntas sobre esto y haremos un resumen cuando lleguemos al fin de la sesión de hoy. ¿Dónde están mis valores? Dedujimos los valores a partir de las 25 personas que estaban sentadas alrededor de la mesa. Hicimos una lista muy transparente de los valores, a los que denominamos metas del grupo para resolver el problema. Todos identificaron sus metas, también de forma muy transparente. Usamos el concepto de valor, de escuchar para deducir el valor y escuchar lo que es importante. Y, luego, una vez que hallamos el conjunto de valores y las personas comenzaron a analizar los posibles resultados, titulamos ese análisis como ideas para alcanzar este conjunto de valores identificados por todos. No todos estaban de acuerdo con respecto a la lista de valores. No se trataba de valores que todos tenían. Algunos valores correspondían a una persona y no a otra, pero, en conjunto, dieron origen a la lista de valores. Luego, esa lista se usó

para analizar y desarrollar soluciones y, más tarde, para filtrar las soluciones a fin de priorizar aquellas que querían llevar a cabo. Debido a los límites de tiempo, les haré una pregunta al equipo de CADRE. Tenemos otro ejemplo. No sé si es posible incluirlo en la versión grabada a la cual la gente puede acceder en línea o si tenemos tiempo para revisarlo ahora. Marshall, ¿podemos saltar este ejemplo y darle acceso a la gente para que pueda verlo en línea?

MARSHALL PETER: En ese caso pasaremos un rato más con ustedes para grabar algo relacionado con el ejemplo.

LORIG CHARKOUDIAN: Bien. Veremos si podemos hacerlo.

MARSHALL PETER: ¡Fantástico! Toda la presentación de PowerPoint estará disponible para todos. Pasaremos un rato más decidiendo cómo incluir el ejemplo en el contenido, en caso de que sea algo que deseen hacer.

LORIG CHARKOUDIAN: Debemos asegurarnos de tener tiempo para esta conversación sobre el uso. Y también debemos asegurarnos de tener tiempo al final de la presentación para las preguntas.

ERRICKA BRIDGEFORD: [inaudible]

LORIG CHARKOUDIAN: [inaudible] Algo que quiero destacar es que se debe ser totalmente transparente. Esto ya lo he dicho antes. Esta destreza particular es muy útil. Es la base de todo lo que hacemos, de todas nuestras intervenciones, mediaciones y asesoramientos, que forman parte de la atención inclusiva. Cuando nos invitaron a hacer un seminario web, sentimos que la transparencia era lo más valioso que podíamos aportar al seminario. Nunca hemos intentado enseñar la atención inclusiva a través de un seminario web, y, como pueden ver en este diálogo que estamos intentando tener, es una destreza sutil y compleja. Y nos preocupa que, si las personas no la entienden por completo e intentan utilizarla, es posible que sea contraproducente y que sientan que no está funcionando, pero no son necesariamente las destrezas lo que no está funcionando. Simplemente, entenderla por completo lleva tiempo y práctica, así como sentirse cómodo usándola de forma fluida. Nos alegra compartirla y hablar sobre las distintas formas de usarla, pero también queremos incluir una advertencia: lleva años perfeccionarla y continuar practicándola con una capacitación extensiva. Si realmente desean

utilizar la atención inclusiva e incorporarla en sus labores, les recomendamos que vuelvan a ver estos seminarios web, que accedan a las capacitaciones que ofrecemos y que busquen nuestras conferencias para que podamos seguir ayudándolos a practicar y aprender las destrezas y las sutilezas que conlleva. Hablaremos un poco sobre las distintas formas de incorporarla, y es posible que hallen otras formas diferentes a las que mencionemos para incorporar la atención inclusiva en sus labores.

ERRICKA BRIDGEFORD: La atención inclusiva no será muy útil si no repiten lo que escucharon. Hace falta práctica para no filtrar lo que las personas expresaron y para repetirlo de forma que no implique echar culpas, tomar partidos, y otras actitudes similares. La atención inclusiva es más efectiva si la usan mientras reflexionan y ayuda al hablante a sentirse escuchado y comprendido. Lograr la capacidad de utilizar la atención inclusiva sin tomar partidos lleva más capacitación y práctica. Como dijimos antes, escucharán a personas hablar sobre cosas y pensarán “Momento, ¿sobre qué habla?”, y estoy segura de que tienen preguntas sobre esto. Quizás, el contenido debe ser descomprimido. Las preguntas abiertas son una buena destreza grupal para trabajar en el entendimiento, descomprimir el vocabulario que implica echar culpas e insultar, y ayudar a las personas a ser más claras.

LORIG CHARKOUDIAN: Tomaré estas ideas y les daré un ejemplo rápido que mencionamos anteriormente. ¿Recuerdan que tuvimos una reunión del IEP y la madre hablaba sobre preparar a Daniel por las mañanas? La reflexión con respecto a ella, usando los sentimientos, valores y temas que expresó, podría haber sido más o menos así: “Parece que te sientes abrumada y agotada y que las mañanas son demasiado duras. En este momento, quieres que te entiendan y reconozcan lo difícil que es lograr que tus mañanas sean como deben. En ese aspecto, te sientes insultada y juzgada. En términos de comunicación, te sientes culpada y buscas que mejore el apoyo y la consciencia, ¿verdad?” Estoy segura de que todos conocen las ideas de la atención reflexiva. Consiste en repetir lo que alguien dijo, pero, si analizan la reflexión que hice, casi todo estaba basado en los sentimientos, los valores y los temas. No estaba leyendo una lista, sino que elaboré oraciones con sentimientos, valores y temas como base de la reflexión. Y luego, puedo continuar diciendo “¿Puedes contarnos más sobre las mañanas? ¿Qué sucede en las mañanas?” Esa es la pregunta abierta que nos lleva al siguiente lugar. Pero existen otros

usos; los usos fundamentales que usamos todo el tiempo. Estamos usando la atención reflexiva. Estamos haciendo preguntas abiertas para obtener más soluciones. Antes de comenzar a hablar sobre posibles soluciones, debemos asegurarnos de que las personas se sientan escuchadas. Di el ejemplo de la madre que se sintió escuchada cuando habló sobre sentirse juzgada, culpada y sola, antes de haber pasado a hablar sobre algunas soluciones, en relación con los servicios que podrían ser útiles para la familia. Sentirse escuchada hizo que se abriera para hablar sobre los servicios. Usamos los valores, las metas, para generar ideas sobre las posibles soluciones.

“Dices que la responsabilidad con respecto a este proyecto es importante para ti. ¿Qué ideas te ayudarían a lograr la responsabilidad que buscas?” ¿Ven cómo volvemos a los valores que las personas expresaron que son importantes, como la responsabilidad? “Proyectos” hubiese sido el tema neutral. Y lo que preguntamos es qué ideas tiene la persona para lograr la responsabilidad que busca. Esto abrirá posibilidades basadas en el valor, en oposición a lo basado en lo que está mal en relación con la otra persona y en cómo arreglarlo. Es posible que las personas hayan mencionado diferentes valores, de ahí surge la idea de que todos logren algo. Esto lo derivamos del ejemplo que no pudieron ver, sobre los padres que tienen conflictos con respecto a la comida que sus hijos deben consumir. “En términos de comida, ¿qué ideas tienes que podrían garantizar el buen sabor que buscas y ofrecer la nutrición y salud que te has comprometido a brindar?” Creo que pueden imaginar cómo fue este conflicto. “Necesitamos darles más verduras, col rizada y principalmente tofu”, y otra persona dijo “Eso es repugnante. No van a comer nada de eso, porque es desagradable”. Prestaremos atención para identificar los valores. Los valores expresados por la persona que defiende la col rizada y el tofu son la nutrición y la salud; mientras que el valor de la persona que dijo que esas cosas son repugnantes es el sabor. Entonces, en términos de comida, ¿qué ideas tienes que podrían garantizar el buen sabor que buscas y ofrecer la nutrición y salud que te has comprometido a brindar? Esta es la pregunta que se desprende, pero nunca sé la respuesta cuando hago esta pregunta. Deben formular la respuesta, pero estoy abordando la pregunta de modo tal de incluir sus valores y de hacer de la comida un tema neutral. Una vez que las personas consideran un conjunto de soluciones, sienten que tienen algunas soluciones y analizan los sentimientos para ponerlas a prueba. Por ejemplo: “Antes dijiste que tenías temor a venir a

trabajar. Si aplicaras todos los acuerdos que todos hicieron aquí, ¿seguirías sintiendo temor?” Esto tiene sentido, especialmente, si están trabajando con personas que sienten que lograron cierto progreso en las soluciones pero no están seguros de que estén convencidas. Una de las formas de evaluar si están convencidas es volviendo a considerar los sentimientos que mencionaron antes. No nos basaremos en si creemos que la solución es realista o no, ni en si pensamos que funcionará o no, sino que volvemos a considerar los sentimientos y pensamos en cómo es para ellos ir a trabajar, y les pedimos que hagan una verificación de la realidad por sí mismos, basándose en las nuevas posibilidades: ¿aún tendrían miedo? Si están en el contexto de una mediación y establecen una agenda para una mediación o una reunión, un asesoramiento, una reunión del IEP o, en términos más generales, establecen los temas de una agenda para cualquier reunión, pueden usar el molinillo de temas. Y piensen lo siguiente: “¿Estoy incluyendo ideas de temas en esta agenda que presupone, de forma inherente, un resultado particular o culpa a alguien de la habitación o está en su contra?” El ejemplo aquí es el siguiente: “Parece que están diciendo que las reuniones, los proyectos y suministros son cosas que debemos analizar hoy, ¿verdad?” Y esto se desprende de escuchar a las personas. Pero pueden usar el concepto para abordar los temas en la elaboración de cualquier agenda. Por ejemplo, están elaborando la agenda para la reunión de PTA o el Comité Asesor de Educación Especial o lo que sea, y surge mucha intensidad en la reunión, y pueden analizar los temas de la agenda según el molinillo de temas para saber si están abordando los temas de forma que todos sientan que pueden formar parte de la conversación.

ERRICKA BRIDGEFORD: Estarán maravillados de cómo resulta esto en sus vidas cotidianas. Creemos que contar con más capacitación será muy útil para ayudarlos a practicar. Mientras tanto, miren programas de *reality* en la televisión, en particular, para escuchar cosas que normalmente consideran ridículas. Si van a trabajar para entender los sentimientos y lo que es importante para personas que consideran ridículas sin juzgarlas, esa es una buena forma de practicar. Si quieren escuchar la radio, no escuchen los programas con cuyas ideas políticas coinciden sino a personas que creen que están equivocadas. Trabajen para entender los sentimientos y los valores, y las cosas sobre las que están hablando. Me gusta escuchar conversaciones ajenas, como cuando estoy en el ascensor y alguien habla por teléfono o

cuando estoy en una tienda y un niño le grita a su madre algo como “Me mentiste, mamá. Dijiste que me comprarías una golosina. No lo estás haciendo”. Escucho y pienso lo siguiente: “Está enojado y cumplir, para él, es importante. Se siente traicionado y la golosina es una de las cosas sobre las que habla”. Esas cosas. Incluso cuando un amigo los llama y tiene problemas, o si está enojado con ustedes, pueden practicar en esos casos. En particular, cuando un amigo los llama para desahogarse sobre algo, pueden usar esta oportunidad para escuchar de forma diferente a un amigo o colega. Incluso cuando decimos “¿cómo va tu día?”, dado que generalmente decimos “¿qué tal?” y seguimos hablando sin escuchar realmente la respuesta. Cuando las personas responden a esa pregunta, pueden usar esa oportunidad para escuchar los sentimientos que expresan y lo que están diciendo que es importante para ellas en ese día particular. Todos los días son una buena oportunidad para practicar la destreza de escuchar a los demás y de no juzgar.

LORIG CHARKOUDIAN: Siéntanse libres de mencionar esta diapositiva cuando sus maridos, esposas y colegas les preguntan por qué están mirando un *reality* en la oficina o en casa, o por qué miran programas basura. Pueden mencionar esta diapositiva y decir que nosotras les dijimos que lo hicieran. Concluiremos esto aquí un segundo. Esto es una continuación de CMM. Estamos esforzándonos para hallar nuevas formas de crear oportunidades para que aprendan más sobre la atención inclusiva. Esperamos lograrlo pronto. Aquí está nuestro sitio web y Prisoner Re-Entry Mediation, una de nuestras principales iniciativas. Pueden ver todas nuestras iniciativas en nuestro sitio web general, pero Re-Entry Mediation tiene un sitio web y cosas específicas de ese trabajo. Pueden encontrarnos en Facebook, donde Erricka publicará algunas cosas. Tenemos algunos minutos para que hagan preguntas, ¿verdad? ¿Podemos habilitar la opción de hacer preguntas?

MARSHALL PETER: Si, podemos. Creo que no aparecen preguntas en el recuadro, por lo que sugiero que, si tienen preguntas, pueden hacerlas en vivo por teléfono, presionando asterisco 6. De esa manera, habilitarán el sonido del teléfono y podrán hacer sus preguntas. Una vez que hayan hecho la pregunta, presionen asterisco 7 nuevamente para silenciar la línea. ¿Tienen preguntas?

MARSHALL PETER: Algunas personas están escribiendo. Myriam Alizo dijo lo siguiente: ¿Me darían un ejemplo de la atención inclusiva?

MAN: [inaudible]

LORIG CHARKOUDIAN: Bien, vamos a aclarar lo que es la atención inclusiva. Cuando hablamos de atención inclusiva, hablamos de escuchar lo que dice una persona, de la forma que elige decirlo, y de identificar los sentimientos, valores y temas. Lo llamamos “atención inclusiva”. Eso es lo que hemos enseñado. Los ejemplos que dimos son algunas formas en que la atención inclusiva se puede manifestar en una conversación. ¿Podemos volver a mostrarlas? Sí. Estas dos páginas son ejemplos de cómo usar la atención inclusiva en la práctica, que consiste en escuchar los sentimientos, valores y temas e incorporarlos en varias respuestas. Sería útil tener algunos ejemplos del molinillo de valores y temas. No estoy segura de entender la pregunta. Bob, ¿puedes usar la línea para expresar tu pregunta o deseas desarrollarla más por escrito?

BOB: ¿Me escuchas? ¿Hola?

LORIG CHARKOUDIAN: ¿Tienes alguna pregunta? Sí. Estoy aquí.

BOB: ¿Hola?

LORIG CHARKOUDIAN: ¿Ibas a hacer una pregunta?

BOB: ¿Hola?

LORIG CHARKOUDIAN: Sí.

MARSHALL PETER: SA alguien habilitó el teléfono de la línea y parecía que tenía una pregunta, continúa por favor.

BOB: Es Bob. ¿Me escuchas?

MARSHALL PETER: Sí.

LORIG CHARKOUDIAN: Bien.

BOB: Estaba pensando en una serie de ejemplos para demostrar la descompresión de temas a partir de valores.

LORIG CHARKOUDIAN: ¿Lo que preguntas es cómo distinguimos los temas de los valores?

BOB: Sí, por ejemplo, usando tus ejemplos, o con algunos ejemplos más de cuáles serían los temas y cuáles serían los valores, para ver si podemos descomprimirlos.

LORIG CHARKOUDIAN: Esta tecnología es muy nueva para nosotros. Tenemos el otro. Es un conflicto entre padres; quizás trabajaré con CADRE para ver si podemos ver el otro ejemplo. Rápidamente diré que debes pensar que el tema es la cuestión sobre la cual las personas tienen un conflicto. Y debes poder nombrarla de forma tal que no tomes partidos. El ejemplo es la comida, y los valores son lo que las personas quieren con respecto al tema. Por ejemplo, si soy la madre que quiere alimentar a su hijo con col rizada, tofu y espinaca y sin azúcar, lo que deseo tiene que ver con la salud y la nutrición. Y si el padre de mi hijo es quien quiere que el niño se divierta con la comida, ir a McDonald's y pasar un buen rato y poder comer en cualquier cultura y no tener restricciones en relación con la carne, sus valores consisten en la inclusión y la cultura, el disfrute y la practicidad, ¿verdad? Esas son las cosas que quiere en relación con la comida, y la nutrición y la salud son lo que yo quiero. Luego di ejemplos sobre cómo se pueden reunir estas cosas. La comida es el tema neutral, y los valores son lo que querrán relacionar, a fin de elaborar ideas que permitan que todos obtengan algo. Los valores, generalmente, son las metas que queremos alcanzar en relación con la situación, y los temas son las cosas con respecto a las cuales podríamos elaborar un plan. Intentaremos ver si podemos publicar otro ejemplo para que vean.

BOB: Suena bien.

MARSHALL PETER: Se nos está acabando el tiempo, por lo que debemos concluir la sesión. La presentación completa de PowerPoint está disponible en el sitio web de CADRE; si llegan al final, verán las diapositivas con ejemplos adicionales. No podrán escuchar a Lorig y Erricka hablando al respecto, pero podrán ver cómo funciona el proceso completo. Les quiero agradecer a Lorig y Erricka por aportarnos nuevos conocimientos. Siempre hicimos seminarios web en los que se incluye una presentación y la oportunidad de hacer preguntas, pero somos conscientes de las limitaciones de la tecnología y de la incapacidad de practicar o de ver si hay una forma en la cual puedan experimentar el uso de estos conceptos. Este seminario realmente nos aportó conocimientos nuevos y útiles. Además del maravilloso contenido presentado y el dominio que Lorig y Erricka tienen en relación con la atención inclusiva, agradecemos que se

hayan tomado el tiempo de hacer esta práctica y creo que fue muy útil, por eso les damos las gracias.

LORIG CHARKOUDIAN: El placer fue nuestro.

MARSHALL PETER: Diremos algunas palabras sobre los próximos seminarios web de CADRE. Nos alegra anunciar que Richard Zeller y Amy Whitehorne dictarán una actualización de las Tendencias nacionales en la resolución de disputas: 8 años de datos sobre APR/Sección 618, el 6 de febrero, de 11:30 a 12:45, hora del Pacífico. Muchos de ustedes saben que conservamos una base de datos longitudinal nacional que nos indica lo que está sucediendo en el país en relación con el uso de procesos debidos de audiencias, el uso de meditaciones, reuniones resolutivas y quejas. Es fascinante observar las tendencias y analizarlas, y Dick y Amy pasan mucho tiempo haciendo esto. Por eso, estamos seguros de que será un seminario web muy interesante y entretenido. Además, estamos planificando otro seminario web para mediados de marzo. Esperamos poder anunciar el tema y el presentador el 6 de febrero y poder brindar información sobre el próximo seminario web. El seminario web de hoy está disponible, en su totalidad, en el sitio web de CADRE. Nuevamente les agradezco a Erricka y Lorig y a todos ustedes por haber estado con nosotros hoy, por sus preguntas, participación y atención. Les enviaremos una encuesta a todos los registrados, para que evalúen el seminario web de hoy. Apreciaremos mucho que se tomen el tiempo de completarla. Creo que hemos terminado. ¡Muchas gracias! Cúdense. Esperamos que participen en otros seminarios web. Adiós.