

LAS ETAPAS DE LA **MEDIACIÓN INTERCULTURAL**

APLICADAS A NUESTRO CASO PRÁCTICO



El presente documento presenta el proceso que seguimos para desarrollar nuestro caso práctico, con el fin de comprender de manera más sólida la mediación intercultural. Para ello, tomamos como referencia la Guía de la Defensoría del Pueblo: Mecanismo de Mediación Intercultural (Defensoría del Pueblo, 2015), que nos permitió organizar y orientar el trabajo realizado. A continuación, se muestran las etapas del mecanismo que se debe seguir según lo establecido en la guía.



Fuente. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/08/Mecanismo-de-mediacion-intercultural-DP-2015.pdf>

Etapa 1: Identificación

En esta etapa, el Centro toma conocimiento de un conflicto cuya característica principal es la alta diferenciación cultural, lo que sugiere la pertinencia de aplicar Mediación Intercultural. La identificación se realiza a partir del análisis preliminar de fuentes que expresan las demandas de actores culturalmente distintos.

1.1 Fuentes de información

A continuación, se presenta el detalle de las fuentes mediante las cuales se tomó conocimiento del caso:

| Fuente | Tipo de fuente | Descripción del contenido |
|----------------------------|----------------|--|
| Testimonio de Quilla y Max | Verbal | Relata el conflicto entre ambas madres por el ritual del Yaykupakuy y su impacto emocional |

1.2 Tratamiento de la información

La información recibida es sometida a una evaluación preliminar que permite definir la naturaleza del conflicto y la pertinencia de la mediación intercultural.

1.2.1 Análisis cultural preliminar de los hechos

El Centro de Conciliación “Allin Yachana” toma conocimiento del conflicto surgido entre las familias de Quilla y Max mediante testimonios verbales de los jóvenes, declaraciones de sus madres, Yanett, perteneciente a la comunidad Chopcca, y Brenda, de Lima, y información complementaria sobre el significado del ritual del Yaykupakuy.

A partir de estas fuentes se identifican los hechos del conflicto en un contexto de alta diferenciación cultural, se acopia información sobre las demandas y percepciones de cada actor, se realiza un análisis cultural preliminar que evidencia un choque entre la cosmovisión andina comunitaria y la visión urbana-católica del matrimonio, y se determina que la instancia competente para intervenir es el propio Centro de Conciliación. Verificada la naturaleza intercultural del caso y la voluntad de diálogo de las partes, se inicia formalmente el proceso de atención del conflicto para evaluar su pertinencia a una Mediación Intercultural especializada.

1.2.2 Identificación de la instancia competente

- Centro de Conciliación Intercultural “Allin Yachana”: instancia competente para dirigir el proceso.

No se identifican procesos formales de consulta previa ni otras instituciones involucradas.

1.2.3 Inicio del proceso de atención del conflicto

La evaluación preliminar determina que:

- Existe voluntad de diálogo de los actores principales y secundarios.
- El conflicto cumple los criterios para mediación intercultural.
- Se iniciará el proceso formal de atención, priorizando:
 - Recolección adicional de información cultural.
 - Entrevistas individuales.
 - Programación de la primera sesión conjunta.
 - Acompañamiento de facilitador cultural quechua de ser necesario, aunque la señora Yanett comprende el castellano y puede participar sin dificultad en el proceso, se evaluará la necesidad de contar con un facilitador cultural

Etapa 2: Análisis y registro del caso

Esta etapa tiene por finalidad comprender en profundidad el conflicto intercultural reportado, generar las condiciones para un proceso participativo y preparar la intervención conciliadora.

2.1 Autoevaluación de enfoques y perspectivas

2.1.1 Premisas culturales del mediador

- Se reconoce que conceptos como “familia”, “rito”, “pedida de mano” o “yaykupakuy” pueden tener significados distintos para la comunidad Chopcca y para la familia urbana de Lima.
- El mediador identifica que viene de una formación donde el matrimonio es un acto civil o religioso, lo que puede diferir del sentido comunitario y espiritual del yaykupakuy.

2.1.2 Reconocimiento de etnocentrismo

- El mediador identifica posibles sesgos:
 - tendencia a considerar los rituales como “simbólicos” y no necesariamente como obligaciones espirituales;
 - inclinación a interpretar la “chicotada” desde un marco urbano (violencia) y no desde un marco ritual simbólico andino.
- Este reconocimiento permite ajustar la forma de escuchar y validar a ambas partes.

2.1.3 Autoconciencia de lenguaje, conductas y apariencia

- Se adopta vestimenta discreta, tono de voz neutro y postura cordial.
- Se evita el uso de tecnicismos que puedan interpretarse como jerarquía de conocimiento.
- Se cuida no mostrar sorpresa o rechazo ante prácticas culturales andinas que pudieran generar disonancia cognitiva.

2.1.4 Reconocimiento de límites del mediador

El mediador reconoce que, aunque el caso incluye elementos rituales propios de la cultura Chopcca, la señora Yanett comprende el castellano y no requiere un traductor para participar en el proceso. Sin embargo, para asegurar una adecuada interpretación de los aspectos simbólicos del Yaykupakuy, se le brindará la opción de contar con un facilitador cultural quechua si en algún momento lo considera necesario.

2.2 Análisis del conflicto, de los actores y del proceso

El análisis incluyó trabajo de gabinete, revisando testimonios y material cultural sobre el Yaykupakuy; trabajo de campo mediante entrevistas informales a miembros de la comunidad Chopcca; y consultas a un docente de cultura andina y a un líder comunal, quienes confirmaron el carácter obligatorio y simbólico del rito.

2.2.1 Análisis de la problemática del conflicto

a) Materia del conflicto (lo que se disputa)

La realización o no del Yaykupakuy, con sus todos sus elementos rituales para formalizar la unión entre Quilla y Max.

b) El conflicto (acciones y fricciones)

- Ruptura del diálogo entre Brenda y Yanett.
- Interpretaciones opuestas sobre el valor de la ritualidad:
 - para Yanett: respeto, honra, pertenencia;
 - para Brenda: exceso, imposición y posible violencia.
- Salida abrupta de Brenda durante la reunión en Huancavelica.

c) La problemática del conflicto (tema de fondo)

- Choque de cosmovisiones entre una práctica ritual ancestral comunitaria y una visión urbana–católica del matrimonio.
- Percepción de deshonor por parte de Yanett, al no cumplirse el rito completo.
- Percepción de imposición cultural por parte de Brenda, al sentirse obligada a participar en un ritual desconocido.

d) Causas identificadas

| | |
|----------------------|---|
| Causas inmediatas | <ul style="list-style-type: none">• Llegada de Brenda con solo una canasta, sin elementos del yaykupakuy.• Reacción negativa ante la presencia del chicote ritual. |
| Causas estructurales | <ul style="list-style-type: none">• Diferencias históricas entre prácticas urbanas y rurales.• Desconocimiento mutuo de creencias profundas.• Representaciones negativas sobre lo “andino” vs. lo “limeño”. |

e) Contexto

- Quilla vive entre ambos lugares (Huancavelica y Lima).
- El matrimonio simboliza continuidad cultural para Yanett.

f) Detonantes

- Comentarios de Brenda sobre que es un rito pagano.
- Expresiones en quechua de Yanett manifestando desagrado.

2.2.3 Análisis de los actores

| Tipo de actor | Persona | Caracterización | Posición | Interés |
|---------------------|---------|--|---|---|
| Actores principales | Yanett | Madre de Quilla. Representa la cosmovisión Chopcca y el valor espiritual y moral del Yaykupakuy. | "Sin Yaykupakuy no hay matrimonio." | Necesita que su cultura sea respetada y que su hija no pierda su herencia cultural. |
| | Brenda | Madre de Max. Representa una visión urbana-católica del matrimonio. | "No participaré en un rito incompatible con mi fe." | Busca respeto a su fe y no ser humillada o juzgada. |
| Actores secundarios | Quilla | Joven chopcca que vive entre dos identidades culturales (Huancavelica – Lima). | "Quiero integrar ambas tradiciones." | Armonía familiar, reconocimiento de su identidad dual. |
| | Max | Joven limeño que busca conciliación y unión entre ambas familias. | "Deseo unión familiar sin imposiciones." | Evitar ruptura emocional; aprendizaje y respeto intercultural. |

| | |
|---|--|
| Cosmovisiones y valores <ul style="list-style-type: none">Chopcca: reciprocidad, comunidad, espiritualidad, relación con la Pachamama, bendición ritual.Lima: sacramento religioso, intimidad familiar, matrimonio como acto privado. | Necesidades básicas impactadas Identidad, seguridad emocional, pertenencia, respeto. |
|---|--|

2.2.4 Indicadores culturales por etapa del conflicto

| Surgimiento | Escalamiento | Crisis | Desescalamiento |
|---|--|--|--|
| Diferencias culturales sobre el significado del Yaykupakuy empiezan a expresarse verbalmente. | Interpretación opuesta del rito: para Yanett es honor; para Brenda es imposición incompatible con su fe. | Ruptura del diálogo y salida abrupta de Brenda durante la reunión en Huancavelica. | Ambas familias expresan voluntad de diálogo y aceptan participar en una Mediación Intercultural. |

Etapa 3: Diseño e implementación del plan de Mediación Intercultural

3.1 Selección de objetivos

Selección de objetivos de un proceso Los objetivos pueden ser diversos según se trate de facilitadores, organizadores, auspiciadores y participantes. Cada quién tiene expectativas e intereses propios respecto de lo que se espera lograr con el proceso de Mediación Intercultural. Los objetivos del proceso deberán hacerse explícitos a los representantes de las instituciones y líderes de organizaciones sociales, a fin de conocer sus expectativas.

En la medida que los objetivos están planteados de manera clara en la convocatoria, se dispondrá de un texto único que contenga la lógica del proceso.

Identificación de roles y objetivos

| Rol | Persona | Objetivo |
|---------------|--------------------------------------|--|
| Facilitador | Agustín Quispe Aroní | Facilitar el diálogo entre las parte |
| Organizador | Centro conciliatorio "Allin Yachana" | Fungir como facilitador del la mediación |
| Auspiciadores | Max y Quilla | Impulsar el proceso y promover la participación de ambas familias. |
| Participantes | Brenda | Busca respeto a su fe y no ser humillada o juzgada. |
| | Yanett | Necesita que su cultura sea respetada y que su hija no pierda su raíces. |
| | Max | Resolver las diferencias entre sus madres, y formalizar su relación |
| | Quilla | Resolver las diferencias entre sus madres, y formalizar su relación |

3.2 Convocatoria de terceros

Para la ejecución de este proceso mediatorio se precisa de la presencia de terceros, los cuales ayuden con la labor, mismos que han de desempeñar las siguientes competencias:

- Colaborar en la comprensión de las expresiones y emociones de los actores, pues Yanett además de ser quechuahablante, entiende al yaykupakuy de manera muy propia.

- Recolocar el diálogo de los actores dentro de los objetivos del proceso, aclarando, parafraseando o introduciendo una nueva perspectiva, por el mismo motivo anterior.
- Ayudar en la búsqueda de opciones desde ángulos distintos, ya que la presencia de alguien conocedor del tema, *yaykupakuy*, puede otorgar dichos puntos de vistas diferentes y beneficiosos.

Tras hacer las evaluaciones respectivas se optó por tener un Docente de cultura andina, gran conocedor del *yaykupakuy*, para que pueda instruir al mediador intercultural y a la señora Brenda e hijo sobre el tema, y además se optó por un traductor quechua - español para la señora Yanett, que pueda intervenir si la circunstancia lo requiriese. de forma similar se optó por un tercero que reúna las mismas cosmovisiones de la señora Brenda, catolicismo y urbanismo, para que pueda brindar alcances respectivos del tema a la señora Yanett.

3.3 Diseño del plan y generación de condiciones

El proceso de Mediación Intercultural tendrá un diseño acorde al caso concreto, *Yaykupakuy*, que ha “confrontado” a las familias de Max y Quilla. Esta tarea tiene que ser participativa con los distintos actores acorde a sus matices culturales y tomando en cuenta sus propias prácticas de participación; especialmente la forma cómo están organizados, los procedimientos de consulta interna y sus sistemas de toma de decisiones. Teniendo en cuenta el contexto particular del caso, el Mediador Intercultural deberá preparar con anticipación condiciones apropiadas como el fomento de un ambiente positivo, de actitudes constructivas, especialmente, de creación de confianza inicial, etc. Durante esta etapa preparatoria se podrá:

- Profundizar, ampliar o completar el diagnóstico previo del caso de conflicto.
- Establecer el compromiso de las partes en el proceso.
- Entender las premisas y narrativas de las partes desde sus múltiples identidades.
- Identificar el tipo de narrativas que expresan los actores sobre el problema del conflicto: patrones culturales (conflicto de normas culturales); nociones preconcebidas acerca de la relación entre los actores; el futuro que visualizan los actores; la influencia del contexto cultural en el patrón de relación entre los actores.
- Fortalecer la confianza en el Mediador Intercultural y en el proceso.
- Generar empatía con el sentimiento de las personas. a) Condiciones personales Objetivos:
- Desarrollar las capacidades de entendimiento y participación entre los actores para dialogar. • Buscar la simetría de poderes y capacidades entre los actores.
- Desarrollar y promover otras capacidades y condiciones personales necesarias para el proceso. Dependiendo de las capacidades, actitudes, disposición personal o grupal de los actores, el Mediador Intercultural evaluará.

3.3.1 Condiciones personales

Dependiendo de las capacidades, actitudes, disposición personal o grupal de los actores, el mediador intercultural evaluará, teniendo en cuenta la siguiente pregunta:

¿Cuál es la voluntad de los actores para intervenir en un proceso de gestión de conflictos?

- *Si los actores participan en el proceso por libre voluntad, o existe algún factor externo o interno que sostiene o condiciona su participación.*
Tanto la señora Brenda como señora Yanett son partícipes voluntarias de la mediación, y ambas fueron alentadas por sus respectivos hijos.
- *Identificación de agendas ocultas o posibles obstáculos a la participación.*
Las diferencias culturales de las partes, así como el interés ulterior de la relación entre sus hijos.
- *Generar la voluntad de participación de los grupos o personas claves que tengan la capacidad de influencia en otros grupos, en contextos donde existe mucha desconfianza.*
Los hijos, Max y Quilla, cumplen el rol integrador.
- *Si existen las condiciones mínimas o básicas que necesitan los actores para asegurar que su participación no esté expuesta a riesgos o amenazas a su seguridad e integridad.*
No existen amenazas.

3.3.2 Condiciones relacionales

Dependiendo del nivel de *polarización* de la situación que aqueja a los actores, se podrá trabajar previamente talleres de análisis, actividades de sensibilización y acercamiento, espacios para el conocimiento mutuo, etc.

¿Cuáles son los conceptos claves que manejan los actores acerca de la problemática que genera controversia?

La realización e implicancias simbólicas del yaykupakuy.

¿Cuál es el nivel de respeto mutuo entre los actores?

Alto, no existen malas voluntades entre ellas, sólo un mal entendimiento de sus diferentes culturas.

¿En qué se basa la confianza y desconfianza entre los actores?

Existe confianza; fundamentada en la relación entre sus hijos, Max y Quilla. Y en que ellas futuramente pueden ser consuegras.

3.3.3 Condiciones culturales

Dependiendo del nivel de conocimiento de la cosmovisión y del contexto cultural entre los actores se podrá trabajar previamente talleres de desarrollo de competencias culturales, actividades de sensibilización e inmersión cultural, espacios de intercambio cultural para el conocimiento mutuo, etc.

¿Cuál es el nivel de sensibilidad hacia o entre los actores?

Es moderada - baja, pues es la primera vez que tienen una situación de tal naturaleza, pero existe disponibilidad entre las partes.

¿Con qué habilidades y competencias interculturales cuentan?

No identificadas.

¿Cuál es la disposición cultural que tienen entre sí?

Media, respetan la cultura de ambas pero prefieren la propia.

3.3.4 Condiciones estructurales

Dependiendo del nivel de cambio en las condiciones estructurales, previamente se podrá realizar talleres de análisis de coyuntura entre los actores, planes participativos de contingencia, acciones de incidencia pública, etc.

¿Cuál es el marco legal en dónde se desarrolla la problemática del conflicto?

No existen implicancias legales previas, la redacción del acuerdo mediatorio se realizará acorde a la ley de conciliación, ley N° 26872.

3.3.5 Condiciones procesales

Dependiendo de las particularidades culturales, geográficas y climatológicas se deberá construir un proceso adecuado para la participación plena y oportuna de los diferentes actores, a partir del análisis siguiente:

¿Qué logística se requiere durante el proceso?

Se implementará un ambiente propicio para el diálogo, es decir silencio, cómodo, bien iluminado, con espacio suficiente para el desplazamiento de las partes si así lo quisieran, y de servicios higiénicos.

Etapas 4: Conducción de la Mediación Intercultural

4.1 Apertura del proceso

a. Saludo

El mediador debe seguir las siguientes pautas:

- El saludo debe ser acorde a la forma de expresión cultural de respeto que tienen los actores, en este caso de acuerdo a la cultura de los Chopcca.
- Usar símbolos verbales y no verbales que puedan significar respeto hacia el proceso considerando las costumbres o tradiciones.
- Emplear un tono de voz adecuado y expresiones en los idiomas locales.
- Utilizar una posición del cuerpo, expresiones faciales y el uso del contacto visual.
- Ser cuidadoso en el uso del espacio personal.
- Respetar el estatus y legitimidad de los actores de la cultura local
- Incorporar prácticas locales tradicionales y regionales.
- Utilizar las lenguas locales con apoyo de intérpretes.

En ese sentido, el mediador Agustín Quispe del Centro de conciliación "Allin Yachana, realiza la consulta de si todos los presentes hablan y entienden español o desean un traductor, considerando el contexto y lugar en el que se encuentra, por ello, la señora Yanett menciona que si habla y entiende el español, asimismo, los demás participantes afirman lo mismo.

b. Presentación

La presentación de los participantes es importante porque es el momento en el que los actores se ven de manera formal en el proceso. En ese sentido, las pautas para las presentaciones son las siguientes:

- Iniciar las presentaciones incorporando las prácticas locales y de los actores externos importantes para que los actores se presenten, ellos y su grupo.
- Se debe seguir un orden de acuerdo a la organización de la comunidad o cultura de los Chopcca.
- Promover una presentación de los participantes que permita el conocimiento grupal y personal
- Promover todo tipo de metodologías de presentación que hagan sentir cómodos a los actores en un nuevo espacio.

Considerando ello, los participantes se presentan:

- Brenda: Buenos días, Soy Brenda Ochante Cáceres, Madre de Max y en esta ocasión he solicitado esta mediación a pedido de mi hijo y mi futura hija.
- Yanett: Buenos días, Soy Yanett Fiorela, ventura Cárdenas, madre de la joven Merly, y me encuentro aquí por su pedido.
- Max: Buenos días, soy Max, hijo de Brenda O. y estoy en una relación sentimental con la señorita Merly.
- Quilla: Buenos días, soy Quilla, hija de Yanett y junto con Max somos los *promotores* este proceso de mediación

El mediador realizará el resumen de las presentaciones para el conocimiento de todos los actores y también deberá presentarse a sí mismo.

c. Compromiso

El proceso de mediación suele generar desconfianza y prejuicios, por ello, el mediador deberá hacer una breve reseña de los hechos y precisar el motivo de la mediación y así generar nuevos compromisos de participación en el proceso lo cual podrá estar marcado por nuevas expresiones verbales, rituales y de compromiso.

En ese sentido, el mediador Agustín Quispe, explica de manera breve y clara sobre la mediación y el rol que cumple como mediador, además realiza las consultas necesarias para entender los hechos y motivos de la mediación.

d. Pautas de participación

El mediador intercultural podrá desarrollar con los actores una manera conjunta de participar en el proceso mediante pautas o reglas de interacción acordadas y aceptadas por ellos, expresando así respeto hacia el otro basado en el trato que les gustaría recibir para sí mismos.

Es necesario que los actores entiendan con claridad y respeten el sentido de las prácticas y estilos de expresión. Levantar la voz al hablar en público, mirar a los ojos de los participantes cuando se habla, usar tecnología como proyector o videos son prácticas y formas de comunicación. Dialogar con los actores sobre qué es lo que entienden de lo que es una buena participación y las mejoras de hablar entre sí. Además, es importante tener en cuenta el manejo del tiempo.

e. Manejo de emociones

El manejo de emociones está relacionado a la cultura de los actores, el mediador deberá familiarizarse con las formas culturales, organizacionales e institucionales en que los actores muestran emociones. Por ello, se debe considerar las siguientes pautas:

- Tratar de poner en claro el uso del lenguaje corporal y facial.
- Identificar con los actores ciertos códigos no verbales que pueden generar desacuerdo en la comunicación durante el proceso.
- Traducir a los participantes, en lo posible el sentido utilizado en las expresiones de los actores.
- El mediador debe advertir en forma inmediata la incomodidad de los actores frente a la revelación de información privada.
- El mediador debe tener una actitud de escucha activa.
- Se debe dar espacio a expresión de emociones.
- Una manera de manejar las emociones es parafrasear, reconociendo las emociones de los actores pero en otras palabras.
- Además es importante hacer sentir a los actores que es normal que sientan y expresen sus emociones.
- El llanto de los actores, debe merecer respeto.
- El mediador concederá el tiempo necesario para que el actor exprese su dolor.

4.2 Comprensión del proceso y la esencia del conflicto

a. Contexto en el tiempo

La explicación del contexto del problema es una oportunidad para examinar las propias y la cosmovisión de los actores. En ese sentido, el mediador debe hacer una recomposición de tiempos narrados por los actores, hacia una nueva narrativa. Por ello, según al caso:

| Participante | Tiempo predominante | Contexto que aporta al conflicto |
|--------------|---------------------|--|
| Yanett | Pasado | El rito del Yaykupakuy está ligado al legado ancestral y al honor familiar; interpreta el conflicto desde la ruptura de una tradición que viene de generaciones. |
| Brenda | Presente | Se centra en lo ocurrido en la reunión en Huancavelica; percibe imposición y conflicto inmediato con sus creencias. |
| Quilla | Presente–Futuro | Observa el problema desde cómo afecta su vida actual y su proyecto futuro de unión con Max e identidad intercultural. |
| Max | Futuro | Ve el conflicto como un obstáculo para la unión de las familias y busca una solución que permita una convivencia futura. |

b. Temas de interés de los actores

La discusión de los temas de interés puede estar organizada en una agenda, pliego de reclamos, entre otros. Por ello, el mediador facilitará hablar sobre los temas mediante las siguientes pautas:

- Definir el conflicto desde los puntos de vista de los diferentes actores
- Señalar los costos, impactos, efectos e influencia de los temas en discusión en la persona, grupos, colectividades.
- Esclarecer significados inmersos en las narrativas o discursos de los otros actores.

| Posturas | |
|---|---|
| La señora Yanett desea que se realice el yaykupakuy con todos los formalismos que se requieran, de no ser así no se puede dar la unión de la pareja | a señora Brenda siente que el yaykupakuy es innecesario y excesivo, además que desvirtúa su concepción de lo que es una pedida de mano. |

c. Exploración de alternativas

El proceso de intercambio de información y el proceso de exploración de opciones pueden ser procesos paralelos. El mediador facilitará un nuevo proceso de intercambio temas, mediante las siguientes pautas:

- Interpretar y reinterpretar
- Utilizar ejemplos
- Trabajar la exploración de opciones utilizando elementos de los distintos procesos

El mediador, realiza las consultas necesarias para llegar a un punto medio de consenso, en el cual se considera que se celebre un yaykupakuy bajos los acuerdos mencionadas por las partes.

d. Generación de consensos

El mediador deberá desarrollar una nueva forma aceptable de generar consensos que no contravenga los valores intrínsecos de cultura de cada parte.

- Utilizar los diferentes elementos de los mecanismos culturales de generación de consenso de los actores
- Incorporar los criterios o valores relacionados para cada uno de los actores en la nueva forma de generar consensos

Por ello, el mediador Agustín Quispe, consulta lo siguiente: ¿Podemos dejar constancia de que acuerdan realizar un Yaykupakuy simbólico, de carácter intercultural, sin castigos físicos ni exigencias materiales, priorizando la convivencia, la unión familiar y el reconocimiento mutuo? Siendo que las partes confirman que están de acuerdo con lo mencionado.

e. Cierre y celebración

Los acuerdos representan la co-autoría de la nueva narrativa construida por los actores del conflicto. En ese sentido, el mediador deberá seguir las siguientes pautas para la elaboración del Acta de Acuerdos:

- Considerar los requerimientos formales de las partes
- Explicar los alcances de los acuerdos
- Dejar establecido el mecanismo de seguimiento de los acuerdos
- Señalar los plazos de ejecución de los acuerdos
- Evaluar la conveniencia de señalar en el acta los temas pendientes de acuerdo
- El Acta de Acuerdos debe ser leída y validada por los participantes
- Celebrar con los actores el logro de acuerdos

En ese sentido, el mediador Agustín Quispe, da por concluida la sesión de mediación intercultural, con la redacción y lectura del acta de conciliación para brindarle valor legal al acuerdo.

Etapa 5: Seguimiento y Evaluación de la Mediación Intercultural

5.1 Seguimiento de los acuerdos suscritos en el proceso de diálogo

Para realizar el seguimiento del caso, se deberá primero de realizar una matriz de seguimiento, para así tener la noción de cuáles fueron los acuerdos tomados por las partes y cuales son las posturas a respetar, así mismo de los acuerdos tomados en el centro de mediación.

Después de tener en un gráfico los acuerdos tomados para una mejor comprensión, se deberá fijar las fechas y las observaciones dadas en el desarrollo de los acuerdos tomados por las partes.

| Nº | Acuerdos | Responsable | Progreso |
|----|--|---|--|
| 1 | Realizar una reunión conciliatoria en el Centro Allin Yachana" | <ul style="list-style-type: none">• Brenda• Yanet• Max• Quilla | Fecha confirmadaAsistencia de ambas familiasRegistro formal en el centro |
| 2 | Explicar costumbres del Yaykupakuy de manera respetuosa | <ul style="list-style-type: none">• Yanett• Familia Chopcca | Documento o exposición realizadaLa familia de Max expresa comprensión |

| | | | |
|---|---|---|--|
| 3 | Asegurar que no habrá violencia física en el ritual, solo simbolismo. | <ul style="list-style-type: none"> • Yanett • Familia Chopcca | <ul style="list-style-type: none"> • Declaración verbal firmada • Aceptación de Brenda |
| 4 | Definir aportes económicos y logísticos de forma consensuada. | <ul style="list-style-type: none"> • Ambas familias | Lista de aportes aceptada por ambas partes |
| 5 | Capacitar a ambas partes en resolución intercultural de conflictos. | <ul style="list-style-type: none"> • Centro Allin Yachana | Taller realizado Certificado de participación |
| 6 | Evaluar nivel de satisfacción de las partes después del acuerdo. | <ul style="list-style-type: none"> • Mediador | Encuesta o entrevista aplicada |

5.1.1 Tomar medidas de comunicación entre las partes

De igual manera, se deberá de fijar cuáles serán las maneras en las que ambas familias se pondrán de acuerdo, es decir, los mecanismos de información, en la que tenemos por ejemplo:

- Creación de un grupo de WhatsApp entre las familias de la pareja.
- Programar una reunión de forma presencial entre los involucrados, para así saber cómo se está desarrollando los acuerdos tomados.
- Dar un reporte sobre cómo se dio el proceso del cumplimiento de los acuerdos tomados.

El Mediador deberá ser quien se encargue de supervisar todo lo mencionado y que los acuerdos sean cumplidos tal y como se acordó entre las partes.

5.1.2 Sistema de alerta por incumplimiento de los acuerdos

Se registra el incumplimiento de la mediación cuando:

- No asiste a la reunión programada por el Centro de Mediación.
- No cumple con los puntos que fueron acordados por la mediación.
- Se presentan actitudes ofensivas o discriminatoria hacia alguna de las partes involucradas

Se deberá de establecer un protocolo de alerta, en la cual:

- Se debe registrar si se cumple debidamente lo escrito en la matriz.
- El mediador envía un aviso por WhatsApp y correo a las partes.
- En caso de incumplir con lo acordado, se deberá de solicitar una reunión extraordinaria.
- Si el incumplimiento persiste, se revalúa el acuerdo y se ajusta el plan.

5.2 Proceso de evaluación de la mediación

Para el desarrollo de la evaluación del caso, teniendo en cuenta lo planteando en el seguimiento, se desarrollan los siguiente puntos.

5.2.1 Balance sobre las oportunidades logradas por la Mediación

La mediación generó múltiples oportunidades concretas como:

Oportunidad para el diálogo intercultural

mbas partes pudieron expresar sus puntos de vista y expectativas respecto al Yaykupaykuy sin ser juzgadas. Se abrió un espacio seguro donde tanto Brenda como Yanett lograron explicar sus prácticas y creencias desde el respeto.

| | |
|--|--|
| Oportunidad para prevenir un conflicto mayor | Antes de que el desacuerdo escalara a una ruptura total entre las familias, e incluso esto pudiendo afectar la relación entre Quilla y Max, la mediación ofreció un mecanismo neutral que evitó que las tensiones culturales se transformaran en resentimiento entre las familias. |
| Oportunidad para fortalecer la relación de la pareja | El proceso les permitió a Killa y Max ganar herramientas para afrontar futuros desacuerdos y para entender la importancia de la familia en ambas culturas. |
| Oportunidad de aprendizaje cultural para ambos lados | Brenda comprendió el sentido simbólico y no violento del Yaykupaykuy y Yanett entendió las limitaciones y preocupaciones que la familia de Max tiene frente al Yaykupakuy por tratarse de una costumbre ajena a la de ellos. |
| Oportunidad para llegar a acuerdos realistas y compartidos | Los acuerdos alcanzados fueron diseñados con participación de todos, asegurando que ninguno se sintiera obligado o vulnerado. |

5.2.2 Evaluación conjunta de resultados, cambios e impactos

Durante la evaluación final, las partes coincidieron en los siguientes puntos:

| Resultados | Impactos |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Se comprendió el verdadero significado de lo que consiste el Yaykupaykuy. Se alcanzó un acuerdo respetuoso para realizar una ceremonia intercultural, puesto que ambas madres lograron conversar sin tensión ni malestar, dando como resultado de una mejor comunicación entre ellos. | Se fortalecieron las relaciones familiares, disminuyendo la posibilidad de futuros conflictos culturales entre ambas familias. |

5.2.3 Factores que facilitaron y dificultaron los acuerdos

| Factores que facilitaron los acuerdos | Factores que dificultaron los acuerdos |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> La disposición emocional de Max y Quilla La neutralidad del centro de conciliación. La estructura del proceso, que permitió expresarse sin interrupciones sus posturas La explicación detallada y clara del significado del ritual. | <p>Los prejuicios iniciales de Brenda. La molestia inicial de Yanett. La falta de información sobre las prácticas andinas. Diferencias lingüísticas (quechua vs castellano).</p> |

5.2.4 Grado de satisfacción de las partes

Tras aplicar una encuesta sencilla y una conversación final:

| Brenda | Yanett | Max | Quilla |
|--|---|--|--|
| Satisfacción alta | Satisfacción media-alta | Satisfacción alta | Satisfacción alta |
| Entendió el ritual, se sintió respetada y dejó de percibirlo como violencia o humillación. | Se sintió escuchada y reivindicada culturalmente, aunque le costó aceptar modificaciones al ritual. | Logró el objetivo de acercar a ambas familias. | Sintió alivio al ver que ambas madres pudieron dialogar y encontrar un camino común. |

Bibliografía

Defensoría del Pueblo. (2015). Mecanismo de mediación intercultural. Lima, Perú: Defensoría del Pueblo. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/08/Mecanismo-de-mediacion-intercultural-DP-2015.pdf>