



Institución Formadora N° 29:

SURGIR "Educar para la No Violencia"

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

Ateneo de casos "Estereotipos y violencias en sistemas familiares"-Junio 2024

Dossier: Retroalimentación y respuestas- Ejercicio integrador final

La violencia siempre puede prevenirse en tanto el conflicto como tal es una situación inevitable. Frente a la posibilidad de prevención, los operadores de conflictos tenemos una gran responsabilidad personal y social.

(SURGIR, Educar para la No Violencia)

1-NUESTRA DEVOLUCIÓN

Durante el desarrollo de éste Ateneo intentamos desandar la escalera que, iniciando en los sesgos que portamos, pueden llevarnos a escenarios violentos.

Aprehendimos en el camino que los sesgos, como construcciones cognitivas, hacen a nuestro sistema básico de supervivencia y son vehículos que incluso en forma inconsciente, nos transportan hacia la toma de decisiones cotidianas.

Reflexionamos junt@s sobre las consecuencias disvaliosas para nuestra vida de relación y para las conversaciones en las que hacemos parte, que tienen los sesgos distorsionados, generadores de estereotipos, prejuicios, discriminación, contextos violentos.

Enfocamos estos contenidos hacia nuestras prácticas laborales, profundizando en el impacto que tienen nuestras propias percepciones (más las de las partes) en los sistemas que mediamos y en las conversaciones que facilitamos.

Lo hicimos a partir de situaciones problematizadoras concretas que pueden producirse dentro de un sistema familiar, y pueden resultar objeto de una práctica de mediación ó facilitación.

Analizamos cada situación presentada desde distintos ángulos: iniciamos "desde adentro", poniendo el eje en la escucha interior de nuestras percepciones para identificar sesgos propios, para luego invitarnos a "ir hacia afuera" y reflexionar asumiendo el rol de parte listando causas y las consecuencias que generan los prejuicios que detectamos. Finalmente, ya desde un rol de terceridad multiparcial, abordamos el último caso sujeto a análisis, pensándonos terceros facilitadores.

El recorrido nos fue nutriendo de las miradas y perspectivas de cada uno, compartidas y analizadas en grupalidad. ¡Esperamos hayan disfrutado cada paso del trayecto!

Queremos compartirles, a modo de dossier colaborativo, las conclusiones, reflexiones y aportes que en forma individual realizaron respondiendo al ejercicio integrador final, como una forma de continuar aprendiendo tod@s de tod@s y apropiarnos de aquellas ideas y aportes que pensemos valiosos para nuestra práctica profesional y, ¿por qué no? Para nuestra vida de relación.





Institución Formadora N° 29:

SURGIR "Educar para la No Violencia"

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

2-SUS APORTES

Compartimos a continuación los análisis, propuestas y reflexiones recibidas en torno a la consigna de trabajo que nos planteamos en el ejercicio individual final.

FRENTE A UNA SITUACIÓN EN LA QUE INTERVENGO COMO FACILITADOR, DONDE IDENTIFICO SESGOS/ESTEREOTIPOS QUE GENERAN UN CONTEXTO VIOLENTO:

¿Qué puedo idear/razonar que transforme?

-Proponer a cada integrante de la familia que diga 1 cosa buena de cada uno del resto de los integrantes; una virtud, o algo que en algún momento de su vida hayan reconocido y validado en el "otro".

-Detectar, razonar, accionar. Poder pasar el filtro de la racionalidad y hacer objetivas y comprobables o no las construcciones de nuestro imaginario.- Nos abrirá a la posibilidad cierta de hacer visibles las causas de las construcciones negativas, contrastarlas y accionar. Haciendo intervenciones adecuadas. Tomar una palabra o situación negativa para darle otro contexto

-Utilizaría el sesgo de la "correspondencia" es decir ponernos a pensar realmente porque se juzga a las personas por su personalidad, pero a nosotros mismos por la situación que tenemos, esa doble vara es algo que observo en el funcionamiento actual de la sociedad. Reconocerlo y trabajarlo desde la cabeza.

-Reforzar y visibilizar que... cada familia es un mundo y todas son familias con sus debilidades y fortalezas.

-Buscar comprensión. Empatía entre las partes y si dar concejos de vida buscar comprensión de las diferencias. Integrar buscando sentimientos en común.

-Preparar el ambiente acorde al contexto, la ubicación de cada una de las partes, los elementos que voy utilizar, generar un lugar/ espacio agradable, que sea cómodo para todos. Buscaría hablar pausado, darle intervención a todos así se pueden expresar y se sientan en confianza para poder hablar libremente el tema que los trae. Intentaría cambiar los roles y que cada uno se ponga en el lugar del otro, que busquen ser empáticos entre ellos, entiendan la situación y lo que le afecta y/o molesta al otro para poder avanzar y mejorar el conflicto.

-Tener una escucha activa, sin perder la objetividad y racionalidad, evitar que la escucha e intervención se contamine con sesgos cognitivos, estereotipos o prejuicios propios.

-Pensar de manera empática poniéndome en los zapatos del otro.

-Razonar sobre los sesgos y estereotipos que pueden estar inconscientemente operando en los mediados y que generan conflicto. Qué idea de familia tienen? Qué esperan de los vínculos familiares? Qué registro tienen de lo que siente el otro?. Que compromiso tienen en abordar el conflicto?





Institución Formadora N° 29:

SURGIR "Educar para la No Violencia"

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

-Para transformar una situación donde se identifican sesgos y estereotipos que generan un contexto violento como facilitador, es crucial abordar la raíz del problema y fomentar un cambio profundo en la mentalidad y comportamiento de las personas involucradas, se me ocurre lo siguiente: 1- Iniciar discusiones abiertas y honestas sobre los sesgos y estereotipos presentes en el grupo, ayudando a los participantes a reconocer cómo estos prejuicios influyen en sus actitudes y acciones hacia los demás. 2- Podría guiar a los participantes a reflexionar sobre incidentes pasados donde los sesgos hayan exacerbado conflictos o situaciones violentas identificando patrones y efectos negativos. 3- Invitaría a cuestionar y desafiar los estereotipos arraigados motivando a los participantes a examinar la base de sus creencias y a considerar otras perspectivas y realidades.

-Como primer paso trataría de mirar con objetividad esa situación o conflicto, sacándolo de lo dramático o terrible, poner en palabras objetivas neutrales y frías lo que les sucede a esa familia o a esas personas, para que lo vean como terceros observadores, y no como partes de ese conflicto. Luego de descontextualizarlo, puedo invitarlo a pensar en otras familias y en cómo haces familias también transitan situaciones similares, y no por ello es algo definitivo o malo o negativo, sino que tenemos que saber que convivimos con nuestros pares tal y como son y con parte de la familia que elegimos; con el objetivo de re significar la mirada que cada miembro de esa familia tiene entre sí.

-Tratar de ser neutral, abstenerme del problema, ser consciente de los condicionamientos de mis sesgos.

-Promover un ambiente seguro y respetuoso. Primero trataría de reconocer los Sesgos y Estereotipos, intentando identificar prejuicios basados en género, raza, cultura, orientación sexual u otras características, intentaría que las comunicaciones o conversaciones no sean confrontativas/defensivas con preguntas abiertas para explorar las percepciones o expectativas que están influyendo en las interacciones, escucharía activamente las perspectivas de todas las partes involucradas buscando entender cómo los sesgos pueden estar afectando sus comportamientos y respuestas, si la reunión me lo permite trataría de informar sobre la naturaleza de los sesgos y estereotipos, y cómo pueden perpetuar la violencia o los malentendidos en su vínculo, fomentaría el respeto y la empatía para que todas las voces sean escuchadas y valoradas, una vez identificados los sesgos realizaría un monitoreo y seguimiento de las personas y/o situación para asegurarme de que se mantenga un entorno inclusivo y no discriminatorio. Considero que abordar los sesgos y estereotipos de manera constructiva y empática es fundamental para crear un entorno seguro y productivo en situaciones de conflictos.

-Los sentimientos, sus expresiones corporales transmiten mucho y debemos ayudarlos a que puedan reconocerlas en palabras. Se advierte en el caso en particular (video de inspiración), mucho dolor, bronca, enojo que debo permitir y lograr se transforme luego en algo positivo que los ayude a mejorar el vínculo, hacerlos sentir seguros, actuar con empatía, ayudarlos a reconocer que todos podemos equivocarnos.

-Plantear la idea de hacerles ver que los vínculos no son perfectos. El mediador deberá empoderar a las partes para que puedan volver a comunicarse, para recuperar o generar la comunicación que les falta como familia. Será necesario generar un espacio donde cada uno pueda exponer sus propios deseos y necesidades y que ellos sean respetados y a la vez, la comprensión de los deseos y necesidades del otro.



Institución Formadora N° 29:

SURGIR "Educar para la No Violencia"

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

-Si hay cuestiones que no se dicen o se falsean, que este sea el espacio para empezar a hablar y sincerarse. Si hay aislamiento y cada uno no sabe del otro, que este sea el lugar para empezar hablar, transformar y re significar. Resaltar como punto de partida que ya se han dicho los "secretos" y si están acá es para gestionar como abordarlos como familia.

¿Qué emocionalidad (mía o de los mediados) puedo registrar y abordar para transformar?

-voluntad de saber, escuchar, expectativa de "algo nuevo"; y ese algo es sostenido por la emocionalidad de la tristeza, enojo, impotencia, amor que exista a su manera,

-El enojo, la angustia, el reproche, la disconformidad... es importante registrarlos y abordarlos deconstruyendo estereotipos.

-Puedo registrar mis emociones al momento que van relatando los hechos, aceptación, sorpresa, rechazo, la empatía, etc. En cuanto a los mediados, puedo observar si se sienten a gusto o no en la reunión, si se sienten escuchados, aceptados o no sus dichos, el respeto hacia el mediador, el silencio, vergüenza, etc.

-necesidad de respuestas, salir distintos de como entraron...

-La escucha activa y el parafraseo es fundamental para poder lograr empatía de las partes. Y creo q esto rompe esquemas.

-Es importante reconocer y abordar las emocionalidades presentes tanto mías como de las personas involucradas. Emocionalidad Propia: Empatía y Comprensión: Registro emocional: Reconocer y aceptar mis propias emociones, como por ejemplo la preocupación por el bienestar de las partes, la frustración ante la injusticia percibida, o la ansiedad por la responsabilidad de facilitar la transformación y/o el conflicto. Abordaje: Utilizaría mi empatía para conectar con las experiencias y sentimientos de las partes involucradas para establecer un ambiente de confianza y apertura para abordar los sesgos y estereotipos de manera sensible y comprensiva. Neutralidad y Objetividad: Registro emocional: Mantener la calma para la objetividad frente a situaciones emocionales intensas. Situaciones pasadas vividas llevadas al momento de la reunión, lo abordaría para transformar, para intentar llegar despojada de cualquier situación anterior que me hagan perder la neutralidad. Emocionalidad de los Mediados: Ira o Frustración: Registro emocional: Reconocer y validar las emociones intensas como la ira o la frustración que puedan surgir debido a los sesgos y estereotipos percibidos. Abordaje: Escuchar activamente las razones detrás de estas emociones. Ayuda a las partes a expresar sus sentimientos de manera constructiva y a explorar las causas del conflicto Miedo o Vulnerabilidad: Registro emocional: Ser sensible a las emociones de miedo o vulnerabilidad que puedan surgir si las personas se sienten amenazadas por la discriminación o el prejuicio. Abordaje: Crear un espacio seguro donde las personas puedan expresar sus preocupaciones sin temor a ataques o sanciones. Intentaría fomentar la confianza y el apoyo mutuo durante el proceso de mediación. Resistencia o Desconfianza: Registro emocional: Reconocer la resistencia o la desconfianza hacia el proceso de mediación debido a experiencias previas de discriminación o falta de resolución de conflictos. Abordaje: Hay que trabajar para ganarte la confianza de las partes mediante una comunicación clara y transparente. Demostrar mi compromiso con un proceso justo y equitativo que respete las preocupaciones de todas las partes en la reunión Estrategias Generales: Escucha Activa y Validación: Escuchar con atención activa valida las emociones de todas las partes involucradas. Esto ayuda a establecer un vínculo empático y a reducir las barreras emocionales que puedan dificultar la transformación positiva. Facilitación



Institución Formadora N° 29:

SURGIR "Educar para la No Violencia"

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

de la Expresión Emocional: Facilitar un espacio donde todas las emociones puedan ser expresadas de manera respetuosa y constructiva. Esto permite abordar los sesgos y estereotipos desde una perspectiva más profunda y auténtica. Promoción del Autocuidado: Es importante recordar siempre la importancia del autocuidado tanto para ti como para las personas involucradas en el proceso. Esto incluye tomar pausas si es necesario, buscar apoyo externo cuando sea adecuado, y mantener un equilibrio emocional durante todo el proceso de mediación o facilitación. Al registrar y abordar estas emocionalidades desde el corazón, estarás mejor preparada para facilitar una transformación efectiva hacia un ambiente más inclusivo y respetuoso, donde los sesgos y estereotipos sean reconocidos y superados de manera constructiva.

-Si tengo que hacer una reflexión que implique transformar el corazón lo proyecto como un cambio propio y sobre una condición que se repite en el conjunto de la sociedad, sería el del "estereotipo", es decir a través del corazón dejar de tener como verdad absoluta que las personas por pertenecer a un grupo determinado son de ciertas formas, abrir el corazón sin ningún prejuicio previo y conocerlas realmente.

-La empatía, la asertividad, la autoconciencia, desdramatizar, utilizar los silencios, entre otras habilidades son necesarias para detectar y reestructurar las emociones negativas, logrando un espacio de calma para que fluya la comunicación entre los mediados.

-Seleccionar entre nuestras opciones, optando por aquella que refuerza los antecedentes que darán origen a futuras determinaciones. Cambiar el eje de lo que se está conversando e introducir algo más placentero. Ser conscientes de nuestros sesgos y los de los mediados y utilizar la información que nos ofrecen para que nuestras intervenciones en conflictos sean asertivas y útiles a los mediados.

-Es fundamental abordar mis emociones como las de los mediados, por ello considero que las emocionalidades clave a registrar y abordar en mi rol de facilitadora son: 1- Empatía: Conectarme emocionalmente con las personas afectadas por los sesgos y estereotipos. Comprender sus experiencias y sentimientos para poder abordar los problemas de manera auténtica y efectiva. 2- Determinación: Mantener una determinación firme para desafiar los sesgos y estereotipos. Esto me ayudará a perseverar en la implementación de estrategias de cambio cultural y comportamental. 3-Autocontrol: Gestionar mis propias emociones para poder mantener la objetividad y la efectividad en mi rol de mediadora. Esto es crucial para poder guiar al grupo de manera imparcial y constructiva. Y respecto a los mediados, las emociones que considero que debo registrar y abordar son: 1- Miedo: Algunos participantes pueden tener miedo de enfrentarse a los sesgos y estereotipos arraigados. Abordar este miedo creando un ambiente seguro donde puedan expresar sus preocupaciones sin temor a represalias. 2- Ira/Resentimiento: Algunas personas pueden sentirse enojadas o resentidas por ser víctimas de sesgos. Escuchar activamente sus emociones y canaliza esa energía hacia acciones positivas y de cambio. 3- Esperanza: Promover un sentimiento de esperanza al mostrarles a todos los involucrados que es posible cambiar y mejorar el ambiente mediante el trabajo conjunto y el compromiso con la equidad y la justicia.

-Puedo registrar emociones vividas de un modo intenso, como algo positivo que demuestra o en la que subyace el verdadero amor que hay entre los miembros de esa familia, empatizando y dándole así valor a las emociones que registré: como por ejemplo el enojo, la rabia, la vergüenza, la tristeza, la confusión. Desde esta mirada, puedo invitarlos a pensar en cómo se sienten y hacerles ver que esa emoción está expresando el amor que hay entre ellos, y el interés que tienen de querer resolver un problema o modificar la forma en que se





Institución Formadora N° 29:

SURGIR "Educar para la No Violencia"

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

comunican. Pongo en palabras lo que sienten, y los invito a conectar con el lado positivo de esa emoción y el verdadero sentido que le puedo dar a esa emoción en el seno de esa familia: se quieren, se aman, quieren estar mejor, quieren comunicarse mejor, se extrañan, quieren charlar más, etc.

-Me centraría en (las emociones que se expresen) para poder comenzar a trabajar, Cuando veo incomodidad en los mediados, también es mi incomodidad, al ver las reacciones de alguno de ellos como por ejemplo, un padre que expone a la hija o, una madre que pone en una situación muy incómoda al hijo, ya que pretende traer a la mediación/ entrevista una situación que el hijo no quiere contar.

-Muchas veces en la mediación sucede que no tenemos palabras que puedan ser dichas y que verdaderamente ayuden a las partes, reconocer el enojo el miedo entre las partes es muy importante para descubrir que necesitan las partes del otro para mejorar el vínculo.

¿Qué acción concreta puedo realizar para modificar positivamente el sistema?

-Proponerles cambiar de rol, ponerse en el lugar de otro integrante y desde ese lugar darles opciones: pedir perdón por algo en concreto, o pedir algo puntual, siempre en positivo, dejando de lado los reproches.

-Utilizaría el (sesgo) del "favoritismo del endogrupo" es decir el hecho de favorecer a personas que están dentro de nuestro grupo por sobre las están fuera, por ese solo hecho. Echarnos a andar (pies) conocer otros grupos, darnos esa posibilidad, estar abiertos a otros grupos, conocerlos y no cometer ese error de favorecer a alguien por el solo hecho de permanecer, es algo que lo puedo relacionar con el funcionamiento actual de la política argentina.

-La estrategia que puedo idear es plantear una reformulación/resignificación en el concepto de familia para la cual no hay modelos a seguir; intentaría retrotraerlos a algún momento de festejo por ejemplo y mostrarles como podían disfrutar de estar juntos y si pueden intentarlo de ahora en adelante en alguna ocasión.

-Validar y legitimar el...Empezar de nuevo La mediación es de ahora para adelante. A partir del conflicto empezar a caminar juntos en familia y con sus tiempos y sobre todos escucharse y a partir de ahí realizar una reconstrucción y volver a construir.

-En primer lugar un examen de autoconocimiento sobre mis sesgos, estereotipos y prejuicios, luego auto observarme como facilitadora, mediadora, despojarme de todo ese bagaje personal para que no interfiera en la práctica profesional desvirtuando los principios del proceso de mediación.

-Legitimar...buscando que vean lo positivo de cada uno como familia, grupo de pares , a través de la expresión emocional. Trabajar en sesiones privadas, indagando, descubriendo lo positivo de cada integrante del grupo familiar con preguntas abiertas, preguntas emotivas, de relación, haciendo visibles los sesgos del grupo familiar.

-Para modificar positivamente un sistema donde identifico sesgos y estereotipos que generan un contexto violento propondría traer a la mesa un co mediador profesional de la psicología donde brinde herramientas y educo sobre sesgos y estereotipos, donde explique de manera clara y comprensible qué son los sesgos y los estereotipos, cómo se forman y



Institución Formadora N° 29:

SURGIR "Educar para la No Violencia"

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

cómo afectan las interacciones y decisiones en la vida cotidiana. También para que me ayude a discutir las consecuencias negativas tanto para quienes son objeto de sesgos como para quienes los perpetúan ayudando a los participantes a comprender el impacto emocional, psicológico y social de los estereotipos.

-Realizar preguntas circulares, reconocer mis sesgos, darles el espacio que necesitan que tengan confianza, permitirles que puedan reconocerse.

-Puedo sugerir hacer un ejercicio de inversión de roles, y cómo actuaría cada uno de los miembros de esa familia, si estarían ocupando el lugar o el rol del otro. Los invitaría a repensar acerca de los modos o qué otros caminos tomarían si fuesen ellos los implicados en el conflicto que dicen tener. También los invitaría a pensarse desde el lado de la empatía, descubriendo qué interés subyace en cada reclamo o enojo, y de qué forma lo resolverían si ellos serían los autores del enojo o emoción del otro. La inversión de roles en esta familia, sin duda sería una de las acciones que tomaría como mediadora, para que solos, piensen cómo ellos hubieran resuelto o accionado ante el mismo conflicto.

-Gestionar espacios de escucha y diálogo, guiados por profesional idóneo que pueda trabajar y abordar la conflictividad brindando herramientas para interpelar los sesgos y estereotipos.

-No prejuizar, no etiquetar. Preguntaría: ¿Que sienten del otro? ¿Qué creen que los otros sienten de ellos? ¿Qué es para ellos una familia? ¿Porque en una familia no pueden existir problemas? ¿Cómo creen que se pueden solucionar los problemas de una familia?

-Trataría de preguntar un poco sobre cada uno de (los mediados), los invitaría a que me cuenten un poco cada uno sobre el otro. Por ejemplo hijo que cuente algo de papa, madre de hija y así los invito a comenzar a desde la razón describan un poco a su familiar. Sin duda el corazón y los sentimientos también saldrán a flote.

-Les pediría por ejemplo que me digan algo positivo de ese familiar y no concentrarse solo en lo negativo.

-Reconocer como facilitador en ellos lo positivo de estar presentes a pesar de no creer algunos de ellos en la mediación o en dicha facilitación. En segundo lugar y relacionado a lo primero, trataría de que ellos pongan en palabras algo positivo y algo negativo del otro, para que no solo surja el reproche constante, sino para que además puedan identificar lo bueno que tienen como familia y aquello que los sostiene como tales.

-Refuerzo positivo, resaltar que siguen siendo una familia y se quieren, a pesar de todo. Preguntas abiertas para cambiar el eje y buscar las cosas que sí tienen en común. Hacer hincapié en el futuro, como se ven como familia y como les gustaría verse, que cosas cambiarían.

-Implementar Programas de Sensibilización y Capacitación: Diseñar e implementar programas educativos y de sensibilización sobre diversidad, sesgos y estereotipos dirigidos a todas las partes involucradas en el sistema (por ejemplo, empleados, líderes, clientes, etc.). Estos programas podrán incluir talleres, seminarios o cursos que fomenten la comprensión y la reflexión sobre estas cuestiones. Revisar y Modificar Políticas y Procedimientos: Evaluar las políticas y procedimientos actuales para identificar y eliminar posibles sesgos o barreras discriminatorias. Esto podría incluir por ejemplo revisar políticas de contratación, protocolos de atención al cliente, políticas de promoción interna, entre otros, para asegurar que sean



Institución Formadora N° 29:

SURGIR "Educar para la No Violencia"

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

inclusivos y equitativos. Además, promover la inclusión activa, fomentar el diálogo SIEMPRE y trabajar con empatía en cada situación.

-(Tratar de) Evitar los prejuicios, que me generen un estereotipo de las personas que van a mediar, y así no generar un pensamiento negativo/ discriminatorio con alguna de las partes.

-En este trinomio poder actuar imparcialmente, escuchando a cada una de las partes, tener acciones empáticas, comprensivas e indagar en los intereses de cada uno.

-Facilitar (es) ayudar a las personas a cambiar su modo de relacionarse y de interactuar, intentado que puedan pasar de lo negativo y destructivo a lo positivo y constructivo, generando entre ellos diferentes posibilidades para resolver el conflicto familiar que tienen.

-Acciones concretas: preguntas circulares del tipo como crees que te hubieras sentido si tus padres te hubieran hecho lo mismo para de esta manera involucrarlos, que empaticen y terminar con una reformulación asertiva.

¡Celebramos los tantos y tan valiosos aportes que convidan! y (nos) alentamos a seguir en la tarea viva de desmontar prejuicios propios y aquellos que logremos detectar en nuestros mediados, como una opción válida para romper los bucles de violencia anteponiendo una cultura y una estructura de paz.

Nos despedimos hasta el próximo recorrido agradeciendo la enriquecedora participación de tod@s, e instándonos,-en palabras de Pema Chodron- a

“Comenzar donde estamos”

Equipo Docente-Institución Formadora N° 29

SURGIR, Educar para la No Violencia