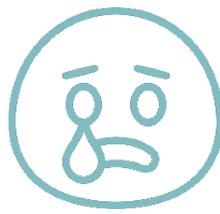




## HERRAMIENTA ¡PROTOCOLO UY, AY, GUAU! (OOPS, OUCH, WHOA)



UY



AY



GUAU

### VISIÓN GENERAL

El protocolo «Uy, ay, guau» (Oops, Ouch, Whoa) es una herramienta que puede utilizarse para reconocer y abordar el racismo, el clasismo, el heterosexismo, el sexismo, el capacitismo, la discriminación por edad y otras formas de opresión sistémica cuando aparecen en nuestros espacios comunitarios. La herramienta permite hacer una pausa en la conversación, reconocer y procesar los daños como grupo, asumir responsabilidades y avanzar juntos hacia un mundo más justo y equitativo.

### CUÁNDO USARLO

Esta herramienta puede utilizarse tanto en grupos como en conversaciones individuales para identificar y dismantelar patrones discursivos opresivos. Hay muchas ocasiones en las que alguien utiliza una frase o un modismo sin darse cuenta de que tiene un impacto perjudicial. Puede parecer arriesgado interrumpir estos momentos cuando no conoce bien a alguien o alguien tiene poder sobre usted. Sin las herramientas adecuadas, es demasiado común que alguien se ponga a la defensiva porque no tenía una intención negativa, pero acabó creando un impacto negativo. En lugar de esperar a que se produzca el daño, puede establecer el uso de esta herramienta desde el principio cuando trabaje con un grupo para decir cómo quiere hablar de estas situaciones cuando se produzcan.

## CÓMO USARLO

Todos nos hemos criado en una sociedad construida sobre la opresión estructural y esa opresión está arraigada en cada uno de nosotros, tanto consciente como inconscientemente. Como afirma Alicia Garza, cofundadora de Black Lives Matter: "El racismo está en todas partes. Está en el aire que respiramos". Muchos grupos, organizaciones e incluso aulas han abordado el protocolo Uy, Ay, Guau (Oops, Ouch, Whoa) para nombrar la opresión cuando aparece en espacios grupales y crear oportunidades de aprendizaje, crecimiento y sanación en espacios colectivos.

La mejor manera de utilizar el protocolo Uy, Ay, Guau (Oops, Ouch, Whoa) es adoptarlo como parte de las normas o directrices de su grupo para que todos en el grupo tengan claro de antemano cuándo, cómo y por qué se utilizará. La herramienta debe estar documentada en los materiales del grupo e integrada en los procesos de incorporación de nuevos miembros.

Los facilitadores pueden elegir nombrar el protocolo Uy, Ay, Guau (Oops, Ouch, Whoa) como una norma que utilizarán para abordar y manejar la opresión en los grupos que facilitan. Por ejemplo, pueden decir "Es mi deber como facilitador establecer un espacio protector para que todas las personas participen. Como tal, me gustaría utilizar el protocolo Uy, Ay, Guau (Oops, Ouch, Whoa) para nombrar y abordar la opresión estructural cuando surge intencionalmente o no a través de nuestras palabras, comportamientos y acciones en este espacio. Hago esto, no para llamar a nadie, sino para llamarnos a todos a la creación colectiva de un mundo que valore la equidad y la humanidad compartida".

El protocolo es sencillo de utilizar y puede explicarse con la analogía de pisar los dedos de los pies de una persona. Cuando a una persona le pisan los dedos del pie, puede decir "¡Ay!" para expresar el dolor que siente. Al reconocer que ha causado daño, la persona que le ha pisado puede decir "¡Ay!" para disculparse. Un transeúnte que presencie el incidente puede decir "¡Uy!" para reconocer el daño causado y crear una oportunidad de reparación.

### *El protocolo Uy, Ay, Guau (Oops, Ouch, Whoa)*

Estos son los tres movimientos básicos de *Uy, Ay, Guau*:

- Decir "ay" (ouch) para reconocer públicamente que se ha sufrido un daño.
- Diga "uy" (oops) cuando se dé cuenta de que ha causado daño, aunque no haya sido su intención.



- Decir " guau " cuando se ha sido testigo de algo que ha causado daño o que refuerza algún tipo de opresión estructural que se espera interrumpir.

Cuando alguien dice "*Ay o Guau (Ouch o Whoa)*", el primer paso es hacer una pausa y respirar un poco. Deje tiempo y espacio para que la persona que ha sufrido el daño comparta su experiencia con el grupo. Sea consciente de que explicar la opresión y el daño puede ser desencadenante y re-traumatizante y asegúrese de que la persona que experimentó el "ay" se sienta apoyada tanto durante como después del incidente. Deje espacio para que la persona o personas que causaron el "ay" reconozcan el impacto de sus acciones y se disculpen por el impacto.

Una forma de reconocer y disculparse por el daño causado es el proceso de Recuperación de la Comunicación, que permite a la persona que causó el daño:

1. Acepte el comentario. "Muchas gracias por decírmelo".
2. Reconozca el daño causado. "Mi intención no era lastimarlo, pero claramente lo hice".
3. Pedir disculpas. "Siento mucho haber dicho eso y haberle causado dolor".
4. Adaptarse. "Me comprometo a trabajar en esto para que no vuelva a ocurrir en el futuro".

### *Uy, ay y guau en la práctica*

Por ejemplo, durante una reunión del equipo directivo de una escuela en la que se ha acordado el protocolo uy, ay, guau, un director comenta: "A los padres de este vecindario no les importa la educación de sus hijos". Un miembro del equipo dice "¡Ay! Ese comentario me duele porque conozco a muchas familias que tienen dos o tres trabajos y aun así se levantan a las 6:30 de la mañana para revisar los deberes, preparar los almuerzos y llevar a sus hijos a la escuela."

Otra estudiante añade: "Mis padres no hablaban inglés, así que nunca entendían lo que el colegio mandaba a casa y no podían ayudarme con mis tareas. Eso no significaba que no se preocuparan por mi educación. Se mudaron a este país para que mi hermana y yo tuviéramos mejores oportunidades que ellos".

El director responde: "Uy, siento haberle ofendido. No era mi intención. Estoy frustrado porque hay algunos padres a los que llamo y llamo, pero nunca contestan. Sus hijos llegan tarde todos los días, algunos se portan mal, otros están reprobados, pero no quieren trabajar conmigo".

"Suenan como si realmente se preocupara por los niños de esta escuela y quisiera que tuvieran éxito. Estoy seguro de que las familias sienten lo mismo por sus hijos y quieren que



tengan éxito, pero parece que para usted ha sido difícil encontrar la manera de llegar a ellos. ¿Cómo cree que pueden influir aquí la raza, la experiencia educativa y los niveles de ingresos?". Un miembro del equipo pregunta. "¿De qué manera su opinión de que 'las familias no se preocupan por la educación de sus hijos' puede limitar sus acciones y agravar la situación?"

Sin el protocolo Uy, Ay, Guau, el grupo del director podría simplemente haber ignorado los comentarios del director y considerarlo como otra figura de autoridad blanca privilegiada sin comprensión de la realidad, los puntos fuertes y la belleza de la comunidad en la que se encuentra la escuela. Contar con el protocolo ayuda al equipo a expresar sus preocupaciones y a mantener una conversación sobre cómo la comprensión de la situación por parte del director se basa en su experiencia como hombre blanco de clase media. Al final de la conversación, el director es capaz de reconocer que sus suposiciones sobre los padres del vecindario limitaron sus esfuerzos por establecer relaciones positivas con las familias de sus alumnos y, a su vez, perjudicaron las posibilidades de éxito de éstos.

Al reconocer y elevar el daño cuando se produce, así como al elaborar un proceso de reparación, fortalecemos nuestro músculo colectivo para desarraigamos la opresión estructural cuando se produce y crear un espacio protegido e inclusivo para que todos los miembros de nuestra comunidad participen, crezcan, sanen y prosperen.

Si desea recibir más formación sobre el protocolo "Uy, Ay, Guau", vea esta [formación](#) titulada "Ouch Oops to Navigate Conflict" de la Conferencia Nacional 2021 de [Coming to the Table](#).

*Adaptado de: Aguilar, Leslie. ¡Ay! Ese estereotipo duele: comunicarse respetuosamente en un mundo diverso. Bedford, TX: La empresa Walk The Talk, 2006.*

## MODELO DE APRENDIZAJE COMUNITARIO

### Diálogo

Crear una conversación de alta calidad que aclare los valores, saque a la superficie las tensiones y explote la creatividad, para desembocar en planes concretos que logren resultados. Establecer condiciones de auténtico respeto por los puntos de vista y las necesidades del otro.

Uy, Ay, Guau es una herramienta para la fase de Diálogo del





Modelo de Aprendizaje Comunitario. Para saber más sobre las herramientas para el diálogo y las demás áreas del Modelo de Aprendizaje Comunitario, visite [civiccanopy.org/clm](http://civiccanopy.org/clm).