



## PROYECTO ALERTA JOVEN

# Atendiendo el conflicto en jóvenes de 3 provincias

Hallazgos de la evaluación al programa Jóvenes Mediadores del IDDI



### *Informe Final*

Raquel Ovalle, MA  
Virginia Vallejo, MA  
Wayne Pitts, PhD

Julio 2015



Preparado para  
Entrena SRL bajo el acuerdo con la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID)  
No. AID-517-A-12-00002.

RTI International es uno de los institutos de investigación líder del mundo, dedicado a mejorar la condición humana al convertir el conocimiento en práctica. Nuestro personal de más de 3,800 profesionales presta servicios técnicos y de investigación a los gobiernos y negocios en más de 75 países en las áreas de salud y farmacéuticas, educación y capacitación, encuestas y estadísticas, tecnología avanzada, desarrollo internacional, política económica y social, energía y ambiente, y pruebas de laboratorio y análisis químico.

RTI International es un nombre comercial de Research Triangle Institute.

La información proporcionada en este informe no es información oficial del Gobierno de los Estados Unidos y no representa las visiones o posiciones de la USAID o del Gobierno de los Estados Unidos.

## **Resumen Ejecutivo**

El programa Jóvenes Mediadores fue diseñado y ejecutado por el IDDI, con el objetivo desarrollar una red de promoción de la cultura de paz y la prevención de la violencia, en especial la violencia basada en género y la violencia intrafamiliar, pues pretende incidir en los comportamientos cultural y socialmente aceptados, promoviendo herramientas y habilidades de vida para asumir nuevas formas de relacionarse y convivir. Para la evaluación realizada, se tomó una muestra del grupo de participantes durante 2013-2014. La evaluación consistió en observación participante durante la implementación y entrevistas a personas claves, para comprender la dinámica interna del programa. Asimismo, una evaluación pre y post test para medir si el nivel de conocimiento sobre educación para la paz había cambiado. El programa visto desde los participantes se exploró a través de grupos focales realizados a jóvenes mediadores, beneficiarios, familiares y líderes comunitarios. Todas las actividades de evaluación fueron realizadas en Bonao, Puerto Plata y Santo Domingo. Los productos entregados como resultado de esta evaluación permiten contar con una descripción de todas las fases de capacitación y de implementación, así como recomendaciones para la mejora de acuerdo a los objetivos a alcanzar con el programa.

De acuerdo al pre y post test, el nivel de reconocimiento de los conceptos mejoró luego de las capacitaciones dadas. Bajo un panorama ideal de que los participantes reconocen todos los conceptos, se observó un crecimiento importante en los temas de mediación y cultura de paz, violencia y liderazgo. Luego de las capacitaciones el reconocimiento de los conceptos aumento de un 25% a un 78%. Los temas de violencia y mediación son los que demostraron un menor reconocimiento al principio de las capacitaciones. Puerto Plata es la zona que expresa una baja mejora en comparación con Santo Domingo y Bonao.

De acuerdo a la auto-observación de los participantes, durante y luego del programa evidenciaron una reducción en conductas violentas (discusiones, peleas), que fueron sustituidas por negociación, escucha y dialogo aprendidos durante la capacitación y reforzamientos. La percepción sobre lo que es un conflicto y cómo manejarlo, vario gracias a la combinación de técnicas de sensibilización durante las capacitaciones (dinámicas grupales, ejercicios individuales) y el manejo de los conceptos. Los cambios en comportamientos se observan en el aspecto de relación y comunicación con su entorno, una actitud más reflexiva hacia las situaciones de conflicto (identificar el conflicto) y la conciencia de sí mismo y las reacciones ante el conflicto.

Los aspectos positivamente valorados por los participantes refieren al trato y atención particular a las necesidades de la juventud que ofrece el equipo técnico del proyecto hacia ellos. Se percibe como momentos claves para el cambio en actitudes y comportamiento, los días de capacitación tipo retiro y el trato coherente que tuvo el equipo hacia los jóvenes.

Para los grupos de pares el programa tiene efectividad en base al círculo de confianza con su mediador y en su rol de consejero. El aprendizaje de conceptos es importante mas no trasciende de la sensibilización en el tema. A través de las charlas de promoción de paz, se logró reconocimiento y apertura con líderes comunitarios. Este momento de reconocimiento de los líderes puede servir como oportunidad para una ampliación de promoción e inicio de mediación institucional.

De acuerdo a los participantes y en base a la observación de las investigadoras, se identifican algunas oportunidades de mejora durante las capacitaciones y la implementación de las actividades. En ese sentido, se sugiere dedicar mayor tiempo en la reflexión, juego de roles y dinámicas para identificar patrones de violencia y actitudes en momento de conflicto, retomándolo en los reforzamientos y en el seguimiento de técnicos a los grupos voluntarios. Para mejorar el efecto del programa en los grupos de beneficiarios de los mediadores, incluir en la implementación del programa un espacio de confianza explicito entre los mediadores hacia su grupo de pares, para así lograr un mayor impacto en los cambios de percepción y comportamiento hacia los conflictos. De igual forma se recomienda el trabajo con familiares en sensibilización e intervenciones.

En definitiva de acuerdo a las respuestas de los participantes, el programa Jóvenes Mediadores es efectivo para influir en los factores asociados con conducta delictiva juvenil en aspectos como: falta de destrezas sociales, baja autoestima, impulsividad, frustración y pobre capacidad de solución de conflictos.

## **Introducción**

Uno de los componentes de los servicios de investigación y evaluación que realiza RTI incluye 2 micro-estudios en el año 2014. El primero de estos incluirá una variedad de actividades investigativas asociadas con el programa desarrollado por el IDDI, conocido como Jóvenes Mediadores. Jóvenes Mediadores es un programa de mediación comunitaria que incluye la creación de una red de jóvenes voluntarios que son captados a partir de su conocida madurez y buena reputación en la comunidad. Estos jóvenes reciben capacitaciones en técnicas de mediación. Una vez entrenados, estos jóvenes inician a mediar en conflictos y problemas con otros jóvenes de su comunidad (Santo Domingo, Bonao, Puerto Plata). La mayoría de los casos que los Jóvenes Mediadores atienden provienen directamente de los jóvenes o auto-referidos por jóvenes interesados en recibir el servicio. De todas formas, las fiscalías, escuelas, padres y otras instancias, realizan referimientos a la red de mediadores. El siguiente ámbito de trabajo describe las actividades del proceso de evaluación así como algunas metodologías mixtas para medir algunos resultados intermedios del programa Jóvenes Mediadores.

El Instituto Dominicano de Desarrollo Integral (IDDI) como organización privada y sin fines de lucro, desde hace más de 25 años ha contribuido a la superación de los efectos de la pobreza en las zonas urbanas y rurales, implementando múltiples estrategias como la facilitación de procesos de empoderamiento con jóvenes, familias y comunidades, fomentando alianzas con las personas líderes de las comunidades y con apoyo de agencias e instituciones nacionales e internacionales.

En la actualidad el IDDI en alianza con ENTRENA, desarrollan el proyecto Alerta Joven que es una iniciativa para jóvenes en riesgo de la República Dominicana, proyecto financiado por la USAID. Con esta iniciativa se espera crear una red segura, sostenible y multidisciplinaria para jóvenes en riesgo para prevenir el crimen y la violencia en sus comunidades.

El IDDI a través de los componentes de esta iniciativa que están bajo su responsabilidad se propone implementar una estrategia que incorpora cuatro programas o componentes para trabajar especialmente con niños, niñas, adolescentes y jóvenes en condiciones de vulnerabilidad social y mediante éstos programas o componentes brindarles oportunidades de desarrollo personal, humano y profesional que les alejen de las conductas violentas y de riesgo, y a la vez les ofrezcan alternativas para ser ciudadanas/os productivas/os para ellas/os mismas/os, sus familias, su país y el mundo.

## **Descripción del programa**

Uno de éstos es el componente de Jóvenes Mediadoras/es, el cual está dirigido a adolescentes y jóvenes entre 14 y 24 años, donde a través de su participación voluntaria se les ofrecen las herramientas necesarias para formarse como mediadoras/es sociales en sus propias comunidades. La fortaleza de esta red está fundamentada en la promoción de la cultura de paz y la prevención de la violencia, en especial la violencia basada en género y la violencia intrafamiliar, pues pretendemos incidir en los comportamientos cultural y socialmente aceptados, promoviendo herramientas y habilidades de vida para asumir nuevas formas de relacionarse y convivir.

El componente, mediante la promoción de la cultura de paz y la prevención de la violencia, en especial la violencia basada en género y la violencia intrafamiliar, pretende incidir en los comportamientos cultural y socialmente aceptados para que las zonas de intervención tengan herramientas para asumir nuevas formas de relacionarse y convivir. Las zonas de impacto geográfico comprenden las comunidades del gran Santo Domingo, Bonao y Puerto Plata.

### **Descripción de la evaluación**

Los procesos de evaluación se dirigen a comprender la dinámica interna de cómo operan los programas. Permite conocer el funcionamiento del programa en relación con como el programa se diseñó originalmente. También revela las áreas del programa que pueden mejorarse, asimismo resalta las fortalezas que deben preservarse. La descripción del proceso también es útil para explicar cómo el programa opera a grupos de interés como: sector público, potenciales financiadores del programa y otras agencias externas. Finalmente, los procesos de evaluación son particularmente útiles para diseminar y replicar modelos de intervención donde un programa ha funcionado, como una demostración del proyecto o un modelo meritorio a replicar.

La observación participante de las fases de implementación y grupos focales se dio entre Marzo a Julio 2014, acorde las distintas fases fueron implementadas. En los casos que en alguna fase no se pudo observar en la zona de ejecución particular, estuvo relacionado al proceso de implementación mismo pues algunas actividades se re-agendaban a momentos de mejor acceso para los jóvenes, mas no para las investigadoras.

### **Actividades del Proceso de Evaluación**

1. **Participación del investigador en reuniones:** Es importante que el equipo de evaluación se reúna con el coordinador del programa para clarificar los objetivos y metas del programa *Jóvenes Mediadores*. El equipo de investigación documento los pasos específicos del proyecto en base a las reuniones con los coordinadores del programa para:
  - definir las metas y objetivos del programa *Jóvenes Mediadores*.
  - especificar el impacto deseado del programa y definir resultados medibles; y,
  - trabajar para desarrollar los instrumentos de soporte, entrenamiento para empleados y estandarizar el uso de la recolección de datos y los instrumentos de reporte.
2. **Observaciones al proceso y entrevistas a personas claves:** Es imperativo para un punto de inicio, el observar y documentar el desarrollo continuo, expansión y la implementación del proyecto: ¿cómo se toman las decisiones?, ¿quiénes están involucrados?, ¿cuáles obstáculos existen?, ¿existen estrategias que el equipo considera pueden resultar más efectivas? Estas cuestionantes fueron documentadas a través de entrevistas con los técnicos a cargo del programa. Las entrevistas reportan sobre el proceso de participación de los clientes: ¿cómo se identifican los potenciales participantes?, ¿cómo se identifican sus necesidades de mediación?, ¿cómo los mediadores inician a dar el servicio?, ¿qué pasa cuando un caso se resuelve?.

Se realizó observación y documentación de las siguientes fases de implementación:

- Talleres de capacitación de 3 días, con jóvenes mediadores en las 3 provincias.
- Taller extracurricular para mediadores de Santo Domingo, con 2 días de duración.
- 1 Taller de Capacitación en Mediación de Conflictos de 2 días, como pre-selección de 55 participantes para capacitación en sesiones de mediación.
- 4 entrevistas a coordinadores del programa según zona de ejecución.
- 2 talleres de reforzamiento observados en Bonao y Santo Domingo.
- 1 charla de cultura de paz ofrecida por mediadores en Bonao.

### **Medición de Resultados Intermedios.**

3. **Grupos focales:** El equipo de evaluación realizó varios grupos focales. Los grupos focales son actividades que permiten a los evaluadores, recolectar información que refleja la percepción, actitudes, opiniones y creencias de una variedad de temas. A los participantes de los grupos focales se le realizaron preguntas o temas de discusión en espacios interactivos donde los participantes son libres de hablar con otros miembros del grupo. Se recolectaron datos en cada una de las tres áreas de ejecución del programa: Santo Domingo, Bona0 y Puerto Plata. Los grupos focales siguientes se realizaron en cada comunidad:

- un grupo focal con familiares de los participantes que han recibido servicios a través del programa Jóvenes Mediadores. Se realizó con un representante de cada joven participante.
- un grupo focal con miembros de la comunidad. Los participantes en este grupo focal fueron integrantes de organizaciones gubernamentales, iglesias, negocios locales y vecinos. Los integrantes del grupo no podían tener hijos que sean mediadores o participantes del programa.
- un grupo focal con jóvenes mediadores. Los mediadores seleccionados para participar reflejaron una diversidad de mediadores en términos de género, edad, tiempo dentro del programa, número de casos mediados y satisfacción general con el programa.
- un grupo focal con jóvenes participantes. Los jóvenes participantes seleccionados reflejaron un rango de casos (exitosos y no exitosos) que han sido trabajados en el área.

**Cantidad de participantes por grupo focal y provincia.**

<b>Grupo focal</b>	<b>Bona0</b>	<b>Santo Domingo</b>	<b>Puerto Plata</b>	<b>Total</b>
Mediadores	8	18	12	38
Beneficiarios	10	14	11	35
Familiares	5	8	5	18
Comunitarios	3	2	6	11
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>42</b>	<b>34</b>	<b>102</b>

El procesamiento de los grupos focales se realizó en dos fases. La primera la constituyo la transcripción de las respuestas dadas en los grupos y las anotaciones hechas por las investigadoras. De estos, las respuestas se codificaron en categorías en base a los puntos en común. La codificación se realizó en Microsoft Excel, generando las tablas y gráficos para el análisis general que incluye la totalidad de opiniones de las 3 provincias. Una segunda fase toma el análisis cualitativo en base a los comentarios hechos durante los grupos focales y los analiza a la luz de los aspectos relevantes y preguntas de interés para IDDI.

La selección de los participantes a los grupos focales fue realizada por el IDDI, siguiendo los criterios a continuación:

Grupo focal con familiares de beneficiarios y jóvenes mediadores compuesto por:

- Familiares cercanos al participante.
- Mayores de 18 años.
- De ambos sexos.

Grupo focal con miembros de la comunidad compuesto por:

- Representantes de organizaciones comunitarias: iglesias, negocios locales, grupos juveniles, grupos vecinales, escuelas, entre otros.
- Promover la participación de distintas organizaciones.
- Los integrantes del grupo no podrán tener hijos que sean mediadores o participantes del programa.
- De ambos sexos.

Grupo focal con jóvenes mediadores compuesto por:

- Ambos sexos.
- Diversas edades.
- Diversos momentos dentro del programa (nuevos y antiguos mediadores, que hayan venido de otros programas como aquellos que mediadores fue su primer servicio recibido).
- Diversas opiniones sobre el programa (positivas u de oportunidades).

Grupo focal con beneficiarios pares de los mediadores:

- Ambos sexos.
- Procedente de distintas comunidades o escuelas.
- Casos con y sin éxito durante la intervención en el programa.
- Diversas edades en el rango de Alerta Joven

1. Pre y post test sobre educación cívica: Una parte importante del programa Jóvenes Mediadores es el componente de educación cívica del programa de entrenamiento a mediadores. Se realizó un pre y post test con 23 ítems para determinar si el nivel de conocimiento de los participantes acerca de educación cívica ha mejorado luego del entrenamiento. La aplicación del pre-test se realizó el primer día de la capacitación y la aplicación del post-test se realizó el último día del reforzamiento. En ambos momentos la aplicación estuvo a cargo de IDDI. El universo de personas correspondió a:

Provincia	Total part. Pre-test	Total part. post-test
Santo Domingo	178	178
Bonao	35	35
Puerto Plata	63	63
<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>276</b>

El pre y post test como estudio de intervención antes-después, sin grupo control. Todos los grupos evaluados recibieron el taller de 3 días y los 4 mini-talleres de reforzamiento de 3 horas cada uno. Se adjuntó material didáctico durante los entrenamientos. El instrumento de medida fue un cuestionario.

### **La mediación como técnica de solución de conflictos: Teorías relacionadas.**

Se entiende que el conflicto es un proceso interaccional complejo que se da entre dos o más partes, donde predominan las interacciones antagónicas sobre las de atracción y colaboración; se da siempre en un contexto espacio-temporal en cuanto tiene un comienzo, un desarrollo y un desenlace, feliz o desafortunado según la medida en que hayan escalado el malestar y las diferencias entre los involucrados. (Universidad de Colombia, 2002, P.19)

El conflicto no deja de ser una contraposición de intereses, deseos, creencias, entre dos o más partes implicadas; por lo tanto, según Ortega y Del Rey (1998), un programa de mediación en conflictos exige, en primer lugar, el establecimiento de un equipo de mediadores, aceptados por la comunidad y que intervengan de manera específica para hacer llegar a un acuerdo entre las partes. Estos mediadores nunca deben ser parte integrante del conflicto, y requieren un entrenamiento previo, así como unas normas muy claras de actuación a las que deben ajustarse. (Córdoba y Ortega, 2008, p. 387)

Si bien el conflicto no tiene por qué traducirse en problemas de violencia, puede llegar a desembocar en ellos, por lo que implantar un programa de mediación puede favorecer a la prevención de problemas de violencia; además se trabajan muchas habilidades que pueden frenar la puesta en marcha de episodios de violencia e incluso se pueden llegar a detectar problemas de violencia enmascarados.

San Martín (2003, p.50-52) identifica cuatro medidas de negociación como estrategias de abordaje del conflicto:

*El arbitraje:* es una negociación en la cual la decisión de la disputa se delega en un tercero (árbitro), neutral e imparcial (...) La comunicación se realiza por canales separados hasta llegar al árbitro, de modo que los implicados no se comunican entre sí.

*La conciliación:* Es una negociación en presencia de un tercero que se encarga de reunir a las partes para hablar entre ellas. El conciliador desempeña un papel pasivo, sólo preside, aunque puede proponer fórmulas de arreglo conservando las partes el poder aceptarlas o no.

*El juicio:* se realiza ante un juez que preside y determina, una vez escuchadas las partes. La determinación es obligatoria y vinculante para ambas partes.

*La mediación:* es una extensión de la negociación. Es un procedimiento en el cual un tercero neutral, que no tiene facultades de decisión, ayuda a las partes a resolver sus conflictos. El mediador favorece el comportamiento de colaboración entre ambas partes y las ayuda a encontrar soluciones ventajosas para todos, a partir del intercambio de información. Busca promover la gestión positiva de conflictos, facilitar acuerdos constructivos, reducir tensiones, afirmar la autoestima, la confianza mutua, y las capacidades de compartir sentimientos (San Martín, 2003, p.99).

La mediación se concibe como una herramienta que contribuye a prevenir la escalada hacia situaciones de violencia y, al mismo tiempo, constituye una oportunidad para formar a los jóvenes para la vida en democracia, la paz y los derechos humanos. Se trata de construir y desarrollar formas de pensar, sentir y actuar que no recurran a la violencia como modo de enfrentar los conflictos. (Krauskopf, 2006, p.71)

La mediación es una alternativa al modelo disciplinar existente ya que abre una posibilidad para que los jóvenes desempeñen un papel de protagonismo en su propia educación. La participación es voluntaria, las partes pueden elegir a los mediadores, el contenido de las sesiones es confidencial, la solución la dan las partes implicadas (San Martín, 2003, p.101 y 105).

La Universidad de Colombia (2002) define la mediación como un proceso en el cual dos o más partes resuelven sus diferencias por sí mismas, de manera autónoma y amigable, con la ayuda de un tercero imparcial no involucrado en el conflicto, que ha sido aceptado por las partes para cooperar con ellas en la búsqueda de un acuerdo que satisfaga sus necesidades, intereses y sentimientos de manera equitativa.

La mediación se caracteriza porque no está regulada jurídicamente, no es contraria ni substituta de la justicia ordinaria ni de otros métodos alternativos de solución, la decisión la toman las partes involucradas, es flexible en cuanto a contenidos y procedimientos, es informal, privada, de fácil acceso y muy importante es una herramienta de fortalecimiento y reconstrucción de relaciones sociales. (Universidad de Colombia, 2002, p.5)

La mediación es una conducta ética: incrementa el número de alternativas para afrontar hechos de la vida (imperativo ético, von Foerster). La mediación opera en contextos no jerarquizados, organizados en relaciones horizontales. Es decir, donde se cree y se practican los principios de la democracia. (Universidad de Colombia, 2002, p.8)

Los valores en los que se basa la mediación son: la buena fe, la colaboración, el crecimiento de todos los individuos, la equidad y búsqueda de la armonía y la paz. (Universidad de Colombia, 2002, p.9)

El mediador no toma partido, no busca señalar quien está en lo correcto (Rigby, 2012, p.65). Se caracteriza, principalmente, por trabajar los conflictos de forma privada pero con un profesional externo, el mediador, que no tiene poder para decidir los resultados de la confrontación (Munné & Mac-Cragh, 2006, p.14). En la mediación, el conflicto se entiende como una miopía que impide a las partes enfrentadas ver con claridad que ellas mismas tienen la solución (Munné & Mac-Cragh, 2006, p.15).

A estas definiciones de mediación Binaburo & Muñoz (2007, p.143) agregan que la mediación puede ser realizada por varias personas y crea un espacio de libertad y seguridad para que las partes se escuchen, comprendan el conflicto en el que viven y puedan llegar por ellas mismas a un acuerdo que les permita recomponer su relación. Desde esta experiencia, los involucrados desarrollan la habilidad de encarar los conflictos desde actitudes constructivas y actuar preventivamente de cara a mejorar las relaciones con los demás y a la búsqueda de la gestión positiva de los conflictos que puedan surgir en el futuro.

No todos los conflictos entre estudiantes son susceptibles de tratarse a través de la mediación entre pares. Esta puede utilizarse para el abordaje de conflictos vinculados con faltas de respeto, ofensas verbales, burlas, cuestiones de celos, malentendidos, prejuicios, etc. No se aplica a cuestiones de drogas, armas o abusos de diferente índole (García, 2011, p.25).

La estrategia de la mediación trasciende el pensamiento dicotómico de considerar a los jóvenes implicados como buenos o malos, inteligentes o brutos. Esta estrategia favorece la autoestima y la educación en valores, así como la autonomía, el diálogo, la reflexión y la participación de todos los implicados. Es un proceso educativo, voluntario, de colaboración y diálogo.

La característica más importante de la mediación es la confidencialidad, esta implica que todo lo que se diga en el proceso debe mantenerse en secreto para todos los extraños a la mediación a no ser que los involucrados en la mediación autoricen al mediador a comunicar lo discutido en dicho proceso.

Los pilares de la consejería de pares son: la confidencialidad, la responsabilidad, entrenamiento y supervisión (Sharp & Cowie, 1994).

Como ejemplo de programas y métodos de mediación de conflictos aplicados, están los programas de ayuda entre iguales y los círculos de calidad.

La finalidad de un programa de ayuda entre iguales es que jóvenes con problemas encuentren, en la conversación y el apoyo con otros/as, un ámbito de reflexión optimizado para afrontar por ellos mismos/as sus problemas (Ortega y Del Rey, 1998, 213).

Es un programa bien estructurado que requiere del seguimiento de una serie de fases previas a su implementación entre las que se encuentra el entrenamiento de los propios jóvenes que van a coordinar el programa, para que sean ellos mismos quienes formen al multiplicador participante como consejero de sus iguales. (Ortega y Córdoba, 2008, p.388)

Según Ortega y del Rey (2001), un círculo de calidad es un grupo de personas, entre cinco y doce, que se reúnen regularmente, porque están interesadas en identificar problemas comunes, analizarlos objetivamente y resolverlos lo mejor posible. Una reunión cada semana con duración mínima de una hora es lo que está indicado. La creación de un círculo tiene como objetivo la resolución de un problema muy concreto y consta de las siguientes fases: a) Identificar el problema a través de diferentes estrategias como la tormenta de ideas; b) Analizar el porqué de las causas del problema y sus respectivas consecuencias; c) Sugerir y estudiar soluciones para cada una de las causas producto del anterior análisis; d) Presentación de soluciones a los responsables y d) Evaluación de resultados (Córdoba y Ortega, 2008, p.389)

Castellano (2012) plantea la mediación como una técnica que facilita la comunicación entre los implicados y ayudan a identificar las creencias que tenemos sobre los conflictos, para así, con un integrante externo, acercar la mirada hacia la actitud y la respuesta que damos ante las situaciones conflictivas, determinando cómo las afrontamos. La mediación promueve actitudes de apertura hacia otras formas de ver y entender la vida (Castellano, 2012, p.114). Asimismo la mediación, plantea la autora, es un proceso de comunicación que promueve el desarrollo moral. Es difícil vivir en paz cuando existen asuntos intrapersonales o relacionales no resueltos, pues éstos generan sentimientos de malestar, angustia



y miedo. Para vivir en paz el elemento principal es una buena dosis de amor, hacia uno mismo y hacia los demás (Castellano, 2012, p.121y122).

La alternativa a la cultura de la violencia debe sustentarse en el manejo de nuestros conflictos internos a través de la negociación, en el uso frecuente del diálogo como forma de expresión genuina donde cada persona es capaz de reconocer sus necesidades, sus límites y los del otros. Para esto es necesario desarrollar técnicas de negociación como parte del relacionamiento cotidiano entre estudiantes. La negociación implica la existencia de reciprocidad, lo que supone reconocer mutuamente. Así, las personas pueden decidir cooperar para resolver el conflicto, a través del diálogo y la comunicación, en la medida en que eso les aporta mayores beneficios (Armadans, 2012, p.129y131).

Uranga señala que los objetivos de la mediación son: promover la gestión positiva de los conflictos, facilitar acuerdos constructivos, pacificar las partes y reducir tensiones y crear un clima escolar pacífico y basado en la tolerancia donde se pueda desarrollar la afirmación personal y la autoestima, la confianza mutua, las capacidades de compartir sentimientos, información y experiencias, una actitud positiva y optimista ante la vida. Si bien, las experiencias de mediación entre pares aluden en general a intervenciones focalizadas -con anuencia de la dirección del establecimiento- en un grupo de estudiantes, existen algunas de ellas que amplían el modo de intervención ya sea a todos el estudiantado de los establecimientos y/o a los demás actores de la comunidad educativa (Nájera, 1999, p.15). La mediación en las escuelas ayuda a disminuir y desaparecer los conflictos. (Agnès, 2007) ya que plantea la prevención desde la misma acción de los niños y las niñas, a través de formas colaborativas de resolución de conflictos, consejería de pares y asesoramiento (Sharp & Cowie, 1994).

A menudo la violencia es el resultado de la frustración y de la incapacidad de expresar o manifestar una idea. Para combatirla, el movimiento de la educación para la paz se concentra en las iniciativas de mediación y comunicación entre compañeros. La educación para la paz se sitúa en el contexto más amplio de las múltiples formas de violencia interrelacionadas que, en su conjunto, configuran una cultura de violencia (Reardon, 2007, p.14).

## **Resultados obtenidos**

La evaluación del programa estuvo centrada en identificar los logros obtenidos a mediano plazo en términos de:

- cambio en el nivel de conocimiento de los jóvenes en educación cívica, en base a pre-post test de las capacitaciones recibidas.
- cambio en la percepción sobre conflictos y su abordaje, en base a grupos focales a jóvenes mediadores y participantes.
- sistematización de las fases de implementación del programa, a través de la observación y documentación de una muestra del proceso de implementación.

### ***Nivel de conocimiento mejorado: resultados pre y post test***

Para la medición del nivel de conocimiento se utilizó una prueba objetiva de reconocimiento compuesta por 23 ítems, con selección múltiple en la que una respuesta por ítem es verdadera y el resto falsas, que obran como distractores. Cada ítem tiene un máximo puntaje de 1, por contar con solo una respuesta correcta.

Los resultados del nivel de conocimiento no corresponden a un estudio teórico, no se busca demostrar que el programa de mediadores cumple con las categorías y definiciones de ser mediador en base a los conceptos generales manejados en los programas de mediación. El programa Jóvenes Mediadores desarrolla una agenda de contenidos en base a los aspectos de implementación del programa. La realización del pre y post test se basó en los contenidos del programa impartido por IDDI en las capacitaciones y reforzamientos. Con este análisis buscamos identificar la cantidad de jóvenes que mejoraron su nivel de conocimiento sobre los contenidos manejados por el programa. Buscamos comprobar si luego de las capacitaciones, los participantes logran identificar correctamente los conceptos impartidos.

El procesamiento de los datos de pre y post test se realizaron tomando en cuenta los ejes temáticos que abarcan el programa de capacitación y un resumen por provincia de la cantidad de participantes con la máxima cantidad de aciertos por eje temático. Se toma la máxima cantidad de aciertos en el entendido de que el programa de capacitación tiene el fin de servir para multiplicar los conocimientos a grupos de beneficiarios que recibirán los mismos temas, por lo que es importante el manejo de todos los conceptos básicos por eje. El manejo ideal de los conceptos es vital para una multiplicación de los conocimientos adecuada.

Un segundo nivel de análisis son los ítems que se refieren a autopercepción de los jóvenes sobre las habilidades con las que cuentan para resolución de conflictos, mediador de conflictos y promoción de cultura de paz.

El análisis se concentra en identificar los participantes que reconocen los conceptos antes y después de las capacitaciones recibidas. La primera tabla muestra el total de participantes con los aciertos máximo por eje, total entre las 3 provincias. La segunda tabla muestra el total de participantes con el máximo de aciertos en todos los ejes temáticos, total y distribuido por las 3 provincias.

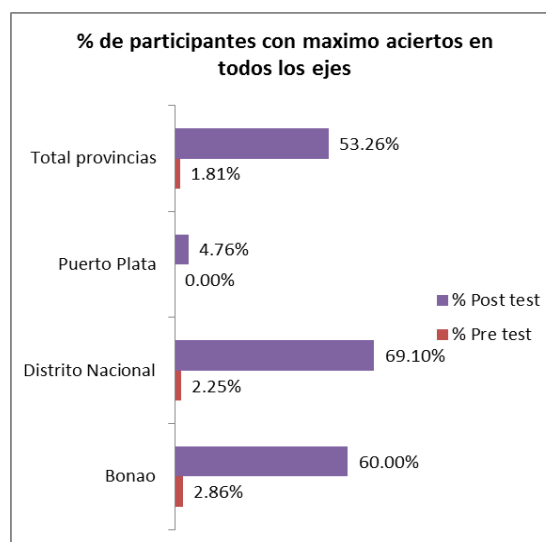
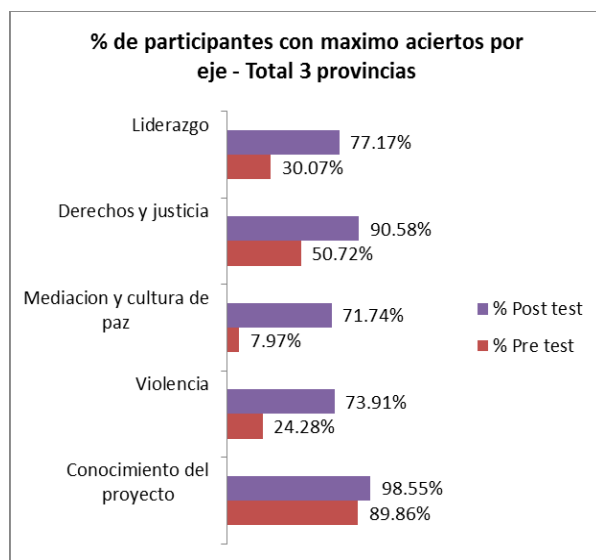
<b>Eje Temático</b>	<b>Preguntas</b>
Conocimiento del proyecto. Puntaje máximo: 2	P1. ¿Cuál es el nombre de la institución que desarrolla el proyecto? P2. ¿Cuál es la institución que financia?
Violencia Puntaje máximo: 5	P3. ¿Qué es la violencia? P4. Los conflictos pueden ser... P5. La violencia de género es... P6. La violencia es P7. Un conflicto se refiere a...

Mediación y cultura de paz Puntaje máximo: 4	P8. ¿Qué es un mediador de conflictos? P9. La resolución alterna de conflictos es... P10. La mediación es... P11. La cultura de paz es...
Derechos y justicia Puntaje máximo: 3	P12. Los derechos humanos son... P13. ¿La Constitución es la norma suprema? P15. ¿La igualdad es no discriminación?
Liderazgo Puntaje máximo: 4	P16. El liderazgo es... P17. El líder es... P18. La comunicación se refiere a P19. ¿La retroalimentación y parafraseo son técnicas de mediación?

El pre test muestra que las áreas más débiles al inicio de la capacitación se referían a los temas de violencia, mediación y liderazgo, las cuales experimentaron un crecimiento de 47% luego de las capacitaciones impartidas que incluyen el programa de capacitación a jóvenes mediadores y los talleres de reforzamiento.

Un análisis por provincia, indica que Puerto Plata representa una zona a prestar atención en cuanto al manejo completo de los temas por parte de los mediadores. Puerto Plata demuestra un manejo débil de todos los ejes temáticos. Aunque se experimentan avances en los aciertos por ejes temáticos, como reconocimiento de todos los conceptos queda por debajo de un 5%. En Bonao, se incrementa en un 60% los participantes con total reconocimiento de los conceptos luego de las jornadas de capacitación. En Santo Domingo, el incremento es similar con un 66% de participantes que incrementan el reconocimiento según el post-test.

El total de participantes de las 3 provincias que acertaron en todos los ejes temáticos pasó de un 1.81% en el pre test a 53.26% en el post test, logrando un avance de 51% luego de las jornadas de capacitación. Este análisis que indica el consolidado de aciertos en todos los ejes demuestra la efectividad del programa de capacitación para el reconocimiento de los conceptos.



Eje tematico	% Pre test	% Post test
<b>Bonao</b>		
Conocimiento del proyecto	74.29%	100.00%
Violencia	25.71%	74.29%
Mediacion y cultura de paz	8.57%	85.71%
Derechos y justicia	51.43%	100.00%
Liderazgo	34.29%	85.71%
<b>Puerto Plata</b>		
Conocimiento del proyecto	88.89%	95.24%
Violencia	7.94%	15.87%
Mediacion y cultura de paz	6.35%	22.22%
Derechos y justicia	53.97%	66.67%
Liderazgo	26.98%	46.03%
<b>Distrito Nacional</b>		
Conocimiento del proyecto	93.26%	99.44%
Violencia	29.78%	94.38%
Mediacion y cultura de paz	8.43%	86.52%
Derechos y justicia	49.44%	97.19%
Liderazgo	30.34%	86.52%

En un nivel más detallado de los participantes con el máximo de aciertos por provincia, obtenemos que en cada zona se presenten oportunidades de continuar la profundización de distintos temas. Para Bonao, se experimentó un avance importante en conocimiento del proyecto, mediación y liderazgo, manteniéndose la oportunidad de continuar profundizando en los temas sobre identificación de la violencia y conflictos.

En Puerto Plata, la identificación de violencia, conflictos, mediación y liderazgo se presenta como oportunidad para lograr un total reconocimiento de los conceptos.

En Distrito Nacional la cantidad de participantes por eje es similar a nivel de alcance, resaltando el avance importante en los temas de mediación y liderazgo los

cuales fueron bajos al inicio del programa.

### ***Cambio de percepción sobre conflictos y abordaje alternativo: resultados grupos focales***

El análisis de los grupos focales o entrevistas grupales se basa en generar comprensiones que están fundamentadas en los datos y se desarrollan a partir de ellos. Es de mayor interés para los investigadores comprender los escenarios o las personas participantes en el programa, en sus propios términos. Por esto, el análisis se concentra en conocer los cambios de percepciones y comportamientos que los interlocutores han observado, en base a su propio análisis de vida.

El análisis de los datos cualitativos trata de comprender los datos en el contexto en el que fueron recogidos y durante la descripción se va incluyendo la interpretación de los autores.

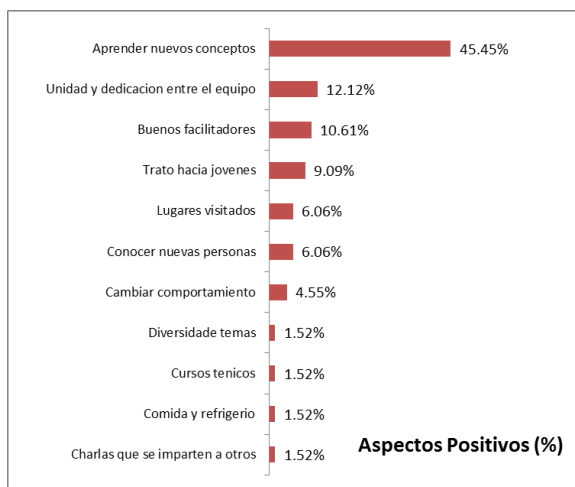
Los grupos focales realizados con jóvenes mediadores contaron con la participación de 38 mediadores distribuidos en las 3 provincias. Para una mayor profundización, el análisis estará distribuido en una narrativa de:

- Análisis general de las 3 provincias, sistematizando las respuestas en codificaciones. El análisis general se expresara con gráficos, con codificaciones que agrupan temas diferentes pero que transmiten aspectos similares.
- Descripción de los temas emergentes a partir de la narración en los grupos focales, distribuidos por población participante y por provincia. Las palabras entrecomilladas son citas de las narrativas de los participantes en los grupos focales.

#### ***Jóvenes Mediadores***

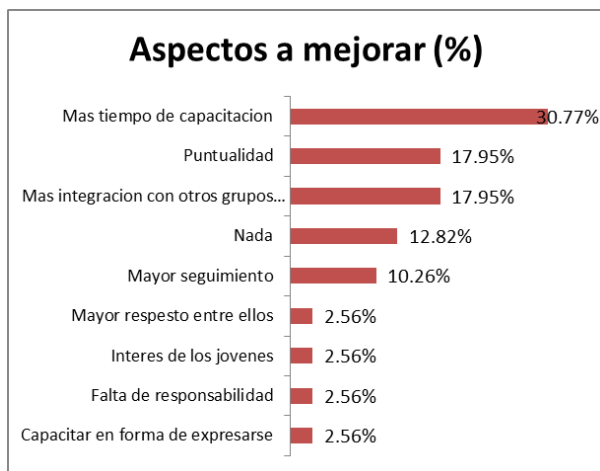
Para el presente análisis nos concentramos en cuatro aspectos importantes de la experiencia como joven mediador, para una mejor comprensión de los momentos de impacto en la vida del joven durante su participación en el programa:

1. Aspectos positivos del programa
2. Aspectos a mejorar
3. Cambios (en actitudes y comportamientos) que han experimentado en su vida.
4. Cambios que han observado en la vida de sus grupos de pares.



Con respecto a los aspectos positivos del programa, se valora mayormente los temas relacionados a cuidado y metodologías durante las capacitaciones. El relacionamiento que logran con sus pares a través de las capacitaciones, como espacio de formación, dinámicas de autoconocimiento y de interacción con nuevas personas es el valor positivo de su participación en el programa. Más que el contenido impartido, se valora más la relación consigo mismo y los demás durante dinámicas de motivación guiadas.

La opinión de los aspectos a mejorar se observa la continuación de los entrenamientos para sentirse con una mayor comprensión de los conceptos y de cómo multiplicar los conceptos en su rol de promotores de cultura de paz. En la implementación del programa, se espera la formación de un grupo de 10 a 12 jóvenes quienes reciben 5 charlas en base los temas abordados con ellos en la capacitación y reforzamiento. En un menor porcentaje, se observan otros temas similares remiten a la oportunidad de mejorar en el programa el nivel de seguimiento y a dedicar mayor tiempo en el análisis de los contenidos durante la capacitación. Contar con ejercicios modulados de cómo ser multiplicadores, como impartir los temas, como dirigirse a un público, cuales conceptos comunicar, pueden ser algunas medidas sugeridas para atender este aspecto.



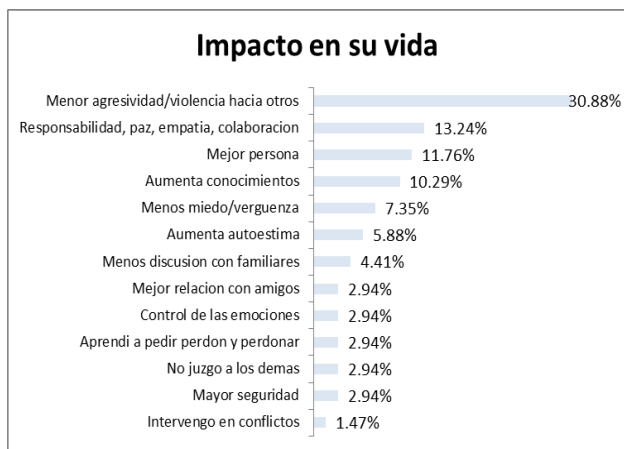
El intercambio con otros grupos de mediadores se propone mantener más continuo y en contacto con grupos de otras provincias. Esto puede deberse a que la primera capacitación se realiza con jóvenes de las 3 provincias y se entablan relaciones que se esperan poder continuar.

Común para las tres zonas también fue la mención de la puntualidad como aspecto a mejorar, indicando la puntualidad como un valor al que los mediadores prestan atención y esperan de quien les acompaña, en este caso, de los técnicos sociales de la institución.

Percibirse menos agresivo ha sido el aspecto de mayor frecuencia entre los jóvenes. La reducción de expresiones agresivas está relacionada con un mejor control de las emociones. Todos los aspectos valorados de impacto en la vida propia se asocian a nuevas formas de relacionamiento con su entorno y de autoestima.

Los mediadores consideran que el programa ha generado que sus grupos de beneficiarios tengan cambios de comportamiento. Se observó que muy pocos hacían referencia a comportamientos específicos que han cambiado en sus pares, más bien a una expectativa generalizada de que si ellos –los mediadores- cambiaron, también los otros pueden y se espera que cambien.

La reducción de conflictos en la comunidad tampoco fue ejemplificada durante los grupos focales, pudiendo indicar que hay desconocimiento de los logros del grupo y durante la entrevista grupal se han comunicado las expectativas y objetivos esperados a lograr con la multiplicación de conocimientos.



### *El programa visto por los mediadores*

Para este acápite, mantendremos los cuatro aspectos anteriores como el análisis central y agregaremos algunos aspectos de interés para IDDI en torno a aspectos a considerar en el desarrollo del programa. Se analizarán los grupos de mediadores por provincia, para comprender la implementación en las distintas áreas.

Puerto Plata (n=12): A los ojos de los mediadores de esta zona, las estrategias de capacitación y reforzamiento no son suficientes para sentirse preparados a presentar temas y ser formadores de otros grupos. Es un inicio, pero a través del seguimiento presencial y del acompañamiento paso a paso se puede obtener mayor seguridad y mejor abordaje de los grupos de beneficiarios. Los reforzamientos se conciben como un seguimiento en su camino hacia ser multiplicadores, sin embargo, se percibe una necesidad de mayor preparación hacia la responsabilidad de un nuevo grupo a formar. Otro aspecto que resalta es la necesidad de sentirse preparados para iniciar mediación.

*“Yo entiendo que nos deben dar más seguimiento, porque dieron talleres de reforzamiento, sí, no se puede decir que no, pero luego de eso nos han vuelto a dar seguimiento”, “... deben prepararnos más”*

*“Deben darse más temas relacionados con la mediación”.*

La puntualidad en los compromisos pautados con el grupo y el mantener las fechas pautadas, son aspectos que les preocupa para los mediadores en su zona. Pudiera entenderse que la puntualidad da un carácter de importancia y formalidad hacia el programa. Se puede observar que el mediador ve a través de la puntualidad, el nivel de compromiso de su técnico social a cargo. Al mismo tiempo, se percibe que la puntualidad está relacionada al nivel de respuesta en el momento adecuado que requiere el joven mediador para consultar o preguntar a su técnico social. Esta práctica pudiera impactar en la coherencia y comportamiento de los mediadores con sus grupos de beneficiarios así como en el compromiso con el programa y sus requisitos.

*“También deben cumplir con la hora y el día de la charla, que si dicen tal día y tal hora, que la hagan ese día y a esa hora, porque la cambian mucho”.*

Los cambios percibidos en el propio comportamiento se concentran en la mejora de la expresión de las emociones. Expresiones como *“ya ahora me controlo más”, “ya uno piensa las cosas antes de actuar”*

indican que impacto de este programa ha radicado en su manera de reaccionar ante su entorno. Se menciona una reducción de las expresiones agresivas hacia su medio “*ya no peleo tanto como antes*”, y una reflexión previa antes de actuar.

Las experiencias de los mediadores jugando su rol se concentran en dos actividades principales: charlas a su grupo de beneficiarios con los temas aprendidos en las capacitaciones y hacer mediación informal ante situaciones en que sienten pueden manejar mayormente relacionadas a su grupo de pares. La mediación informal se da en un ambiente natural y cotidiano de su barrio o escuela, en que el mediador cree que puede aportar a través del dialogo y mediando entre dos partes. En estos casos, la mediación se da sin haberla solicitado por las partes interesadas, sino, se da ante la oportunidad de evitar un conflicto que percibe el mediador.

*“Una vez jugando en la cancha hubo dos que querían entrar a jugar al mismo tiempo y eran de diferentes equipos, entonces no se ponían de acuerdo, yo medié entre ellos, hablé con ellos...”*

Bonao (n=8): Los mediadores de esta zona expresaron varios aspectos positivos del programa, tanto para ellos como para los beneficiarios. Indicaron cómo las charlas a jóvenes de su comunidad contribuyeron a cambios positivos en el comportamiento de éstos en sus hogares, con sus familiares y amigos: “Los ayudó a alejarse de la calle y ser mejores en la casa con su familia y amigos.”, “...hay muchos muchachos que ayudan en su casa, que antes no lo hacían” y “...tienen más respeto a sus papás”.

Expresaron también los aspectos en los que el programa los ayudó a mejorar, tanto en la forma de relacionarse en su comunidad y con sus familiares y amigos, así como su desarrollo personal. En cuanto a su forma de relacionarse con los y las demás, indicaron que el programa contribuyó a reducir sus reacciones agresivas y experimentan cambios en su actitud. Se observa que las reacciones agresivas son mencionadas por los jóvenes, mientras que las expresiones de cambio en las mujeres se relacionan con chismes y peleas entre ellas, mas no se narran cambios hacia las relaciones con sus familiares. El comentario de una de las mediadoras refiere a un cambio de percepción importante que influye en el cambio de actitudes; “cada vez que yo veo una discusión yo na’ más pienso en mediadores”. Las dinámicas durante las capacitaciones que refieren a análisis de situaciones de conflicto e identificar los conflictos, surgen en la memoria de la mediadora ante situaciones reales en su cotidianidad. Esta práctica demuestra haber impactado en el cambio de percepción ya que asocia las situaciones de su cotidianidad con lo visto durante las capacitaciones.

*“Yo peleaba mucho. Dejé de pelear. Me comportaba malísimo con mi madre, me llevaba mal y ya me porto mejor.”*

*“Me cambió la actitud. Me ayudó a ser mejor persona y menos violento.”*

*“Nosotras antes éramos como chismosas, peleamos demasiado entre las muchachas. Entonces nosotras como que ya cambiamos eso y no discutimos. Cada vez que yo veo discusión yo na’ más pienso en mediadores.”*

Este grupo hizo hincapié en que el programa también ayudó en el desarrollo de empatía, perdón y autoconocimiento, que les ha permitido sentirse en mayor armonía:

*“He aprendido a ponerme en lugar de las otras personas, a pedir perdón y a perdonar.”*

*“He aprendido a formarme como persona y a encontrar paz en mí mismo.”*

*“Me ha enseñado a respetar, enseñar y tener responsabilidad.”*

*“He aprendido como dar una charla y perder el miedo escénico.”*

Percibieron una mejor comprensión de sí mismos y cambios positivos en las formas de relacionarse con su entorno, y cómo estos cambios positivos han sido reconocidos y observados por sus familiares: “Cuando llegué a mi casa el día de la capacitación, mi madre y padre me abrazaron, porque di un cambio muy grande.”

Sus expresiones pueden indicar que la capacitación como mediadores influyó en ellos más allá de su rol de mediadores, sino también en su desarrollo personal. No sólo contribuyen a mejorar las relaciones entre sus pares y de ellos con sus pares, sino que también, aprendieron valores positivos como la responsabilidad, y nuevas capacidades como enseñar, hablar en público y tener más confianza en sí mismos.

Santo Domingo (n=18): En esta zona, los mediadores indicaron que se enteraron del programa por medio de la psicóloga, profesor de la escuela, el promotor o un amigo de la escuela, indicando así que la captación en la zona estuvo mayormente dada en la escuela. Expresaron que sus motivaciones principales para integrarse al programa estuvieron relacionadas a su previa participación en otros programas como el proyecto de desastre y gestión de riesgo de IDDI; que anteriormente fueron multiplicadores y que fuera un proyecto de jóvenes, trabajando con otros jóvenes y con los problemas en la comunidad, sugiriendo que el interés en el programa se ha dado en jóvenes ya enlazados a la organización y con previo conocimiento del tipo de trabajo voluntario a realizar.

En cuanto al programa, indicaron aspectos positivos como que son tratados con respeto y apoyados, que se comprenden los problemas de los jóvenes y que les gustan los lugares a donde los llevan. Además, consideran que las capacitaciones y el programa de trabajo fueron informativos e importantes para el cambio. Aun así, consideran necesario más capacitación y más tiempo para reflexionar en grupo, sobre los temas tratados. Una de las participantes indicó la importancia de hacer mayor conexión entre lo teórico y lo práctico: *“Trabajar con la coherencia entre la práctica y lo que se habla. Me impacta ver que cuando se acababa de dar las charlas y mis compañeros parecían entenderlo, empezaban a jugar de manos.”* Tal como la cita sugiere, el trabajo y seguimiento para los cambios de comportamiento en mediadores es de importancia para lograr la credibilidad como promotores de cultura de paz y mantener la coherencia de la promoción de cultura de paz; una promoción más práctica que teórica.

El reforzamiento de los conceptos aprendidos, así como continuar desarrollando habilidades para manejar mejor los temas y las situaciones con los beneficiarios, son concebidos como indispensables para mejorar como multiplicadores. Expresaron la necesidad de aprender más herramientas para enseñar y trabajar con los grupos. Una participante indicó su desconocimiento de cómo despertar la curiosidad, lograr la captación, habilidades de comunicación y mantener la atención de los jóvenes: *“Cómo generar interés? A veces no sé qué hacer con los jóvenes para que se interesen.”* Otra joven indicó que: *“Me impactó que en la charla la gente no entendiera lo que decía; seguir trabajando en habilidades de trabajo como multiplicadores.”*

Los mediadores de esta zona reconocen que el programa ha generado cambios en su comportamiento relacionados a la expresión y control de sus emociones. Las expresiones de agresividad han sido reducidas y sustituidas en técnicas de negociación y escucha aprendidas durante la capacitación. El programa les ha enseñado cómo aplicar esas técnicas a su vida cotidiana a través de los ejercicios y dinámicas durante los talleres. Indicaron que: *“No discuto como antes, evito problemas y trato de ayudar”, “Controlar mis emociones”, “... No peleo tanto con mi hermana, lo negocio”.*

Además de reducir y cambiar las actitudes agresivas, de igual forma ha reducido la conducta violenta, por ejemplo, cita una de las mediadoras *“Antes discutía por todo y cuando me alteraba, le daba al que me molestara. Después del proyecto, soy más pacífica.”* Sus expresiones reflejan que el programa impactó en su forma de reaccionar en su entorno y relacionarse con los y las demás, mostrando mayor control sobre sus emociones. La reducción que expresan de sus actitudes y acciones agresivas puede contribuir, en sus comunidades, a la promoción de una cultura de paz entre sus pares y a que una cultura violenta generalizada cuente con menos aliados.

Indicaron además, cómo el programa contribuyó a desarrollar liderazgo como parte del rol de ser mediador. El liderazgo en este grupo está asociado a tener una imagen pública de reconocimiento positivo



por la comunidad o escuela. La acción de impartir charlas y trabajar con grupos es considerada como una acción de liderazgo, en que se requiere mayor exposición pública y responsabilidad. Por ende, las cualidades de ser amigable y socializar más han sido cambios percibidos por los jóvenes ante el reto de jugar este rol.

*“Mi mayor aprendizaje es cómo yo me paro a hablar delante de los demás, porque antes me daba vergüenza.”*

*“Antes no era tan amigable, de todo me enojaba, casi no hablaba y ahora hablo un poco más.”*

*“Mi mayor aprendizaje ha sido demostrarme a mí mismo que puedo ser un líder en la escuela y comunidad.”*

*“... me ha enseñado a cómo tratar a los demás y mis derechos.”*

Así como expresaron su percepción sobre cambios en ellos mismos, también indicaron algunos cambios en los beneficiarios relacionados a lo que han observado durante su interacción con ellos, que se refiere a lo que observan durante la charla y lo que observan como habitantes del mismo barrio:

1. Mejora nivel de atención e interés: Con los grupos de beneficiarios, algunos mediadores indicaron que prestan mayor atención a las charlas y actividades *“A lo primero todo era un juego para ellos, pero ahora ellos lo cogen más en serio”*.
2. Comportamiento en espacios públicos: *“Se alejan de las calles, están más tranquilo”* indica que pudiera estarse viendo a los grupos de beneficiarios en menos actividades en la comunidad. La calle para estos hace referencia a un comportamiento no deseado y peligroso para ellos mismos. Estar más tranquilos señala un comportamiento más hogareño.

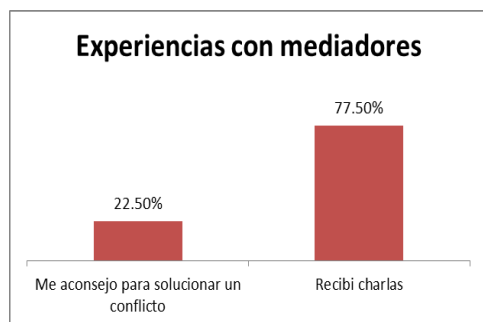
No se hace mención a la mejora del grupo de jóvenes con relación a la familia y sus amigos.

#### *Grupo de beneficiarios*

Para el presente análisis nos concentramos en cuatro aspectos importantes de la experiencia como beneficiario de un mediador, para una mejor comprensión de los momentos de impacto en la vida del joven durante su participación en el programa. El análisis se realiza en base a los resultados de los grupos focales en las 3 provincias:

1. Experiencias de intervención con mediadores
2. Aspectos positivos del programa
3. Aspectos a mejorar
4. Cambios (en actitudes y comportamientos) que han experimentado en su vida.

El “grupo de beneficiarios” según definen los jóvenes, es el grupo de pares que los mediadores captan y motivan a participar de 5 charlas que promueven la cultura de paz. Los grupos de beneficiarios pueden ser hombres o mujeres entre 15 a 24 años que viven en la misma comunidad o acuden a la misma escuela que el mediador.



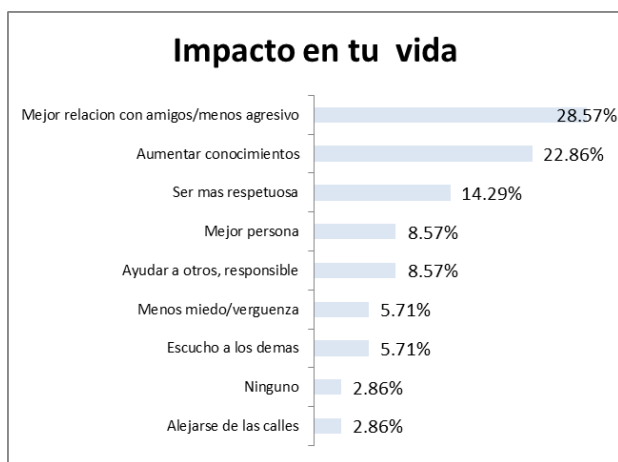
Impartir charlas sobre cultura de paz e intervenir para evitar mayores conflictos, son las experiencias en que los beneficiarios identifican mayor intervención de los mediadores.

Los grupos de beneficiarios identifican en el mediador un multiplicador de salud que también promueve temas de salud sexual y reproductiva en sus capacitaciones, que puede atribuirse a que algunos mediadores ya han tenido experiencia en otros programas y aprovechan el espacio para complementar

con otros temas. El programa Alerta Joven contempla la integralidad de servicios y formación a sus participantes, por lo que esta es una posibilidad de manejo de varios temas para un mismo grupo a través de un mismo multiplicador.

Para los grupos de beneficiarios obtener nuevos conocimientos es el aspecto más valorado (28.6%). Mencionan que el entrenamiento les ha ayudado a comunicarse mejor con su entorno, a través del respeto a los demás y a sí mismo (14.3%).

El 50% de los beneficiarios opina que el programa no requiere ningún cambio. El 16.7% identifica una oportunidad de mejora en la mediación directa con otros participantes, señalando que se requiere mejorar las habilidades para mediar casos directamente.



El cambio que perciben en su vida se relaciona con el trato hacia los demás a través de comportamientos observables como: “mayor calidez”, “socializa con amigos y familia”, “más cooperativo” y cambios de actitudes internas como: “decir menos malas palabras” y “escucha”.

Ambos aspectos reflejan que han experimentado cambios hacia “como ven la vida”, luego de la sensibilización y dinámicas dadas en las charlas.

### *El programa visto por los beneficiarios*

**Puerto Plata<sup>1</sup> (n=11):** Para esta provincia se observó que los beneficiarios fusionan el rol de mediador y multiplicador de salud, sobre todo con los temas que imparten. No hay una distinción específica para los temas del mediador distintos a los del programa de salud sexual. Algunos hablaban sobre los temas de sexualidad, ITS y VIH/SIDA como parte de las charlas que imparten los mediadores, como las siguientes citas expresan:

*“ellos dan charlas, hablan de temas importantes como los Derechos Humanos, sobre sexualidad, las enfermedades sexuales”*

*“Nos han hablado de cultura de paz, a no ser violentos”*

*“Nos hablan de cómo usar el condón”*

Algunos hacen mención de temas genéricos para referirse al abordaje de los mediadores, sin especificar temas relacionados a ninguno de los programas “aprendemos mucho con los mediadores”, “nos hablan de muchas cosas para que nos alejemos de los vicios”.

**Bonao (n=10):** Los beneficiarios de esta zona expresaron varias situaciones en las cuales algún mediador contribuyó a solucionar un problema, facilitando un espacio de comunicación abierta y de comprensión, y ayudando a reflexionar sobre la situación, las consecuencias y las posibles soluciones. Con las siguientes citas se confirma que el rol del mediador para la zona ha sido en la realización de charlas y en la mediación informal. Utilizaremos este término para referirnos a la mediación que es realizada por el mediador bajo su propio criterio, sin solicitud de las partes involucradas y en espacios informales de la

<sup>1</sup> Las notas y grabaciones tomadas en Puerto Plata no pudieron ser recuperadas por completo, ya que por fallos técnicos se perdió información del grupo focal de beneficiarios para la provincial Puerto Plata.

comunidad (cancha, calle, escuela). Los beneficiarios han valorado este tipo de servicio del programa y por esto han reflejado como aspectos a mejorar que los mediadores tengan mayores habilidades de mediación.

El mediador también es visto por los beneficiarios como consejero, alguien que escucha, ayuda a crear conciencia de la situación y guía a los involucrados hacia la solución del conflicto.

*“Yo no hablaba con mi prima y mi mediadora nos juntó y nos ayudó a superar el problema.”*

*“Yo estaba peleada con una amiga y esa mediadora me hablo y me dijo las causas que eso nos podía traer y así nos pudimos entender.”*

*“... Yo le conté (al mediador) lo que me pasaba y él conversó conmigo y me desahogué con él. Me hizo darme cuenta que lo que estaba pensando, no era la forma correcta de resolver mi problema. Me ayudó a reflexionar.”*

Se muestra cierta confianza y apertura de los beneficiarios hacia los mediadores al aceptarles para solucionar conflictos con sus pares. Esto puede mostrar un alcance indirecto del programa en sus comunidades. Le llamamos indirecto pues el programa no fue diseñado para realizar mediación directa de casos, sin embargo, fue un alcance logrado.

Expresaron otras contribuciones positivas del programa en sus vidas relacionadas a las charlas, ya que éstas les permitieron aprender a relacionarse de manera más asertiva, tanto con sus amigos, como con sus familiares.

*“Me ha ayudado a poder hablar con mis amigas, a convivir con mi familia y a aprender con las charlas.*

*Ya no tengo miedo de hacerlo (relacionarme) con nadie. “*

*Ahora tengo más amigos y menos problemas.”*

*“No se puede decir que en todo, pero me llevo mejor con mis padres y hermanos, amigos, etc.”*

*“Ahora trato bien a los que me rodean.”*

En esta zona y desde la perspectiva de los beneficiarios, el programa ha causado un impacto positivo, ya que los mediadores han podido compartir sus aprendizajes con ellos en especial, sobre el diálogo y la comunicación efectiva, además de poder poner en práctica lo aprendido mediando en situaciones de conflicto que se presentaron y en las que los beneficiarios obtuvieron su intervención.

Santo Domingo (n=14): Para esta provincia, los beneficiarios se enteraron del programa a través de la escuela o porque son familiares; *“Lo conocí en la escuela, estaba dando una charla”, “Lo conocí en su casa porque estaba dando una charla”, “El mediador es un familiar mío y me invito a una charla”*. Al igual que en Bonaó, el mediador es asociado a multiplicador por el contenido que maneja en las charlas. El espacio con el mediador se presta para trabajar temas de salud sexual y reproductiva *“Me brindo aprendizaje de enfermedades y sobre la salud”*. El momento de dar las charlas es vital para la promoción del programa y lograr el interés de los jóvenes. Algunos de los beneficiarios expresan que conocieron el programa a través de una charla, a través de la invitación a una actividad como esta. La captación de jóvenes para las charlas puede que no solo se haya dado como pre-requisito antes de las charlas, si no durante el desarrollo del programa de charlas.

Además de las charlas, el mediador también realiza mediación informal sea interviniendo por interés propio o por que lo hayan solicitado las personas interesadas. Esta mediación se da con pares, vecinos y familiares, fungiendo como consejeros, promoviendo el dialogo y guiando para lograr un acuerdo.

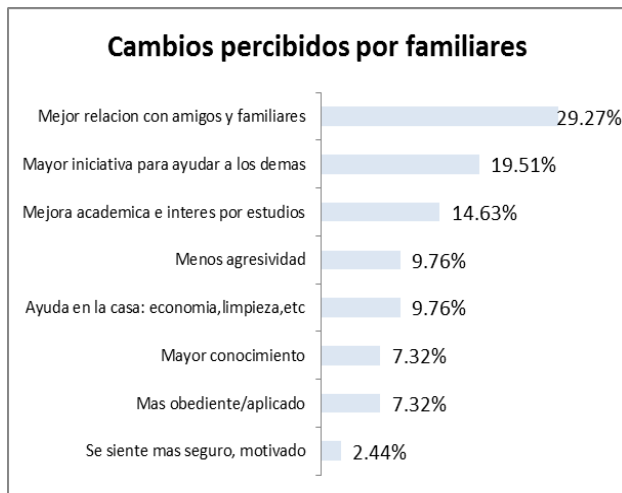
*“El mediador que me toco intervino en un conflicto personal; hablo con los jóvenes del barrio y les dijo que entre los de la comunidad no debe haber conflictos”*.

*“Lo he visto actuar en nosotros, sus amigos. Él ha intercedido y ha aportado para llegar a un acuerdo”*.

*“Ella es mi hermana. En la casa me da charlas y cuando nos incomodamos, ella me ha hablado que la violencia no es la mejor solución, que podemos resolverlo hablando”*.

Los cambios que han percibido en su comportamiento se refieren a su relación con sus amigos y vecinos y se refleja al asumir actitudes que mejoran sus habilidades de comunicación y relacionarse con más personas, como “he aprendido a escuchar y no ignorar a las personas cuando me hablan”, “tengo más amigos y digo menos palabras”, “yo siempre buscaba ganar, pero ahora siempre tratare de buscar una solución en la que ganen los dos”.

### *Padres, madres y familiares de jóvenes mediadores*



Para el presente análisis nos concentramos en identificar el conocimiento del programa y los cambios que han observado los familiares en los mediadores. El análisis se realiza en base a los resultados de los grupos focales en las 3 provincias.

Para la mayor parte de los padres y familiares, el programa de mediadores se fusiona con los otros programas ofrecidos por el proyecto: capacitación técnica o prevención de VIH son los mencionados. Para estos, el logro de los jóvenes está asociado a recibir estos diversos programas, sin atribuir este logro al programa de mediación específicamente.

Algunos de ellos si refieren conocer el programa por los permisos de salida a Villa Matata a recibir

las capacitaciones. Sin embargo, estos se perciben como servicios ofrecidos por el proyecto para sus hijos e hijas. Los hijos e hijas se perciben como beneficiarios por los padres.

Los cambios observados en el hogar refieren a que ambos sexos ayudan a las tareas domésticas o de mantenimiento de los artículos del hogar. Otros aspectos confirman el cambio de los mediadores en términos de relacionamiento con su entorno “comparte más con la familia”, “menos pelea”, “más fácil relacionarse dentro del hogar”, son algunas de las opiniones que merece un comportamiento más amigable y de apertura. Se reconocen las relaciones menos agresivas con sus pares y amigos y un cambio en su círculo íntimo, que pudo verse influenciado por la socialización con otros jóvenes durante el entrenamiento del programa.

### *El programa visto desde los familiares*

Puerto Plata (n=5): Para la zona se identifica una relación cercana entre mediadores y multiplicadores, aunque se perciben como programas con funciones distintas. Al inicio de la implementación de la estrategia, los mediadores y multiplicadores de salud trabajaban en conjunto visitando las casas e impartiendo las charlas. Uno de los familiares menciona que ha observado el trabajo en conjunto de ambas redes y refiere que ha funcionado para que la juventud se integre a otras actividades recreativas “a los mediadores les encanta andar con los multiplicadores y promotoras, dando charlas de ITS, o sea que el programa les ha dado la oportunidad de que ellos puedan salir adelante”.

Las esquinas o la calle, para los padres representan un espacio público de peligro o de conductas indebidas relacionadas a adicciones. Es por esto que valoran el programa como una alternativa a “la esquina”, pues los agrupa con una intención de mejora clara y con actividades en que imparten conocimientos y recreación. “Habían muchos jóvenes que no salen de las esquinas, en vicios, haciendo cosas indebidas, ya en nuestra comunidad no se ve eso, se ve un joven jugando basquetbol o un multiplicador dando una charla”.

Con respecto al conocimiento del programa, una de las madres refirió poco contacto con los encargados del programa y que el conocimiento que tiene de este se debe a “mi hija trabaja aquí y mi nieto pertenece a los mediadores, lo poquito que sé de USAID y Alerta Joven es a través de ellos”. Identifica que no existen reuniones en que se trate el tema de mediadores “para ser te sincera, yo por primera vez participo de una reunión donde se trate el tema de mediadores”.

Los familiares reconocen en los mediadores una medida para reducir comportamientos violentos y delimitan el programa a una intervención preventiva y de atención directa a casos ya involucrados a conductas violentas “Así hay un caso de un niño como de 11 años que cortó a su hermanita y le dijo a la abuela que va a matar al hombre que mató a su papá, que lo va a acechar y que va a vengar la muerte de su papá. Un muchacho así si no encuentra alguien que lo ayude se atreve a hacerlo, necesita de los mediadores”. Puede notarse también cierta confusión en cuanto al rol de los mediadores que han sido capacitados, ya que hay situaciones violentas peligrosas, en las que no es su lugar intervenir o en las que se requiere de otros tipos de intervenciones, ya sean psicológicas o judiciales.

Entre los cambios observados por los familiares se identifica una actitud más calmada y reflexiva de las reacciones propias así como de mayor colaboración y comunicación con los demás; cambios que han sido observados dentro del hogar y en relación a sus hermanos y amistades. Uno de los abuelos asistentes apunta que su nieto “después que está en el grupo de mediadores él aprendió a controlarse... ahora él utiliza ese carácter que tiene para ayudar a otras personas”.

Un mayor comunicación, timidez superada y relación cercana con sus hermanos ha sido otro cambio identificado por una de las madres asistentes “En el mío ha habido muchos cambios, porque él era un niño muy cerrado en sí mismo y casi no hablaba, a pesar de que tiene sus hermanos ellos siempre lo comentaban, pero él simplemente escuchaba pero después que está en el programa es más amoroso con su hermana”. Una de las hermanas refiere “que el programa ha hecho milagros en el –su hermano-, porque habla y comparte más con ella”.

Bonao (n=5): En esta provincia se conoce el programa por las capacitaciones intensivas y retiros que ofrecen fuera de la ciudad, así como por referencia de los jóvenes en el compartir con sus familias “Conozco de su trabajo que da charla y que da talleres, que van a villas Matata”. Las actividades de charlas y talleres son reconocidas como parte de su rol como mediadores

Los padres y familiares hablan de dos tipos de cambios que han observado y atribuyen esto a las funciones que el programa ha tenido en ellos:

1. Cambios en actitudes y comportamientos agresivos: El comportamiento en la casa implica un mayor respeto ante los padres “obediente”, “aplicado”, “atenta”; colaborativo “me ayuda en la economía de la casa”. Todos estos valores asociados a lo esperado por los padres como comportamientos positivos y respetuosos.
2. Promoción de paz como prevención de violencia: La participación en el programa se percibe como una alternativa al comportamiento agresivo y para algunos padres juega un rol preventivo en las adicciones, delincuencia y ociosidad “enseña a los jóvenes a no caer en los vicios o en baba”, “aprendió a no ser agresivo, a no ser delincuente”.
3. Autoestima: Los padres refieren otras actitudes relacionadas a un mayor nivel de respeto y estima a sí mismo “se siente más seguro, realizado y motivado” y “ha cambiado su manera de ser y de pensar”.

Algunos padres reportan que a ciertos mediadores el programa nos les ha aportado nada pues no han observado mejora académica en la escuela y los observan con comportamientos de irrespeto.

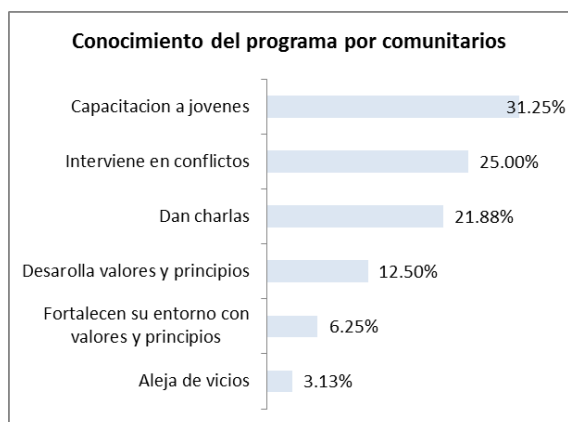
Santo Domingo (n=8): Para los padres y familiares de esta zona, los cambios refieren actitudes de colaboración en el hogar “Ahora ayuda en la casa. Ha mejorado su disciplina”, un nuevo círculo de amistades “Ahora está ligada con niños sanos”, ayuda a más personas “ha ayudado a jóvenes a salir

adelante” y reacciones agresivas menos frecuentes “antes peleaba mucho, de una vez, le desarrollo la paciencia”.

Una de las madres refiere que uno de los cambios ha sido el lugar en que se reúne con sus amigos. Antes era “la esquina” y ahora “van sus amigos a la casa y la buscan para hacerle preguntas”.

### *Líderes y representantes comunitarios*

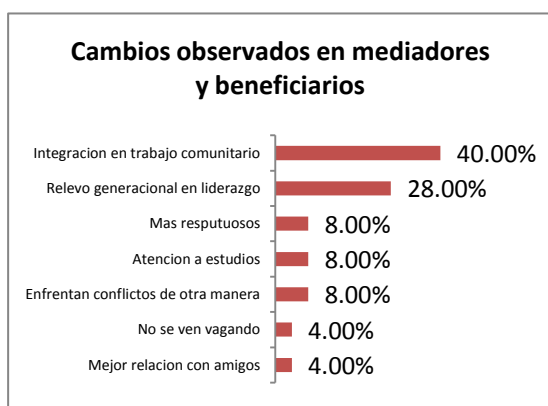
En este análisis nos concentramos en identificar el conocimiento sobre el programa, cual colaboración han tenido hacia el programa y los cambios que han observado los líderes en los mediadores. El análisis se realiza en base a los resultados de los grupos focales en las 3 provincias.



Según el grupo focal entienden que el programa está dirigido a la reducción de conflictos entre jóvenes. Los comunitarios reconocen al mediador como un nivel de intervención entre pares, mas no en conflictos relacionados con los vecinos, adultos o niñez. La mayor parte de los líderes definen el programa como un espacio para jóvenes líderes y un programa en que se ofrecen charlas de diferentes temas.

La colaboración institucional se concentra en la referencia de jóvenes para ser capacitados.

Parte del proceso de implementación consiste en que los líderes comunitarios y representantes de instituciones comunitarias identifiquen jóvenes que puedan cumplir con el perfil de mediador. Estos casos identificados se refieren a IDDI e inician un proceso de inducción y entrevistas antes de iniciar el programa de formación. Algunos líderes señalan que asisten a las actividades, ayudan con la convocatoria y han prestado locales para la realización de las actividades. Se muestra flexibilidad hacia apoyar el programa y cierto involucramiento con los mediadores, sin embargo, este se centra en el proceso de captación. Con la apertura mostrada por estos y la red de mediadores enfocada en acciones de promoción de paz y reducción de cultura violenta, el programa presenta una oportunidad valiosa de expansión, diversificación y unidad comunitaria contra la violencia, motivada desde la juventud.



Integración al trabajo comunitario y posibilidad de relevo son funciones relacionadas al liderazgo que han observado en los mediadores. Así también, actitudes más respetuosas y capacidades para enfrentar los conflictos son los cambios que han percibido los comunitarios en el comportamiento de los mediadores. Estos cambios se asumen como positivos pues reconocen en la juventud una oportunidad de mejora y de apoyo para la comunidad, siendo esta una población que usualmente se relaciona a “estar en la calle” o “las esquinas”.

### *El programa visto por los comunitarios*

Puerto Plata (n=6): En esta provincia el programa de mediadores es asociado con el programa de prevención en salud sexual. Aunque se reconoce que en definición el programa de mediadores, las

actividades a las que refieren los comunitarios incluyen temas de ambos programas. Este manejo de diversos temas no se percibe como conflictivo para los comunitarios, pues ven en esta práctica un beneficio para los jóvenes tanto por el contenido manejado como por las dinámicas y relaciones que se establecen entre los grupos de beneficiarios y los mediadores.

*“Yo he participado también y se ha hablado mucho sobre VIH y el embarazo prematuro y entiendo que ese tipo de conversaciones ha sido muy fructífero”*

*“... cuando termina la charla no termina aburrida, sino que como en una hermandad y alegría donde sí se ve que están recibiendo un buen beneficio”*

Según los comunitarios, su involucramiento en el programa se concentra en el momento de captación de jóvenes, promoción de las actividades y sostenibilidad en el desarrollo de los programas.

1. *Motivación a jóvenes para participar*: Los líderes comunitarios se hacen eco de la promoción a los jóvenes para que participen de las actividades que convoca el IDDI, no solo del programa en cuestión, sino de otros beneficios. Esto indica la relación estrecha con los comunitarios de la zona y la confianza en la institución para el trabajo con jóvenes. La cita siguiente sustenta esta responsabilidad asumida: “Debemos ayudar a los jóvenes a integrarlos a que asistan a todas las actividades que convoca el IDDI, no solo en actividades deportivas sino a talleres, y los jóvenes le están prestando atención al llamado...”.
2. *Convocatoria a jóvenes para ser beneficiarios*: La captación de grupos de beneficiarios es otra función importante de los comunitarios, ya que complementa los esfuerzos hechos por los mediadores ante el reto de socializar los conocimientos con otros grupos, como lo expresa uno de los líderes comunitarios: “nosotros trabajamos con jóvenes y reunimos los grupos para que los mediadores que están dando las charlas los involucre, porque la idea es que ellos sean multiplicadores”. El interés detrás de la convocatoria es contar con más jóvenes que en un futuro puedan ser multiplicadores, entendiendo este rol como importante para el desarrollo de liderazgos. Para los comunitarios, desarrollar nuevos líderes es un aporte a mediano plazo para el bienestar común, así indica la cita “cuando ellos ven que un joven de ellos mismos puede dar una charla y explicar un tema sobre la violencia intrafamiliar, la autoestima, y ven que lo puede hacer bien, entonces los otros jóvenes se motivan a también hacer eso”. El impacto más importante de este apoyo en convocatoria es el efecto de ser ejemplo que puede dar el mediador. Así se reconoce la estrategia de pares como necesaria para la creación de relevos en liderazgos.
3. *El apoyo continuo de líderes permite que el programa se mantenga*: Contar con el apoyo de líderes comunitarios permite la sostenibilidad del programa, ya que esa red de apoyo sustenta la realización de los programas en los sentidos mencionados, es un recurso que ofrece permanencia y comunicación continua con las personas involucradas en la comunidad “...ahí nosotros como líderes comunitarios ofrecemos apoyo para que el programa se mantenga”.

Los comunitarios comparten la opinión de cambios observados en los mediadores, relacionados a:

1. *Rol de liderazgo en acciones comunitarias*: El tomar la iniciativa y la realización de las actividades como charlas y talleres, que involucran una acción pública y de convocatoria, es un cambio que han observado los comunitarios. Uno de ellos cita: “... y cuando tú los ves dando las charlas te das cuenta que pueden cambiar”. La posibilidad del relevo de los liderazgos comunitarios es un atractivo del programa y pone a los jóvenes en una posición de iguales en esos términos de ser líderes “por eso me ha gustado el programa, a veces nos sentamos ellos y nosotros”. Es una posibilidad de apertura y participación juvenil ante las estructuras comunitarias y de resaltar del resto del grupo, como lo expresó una de las asistentes “la sociedad no los ve como una oveja más sino que pueden aportar a la sociedad”.

2. *Integración a agrupaciones comunitarias*: Se identifica que los mediadores y sus grupos de beneficiarios han iniciado a integrarse en grupos deportivos, sociales y religiosos de la comunidad, lo cual es un comportamiento que según los comunitarios, no habían percibido antes. “Hemos podido ver cómo los jóvenes se están integrando a clubes, a las iglesias, a los deportes, cosa que no se veía...”.
3. *De un comportamiento intranquilo a uno calmado*: Los comunitarios reconocen que algunos de los mediadores antes de trabajar con el programa, eran intranquilos, comportamiento que observan menos frecuente al momento de hacer el estudio “porque la verdad que daban mucha carpeta, se ha entendido que han mejorado muchísimo”.
4. *Respeto hacia adultos*: “... y yo veo que esos jóvenes tienen otra forma, otro estilo” decía uno de los comunitarios, para indicar que el relacionamiento de estos jóvenes ha cambiado, que percibe en ellos actitudes y comportamientos diferentes. Uno de estos cambios es que perciben un relacionamiento con mayor respeto hacia los demás “He podido ver que hay mucho respeto, porque antes aquí había jóvenes que le faltaban el respeto a cualquiera”.

Bonao (n=3): En la provincia el programa se define como espacio de “capacitación para alejarlos de los vicios y las drogas” que involucra distintos temas a través de charlas “les dan charlas contra enfermedades, cursos técnicos, de violencia intrafamiliar”, además realizan como parte del programa “censos y talleres”. Al hablar de programa mediadores los comunitarios entienden que se refiere al programa Alerta Joven, sin establecer distinción por los nombres del programa.

El rol de apoyo de los líderes de la zona se enfoca a la “organización de los encuentros e invitamos jóvenes”. Los cambios observados se refieren una actitud más colaborativa, mayor socialización con amigos y menos conductas agresivas. Identifican que los mediadores y sus grupos de beneficiarios tienen menos interacción en “la esquina” que está asociada a comportamientos indebidos como ocio, no trabajo y adicciones.

*“Se relacionan más con sus amigos, son más colaboradores. Ya no pelean, no se ven en grupitos fumando ni de vago”.*

Santo Domingo (n=2): Encontramos una mayor claridad sobre el objetivo del programa mediadores en particular para esta zona: “Mediador es el joven que da charlas a sus beneficiarios e intervienen conflictos en la comunidad. Dan charlas, talleres”, “Es un espacio para la solución de conflictos, sobre todo de jóvenes”. De acuerdo a los comunitarios, el programa tiene dos objetivos principales:

1. Ofrece charlas y talleres sobre conflictos
2. Interviene conflictos entre jóvenes

El involucramiento del líder comunitario es para referir jóvenes “para que participen en el adiestramiento”, motivación de grupos juveniles para ser beneficiarios “y además en preparar unos 20 jóvenes para el programa de charlas” y promoción de las actividades del programa, para lograr la integración de nuevos jóvenes.

Los cambios percibidos refieren a mayor aporte hacia la solución de problemas comunitarios “Se han compenetrado más en los problemas de la comunidad” y “tienen una nueva forma de enfrentar las situaciones de conflicto. Esa nueva forma expresa mayor madurez.”

### ***Sistematización de fases de implementación de formación a jóvenes mediadores***

Uno de los intereses de IDDI es conocer cómo se da la implementación en comparación con lo propuesto y sistematizar la implementación del programa luego de unos cambios realizados al diseño original. Previamente a este estudio, IDDI realizó una consultoría en 2013 para el diseño del programa. Esta



consultoría tuvo como producto un documento que abarco: el plan de capacitación, un protocolo de atención y sistemas de registro y dio como resultado un grupo de mediadores que se capacitaron bajo los lineamientos de la consultoría realizada. Durante esta sección del informe, estaremos describiendo los resultados de la consultoría realizada para contrastarlas con lo observado durante la implementación en 2014, que es el objeto de este estudio en base a una segunda cohorte de mediadores y beneficiarios.

De acuerdo a las entrevistas realizadas a los técnicos sociales por provincia, pudiéramos resumir la definición del programa y su proceso de implementación en cada provincia. El interés es conocer las técnicas y metodologías aplicadas por cada zona, con el fin de identificar si existe estandarización del programa en las tres zonas.

La planificación de las fases a implementar por provincias es similar en su conjunto, sin embargo, en algunos detalles del proceso de implementación se observan diferencias que pueden aportar a la definición de los criterios para el programa en conjunto. En el momento de identificación de los beneficiarios, Bonao aporta una definición del perfil buscado en los grupos de beneficiarios, mientras que Santo Domingo aporta los criterios tomados en cuenta para selección de mediadores.

En Santo Domingo la escuela es donde suelen impartirse las charlas, sea esto por ser los líderes quienes refieren desde la escuela o por las buenas relaciones con la institución. En las demás zonas los servicios del programa se ofrecen en locales comunitarios, sin predominancia de la escuela.

Del proceso de seguimiento y monitoreo, la experiencia de Bonao y Santo Domingo pueden fortalecer la práctica de seguimiento en Puerto Plata.

## **Fases de Implementación propuestos y desarrollados**

**Resumen de Programa Jóvenes Mediadores por provincia según técnicos sociales**

<b>Aspectos de programa</b>	<b>Puerto Plata Entrevista a Valentina Maggesi. 14 marzo 2014</b>	<b>Bonao Entrevista a Gregory Gomez (14 marzo 2014) y Delia (25 mayo 2014)</b>	<b>Santo Domingo Entrevista a Ana Pascual. 5 abril 2014</b>
Población objetivo	A jóvenes de la comunidad, dentro del rango de 11 a 24 años.	A jóvenes de la comunidad, dentro del rango de 11 a 24 años.	A jóvenes de la comunidad, dentro del rango de 11 a 24 años.
Identificación de beneficiarios	Los líderes comunitarios refieren jóvenes para la capacitación, según el perfil explicado en las reuniones.	Grupo de beneficiarios: Se identifican a través del diario vivir, jóvenes que ven con conductas de conflicto o no aceptadas socialmente. Aquellos jóvenes en riesgo de acuerdo a sus condiciones de vida y las cosas que hacen. Lo identifican y lo integran al proceso. Mediadores: O si los líderes comunitarios conocen el programa de mediación, puede referir a los mediadores para que los sensibilicen.	Se identifican por referencia comunitaria (beneficiarios de cursos, jóvenes de la escuela). Los criterios para referencia son: jóvenes con voluntad de multiplicar conocimientos, liderazgos en las escuelas, que sepan leer y escribir.
Servicios ofrecidos	Por el momento, el trabajo está enfocado a promoción de cultura de paz.	Promoción de cultura de paz para la prevención de violencia y conflicto. Son servicios educativos preventivos a través de talleres, charlas, visitas comunitarias y jornadas de promoción de cultura de paz	Ellos salen del taller con la orientación de dar charlas, visitas y talleres educativos. Les es más fácil montar porque ya tienen algunas experiencias para llevar temas dentro de la escuela. Deben buscar los beneficiarios en la comunidad y charlas dentro de la comunidad. En las charlas en las escuelas, se reportan como actividades dentro de la escuela.
Mediación institucional	No aplica por el momento, todavía no han mediado conflictos ni dado las charlas.  Del grupo anterior, han mediado con conflictos menores: conflictos en la escuela, con padres, entre vecinos	Los casos que requieren mediación serán referidos a otras unidades legales para la atención del caso.	Por el momento no se está realizando.
Seguimiento y monitoreo	Se da seguimiento con la elaboración de la planificación, visitas a las actividades. Los instrumentos de monitoreo son: lista de participantes, beneficiarios directos con encuesta y formulario de registro. En la inducción el último día se llena el formulario de registro y de inscripción.	Los técnicos sociales de IDDI se reúnen cada cierto tiempo para ver cómo van sus actividades. Los mediadores entregan un reporte de actividades y listados una vez al mes, pero en ocasiones el seguimiento es más cercano por grupos pequeños o individuales. Se dan reuniones mensuales con el equipo de mediadores para dar seguimiento a los servicios dados	La planificación del técnico y la del mediador: hay una hoja en que se planifican 4 actividades del mediador al mes (mediación de un caso, se hace las charlas). Se hacen reuniones de seguimiento (son mini talleres de reforzamiento para la ejecución de las actividades) de acuerdo al grupo. El

		y reforzar algún punto de la práctica IDDI cuenta con un formulario “de seguimiento a beneficiarios” junto con la encuesta registro salida y	técnico va a las charlas y supervisa esa parte. En la oficina se entregan los refrigerios para las actividades. Por
<b>Fases de Implementación por provincia según técnicos sociales</b>			
<b>Aspectos de programa</b>	<b>Puerto Plata</b> Entrevista a Valentina Maggesi. 14 marzo 2014	<b>Bonao</b> Entrevista a Gregory Gomez (14 marzo 2014) y Delia (25 mayo 2014)	<b>Santo Domingo</b> Entrevista a Ana Pascual. 5 abril 2014
			definidos son: bulling, cultura de paz, violencia y mediación de conflictos, y estigma y discriminación van como eje.
Lugares en que se presta el servicio	En el grupo anterior que ya ha mediado conflictos, se daba la mediación en el lugar del conflicto.	En los clubes, las casas de mediadores, escuelas, iglesias o centros comunitarios.	La escuela.
Referencia interna	Fueron referencias informales. En la reunión mensual cada uno contaba la experiencia de cual conflicto medio en su comunidad.	IDDI hace referimientos para recibir otros servicios sociales en el marco del proyecto. Las fiscalías como centro de referimiento es un plan futuro.	IDDI hace referimientos para recibir otros servicios
Salida o conclusión	Se entiende que el caso de pares se resuelve cuando se completan los temas de las charlas impartidas. Cuando estos terminan pueden abrir de nuevo un grupo con nuevos beneficiarios o pueden pasar a otro programa de AJ.	Se entiende que un caso o grupo ha terminado cuando recibe la jornada de charlas y talleres.	Todavía se están reflexionando sobre estos criterios de cuando finaliza el programa. Mientras tanto, siguen trabajando en promoción de cultura de paz, hacen mentoría a otros. La promoción de cultura de paz es continua y queda pendiente definir los criterios para decir “están listos para mediación”.

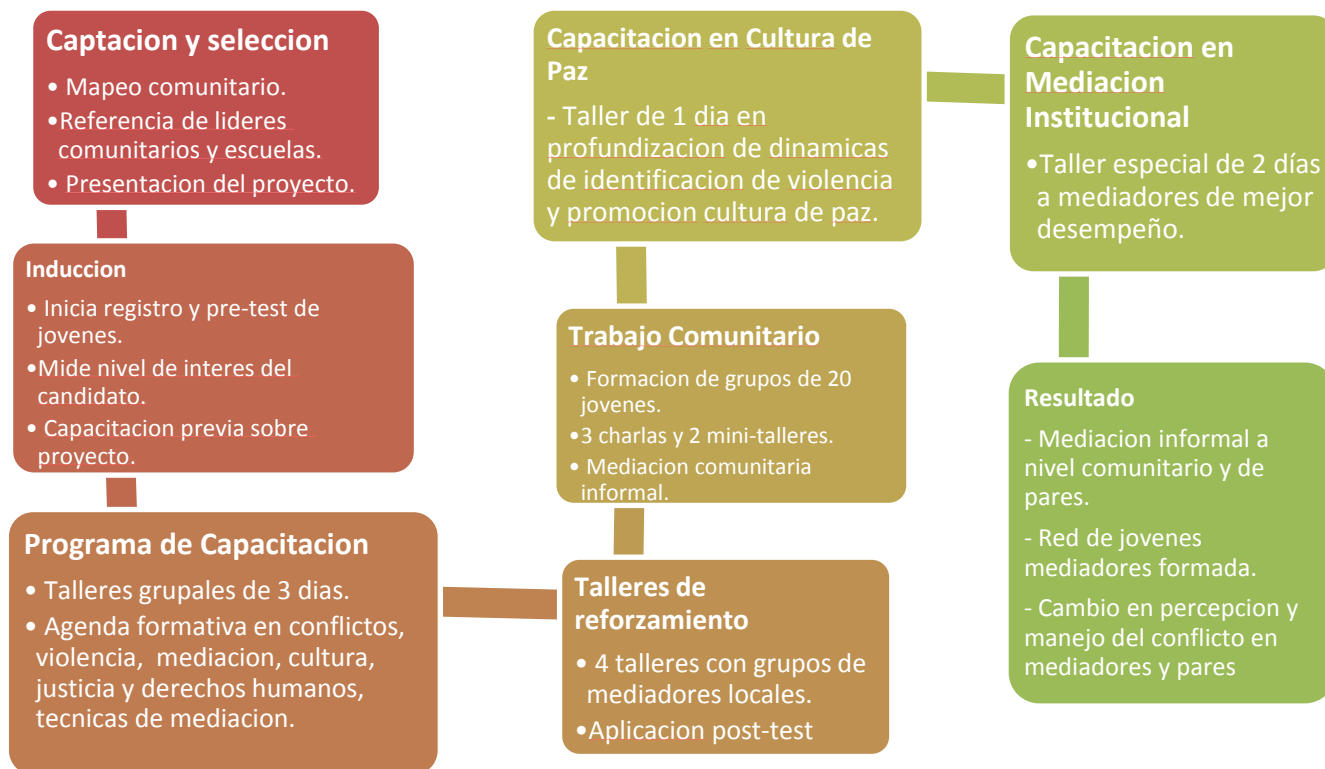
El modelo de implementación en Santo Domingo aporta unos criterios de selección más rigurosos para elegir los mediadores a recibir la capacitación. Involucra el equipo técnico en observaciones y seguimiento a mediadores, así como un sistema de monitoreo sobre los perfiles postulantes al programa.

<p>Fases de implementación</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inducción: Objetivo del proyecto, perfil de jóvenes en riesgo, identificar 10 jóvenes en su comunidad.</li> <li>2. Capacitación de 3 días sobre mediación de conflictos.</li> <li>3. Cuatro talleres de reforzamiento. Los 4 talleres se dan 1 semana después de terminar la capacitación básica. Se imparten 1 taller de reforzamiento por semana.</li> <li>4. En el último de los 4 talleres viene el equipo central de IDDI, para dar el tema y se hace una retroalimentación y verificación de lo aprendido.</li> <li>5. Después de que se terminan los reforzamientos, los que queden empiezan a hacer el plan de trabajo para planificación de las charlas.</li> <li>6. El seguimiento se da en una reunión mensual de los técnicos y coordinadores locales con los mediadores. Ahí se planifica el trabajo del mes. Esto sirve de herramienta de supervisión también.</li> <li>7. Al inicio necesitan apoyo y acompañamiento para dar el tema.</li> <li>8. Después de la jornada con sus beneficiarios, se seleccionan los mediadores destacados por sus capacidades y dedicación y se capacitan en otro taller exclusivamente de mediación de conflictos, donde se les da mayores herramientas para mediar conflictos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inducción: Objetivo del proyecto, perfil de jóvenes en riesgo, identificar 10 jóvenes en su comunidad.</li> <li>2. Capacitación de 3 días sobre mediación de conflictos.</li> <li>3. Cuatro talleres de reforzamiento, los técnicos sociales de IDDI son los que dan los talleres de reforzamiento, con apoyo del equipo técnico central.</li> <li>4. Los mediadores son capacitados para dar jornada de charlas que consiste en 3 charlas y 2 talleres a un grupo de beneficiarios fijos (10 jóvenes). Los temas son: 1. prevención de violencia y manejo de conflictos, 2. promoción de cultura de paz, 3. derechos humanos y 4. liderazgo y comunicación.</li> <li>5. El acompañamiento a las charlas la dan las técnicas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se dan 4 inducciones antes de la capacitación. Se habla del proyecto, se aplica pre-test. Perfil del mediador, se ponen tareas. Los que no están interesados se van auto filtrando. Con las tareas que se ponen, se va declinando en el proceso. Se hace un test de trabajo en equipo, son preguntas para medir actitudes ante situaciones relacionadas a mediación de conflictos.</li> <li>2. La tarea en la 3era inducción se presenta: porque quiero ser mediador, identificar 5 jóvenes con los que quieras trabajar. Se habla de las condiciones de los jóvenes participantes. Lo presentan en un listado. En la 3era inducción se hacen preguntas dirigidas: quien financia, en que consiste el proyecto.</li> <li>3. Se cuenta con una matriz de postulantes a la capacitación. Los promotores van tomando las anotaciones de cómo perciben a los jóvenes durante las actividades A la 4ta. están los de mejor puntuación y actitudes en base a la observación.</li> <li>4. Se entrega por carta a las personas que no entran a la 4ta inducción y se llama a quienes calificaron</li> <li>5. A los participantes que no entran, lo derivan para que sean beneficiarios.</li> <li>6. Después que están seleccionados, se les explica las reglas y objetivos antes de entrar a los talleres.</li> <li>7. Se solicita permiso escrito de los padres o tutores (para todos los casos). Envían copia a la escuela y con los padres. A los padres se les deja la ubicación y teléfono de los técnicos.</li> <li>8. Previo a la capacitación, se informa a la escuela de la excusa por la ausencia de ese viernes. Se buscan en un punto céntrico de la comunidad y lo entregan los padres. En los casos en que faltan a las inducciones, se hace unas horas de reposición antes de la capacitación.</li> <li>9. Cuando salen de la capacitación, empiezan los talleres de reforzamiento (1 por semana o máximo cada 15 días). Son talleres de 4 horas que se hacen en la comunidad (se hacen en la oficina o escuela), Los técnicos son los que dan los temas en los reforzamientos. La agenda nace de la misma capacitación, son los mismos temas, se repasan con mayor tranquilidad y es para nivelar a todos los participantes.</li> </ol>
--------------------------------	---	--	---

## Fases de aplicación del programa

De acuerdo con la “Guía de Implementación de Estrategia de Trabajo con Jóvenes Mediadores”, elaborado por el IDDI (2014), se identifican diversas fases para la ejecución del programa. En este acápite se describen las actividades enmarcadas en cada fase y se van contrastando con los resultados de la observación.

**Grafico 1. Fases del Programa Jóvenes Mediadores**



Elaboración propia de autores en base a guías y observación participante

### ***Fase I. Captación y selección***

La fase de captación y selección consta de tres momentos que son; el mapeo comunitario, identificación de beneficiarios y las inducciones.

#### *El mapeo comunitario*

Con el fin de contar con un mapa comunitario de la comunidad a intervenir, agotamos un proceso metodológico de identificación de la zona geográfica, el entorno social, las características de la población de interés, las organizaciones comunitarias, religiosas y estatales. A través del mapeo comunitario, identificamos y priorizamos las alianzas y vinculaciones con las instituciones del sector a intervenir.

#### *Identificación y Captación de Beneficiarios*

El proceso de identificación de los jóvenes que conformaran la red de mediadores de conflicto es desarrollado con el acompañamiento de las organizaciones comunitarias y redes de voluntarios, quienes guiados por el perfil del programa, nos ayudan a identificar y nos refieren a potenciales voluntarios. En ese sentido, estos jóvenes son evaluados y depurados por el equipo técnico para más luego iniciar el proceso de inducción.

Antes de iniciar con el proceso de inducción se realizan acciones que garantizan resultados positivos en las reuniones de inducción:

*Reunión con actores claves (representantes de juntas de vecinos, clubes deportivos, escuelas, organizaciones públicas y privadas):* Este encuentro es para tratar de manera más amplia el programa de jóvenes mediadores, el perfil de los jóvenes que busca formar el proyecto, los compromisos que estos deben asumir, además es tratado el rol que tendrán los líderes.

*Reunión con jóvenes y adolescentes de las comunidades:* Esta reunión antecede a las jornadas de inducción. En esta recibimos a todos/as los/as jóvenes y adolescentes identificados/as por los líderes comunitarios, instituciones aliadas y actores claves. El fin orientar a los jóvenes acerca del programa y el proceso de formación propuesto, y luego hacer la selección de los/as que participaran en las inducciones.

#### *El proceso de Inducción*

Este proceso tiene como propósito motivar a los jóvenes, identificados y depurados, a integrarse en la red de voluntarios/as que serán entrenados en cultura de paz y mediación de conflictos. En ese sentido, esta etapa de inducción cuenta con cuatro (4) encuentros donde se explica de forma detallada acerca de la importancia de pertenecer a la red y la trascendencia del trabajo que realizamos en las comunidades.

Las inducciones están planteadas iniciar dos (2) meses antes del proceso de capacitación, teniendo en cuenta que entre una y otra debe existir una semana, y haber concluido por lo menos cuatro semanas antes del taller de capacitación. En esta etapa del proceso, los jóvenes que finalicen la cuarta inducción deben ser los mismos que iniciaron juntos la primera, en ese sentido no recomendamos incluir nuevos beneficiarios luego que ha pasado el primer encuentro de inducción.

Requerimientos de entrada al proceso de inducción:

- Vivir dentro de la comunidad donde se implementa el proyecto.
- Tener entre 14-22 años de edad.
- Escolaridad mínima requerida: 8vo. Grado.
- Haber completado el correcto llenado de los formularios del programa.
- Haber concluido satisfactoriamente el proceso de las cuatro (4) inducciones.
- Estar vinculado o interés en vincularse a una organización social.
- Mostrar interés en diseñar e implementar un proyecto de cambio a nivel institucional y/o profesional.
- Interés en capacitarse y participar en actividades de educación Cívica y Democrática.
- Capacidad de Liderazgo y Conciliación.
- Tener buenas relaciones Humanas

A continuación presentamos el contenido temático de acuerdo al número de inducciones:

<b>Talleres de Inducción – propuesta inicial</b>			
<b>Inducción</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Contenido</b>	<b>Responsable</b>
1era. Inducción.	3 horas	Aplicación Ficha de Registro de Participantes Aplicación del Pre-Test Descripción de IDDI, USAID, UNINJO, ENTRENA, RTI Descripción del Proyecto Alerta Joven Branding Marketing del Proyecto Descripción del programa de jóvenes mediadores	Coordinadores y Técnicos Sociales.

2da. Inducción.	3 horas	Aplicación entrevista de participación Perfil y compromisos del mediador/promotor de cultura de paz Asignación de trabajos a jóvenes ¿Por qué está motivado a participar en el programa? ¿Qué tipo de acciones estarías dispuesto/a a realizar? Identifica y crea una lista de tus potenciales 10 beneficiarios Que significa para ti tu comunidad ¿Cómo promocionarías tú la cultura de paz en tu comunidad?	Coordinadores y Técnicos Sociales
3ra. Inducción.	3 horas	Presentaciones de las asignaciones pendientes Aplicación formulario de Inscripción de beneficiario	Coordinadores y Técnicos Sociales.
4ta. Inducción.	3 horas	Resumen general del Branding Marketing, UNINJO Socialización de la Agenda de Capacitación	Unidad Integral de Jóvenes.

Los talleres de inducción no fueron observados pues el proceso de evaluación inicio con esta fase ya implementada. Por esto, no se identifica un programa distinto en la aplicación de esta fase.

### ***Fase 2. Plan de Capacitación de la Red de Jóvenes Mediadores***

La capacitación se enmarca en un modelo integral, que busca realizar una inducción a la temática, así como fortalecer las habilidades personales y desarrollar nuevas estrategias en las y los jóvenes, que servirán como base para convertirse en jóvenes mediadoras/es comunitarias/os del Proyecto Alerta Joven. Se parte de una visión de las y los jóvenes como sujetos de cambio, cuya participación en la construcción y desarrollo de los procesos es fundamental para el logro de los objetivos de resolución de conflictos, mediante la búsqueda de soluciones creativas en sus comunidades.

La capacitación está organizada de manera secuencial; primeramente por espacios rompe hielo a fin de crear un ambiente agradable y favorecer la interacción entre las/os participantes. Seguido por el desarrollo del taller, para lo cual se proponen una serie de estrategias entre las cuales están: actividades lúdicas, exposiciones magistrales y ejercicios individuales y grupales. Cada una de estas estrategias, contará con su respectiva plenaria a fin de promover el empoderamiento y la construcción de conocimientos y aprendizajes.

#### ***Objetivo General***

Formar a jóvenes voluntarias/os del Proyecto Alerta Joven, en Resolución Alternativa de Conflictos y promoción de una cultura de paz a nivel comunitario a través de estrategias y técnicas de mediación.

#### ***Objetivos Específicos***

- a) Introducir a las y los jóvenes en la temática de resolución alternativa de conflictos y técnicas de mediación, junto a los ejes temáticos vinculados con ésta.
- b) Fortalecer las capacidades individuales y grupales de la red de jóvenes, para el trabajo comunitario.
- c) Promover la identificación de las propias fortalezas y debilidades para la realización de mediaciones en situaciones de conflicto.
- d) Fomentar el uso de habilidades de liderazgo, comunicación, autoconfianza y creatividad para maximizar los resultados exitosos en las intervenciones de la red de jóvenes.
- e) Sensibilizar a las y los participantes acerca de la realidad cotidiana en las relaciones interpersonales en las comunidades.
- f) Promover el empoderamiento de las y los jóvenes para su aprendizaje continuo y desenvolvimiento en la mediación y promoción de una cultura de paz.



*Perfil de egreso*

La y el joven voluntaria/o del Proyecto Alerta Joven que reciba esta capacitación, al finalizar:

- ℵ Conocerá formas alternativas de abordar los conflictos.
- ℵ Habrá entendido el proceso de la mediación y los aspectos funcionales de la misma.
- ℵ Tendrá herramientas y habilidades para su desarrollo personal y para el trabajo con las comunidades.
- ℵ Habrá adquirido la base conceptual y práctica para la promoción de una cultura de paz.
- ℵ Podrá promover ideas orientadas a la construcción individual y grupal, con posicionamiento crítico y propositivo frente al mundo y orientadas a la acción.

## **Programas de Capacitación propuestos y desarrollados**

*Propuesta temática*

Este Plan de Capacitación propuesto abarca los siguientes temas y sub-temas para , según la guía de implementación:

<b>Programa de Capacitación a Jóvenes Mediadores – Propuesta inicial</b>				
<b>Tema 1. Conflictos y violencia</b>	<b>Tema 2. Mediación (parte teórica).</b>	<b>Tema 3. Justicia y Derechos Humanos</b>	<b>Tema 4. Perfil de una persona mediadora</b>	<b>Tema 5. Técnicas de mediación.</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Entendiendo los conflictos.</li><li>○ Tipos de conflictos.</li><li>○ Fases de un conflicto.</li><li>○ Reacciones a un conflicto.</li><li>○ Definición conceptual de violencia.</li><li>○ Espacios en los que se da la violencia.</li><li>○ Sistema sexo – género.</li><li>○ Violencia de género e intrafamiliar.</li><li>○ Tipos de violencia.</li><li>○ Causas y consecuencias de la violencia.</li><li>○ Círculo de la violencia.</li><li>○ Síndrome de la mujer maltratada.</li><li>○ Características del maltratador.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Cultura de paz.</li><li>○ Resolución Alternativa de Conflictos.</li><li>○ Mediación.</li><li>○ Proceso de mediación por etapas.</li><li>○ Principios de la mediación.</li><li>○ Ética de la persona mediadora</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Equidad e igualdad</li><li>○ Derechos y Deberes Humanos.</li><li>○ La constitución y el sistema legal.</li><li>○ Principales leyes y conflictos a considerar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Liderazgo.</li><li>○ Estilos de liderazgo.</li><li>○ Comunicación efectiva.</li><li>○ Escucha activa</li><li>○ Empatía.</li><li>○ Autoconfianza.</li><li>○ Manejo de la ira.</li><li>○ Creatividad.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Técnicas básicas.</li></ul>

Como se describe a continuación, el plan de capacitación ejecutado no sufrió variaciones importantes a nivel de contenido y metodología. Durante la implementación, los directores del programa cambiaron el objetivo de mediación institucional a promoción de una cultura de paz. Este cambio se refleja en el tema No. 5, que según lo planificado, constituía técnicas básicas de mediación que fueron cambiadas por técnicas de trabajo comunitario.

En los temas abordados en “Conflicto y violencia” el aspecto de género se trabajó en menor medida que lo planificado. Durante la capacitación no se integraron los conceptos y fenómenos de “síndrome de la mujer maltratada”, “características del maltratador”.

La sesión que trabaja el perfil de la persona mediadora, a diferencia de los otros ejes, se comprende de dinámicas y ejercicios de autoconocimiento ya que su objetivo pedagógico se enfoca en la mejora de la actitud y relacionamiento para ser un mejor mediador en el futuro. En el análisis cualitativo de los

grupos focales se identifica como crucial esta sesión durante la capacitación. Los mediadores recuerdan como un momento de impacto en sus vidas la realización de estos ejercicios.

Del proceso de capacitación se realizó la observación durante los 3 días del programa para Bonao y Puerto Plata. De acuerdo a lo observado, la siguiente matriz resume los contenidos y metodologías desarrolladas en cada tema. Para mayor detalle de las dinámicas y contenidos desarrollados, ubicar en los anexos la sistematización de cada plan de capacitación realizado.

La capacitación del grupo de jóvenes de Santo Domingo unas semanas después y tuvo el mismo programa realizado para el grupo de Bonao y Puerto Plata.

Programa de Capacitación a Jóvenes Mediadores - aplicado					
<b>Objetivo de capacitación:</b>	Formar a jóvenes voluntarios en solución alternativa de conflictos.				
<b>Organización:</b>	Se organizaron en dos grupos de edad que reciben paralelamente el contenido. El primer y segundo día el facilitador realiza la exposición 2 veces, una en la mañana y otra en la tarde para que ambos grupos reciban la misma información.  Cada grupo tiene 3 técnicos a cargo para dar seguimiento y trabajar en dinámicas, mantener la atención y contenido.				
<b>Recursos de capacitación:</b>	Presentaciones de contenido en power point, papelografos, video sobre derechos humanos, dinámicas y ejercicios grupales, mascota para anotaciones durante el taller.				
<b>Duración:</b>	3 días				
Temas	Objetivo pedagógico	Fases por tema	Contenidos o sub-temas	Dinámicas	Tiempo
Conflictos y Violencia	Promover la comprensión de situaciones a ser abordadas en espacios de mediación	1. Dinámica de presentación 2. Introducción al tema. 3. Contenido I 4. Dinámica II. 5. Contenido II. 6. Dinámica III 7. Contenido III 8. Dinámica de cierre	Introducción: Experiencias de violencia a nivel personal, en la comunidad y en medios de comunicación.  Contenido I: Que es violencia, tipos de violencia: domestica, cotidiana y política. Diferencia entre abuso y maltrato infantil.  Contenido II: Uso del poder, manejo de conflictos, reacciones ante un conflicto, aprendizajes  Contenido III: Tipo de conflictos,	Dinámica I: “Mi nombre y me gusta la fruta... por arriba y por abajo”.  Dinámica II: “Forzar el círculo para entrar”.  Dinámica III: “Cuando el pueblo manda”.  Dinámica cierre: Ejercicio grupal identificando los tipos de conflicto con ejemplos de conflictos entre partidos.	4 horas, quedando contenidos pendientes.

			quienes intervienen, negociación por interés o principio.		
Justicia y Derechos	Conocer y analizar el marco normativo que respalda las acciones para una cultura de paz.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dinámica de presentación</li> <li>2. Introducción al tema.</li> <li>3. Contenido I</li> <li>4. Dinámica II.</li> <li>5. Contenido II.</li> <li>6. Dinámica III</li> </ol>	<p>Introducción: Evaluación de conocimientos previo a la discusión de los conceptos. Esto se realizó de manera participativa haciendo preguntas colectivas e individuales sobre conceptos claves a los y las participantes.</p> <p>Contenido I: Con lecturas de libros se trabajan conceptos como: Igualdad, equidad, derechos humanos, constitución, leyes.</p> <p>Contenido II: Rol de poderes del Estado, Derechos Humanos.</p>	<p>Dinámica I: Presentación con nombre, donde vive y que le interesa del taller.</p> <p>Dinámica II: Video de sensibilización sobre Derechos Humanos.</p> <p>Dinámica III: Lectura e interpretación de artículos de la constitución.</p>	4 horas, quedando contenidos pendientes.
Mediación	Procurar la adquisición de los conceptos base en torno a la temática	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dinámica de presentación</li> <li>2. Introducción al tema.</li> <li>3. Dinámica II</li> <li>4. Contenido II.</li> <li>5. Dinámica III</li> <li>6. Contenido III</li> <li>7. Dinámica IV</li> <li>8. Contenido IV</li> <li>9. Dinámica de cierre</li> </ol>	<p>Introducción al tema: Con cuales valores quieres iniciar este viaje? Con cuales valores me comportare durante el taller?.</p> <p>Lluvia de ideas: que es mediación.</p> <p>Contenido II: En qué contexto vivimos?, que es ser joven hoy?, que es cultura de paz. Se leen artículos de la Constitución para reflexionar sobre los conceptos que plantea.</p>	<p>Dinámica presentación: Simula cada joven que es un presentador de televisión.</p> <p>Dinámica II: Juego cooperativo sobre qué quieres ver en la sociedad “Mi nombre es y quiero que...”.</p> <p>Dinámica III: Tour en museo, reflexiones en base a observación de la realidad</p>	4 horas

			<p>Contenido III: Que es mediación, en que aporta hacer mediación, etapas de la mediación.</p> <p>Contenido IV: Retroalimentación de lo que es y no es la mediación, que es mediación institucional, valores de la mediación.</p>	<p>social.</p> <p>Dinámica IV: Juego de roles sobre la mediación de conflicto en la comunidad.</p> <p>Dinámica de cierre: Carta expresando si quieres ser mediador?, en que te aporta a ti ser mediador?, en que aporta a tu comunidad?.</p>	
Perfil de persona mediadora	Fortalecer las actitudes y habilidades de las y los jóvenes para su óptimo desenvolvimiento como futuras/os mediadoras/es.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dinámica I</li> <li>2. Introducción al tema.</li> <li>3. Dinámica II.</li> <li>4. Contenido I.</li> <li>5. Dinámica III</li> <li>6. Dinámica IV</li> <li>7. Dinámica de cierre</li> </ol>	<p>Introducción: Lluvia de ideas sobre características de un mediador.</p> <p>Contenido I: Rol del líder, cualidades del mediador, actitudes de un líder.</p> <p>Contenido II: Características de un líder.</p>	<p>Dinámica I: Video características de un líder y comentario del video.</p> <p>Dinámica II: Observación de un elemento de la naturaleza, respondiendo a que es, para que sirve y como le gustaría que fuera.</p> <p>Dinámica III: Sentarse todos en 1 sola silla, sin guía ni intervención del facilitador.</p> <p>Dinámica IV: “Se hunde el barco” para formar grupos de trabajo.</p> <p>Dinámica de cierre: Selección de un líder por grupo para ganar puntos. Reflexión sobre individualismo.</p>	4 horas
Metodología de intervención comunitaria	Vivenciar, comprender y ensayar las estrategias de promoción cultura de paz con charlas y talleres.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recapitulación de conceptos.</li> <li>2. Contenido I</li> <li>3. Contenido II.</li> <li>4. Dinámica I</li> <li>5. Dinámica II</li> </ol>	<p>Recapitulación: que es violencia, tipos de violencia, mediación de conflictos, que es conflicto, característica de un líder, características de un mediador.</p>	<p>Dinámica I: Mapa de la comunidad elaborado en trabajo grupal. Identificar problemas y aliados en la solución.</p>	3 horas

		6. Dinámica de cierre	<p>Contenido I: Video sobre solución de conflictos “Bridge” y reflexión posterior.</p> <p>Contenido II: Metodología comunitaria, como hacer una charla, que es el trabajo comunitario, que es un mapeo comunitario, intervenciones para trabajar en la comunidad.</p>	<p>Dinámica II: Hacer simulación de una charla.</p> <p>Dinámica de cierre: Los equipos locales hacen el plan de trabajo junto a los mediadores.</p>	
--	--	-----------------------	---	---	--

Dos meses después de impartido el programa de capacitación y concluidos los reforzamientos, el IDDI creo una sesión con 55 jóvenes preseleccionados de las 3 provincias para ser entrenados en mediación institucional. De estos 55 jóvenes se seleccionaran 30 para una capacitación especial en cultura de paz, con el fin de fortalecer sus capacidades como promotores de cultura de paz.

Los criterios considerados para la selección de jóvenes mediadores están basados en la observación, donde se toma mucho en cuenta lo activo que se muestra el joven en las actividades. Bajo esta metodología pudieran escaparse algunos jóvenes, que si bien no son muy activos, sí pudieran tener un perfil de mediador.

Durante esta capacitación se observaron más dinámicas y más reflexión tras cada una de ellas, respecto a los talleres anteriores, lo que llevó a los jóvenes a adherir de manera más rápida los conceptos tratados. Favoreció también que el taller se concentrara en dos temas (Cultura de paz y violencia), lográndose así un mejor desarrollo de la actividad.

<b>Programa de Capacitación en Cultura de Paz - aplicado</b>					
<b>Dirigido a:</b>	Mediadores sobresalientes de Bonaó, Puerto Plata y Santo Domingo				
<b>Objetivo:</b>	Pre-selección de 55 mediadores para capacitación institucional en mediación (55 jóvenes participaron, de los cuales se seleccionará un máximo de 30).				
<b>Recursos:</b>	Laptop, proyector, papel y creyones				
<b>Duración:</b>	1 día				
<b>Temas</b>	<b>Objetivo pedagógico</b>	<b>Fases por tema</b>	<b>Contenidos o sub-temas</b>	<b>Dinámicas</b>	<b>Tiempo</b>
Cultura de Paz	Desarrollar actitudes propias de cultura de paz en el grupo seleccionado.	1.Dinamica I 2.Dinamica II 3.Contenido I 4.Dinamica III 5.Contenido II 6.Dinamica IV 7.Contenido III 8.Dinamica V	Contenido I: que es la paz para ti?, tipos de paz.  Contenido II: Que es cultura de paz, igualdad vs equidad.  Contenido III: La violencia	Dinámica I: Lluvia de ideas sobre que es cultura de paz y causas de violencia en la comunidad, cuál es tu rol en la sociedad y que esperas del taller.  Dinámica II: “Voleibol”, expresión de acuerdos y descuerdo sobre conceptos impartidos.  Dinámica III: que elementos representan a la cultura dominicana?, que habría en una cultura de paz?.  Dinámica IV: “Pintar un cuadro”. Se forman grupos y cada uno debe pintar la palabra, el resto adivina que representa.  Dinámica V: “Palabras mágicas”	4 horas



Violencia	Reforzar los conceptos sobre violencia.	1.Contenido I 2.Dinamica I 3.Contenido II 4.Dinamica II 5.Dinamica III 6.Dinamica IV 7.Dinamica V	Contenido I: que es violencia, tipos de violencia (directa, cultural, estructural)  Contenido II: Diferencia entre agresividad y violencia.	Dinámica I: Se presentan casos para definir qué tipo de violencia es. Anotar dos casos de la comunidad en que se presenten los tipos de violencia.  Dinámica II: Video reflexivo de la no violencia y no-violencia.  Video “Campana de promoción de paz por las redes sociales”.  Dinámica III: “El papel en la cabeza”.  Dinámica IV: Uso de palabras de cortesía.  Dinámica V: Con las palabras seleccionadas, hacer señas para adivinar que significa.	3 horas
-----------	---	---	---	---	---------

Posterior al taller de reforzamiento en cultura de paz, una pre-selección de 28 participantes de las 3 provincias fue seleccionada para recibir una capacitación especial en técnicas de mediación institucional bajo el entendido de que este grupo se constituiría como mediadores institucionales a impartir servicios en las comunidades.

En el diseño del programa, esta fase se visualiza como exploratoria y aun luego de la capacitación, continua nebulosa a nivel de los procedimientos para esta fase. El equipo de investigación observó la capacitación dada por Katherina Civolani, enfocada en técnicas de mediación de conflictos. El programa impartido puede arrojar luz en cuanto los recursos necesarios para iniciar los servicios de mediación institucional y a la vez brindan una sistematización de los contenidos.

Los criterios de selección de los 28 participantes se basaron en: grupo de beneficiarios que han recibido todas sus charlas, observación cercana de la participación y el comportamiento que han mostrado los jóvenes durante el proceso de la capacitación (‘los más activos’), interacción con el personal del IDDI, manejo de las responsabilidades asignadas (organización de charlas, convocatoria de pares, etc.), participación en los talleres y capacitaciones.

<b>Programa de Capacitación en Técnicas en Mediación Institucional - aplicado</b>					
<b>Dirigido a:</b>	Mediadores sobresalientes de Bonaó, Puerto Plata y Santo Domingo				
<b>Objetivo:</b>	Pre-selección de 28 mediadores				
<b>Duración:</b>	2 días				
<b>Recursos:</b>	Laptop, proyector, papel y creyones. Se entrega material “Guía de la Escucha Activa”				
Temas	Objetivo pedagógico	Fases por tema	Contenidos o sub-temas	Dinámicas	Tiempo
Mediación y técnicas	Profundizar en los conceptos de mediación	1.Dinamica I 2.Dinamica II 3.Dinamica III	Contenido I: Reflexiones de que positivo se	Dinámica I: Lluvia de ideas “Característica del	5 horas

	<p>y técnicas de mediación institucional.</p> <p>Practicar las técnicas de mediación institucional.</p>	<p>4.Contenido I 5.Dinamica IV 6.Contenido II 7.Dinamica V 8.Contenido III 9.Dinamica VI 10.Dinamica VII 11.Dinamica VIII</p>	<p>obtiene de conflictos. Herramientas para abordar conflictos (negociación, mediación, conciliación, arbitraje, juicio).</p> <p>Contenido II: Definición de mediación, características y principios de la mediación.</p> <p>Contenido III: Perfil del mediador y campo de acción. Técnicas de mediación.</p>	<p>mediador” y por qué te gustaría ser mediador</p> <p>Dinámica II: “Voleibol”, expresión de acuerdos y desacuerdo sobre frases dichas por facilitadora.</p> <p>Dinámica III: “Carta y telegrama” dinámica para formación de grupos.</p> <p>Dinámica IV: Definir en grupos que es la mediación.</p> <p>Dinámica V: Juego de roles simulando una mediación.</p> <p>Dinámica VI: Ejercicio de escucha en parejas. Escuchar una experiencia por 5 minutos.</p> <p>Dinámica VII: Ejercicio de parafraseo</p> <p>Dinámica VIII: Video sobre atención</p>	
Proceso circular de mediación	Conocer y practicar los pasos de mediación institucional	<p>1.Contenido I 2.Dinamica I</p>	<p>Contenido I: Pasos para la mediación: entrada o acogida.</p>	<p>Dinámica I: Lluvia de ideas sobre cómo responder ante situación complejas en la acogida.</p>	3 horas
Proceso circular de mediación	Conocer y practicar los pasos de mediación institucional	<p>1.Dinamica I 2.Dinamica II 3.Contenido I 4.Dinamica III 5.Contenido II 6.Dinamica IV 7.Contenido III 8.Dinámica V 9.Contenido IV 10.Contenido V 11.Dinamica VI</p>	<p>Contenido I: Definición de conflicto. Pasos para la mediación: hablemos.</p> <p>Contenido II: Pasos para la mediación: situarse en el conflicto.</p>	<p>Dinámica I: Cuentos “Caperucita roja” y “El elefante”. En grupos se define quien tiene la razón en el cuento.</p> <p>Dinámica II: Juego de roles, simular mediación de conflictos.</p>	6 horas

			<p>Contenido III: Pasos para la mediación: Poder en la mediación y lluvia de ideas.</p> <p>Contenido IV: Pasos para la mediación: acuerdos</p> <p>Contenido V: Pasos para la mediación: revisión de los acuerdos.</p>	<p>Dinámica III: Ejercicio con la facilitadora sobre paso 2: hablemos.</p> <p>Dinámica IV: Identificación de necesidades e intereses.</p> <p>Dinámica V: Prácticas sobre acuerdos. Video de cocodrilo.</p> <p>Dinámica VI: Juego de roles haciendo una mediación institucional.</p>	
--	--	--	---	---	--

### ***Fase 3. Talleres de reforzamiento***

El proceso de reforzamiento es realizado una semana después de ser realizada la capacitación básica. Cada taller cuenta con una duración de 4 horas, donde son reforzados aquellos conceptos claves que son importantes para buen dominio de los temas abordados en el programa de mediadores.

A continuación presentamos los temas y el contenido temático que conlleva el proceso de reforzamiento:

<b>Programa de Capacitación para Talleres de Reforzamiento</b>		
<b>Tema</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable/s</b>
Cultura de Violencia	4 horas	Técnicos Social y Coordinación local
Cultura de Paz	4 horas	Técnicos Social y Coordinación local
Liderazgo y Comunicación Efectiva	4 horas	Técnicos Social y Coordinación local
Metodologías y Técnicas de Abordaje	4 horas	Unidad Integral de Jóvenes, UNINJO

El equipo de investigación solo pudo observar dos talleres de reforzamiento, uno en Santo Domingo y en Bonaó. La dinámica para convocatoria y logística de los talleres no permitió una observación constante del proceso ya que la prioridad era contar con la disponibilidad de los jóvenes para los reforzamientos. En vista de que la observación de esta fase fue limitada, los hallazgos encontrados en los reforzamientos observados se encuentran como anexo a este informe.

### ***Fase 4. Trabajo comunitario***

El trabajo comunitario cuenta con una serie de acciones que son realizadas por la red de voluntarios capacitados, que incluye visitas a beneficiarios, reuniones, charlas, mini-talleres, entre otras. Cada voluntario tiene el compromiso de crear sub-redes de 20 beneficiarios a quienes debe multiplicar los conocimientos adquiridos a través de tres (3) charlas y dos (2) mini-talleres.

Además, de las mediaciones comunitarias y referimientos de casos. Los jóvenes promotores de cultura de paz y mediadores de conflictos, tienen que hacer una lista de cuáles serían sus beneficiarios, luego hacerles visitas para llevarles informaciones del programa, realizar reuniones de conformación de su red de beneficiarios. Las charlas son actividades que tienen como propósito llevar a los beneficiarios informaciones básica, a un grupo de jóvenes entre 20 y 25 participantes durante 45 minutos. Los mini-talleres son actividades que permiten desarrollar y analizar el tema de forma más amplia, y por tanto promueven el desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas, a través de actividades de integración y trabajo en equipo.

A continuación presentamos la secuencia de charlas y talleres a realizar por cada uno de los promotores y mediadores con sus beneficiarios:

<b>Jornada de Capacitación a Grupos de Beneficiarios – propuesta inicial</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Tema</b>	<b>Tiempo</b>
Charla	Educación Cívica	1 hora
Charla	Cultura de Violencia	1 hora
Mini taller	Cultura de Paz	3 horas
Charla	Liderazgo y participación social	1 hora
Mini taller	Mediación de Conflictos	3 horas

El equipo de investigación sólo pudo observar una charla de mediadores en Bonaó. La dinámica para convocatoria y logística de las charlas no permitió una observación constante del proceso ya que la prioridad era contar con la disponibilidad de los jóvenes para las charlas y la planificación se da en un corto tiempo de aviso. En vista de que la observación de esta fase fue limitada, los hallazgos encontrados en la charla observada se encuentran como anexo a este informe.

## Conclusiones y recomendaciones

Por lo general, la motivación de participar en el programa de mediadores estuvo relacionada a la previa participación de los y las jóvenes en otros programas, o su rol previo como multiplicadores, o al interés de participar en un programa para jóvenes y de contribuir a la solución de problemas en sus comunidades. Esto puede indicar la importancia e influencia de otros programas con y para jóvenes, para atraer a otros a ser parte de un esfuerzo en conjunto de realizar cambios positivos en sus comunidades. Es además una oportunidad de reconocer aquellos líderes y jóvenes activos, que requieren de mayor atención para dar continuidad al programa.

En cuanto a la valoración positiva del programa, los grupos de beneficiarios de los mediadores valoraron más la adquisición de nuevos conocimientos, mientras que para los mediadores fue más valorado el relacionamiento, autoconocimiento y co-cuidado que experimentan durante el proceso de capacitación. Es importante notar que esta diferencia puede deberse a que, en las capacitaciones, los mediadores tienen más tiempo y dinámicas para relacionarse y conocerse mejor, así como crear vínculos de confianza más fuertes. Mientras que el abordaje de los mediadores con sus grupos de beneficiarios es distinto, en cuanto al tiempo compartido y a las dinámicas grupales. Para los grupos de beneficiarios es tarea pendiente lograr ese acercamiento y co-cuidado de parte de su mediador -que toma tiempo y más oportunidades de relacionamiento formal- como aspecto clave para el cambio de comportamiento agresivo a uno más asertivo y menos temeroso.

La mayoría de las opiniones de parte de los mediadores sobre el programa de capacitación, indican que éste fue de mucho provecho para ellos ya que influyó en ellos más allá de su rol de mediadores, sino también en su desarrollo personal. En las tres provincias, mencionaron con mayor frecuencia que percibieron una reducción en sus reacciones agresivas, mostrando esto la influencia de las capacitaciones en cambios en sus percepciones y actitudes, así como en el control de sus emociones. Además, sus respuestas mostraron que las capacitaciones contribuyeron a mejorar las relaciones de ellos con sus pares y, en algunos casos, con sus familiares, y también que aprendieron valores positivos como la responsabilidad, y nuevas capacidades como enseñar, hablar en público y tener más confianza en sí mismos. Los aspectos valorados considerados de impacto en la vida propia, estuvieron relacionados a nuevas formas de relacionamiento con su entorno y de su autoestima.

En cuanto al impacto en los grupos de beneficiarios, los mediadores consideraron que el programa ha generado cambios de comportamiento positivos. Mencionaron pocos ejemplos de comportamientos específicos que mostraran esta conclusión, sino más bien, se notó el reflejo de sus propias expectativas de que sus esfuerzos se evidencien de manera concreta en cambios de comportamiento en los beneficiarios, así como ellos –los mediadores- hicieron cambios después de las capacitaciones. La reducción de conflictos en la comunidad tampoco fue ejemplificada, lo cual puede ser indicador de que se requiere más tiempo y otro tipo de intervenciones para poder identificar el impacto, a mediano y largo plazo, en los grupos de beneficiarios y en las comunidades.

Como aspectos a mejorar del programa los mediadores hicieron hincapié en la necesidad de seguimiento y la continuación de los entrenamientos, y de mantener un contacto más continuo con los grupos de las otras provincias. En relación a esto, los tres aspectos principales a mejorar según los mediadores serían:

1. Para poder contribuir a un perfil de egresado en el que el joven capacitado pueda “promover ideas orientadas a la construcción individual y grupal, con posicionamiento crítico y propositivo frente al mundo y orientadas a la acción.”, es necesario dar seguimiento con más capacitación y acompañamiento para poder profundizar en los temas más relevantes y dedicar más tiempo al análisis y la discusión, vinculándolo a lo vivencial y práctico. Esto permitirá un mejor manejo de los temas, así como la motivación a desarrollar sus capacidades críticas y de análisis, reconociendo y actuando sobre los problemas en su comunidad y en sus espacios de relacionamiento.
2. Que el seguimiento incluya entrenamientos que contribuyan a su desarrollo personal, mejorando sus capacidades de comunicación, de transmitir conocimientos, del dominio escénico para presentaciones en público, confianza en sí mismos, etc. De este modo, podrán dar continuidad al programa y cumplir mejor su rol de promotores de una cultura de paz.
3. Es también importante para ellos el intercambio con otros grupos de mediadores de las demás provincias, permitiendo el intercambio de experiencias, la construcción de vínculos, la construcción de nuevas ideas y el fortalecimiento de los conceptos aprendidos, dando mayor continuidad a los esfuerzos del programa.

El seguimiento a los mediadores también es importante pues favorece cambios positivos en su comportamiento, vinculando lo teórico a lo práctico, logrando así ser ejemplos de valores positivos, de coherencia y de esperanza en sus comunidades y, a su vez, permite lograr mayor confianza y credibilidad como promotores de una cultura de paz.

De acuerdo al pre y post test, el nivel de reconocimiento de los conceptos mejoró luego de las capacitaciones dadas. Bajo un panorama ideal de que los participantes reconocen todos los conceptos, se observó un crecimiento importante en los temas de mediación y cultura de paz, violencia y liderazgo. Luego de las capacitaciones el reconocimiento de los conceptos aumento de un 25% a un 78%. Los temas de violencia y mediación son los que demostraron un menor reconocimiento al principio de las capacitaciones. Puerto Plata es la zona que expresa una baja mejora en comparación con Santo Domingo y Bonao.

De acuerdo a la auto-observación de los participantes, durante y luego del programa evidenciaron una reducción en conductas violentas (discusiones, peleas), que fueron sustituidas por negociación, escucha y dialogo aprendidos durante la capacitación y reforzamientos. La percepción sobre lo que es un conflicto y cómo manejarlo, vario gracias a la combinación de técnicas de sensibilización durante las capacitaciones (dinámicas grupales, ejercicios individuales) y el manejo de los conceptos. Los cambios en comportamientos se observan en el aspecto de relación y comunicación con su entorno, una actitud más reflexiva hacia las situaciones de conflicto (identificar el conflicto) y la conciencia de sí mismo y las reacciones ante el conflicto.

Cabe resaltar, que para las tres provincias fue significativo el tema de la puntualidad de parte de los técnicos sociales de la institución, como aspecto a mejorar, pues lo consideran un valor muy importante. En este caso, la puntualidad es muestra de respeto a los y las participantes, de profesionalidad, así como de compromiso con el programa, que también sirve de ejemplo para los mediadores de cómo comportarse en esos espacios formales y contribuir a su desarrollo personal.

En cuanto a los grupos de padres y comunitarios, por lo general –exceptuando Santo Domingo- , unen el programa de mediadores y sus intervenciones, con las demás intervenciones del proyecto en el área, confundiendo los temas tratados y considerándolo parte de un mismo programa. Además, aunque reconocieron como actividades del grupo de mediadores, las charlas y talleres, no evidenciaron conocimientos de la mediación informal como parte del rol de los mediadores. Por lo tanto, es necesario trabajar para crear un sentido de identidad y de apoyo al grupo de mediadores, a través de actividades de promoción de cuál es su rol y los beneficios para la comunidad.

Los padres refieren como actividades centrales a los mediadores, las charlas y talleres, sin embargo no hacen mención de la mediación informal como parte de su rol de mediación. Esta percepción de los padres pudiera estar relacionada a que ese momento de mediación informal se mantiene más íntima entre pares y en situaciones puntuales en que los mediadores intervienen por interés propio o a solicitud espontanea. No se reconoce a los mediadores con un rol de mediación institucional o como prestador de servicios, mientras que los mediadores se consideran a sí mismos como mediadores por su intervención directa en conflictos.

A nivel comunitario el programa es valorado positivamente, por ser asociado a un programa de formación de líderes y de apoyo para las actividades comunitarias. En las 3 provincias se reconoce el rol del mediador en la socialización con sus pares e involucrándose en actividades comunitarias. Se suele ver el programa de mediadores en conjunto con otras acciones sociales del proyecto, por lo que, en los comunitarios la percepción de cambio está relacionada a efectos de otros programas afines.

### *Recomendaciones al programa de capacitación*

Durante la observación de la capacitación, surgieron algunas recomendaciones a nivel de contenido y metodológicas para impulsar una mejor comprensión de los conceptos y lograr mayor impacto.

#### A nivel de contenido

1. Ante un programa pensado para promoción de cultura de paz, se sugiere reorientar el alcance del contenido de los talleres de manera que se oriente más a una sensibilización profunda sobre cultura de paz y violencia. El objetivo pedagógico de los temas requiere ser revisado para adaptarlo a las necesidades del programa enfocado en promoción de cultura de paz y el momento de desarrollo con las que vienen a los participantes.

2. El contenido debe surtir en las y los participantes un despertar de que está viviendo bajo una situación de violencia y cómo él/ella puede cambiarlo desde una perspectiva de cultura de paz, permitiendo así que el programa se divida en fases de capacitación enfocadas a cultura de paz y cambio de comportamiento agresivo:
  - a. Fase I. Sensibilización sobre violencia y cultura de paz.: crear el reconocimiento de las condiciones sociales y personales relacionadas al tema e identificar qué es lo que vives de cotidianamente (conceptos básicos).
  - b. Fase II. Capacitación en cultura de paz y reducción de violencia: Dinámicas orientadas a reconocer el comportamiento violento en sí mismo, cambios de actitudes y manejo de conceptos y técnicas de promoción sobre cultura de paz.
  - c. Fase III. Hacia la mediación institucional: Capacitación orientada a formar a promotores de paz en mediación institucional y comunitaria.
3. Si se mantiene el programa de capacitación con temas de justicia y derechos humanos como ejes temáticos, se sugiere tomar en consideración:
  - a. Distribuir los objetivos pedagógicos en distintas sesiones (entre inicial y reforzamientos) y adaptar los contenidos al nivel más cercano de su realidad. Por ejemplo, en institucionalidad, invertir más tiempo en las instituciones locales que deben velar por derechos. O en el tema de conflictos, manejar los conceptos básicos de que es violencia, tipos de violencia y diferencia entre conflicto con maltrato. Los mensajes claves por cada sección pueden ser segmentados, para lograr mayor claridad y reconocimiento de la realidad en un primer momento.
  - b. Derechos Humanos, puede ser el tema central para el tema de Justicia. El marco legal como objetivo pedagógico puede ser indagado en los reforzamientos.
4. En los conceptos de mediación, aterrizarlos a la intervención comunitaria más que institucional, por la misma reflexión de los objetivos del programa. Ejemplo: mediación en base a Código Procesal Penal. Claridad en el momento de intervención de la mediación comunitaria: en cuales casos si se interviene, como se trata, que es lo primero que haces para mediar, como se cierra, como trato cada tipo de caso.
5. Material con mensajes claves definidos, como recurso de apoyo en las paredes, anotaciones del taller.

#### A nivel metodológico

1. Integrar juegos cooperativos como metodología de dinámicas y aprendizaje acorde con los objetivos del programa.
2. Utilizar la ambientación como recurso visual de recordación de conceptos y acuerdos. Por ejemplo: reglas, conceptos básicos.
3. Incluir como requisitos al facilitador, incluir en su programa dinámicas para mantener la disciplina: el sombrero para hablar.
4. Más tiempo en reflexión, juego de roles, dinámicas para identificar patrones de violencia, momentos de conflicto y alternativas a la confrontación; durante reforzamientos y seguimientos por técnicos sociales.
5. Promover la participación de las mujeres en roles de liderazgo y mediación continua siendo un reto para los facilitadores.

#### *Recomendaciones durante implementación*

- Desarrollar espacios de confianza explícitos de los mediadores hacia sus grupos de pares, para lograr un mayor impacto en cambios de percepción y comportamiento.
- Mantener los compromisos pautados: la impuntualidad y los cambios de agenda con los mediadores genera angustia y reduce credibilidad en el programa.

- Desarrollar la identidad y distinción del mediador en la comunidad, para evitar duplicación de esfuerzos, medición de impacto más clara, puede provocar baja satisfacción de servicios por no distinguirlos.
- Trabajo con familiares en sensibilización e intervenciones, para lograr una estrategia más sostenible.

#### *Recomendaciones para la selección acorde a capacitación*

Los criterios considerados para la selección de jóvenes mediadores están basados en la observación, donde se toma mucho en cuenta lo activo que se muestra el joven en las actividades. Bajo esta metodología pudieran escaparse algunos jóvenes, que si bien no son muy activos, sí pudieran tener un perfil de mediador. Se sugiere desarrollar una escala de observación de actitudes y criterios claros de que se esperan luego de la formación de un promotor de paz a nivel personal y de actividades realizada. Otra escala para las actitudes esperadas al perfil de mediador, que sirven como filtro y transición entre cada fase de capacitación. Este instrumento se incorporaría durante los talleres, de forma que se pueda comparar con mayor facilidad el nivel de preparación de los jóvenes para enfrentar casos de resolución de conflictos.

Definir las escalas y nombres de los mediadores en sus diferentes fases de capacitación. Manejar un lenguaje claro en términos de promotores de paz o mediadores, puede permitir mejor visualización de las fases en la que cada joven se encuentra, las características requeridas para cada perfil y su rol en la implementación como promotor o mediador.



## **Referencias bibliográficas**

- Armadans, I. (2012). Negociación y comunicación no violenta: una razón para la paz. En Vinyamata, E. (coord). (2012). Vivir y convivir en paz. Aprender a vivir con uno mismo y con el entorno. Editorial GRAO. Barcelona España. 125-134 pp.
- Binaburo, J.A. & Muñoz, B. (2007). Educar desde el conflicto. Guía para la mediación escolar. Ediciones Ceac. Barcelona, España. 263 pp.
- Castellano, E. (2012). La mediación. En Vinyamata, E. (coord).(2012). Vivir y convivir en paz. Aprender a vivir con uno mismo y con el entorno. Editorial GRAO. Barcelona España. 111-124 pp.
- Del Rey, R & Ortega, R. (2001). El Programa de ayuda entre iguales en el contexto del Proyecto Sevilla Antiviolenca Escolar. Revista de Educación, 326, 197-310 pp.
- Díaz Soto, Felipe E. (2013). Consultoría para el fortalecimiento del componente de Jóvenes Mediadores. Informe final de consultoría. Instituto Dominicano de Desarrollo Integral. Santo Domingo, República Dominicana. 109 pp.
- García, A. (ed.). (2011). Violencia escolar y de género. Conceptualización y retos educativos. Universidad de Huelva. Huelva, España. 197 pp.
- Instituto Dominicano de Desarrollo Integral (2014). Estrategia de Trabajo Comunitario con Jóvenes Mediadores. Santo Domingo, República Dominicana. 12 pp.
- Instituto Dominicano de Desarrollo Integral (2014). Guía de Implementación Estrategia de Trabajo con Jóvenes Mediadores. Santo Domingo, República Dominicana. 20 pp.
- Krauskopf, D. (2006). Estado del arte de los programas de prevención de la violencia en ámbitos escolares. Organización Panamericana de la Salud. Washington, D. C. 160 pp.
- Munné, M. & Mac-Cragh, P. (2006). Los 10 principios de la cultura de mediación. Editorial GRAO. Barcelona, España. 147 pp.
- Ortega, R. & Córdoba, F. (2008). Psicopedagogía de la convivencia en un centro de educación secundaria. Aspectos generales de la formación psicopedagógica del profesorado de Educación Secundaria. Revista Dialnet. 24 pp. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2864128>
- Rigby, K. (2012). Bullying interventions in schools. Six basic approaches. Wiley-Blackwell. Nueva Zelanda. 164 pp.
- San Martín, J.A. (2003). La mediación escolar. Un camino para la gestión del conflicto escolar. Editorial CCS. Madrid, España. 204 pp.
- Universidad Externado de Colombia & Dirección de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia. (2002). Proceso de mediación y habilidades del mediador. Capacitación a funcionarios y formación de ciudadanos de Bogotá como mediadores comunitarios para el Distrito Capital. Santafé de Bogotá, Colombia. 40 pp.

## Anexos

### 1. Pre y post test sobre nivel de conocimiento en educación para la paz



## Taller de Capacitación Para Jóvenes Mediadores de Conflictos

### Pre y Post-Test

Nombre: \_\_\_\_\_ Apellido: \_\_\_\_\_  
Barrio: \_\_\_\_\_ Fecha de Nacimiento: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
Fecha: Pre: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ Post: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
Día Mes Año Día Mes Año

El siguiente cuestionario nos ayudará a conocer cuáles informaciones conoces con relación a la Mediación de Conflictos, por lo que es importante que respondas cada pregunta según consideres, tus respuestas serán tratadas de manera confidencial. Si no estás seguro/a es preferible que contestes “no sabe”.

**Ponga un círculo alrededor de la respuesta que consideres correcta.**

**1. ¿Cuál es el nombre de la institución que está desarrollando este proyecto?**

- a) IDDI.
- b) Ministerio de Salud.
- c) CONAVIHSIDA.
- d) No sabe.

**2. ¿Cuál es la institución que financia el Proyecto Alerta Joven?**

- a) IDDI.
- b) USAID.
- c) ENTRENA.
- d) No Sabe.

**Conflicto y Violencia.**

**3. ¿Qué es la violencia?**

- a. Es un comportamiento civilizado, aceptado y actualmente correcto para provocar daños físicos o psicológicos a otros seres humanos.
- b. Es un conjunto de acciones que evitan daños, físicos o psicológicos y emocionales a los demás seres humanos.
- c. Es el uso intencional de la fuerza o poder, en contra de uno mismo o en contra de otra persona, que tiene como resultado o alta probabilidad de resultar en heridas, muerte, daños psicológicos, perturbación del desarrollo o de privación.
- d. No sabe.

**4. Los conflictos:**

- a) Son Positivos.
- b) Son Negativos.
- c) Son Interesantes.
- d) Todas son correctas.

**5. La violencia de género:**

- a) Es aquella que sólo se ejerce hacia las mujeres.
- b) Es aquella que se ejerce hacia una persona en función de su pertenencia a un género.
- c) Es un problema que sólo incluye a los hombres.
- d) No sabe.

**6. La violencia es:**

- a) Un patrón con el que nacemos.
- b) Una forma de educar efectiva.
- c) Es algo que aprendemos.
- d) No Sabe.

**Un conflicto se refiere a:**

- a) Una tensión que surge cuando aspiraciones, metas, valores, opiniones, intereses, etc., de dos o más personas o grupos, se contraponen o excluyen entre sí.
- b) Una situación en la que existen intereses diferentes y en el que las partes entran en un diálogo con el objetivo de llegar a una resolución que beneficie a ambos.
- c) No sabe.

### **Mediación.**

#### **7. ¿Qué es un joven mediador de conflictos?**

- a) Es un joven que realiza intervenciones que tienen como fin reducir los conflictos y prevenir cualquier tipo de violencia.
- b) Es aquella persona que resuelve un conflicto y toma decisiones entre las partes del conflicto.
- c) A y B son correctas.
- d) No sabe.

#### **8. La resolución alterna de conflicto es:**

- a) Es una conversación entre dos o más individuos que no exponen sus ideas con la finalidad de mantener sus posturas y puntos de vista.
- b) Es un método que tiene la intención de divulgar los aspectos negativos, sin buscar solución a los conflictos.
- c) Una forma de resolver conflictos al margen de medios convencionales que tiene como base un conjunto de métodos orientados a buscar soluciones de forma eficaz.
- d) No sabe.

#### **9. La mediación:**

- a) Es una negociación cooperativa asistida por una tercera persona neutral que no tiene poder de decisión, no aconseja, no da opinión, solo conduce el procedimiento con la finalidad de que las partes lleguen a un acuerdo.
- b) Es un proceso para llegar a acuerdos arbitrarios donde no se tomen en cuenta las partes involucradas.
- c) Es un instrumento para engañar a los demás individuos y beneficiarse de las ganancias.
- d) No sabe.

#### **10. La cultura de paz:**

- a) Es un conjunto de comportamientos que promueve la resolución alterna a los conflictos, que tiene como base la negociación y el diálogo para solucionar los problemas.
- b) Es un sueño imposible de la sociedad, para mantener el orden público, utilizando estrategias de convencimiento.
- c) Es un conjunto de actitudes y comportamientos que promueven estilos de vida, a través de la manipulación de las personas.
- d) No sabe.

### **Justicia y Derechos Humanos**

#### **11. Los derechos humanos son:**

- a) Sólo de las personas mayores.
- b) Universales, prioritarios e innegociables.
- c) Se pueden heredar de nuestros familiares.
- d) No Sabe.

#### **12. ¿La Constitución, es la norma suprema de un Estado soberano, que define los límites entre los poderes y estructuras del Estado para con la ciudadanía?**

- a) Sí.
- b) No.
- c) No sé.

#### **13. Selecciona los derechos y deberes que conoces. Marca todas las que apliquen.**

- a) Derecho a la vida.
- b) Derecho a la igualdad.
- c) Libertad de expresión e información.
- d) Protección de las personas menores de edad.
- e) Derecho a la seguridad.
- f) Derecho a la salud.
- g) Derecho al trabajo.
- h) Derecho a la educación.
- i) Protección del medio ambiente.

#### **14. ¿La igualdad significa que no hay discriminación por ningún motivo ni en ningún espacio, es decir que todas las personas gozan de los mismos derechos, deberes y oportunidades?**

- a) Sí.
- b) No.
- c) No Sabe.

### **Perfil de una persona mediadora**

**15. El liderazgo es:**

- a) Hacer que los demás me escuchen y hagan lo que les digo de manera obligatoria.
- b) Es la capacidad de tomar iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un equipo.
- c) Tener la capacidad de convencer, no importa los medios o las personas que me rodean, para que ellos hagan cosas por mí.
- d) No Sabe.

**16. El líder:**

- a) Divierte al grupo.
- b) Siempre realiza el trabajo solo.
- c) Involucra y motiva al grupo para lograr los objetivos deseados.
- d) No sabe.

**17. La comunicación se refiere a:**

- a) Hacer que los demás sólo me escuchen.
- b) Es un proceso dinámico por el cual se transmiten e intercambian mensajes entre dos entidades.
- c) Tener la capacidad de convencer a las personas sin importar los medios.
- d) No Sabe.

**18. ¿La retroalimentación y el parafraseo son técnicas que ayudan a tener una comunicación efectiva?**

- a) Sí.
- b) No.
- c) No Sabe

2. Guía de observación por capacitación

**Evaluación Programa Jóvenes Mediadores**  
Guía de Grupos Focales

Moderador: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

No. participantes: \_\_\_\_\_ Tipo Participantes:  Familiares beneficiarios

- Beneficiarios
- Mediadores
- Comunidad

**Criterios para Grupo Focal:**

1. De 6 a 10 participantes. Invitar a 12 personas en ocasión de ausencias en el grupo.
2. El objetivo es explorar las opiniones y experiencias de los participantes en torno al programa.
3. Generar la mayor interacción entre y de los participantes, con una baja participación del moderador.
4. Se introducen las preguntas o el tema de discusión.
5. Tiempo sugerido para el grupo: 1 a 1.5 horas.

**Tema para Grupo Focal: Efectividad del Programa Mediadores**

Pregunta	Respuesta
1. ¿Qué conoces del Programa Jóvenes Mediadores? – romper el hielo	
2. ¿Recuerdas alguna(s) actividad (es) en que los jóvenes han participado ¿Qué piensas de esas actividades?	
3. ¿En cuales situaciones has visto a los jóvenes actuar como mediadores?	
4. ¿Ha mejorado el comportamiento del joven luego de integrarse al programa?, ¿De qué manera?, ¿en dónde has observado estos cambios?	
5. ¿Cuáles aspectos positivos valoras de este programa?	
6. ¿Cuáles son las oportunidades para mejorar el programa?	

## Evaluación Programa Jóvenes Mediadores

### Guía de Grupos Focales

Moderador: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

No. \_\_\_\_\_

participantes: \_\_\_\_\_

Tipo \_\_\_\_\_

Participantes: \_\_\_\_\_

Familiares beneficiarios

Beneficiarios

Mediadores

Comunidad

#### **Criterios para Grupo Focal:**

1. De 6 a 10 participantes. Invitar a 12 personas en ocasión de ausencias en el grupo.
2. El objetivo es explorar las opiniones y experiencias de los participantes en torno al programa.
3. Generar la mayor interacción entre y de los participantes, con una baja participación del moderador.
4. Se introducen las preguntas o el tema de discusión.
5. Tiempo sugerido para el grupo: 1 a 1.5 horas.

#### Tema para Grupo Focal: Efectividad del Programa Mediadores

Pregunta	Respuesta
1. ¿Qué conoces del Programa Jóvenes Mediadores? – romper el hielo	
2. Cuéntanos de alguna experiencia que hayas tenido con un joven mediador: ¿en cuál situación se dio?, ¿Cómo lo contactaste?	
3. ¿En cuales situaciones has visto a los jóvenes actuar como mediadores?	
4. ¿Consideras que el programa es de ayuda para los jóvenes que lo reciben?, ¿De qué manera se benefician?	
5. ¿Cuáles aspectos positivos valoras de este programa?	
6. ¿Cuáles aspectos consideran deben mejorarse?	
7. ¿Consideras que el programa ha causado algún cambio en tu vida?, ¿De qué manera ayudó?, ¿En cuales aspectos sientes que cambiaste?	

## Evaluación Programa Jóvenes Mediadores

### Guía de Grupos Focales

Moderador: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

No.

participantes:

Tipo

Participantes:

Familiares beneficiarios

Beneficiarios

Mediadores

Comunidad

#### Criterios para Grupo Focal:

1. De 6 a 10 participantes. Invitar a 12 personas en ocasión de ausencias en el grupo.
2. El objetivo es explorar las opiniones y experiencias de los participantes en torno al programa.
3. Generar la mayor interacción entre y de los participantes, con una baja participación del moderador.
4. Se introducen las preguntas o el tema de discusión.
5. Tiempo sugerido para el grupo: 1 a 1.5 horas.

#### Tema para Grupo Focal: Efectividad del Programa Mediadores

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo te enteraste del Programa?, ¿Qué te llamo la atención?, ¿Qué te motivo a integrarte? ¿Cuál es el perfil de un joven mediador exitoso?, ¿y de uno/una no exitoso?	
2. ¿Qué te ha gustado del programa?, ¿Qué no te gusto?	
3. ¿Qué consideras que has aprendido durante el proceso?	
4. Cuéntanos de alguna experiencia importante para ti que hayas tenido como mediador: ¿cuál situación fue?, ¿Cómo lo contactaste?, ¿fue de ayuda para ti esa experiencia?, ¿en cuales aspectos?	
5. ¿Consideras que el programa es de ayuda para los jóvenes que lo reciben?, ¿De qué manera se benefician?, ¿De qué manera pueden beneficiarse más y mejor?	
6. ¿Cuáles aspectos positivos valoras de este programa?	
7. ¿Cuáles aspectos consideran deben mejorarse?	
8. ¿Consideras que el programa ha causado algún cambio en tu vida?, ¿De qué manera ayudó?, ¿En cuales aspectos sientes que cambiaste?	

## Evaluación Programa Jóvenes Mediadores

### Guía de Grupos Focales

Moderador: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

No. participantes: \_\_\_\_\_

Tipo Participantes:  Familiares beneficiarios  
 Beneficiarios  
 Mediadores  
 Comunidad

- Criterios para Grupo Focal:**
1. De 6 a 10 participantes. Invitar a 12 personas en ocasión de ausencias en el grupo. Los integrantes del grupo no podrán tener hijos que sean mediadores o participantes del programa.
  2. El objetivo es explorar las opiniones y experiencias de los participantes en torno al programa.
  3. Generar la mayor interacción entre y de los participantes, con una baja participación del moderador.
  4. Se introducen las preguntas o el tema de discusión.
  5. Tiempo sugerido para el grupo: 1 a 1.5 horas.

**Tema para Grupo Focal: Efectividad del Programa Mediadores**

Pregunta	Respuesta
1. ¿Qué conoces del Programa Jóvenes Mediadores: a quienes va dirigido, en qué consiste?, ¿tu organización ha estado involucrada en el programa?, ¿de qué forma? – romper el hielo	
2. ¿Recuerdas alguna(s) actividad(es) que los jóvenes mediadores han realizado?, ¿Cuál es tu opinión de esas actividades?	
3. ¿Cuáles aspectos positivos valoras de este programa?	
4. ¿Cuáles aspectos consideran deben mejorarse?	
5. ¿En cuales situaciones has visto a los jóvenes actuar como mediadores?, ¿Cómo consideras que han realizado su trabajo como mediadores?	
6. ¿Consideras que ha mejorado el comportamiento del joven mediador luego de integrarse al programa?, ¿De qué manera?, ¿en dónde has observado estos cambios?	
7. ¿Consideras que el programa ha generado algún cambio en la comunidad?, ¿en cuales aspectos?, ¿de qué otra forma el programa puede apoyar para que la comunidad cambie?	



3. Análisis de pre y post test por provincia e ítem.

Ver documentos adjuntos.