



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*

Previo al encuentro, las solicitudes de mediación se trasladarán al grupo de cuidados a través del formulario de inscripción.

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 medición procederá a determinar el tipo de caso usando la información de la inscripción y contactando con la persona que enuncia la situación.

Creemos que podrá haber 3 escenarios.

A. Casos de aviso sin mediación previa pero sí cuidados

A. La persona **quiere informar al grupo de cuidado sin intervención**, esto pasará a registro y aviso del Grupo de cuidado para estar atento durante el evento

B. 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.

C. 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



Los pasos serán los siguientes

A) Contacto con la persona que enuncia la situación

- Se mandará un mail para:
 - **Recabar información**
 - Informar del proceso de mediación, adjuntando el presente documento
 - **Pediremos autorización para contactar con la otra persona** y decirle que hay un proceso de mediación con la otra persona, dando su nombre
 - Pediremos autorización para contarle a la otra persona el tema o solo plantear el nombre.
- Tras recibir la información **se verificará la posibilidad de mediación y la implicación del grupo**
 - En caso afirmativo, se mandará un mensaje confirmando la mediación y pidiendo la autorización para ponernos en contacto con la otra persona

B) Escribiremos un mail a la persona enunciada para recabar información por su parte

En caso de tener solo autorización del nombre se pedirá información desde ello, en caso de tener tema o poder comentarlo se planteará directamente

- **Su versión de la situación**
- **Sus necesidades** en relación a esta situación
- **Qué necesita para la convivencia** (conversación de acuerdo, proceso de intervención o acuerdo mediado)

C) Llamadas individuales con las personas implicadas en el conflicto.

Las personas mediadoras programarán sesiones individuales con las partes del conflicto.

En estas sesiones:

- **Se aclarará el protocolo de mediación y las normas de la mediación**, como están expuestas en la fase 1.
-



- Se intenta identificar las necesidades de la persona
- Se **escucha** y, si es necesario, clarificará su versión de lo sucedido
- Se **determina si la persona quiere voluntariamente** entrar en un proceso de mediación.

Las personas mediadoras determinan si el conflicto es realmente mediable. Duración de una sesión máximo, la sesión durará como máximo una hora.

4, Valoración del Grupo

Reunión el 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 de forma online** a ambas personas en una hora y día 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 de forma online** a ambas partes en una hora y día acordados
- Para **conversar en la que cada parte expondrá su vivencia**, se validará 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** las sesiones online:

- Se **avisará**, siempre que sea posible, con al menos 3 días de antelación
- La videollamada tendrá una duración aproximada **de 1h siendo extensible a 1,30h máximo**. Pudiendo ser menor en caso necesario.
- 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.

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 conflicto
 - **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, si es posible,** o se enviará por correo para su 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 quien 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 presencial 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 de denuncia e 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/>