



# Protocolo de Mediación

## Encuentro Estatal Enebé\*

### ¿Qué es la mediación?

La **mediación** suele hacer referencia a una **resolución alternativa de conflictos**, en el cual una/varias personas acompañan a les implicades en un conflicto para resolverlo.

Sin embargo, para nosotres la **mediación será llegar a un acuerdo que facilite la convivencia de las partes no siendo necesario haber resuelto en conflicto** pero sí tomar una decisión consensuada y que acompañe a las emociones de cada una de las partes.

La mediación implica

- **Intervención** en cualquier situación de **conflicto que merme el bienestar** de las personas asistentes
- **Acompañamiento** de forma consensuada y confidencial
- Que todas las partes **implicadas**:
  - Tengan un rol activo y sincero, ello implica estar por la labor de cuidar a la otra persona y al grupo – es decir, a todes les participantes del encuentro-
  - Realicen las cosas de forma voluntaria y consensuada, sin coerción ni presión
  - Actuar de forma respetuosa, respetando los turnos, sin agresiones, lenguaje ofensivo ni menosprecio.



- **Llegar a un acuerdo que:**
  - **No haga responsable a la persona que ha vivido la violencia** de tener que aguantar, soportar o ceder su espacio ante una persona que ha ejercido violencia
  - **No sea punitivista con respecto a la persona que ha emitido la violencia** o se le ha enunciado la violencia, dando espacio para reflexionar, reparar y responsabilizarse.

En caso de no darse alguna de estas, el **Grupo de Cuidados puede tomar decisiones en torno a la mediación de forma unilateral, como proceder al veto**, acompañar a las personas implicadas a saber y entender sus límites y necesidades sin proceder de forma paternalista ni autoritaria **o no continuar con el proceso** dado a que, si se continua se perpetua algún tipo de violencia.

## ¿Cuál es nuestro objetivo?

Nuestra **premisa base es que la violencia es compleja y la mayoría de las personas no la ejercemos por maldad o mala voluntad, sino por desconocimiento, por una herida o miedo.**

**Dando la opción a la reflexión**, aprendizaje, **responsabilización** y creyendo en la capacidad de **reparación**, restauración y cambio.

Siempre teniendo en cuenta las consecuencias en todas las partes implicadas.

**Nuestro objetivo es:**

- **Explicitar qué necesitan cada una de las partes para la convivencia;**
  - Una **conversación de acuerdo**: quedada para aclarar como se quiere llevar a cabo la convivencia



- Un proceso de **intervención en el conflicto**, para tratar de solucionar lo pasado o llegar a una conclusión al respecto que sirva como cierre o acuerdo de desacuerdo
- Un **acuerdo mediado de convivencia** que se realizará **sin contacto** a través del Equipo de mediación, quien creará un documento con los acuerdos, que se mostrará a las personas implicadas hasta tener una versión asumible por ambas partes. Se realizará máximo 3 cambios del documento.
- **Generar un Acuerdo de convivencia** (en los tres supuestos anteriores), llegar a un acuerdo sobre cómo se va a realizar la convivencia, los límites y consecuencias de ruptura
  - **Sin trato ni compartir talleres**
  - **Sin trato pudiendo compartir talleres**
  - **Con trato cordial pero sin intentos de interacción profunda**
  - **Otros acuerdos tomados por las personas implicadas**

Todo ello se recogerá en un **documento firmado por ambas personas** y que el Grupo de Cuidados tendrá para poder hacer acompañamientos pertinentes.

**Se realizará un máximo de 3 versiones.**

**En los casos que el cuidado pase por no poder habitar el mismo espacio, se aplicará el Protocolo de incompatibilidad**, sin necesidad de poner en contacto a las personas implicadas, exceptuando casos en los que cambien esta situación por parte de la persona que denuncia la violencia y tras un proceso de mediación.

# El equipo mediador

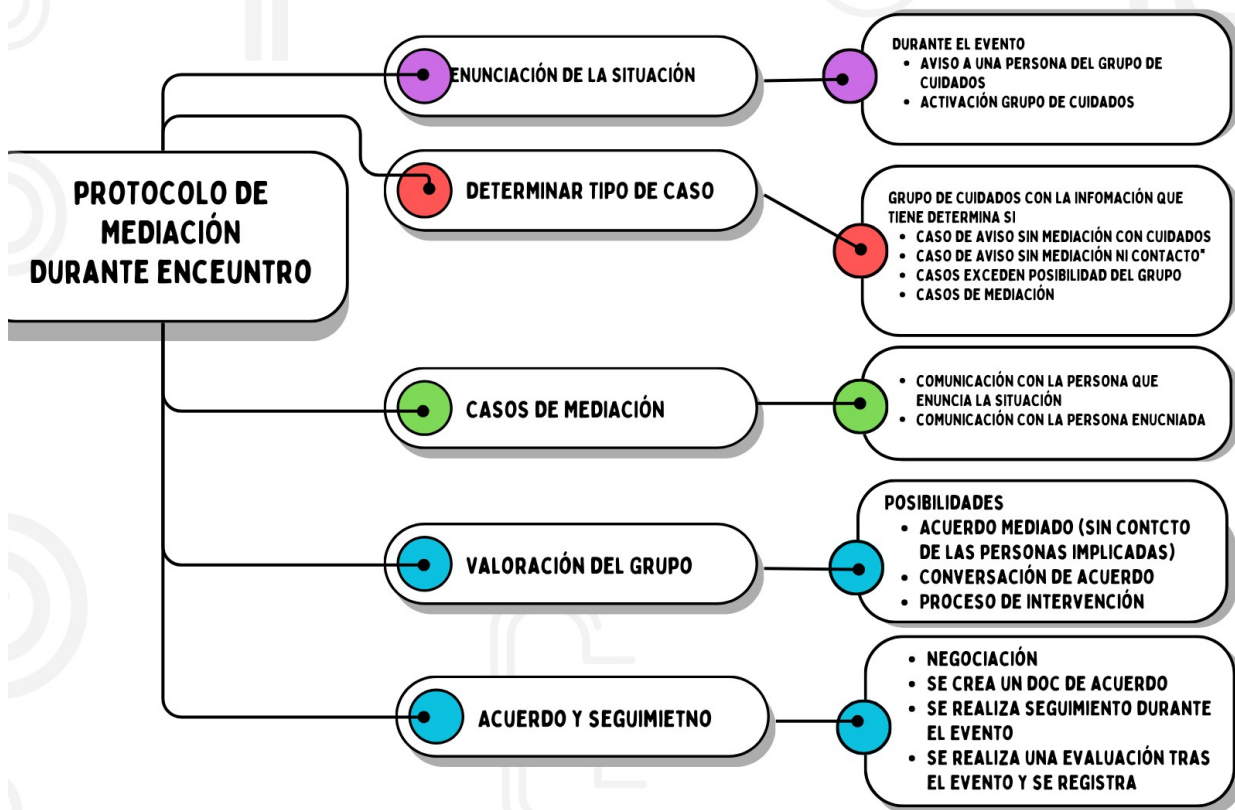


El Equipo de mediación está compuesto, preferentemente, por personas del Grupo de Cuidados.

- Se tratará de **rotar los roles de mediación** entre las personas de cuidados con el fin de no dejar una carga de trabajo muy grande sobre algunas personas.
- **Por este motivo sí se podrá contar con personas voluntarias**, que no pertenezcan al grupo de cuidados pero sí al colectivo, para ejercer un rol de persona mediadora.
- **De igual forma** se puede contar con personas mediadoras que no pertenezcan al grupo de cuidados si el grupo de cuidados en su conjunto o las personas mediadoras del grupo de cuidados están implicadas o afectadas.

En cada sesión de mediación tiene que haber al menos 2-3 personas del equipo.

## PROTOCOLO



# ¿Cómo procederemos?



## 1, *Enunciación de la situación.* *Comienzo del proceso de mediación*

**Durante el encuentro**, las solicitudes de mediación de conflictos se trasladarán a cualquiera de los miembros del grupo de cuidados.

También podrán ser activadas por el grupo de cuidados o cualquier persona que observe un conflicto en el que haya violencia.

Se podrá realizar un proceso de mediación si:

- Las partes así lo solicitan.
- El grupo de cuidados considera que el conflicto puede solucionarse mediante una mediación, se comunica a las personas implicadas y están de acuerdo

## 2, *Determinar tipo de caso*

El grupo de mediación procederá a determinar el tipo de caso usando la información facilitada por la persona que enuncie la situación. Creemos que podrá haber 3 escenarios.

### A. Casos de aviso para seguimiento sin contacto con las personas implicadas

1. La persona **quiere informar al grupo de cuidados sin intervención** pero seguimiento. Esto pasará a registro y aviso al Grupo de cuidado para estar atentos durante el evento. Durante el seguimiento se puede optar por la mediación, y si no es posible y se solicita o es necesario, se aplicará el Protocolo de Incompatibilidad.
2. La persona **quiere informar al grupo de cuidados sin intervención y sin querer contacto con la otra persona. En este caso, no podremos hacernos responsables** de que la otra persona implicada trate de interactuar. Ya que no podemos proceder a la mediación y aviso a la otra persona. Solo podemos estar pendientes de las

interacciones dentro de nuestras posibilidades en los espacios.



3. **La persona quiere informar al grupo de cuidados, sin intervención y sin querer compartir los espacios de taller.** Para poder hacer la selección de actividades y determinar cómo se repartirán las actividades, **ambas personas deben llegar a un acuerdo sin ser necesario el ponerse en contacto** pero sí que ambas personas tengan la información.

Por esto contactará a la persona denunciadora por mail para obtener información y exponer las posibilidades existentes para llegar a un acuerdo.

**En el caso que no quiera tomar ninguna de estas vías, no podremos hacernos responsables de la situación ni vetar de los talleres o del encuentro a la persona denunciada.** El proceso terminará con el acuerdo de cómo proceder con la persona implicada.

Esto podrá variar según la situación, siempre dando un espacio para la reflexión por parte del Grupo y teniendo en cuenta la situación

#### **B. Casos que exceden las posibilidades del Grupo de Mediación**

El Grupo de Mediación y cuidados puede determinar que mediar en el conflicto es un acto de violencia, por tanto, no querer implicarse en ello y plantear un proceso de incompatibilidad.

También puede darse que la situación exceda las capacidades del grupo, comunicando la imposibilidad de intervención y abriendo el diálogo a tomar una decisión conjunta de cómo proceder.

Se contactará por mail para comunicar la situación y establecer un procedimiento. El proceso termina con el acuerdo de cómo proceder con la persona implicada.

#### **C. Casos que proceden a la mediación con las partes implicadas**

En estos casos podremos proceder al proceso de mediación.

### 3, Proceso de mediación



La persona informa al grupo de Cuidados y solicita intervención. Se puede solicitar una intervención en caso de violencia y/o conflicto con otra persona.

#### A) Contacto con la persona que enuncia la situación:

- **Se recabará información.**
- Se informará del proceso de mediación, adjuntando el presente documento.
- Tras recibir la información, se verificará la posibilidad de mediación y la implicación del grupo. En caso afirmativo, se confirmará la mediación.
- **Se pedirá la autorización para ponernos en contacto con la otra persona, solo con el nombre o con la información del suceso según autorice la persona que enuncia.**

#### B) Se contactará a la persona enunciada para recabar información por su parte:

- **Su versión de la situación**
- **Sus necesidades en relación a la situación**
- **Su responsabilización del proceso**
- **Qué necesita para la convivencia** (acuerdo mediado, conversación de acuerdo o proceso de intervención)
- **Si quiere voluntariamente la mediación**

## 4, Valoración del Grupo



**Reunión del Equipo de Mediación** implicado para determinar cómo llevar a cabo la mediación en base al tipo de conflicto y necesidad de las partes. Si proponer el acuerdo, la conversación o la intervención y qué personas se encargarán.

**El Grupo Mediación también podrá determinar si**

- **Es viable mediar**
- **Si se escapa de nuestras competencias**
- **Si consideramos que es un caso de incompatibilidad**, lo cual se pasará a hablar con las partes implicadas sin paternalismo

## 5, Acuerdo y seguimiento

**Las vías de acuerdo procederán de la siguiente forma:**

**(1) Acuerdo mediado:**

- **Tras contactar con ambas partes se les preguntará por separado el grado de interacción que están dispuestos, la gestión de los espacios comunes y las consecuencias en caso de incumplirlas.**
- **El equipo de mediación se encargará de cruzar los datos y mandar un pre-acuerdo a ambas partes**
- **Una vez ambas partes estén de acuerdo se procederá a firmar y enviar al Grupo de Cuidados el documento.**



## (2) Conversación de acuerdo:

- Se **citará a ambas** personas en una hora, día y lugar acordados.
- **Para hablar exclusivamente de cómo quieren convivir en el espacio**, la gestión de espacios comunes, las normas y las consecuencias en caso de no cumplirlo.
- Todo ello se redactará en **un documento que se pasará a ambas partes para ser firmado y enviado al Grupo de Cuidados.**

## (3) Proceso de intervención:

- Se **citará** a ambas partes en una hora, día y lugar acordados.
- **Para una conversación en la que cada parte expondrá su vivencia**, se validarán las emociones vividas y tratarán de aclarar el conflicto, llegando a un lugar posible para ambas partes, ya sea la resolución, el cierre o el acuerdo en desacuerdo.
- Como cierre, **se acordará cómo quieren convivir en el espacio**, la gestión de los espacios comunes, las normas y las consecuencias de incumplimiento.
- Todo ello se redactará en **un documento que se pasará a ambas partes para ser firmado y enviado al grupo de Cuidados.**

Tanto en la **conversación de acuerdo como en el proceso de intervención:**

- Se realizarán **máximo dos sesiones colectivas.**
- Si se considera que la primera sesión no ha sido suficiente, se programará la próxima en la misma sesión.
- Las personas mediadoras considerarán **descansos** para airear la situación.



- La duración aproximada de cada sesión **será de 1h siendo extensible a 1,30h máximo**. Pudiendo ser menor en caso necesario.
- El proceso de conversación tendrá la siguiente estructura:
  - 1) **Exposición:** Las partes exponen su posición, su discurso y las emociones y sentimientos que esto les produce. Las personas mediadoras analizan el discurso de las partes para preparar su próxima intervención. Se animará especialmente a exponer:
    - Las **necesidades** y **límites** de cada parte del conflictos
    - La **situación** y lo sucedido, y que **solución se puede imaginar** cada parte de conflicto y que necesitaría para poder aceptar esa solución.
  - 2) **Diálogo:** El diálogo entre las partes comienza con las intervenciones necesarias de la persona mediadora, que incluye una explicación de que pasará si no hay acuerdo al final.
    - **En el supuesto de que sea incompatible la mediación, el Grupo de Cuidados y las personas implicadas, podrán declarar el caso como un caso de Incompatibilidad.** En este caso, se llegará a un acuerdo sobre cuál de las personas implicadas acudirá al encuentro.
    - **En el caso de poder llegar a un acuerdo se procederá a realizar un Documento Vinculante:**
      - Cuando las partes lleguen a un punto en común y así lo decidan, las personas mediadoras redactarán un contrato de acuerdo en el que se reflejen todos los acuerdos alcanzados por las partes.

- **Es deber de las personas mediadoras evaluar si los acuerdos alcanzados son equitativos para las partes;** en el caso en el que no, las personas mediadoras pueden hablar con las partes y plantearlo, las partes decidirán si continúan con el acuerdo o lo editan.
- **Se revisará en la misma reunión para sus últimos retoques.**
- **En el acuerdo debe estar cómo será la convivencia** (con relación cordial, sin contacto compartiendo talleres o sin contacto sin compartir talleres). En caso de no poder compartir espacios de talleres, el acuerdo debería incluir quién cede cuando ambas partes del conflicto quieren asistir al mismo taller, o un proceso de decisión rápida en estos casos.
- **Debe acordarse las consecuencias en caso de incumplirse** por ambas partes y la posibilidad de revisiones durante el encuentro.

## ***Seguimiento***

### **Durante el encuentro**

**El grupo de cuidados realizará el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos** con las partes implicadas en el conflicto a través de un chequeo individual con las partes.

**Una persona del Grupo de Cuidados hará el chequeo cada día.**

Si surge una necesidad de revisar el acuerdo:

- Se hablará con las partes para modificar el acuerdo, si se llega a un nuevo acuerdo se firmará.
- Si por individual no hay un nuevo acuerdo, se valorará la incompatibilidad o la posibilidad de una reunión conjunta para cambiar el acuerdo previo.

## Posterior al encuentro

Se hace una evaluación del proceso de mediación y del seguimiento de los acuerdos, tanto como personas mediadoras como individualmente con las partes del conflicto.

Al finalizar el proceso de mediación, las personas mediadoras deben escribir un **informe** sobre la realización de la mediación, la naturaleza del conflicto, su conducción, los acuerdos alcanzados y todos los datos que las personas mediadoras considere importantes.

## Finalización del proceso de mediación

**El proceso de mediación terminará tras el encuentro una vez evaluado el proceso**

En el caso en el que una persona voluntariamente considere que no se puede llevar a cabo el proceso de mediación (por gravedad en el conflicto, u otras causas); independientemente a la fase de mediación el proceso de mediación finalizará.

Si se finaliza el proceso de mediación sin una llegada a acuerdos, el conflicto pasará a discusión en el Grupo de Cuidados y/o se aplicará el Protocolo Incompatibilidad

El presente documento fue elaborado por el Grupo de Cuidados pre-encuentro conformado por Mel Constain, Alana Speck, Blas Trujillo y Elliot D'Erasmus.



El documento esta publicado bajo la licencia Creative Commons  
Atribución/Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>