



Institución Formadora N° 29:

SURGIR "Educar para la No Violencia"

Res. N° 003/21- MGJDH de la Provincia de Santa fe

Ateneo de casos: Adultos mayores en mediación familiar- 08 de septiembre de 2022

Dossier de Aportes y reflexiones de las y los participantes

Les ofrecemos a continuación un resumen sistematizado de los aportes y contribuciones que nos convidaron luego de haber transitado el espacio sincrónico el pasado 08 de septiembre,

Un enorme ¡Gracias! A todos quienes se tomaron un tiempo para la reflexión y compartieron generosamente sus opiniones y experiencias.

Algunas de las herramientas y buenas prácticas compartidas:

-Considerar que los adultos mayores son plenos sujetos de derechos, aunque en algunos casos pueden presentar cierta disminución en el ritmo de sus capacidades, por lo que es necesario dedicar un tiempo y un trato especial, teniendo en cuenta adaptar nuestras intervenciones con respecto al lenguaje empleado, que debe ser claro y preciso, y que en ciertas oportunidades es necesario realizar una mayor explicación, chequeando que el interlocutor haya podido captar la información que se pretende transmitir.

- Recurrir a la consulta de la legislación vigente en protección de los derechos de los adultos mayores.

- En las reuniones de mediación, plantear preguntas reflexivas, circulares, que tiendan a que las partes puedan ocupar "el lugar del otro", promoviendo una postura ampliamente empática y de interacción.

- Proponer reuniones individuales con cada parte con el objetivo de aclarar puntos de vista y buscar distintas posibles soluciones al conflicto que se le plantea, aplicando en toda instancia lo aprendido sobre derecho intergeneracional, desde sus diversos alcances.

- Favorecer la comunicación asertiva en todo momento, el respeto, el buen trato con la profunda convicción de la importancia que conlleva el acercamiento entre las partes en el proceso de mediación prejudicial.

-Realizar una reunión conjunta para conocer intereses, posiciones de cada una de las partes, luego realizar reuniones privadas donde las llevara a cabo mediante las preguntas abiertas, circulares, la escucha activa, invitara a las partes a reflexionar.

-Si existe movilidad reducida, ver las posibilidades de designar un apoyo a los fines de ayudarlo a moverse para asistir a la mediación o realizar reuniones privadas en diferentes lugares,

-Trabajar con las emociones, la escucha activa, realizar torbellino de ideas,



Institución Formadora N° 29:

SURGIR "Educar para la No Violencia"

Res. N° 003/21- MGJDH de la Provincia de Santa Fe

-Es de suma importancia tener en consideración la legitimación de los adultos mayores en la participación del abordaje de los conflictos de los que son parte. Esa legitimación no sólo se construye a partir del respeto o el buen trato, si no va más allá de esa formalidad. Por ejemplo, si el adulto tiene una discapacidad auditiva, la herramienta de legitimación será acompañar con la escucha activa, hablar fuerte, lento y claro, modular las palabras para facilitar la comunicación y que pueda sentirse partícipe del procedimiento.

-Reencuadrar el problema debido a que es necesario indagar para conocer la realidad familiar, los intereses, necesidades de los integrantes del grupo familiar, para que a través del relato, las distintas partes puedan reflexionar sobre los derechos, los gustos, las necesidades de los adultos mayores y de las decisiones que se toman, muchas veces sin tenerlos en cuenta, vulnerando sus derechos y dejándolos en una situación de total desprotección.

-considero relevante que afloren deseos y preocupaciones para poder negociar. Pienso que sería importante profundizar en sus intereses y necesidades desde el lado emocional. Encausaría la mediación desde los sentimientos y del bienestar mutuo.

-Tomarse tiempo para tomar un contacto acabado con el requerimiento, la situación mediable y las personas que van a participar. En virtud de esto ver si puedo tomar contacto previamente con el requerido o requirente adulto mayor para chequear si ha comprendido el alcance de la participación o citación a comparecer a la reunión de mediación. En este sentido creo sería importante hacer referencia en los requerimientos a la edad o situación de la persona, sobre todo si además existe alguna situación que haga necesario contar con la participación de un sistema de apoyo

- En caso de ser necesario proponer la intervención de profesionales para un abordaje interdisciplinario.

- Desde lo verbal: hablarle de manera simple, por su nombre de pila o apellido, lo cual lo identifica, visualiza y empodera, sin caer en los términos de abuelo/a, nono/a o diminutivos.

-Manejar las formas y tiempos: usar un tono moderado, respetar sus tiempos para hablar, que pueden llegar a ser más lentos o que se tengan que repetir las ideas, incluso usar la manera escrita, lo cual ayuda a retener las ideas.

-Considerar como principios básicos: solidaridad intergeneracional, buen trato, ser escuchados, mayor protección, ser parte activa en la toma de las decisiones que hacen al desarrollo de su vida.

-Herramientas: preguntas circulares reflexivas; parafraseo;

-Otra intervención respetuosa y de buen trato para con el adulto mayor sería si la dificultad física es en su locomoción, que el ambiente donde se desarrolle la mediación sea apta para que este adulto pueda tener el espacio y lugar suficientes para poder desplazarse sin inconvenientes. .Por ej. que sea desarrollada en planta baja, donde si hay escalones se pueda poner algún tipo de rampa para que pueda acceder sin problemas.-

-Preguntarle al adulto mayor como le gusta que sea llamado, evitando diminutivos a su nombre o apodos, a menos que así expresamente diga que le gusta que lo traten.-



Institución Formadora N° 29:

SURGIR "Educar para la No Violencia"

Res. N° 003/21- MGJDH de la Provincia de Santa Fe

- Preguntar durante el proceso de mediación si tiene alguna necesidad que podamos resolver, como por ej. tomar agua, descansar un rato, sería otra de las tantas intervenciones posibles dentro de un proceso de mediación con adultos mayores
- Creo que en un proceso que involucre a adultos mayores la primera herramienta importante es la pregunta: la pregunta exploratoria en el sentido que amerite el tema en cuestión.
- El trabajo con adultos mayores requiere la potenciación de habilidades ya características de la mediación, pero que muchas veces pareceríamos dejar de lado en pos de los tiempos raudos y apremiantes que corren: la paciencia, el análisis de opciones. Creo importante darse el tiempo, determinar reuniones breves, concisas y concretas. Y llevar adelante la cantidad de reuniones que fueran necesarias
- Profundizar nuestra escucha activa; nunca utilizar palabras que puedan ofenderlos o hacerlos sentir en inferioridad de condiciones, teniendo en cuenta sobre todo el principio de la no discriminación, esto es, los llamaría por su nombre, nunca me referiría a ellos en forma peyorativa, intentando a través de preguntas descubrir cuál es el verdadero vínculo que tiene con la otra parte en el proceso, siempre legitimándolos.
- Preparar el espacio, generar confianza, explicar en forma clara el proceso, la escucha activa
- Se debe brindar un entorno diferencial, atento a la situación de la vulnerabilidad a la que se encuentra expuesto el adulto mayor, es importante que esté determinado el derecho que se vulnera
- Considero que es fundamental si nos encontramos con un adulto mayor en mediación, brindarles un espacio donde puedan expresarse libremente y poder brindarle las herramientas para que se sientan incluidos en la reunión (como ser buen manejo del todo de voz, una buena ubicación en la mesa de reunión para poder sentirse incluidos y la oportunidad de intervenir el tiempo que requiera para que se sientan respetados).
- Trascender el aspecto social, esto es los rasgos físicos de la vejez y quizás cierta vulnerabilidad biológica, y tener en cuenta que la persona, en su esencia es atemporal, que desde el psiquismo la vejez no existe, que cuenta con gran experiencia adquirida a lo largo de su vida y por lo tanto poseen muchos recursos tanto psíquicos como emocionales para enfrentar situaciones que se les presentan
- Generalmente los adultos mayores prefieren ir a mediación de forma presencial, atento a que, en su mayoría no manejan medios tecnológicos. Es por ello, que en el caso de haberse convocado a mediación virtual podríamos fijar nueva fecha para su realización de manera presencial, o bien la mixtura entre presencial virtual.
- En relación al entorno: (preguntas exploratorias) como es su interacción, si siente valorado, escuchado, o por el contrario, si recibe alguna forma de maltrato, como es su diálogo intergeneracional, si reconoce sus propios límites, si valora y tiene apertura para lo nuevo, como se siente tratado en la convivencia, como es su comunicación con los demás, lazos de afectos que mantiene.



Institución Formadora N° 29:

SURGIR "Educar para la No Violencia"

Res. N° 003/21- MGJDH de la Provincia de Santa Fe

- Generar un espacio de diálogo ameno, democrático, fijando reglas claras o condiciones de trabajo claras para todas las partes involucradas: confidencialidad de todo el proceso; expresarse de un modo respetuoso, con una comunicación afectiva (tener sumo cuidado en como los tratamos y como quieren que los traten, como los llamamos); empatizar con los sentimientos del otro, ponerse en su lugar; establecer turnos para tomar la palabra, no hacer interrupciones, no permitir insultos ni menosprecios; informar.
- Recurrir a sus historias, comprenderlas, contextualizarlas, y lograr que puedan expresar sus sentimientos y emociones no verbalizadas. Para ello, utilizaremos preguntas que les permitan recordar momentos placenteros, experiencias de aprendizajes; situaciones compartidas que puedan ser reconocidas por todos de un modo positivo.
- Apelar al lenguaje no verbal para ver las reacciones de los mediados al escuchar al otro
- Interacción y comunicación efectiva: considero que son dos herramientas que van de la mano, es decir "dos caras de la misma moneda". A la hora de integrar a las partes en mediación, es importantísimo hacer fluir la comunicación efectiva entre las partes para lograr una buena interacción. En el caso de adultos mayores, entiendo que hay que poner mayor empeño como mediadores en lograr esto, para facilitar la comprensión, utilizar un lenguaje simple, entablar el dialogo, hablar en tono de voz fuerte y claro, propiciar el acercamiento y el entendimiento de los intereses de cada parte.
- Legitimización del adulto mayor: dar al adulto mayor lugar en la mediación, para que de manera libre y desprejuiciada comparta sus ideas, objetivos, metas, proyectos, y toda sensación que crea meritoria tratar en mediación. Siendo responsable y dueño de su proyecto de vida, su salud, su estado mental y espiritual, su patrimonio, y en general de todo lo inherente a su persona. NO subestimar o efectuar un trato victimizatorio, sino más bien empoderar y dar lugar a que se exprese
- Tratando de mejorar la participación de todos los miembros del núcleo familiar en el proceso de negociación, la responsabilidad de los mayores en su autocuidado, la relación continuada con los miembros de la familia y la autoestima de padres e hijos.
- Fomentar que los mayores sean protagonistas de sus cambios, Promover las decisiones conjuntas para favorecer el vínculo familiar,
- Nuestro desafío como mediadores es procurar diálogos de igualdad entre las partes, identificar si traen a la mediación prejuicios o creencias que subestimen a los adultos mayores por el solo hecho de tener una edad avanzada
- La escucha activa y empática; debe estar presente en todas las etapas del proceso de mediación para crear un ambiente propicio que genere confianza, que alivie tensiones, que ayude a descubrir ante qué tipo de adulto mayor nos encontramos, cómo está transitando su vejez, cuáles son sus deseos y necesidades , teniendo en cuenta la heterogeneidad con la que nos encontramos en esta etapa de la vida.



Institución Formadora N° 29:

SURGIR "Educar para la No Violencia"

Res. N° 003/21- MGJDH de la Provincia de Santa fe

-Legitimación y empoderamiento: con el objetivo de que el adulto mayor sea consciente de su capacidad para tomar decisiones y de ser protagonista de la resolución del conflicto

- Luego de participar en el sincrónico, advertí la gran cantidad de situaciones de vulnerabilidad, en las que puedo intervenir y facilitar el diálogo entre las partes, desde lo profesional hasta lo cotidiano.

- Podemos recurrir y hacer saber la existencia del principio de solidaridad intergeneracional mediante las reuniones privadas.

-Fomentar que las personas adultas mayores sean artífices de sus cambios con autonomía e independencia y que las medidas a adoptar sean también, en lo posible, tomadas en forma conjunta, lo cual propicia una vinculación familiar más amena, como también saber comprender la progresión del desgaste natural físico y psicológico del adulto mayor, entre otras cosas, ayuda a una mejor interacción

Agradecemos todos y cada uno de los aportes que realizaron luego de transitar el espacio sincrónico.

Tratamos de recuperar los contenidos significativos de cada devolución remitida, intentando no repetir, de manera que nos sirva como un dossier de buenas prácticas, esperando nos resulte útil.

¡Nos seguimos encontrando en próximas propuestas formativas!

Equipo Docente

Institución Formadora N° 29

SURGIR, Educar para la No Violencia