# MANUAL DE CONVIVENCIA

ESPACIO COMUNITARIO SANTA ANA

INDICE

**PRIMERA PARTE**

SOBRE SU ORIGEN.

SOBRE SU OBJETIVO Y FINALIDAD.

PRINCIPIOS QUE LO ORIENTAN.

VALORES QUE LO ORIENTAN.

**SEGUNDA PARTE**

PRÁCTICAS PROMOTORAS DE CONVIVENCIA.

BORDES.

IMPLICANCIAS.

ESPACIOS PRO-CONVIVENCIA.

DISTENCIÓN.

DISCUSIÓN/REVISIONES.

**TERCERA PARTE**

ANEXOS

GUÍA MEDIACIÓN.

GUÍA REVISIÓN Y DISCUSIÓN MANUAL DE CONVIVENCIA.

Manual elaborado conjuntamente por el equipo militante
durante septiembre - noviembre 2020

## PRIMERA PARTE

I. SOBRE SU ORIGEN

El presente documento se define como un manual que encuadra las **dinámicas relacionales** entre quienes forman parte del equipo militante del Espacio Santa Ana, reconociendo **sus principios y valores,** las **prácticas que promueven una convivencia funcional y potenciadora** y que son **acorde a los objetivos establecidos como organización comunitaria.** Nace por el afán de concretizar los múltiples esfuerzos del equipo militante por cuestionar y re- pensar sobre sus propias prácticas y relaciones interpersonales como equipo humano, compañeras y compañeros de militancia y quehacer comunitario.

Dicho cuestionamiento se instala de manera histórica en el equipo, teniendo así una serie de momentos, que se marcan como hitos, en donde el equipo volcó sus energías en discutir, reparar y dialogar por medio de jornadas, talleres y discusiones colectivas-participativas sobre el trato, las dinámicas relacionales, los sentires personales y la convivencia.

HITOS

- **Enero 2016:** Protocolo de Convivencia, enmarcado en el cuidado del espacio físico.
- **2016:** Se realiza un diagnostico a cargo de una persona externa. Esto ayuda en la redacción de un organigrama para el espacio.
- **Noviembre-diciembre 2017:** Documento de Trabajo, Transformar la Cultura de la Violencia, surge por la necesidad de atender colectivamente problemáticas interpersonales de salud mental presentes en el equipo del Espacio Santa Ana, Comisiones y socios de Cordicoop.
- **2017:** Violentometro, establecía grados de violencia, la discusión se instaló desde el Instituto de Derechos Humanos y estaba dirigida hacia la violencia en la pareja íntima.
- **2018:** Se realiza un viaje de distención, lo cual refuerza vínculos entre el equipo y da pie a la reflexión de las dinámicas interpersonales.
- **2018:** Manual de Uso y Arriendo de Espacios, para el manejo de las dependencias del espacio, lo que permite regular bienes y relaciones con la comunidad del Cerro Cordillera.
- **Noviembre 2018:** Jornadas Violencias en Espacio Santa Ana, actividad que intenta abarcar las dimensiones y gravedades de las violencias presentes en el Espacio Santa Ana. Elaboración de violentometro principalmente en las violencias a nivel laboral.
- **2018:** Se elabora el marco lógico, donde se identifican las principales problemáticas territoriales sociales y también internas en el equipo.
- **2019:** Escuela de formación, se realizan diversos puntos de trabajo, uno de ellos sobre las relaciones interpersonales.

  **Mes 2019: s**e realiza una jornada de distención y formación en Olmué, en el cual se trabaja sobre las relaciones interpersonales.

  **Junio 2019:** Jornada de Reflexión Santa Ana, en función de los objetivos de la Escuela de Formación. Jornada facilitada por el círculo social de terapeutas.

- **2019:** Protocolo de niñez, con la colaboración de practicantes de psicología de la PUCV se elabora un primer levantamiento de datos, del cual emanan acuerdos de cuidados a la niñez dentro del espacio. Este trabajo se retoma el año 2020.
- **2019-2020**: Se elabora la planificación estratégica, en la cual se consideran diversos documentos e insumos que respondan a las necesidades de la organización, ejemplos de estos son la creación de un reglamento interno y protocolos de dinámicas relacionales
- **2020:** Creación colectiva de reglamento interno, protocolo de acoso y manual de convivencia.

La relevancia de reconocer estas instancias recae en la necesidad de entender las **relaciones interpersonales como dinámicas y sujetas a procesos de continuo cambio en el tiempo**, siendo éstas tensionadas y puestas en cuestión en distintos momentos. De esta forma, el presente manual redactado en octubre del 2020 considera las discusiones, conclusiones y consensos hechos con anterioridad y grafica los actuales procesos relacionales que vive el equipo militante del Espacio Santa Ana.

## II. SOBRE SU FINALIDAD Y OBJETIVO

Este manual busca integrar aquellas prácticas que, para el equipo militante en conjunto, **promocionan una convivencia funcional a los objetivos de la organización** y que les permita rehuir de personalismos, garantizando la perdurabilidad de los compromisos y ejes del Espacio Santa Ana sin depender únicamente de las individualidades que componen al equipo militante. Así mismo, tiene como finalidad ser una **herramienta que se pueda divulgar** en el territorio y en organizaciones territoriales similares al Espacio Santa Ana.

Está pensado en una lógica de constante reflexión, pudiendo ser los acuerdos de hoy no los mismos de mañana, reconociendo al manual como una **herramienta dinámica que debe ser activa y estudiada en diversos momentos** y que, por consiguiente, permite compartir y transparentar procesos y prácticas actuales, así como también revela aquello que debe ser mejorado o puesto en discusión. De esta forma **promueve la auto regulación por parte del equipo militante** sobre el accionar y la evaluación de las prácticas de convivencia.

En términos generales, su objetivo es el siguiente:

- **Mejorar el funcionamiento** del equipo militante del Espacio Santa Ana, así como también la **comunicación efectiva,** dando especial énfasis en la esfera laboral.

Mientras que sus objetivos específicos son:

- Dar **solidez y rigurosidad a los acuerdos** tomados colectivamente.
- **Facilitar** los procesos de **toma de decisiones.**
- Otorgar **claridad y objetividad a las pautas relacionales** que busca promover el equipo militante.
- **Disminuir** niveles de **conflictividad.**

## III. PRINCIPIOS QUE LO ORIENTAN

Para los fines de este manual se entenderá por principios aquellos lineamientos que, si bien no son universales, rigen en contextos de organizaciones territoriales como el Espacio Santa Ana, siendo entonces **principios profundamente comunitarios y unificadores de prácticas comunitarias a nivel país y también latinoamericano**.

La relevancia de los principios a los que se adhiere el equipo militante se encuentra en el impacto de éstos en las dinámicas interpersonales, considerando que los **principios son capaces de permear las prácticas que se despliegan en el cotidiano** y que a su vez pueden ser **un punto de convergencia con otras organizaciones o entidades.**

En este sentido los principios elementales que han sido reconocidos por el equipo son los siguientes:

- Las **necesidades territoriales** como motor y horizonte de todas las acciones colectivas.
- La **producción social auto gestionada del hábitat.**
- Una postura **anti-neoliberal.**
- Una visión política incrustada en todas las acciones cotidianas pero que se **distancia de la lógica partidista**.
- La participación colectiva a través de **la democracia por consenso** y la **horizontalidad.**
- Las organizaciones territoriales como **agentes de cambio y transformación social.**
- El reconocimiento de la **clase trabajadora**, siendo pobladoras y pobladores agentes de cambio.
- El fomento de la **cooperación comunitaria** en el territorio.
- El **buen trato,**
- La **inclusión,**
- La recuperación de lo privado, proliferando el debate de lo **público por sobre la propiedad privada.**
- La legitimación y priorización de **acciones directas y concretas** por sobre los discursos.
- Emancipación**,** entendida como la **liberación de la opresión**, siendo así un proceso que busca ser encarnado por toda la comunidad.

## IV. LOS VALORES QUE LO ORIENTAN

Para los fines de este manual se entiende como valores aquellas **subjetividades que emergen de la colectividad del equipo militante**, siendo estas las que representan y orientan un actuar común por parte de dicho grupo humano, **construyendo una mística**, **una identificación** que caracteriza al equipo y que además **dirigen una convivencia potenciadora** y acorde a los objetivos del Espacio Santa Ana.

En este sentido los valores elementales que han sido reconocidos por el equipo se categorizan en dos niveles, un primer nivel refiere a los valores que encuadran las relaciones internas entre el equipo:

- **Empatía,** considerando las situaciones particulares de cada integrante.
- **Solidaridad,** como lo elemental en las organizaciones de base, aquello que no se puede arrebatar y que es independiente de planteamiento teóricos.
- **Responsabilidad,** en la preocupación de cumplir los trabajos específicos, entendiendo que las labores individuales afectan la labor colectiva.
- **Igualdad,** de deberes y derechos entre miembrxs,
- **Honestidad**, en comunicar dificultades para cumplir tareas, solicitar ayuda y comunicar lo que sea necesario.
- **Respeto,** por los conocimientos y experiencias de todo el equipo.
- **Confianza,** en la labor de otrxs
- **Equidad,** en la participación y representatividad de las y los miembros.
- **Transparencia**, en los roles y las retribuciones de cada integrante.

En un segundo nivel se encontrarían aquellos valores que encuadran el ideario del trabajo comunitario, valores que direccionan las acciones hacia la comunidad del territorio:

- **Popular**, como una manera de ver la historia común de unificación y conciencia social,
- **Comunitario,** como un ejercicio cotidiano de apropiación en común, y una responsabilidad colectiva, para mejorar las condiciones de vida de nuestro entorno, produciendo un habitar de manera colectiva para la comunidad cordillerana y porteña,
- **Auto gestionado,** como un camino desde donde ejercer producción, prácticas y consolidar procesos,
- **No personalista,** funcionando en colectividad y siendo sustentable con independencia de individualidades.
- **Apoyo mutuo**, para la consecución de beneficios comunes con la comunidad y fortalecer el tejido social.
- **Reciprocidad**, en todos los intercambios hechos con la comunidad.
- **Compromiso,** para responder de manera permanente a las necesidades territoriales.
- **Voluntad,** para el hacer y persistir en las labores comunitarias.
- **Innovación**, para proponer y pensar nuevas formar del hacer comunitario.
- **Participación,** siendo la organización un espacio abierto, que incentiva a toda la comunidad a participar y definir qué es lo que quieren de su hábitat.

## SEGUNDA PARTE

### I. PRÁCTICAS PRO- CONVIVENCIA

Se consideran prácticas pro-convivencia todas aquellas acciones concretas identificadas por el equipo militante como favorables para el ambiente laboral, los objetivos de la organización y para alcanzar los valores y principios del Espacio Santa Ana. En este sentido, se dividen en dos niveles:

El **primer nivel** de prácticas hace alusión a las acciones que potencian cuatro dimensiones del ambiente laboral y la consecución de objetivos de la organización.

| | |
|---|---|
| EN ASAMBLEAS Y JORNADAS DE TRABAJO | • Realizar prácticas de encuentro físico. Al inicio y al final de la jornada generar momentos energizantes con una duración breve (10 minutos) y que esté a cargo de una persona distinta a quien dirige la jornada.<br>• Preocuparse y fomentar el tener algún alimento para compartir entre todo el equipo como, por ejemplo, un desayuno.<br>• Tener moderación en las intervenciones, esforzarse por comunicar de manera concreta, concisa y no repetitivita. Evitar el agotamiento del equipo no acaparando todas las palabras.<br>• En aquellas actividades que sean grandes, masivas o representativas del espacio, que exista un apoyo entre todas las áreas, fortaleciendo el trabajo conjunto y además generando una sensación gratificante.<br>• Participar de las jornadas de aseo en el espacio, donde se ponga en cuestión la importancia del cuidado y la limpieza y que sea una labor colectiva el insistir en que el equipo deba responsabilizarse de estas tareas.<br>• Involucrarse y visualizar colectivamente todas las actividades hechas, independiente que no sea del área a la que se pertenezca.<br>• Consideración de niñas y niños. En caso de ir con hijes a las asambleas, avisar con anterioridad, de esta forma el espacio se prepara para ser propicio para infancias. |
| PARA COMUNICACIÓN EFECTIVA | • Preguntar directamente todo aquello que no quede claro, evitando suposiciones, dado que posibilita múltiples errores comunicacionales.<br>• Ser acertivxs en el lenguaje, utilizar palabras claras al momento de comunicar, evitar palabras que tengan múltiples significados.<br>• Privilegiar la conversación directa en la solución de conflictos laborales:<br>- En una primera instancia es necesario que la persona que no está cumpliendo la tarea deba de avisar, a quien corresponda, su atraso. Así mismo, quienes se vean involucradxs en dicha tarea, sepan recurrir a la persona que no está cumpliendo para comprender qué sucede.<br>- En un segundo momento, y en caso de que no sea productiva o clarificadora la comunicación directa con la persona, se debe llevar la situación a nivel grupal. |
| PARA RESPONSABILIDAD CON OTRXS | • Llegar puntual a las actividades agendadas.<br>• Cumplir puntual y prolijamente las tareas.<br>• Fomentar la proactividad, preocupándose de todas las instancias de trabajo, para que estas se desarrollen de la mejor manera posible.<br>• Utilizar y firmar las actas, dado que estas explicitan conclusiones y son fundamentales para hacer evaluaciones de todos los procesos.<br>• Realizar inducción a las personas nuevas, favoreciendo el ambiente de trabajo e intencionado la cohesión. |
| PARA EL CUIDADO DE LO AFECTIVO | • Tener una disposición de atención e interés por el estado anímico en el que se encuentren lxs compañerxs.<br>• Manifestar, en cada momento que sea requerido ya sea virtual o presencial, una respuesta comunicativa [Saludar, Despedirse, Acusar Recibo].<br>• Darle relevancia a las fechas importante de cada persona, como por ejemplo cumpleaños.<br>• Darle relevancia a las fechas importantes de la organización, como por ejemplo los hitos del Espacio Santa Ana. |

El **segundo nivel** de prácticas hace alusión a las acciones que son favorables para alcanzar los valores y principios establecidos por la organización. Estas acciones se dividen en dos dimensiones:

| | |
|---|---|
| EN PARTICIPACIÓN TERRITORIAL | • Involucrarse desde múltiples aristas en el territorio.<br>• Participar constantemente de actividades externas al Espacio Santa Ana y que son parte del Cerro Cordillera como, por ejemplo: Carnavales, Festivales, Proyecto CESFAM.<br>• Participar en asambleas territoriales del Cerro Cordillera.<br>• Participar en la escuela del TAC.<br>• Fortalecer, trabajar y potenciar la Asamblea de Corporación.<br>• Tensionar e intencionar el trabajo en red.<br>• Realizar y mantener en el tiempo los almuerzos comunitarios. |
| EN RESPETO POR LA COLECTIVIDAD | • Respeto y validación de los protocolos construidos: protocolo de niñez, protocolo de acoso, manual de convivencia, etc.<br>• Hacer promoción del buen trato de manera permanente, estar alerta y prever posibles situaciones relacionadas.<br>• Siempre tomar el parecer de todo el equipo. Abrir las discusiones, tomando decisiones colectivas y no individuales.<br>• Transparentar todo aquello que sea necesario, ya sea lo personal, lo financiero o acciones puntuales.<br>• Respetar los acuerdos colectivos, el establecimiento de zonas específicas como lo son: libre de humo y libre de alcohol. |

## II. BORDES

Las acciones o situaciones que aquí se detallan refieren a la línea que delimita lo colectivamente considerado apropiado o inapropiado, detallando en estos bordes aquellas acciones no deseables por y para el equipo militante. En este sentido, dichas acciones se entenderán en dos niveles según la levedad o gravedad de éstas.

En **un primer nivel** se encuentran las acciones que son consideradas leves, pero que de igual manera **ponen en riesgo las relaciones y la convivencia del equipo militante:**

1. El no cumplimiento de tareas, tratos o acuerdos.
2. No realizar traspaso de información necesaria para realizar una tarea.
3. Desvalorizar la opinión de alguien del equipo en una instancia colectiva.
4. El no saludar.
5. El no dejar espacios limpios.
6. Invisibilización de las capacidades profesionales de lxs miembrxs del equipo.
7. Invisibilización de las áreas con menos resultados aparentes.
8. Ignorar espacios de trabajo, no asistiendo y enviando a una tercera persona.

En **un segundo nivel** estarían las acciones consideradas de mayor gravedad y que por lo mismo son de **suma falta** e incluso **intolerables** por el equipo militante:

1. Cualquier acción que esté en el marco de la violencia.
2. Subir la voz, gritar, decir groserías.
3. Hacer callar a gritos a unx compañerx.
4. Descalificar la opinión de alguien del equipo.
5. Hostilidad a la hora de comunicar en reuniones.
6. Faltar a la integridad de las infancias que asisten al Espacio Santa Ana.
7. Tomar decisiones de manera individual, con impacto colectivo, y sin tener toda la información.
8. La manipulación.
9. No cumplir tareas de gran responsabilidad, es decir, que afectan la funcionalidad del espacio.
10. Conflicto de intereses provocado por la mezcla de militancia, es decir, sacar provecho del espacio para conseguir beneficios relacionados con militancias externas.
11. Cualquier tipo de aprovechamiento del rol desempeñado en el espacio para conseguir beneficios personales y no colectivos.
12. Acoso laboral.
13. Abuso de poder, aprovechándose del cargo para acceder a las personas o para quedarse con insumos/utensilios/recursos del Espacio Santa Ana.
14. Falta de transparencia.

## III. IMPLICANCIAS

El siguiente apartado considera **los alcances del presente manual**, estableciendo en qué documentos se ampara y qué hacer en caso de que alguien del equipo militante incurra en prácticas que van en desmedro de los acuerdos establecidos para una convivencia funcional y optimizadora. En este sentido, el presente manual **se ampara en** el **Reglamento Interno** de la organización, el cual fue elaborado de manera colectiva por todo el equipo. Así mismo, el cumplimiento y respeto por el presente manual se establece como parte de los **deberes** del equipo militante.

En relación al qué hacer en caso de que alguien del equipo incurra en acciones que son contrarias a los acuerdos colectivos, se establece **una pauta de acción** que considera un paso a paso y que está pensada en una lógica **no punitiva** sino más bien, **reparadora,** que **fomenta la capacidad de auto regulación** del equipo y que está enmarcada en la **mediación comunitaria**[1].

Ante una situación de conflicto, los pasos a seguir serían los siguientes:

| PRIMER PASO |
|---|
| Las dos partes involucradas en el conflicto concluyen que para su resolución es necesario recurrir a un proceso de mediación. |
| SEGUNDO PASO |
| Se realiza un contacto formal al equipo de mediación, desde una de las partes o en conjunto, acordando la primera reunión y dando formalmente inicio al proceso de mediación.<br>- Si una de las partes lo estima necesario, puede pedir al equipo de mediación que se le preste apoyo de tipo material, psicológico o de otra índole, con el objetivo de resguardar su bienestar. |
| TERCER PASO |
| Se ejecutará la primera reunión entre el equipo de mediación y las partes en conflicto con el objetivo de tener un primer acercamiento entre las partes, encuadrar el proceso a realizar, obtener antecedentes relevantes y planificar las reuniones a futuro. |
| CUARTO PASO |
| Se llevarán a cabo reuniones durante el tiempo que se estime necesario, la mediación consistirá en reuniones entre el equipo mediador y las partes en conflicto, de las cuales se deberá llevar un registro en acta.<br>- Durante el proceso de mediación, si alguna de las personas involucradas considera que no se están logrando avanzar en camino a la resolución del conflicto, puede manifestarlo en una reunión de mediación y, de haber acuerdo con el equipo de mediación, se suspenderá el proceso para trasladar el caso al espacio de asamblea, o bien concluirlo en su totalidad. |
| QUINTO PASO |
| Consiste en la consecución de un acuerdo entre las partes en conflicto, si se logra un acuerdo que deje satisfechas a las partes involucradas, se dará por concluido el proceso de mediación.<br>- Si se estima necesario, por acuerdo de las partes con el equipo de mediación, retomar el proceso, puede hacerse siguiendo los pasos anteriormente expuestos, hasta que se encuentre una solución satisfactoria para todas sus partes, o que se juzgue pertinente recurrir a otras instancias de resolución (como la asamblea). |

## IV.

[1] En la sección de anexos irá una explicación más extendida sobre la guía de mediación, la cual definirá roles, funciones, objetivos, limitaciones, detalle de cada paso y apoyo gráfico para facilitar la comprensión de éste.

## V. ESPACIOS PRO CONVIVENCIA

Los espacios pro convivencia se consideran por el equipo como momentos fundamentales para poder **fortalecer vínculos**, **establecer rituales**, **movilizar recursos**, **adquirir nuevos aprendizajes colectivos relacionados a las dinámicas relacionales**, así como también para dar cabida a **la evaluación de los procesos personales y colectivos**, los documentos y protocolos creados. De esta forma los espacios pro-convivencia se dividen en dos: de distención y de discusión:

### ESPACIOS DE DISTENCIÓN

Espacio que consiste en reunirse como equipo militante con el objetivo primordial de fortalecer vínculos, **dar énfasis al carácter afectivo del trabajo comunitario** y dar ritualidad a la orgánica.

- Celebración de Cumpleaños, a cargo del equipo de bienestar.
- Almuerzos, idealmente tres veces a la semana a cargo de administración y cocina.
- Paseo, para finalizar el año realizado con la colaboración de todo el equipo, pero está organizado principalmente por el equipo de bienestar.
- Cena, cada dos meses el equipo de bienestar se debe hacer cargo de hacer una cena con la colaboración monetaria de todo el equipo, idealmente en un lugar distinto al espacio Santa Ana.
- Encuentro, un encuentro distendido semestralmente organizado por el equipo de bienestar.

### ESPACIO DE DISCUSIÓN

Espacio que responde al carácter dinámico de las relaciones y los acuerdos, considerando entonces la relevancia de **poner el presente documento en discusión**. Consiste en la **revisión y discusión del manual**, evaluando las partes que lo componen y **dando cabida a la reformulación de éste**, así como también dar espacio a la lectura y divulgación del mismo.

- **Asamblea Interna**[2]**,** una vez al año, darle carácter evaluativo a una asamblea interna y en esta discutir y revisar la totalidad del manual, evaluar la aplicación de éste, su pertinencia y reformarlo en caso de ser necesario. En este espacio también debiese de ser revisado el Reglamento Interno y los otros protocolos existentes.
- **Asamblea de Corporación,** espacio en el cual debe ser presentado el manual de convivencia, tarea que estará a cargo del equipo de mediación.

---

[2] En la sección de anexos se agregará una pauta de revisión y discusión del manual de convivencia, con preguntas y espacio para recopilar las opiniones del equipo y así facilitar la discusión.

# TERCERA PARTE

## ANEXOS

### I. GUÍA DE MEDIACIÓN

**DEFINCIÓN:**

Ante un conflicto entre dos o más personas de la comunidad, que haya surgido desde el incumplimiento de alguna de las prácticas pro-convivencia o por incurrir en las prácticas no apropiadas establecidas en el manual de convivencia, se propone la creación de un equipo de mediación comunitaria que se encuentre destinado a mediar estas disputas, cuando se presenten y haya un acuerdo bilateral de la necesidad de mediar desde las partes en conflicto. Así, la mediación parte del principio de voluntariedad de las personas involucradas en el conflicto, por lo que si una parte no quiere recurrir a una mediación resulta imposible llevar a cabo este proceso.

**ROLES Y FUNCIONES:**

**El equipo de mediación**: Tendrá como objetivo generar espacios y procesos de diálogo participativos. Por lo tanto, busca facilitar y promover el diálogo. Debe consistir de al menos dos personas y cumplirán los siguientes roles:

- **Una facilitadora**, cuyo rol consiste en dirigir las reuniones cara a cara, así como la apertura y direccionamiento de la conversación hacia soluciones, acuerdos y propuestas, propiciando un espacio de comunicación, interpretación y de alternativas de solución al conflicto
- **Una gestora,** encargada de llevar a cabo un registro de las reuniones de mediación, convocar las mismas y contactar a las partes en conflicto.

**Las partes:** Las personas involucradas en una situación de conflicto.

**PROCEDIMIENTO:**

Las reuniones de mediación deben realizarse en un espacio físico determinado y aislado, con el fin de conseguir una mayor privacidad para resguardar la seguridad de lxs participantes del proceso. La mediación es por principio confidencial, pero las partes acuerdan el nivel de privacidad con que será llevado y de qué manera es posible comunicar los acuerdos, plazos y procedimientos establecidos en las reuniones.

**Primer paso:** Las dos partes involucradas en el conflicto concluyen que para su resolución es necesario recurrir a un proceso de mediación.

**Segundo paso:** Se realiza un contacto formal al equipo de mediación, desde una de las partes o en conjunto, acordando la primera reunión y dando formalmente inicio al proceso de mediación.

- Si una de las partes lo estima necesario, puede pedir al equipo de mediación que se le preste apoyo de tipo material, psicológico o de otra índole, con el objetivo de resguardar su bienestar. En este punto, el equipo mediador, junto con la afectada, juzgarán si es necesario recurrir a la asamblea en busca de recursos.

**Tercer paso:** Se ejecutará la primera reunión entre el equipo de mediación y las partes en conflicto con el objetivo de tener un primer acercamiento entre las partes, encuadrar el proceso a realizar, obtener antecedentes relevantes y planificar las reuniones a futuro. Esta reunión será más breve, y por lo tanto es importante que se lleve a cabo en un plazo relativamente corto de tiempo desde el primer acercamiento de las partes al equipo de mediación.

**Cuarto paso:** Se llevarán a cabo reuniones durante el tiempo que se estime necesario, la mediación consistirá en reuniones entre el equipo mediador y las partes en conflicto, de las cuales se deberá llevar un registro en acta. La mediación se caracteriza por ser un proceso flexible, por lo que la planificación de la reunión y el contenido, además del modo de mediación, dependerá de la particularidad del caso.

- Durante el proceso de mediación, si alguna de las personas involucradas considera que no se están logrando avanzar en camino a la resolución del conflicto, puede manifestarlo en una reunión de mediación y, de haber acuerdo con el equipo de mediación, se suspenderá el proceso para trasladar el caso al espacio de asamblea, o bien concluirlo en su totalidad.

**Quinto paso:** Consiste en la consecución de un acuerdo entre las partes en conflicto, si se logra un acuerdo que deje satisfechas a las partes involucradas, se dará por concluido el proceso de mediación.

- Si se estima necesario, por acuerdo de las partes con el equipo de mediación, retomar el proceso, puede hacerse siguiendo los pasos anteriormente expuestos, hasta que se encuentre una solución satisfactoria para todas sus partes, o que se juzgue pertinente recurrir a otras instancias de resolución (como la asamblea).

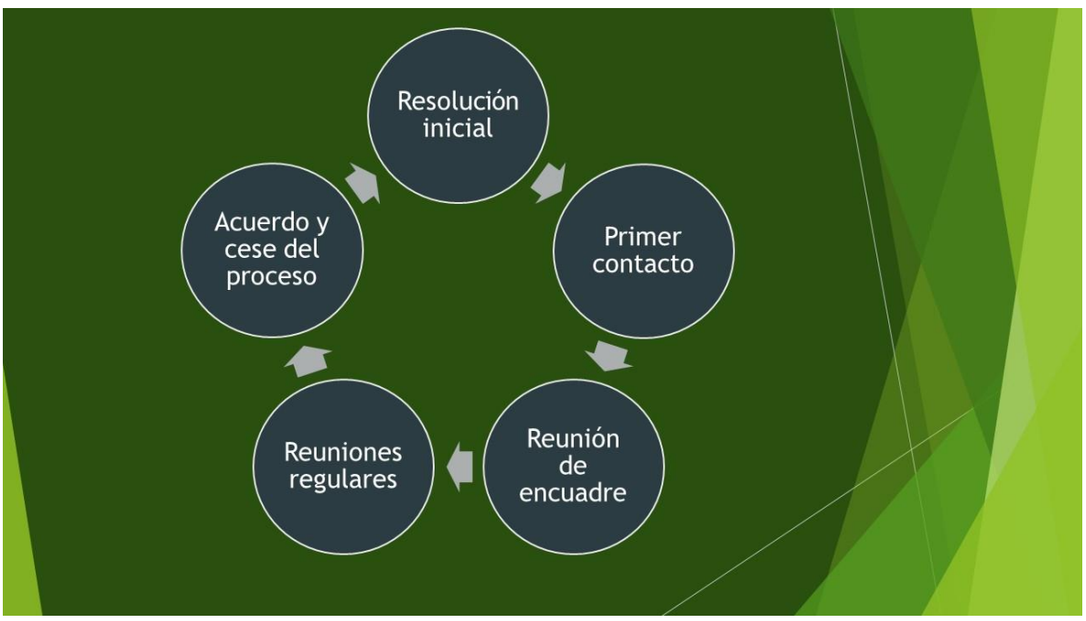
**LÍMITES**

Qué tipo de conflicto no pueden mediar:

Situaciones de violencia que impliquen un sentimiento de revictimización (entendida como el daño producido en una persona al revivir el suceso de violencia durante un proceso de penal o de mediación) de una de las partes afectadas.

- En este caso se debe recurrir a la asamblea para gestionar apoyo para la persona afectada, y buscar una resolución al conflicto sin exponer a la parte afectada a una revictimización.

Cualquier tipo de violencia sexual o de género, ya que estas son abordadas mediante el protocolo de acoso y abuso, quedando fuera del alcance de la mediación comunitaria.




Circuito del Paso a Paso de la Mediación.

## II. PAUTA REVISIÓN Y DISCUSIÓN MANUAL

### REVISIÓN MANUAL DE CONVIVENCIA

**PRIMERA PARTE**

A) SOBRE SU ORIGEN

Preguntas:

¿Considera que debería modificarse esta sección? De ser así ¿Qué agregarías o quitarías? ¿Existe otra consideración pertinente? ¿Cuál?

| Opinión mayoritaria: |
|---|

| Consenso o unanimidad: |
|---|

| Opinión minoritaria o disidencia |
|---|

B) SOBRE SU OBJETIVO Y FINALIDAD

Preguntas:

¿Considera que debería modificarse esta sección? De ser así ¿Qué agregarías o quitarías? ¿Existe otra consideración pertinente? ¿Cuál?

| Opinión mayoritaria: |
|---|

| Consenso o unanimidad: |
|---|

| Opinión minoritaria o disidencia |
|---|

C) PRINCIPIOS

Preguntas:

¿Considera que debería modificarse esta sección? De ser así ¿Qué agregarías o quitarías? ¿Existe otra consideración pertinente? ¿Cuál?

| Opinión mayoritaria: |
|---|

| Consenso o unanimidad: |
|---|

| Opinión minoritaria o disidencia |
|---|

D) VALORES

Preguntas:

¿Considera que debería modificarse esta sección? De ser así ¿Qué agregarías o quitarías? ¿Existe otra consideración pertinente? ¿Cuál?

| Opinión mayoritaria: |
|---|

| Consenso o unanimidad: |
|---|

| Opinión minoritaria o disidencia |
|---|

**SEGUNDA PARTE**

A) PRÁCTICAS PRO-CONVIVENCIA

Preguntas:

¿Considera que debería modificarse esta sección? De ser así ¿Qué agregarías o quitarías? ¿Existe otra consideración pertinente? ¿Cuál?

| Opinión mayoritaria: |
|---|

| Consenso o unanimidad: |
|---|

| Opinión minoritaria o disidencia |
|---|

B) BORDES/ LÍMITES

Preguntas:

¿Considera que debería modificarse esta sección? De ser así ¿Qué agregarías o quitarías? ¿Existe otra consideración pertinente? ¿Cuál?

| Opinión mayoritaria: |
|---|

| Consenso o unanimidad: |
|---|

| Opinión minoritaria o disidencia |
|---|

C) IMPLICANCIAS

Preguntas:

¿Considera que debería modificarse esta sección? De ser así ¿Qué agregarías o quitarías? ¿Existe otra consideración pertinente? ¿Cuál?

| Opinión mayoritaria: |
|---|

| Consenso o unanimidad: |
|---|

| Opinión minoritaria o disidencia |
|---|

D) ESPACIOS PRO-CONVIVENCIA

Preguntas:

¿Considera que debería modificarse esta sección? De ser así ¿Qué agregarías o quitarías? ¿Existe otra consideración pertinente? ¿Cuál?

| Opinión mayoritaria: |
|---|

| Consenso o unanimidad: |
|---|

| Opinión minoritaria o disidencia |
|---|