



PACKARD COMPANY

Proceso de formación de formadores en
manejo de conflictos con enfoque intercul-
tural y de género

Informe Final

2014



FUNDACIÓN ESQUEL

COLÓN E4-175 ENTRE AMAZONAS Y EOGU

Contenido

| | |
|---|----|
| INFORME FINAL DE ACTIVIDADES | 2 |
| 1. ANTECEDENTES..... | 2 |
| 2. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS | 2 |
| 3. FORMACIÓN DE FORMADORES EN MANEJO DE CONFLICTOS CON ENFOQUE INTERCULTURAL Y DE GÉNERO | 2 |
| 3.1 Módulos..... | 3 |
| 3.2 Evaluación de los módulos..... | 7 |
| 4. CONCLUSIONES..... | 12 |

INFORME FINAL DE ACTIVIDADES

1. ANTECEDENTES

El 08 de agosto de 2014, en la ciudad de Quito, se firma el Contrato No. 232-DGCP-2014, en el que intervienen el Gobierno Autónomo Descentralizado de Pichincha (GADPP) en calidad de Contratante y la Fundación Esquel Ecuador como Consultora.

El objetivo de este contrato es institucionalizar en el GAPP el enfoque intercultural que permita a nivel territorial, generar espacios de mediación que sirvan para repotenciar la dignidad de las personas y generen respuestas a sus problemas de convivencia.

Para la implementación de la Consultoría se propusieron tres productos, estos son:

1. Un Plan de capacitación que contenga una propuesta metodológica para el desarrollo del proceso de capacitación;
2. Un documento escrito que contenga la sistematización del proceso de capacitación con las respectivas conclusiones y recomendaciones;
3. Un informe final de cumplimiento del plan de capacitación previsto.

2. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

El Objetivo General de la Consultoría fue el de “Institucionalizar en el GAPP el enfoque intercultural que permita a nivel territorial, generar espacios de mediación que sirvan para repotenciar la dignidad de las personas y generen respuestas a sus problemas de convivencia”

Mientras que, el objetivo específico de la propuesta fue el “Implementar un proceso de formación a formadores para los técnicos funcionarios del GADPP, en prevención de conflictos con enfoque intercultural, vinculados en proyectos productivos, sociales y comunitarios.

3. FORMACIÓN DE FORMADORES EN MANEJO DE CONFLICTOS CON ENFOQUE INTERCULTURAL Y DE GÉNERO

El proceso de formación consistió en un curso intensivo con una duración de 60 horas impartidas durante dos semanas en 10 jornadas de trabajo cada una con una intensidad de 6 horas.

La capacitación se realizó en torno a los siguientes ejes temáticos:

- a. El conflicto;
- b. Los Métodos alternativos de resolución de conflictos y mediación;
- c. El diálogo, procesos dialógicos;
- d. La Interculturalidad;
- e. El enfoque de género y la inclusión de las mujeres en los diálogos;
Actividades prácticas.

El número de participantes en total fue de: 31 personas

| # | Institución | Cantidad de participantes |
|----|---------------------|---------------------------|
| 1 | GAD PP UTP | 2 |
| 2 | CAMEQ | 1 |
| 3 | DGAD | 4 |
| 4 | DP GADPP | 1 |
| 5 | DRG PTO QUITO | 2 |
| 6 | FAAE | 1 |
| 7 | FAS | 1 |
| 8 | Fundación Esperanza | 1 |
| 9 | GADPP | 12 |
| 10 | GADPP DGA | 1 |
| 11 | GADPP DGES | 1 |
| 12 | MICROEMPRESA | 1 |
| 13 | PPP GADPP | 1 |
| 14 | SJR | 1 |
| 15 | VOCEA | 1 |

3.1 Módulos

| | MÓDULO 1 El conflicto (10 horas) | MÓDULO 2 Métodos alternativos de resolución de conflictos y mediación (10 horas) | MÓDULO 3 El diálogo, procesos dialógicos (10 horas) | MÓDULO 4 La interculturalidad (10 horas) | MÓDULO 5 El enfoque de género y la inclusión de las mujeres en los diálogos (10 horas) | MÓDULO 6 La práctica (10 horas) |
|--------------------------------|--|---|--|---|---|--|
| Número de participantes | 31 personas | | | | | |
| Fecha | 30/06 - 01/07 | 01/07 - 03/07 | 03/07 - 04/07 | 07/07 - 08/07 | 08/07 - 10/07 | 10/07 - 11/10 |
| Lugar | Instituto Técnico de Formación del GADPP | | | | | |
| Logro de los objetivos | <p>Al finalizar el proceso de capacitación, se puede constatar que los/las participantes han aprendido a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el nivel de escalada de un conflicto. 2. Identificar y analizar todos los elementos de un conflicto. 3. Hacer el mapeo completo de un conflicto 4. Identificar los diferentes Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos. 5. Los principios y el proceso de la mediación. 6. Comunicarse de manera asertiva. 7. Distinguir el rol y funciones del/a mediador/a. 8. Diseñar un plan de intervención de mediación. 9. Actuar en una sesión de mediación. 10. Reconocer los principios y el proceso de la mediación y del diálogo. 11. El rol y funciones del/a facilitador/a. 12. Comunicarse de manera apreciativa. 13. Diseñar un proceso de diálogo. 14. Llevar a cabo y facilitar un proceso de diálogo multi-partes. 15. Generar relaciones interétnicas. 16. Distinguir entre los diferentes modelos de gestión de la diversidad. 17. Analizar de manera específica los conflictos de raíz cultural. 18. Reconocer y superar los nudos de un conflicto de raíz cultural. 19. Desarrollar competencias interculturales. 20. Incorporar el enfoque intercultural en programas y proyectos. | | | | | |

| | |
|---|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 21. Las recomendaciones de la ONU en cuanto a la participación de mujeres en diálogo. 22. Definir estrategias respetuosas y adecuadas con el entorno y su idiosincrasia para la inclusión de mujeres y jóvenes en diálogos. 23. Mediar diferentes situaciones de conflictos relacionadas a temas familiares, de tierra y vecinales. 24. Facilitar procesos de diálogo en conflictos medioambientales e intracomunitarios. |
| <p>Metodología de trabajo</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Los contenidos teóricos sobre relaciones interétnicas, ética del/a mediador/a fueron expuestos por la facilitadora. 2. Los demás contenidos teóricos fueron trabajados colectivamente, a partir de preguntas de la facilitadora y respuestas de los/as participantes. 3. Las lecturas fueron trabajadas en pequeños grupos con puesta en común, comentada por el grupo en plenaria y la facilitadora. 4. Se realizaron 2 lecturas colectivamente y se comentaron de manera grupal. 5. El trabajo sobre comunicación se hizo a partir de cuentos que relató la facilitadora y que se comentaron grupalmente. 6. Se visualizaron 2 mediaciones completas y se analizaron y revisaron cada fase. 7. Se practicó 6 mediaciones y un diálogo multi-partes con teatralización. |
| <p>Instrumentos y materiales</p> | <p>LECTURAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sobre conflicto: <ul style="list-style-type: none"> • “Conceptos conflicto” de la Fundación Berghof • Test de Thomas y Kilman 2. Sobre Mediación: <ul style="list-style-type: none"> • Extractos del libro “Mediación comunitaria” A. Nató y otros. • Artículo “La Mediación” de P. Carulla • “Manual de gestión de conflictos de tierras” del CDC Bolivia. • “Guía del proceso de mediación” 3. Sobre Diálogo: <ul style="list-style-type: none"> • “Guía para el diálogo” de la Fundación Berghof. • “Guía de diálogo” de J. Palza. 4. Sobre Interculturalidad: <ul style="list-style-type: none"> • “La naturaleza de la mediación intercultural” de C. Gímenez Romero. 5. Sobre inclusión de mujeres y jóvenes. |

| | |
|-----------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • “La inclusión de mujeres y jóvenes en los diálogos” de J.Palza • “La Mediación, una forma de nivelar el poder de las partes-“ de Albie M. Davis y Richard A. Sale <p>VIDEOS 2 Mediaciones interpersonales</p> |
| <i>Lecciones aprendidas</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. La temática de esta capacitación ha sido acertada ya que todos/as los/as participantes han manifestado estar “desbordados” por varios conflictos que no sabían cómo abordar. 2. Conflictos de diferente índole, algunos antiguos, que merman su trabajo y, en ocasiones, no permiten que se desarrollen adecuadamente y a pleno rendimiento iniciativas y programas del GADPP. 3. Decididamente es imprescindible detenerse en la parte teórica sobre conflicto a la que dedicamos 4 horas más (en total 14hs) ya que entender cómo funciona un conflicto resulta ser muy útil para la asimilación de los fundamentos de la mediación. Entender el conflicto resulta ser la mitad del camino para resolverlo. Los/as participantes lo entendieron y prestaron particular atención al mapeo que les ayudó mucho a entender la mayoría de los conflictos que les afecta en su trabajo diario. 4. Mejorar la comunicación, no sólo en conflictos, sino en la vida diaria ha sido muy útil para el grupo que lo aplicó inmediatamente en su entorno, como lo comunicaron a la facilitadora. Todos/as observaron cambios en sus relaciones personales y/o profesionales. 5. Esta capacitación se vería reforzada con unas horas de práctica en terreno. Eso es con una práctica monitorizada en conflictos que viven los/as participantes en su entorno laboral. 6. En este sentido la capacitación se quedó un poco “corta” ya que todos/as los/as participantes manifestaron su deseo de poder practicar con una supervisión, mediando en conflictos que tienen en terreno. |
| <i>Observaciones</i> | <p>En general el nivel de compromiso del grupo ha sido muy alto. A pesar de tener que atender a veces urgencias en su trabajo, todos/as regresaban puntualmente al aula y se incorporaban sin problema. El interés se ha mantenido muy alto a pesar del cansancio y de la exigencia de la facilitadora. Su participación ha sido óptima, su compañerismo y buen hacer permanentes.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El grupo capacitado es un haber para el GADPP (tanto por los técnicos de la Institución como por los técnicos de otras organizaciones) y sería preciso dar los apoyos necesarios, en tiempo, permisos y aval para que efectivamente los empleados pudieran intervenir en conflictos y ayudar en su resolución. 2. Sería entonces deseable que en unos meses, el grupo tuviera un módulo de refuerzo y asesoramiento para consolidar sus conocimientos y experiencias. |

3.2 Evaluación de los módulos

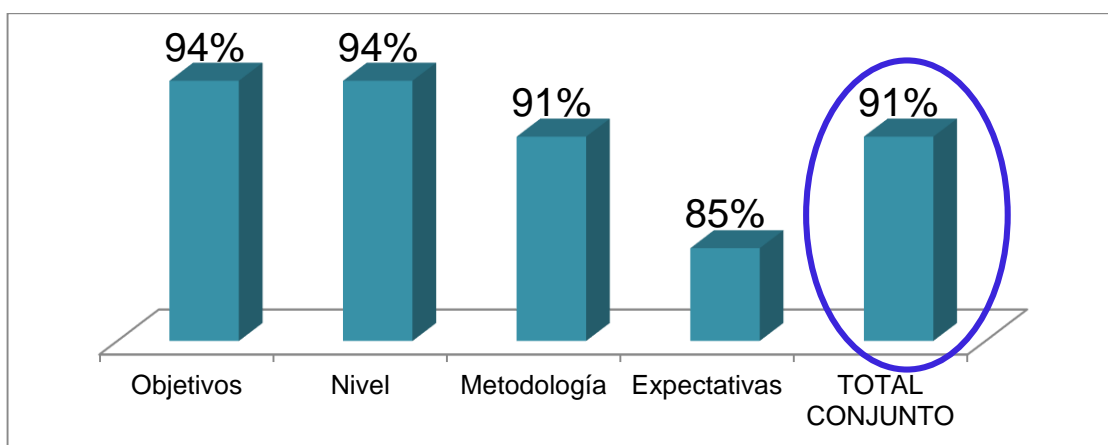
El Sistema de Gestión de Calidad de Fundación Esquel permite medir el nivel satisfacción de los beneficiarios y/o usuarios de los servicios que la institución brinda mediante un sistema de evaluación de las actividades desarrolladas. Para el caso puntual de los eventos de capacitación Fundación Esquel cuenta con un formato de evaluación que mide la calidad de: la temática, la facilitación y la logística, tanto cuantitativa como cualitativamente.

Para el caso particular del proceso objeto de este informe, se aplicaron dos evaluaciones una al concluir los tres primeros módulos y otra al finalizar la capacitación.

La evaluación que los asistentes hicieron del proceso de formación al finalizar cada módulo, permite divisar las fortalezas y los aspectos en los que se debe mejorar.

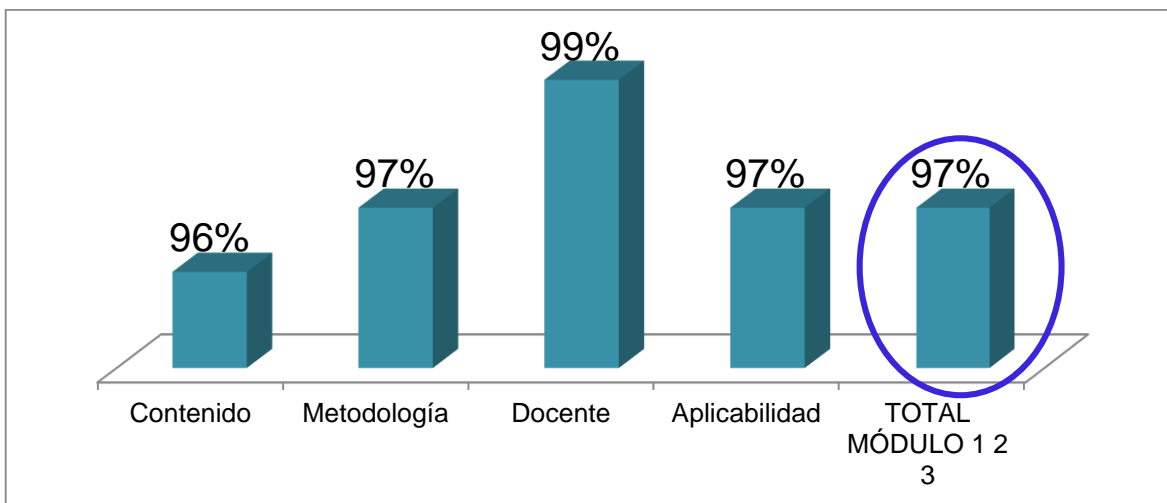
Resultados de la evaluación cuantitativa de los Módulos 1,2 y 3

- La Temática



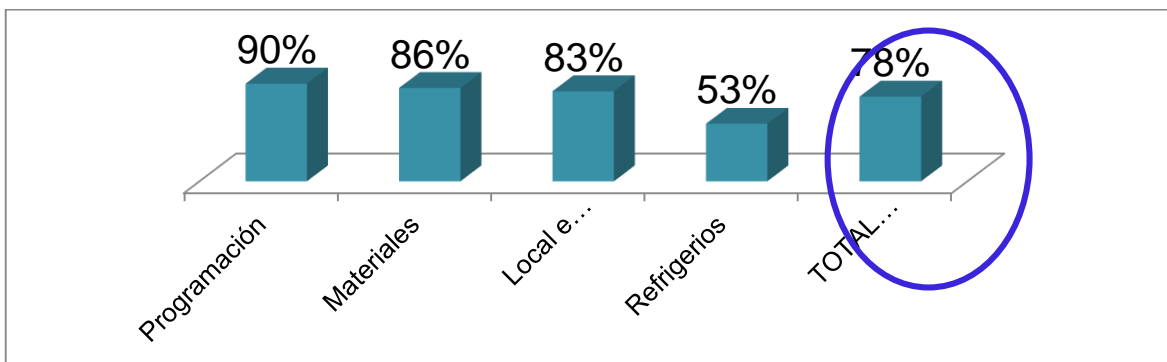
Este gráfico determina que los participantes estuvieron altamente satisfechos con el proceso y los temas de la capacitación. La calificación del 91% muestra que los objetivos, la metodología, el nivel y las expectativas se cumplieron.

- La Facilitación



Estos datos muestran que la evaluación general de los Módulos 1, 2 y 3 es altamente satisfactoria, ya que lo califican con un 97%. Es importante mencionar que cada uno de los componentes de esta evaluación demuestra una buena calificación sobre todo cuando se evalúa a la docente, a la metodología y a la aplicabilidad.

- La Logística



Los resultados arrojados por la evaluación (78%) reflejan un nivel promedio en cuanto a los aspectos logísticos; esto se debe a la baja calificación que se obtiene en relación al tema de refrigerios (53%), lo cual obedece a que en la propuesta no se consideraba que este rubro fuera asumido por la Consultora sino por el Instituto Técnico de Formación del GADPP, situación que fue informada a última hora a la Consultora.

Se recomienda que para casos futuros se considere este tipo de rubros asumidos por los consultores, ya que el Instituto no cuenta con un presupuesto disponible para cubrir este tipo de rubros.

Resultados evaluación cualitativa de los Módulos 1,2 y 3

- Aspectos positivos

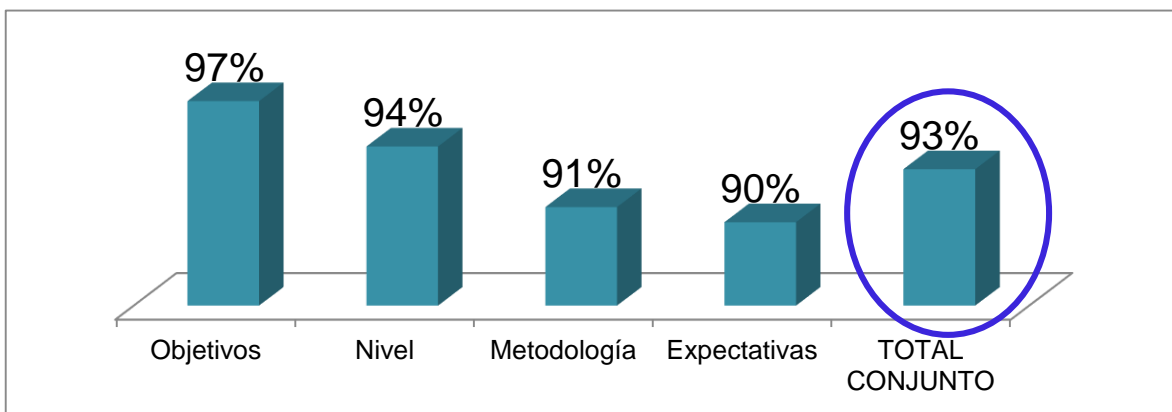
| Taller | Instructora | Temática |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Buenos ejemplos• Fortalecimiento de nuestros conocimientos• Se ha cumplido de acuerdo con el cronograma• Cumplió con las expectativas• Participación activa de los asistentes• Muy didáctico y fácil de comprender• Bonita experiencia se aprende mucho• Aprendizaje apropiado y valioso• He fortalecido la cultura del diálogo | <ul style="list-style-type: none">• Excelente• Sabe muy bien sobre la metodología | <ul style="list-style-type: none">• Buenos temas para tratar• Es un tema útil para el ámbito laboral• El tema es muy práctico |

- Aspectos negativos

| Instalaciones | Logística | Tiempo |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• No abrían pronto el aula• Instalaciones con falta de provisión apropiada de recursos• Las instalaciones no cuentan con lo mínimo: papel higiénico, jabón, etc | <ul style="list-style-type: none">• Horario muy extenso• Falta de coordinación• La logística muy mala, esto provocó atrasos• Los refrigerios escasos | <ul style="list-style-type: none">• Horario muy extenso• Es necesario más tiempo para profundizar |

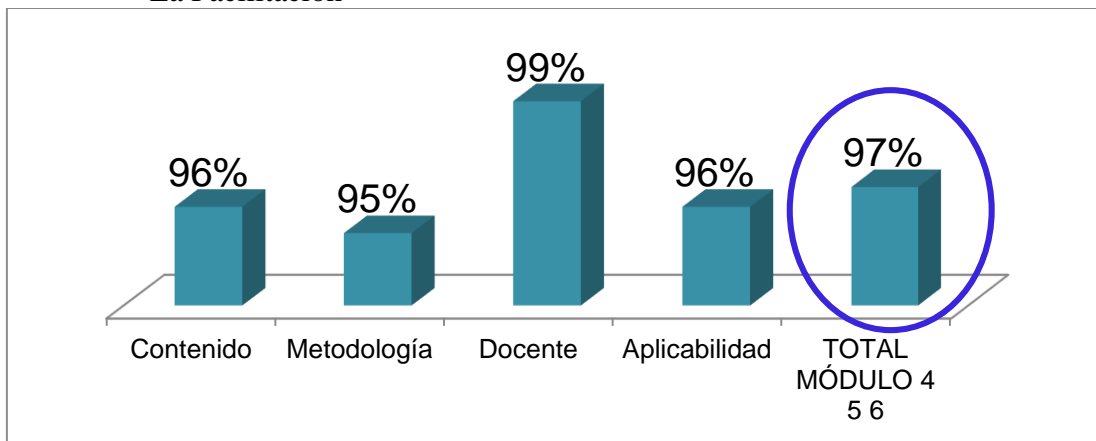
Resultados evaluación cuantitativa de los Módulos 4,5 y 6

- La Temática



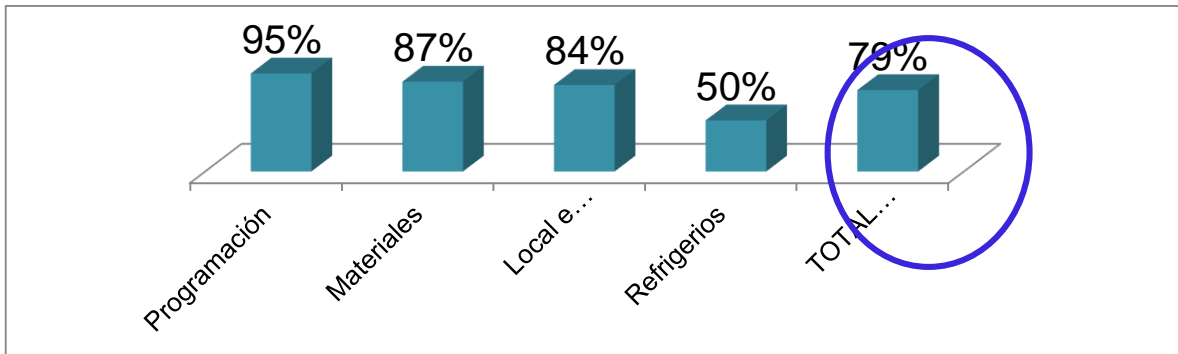
Al igual que en el caso anterior, los participantes se muestran altamente satisfechos con la temática de los módulos. La calificación del 93% denota que se han podido cumplir los objetivos de los módulos, que la metodología utilizada fue acertada y que el nivel y las expectativas se cumplieron.

- La Facilitación



La información más representativa que este gráfico señala es que la evaluación general de los Módulos 4,5 y 6 es altamente satisfactoria, ya que lo califican con un 97%. Por esto, debemos mencionar que todos los aspectos evaluados en esta fase poseen un porcentaje alto lo que claramente nos indica que los estudiantes quedaron satisfechos de la formación impartida.

- La Logística



Al igual que el caso anterior, puede verse que existe un descontento generalizado por parte de los participantes respecto al tema de los refrigerios (50%).

Resultados evaluación cualitativa de los Módulos 4,5 y 6

- Aspectos positivos

| Taller | Instructora | Temática |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos que se deben aplicar en la vida diaria • Participativo, creativo, integral • Interacción con el grupo y participación de todos en la exposición • Participativo y de fácil comprensión • Metodología muy buena • La metodología fue excelente • El curso cumplió con mis expectativas | <ul style="list-style-type: none"> • La calidad de persona y profesionalismo de la instructora • Excelente profesora • Conocimiento por parte del facilitador • Buen abordaje de los contenidos • Puntualidad y experiencia de la expositora | <ul style="list-style-type: none"> • Temas abordados excelentes para el trabajo cotidiano • El desarrollo del evento muy bueno con ejemplos y cosas prácticas • Un proceso muy enriquecedor • Aprendí como enfrentar los conflictos que se tiene en el trabajo • El contenido de curso fue muy adecuado y es práctico para usarlo en nuestro trabajo |

- Aspectos negativos

| Instalaciones | Logística | Tiempo |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Mejorar el refrigerio ya que el aula se calienta muy rápido• Las instalaciones, los baños no cuentan con los artículos necesarios y la descoordinación del refrigerio• Falta coordinación en materia de las instalaciones | <ul style="list-style-type: none">• Mejora en la coordinación de la llave del aula y de la puerta del baño, además que tengan suficientes provisiones | <ul style="list-style-type: none">• El tiempo fue muy poco• Son muchas horas al día• Muy corto el tiempo del curso, se necesita más de este tipo de cursos que fortalezca nuestro carácter en el ámbito laboral |

4.CONCLUSIONES

La Malla Curricular sobre “La Mediación Intercultural”:

- La gran diversidad, pluralidad y heterogeneidad de la población con la que se trabaja requiere de UNA COMPRENSIÓN POLÍTICA, ÉTICA, PEDAGÓGICA de la INTERCULTURALIDAD como proyecto de sociedad que se gesta en la convivencia Democrática. La Gestión de la diversidad como parte sustancial del trabajo del técnico en territorio, se torna en una necesidad inaplazable.
- El tema y su vigencia y pertinencia requiere de un experto, ESPECIALIZADO EN EL TEMA, pero que logre transmitir didácticamente la complejidad de la construcción práctica del trayecto desde la coexistencia a la convivencia por el Bien-estar de todos los diversos y diferentes, partes de una comunidad.

En el caso que nos ocupa tuvimos la oportunidad de contar con la Experta FHADILA MAMMAR, cuya hoja de vida es ampliamente reconocida a nivel internacional y nacional.

- La Agenda presentada aborda los principales temas que constituyen los componentes principales del Tema : “desde la Interculturalidad como hacer Mediación”. Está constituida por 6 módulos que fueron evaluados y validados por los participantes y que recomienda-

mos sea la MALLA CURRICULAR básica para el Instituto Técnico del Gobierno Provincial de Pichincha, estos son:

1. El Conflicto
2. Los Métodos alternativos de resolución de conflictos y mediación
3. El Diálogo
4. La interculturalidad
5. El enfoque de género y la inclusión de las mujeres en los procesos de diálogo
6. Actividades prácticas

3.- en torno a los Mediadores – y su futuro trabajo

- El grupo de funcionarios participantes en este ejercicio de capacitación demostraron un alto nivel de participación, interés, involucramiento que evidencia su compromiso y responsabilidad profesional en su ejercicio cotidiano como funcionarios, especialmente quienes tienen una práctica en relación directa con los sectores sociales “en territorio”
- Esta voluntad y compromiso constituyó el mayor y mejor recurso de la capacitación, la motivación pedagógica y el valor de los contenidos sirvieron para potenciar el empoderamiento de los funcionarios, pero también para mejorar sus perspectivas de trabajo
- En el seguimiento al trabajo práctico de cada funcionario radica la mejor evaluación para mediar la incidencia e impacto de la contribución de esta consultoría y su valoración. Recomendamos de manera especial la “posibilidad de identificar dos o tres conflictos que al momento están presentes y que fueron identificados por los participantes y que sin lugar a dudas requieren seguimiento y ojalá un acompañamiento particular.

