

Sistematización del proyecto “Capacitación e Implementación de Mediación Comunitaria en Santo Domingo Este”

Persona autora

Katerina Civolani



Sistematización del proyecto

“Capacitación e Implementación de Mediación Comunitaria en Santo Domingo Este”



Red de Conocimiento sobre Seguridad Ciudadana (CONOSE)

Sistematización del proyecto “Capacitación e Implementación de Mediación Comunitaria en Santo Domingo Este”

Comité Coordinador:

FLACSO Costa Rica: Ilka Treminio Sánchez

Fundación Dr. Guillermo Manuel Ungo: Manuel Delgado

Universidad Centroamericana José Simeón Cañas: Mario Zetino

Secretaría Técnica: Carlos Guillermo Ramos González y Karla Salazar Sánchez

Autora: Katerina Civolani

Revisión filológica: Sergio Barboza

Diseño y diagramación: Pamela Abrego



Esta publicación ha sido posible gracias al apoyo brindado por el pueblo de los Estados Unidos por medio de la *Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional* (USAID, por sus siglas en inglés), y a la asistencia técnica del Centro Regional para América Latina y el Caribe del *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo* (PNUD LAC). Las opiniones y los puntos de vista que se presentan en este documento son exclusiva responsabilidad de sus autores y autoras, y no reflejan necesariamente los de USAID, del Gobierno de los Estados Unidos, del PNUD o de los países miembros de las Naciones Unidas.

Sistematización del proyecto “Capacitación e Implementación de Mediación Comunitaria en Santo Domingo Este”

307.14

C582c

Civolani, Katerina

Capacitación e implementación de mediación comunitaria en Santo Domingo del Este [recurso electrónico] / Katerina Civolani.– primera edición – San José, Costa Rica : FLACSO, 2023.

E-book ; pdf : 1.10 Mb

ISBN 978-9977-68-350-8

1.COMUNIDADES. 2. DESARROLLO COMUNAL.
3. PLANIFICACIÓN REGIONAL. 4.DESARROLLO
RURAL. I. Título.

Este estudio se llevó a cabo en el marco del programa de investigación de la Red de Conocimiento sobre Seguridad Ciudadana (CONOSE).

Editorial FLACSO Costa Rica, 2023



La Red CONOSE surgió en el año 2015, a partir del Foro Regional “Gestión de conocimiento en seguridad ciudadana: una mirada desde la sociedad civil”, como una respuesta a la necesidad de articular una serie de instituciones que abordan el tema de seguridad ciudadana. Su objetivo es promover espacios de reflexión y colaboración para la generación de evidencia rigurosa en materia de violencia y criminalidad, con el fin último de orientar la toma de decisiones de políticas públicas que abordan dichas problemáticas.

Corolario de lo anterior, una de las líneas de trabajo fundamentales de la Red es el apoyo a la investigación académica para fortalecer los abordajes metodológicos, analíticos y prácticos en materia de violencia y seguridad ciudadana, sobre la base de información actualizada, contextualizada y con los más altos estándares de calidad.

Esta modalidad de sistematización y en la que se enmarca el presente texto, tiene como objetivo identificar y sistematizar lecciones aprendidas de intervenciones en materia de prevención de la violencia en la región, que sirvan para la toma de decisiones a nivel político, tanto de la intervención que se sistematiza como de otros contextos (comunidades, municipios, países) que puedan replicar elementos de esa práctica.

Contenido

Acrónimos	8	3. Marco conceptual de la capacitación	23
Introducción	9	3.1 Conflicto	23
1. Contexto	11	3.2 Paz	24
2. Estructura metodológica	15	3.3 Violencia	24
2.1 Objetivo general	15	3.4 Mediación comunitaria	25
2.2 Objetivos específicos	15	4. Desarrollo de la intervención	27
2.3 Metodología de la capacitación	16	4.1 Primera fase: diseño y ejecución de la capacitación con actores claves de Santo Domingo Este	27
2.4 Metodología de la implementación en territorio	20	4.2 Segunda Fase: desarrollo de la implementación de la Mediación Comunitaria en el territorio	29
2.5 Herramientas para la Sistematización del Plan Piloto “Implementación de la mediación comunitaria en Santo Domingo Este”	21		

Contenido

5. Sistematización del Plan Piloto “Implementación de la mediación comunitaria en Santo Domingo Este”	30	9. Anexos	46
5.1 Resultados de la capacitación	30	9.1 Anexo N°1. Pretest	46
5.2 Resultados de la implementación de las mediaciones	33	9.2 Anexo N°2. Encuesta online	50
6. Lecciones aprendidas y recomendaciones	38	9.3 Anexo N°3. Acta de Mediación	51
7. Conclusiones	43	9.4 Anexo N°4. Entrevista individual	52
8. Referencias Bibliográficas	45	9.5 Anexo N°5. Grupo Focal	53
		10. Sobre la autora	55

Acrónimos

ASDE	Ayuntamiento de Santo Domingo Este	ONE	Oficina Nacional de Estadística
Cadseci	Centro de Análisis de Datos de la Seguridad Ciudadana	RAC	Resolución Alternativa del Conflicto
FLACSO RD	Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales en República Dominicana	VSPSV	Viceministerio de Seguridad Preventiva en Sectores Vulnerables

Introducción

La seguridad ciudadana ha jugado un rol protagónico en los noticieros dominicanos, sobre todo desde el cambio de gobierno en el año 2020. No es novedad que la delincuencia, la inseguridad y las distintas formas de violencia son de las principales preocupaciones de la ciudadanía dominicana. Por esta razón, desde los municipios, organizaciones no gubernamentales, instituciones académicas, entre otras, se está intentando abrir espacios de diálogo, reflexión y acción sobre estos temas; dar a saber que existe la problemática, pero también

mostrar la intención de avanzar y mejorar. Por ejemplo, desde el Viceministerio de Seguridad Preventiva en Sectores Vulnerables (VSPSV) se realizan acciones que van enmarcadas en un enfoque preventivo y que, a su vez, tienen como eje fundamental el trabajo con líderes comunitarios y afianzar el rol de las Juntas de Vecinos¹.

La problemática de conflictos interpersonales en vías públicas denominadas “riñas y rencillas”, es la primera causa de homicidio en el país². Ante esta

-
- 1 Las elecciones de las Juntas de Vecinos se realizan cada dos años según el reglamento interno de las Juntas de Vecinos del Ayuntamiento de Santo Domingo Este. Para su conformación primero se realiza una Asamblea Comunitaria donde se eligen un Consejo Electoral, el mínimo de asistencia para realizar esto debe ser la participación de 15 personas. Este Consejo Electoral promueve la creación o actualización de la Junta de Vecinos, para la conformación los comunitarios tienen 15 días para presentar planchas, cuantas quieran. Cuando se llega al plazo de los 15 días, el presidente del consejo lleva la información al ayuntamiento, la Dirección de Desarrollo Comunitario lo da por recibido y abre un proceso de censo en la comunidad en el perímetro para establecer el padrón. Una vez realizado el padrón se concilia con las planchas propuestas si están de acuerdo y se entrega una copia del padrón a la plancha ganadora. A partir de ahí se convocan las elecciones, para así juramentar a la plancha. Si no hay más que una plancha y no tiene oposición entonces se confirma esta información a través del Consejo Electoral, entonces se procede a una aclamación. El ayuntamiento únicamente fiscaliza, pero el Consejo Electoral es el que ejecuta el proceso, siendo archivados los documentos y planillas en el ayuntamiento. Actualmente existen 1,100 Juntas de Vecinos en SDE, sin embargo, para 2020 tenían únicamente unas 350 Juntas de Vecinos. En cada sala capitular hay procesos independientes para elegir las Juntas de Vecinos, sin embargo, son muy parecidos a los que se realizan en SDE (Información tomada de entrevista Técnico Desarrollo Comunitario en Ayuntamiento de Santo Domingo Este).
 - 2 Según datos del Centro de Análisis de Datos para la Seguridad Ciudadana (Cadseci) de enero a septiembre del 2022 uno de cada dos homicidios estuvo asociado con problemas de convivencia (riñas o rencillas) (Infosegura, 2023). República Dominicana Infosegura. <https://infosegura.org/republica-dominicana>.

situación, desde el VSPSV se busca implementar estrategias y acciones que vayan vinculadas a la raíz de esta problemática, una de ellas es la carencia de herramientas, espacios y referentes para la resolución alternativa de conflictos.

A partir de esta necesidad surge la intención del proyecto que se describe en este informe: capacitar a personas claves de las comunidades, técnicos del VSPSV y personal docente de las escuelas, específicamente en sectores de Santo Domingo Este, para que puedan ejercer la práctica de la mediación y así poder analizar la experiencia, valorar su efectividad y plantear la posibilidad de una estrategia a largo plazo. La sistematización de este proyecto piloto se vincula con una convocatoria realizada desde la Red Conose³ en el marco del programa de investigación *Aportes para la prevención de la violencia en Centroamérica y*

República Dominicana. Esta sistematización sirve para describir la experiencia al enfocarse en las dos etapas clave de este proceso: 1) La capacitación como recurso con miras a replicarse en otros ámbitos, sectores y municipios y 2) La puesta en práctica de la herramienta de la mediación en los ámbitos de trabajo de las personas capacitadas para valorar su efectividad. En estas líneas se analiza la experiencia y se proponen recomendaciones, ya que como fin último se busca desarrollar una estrategia de implementación que se adapte al contexto y permita apuntar a la problemática de convivencia existente en el país, la cual priorice una herramienta accesible, estructurada y viable para las comunidades. Además, puede servir de referente para otros países que quieran involucrar la mediación comunitaria como una herramienta para la promoción del diálogo y contra la disputa violenta de los conflictos comunitarios.

3 La Red de Conocimiento sobre Seguridad Ciudadana (Conose) está conformada por un conjunto de universidades, centros de pensamiento y organizaciones no gubernamentales de Centroamérica y República Dominicana, esta busca promover y mejorar las capacidades institucionales, las competencias profesionales y la generación de conocimiento basado en evidencias sobre seguridad ciudadana y convivencia. Esta Red lanza una convocatoria de sistematización de intervenciones para la prevención de la violencia, es aquí donde se enmarca el proceso descrito en este documento. Tomado de Red Conoce. (s.f.) CONOSE. Red de conocimiento sobre seguridad ciudadana. <https://redconose.org/>

1. Contexto

Los datos del Centro de Análisis de Datos de la Seguridad Ciudadana (Cadseci, 2023) en República Dominicana destacan que el 62.4 % de los homicidios durante el primer trimestre del 2022 fueron producto de conflictos por situaciones de convivencia (riñas o rencillas), es decir, que más de la mitad de los casos de violencia directa son derivados de situaciones específicas que se pueden prevenir, a través de una estrategia que apunte a una cultura de diálogo y de enseñanza sobre cómo dirimir los conflictos de una manera positiva y efectiva. Es muy difícil encontrar en las comunidades espacios de diálogo comunitario, de mediación o negociación y capacidades de las Juntas de Vecinos, por ejemplo, para tomar decisiones por consenso.

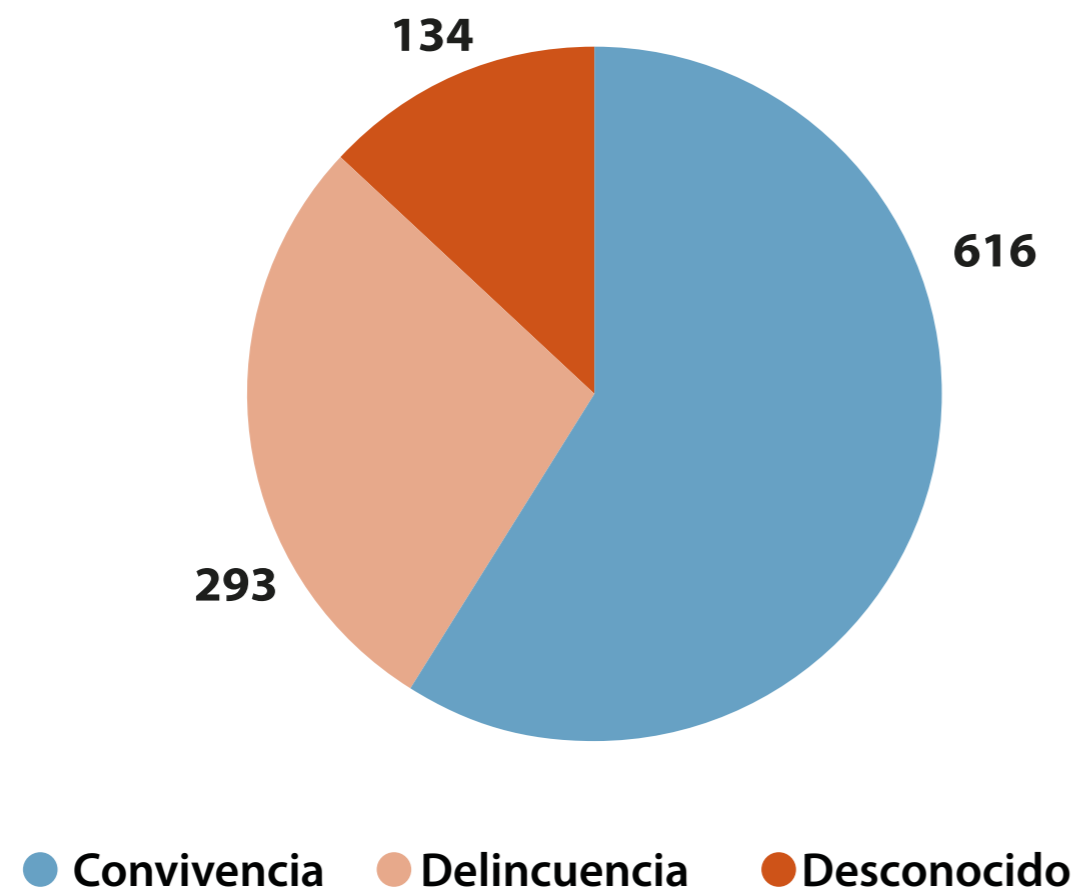
Santo Domingo Este es el municipio con mayor cantidad de población del país, situado sobre el Mar Caribe, tiene al Oeste a Santo Domingo y se ubica al sur de Santo Domingo Norte y Monte Plata. Según la Oficina Nacional de Estadística (ONE) se estima para el 2020 un total de 1,161.391 habitantes, de los cuales el 65 % tiene menos de 39 años, con un porcentaje de 51 % de mujeres

y 49 % de hombres. Además de ser el municipio con mayor población del país, abarca un territorio de 123.3 Km² (ASDE, 2015). Esta densidad de población y tamaño de territorio, hace del mismo un municipio con muchos desafíos⁴ en materia de acceso a servicios básicos, recogida de desechos sólidos, problemas de movilidad urbana, por nombrar algunos, además, se encuentra en el segundo puesto entre los municipios con mayor índice de homicidios para el primer semestre de 2022 en República Dominicana (Infosegura, 2023).

Desde hace más de una década se repite el patrón de la convivencia como primera causa de homicidio en el país, no únicamente en Santo Domingo Este, es decir, que la problemática se extiende a otros municipios y prácticamente está generalizada en todo el territorio nacional. Sin embargo, se debe reconocer que ha venido disminuyendo en los últimos años (ver Figura 1), por ejemplo, en 2015 hubo 840 casos de homicidios por convivencia y, en 2021, 733 casos. Sin embargo, se ha mantenido como primer lugar desde el 2011 (que hay registros publicados).

⁴ Según resultados del Boletín de Estadísticas Oficiales de Pobreza Monetaria en República Dominicana para el año 2021, la pobreza aumenta en macrorregiones como la del Gran Santo Domingo. Ver en: <https://mepyd.gob.do/uaaes/boletin-pobreza-monetaria>

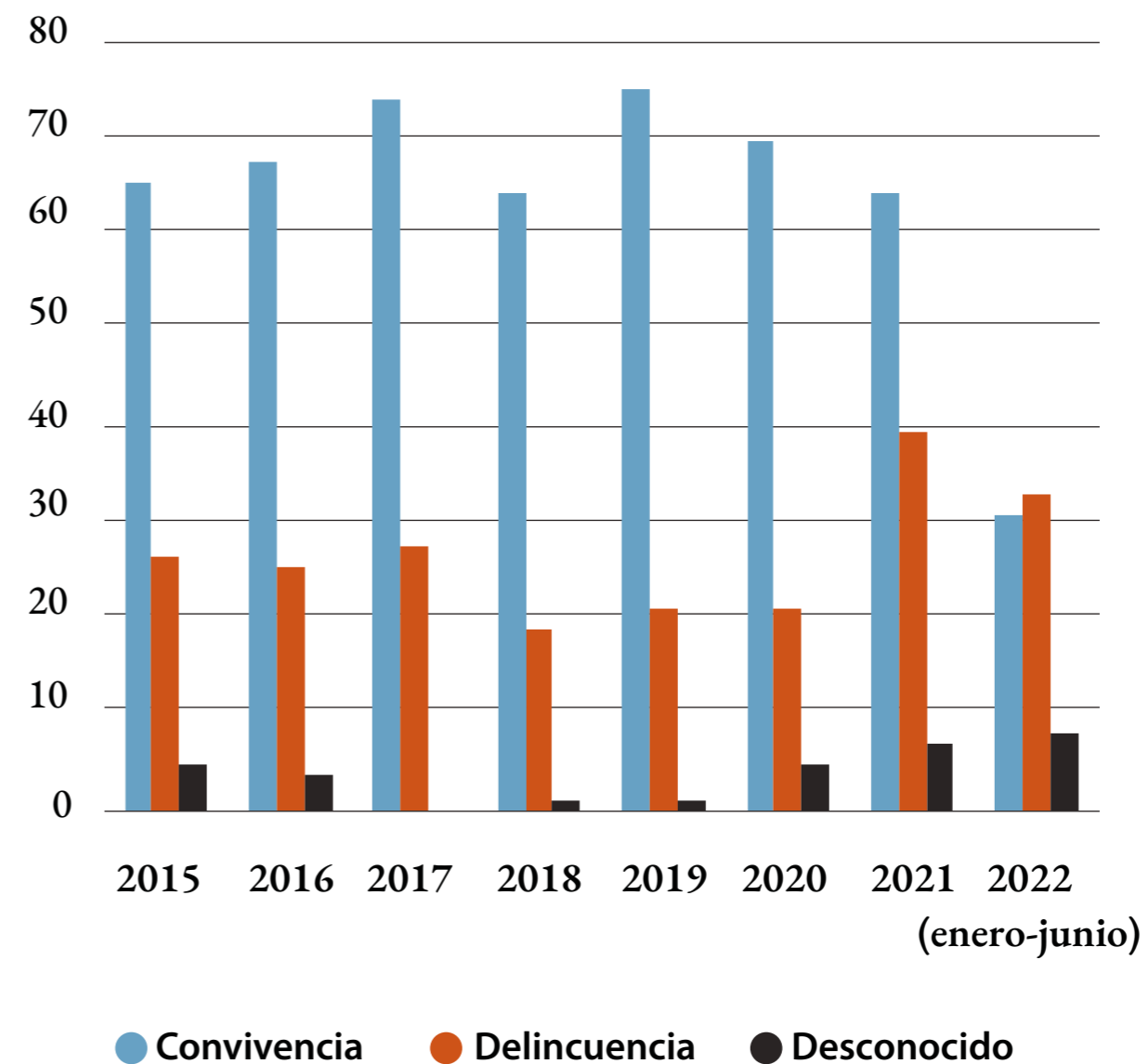
Figura 1. Número de homicidios por circunstancia en República Dominicana, enero-junio 2022



Fuente: elaboración propia con información de Cadseci (2023).

A continuación, se muestra un gráfico que refleja cómo el municipio de Santo Domingo Este no está exento de esta realidad que evidencia la problemática de convivencia que concurre en todo el país:

Figura 2. República Dominicana. Número de homicidios por circunstancias en Santo Domingo Este (2015-junio 2022)



Fuente: elaboración propia con información de Cadseci (2023).

Uno de los espacios de referencia para abordar los conflictos derivados de convivencia son las Mesas de Seguridad, Ciudadanía y Género⁵ que son “(...) espacios de diálogos, cuya misión fundamental es proporcionar y gestionar la ejecución de las políticas públicas y los programas sobre prevención de violencia y criminalidad, así como fomentar la convivencia pacífica entre los residentes de las comunidades definidas en sus planes de trabajo” (Decreto 121-13, p. 2). Sin embargo, las estrategias de resolución de conflictos están orientadas a la derivación de casos a la Policía Nacional, la Fiscalía Comunitaria, y otras instituciones correspondientes. Específicamente en Santo Domingo Este, funciona más bien como un espacio de recepción de “quejas, denuncias y situaciones que afectan a la comunidad” (Decreto 121-13) y el director de la Mesa, es quien reparte los casos, según considere, para que sean resueltos y se les pueda hacer seguimiento en la siguiente sesión de la Mesa, que suele ser un mes después de presentar el caso.

Dentro de las comunidades existen espacios naturales de negociación como lo son las Iglesias, escuelas, salones comunitarios para reuniones de Juntas de Vecinos, clubes de madres, entre otros. Así como estos lugares físicos, también cada sector cuenta con algún(os/as) referente(s) donde llegan las solicitudes para atender casos de conflictos interpersonales, comunitarios y familiares.

Además de los espacios naturales, se encuentran con gran presencia en territorio las Juntas de Vecinos y sus representantes, los mismos no siempre cuentan con herramientas para propiciar acuerdos o el diálogo, pero sí con capacidad de liderazgo y confianza entre las personas que ahí residen, lo cual favorece que las personas, quienes son buscadas para la resolución de conflictos, terminen más bien por ejercer el rol de consejeros(as) en la situación y no un referente imparcial que aporta a ambas partes por igual.

A partir de acercamientos, diálogos y sinergias con personas representantes de instituciones públicas vinculadas con temas de seguridad ciudadana, prevención del delito, trabajo con población vulnerable y trabajo comunitario, además de una sistematización realizada a finales del año 2022, surge la posibilidad e intención de crear una estrategia de resolución alternativa de conflictos de manera estructurada, formal, confiable y permanente en las comunidades.

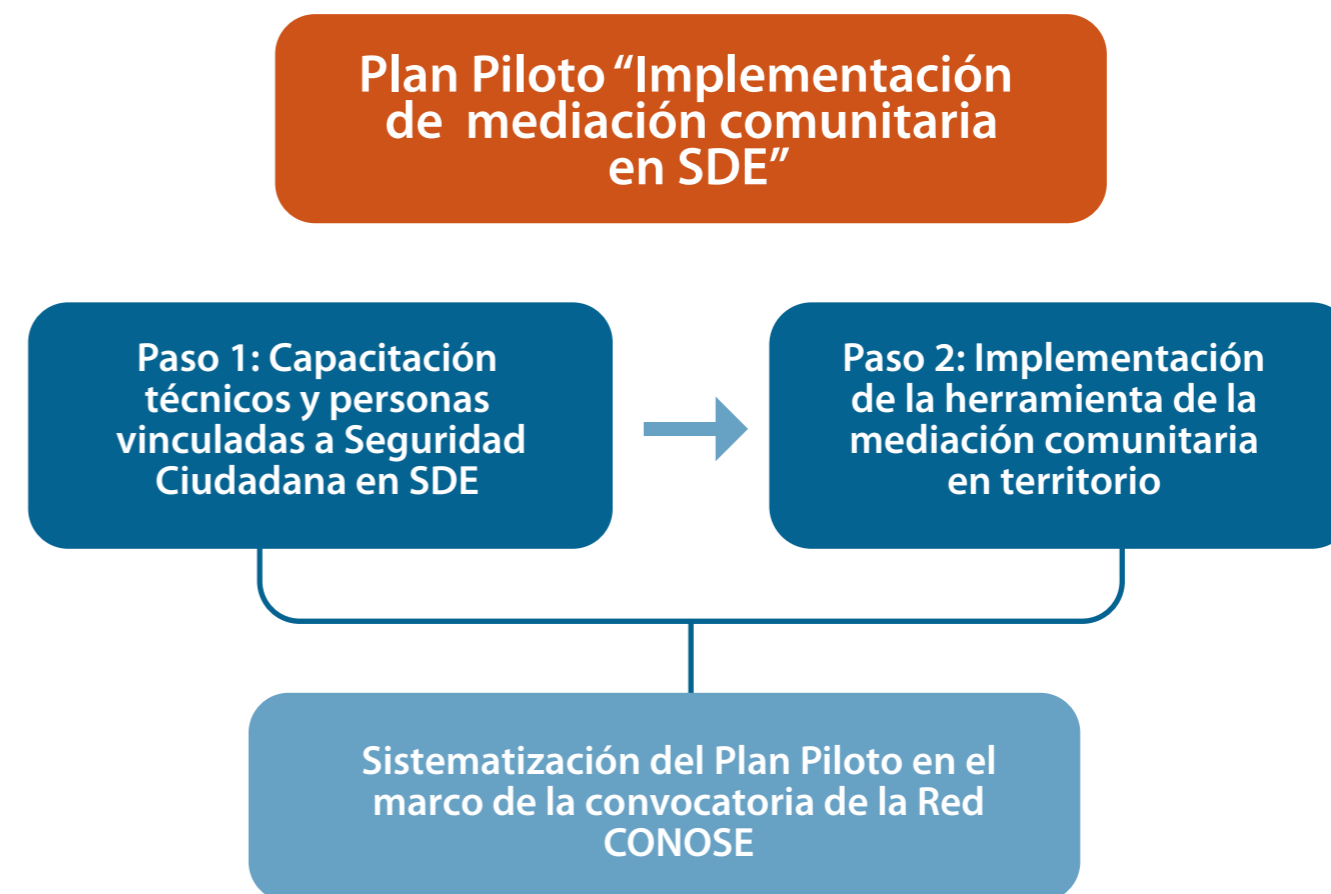
En una sistematización previa que se realizó a finales del 2022 sobre las acciones más importantes del VSPSV, se evidencia la demanda de políticas públicas vinculadas a temas que aporten en la construcción de nuevas formas de resolución de conflictos y establezcan procesos viables para la mejora de la convivencia.

5 Las Mesas de Seguridad, Ciudadanía y Género se conforman a partir del Decreto Presidencial 121-13 presididas por los alcaldes, como autoridad local, y coordinadas por el Ministerio de Interior y Policía, a fin de garantizar la interacción e intervención de los gobiernos intermedios (Gobernaciones Provinciales) y gobiernos locales (Alcaldías), organizaciones de la sociedad civil, organismos internacionales, entidades académicas y cualquier otra institución debidamente organizada. Actualmente existen 158 Mesas funcionando a lo largo de República Dominicana, según palabras del director de la Mesa de Santo Domingo Este.

Para esto la consultora Patio Común, la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales de República Dominicana (FLACSO RD)⁶ y el VSPSV comienzan un trabajo conjunto para la realización de un proyecto piloto que pueda implementarse en las comunidades y, a su vez, pueda recogerse en la sistematización convocada por la Red Conose.

El plan piloto tiene dos fases diferenciadas: primero la de capacitar a través de un curso presencial a personal vinculado al VSPSV que tiene incidencia en Santo Domingo Este⁷ llamado Herramientas básicas para la mediación comunitaria y segundo implementar mediaciones comunitarias en el territorio, específicamente en sectores de Santo Domingo Este. Una vez realizadas estas dos acciones se sistematiza cada una de ellas para así valorar la experiencia, reconocer los puntos débiles y fuertes, así como plantear recomendaciones al respecto. A continuación, se representa el proceso a seguir descrito en este documento:

Figura 3. República Dominicana. Gráfico resumen del proceso, 2023



Fuente: elaboración propia (2023).

⁶ FLACSO República Dominicana ha sido una institución que ha realizado actividades de apoyo para el VSPSV dado el interés de ambas instituciones de profundizar las alianzas y sinergias en el trabajo conjunto para aportar en el tema de seguridad ciudadana. El tema de seguridad ciudadana al igual que otros temas de carácter social han sido prioritarios para FLACSO RD desde hace unas décadas.

⁷ El VSPSV es el viceministerio coordinador de la Estrategia Nacional Mi País Seguro desarrollada en el municipio de Santo Domingo Este. Es por ello que se define este municipio como la localidad de la implementación, al igual que este Viceministerio como aliado institucional para la coordinación en la capacitación y puesta en marcha de las mediaciones en territorio.

2. Estructura metodológica

En este apartado se describen los aspectos metodológicos de la intervención, tanto de la capacitación, como de la implementación en territorio, así como de la sistematización, al igual que los detalles relacionados con la recolección de información y análisis de datos que arrojan los resultados de la experiencia.

2.1 Objetivo general

Desarrollar y sistematizar la experiencia piloto de la *Implementación de Mediación Comunitaria en Santo Domingo Este*, a fin de identificar buenas prácticas, lecciones aprendidas y factores de mejora para desarrollar una estrategia consolidada a mediano y largo plazo de intervención y alternativa a la gestión de conflictos comunitarios.

2.2 Objetivos específicos

- a. Describir la implementación del proceso formativo del curso *Herramientas básicas para la mediación comunitaria* e identificar lecciones aprendidas.
- b. Identificar y analizar fortalezas y oportunidades de mejora del proceso formativo de mediación comunitaria, para su eventual implementación en otros sectores o municipios.
- c. Analizar la experiencia de los actores claves participantes, tanto en las capacitaciones como en la implementación de la estrategia en las comunidades.

2.3 Metodología de la capacitación

Convocatoria para la capacitación

Como se comentó anteriormente, el plan piloto contaba con el trabajo conjunto entre el VSPSV, la consultora Patio Común y con la coordinación técnica de FLACSO RD, al ser ésta última la institución académica que certifica⁸ a las personas que participaron, toma en consideración los requisitos establecidos al inicio del curso.

Para la convocatoria se realizó una carta de invitación desde FLACSO RD con los detalles del curso (día, horario, lugar, contexto, objetivos, entre otros detalles) y fue enviada desde el VSPSV a técnicos de diferentes direcciones, líderes comunitarios y docentes que tuvieran algún tipo de incidencia en temas vinculados con seguridad ciudadana en Santo Domingo Este. El número máximo de participantes era de 30 personas, para ello se realizó un listado preliminar que fue aprobado por las instituciones involucradas y que sirvió de punto de

partida para la convocatoria, en la cual fue fundamental el apoyo del VSPSV para así poder definir personas que estuvieran motivadas con la temática, pero sobre todo con sentido de compromiso en el territorio.

Enfoque y contenidos de la capacitación

Para introducir procesos de mediación comunitaria en Santo Domingo Este, era fundamental realizar una capacitación estructurada que tomara los elementos claves del proceso de mediación con actores comprometidos, pertenecientes a diferentes ámbitos de acción del municipio. Anteriormente en Santo Domingo Este se han realizado charlas y capacitaciones sobre resolución de conflictos y cultura de paz⁹; sin embargo, el enfoque no apunta hacia herramientas prácticas como la mediación, el cual es un ejercicio formal y estructurado, sino que utiliza un enfoque de resolución de conflictos orientado a dar consejos, propiciar diálogo entre partes sin pasos establecidos, o buscar el acuerdo producto de la decisión de la “persona mediadora”.

⁸ El curso cuenta con la acreditación internacional de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. El Sistema FLACSO es reconocido institucionalmente como un organismo promotor en materia de educación e investigación de las ciencias sociales por los 13 Estados de América Latina en los que está presente, entre ellos República Dominicana.

⁹ En noviembre de 2022 comenzó una capacitación desde la Procuraduría General de la República sobre líderes mediadores comunitarios., sin embargo, según informaciones del programa, no trabajaban la mediación como un espacio formal, sino más bien como encuentros fortuitos entre la persona mediadora y la persona afectada por un conflicto. Ver aquí información general de este proceso: <https://pgr.gob.do/magistrada-sonia-espejo-resalta-logros-del-programa-red-de-lideres-mediadores-graduan-572-jovenes/>

La metodología empleada fue de carácter colaborativo y altamente participativo. La facilitación estuvo enfocada en la persona participante, lo que potenció la aplicación de los conceptos a situaciones reales, se hizo énfasis en los intereses de las personas participantes y se conectó con sus aprendizajes y su contexto de trabajo. Se emplearon herramientas que apoyaron la facilitación, tales como dinámicas de grupo, proyección y análisis de videos, presentaciones de *Power Point*, estudio de casos, resolución de problemas en trabajo individual y grupal. Además, se utilizó una metodología socioafectiva donde cada participante vive en su propia piel la situación que se quiere trabajar, para que la experiencia en primera persona les permita entender y sentir el concepto que se está analizando, así se les motiva a desarrollar una actitud empática que los conduzca a un compromiso transformador.

Como enfoque era importante cambiar la mirada de la mediación como un concepto sinónimo a diálogo informal, negociación, o conciliación a un proceso formal que orienta a las partes, a través de un tercero imparcial, a mejorar su canal de comunicación para intentar llegar a acuerdos por medio de ideas intrínsecas de las personas afectadas por el conflicto, lo cual trae como beneficio la mejora de las relaciones de las personas que habitan un mismo sector, a su

vez, impacta en la búsqueda de una convivencia positiva¹⁰.

La capacitación tuvo como propósito general “Generar un espacio de reflexión, aprendizaje y práctica sobre las herramientas básicas de la mediación comunitaria a fin de poder implementar mediaciones en el territorio”.

Al finalizar el curso, cada participante es capaz de:

- Definir qué es un conflicto y explicar sus partes.
- Establecer las diferencias entre conflicto y violencia.
- Reconocer y practicar las habilidades y destrezas principales de una persona mediadora.
- Explicar qué es la mediación, sus pasos y principios.
- Realizar una mediación según el protocolo definido.

Las sesiones presenciales se realizaron en las instalaciones de FLACSO RD y estuvieron divididas en cinco encuentros de cuatro horas cada uno, dando como resultado 20 horas presenciales y una sesión en territorio de cinco horas prácticas, con los siguientes contenidos:

10 Las diferencias entre las herramientas que se pueden utilizar para la resolución de conflictos son explicadas en el marco conceptual (punto IV) de este documento.

Tabla 1. República Dominicana. Tabla de contenidos sesiones presenciales y práctica. 2023

Sesión	Contenidos
Sesión 1	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción y contexto de la capacitación ¿Por qué? ¿Para qué? • Definición, proceso y partes del conflicto • Perspectiva positiva del conflicto
Sesión 2	<ul style="list-style-type: none"> • Diferencia entre conflicto y violencia • Tipos de violencia y elementos para la construcción de paz • Análisis conflictividad y contexto Santo Domingo Este
Sesión 3	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto y marco de referencia de la mediación comunitaria • ¿Qué es? ¿Qué no es la mediación? • Tipos de mediaciones • Principios y características de la mediación.
Sesión 4	<ul style="list-style-type: none"> • Rol de la persona mediadora: competencias, habilidades y retos. • Desarrollo y pasos del proceso de mediación. (Acogida e indagar intereses)
Sesión 5	<ul style="list-style-type: none"> • Práctica de casos • Evaluación
Sesión 6 (Práctica)	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de una mediación comunitaria en territorio • Uso del Acta de Mediación

Fuente: elaboración propia.

Asignaciones y recursos

Cada participante recibió un “cuadernillo de trabajo” con los ejercicios y contenidos más importantes del curso, lo cual permitió tener a mano un recurso para la revisión una vez finalizado el proceso y un lugar para tomar apuntes que estuviese estructurado y organizado.

Además de esto, tuvieron contacto directo con la persona a cargo del proyecto a través de un grupo de WhatsApp¹¹ donde podían realizar todas las preguntas, comentarios y sugerencias sobre la práctica en territorio, y compartir experiencias con sus compañeros/as de curso. Para cerrar la práctica contaban con 15 días, y se les proveyó el material de apoyo dado en clases y un modelo de Acta de Mediación¹² (ver Anexo 3) que podían descargar desde el grupo antes mencionado para cada una de las mediaciones que realizaran.

Para obtener el certificado validado por FLACSO República Dominicana se debía cumplir con los siguientes requisitos:

- 80% de asistencia presencial y 80% de entrega de actividades.
- Realización de pre-test y post-test.
- Realización de evaluación satisfacción del curso.
- Presentación de resultados de mediaciones realizadas.
- Participación en grupo de discusión para el cierre del proceso.

Evaluación

Al iniciar la capacitación, los participantes del curso realizaron individualmente, como medio de verificación de obtención de contenido teórico, un *pre-test*¹³ con 10 preguntas de selección múltiple. Al finalizar el curso, las personas realizaron el mismo test (postest), para comparar los resultados previos y posteriores al curso. El objetivo de este *test* es poder evidenciar los cambios conceptuales que tienen en un inicio del curso y cuando finalizan el mismo, específicamente con los temas más importantes trabajados en las clases. Las preguntas

11 El grupo de WhatsApp fue creado desde el inicio del curso para informaciones relevantes sobre el mismo. Algunos materiales, videos y actividades fueron enviadas por esta vía a solicitud de los/as participantes. Además, servía de espacio de reflexión sobre temas del curso, y para aclarar dudas y cuestiones sobre la práctica en territorio. El grupo quedó abierto para continuar compartiendo informaciones relevantes sobre el tema y para la consolidación de la red de mediadores que se espera tener a mediano y largo plazo.

12 Es explicado en el apartado de recursos de la implementación.

13 Ver Anexo 1. El test fue diseñado con 10 preguntas que abordaban los contenidos más importantes como la perspectiva positiva del conflicto, la definición de paz positiva y violencia, las habilidades que deben tener las personas mediadoras, las partes del conflicto, entre otros.

realizadas en el test son constantemente profundizadas a fin de poder evidenciar el aprendizaje de estos contenidos y su importancia en la práctica de mediación.

Para la valoración cualitativa de las estrategias, herramientas y utilidad del curso se realizó una encuesta online retrospectiva anónima (ver Anexo 2). La encuesta evalúa el curso en su metodología y aplicación en el contexto laboral, entre otros elementos de las clases. Gracias a los resultados de esta encuesta se pueden mejorar factores que intervienen en el buen desarrollo del curso y considerar mantener aquellos bien valorados.

2.4 Metodología de la implementación en territorio

Coordinación e implementación en territorio

Como parte crucial del curso se encontraba la práctica de la mediación en territorio, que permitiera verificar la pertinencia de los contenidos del curso, el material de apoyo y el Acta de Mediación¹⁴. Cada una de las personas debía escoger mínimo un conflicto para mediar, bien sea en su lugar de incidencia laboral o en su sector de residencia. La intención de esta fase, además de veri-

ficar si se ajustaban los contenidos con el contexto, era la de poner en práctica las habilidades trabajadas en clase, reconocerse como personas mediadoras de su entorno, seguir el proceso descrito de la mediación y mirar cómo se sentían ejerciendo ese rol.

Las personas participantes podían realizar mediaciones en conjunto (co-mediación)¹⁵, sin embargo, desde la capacitación se animó a realizar mediaciones de manera individual para practicar y hacer uso de las habilidades adquiridas en el curso.

Para realizar la implementación contaban con 15 días, se tomó en cuenta que es un tiempo prudente para conseguir un caso mediable, contactar a las partes y realizar la mediación.

Recursos y materiales para la implementación

El método de verificación de la implementación fue el Acta de Mediación, siendo un recurso que se utiliza en las mediaciones que sirve para apuntar las informaciones más relevantes del caso, desde los nombres de las personas involucradas, temas a dialogar y propuestas de acuerdos. Si las partes están in-

14 Ver en siguiente apartado la descripción del Acta de Mediación.

15 Se animó a las personas participantes que realizaran mediaciones con dos partes en conflicto y no más para evitar que fueran procesos largos o difíciles de gestionar por ser su primera experiencia. Si eran casos que valoraban complejos, se les recomendó ser acompañados/as por otros/as compañeros/as (comediación) para apoyarse entre sí.

teresadas pueden firmar el Acta de Mediación como una muestra simbólica del logro de los acuerdos. Esta acta en el curso fue un requisito como evidencia de la práctica y la implementación de la mediación en territorio.

Cada persona contaba, además, con los recursos brindados en clase: lecturas, presentaciones en PDF, videos, entre otros. Una vez finalizada la mediación comunitaria las personas participantes debían enviar el Acta de Mediación a la facilitadora, vía correo electrónico como muestra de finalización de la implementación.

Como cierre luego de los 15 días definidos se realizó un encuentro para la realización de la sistematización y la entrega de certificados.

2.5 Herramientas para la Sistematización del Plan Piloto “Implementación de la mediación comunitaria en Santo Domingo Este”

Para la sistematización, tanto de la capacitación como de la implementación de la mediación en territorio, se utilizaron diferentes herramientas adecuadas para el tipo de experiencias que se debían analizar. Una vez finalizada ambas acciones se tomaron en consideración los resultados de las herramientas aplicadas para realizar un análisis de los resultados. Las herramientas corresponden al objetivo a valorar, así como al tiempo y los recursos planteados desde el inicio de la sistematización.

Para la capacitación:

- **Pretest y Postest.** Al iniciar la capacitación cada una de las personas participantes realizaba un pretest (ver Anexo 1) en el que se encontraban 10 preguntas (cada una con valor de 1 punto) de selección múltiple relacionadas con la temática a trabajar. Así mismo, al finalizar el curso, cada una de las personas participantes respondió al mismo test (*postest*). Estos dos pasos permitieron hacer un diagnóstico previo a iniciar la capacitación y poder comparar los resultados cuantitativos entre los conocimientos previos y los adquiridos una vez realizaron el curso.
- **Encuesta *online* valorativa.** Cada participante realizaba la encuesta *online* de manera anónima para respetar la confidencialidad y que se sintieran más cómodos al momento de responder. Gracias a esta encuesta se pudo valorar los elementos logísticos y metodológicos de la capacitación para tomar en consideración para futuras réplicas.

Estas fueron las dos herramientas específicas para valorar la capacitación, sin embargo, dentro de las entrevistas individuales y el grupo focal también se hizo referencia a la capacitación. El cruce de esta información permitió tener un abordaje sobre los resultados desde diferentes perspectivas, se identificaron cuestiones desde lo logístico hasta la valoración del cambio de paradigma del abordaje al conflicto comunitario.

Para la implementación en territorio:

- **Entrevistas individuales semiestructuradas.** Las entrevistas tenían como objetivo generar un espacio de diálogo estructurado entre la per-

sona que sistematiza y la persona beneficiaria donde se evidencie la experiencia en territorio, se extraen percepciones, aprendizajes y valoraciones. Se realizaron 6 entrevistas, 3 mujeres y 3 hombres, de diferentes ámbitos para tener mayor diversidad en las experiencias y sus contextos. Por temas de confidencialidad se mantiene a discreción, el nombre, área o institución donde labora y se hace referencia en la sistematización con una denominación llamada “Comunicación Personal” a la cita correspondiente. La entrevista no estaba enfocada en el paso a paso de la mediación, sino más bien a la experiencia, los sentimientos y los aprendizajes más significativos del proceso en la práctica.

- **Grupo focal.** El grupo focal tenía la finalidad de dialogar sobre la experiencia común de la práctica en territorio, valoró los puntos débiles y fuertes del proceso tomando en cuenta su estructura, a fin de poder ponderar la viabilidad de la herramienta como alternativa de resolución de conflictos comunitarios. En el grupo focal participaron 13 personas, una muestra significativa si se considera que en el curso terminaron 24 participantes. Para el grupo focal se utilizó una guía de preguntas que se encuentra en el Anexo 5. Se realizó el grupo focal como un espacio de análisis y reflexión que brindó, además, ideas para una posible implementación de la herra-

mienta con otros actores claves de manera que se pueda construir una red de mediadores, visto el buen recibimiento de las personas que participaron y los resultados de sus mediaciones.

El grupo focal tenía como objetivo, además, poder evidenciar si hubo trabas, dificultades, lecciones aprendidas del proceso de mediación que cada participante realizó. Las preguntas del grupo focal estaban divididas en partes, al igual que la mediación, de manera que se pudo realizar el recorrido conjunto del proceso y sus experiencias en cada uno de los pasos. Este espacio permitió poner en manifiesto la relevancia de la mediación como alternativa a la resolución de conflictos y cómo las personas beneficiarias vivenciaron el proceso de mediación desde las herramientas obtenidas en la capacitación. Este proceso de grupo focal fue grabado con la aceptación previa de las personas participantes, lo cual sirvió para documentar lecciones aprendidas, recomendaciones, debilidades en el proceso de mediación, entre otras cuestiones relevantes para este documento.

Al igual que en los resultados de las entrevistas individuales se mantiene la confidencialidad y se denomina la cita “Comunicación Personal” en la sistematización.

3. Marco conceptual de la capacitación

Este apartado tiene como finalidad exponer los conceptos más importantes trabajados en el curso *Herramientas Básicas para la Mediación Comunitaria* y aquellos que sirven de orientación teórica para una posible estrategia a largo plazo. Algunos de los conceptos analizados en las clases influyeron en la evidencia de un cambio actitudinal y de perspectiva de las personas participantes. La mediación al igual que el conflicto, han sido términos estudiados desde diferentes enfoques de aproximación, sin embargo, se evidencia aquí la relación transformativa entre paz, conflicto, violencia y mediación a partir de las siguientes definiciones:

3.1 Conflicto

A lo largo del curso se trabajaron diferentes perspectivas del conflicto: una que reconoce el conflicto como pugna, lucha y desencuentro, así como otra que pertenece a la visión positivista del mismo que se fundamenta en oportunidad, cambio y aprendizaje.

Según Hocker y Wilmot (1978, citado por Lederach, 2000, p. 57) el conflicto es la “lucha expresada entre, al menos, dos personas o grupos interdependientes, que perciben objetivos incompatibles, recompensas escasas e interferencias del otro en realizar sus metas”.

Otra perspectiva plantea que

(...) Son los conflictos los que generan nuevas situaciones y un marco nuevo en las relaciones humanas. Una actitud reflexiva y coherente sobre el conflicto permite visualizar una diferencia fundamental con aquellos que quieren eliminarlo a toda costa y para los cuales se trata de un mal a extirpar (Mar-sal, 2004, citado por Vallejo de Diego, 2006, p.33).

Si bien es cierto que en la sociedad y educación dominicana la perspectiva negativa del conflicto es la que prevalece, en el curso se evidenció a través de dinámicas, ejercicios y reflexiones que “a partir del conflicto es que se genera una oportunidad muy importante para manejar procesos de aprendizaje que reflejan experiencias positivas, en las cuales los actores del conflicto interactúan y promueven oportunidades para plantear alternativas frente a la diferencia” (Fuquen Alvarado, 2003, p. 268)

Otro de los elementos fundamentales a destacar de cara al cambio actitudinal hacia el conflicto fue la diferenciación que existe entre conflicto y violencia.

Gracias a la perspectiva positiva del conflicto se puede mirar las situaciones que se presentan en la cotidianidad en las comunidades como el ejercicio del reconocimiento de las diferencias no necesariamente como algo que aleja a

los involucrados, sino más bien como una oportunidad de acercamiento para poder dialogar y llegar a acuerdos comunes.

3.2 Paz

Desmontar la idea generalizada de paz como un concepto vinculado a la ausencia de guerra o conflicto ha sido uno de los grandes desafíos en materia de capacitación. Aunque se entiende que tiene connotaciones positivas, lo desafiante entonces es definir paz no con aquello que no tiene (ausencia de...), sino con lo que es (presencia de...). Esta presencia de situaciones, factores, elementos y actores es la que se define aquí como paz positiva. Una explicación puede ser

Es el proceso de realización de la justicia en los diferentes niveles de relación humana. Es un concepto dinámico que nos lleva a aflorar, afrontar y resolver los conflictos de forma no violenta y tiene como fin conseguir la armonía de las personas con ellas mismas, con la naturaleza y las demás personas. (Seminario de Educación para la Paz-APDH, 2000 citado en Barbeito y Caireta, 2008, p. 57-58).

Se parte de esta idea de paz y conflicto como oportunidad, para conectar con el modelo educativo que se plantea en el curso que es el de educación para la paz, definido como

Un proceso dinámico, continuo y permanente, fundamentado en los conceptos de paz positiva y en la perspectiva creativa del conflicto, y que [sic.] a través de la aplicación de enfoques socioafectivos y problematizadores, pretende desarrollar una nueva cultura, la cultura de paz, que ayude a las personas a observar críticamente la realidad situándose en frente y actuando en consecuencia. (Jares, 1999 citado en Barbeito y Caireta, 2008, p. 21).

Claramente esta mirada de paz y conflicto es la que marca los referentes en el accionar del modelo de mediación que se busca. La paz como un proceso dinámico que amerita movimiento, búsqueda de justicia y disminución de violencia(s).

3.3 Violencia

Al reconocer que “la violencia es una de las enfermedades más profundas que tiene América Latina” (Informe Latinobarómetro, 2018, p. 56), se debe ahondar y analizar sus características, pero sobre todo cómo se vincula con los altos índices de homicidios por circunstancias de convivencia. Cuando se trabaja con personas pertenecientes a cuerpos de seguridad del Estado como Policía Nacional, Teniente Coronel o Policía Antiruido, se encuentra la mirada de violencia casi únicamente representada como violencia física; sin embargo, se debe evidenciar que la violencia física no es más que el producto de otra(s) violencia(s).

Si se define violencia exclusivamente como el uso de la fuerza para imponer algo (violencia directa), se deja a un lado la perspectiva de violencia como algo más profundo, problemático y estructural. Bien lo explica Fisas (2022)

Aunque las violencias más visibles y conocidas están acompañadas de asesinatos, sangre y fuerza física, las que realmente son más letales y producen un mayor sufrimiento entre personas y sociedades son aquellas que se ejercen, no desde una mano asesina, sino desde mecanismos que generan desigualdad, exclusión, pobreza, represión, opresión y alienación (p.120).

Esta premisa permite profundizar en la importancia de mirar la violencia no únicamente como la consecuencia, sino también desde el análisis de sus orígenes. Castigar y apuntar únicamente a la violencia directa conlleva a la superficialidad del abordaje, se deja a un lado a las verdaderas causas de la violencia que subyace en las estructuras, instituciones del Estado, relaciones de poder, entre otras cuestiones, que son las que promueven la desigualdad e injusticia en las sociedades.

La mediación comunitaria viene a responder a casos de conflictos entre personas que residen en las comunidades, es por ello que es relevante tener una mirada más amplia sobre la(s) violencia(s) para así poder reconocer las verdaderas causas de conflicto y no únicamente a la violencia que se inquiere, de manera que se pueda apuntar a acuerdos que satisfagan a las partes y que tomen en consideración la complejidad del contexto.

3.4 Mediación comunitaria

La mediación es un término en muchas ocasiones desvirtuado y confundido con otras prácticas de resolución alternativa de conflicto (RAC). Si bien es cierto que dentro del marco legal de la RAC existen características muy similares entre unas prácticas y otras, también es importante destacar que la mediación tiene características, principios y protocolos muy definidos y diferenciados de los demás. Es por ello que el énfasis en la capacitación e implementación fue profundizar en estas cuestiones.

Primero se define la mediación como

Proceso confidencial, voluntario y estructurado de gestión y resolución de conflictos, que sirve para que dos partes, que estén inmersas en algún conflicto entre sí, consigan solucionarlo de una forma satisfactoria, aceptando la ayuda de una persona mediadora profesional, experta y debidamente formada, que tiene como características principales la de ser imparcial y no imponer acuerdos, pero dirigiendo a las partes a la consecución de los mismos y al logro de su cumplimiento, siendo estos equilibrados y equitativos (Guillén, 2004, p.19).

Uno de los elementos más relevantes de la mediación es su carácter transformador, siendo este el enfoque utilizado en este proceso, bien lo explican Bush y Folger

La teoría del conflicto sobre la que se sustenta el enfoque transformativo en mediación incorpora los efectos del conflicto en la interacción humana, explicando como el fortalecimiento y el reconocimiento son efectos propios del conflicto en los seres humanos, que no solo tienen la capacidad de afrontar los conflictos mejorando la interacción con los demás, sino que poseen una profunda motivación para hacerlo (Bush y Folger, 2006, citado en Folger y Fariña, 2021, p. 3).

En este sentido, la mediación comunitaria permite avizorar un nuevo paradigma de los conflictos que se producen por circunstancias de convivencia, lo cual da como resultado la posibilidad de transformar los conflictos positivamente, para ello define la mediación comunitaria como

El procedimiento de gestión del conflicto de convivencia por el que las partes enfrentadas pueden llegar a resolverlo por consenso, sin convertirse en adversarios y compartiendo las posibles soluciones expuestas valoradas entre ellas. El mediador debe facilitar el marco de relación y negociación que ofrezca la oportunidad de llegar por sí mismos a una solución, teniendo en cuenta que habitualmente tendrán que seguir relacionándose. Así, debe conseguir que las partes se coloquen en una posición compromisaria, orientada hacia unos intereses y una relación negociada. (Villagrasa, 2013, citado en Piedra Cristóbal, 2017, p. 3).

Esta mirada de mediación como herramienta transformativa es la que permite tener objetivos claros que van más allá del logro de acuerdos, sino también de profundizar en las relaciones interpersonales de manera positiva a través del diálogo, la comprensión y el respeto.

La mediación comunitaria es una de las tantas herramientas existentes para abordar los conflictos, a pesar de tener elementos en común entre ellas, es importante diferenciarlas para reconocer que no tienen los mismos objetivos ni cuentan con los mismos procesos. Por ejemplo, en el arbitraje la decisión es tomada por el personal arbitral del caso y emite una decisión que debe ser cumplida obligatoriamente; en la conciliación, durante el proceso la persona conciliadora propone a las partes acuerdos, ideas y formas para resolver la situación, interviene más en el proceso y en la decisión final; en cambio en la negociación entre partes, no existe la intervención de un tercero, son las partes mismas quienes llegan a acuerdos al hacer uso del diálogo y la ayuda entre iguales.

Con esta diferenciación se puede evidenciar el rol de la persona mediadora como un guía al restablecimiento de la comunicación, la búsqueda de acuerdos comunes y sobre todo la generación de un espacio de respeto, diálogo y reconocimiento entre las partes.

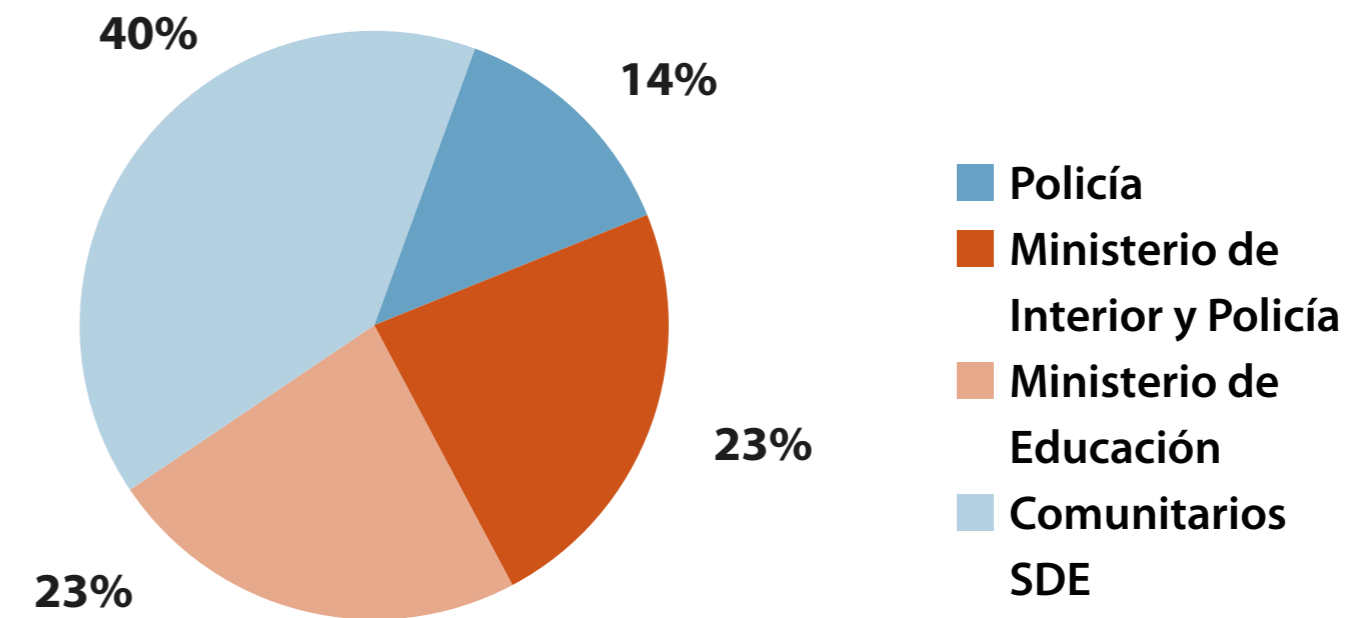
4. Desarrollo de la intervención

4.1 Primera fase: diseño y ejecución de la capacitación con actores claves de Santo Domingo Este

El total de las personas que participaron fue de 30: 18 mujeres y 12 hombres, divididos en grupos pertenecientes a la Policía Nacional, Ministerio de Interior y Policía (específicamente de VSPSV), Ministerio de Educación (Regional Educativa 10¹⁶) y pertenecientes a Asociaciones y Juntas de Vecinos del municipio de Santo Domingo Este.

De las 30 personas que fueron inscritas, hubo cuatro personas que se retiraron por temas laborales y dos personas que no consiguieron el certificado de participación¹⁷ avalado por FLACSO República Dominicana.

Figura 4. República Dominicana. Porcentaje de participantes del curso según ámbito laboral. 2023

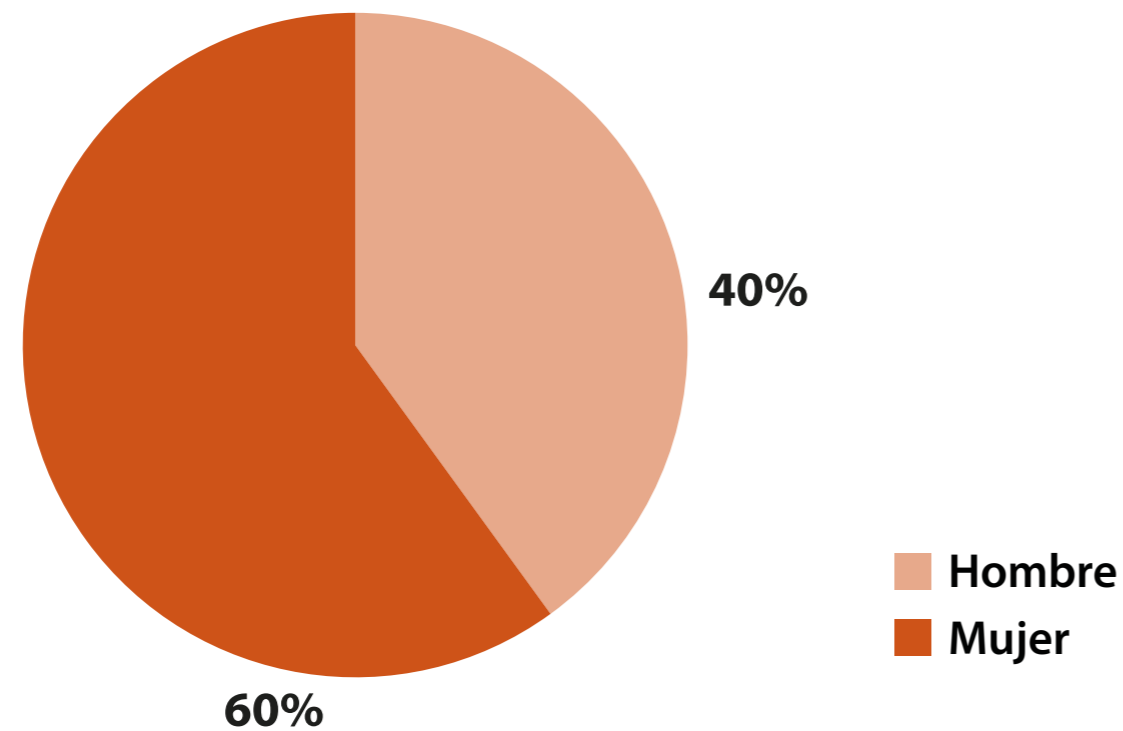


Fuente: elaboración propia.

16 El Ministerio de Educación se organiza en 18 Direcciones Regionales en el que se dividen territorialmente para la gestión educativa a través de Regionales y Distritos Educativos. Santo Domingo Este pertenece a la Regional Educativa 10.

17 Al inicio del curso se explicaron y compartieron los requisitos para la obtención del certificado que constaba en los siguientes logros: 80 % de asistencia presencial y 80 % de entrega de actividades: a) Realización de pretest y posttest, b) Realización de evaluación satisfacción del curso, c) Presentación resultado de mediaciones realizadas, y d) Participación en grupo de discusión para cierre de proceso.

Figura 5. República Dominicana. Porcentaje de participantes del curso según sexo. 2023



Fuente: elaboración propia.

El curso se desarrolló en las instalaciones de FLACSO RD, en un ambiente académico, pero por su carácter participativo y experiencial se convirtió en un espacio de reflexión, cooperación y escucha sobre las experiencias de los diferentes actores que participaron. Los materiales, recursos y dinámicas facilitaron el logro de propósitos planteados y la motivación de las personas se fue notando a lo largo del transitar de la capacitación. Se cumplieron los propósitos, las dinámicas y recursos planificados fueron utilizados a cabalidad y el tiempo fue el efectivo para lograr lo esperado.

Al finalizar el curso se realizó la explicación de la práctica en territorio como evidencia de la implementación de la mediación comunitaria, se aplicaron las habilidades aprendidas y se utilizó el acta de mediación como medio de verificación.

4.2 Segunda Fase: desarrollo de la implementación de la Mediación Comunitaria en el territorio

Una vez finalizada la capacitación, las personas tenían que realizar la implementación de la herramienta en el territorio. A pesar que cada uno de los pasos fue explicado en el curso, las personas podían consultar y compartir experiencias a través del grupo WhatsApp. Además de esto, entre las personas participantes podían derivarse casos que cumplieran con los requisitos para ser mediados¹⁸ y así crear una red de información que facilitara la práctica.

Las personas encontraron casos en diferentes ámbitos (espacios de trabajo, conflictos comunitarios, conflictos escolares). El lugar de la mediación variaba según el caso y contexto de la persona mediadora. Al finalizar las personas enviaron sus actas de mediación con las informaciones de la mediación realizada. Además de las actas de mediación pudieron comentar sus experiencias en la entrevista y en el grupo focal.

18 Los casos a mediar debían facilitar que se cumplieran los principios de la mediación como el de la confidencialidad, imparcialidad, compromiso, entre otros. Para ello, si alguna persona lograba detectar un caso mediable, pero conocía a las partes, por ejemplo, éste no podía ser mediado por esa persona y podía ser derivado a alguna otra persona participante del curso.

5. Sistematización del Plan Piloto “Implementación de la mediación comunitaria en Santo Domingo Este”

5.1 Resultados de la capacitación

Durante la capacitación las personas participantes fueron constantemente consultadas por la facilitadora sobre la propuesta metodológica, pertinencia de los contenidos e importancia para su quehacer laboral. Al inicio de cada sesión se realizaba una reflexión del contenido de la clase pasada y las expectativas del taller a iniciar. La retroalimentación siempre fue muy positiva, ya que reflexionaban sobre los contenidos que más le habían marcado, el cómo les había cambiado la mirada sobre ese tema y cómo pueden aplicarlo en la cotidianidad.

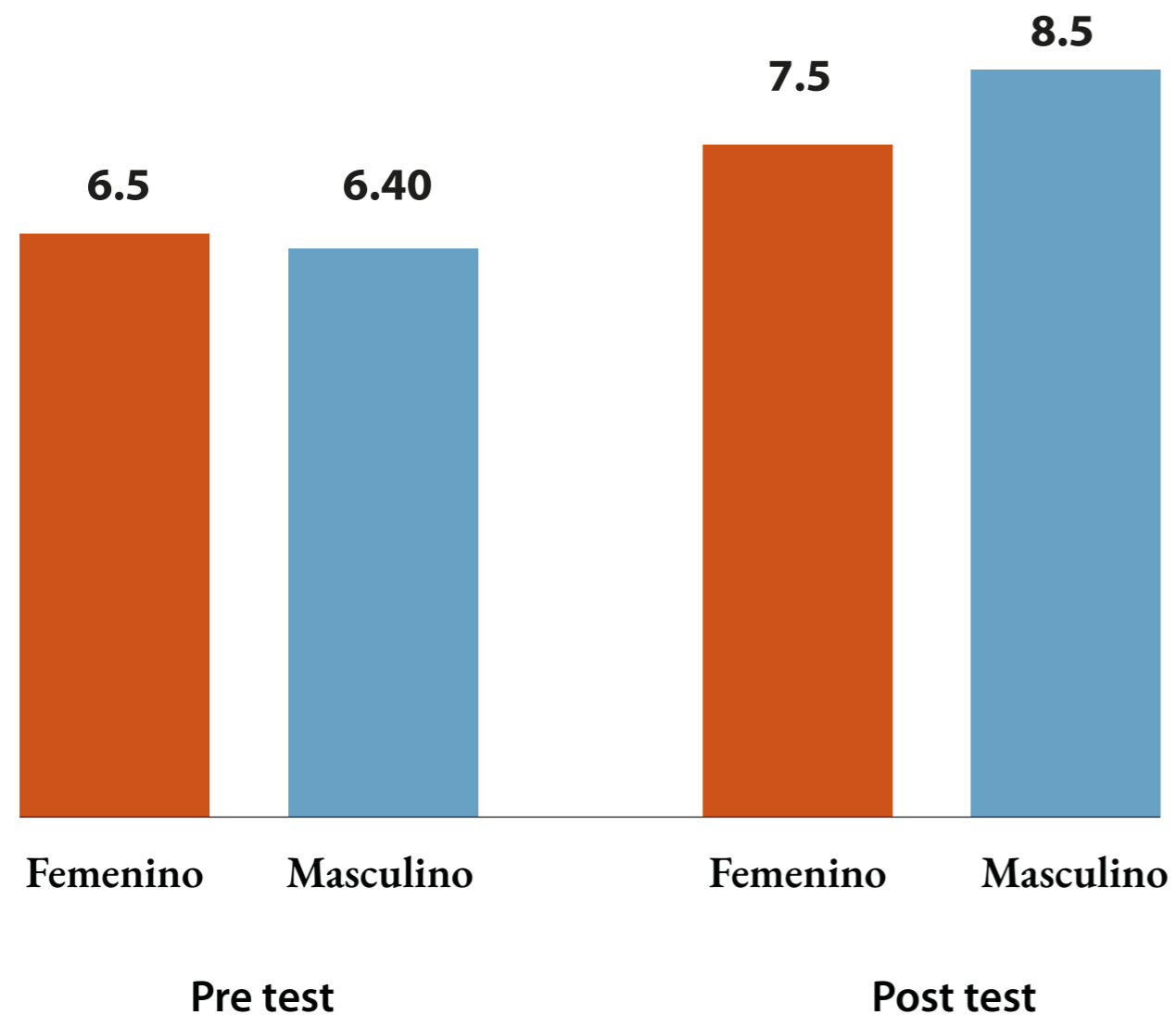
Los temas que más llamaron la atención y generaron un cambio de paradigma fueron: a) Diferencia entre conflicto y violencia, b) Perspectiva positiva del conflicto, c) Detectar las necesidades en el conflicto más allá de las posturas, d) Diferencia entre paz positiva y paz negativa, e) Tipos de violencia y f) Características y Principios de la mediación. Uno de los testimonios comenta: “Había tenido experiencias en formación de resolución de conflictos y mediación, sin embargo, esto superó mis expectativas, ya que fue muy práctico, dinámico y puntual. Me siento que en realidad aprendí, estoy más que agradecida por la oportunidad” (Comunicación personal, marzo 2023).

La capacitación contó con actores de diferentes sectores, lo que resultó en un proceso reflexivo interesante, el cual generó, además, espacio para el intercambio de experiencias, pero, sobre todo, para la profundización de las relaciones interpersonales entre ellos. Sentir pertenencia de una red de mediadores genera ilusión y compromiso, de hecho, una de las personas participantes que no ha terminado de estudiar, comenta: “Quiero ser profesional, este curso me ha motivado a seguir con mis estudios, sé que lo lograré” (Comunicación personal, marzo 2023).

Los resultados del pretest y postest fueron favorables, no únicamente a nivel cuantitativo, sino también como resultado de la retroalimentación, con frases como la siguiente: “Nos sentimos mucho más confiados con los conceptos y qué significan, un gran cambio en mis conocimientos” (Comunicación personal, marzo 2023).

A continuación se pueden ver los resultados del pre y postest basado en los diez puntos que suma el total de la evaluación:

Figura 6. República Dominicana. Promedio de resultado Pretest y Postest según el sexo basado en 10 puntos. 2023.



Fuente: elaboración propia.

El *pretest* y *postest* fue respondido de manera confidencial, sin colocar nombre, sin embargo, se observó una mejora en las respuestas sobre la perspectiva positiva del conflicto (pregunta número 1), sobre las partes del conflicto (pregunta número 4), y sobre el rol de la persona mediadora (pregunta número 5). Además de la mejora en la nota general, en el caso de mujeres 1 punto de mejora, y en caso de hombres 2.1 puntos de mejora.

Algunas de las cuestiones más significativas dentro del marco de la facilitación fue evidenciar el cambio actitudinal, sobre todo de las personas pertenecientes a los cuerpos de seguridad del Estado, en este caso Policías, Teniente Coronel y General. Una de las reflexiones que más destacaron fue la Teniente Coronel que comentó al finalizar el curso: “Antes yo llevaba las esposas para todos lados conmigo, en mi vehículo, ahora las voy a dejar en casa porque ya sé cómo dialogar en un conflicto, sin ir al juicio y a la violencia”. (Comunicación personal, marzo 2023).

La encuesta de satisfacción del curso fue respondida por 19 participantes y los resultados son positivos en todos los ítems valorados, con resultado un promedio de 4.9/5 puntos. Los ítems valorados en la encuesta fueron los siguientes: a) Propuesta de programa, b) Ajuste de objetivos al contexto, c) Vinculación entre teoría y práctica, d) Estrategia metodológica, e) Aprovechamiento del tiempo, f) Actualidad de los contenidos, g) Distribución del tiempo, h) Interacción facilitadora y grupo, i) Puntualidad, j) Material de apoyo y recursos, k) Espacio físico y l) Refrigerio.

A continuación, se muestran los resultados:

Figura 7. República Dominicana Resultado encuesta de satisfacción del curso. 2023



Fuente: elaboración propia.

El discurso que más se repetía trataba sobre cómo tenían otra percepción de los conceptos trabajados y que, producto de las dinámicas, pudieron experimentar en propia piel los cambios en sus definiciones.

Hubo un consenso general sobre la importancia de esta capacitación en instituciones clave como Policía Nacional, Ministerio de Educación, Fiscalías Barriales y Ayuntamientos. A pesar de que ellos lidian constantemente con conflictos entienden la importancia de generar una estrategia que apunte a la capacitación e implementación a mediano y largo plazo en las instituciones comentadas anteriormente, para muestra un comentario escrito de un miembro de Asociaciones de Vecinos: “La mediación es una de las vías más eficaces para desarrollar efectivamente las relaciones en las comunidades” (Comunicación personal, marzo 2023).

Otro de los puntos que mejor fue valorado fue el haber realizado una devolución presencial de la práctica realizada en territorio. Esto permitió escuchar la experiencia, tener una retroalimentación y no limitar los encuentros a contenido, sino también a priorizar las lecciones aprendidas y buenas prácticas en territorio. Así mismo, se realizaron 6 entrevistas individuales semiestructuradas que permitieron individualmente responder a valoraciones del proceso y su importancia en el quehacer de cada persona en el ámbito laboral. La entrevista no estaba enfocada en el paso a paso de la mediación, sino más bien a la experiencia, los sentimientos y los aprendizajes más significativos del proceso en la práctica.

Las entrevistas también se evidencian en los resultados de la práctica ya que algunas anécdotas fueron consideradas en formato de citas para el aporte cualitativo de la sistematización.

Además, en este momento se efectuó la entrega de certificados con la presencia de Cheila Valero como Directora de FLACSO República Dominicana, y la Viceministra de Seguridad Preventiva en Sectores Vulnerables, Mily Pérez.

Imagen 1. República Dominicana. Foto tomada durante el grupo focal 9 de marzo 2023 (Patio Común, SRL)



5.2 Resultados de la implementación de las mediaciones

Dado que se trató de una muestra pequeña de casos mediados no se puede hablar de resultados en términos de convivencia en el municipio, sin embargo, es interesante valorar la práctica como positiva desde la experiencia del grupo piloto. Una de las intervenciones en el grupo focal de un Técnico del VSPSV: “Si las personas que trabajan para las comunidades utilizaran esta herramienta, el gobierno y el Estado se ahorrarían mucho dinero” (Comunicación personal, marzo 2023).

Con la retroalimentación obtenida en el grupo focal se notó un gran interés en participar a mediano y largo plazo de una estrategia consolidada de mediación en la que se gestara una red de mediadores comunitarios orientados desde las instituciones aliadas y referentes en materia de seguridad y convivencia.

Una de las ventajas de la red de mediadores/as se fundamenta en la capacidad que se tiene para derivar casos, y mantener así el principio de imparcialidad y confidencialidad. Esto sucedió en varias ocasiones entre las personas participantes que pudieron derivarse casos entre ellos, lo cual facilitó así el logro de la práctica y generó pertenencia como equipo.

En la práctica las personas participantes reconocieron haberse dado cuenta de la necesidad de seguir la práctica de las habilidades propuestas en clase ya que supone un cambio de paradigma muy grande, esto se hace desafiante a la hora de aplicarlo en tan poco tiempo. Por eso surge, además, la idea de un espacio práctico continuo que permita seguir profundizando y desarrollando capaci-

dades de cara a la profesionalización de la mediación, y entender que se sumarán más personas a esta práctica a medida que se replica la implementación en otros sectores o municipios.

El nivel de incidencia que tienen las personas que participaron del curso es, por el momento, limitada porque están trabajando casos aislados, sin el respaldo necesario de un modelo de gestión que les avale desde las instituciones. El haber puesto en práctica la herramienta les permite dimensionar la importancia de esta, pero sobre todo lo retador que es crear una estrategia que vincule instituciones, actores claves, recursos, entre otros, para gestionar los conflictos comunitarios que tantos homicidios genera cuando son mal afrontados.

Otro de los cambios más significativos ha sido cómo reconocen que antes

del curso tenían la mirada puesta en las personas y no en el conflicto, de manera que eran prejuiciosos/as al momento de dialogar, además de vincular siempre los conflictos con fiscalización, penalización y judicialización, así lo comenta una participante: “Con este curso ya no judicializo a las personas, ahora las humanizo, nos ayudó a humanizar el conflicto” (Comunicación personal, marzo 2023).

Otra de las personas comenta: “Este curso me cambió, ya yo no quería lidiar con conflictos, estaba cansado, porque lo que hacía era aconsejar todo el tiempo, esto me devolvió esa característica que tengo de apoyo a mi comunidad, esto me da un nuevo reto” (Comunicación personal, marzo 2023).

A continuación, se describen brevemente algunos resultados de los casos mediados:

Tabla 2. República Dominicana. Resultados de los casos mediados.

Ámbito/Cargo	Características conflicto	Proceso	Valoración
1 Policía Comunitaria 1 Técnico Docente 1 Técnico Comunitario VSPSV	Conflicto producido por altos niveles de volumen de música entre un grupo definido como “musicólogos” ¹⁹ y comunitarios.	Mediación grupal entre vecinos y representantes de grupo que se dedican a usar el vehículo para reproducir música a alto volumen.	Las partes en conflicto accedieron a dialogar desde el respeto, se creó un espacio de escucha y las partes acordaron volver a encontrarse para firmar los acuerdos. Se valora como positivo y productivo el encuentro. De parte de las personas que mediaron hubo un trabajo de mirar a las partes sin juicio, lo que hizo de la experiencia un proceso transformador.
1 Psicóloga VSPSV	Conflicto laboral	Mediación entre partes en conflicto por temas de cotidianidad laboral: tareas sin hacer, falta de comunicación, entre otros. El proceso fue muy largo pero ambas partes consideran que fue muy positivo el haber participado.	Las partes en conflicto tuvieron beneficios en acceder a la mediación porque pudieron aclarar sus intereses y necesidades, guiadas por la mediadora. Valoraron el proceso como positivo y repetirían la experiencia en caso de necesitarlo.
1 Director de Prevención en Seguridad del VSPSV	Conflicto vecinal producido por basura	El mediador no logra juntar a las partes, pero hace mediaciones individuales y logra que una de las partes acceda a cambiar el lugar de los escombros que producían malestar en los demás vecinos, incluido el vecino del frente que es quien se queja con el mediador.	La parte afectada reconoció la importancia del rol del mediador y se comprometió a tener un encuentro informal con el vecino para conocerle y mejorar la relación. El resto de la comunidad, gracias a la mediación, encontró solución al problema de los escombros que afectaba a todos y todas, saliendo beneficiada la comunidad entera.

19 En República Dominicana existen colectivos que se dedican a la reproducción de música a alto volumen y se hacen llamar “musicólogos”. Están ubicados en diferentes zonas del país.

Ámbito/Cargo	Características conflicto	Proceso	Valoración
1 Coordinador Desarrollo Deportivo VSPSV	Conflicto entre entrenadores de voleibol	El mediador conversa con una de las partes para escuchar el conflicto e indaga sus intereses y necesidades. La persona está abierta a encontrarse con la otra parte en conflicto, pero por temas de tiempo no lo logran.	El mediador entiende que gracias a la mediación una de las partes mira el conflicto diferente y está dispuesta a dialogar con la otra parte. Entiende que el rol del mediador le dio la posibilidad de ir a sus necesidades y poder buscar ideas para satisfacerlas. Valora que con la parte que conversó logró avanzar en el conflicto desde una mirada más constructiva trabajando la percepción de la otra parte no como obstáculo, sino como oportunidad para salir de la situación.
1 Coordinadora Docente	Conflicto entre estudiante y docente	La estudiante tenía una queja sobre el trato de la docente hacia ella. La mediadora conversó varias ocasiones con la estudiante afectada, sin embargo, la docente no accedió a la mediación.	La mediadora entendía que la docente no quería ir a mediación porque era un conflicto desequilibrado de poder, podía perder su estatus y su imagen dentro de la escuela se vería afectada. Se reflexionó sobre las estrategias ²⁰ que deben estar presentes en las escuelas previo a la implementación de la mediación escolar.

Fuente: elaboración propia.

20 Se dialogó sobre la importancia de implementar la estrategia de la provención y ayuda entre iguales como punto de partida para trabajar los conflictos en el ámbito educativo.

El encuentro de retroalimentación fue muy emotivo por los testimonios de las personas que manifestaron su cambio de actitud ante el conflicto y la construcción de paz. Verse capaces de aplicar los contenidos aprendidos en el curso fue gratificante para ellos/as y se notaba el gran interés por practicar mediaciones en territorio.

Tuvieron puntos en común sobre el proceso, como la adaptación al espacio de mediación al contexto en el que se encontraban, por ejemplo, el coordinador de desarrollo deportivo realizó la mediación debajo de una mata de caoba, “es el lugar más seguro y de confianza para ellos”, afirmaba.

Otro de los puntos en común fue la reflexión sobre la importancia de la vestimenta para ejercer el rol de mediadores/as. Entendían que si los/as Policías van a mediar con uniforme puede haber resistencia de parte de las personas de la comunidad, al igual que técnicos o empleados/as del Ayuntamiento que utilizan una especie de identificativo colgante. Estuvieron de acuerdo, que mantener el perfil bajo y capacidad de adaptación al contexto puede favorecer la voluntariedad de las partes en conflicto a participar de una mediación.

Cuando se conversó sobre los pasos a seguir en la mediación comentaron que se sintieron cómodos/as en la bienvenida y en la explicación de los principios de la mediación, algunos/as fueron más formales que otros, sin

embargo, rescataron la importancia de no olvidarse las normas de la mediación, lo cual es fundamental para el funcionamiento positivo del proceso.

Sobre el proceso de mediación todos/as estuvieron de acuerdo con el reto que supone descifrar las partes de conflicto, sobre todo las necesidades, que es lo más abstracto y de lo que no están acostumbrados/as a realizar en su cotidianidad. En los casos que llegaron a acuerdos entendieron la importancia de hacer seguimiento y reconocieron la satisfacción que brinda lograr que las partes puedan encontrar un punto de encuentro y mejorar su relación.

Hicieron uso del Acta de Mediación como registro del conflicto, aunque no todas las personas lo entregaron en físico. Unos días luego de finalizado el curso, entregaron quienes faltaban.

En el grupo focal se reflexionó sobre las habilidades que sentían como punto débil o de mejora, en su mayoría estuvieron de acuerdo en no reaccionar y pensar muy bien antes de intervenir, eso les ayuda a mejorar su escucha y a ser más afinados/as con los temas que surjan.

Todas las personas participantes están de acuerdo sobre la viabilidad y pertinencia de la mediación comunitaria en República Dominicana. Consideran que es una herramienta muy importante y necesaria, pero enfatizaron sobre todo el hecho de replicar el curso en y para las personas de las comunidades, visto la resistencia de algunos casos por la desinformación.

6. Lecciones aprendidas y recomendaciones

Las lecciones aprendidas son el resultado de la experiencia una vez reflexionada, de ahí derivan recomendaciones con miras a optimizar la implementación que se realice en el futuro, y algunas otras que se fundamentan en el juicio de la

persona consultora. A continuación, algunas de las reflexiones que surgieron a partir de las herramientas de recolección de información:

Tabla 3. República Dominicana. Lecciones aprendidas y recomendaciones. 2023

Tema	Lecciones aprendidas	Recomendaciones
Neutralidad y voluntariedad	Para varias personas fue complejo encontrar casos en el que se respetaran los principios de la mediación sobre todo el principio de neutralidad y voluntariedad. Mediar algunos casos puede ser desafiante porque son personas que conocen las comunidades y sus habitantes, dando como resultado la probabilidad que conozcan a algunas de las partes en conflicto y se genere una posible preferencia entre las partes o se dificulte el principio de neutralidad.	De cara a réplicas de la experiencia en el futuro se debe tomar en consideración este factor, asegurarse que las personas participantes tengan una red comunicación para derivarse casos entre sí. Esta red puede facilitar que los casos que surgen sean mediados por personas que no conocen a las partes y se favorezca el logro de los principios de neutralidad y voluntariedad.

Tema	Lecciones aprendidas	Recomendaciones
<p>Mediación escolar debe ser una capacitación diferenciada de la mediación comunitaria</p>	<p>Los cuatro casos escolares fueron complejos de abordar, ya que se escogieron casos entre estudiantes-docentes y se dio un desequilibrio de poder entre las partes. Las mediaciones escolares, establecidas en la Normativa de Convivencia Escolar del Ministerio de Educación deben ser entre pares, es decir, conflictos entre estudiantes mediados por estudiantes y casos entre adultos (familias-docentes o entre adultos de la comunidad educativa) mediados por adultos. La facilitación estaba orientada a casos comunitarios y a pesar de haber explicado esta diferenciación en la capacitación no respondieron, así en los casos prácticos.</p>	<p>Las comunidades educativas son uno de los ámbitos que más necesidades tienen cuando se habla de herramientas para transformar positivamente los conflictos. Sin embargo, el enfoque a trabajar debe ser el de proveer de herramientas a la comunidad educativa para abordar los conflictos cuando apenas comienzan y no cuando están en la crisis. Es por ello por lo que la mediación viene a ser una respuesta que usualmente se presenta una vez se encuentra ya con el conflicto avanzado, en cambio, reconocer el conflicto desde su origen y dotar de herramientas a la comunidad educativa para abordarlo a través de la comunicación asertiva, la cooperación o la toma de decisiones por consenso debe ser el enfoque para trabajar. Además de esto, como se comentó anteriormente los conflictos escolares donde se evidencian jerarquía de poder o desequilibrio entre las partes para poder aportar a una salida consensuada, hacen de la mediación un reto mayor en su implementación. Para un abordaje diferente se necesita una implementación orientada al reconocimiento de la importancia de la ayuda entre iguales, negociación entre partes y provención²¹, se responde así a las necesidades del ámbito escolar desde edades tempranas. Es por ello por lo que se recomienda una capacitación diferenciada de mediación comunitaria por sus diferentes características, necesidades y contexto.</p>

21 La Provencción es una de las estrategias más efectivas para la resolución de conflictos en el ámbito educativo, porque responde a la necesidad de dotar de herramientas, estrategias y habilidades a la comunidad educativa para poder abordar los conflictos cuando apenas comienzan. Estas habilidades permiten a las personas poder tener una perspectiva positiva del conflicto lo cual facilita, además, la creación de grupo desde el respeto y la cooperación.

Tema	Lecciones aprendidas	Recomendaciones
<p>Incidencia y comunicación sobre mediación comunitaria</p>	<p>La dificultad más común en la práctica fue la desinformación y desconocimiento que existe en las comunidades sobre el proceso de mediación. Para las personas en las comunidades era algo completamente nuevo, extraño, que genera desconfianza entre las partes. Se asocia con multas, Ayuntamiento o Fiscalía, lo cual obstaculiza el acercamiento de la persona mediadora para ejercer su rol. Uno de los principios más importantes de la mediación es la voluntariedad y compromiso, sin embargo, con este temor previo es difícil avanzar en los procesos.</p>	<p>Para ello se recomienda utilizar los canales de comunicación comunes entre las instituciones aliadas y las organizaciones comunitarias para hacer informar sobre la alternativa y el proceso. Además, cada red de mediadores puede organizar una campaña informativa sobre las características de la mediación, coordinar reuniones entre personas que han tenido la experiencia de participar en mediaciones y personas que desconocen el proceso para compartir ideas, inquietudes, entre otras. El rol de la comunicación en este sentido debe ser el de informar sobre las ventajas del proceso y promover la participación y el diálogo entre las personas que tienen conflictos en las comunidades.</p>
<p>Afianzar el contenido de la capacitación</p>	<p>Los resultados de los acuerdos en algunos casos no fueron sólidos, bien redactados y/o equilibrados, esto nos permite revisar los contenidos y prácticas en clase sobre este tema en particular, evidenciando que necesita mejoras, profundización y mayor práctica de casos. A pesar de que el enfoque de mediación que se trabaja no se centra en el logro de acuerdos, sino en restablecer la comunicación entre las partes, es importante que como mediadores puedan concretar acuerdos equilibrados, concretos y bien definidos.</p>	<p>Se recomienda mejorar los contenidos vinculados a los pasos de la mediación, específicamente la búsqueda de acuerdos conjuntos y su redacción en el acta de mediación. Realizar más ejercicios sobre redacción de acuerdos, reflexionar sobre la importancia de la definición de los mismos, y juego de roles sobre la fase final de la mediación pueden ser algunas de las acciones a realizar de cara a mejorar esta debilidad en la capacitación. También es necesario realizar algunos ajustes para aclarar las tipologías de casos que se pueden mediar y cuáles no. Definir esto tiene que ver también con un trabajo mancomunado con las demás instituciones que trabajen este tema para así generar un protocolo de implementación estándar.</p>

Fuente: elaboración propia.

Otras recomendaciones:

- **Crear alianzas institucionales que favorezcan el trabajo conjunto de cara a la implementación:**

Para poder pensar en una estrategia a mediano y largo plazo resulta necesario pensar en aunar esfuerzos para crear protocolos de implementación, generar una red de mediadores/as y priorizar recursos que respondan a las necesidades de las comunidades. Si bien es cierto que la mediación comunitaria no requiere un presupuesto análogo al de afrontar el narcotráfico, por ejemplo, se necesitan recursos para la capacitación, el espacio físico en las comunidades, la coordinación y seguimiento del plan de implementación, entre otros. Pero sobre todo uno de los primeros retos es trabajar para una campaña de sensibilización y educación previa en las comunidades beneficiadas, esto permite informar sobre la herramienta, sus beneficios y promover el diálogo como alternativa ante los conflictos que se presentan. El reto de las alianzas institucionales entre Estado, sociedad civil, academia, entre otros, según este primer piloto, más allá del convencimiento sobre la importancia de la mediación, es el crear protocolos de implementación que se ajusten a las instituciones que trabajan el tema de los conflictos, como lo son la Policía Nacional, el Ayuntamiento y sus respectivas direcciones, Procuraduría Fiscal (representada en la Fiscalía Barrial), las Asociaciones de las Juntas de Vecinos, entre otros. Este con-

senso sobre cómo implementar la mediación en las comunidades es fundamental para poder avanzar de cara a la multiplicación de la herramienta en otros municipios.

- **Desarrollar un modelo de gestión que permita replicar las capacitaciones, implementar mediaciones en territorio y afianzar una red de mediadores/as**

Para desarrollar la implementación de la mediación se necesita un protocolo y plan de acción que responda al contexto de cada municipio a trabajar. Un modelo de gestión que permita descongestionar el sistema judicial y las Fiscalías Barriales, que fomente el diálogo como primera opción e impulsar el trabajo cooperativo. Esto es necesario con una promoción estructurada de la herramienta de la mediación por canales de comunicación masiva para derribar la barrera del desconocimiento. Este modelo de gestión debe ser gratuito, accesible, viable y confiable para quienes habitan cada sector donde se implemente, y que conlleve un protocolo claro de acción, donde se ofrezca un servicio de calidad para gestionar los conflictos derivados de la convivencia diaria, uso del espacio público o situaciones de riesgo de carácter comunitario. El rol de la persona mediadora va más allá del encuentro entre las partes, es una persona que genera confianza y puede participar en actividades relacionadas con la provención de violencia, convivencia positiva, entre otras. Es por esto por lo que el modelo de

gestión no debe desvincularse de las iniciativas que se generen desde las organizaciones de bases, organizaciones de mujeres, escuelas del sector, por ejemplo, para que se relacione la mediación como una herramienta complementaria y no algo aislado en la construcción de una cultura de paz.

- **Revisión de buenas prácticas en otros contextos de la región y promover una red de intercambio**

Se recomienda realizar un análisis y revisión de buenas prácticas en materia de mediación comunitaria en la región de Centroamérica y el Caribe, a fin de poder conocer otras experiencias que se puedan vincular o asociar con la estrategia que se quiera implementar. Con esta revisión se pueden encontrar puntos comunes con otras realidades que permitan, además, valorar lecciones aprendidas y buenas prácticas para fortalecer la presen-

te propuesta. Otra recomendación es intercambiar experiencias con otros países, como por ejemplo, a) la experiencia de los Facilitadores Judiciales en Nicaragua (2020), que ejercen un rol similar al del mediador(a) comunitario pensado en esta propuesta²², b) el servicio de Mediación Comunitaria apoyado por la Procuraduría General de la República de El Salvador que responde al modelo de gestión con alianzas institucionales²³ o c) la experiencia en capacitación que se dio en Honduras en el año 2017²⁴ que contó con un proceso formativo y de implementación de la mediación comunitaria en territorio desde un proyecto de fortalecimiento a la gobernabilidad a través de la convivencia y seguridad ciudadana. Además de esto, dada la buena aceptación de la capacitación puede servir de modelo para otras iniciativas que se están llevando a cabo en otros países, de manera que se generen sinergias que permitan el fortalecimiento de las capacidades en la región.

22 Ver más información en: <https://repositorio.unan.edu.ni/15279/2/15279.pdf>

23 Ver más información en: <https://www.informacionpublicapgr.gob.sv/index.php/es/m-infooficiosa/m-servicios-pgr/m-cmc>

24 Ver manual de capacitación en: <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/latinamerica/4cc34e6485655dedf88c141f3334558aca8f69f51800a19541520aec6a67c94e.pdf>

7. Conclusiones

La convivencia positiva en República Dominicana sigue siendo uno de los mayores retos en materia de seguridad. Los datos indican desde hace varios años que las riñas y rencillas son la principal causa de muerte por homicidio en todo el país, para ello la resolución alternativa de conflictos viene a ser el abordaje más accesible que permite abrir nuevas posibilidades de gestión de conflictos en las comunidades, al tomar en cuenta el papel protagónico de la población.

La respuesta positiva de la experiencia de capacitación e implementación de la mediación en las comunidades, no sólo de las personas participantes, sino también de las instituciones que se aliaron a la propuesta, como el VSPSV y FLACSO República Dominicana, demuestra que la herramienta de la mediación es una alternativa viable, innovadora y sobre todo acertada al contexto.

Existen grandes desafíos por afrontar, como lo es la desinformación sobre la herramienta en todos los niveles (profesionales, técnicos y comunitarios), las alianzas institucionales necesarias que permitan aunar esfuerzos para no solapar tareas y objetivos, generar un modelo de gestión que se fundamente en la necesidad de involucrar a todos los sectores, incluidos los tomadores de decisiones y afianzar una propuesta que sea sostenible a largo plazo, que genere capacidades instaladas en territorio y que haga de la misma el principio de la construcción de una cultura de diálogo y paz en las comunidades.

Dentro de la experiencia se pudo valorar la importancia del espacio de capacitación como punto de partida para crear alianzas y sinergias entre comunitarios y técnicos que tengan incidencia en territorio, pero sobre todo para comenzar el cambio de paradigma sobre lo que verdaderamente es el conflicto y la mediación. Sin ese acercamiento conceptual previo a la implementación en territorio está muy “cuesta arriba” generar transformaciones que tengan relevancia en las dinámicas comunitarias. Gracias al diseño de la capacitación con un enfoque práctico, innovador y reflexivo se pudo generar una motivación palpable en las personas que participaron, se generó así un sentido de compromiso que hasta el día de hoy existe.

La capacitación como la implementación piloto no hubiese sido posible si no existiera el compromiso de las personas que participaron, quienes hicieron de esta experiencia un espacio de trabajo y reflexión sensato para asumir cada una de las actividades propuestas y con el compromiso de seguir en este camino de la mediación.

Para réplicas en otros contextos, incluidos otros países, se recomienda abordar el proceso de implementación con la capacitación como primer paso, y considerar las recomendaciones en cuanto a la transformación de discurso que se debe dar en las alternativas a la gestión de los conflictos comunitarios,

cambiar la mirada del acercamiento al conflicto desde la institucionalidad y el castigo a la gestión del conflicto desde el diálogo y la construcción de nuevas formas de relaciones interpersonales.

Por otro lado, hacer el cierre presencial una vez finalizada la implementación en el territorio favoreció detectar aquellos elementos a mejorar, escuchar experiencias de otras personas y poder conectar con "mi" propia experiencia al unir puntos en común, reflexionar sobre los elementos débiles, entre otras cuestiones valiosas para cerrar la valoración.

Esta experiencia reta a mejorar futuras puestas en escena, al tomar en consideración las lecciones aprendidas, pero también motiva a construir una estrategia sólida que busque mejorar las condiciones de las personas en torno a sus conflictos cotidianos, y para esto se necesita recursos, voluntad política y

organización. Una red de mediadores comunitarios, no sólo en República Dominicana, sino también en la región, acerca a una posibilidad de disminuir la violencia que se genera por riñas y rencillas para así transformar esta realidad de altos índices de violencia directa que hoy tanto aqueja al país.

Esta experiencia puede ser implementada en cualquier contexto –o país– que trabaje con un enfoque participativo y transformador de los conflictos que se generan en las comunidades, que tengan como objetivo profundizar la cohesión social, mejorar las relaciones interpersonales entre comunitarios y prevenir delitos derivados de conflictos que pueden ser atendidos cuando apenas comienzan sin necesidad de tener que esperar a la crisis. Esta es una de las ventajas de la mediación comunitaria, su capacidad de adaptación a las realidades funciona siempre como una alternativa a la resolución efectiva de los conflictos.

8. Referencias Bibliográficas

- ASDE. 2015. *Plan Municipal de Desarrollo de Santo Domingo Este 2015-2025*. Oficina Municipal de Planificación y Programación Ayuntamiento de Santo Domingo Este. [https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/evidencias/635981467819109732-PMD-SANTO-DOMINGO-ESTE-\(3\).pdf](https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/evidencias/635981467819109732-PMD-SANTO-DOMINGO-ESTE-(3).pdf)
- Barbeito, C. y M. Caieta. 2008. *Juegos de Paz. Caja de herramientas para educar en una cultura de paz*. Catarata, Barcelona.
- Baruch Busch, R. y J. Folger. 1996. *La promesa de la mediación: cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento*. Granica, Barcelona.
- Decreto N.º 121-13. *Decreto que Instituye la Mesa Nacional sobre Seguridad, Ciudadanía y Género, Compuesta por Instituciones del Gobierno Central, Gobiernos Intermedios (gobiernos Provinciales), Gobiernos Locales y la Sociedad Civil Organizada*. - 1 de Enero de 2013 - Gaceta Oficial de República Dominicana - Legislación - VLEX 840930213. <https://do.vlex.com/vid/decreto-n-121-13-840930213>
- Folger, J. y G. Fariña. 2021. “Algunos mitos sobre la práctica del enfoque transformativo en la mediación”. *Revista de Mediación* 14 (2): 1-8. <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2022/01/Revista28-2.pdf>
- Fuquen Alvarado, M. E. 2003. “Los conflictos y las formas alternativas de resolución”. *Tabula Rasa* 1 (enero-diciembre): 265-278. <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>
- Infosegura. 2023. *República Dominicana*. Infosegura. <https://infosegura.org/republica-dominicana>
- Latinobarómetro. 2018. *Informe Latinobarómetro 2018*. <https://www.latinobarometro.org/latContents.jsp?CMSID=InformesAnuales&CMSID=InformesAnuales>
- Lederach, J.P. 2000. *El abc de la paz y los conflictos*. Catarata, Madrid.
- Piedra Cristóbal, J. 2017. “Aproximación a la mediación comunitaria. Retos y Desafíos”. *Revista de Mediación* 10 (1): 1-7. <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2017/06/Revista19-e3.pdf>
- Vallejo De Diego, R. y C. Guillén Gestoso. 2006. *Mediación: proceso, tácticas y técnicas*. Pirámide, Madrid.

9. Anexos

9.1 Anexo N°1. Pretest

PRETEST

Capacitación «Herramientas prácticas para la mediación comunitaria»

Nombre _____ Fecha _____

Marque con una equis (X) la respuesta correcta o la opción que completa de mejor forma las premisas. Debe marcar UNA sola respuesta:

1. Todas las siguientes afirmaciones acerca del conflicto son correctas EXCEPTO:

- A. El conflicto puede y debe evitarse para que se solucione por sí mismo
- B. El conflicto es necesario y tiene dimensiones positivas
- C. El conflicto es natural e inevitable
- D. El conflicto no es ni bueno ni malo pues depende de la forma en que lo manejemos o afrontemos

2. Una definición de la paz positiva puede ser:

- A. Ausencia de guerra
- B. Situación caracterizada por un nivel reducido de violencia y un nivel elevado de justicia
- C. Ausencia de conflicto
- D. Ninguna de las anteriores

3. La violencia es:

- A. Un sinónimo de conflicto (significa lo mismo que conflicto)
- B. La fuerza para destruir a un ser humano sólo en lo psicológico
- C. Únicamente una agresión física dirigida a otra persona o matar a otra persona
- D. La fuerza para destruir a un ser humano en algo que le es fundamental para serlo

4. Las partes del conflicto pueden definirse como:

- A. Problema, persona y procesos
- B. Problema y personas
- C. Postura, intereses y necesidades
- D. Partes y problemas

5. La persona mediadora tiene como objetivo:

- A. Enseñar a las personas a resolver sus problemas
- B. Facilitar y mejorar el canal de comunicación para que las partes intenten llegar a acuerdos
- C. Garantizar que se logren acuerdos sí o sí
- D. Decir qué hacer en ese conflicto

6. Para ser mediador/a necesitamos practicar las siguientes habilidades

- A. Conocer y practicar la escucha activa
- B. La empatía
- C. Saber parafrasear y hacer preguntas claves
- D. Todas las anteriores

7. La mediación comunitaria es:

- A. Un proceso alternativo de resolución de conflictos
- B. Un recurso obligatorio
- C. La única vía para resolver los conflictos comunitarios
- D. Ninguno de los anteriores

8. Los principios de la mediación son:

- A. Voluntariedad y Neutralidad
- B. Confidencialidad, Neutralidad, Colaboración y Voluntariedad
- C. Visión de futuro y Logro de acuerdos
- D. Visión de futuro, Neutralidad

9. El proceso circular de mediación se refiere a:

- A. La obligación de cumplir con todos los pasos de manera circular
- B. Que cada sesión siempre debe terminar donde empieza
- C. La capacidad que tiene el proceso de avanzar y retroceder si es necesario, siendo flexible dependiendo de las partes y sus aportes
- D. Ninguna de las anteriores

10. Todas las siguientes afirmaciones acerca de la mediación son correctas EXCEPTO:

- A. Es un proceso terapéutico
- B. Es un proceso para la resolución de conflictos
- C. Se intenta que las partes mejoren su relación
- D. Es un espacio de respeto para intentar llegar a acuerdos

9.2 Anexo N°2. Encuesta online

Encuesta *Online* Curso «Herramientas Básicas para la Mediación Comunitaria»

Estimado(a) participante: Este formulario tiene como propósito conocer tus impresiones acerca de esta capacitación. Para poder valorar la calidad del evento formativo, te pedimos que califiques los siguientes puntos según la siguiente escala:

1. Deficiente o en total desacuerdo
2. Regular o en parcial desacuerdo
3. Bien o mayormente de acuerdo
4. Muy bien o de acuerdo
5. Excelente o en total acuerdo

Ítem a valorar	1	2	3	4	5
1. Cumplimiento del Programa del taller					
2. Cumplimiento de los Objetivos propuestos					
3. Balance entre teoría y práctica					
4. Adecuación y variedad de estrategias metodológicas					
5. Nivel de aprovechamiento alcanzado					
6. Actualidad de los contenidos					
7. Aprovechamiento del tiempo					
8. Interacción facilitadora-participantes					
9. Puntualidad y asistencia					
10. Material de apoyo y trabajo					

9.3 Anexo N°3. Acta de Mediación

Acta de mediación

Fecha:

Personas que participan en la mediación:

Mediadores(as):

Quién solicita la mediación:

Implicados(as) en el conflicto:

Presentes:

No presentes:

1. Descripción del conflicto:

2. Deseos de las partes:

3. Acuerdo final:

4. Fecha, nombre y firma de las partes:

9.4 Anexo N°4. Entrevista individual

Nombre

Institución a la que pertenece

1. ¿Cómo te sentiste en la fase previa a la mediación, es decir, organizando, contactando a las partes?
2. ¿Qué sientes que puedes mejorar como mediador/a? ¿Por qué?
3. ¿Cómo fue la experiencia cuando tenías a ambas partes explicando el proceso?
4. ¿Qué aprendiste con esta práctica?
5. ¿Qué fue lo más importante de la capacitación para el ejercicio de las mediaciones en territorio?
6. ¿Qué recomendarías a otras personas que quisieran entrar en este proyecto piloto?
7. ¿Cuál crees que son los mayores retos para implementar mediaciones en territorio? ¿Cómo afrontarías estos retos?

4.5 Anexo N°5. Grupo Focal

Grupo Focal para participantes del curso y la implementación

- 1 Registro de participantes y bienvenida
- 2 Breve presentación de los objetivos del grupo focal, antecedentes y visión a futuro.

Preguntas:

Preparación

- 1 ¿Cómo se prepararon para realizar la mediación comunitaria?
- 2 ¿Cómo captaron el caso para ser mediado?
- 3 ¿Con alguna parte del proceso de mediación tenía más dificultad para realizar? ¿Por qué?
- 4 ¿Estaban las condiciones dadas para iniciar la mediación?, ¿preparaste el espacio, tenías el material a mano?

Introducción a la mediación

- 1 Cuéntame la experiencia de la bienvenida
- 2 ¿Explicaste el funcionamiento de la mediación, las normas y pasos?
- 3 ¿Cuál fue la reacción de las personas, accedieron, preguntaron, comentaron?

Hablemos del conflicto

- 1 ¿Cómo empezaron el proceso de mediación?, ¿cada uno comentó su punto de vista?
- 2 ¿Cómo pasaron de posturas a necesidades?
- 3 ¿Qué aspectos del conflicto exploraron?
- 4 ¿Cómo definieron la situación conjunta?

Acuerdos

- 1 ¿Crearon opciones en conjunto a través de lluvia de ideas?
- 2 ¿Seleccionaron las propuestas más comunes?
- 3 Trazaron acuerdos e hicieron un plan de trabajo
- 4 Tomaron nota del proceso
- 5 ¿Cómo realizarás seguimiento del proceso?

Otros

- 1 ¿Qué habilidades sientes que puedes mejorar para realizar mejores mediaciones?
- 2 ¿Qué ha funcionado muy bien/bien en la mediación y qué harías diferente en otra ocasión?
- 3 ¿Consideran que la mediación es una herramienta viable en las comunidades de República Dominicana? ¿Por qué?
- 4 ¿Cuáles elementos/características o principios del proceso de mediación cambiarías para adaptar la mediación a tu contexto?
- 5 ¿Cuáles son los obstáculos que tuviste que enfrentar para realizar las mediaciones?
- 7 ¿Qué otra estrategia entiendes puede funcionar en el contexto dominicano? ¿Negociación dirigida?, ¿Conciliación?, ¿por qué?
- 8 ¿Cómo entiendes puede ser la mediación comunitaria una estrategia sostenible en el tiempo?
- 9 ¿Qué lección aprendida has podido sacar de la experiencia de mediación?
- 10 ¿Qué papel jugó la capacitación previa para asumir el proceso de mediación?
- 11 ¿Estás interesado/a en participar en un proyecto de mediación comunitaria en tu comunidad?, ¿por qué? ¿Bajo cuáles términos?

10. Sobre la autora

Katerina Civolani

Es Educadora y mediadora. Egresada de la Universidad Católica Andrés Bello de Caracas en Educación Integral, además tiene una Maestría en Mediación Comunitaria de la Universidad de Barcelona en España y una Diplomatura en Cultura de Paz de la Universidad Autónoma de Barcelona. Se ha especializado en la formación y capacitación de grupos con temas relacionados a la Transformación Positiva del conflicto, comunicación no violenta, mediación escolar, interculturalidad y migración, entre otros. Estas formaciones han sido dirigidas principalmente a Organizaciones No Gubernamentales, Instituciones del Estado y espacios educativos en tres países diferentes (Venezuela, España y República Dominicana). Ha liderado procesos de diálogo en comunidades en conflicto, así como mediaciones laborales y en el ámbito escolar. Autora de la investigación “Vidas Suspendidas” (2012), tiene

en su haber la producción de material educativo sobre temas vinculados a conflictos, interculturalidad, migración y seguridad ciudadana con “Procesamiento Positivo del Conflicto para estudiantes y docentes” (MINERD, 2015), “El viaje de Marie” (OIM, 2012), “Mitigación del conflicto” y “Migración e interculturalidad” (OIM/INM, 2016), “Seguridad Ciudadana y Convivencia en República Dominicana” (Fundación Friedrich Ebert, 2020). Actualmente dirige Patio Común SRL en República Dominicana, una consultora independiente que se dedica a acompañar y capacitar espacios dedicados en generar procesos de aprendizajes sobre temas relacionados con resolución alternativa de conflicto, construcción de paz, violencia, entre otros temas, desarrollando habilidades y estrategias para mejorar las relaciones interpersonales, grupales e institucionales.

Sistematización de proyecto “Capacitación e Implementación de Mediación Comunitaria en Santo Domingo Este”

Persona autora: Katerina Civolani

Esta sistematización sirve para describir la experiencia al enfocarse en las dos etapas clave de este proceso: 1) La capacitación como recurso con miras a replicarse en otros ámbitos, sectores y municipios y 2) La puesta en práctica de la herramienta de la mediación en los ámbitos de trabajo de las personas capacitadas para valorar su efectividad. En estas líneas se analiza la experiencia y se proponen recomendaciones, ya que como fin último se busca desarrollar una estrategia de implementación que se adapte al contexto y permita apuntar a la problemática de convivencia existente en el país, la cual priorice una herramienta accesible, estructurada y viable para las comunidades.

Además, puede servir de referente para otros países que quieran involucrar la mediación comunitaria como una herramienta para la promoción del diálogo y contra la disputa violenta de los conflictos comunitarios.

conose
RED DE CONOCIMIENTO SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA

infoSEGURA



ISBN: 978-9977-68-350-8



9 789977 683508