

# Conectando Caminos por los Derechos

## Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos

### → ESTRATEGIA

Mediación comunitaria e intercultural para la convivencia pacífica entre la población migrante venezolana, retornada y comunidades de acogida



**USAID**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA



**ABA**  
AMERICAN BAR ASSOCIATION  
Rule of Law Initiative



**Internews**  
Local voices. Global change.

# → ¿Cuál es el enfoque de Conectando Caminos por los Derechos?

**01**

El Programa **Conectando Caminos por los Derechos** se centra en la prevención, protección y respuesta a las violaciones a los derechos humanos de la población migrante venezolana y colombianos retornados en el contexto migratorio.

**02**

Conectando Caminos por los Derechos plantea una estrategia orientada a la formación y promoción del uso de los **mecanismos alternativos de solución de conflictos o controversias (MASC)** como medio para abordar los conflictos en las comunidades de acogida, antes de que se conviertan en hechos de violencia.

**03**

Conectando Caminos por los Derechos pondrá especial énfasis en el uso de la **mediación comunitaria e intercultural**.

# → ¿Qué se entiende por **MASC**?



01

**MASC** es un término amplio para cualquier método de resolución de un conflicto **sin litigios y fuera de una sala de audiencias**. Generalmente se divide en tres categorías: mediación, conciliación y arbitraje.



02

Los **MASC** fueron abordados originalmente como un mecanismo residual destinado a aligerar las cargas de casos en los tribunales, sin embargo los mecanismos como la mediación comunitaria e intercultural representan **una oportunidad a través de la intervención de un mediador comunitario externo**, que permite la prevención y el abordaje de las diferencias cotidianas a través del diálogo y las relaciones basadas en el reconocimiento, el respeto y la convivencia pacífica



03

A diferencia de otros mecanismos que requieren procesos formales y crean barreras de acceso, la herramienta de mediación comunitaria e intercultural es gratuita y tiene una capacidad única para **proporcionar a la población migrante la flexibilidad para resolver sus conflictos** dentro de las comunidades de acogida.

# ¿Por qué es importante para CCD trabajar los MASC en el contexto migratorio?

**01**

**Sentimientos y muestras de xenofobia**, exclusión, aporofobia, entre otras expresiones que han desencadenado en diferentes tipos de conflictos entre las personas migrantes venezolanas y las comunidades de acogida.

**02**

Los **imaginarios colectivos** construidos en torno a la población migrante proveniente desde el país vecino, señalan a esta población de ser culpables del incremento de la inseguridad y el desempleo, entre otros aspectos.

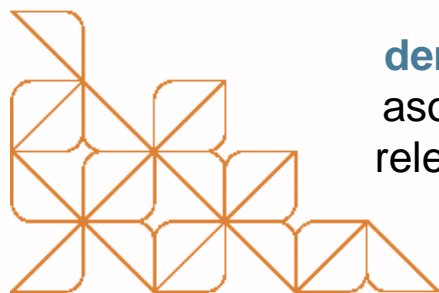
**03**

**La tensión en la convivencia** entre estas poblaciones impide el diálogo, el intercambio cultural y la inclusión.

# ¿Qué hará Conectando Caminos por los Derechos a través de los MASC?



A partir de esta estrategia, Conectando Caminos por los Derechos hace una apuesta que permitirá **la construcción de confianzas** desde la identificación de elementos identitarios comunes entre la población migrante, retornada y de acogida que generen reflexión e identificación con **el “otro” como complemento** y no como “*enemigo*”.

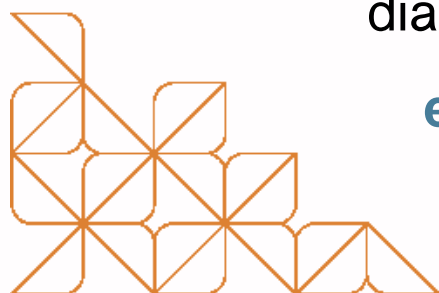


Conectando Caminos por los Derechos ha identificado que los mecanismos de mediación comunitaria e intercultural que generalmente se llevan a cabo a través **de entornos democráticos, participativos y organizativos**, como comités, asociaciones comunitarias o redes sociales, cumplirán un papel relevante en la construcción de confianzas entre las poblaciones participantes del Programa.

# ¿Qué es la Mediación Comunitaria?



Es el proceso a través del cual las partes pertinentes **tratan de construir un acuerdo voluntariamente**, pasando por un diálogo dirigido por un mediador comunitario que **facilita el enfoque, el consenso y el seguimiento** posterior del cumplimiento de la resolución acordada.





**El centro de la mediación comunitaria** es la participación directa de los líderes comunitarios, que estarían capacitados para apoyar la gestión, transformación y resolución de conflictos interpersonales, vecinales y comunitarios. En última instancia, tiene por objeto facilitar la creación de consensos para lograr acuerdos sostenibles.



En comparación con los mecanismos rígidos o formales, la mediación comunitaria es **sustancialmente un proceso más informal**. Esto es especialmente cierto en comparación con los mecanismos hetero-compositivos de arbitraje y composición amistosa.



La mediación comunitaria representa claramente un proceso mediante el cual **la resolución es elaborada por las propias partes** y es una solución consensuada.



## ¿Cuáles son las ventajas de la **Mediación Comunitaria**?



Los mediadores **suelen ser miembros de una organización comunitaria**, ejercer un liderazgo en la comunidad y contar con la legitimidad de sus miembros, lo cual suele generar un mayor impacto y compromiso entre las partes para mejorar su convivencia y resolver sus conflictos de manera pacífica.



La mediación comunitaria se posiciona de manera única como una forma innovadora y efectiva de aumentar el acceso al sistema de justicia para una población gravemente vulnerada y **ayuda a resolver los conflictos entre migrantes, retornados y comunidades de acogida.**



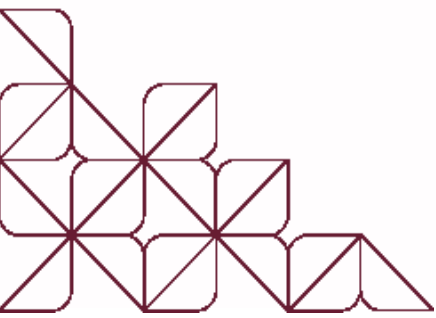
Cuando muchos de los otros mecanismos requieren algún proceso formal y crean barreras de acceso para los migrantes en condición migratoria irregular, **la mediación comunitaria es libre e informal.**





## ¿Qué es la **Mediación Intercultural?**

Se caracteriza por la intervención de un tercero imparcial, al igual que en la comunitaria, ya sea una persona natural o un equipo denominado **“mediadores de conflictos Interculturales”**, a cargo de facilitar, desde sus habilidades comunicativas y reconocimiento de los colectivos culturales, un **“proceso que contribuye a mejorar la comunicación, la relación, la comprensión y la integración intercultural** entre grupos presentes en un mismo territorio, pertenecientes a varias culturas” (Fundación Sevilla Acoge, s/f), con el objeto de promover acuerdos interculturales. (USAID, 2019).

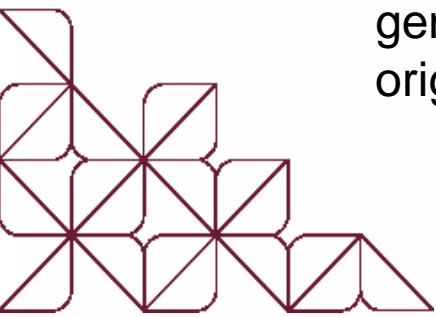


## Mediación Intercultural



Es un proceso flexible a cada contexto cultural, **donde las partes en conflicto acuerdan el procedimiento y las reglas**. La meta principal es constituirse como **una herramienta de construcción de paz** en los territorios, entendiendo este término como el mantenimiento o restablecimiento de relaciones orientadas al **goce efectivo de los derechos humanos, la reducción de las violencias**, el empoderamiento pacifista, la seguridad humana y la transformación pacífica de los conflictos que, para el caso de CCD, se genera entre la población migrante, retornada y de acogida. (USAID, 2019).

La mediación intercultural cumple un rol relevante en el marco de las acciones desarrolladas por CCD, principalmente por las situaciones conflictivas que se generan entre la población migrante wayuu y las personas que también son originarias de La Guajira, pero que no tienen descendencia directa wayuu.



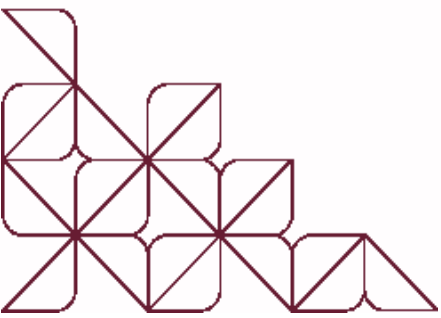
## Mediación Intercultural en la etnia wayuu

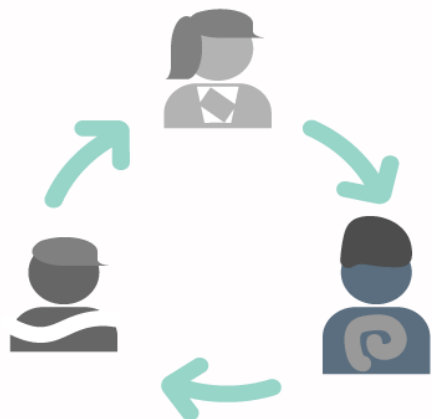


La mediación intercultural cumple un rol relevante en el marco de las acciones desarrolladas por Conectando Caminos por los Derechos, principalmente por las situaciones conflictivas que se generan entre la población migrante wayuu y la población guajira.

Estos conflictos se presentan entre los mismos miembros de esta comunidad indígena binacional, teniendo en cuenta que, aunque históricamente han transitado desde y hacia uno u otro lado de la frontera colombo venezolana, al ser este su territorio ancestral y por ende no limitarse ante una frontera física, **muchas personas wayuu nacidas en territorio colombiano trasladaron su residencia hacia el territorio venezolano** hace más de una o dos décadas para buscar un mejor futuro.

Hoy en día, ante el cambio de circunstancias socio económicas en Venezuela, deben regresar y enfrentarse a rechazos por parte de sus clanes, a una discriminación porque algunos de sus miembros han adquirido costumbres más “occidentales” y al desmejoramiento de su calidad de vida, además de vulneraciones de sus derechos a las que están expuestos de manera permanente.




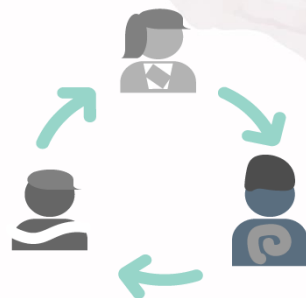


## Mediación Comunitaria e Intercultural

Un beneficio significativo de la mediación comunitaria e intercultural en el contexto de la migración es la flexibilidad que permite **empoderar a las organizaciones locales de la sociedad civil** para que desempeñen un papel constructivo en el proceso de mediación.

Conectando Caminos por los Derechos aprovechará el trabajo con las Juntas de Acción Comunal (JAC), asociaciones de migrantes venezolanos, palabreros, comunidades escolares y organizaciones de la sociedad civil para impulsar acciones que permitan **posicionar la mediación comunitaria e intercultural como alternativas reales de diálogo y convivencia.**

## Mediación Comunitaria e Intercultural



En febrero de 2020 el Ministerio de Justicia y del Derecho, el Departamento de Planificación Nacional y USAID se asociaron para anunciar la Caja de Herramientas en Métodos de Resolución de Conflictos (MRC), un conjunto de herramientas enfocado, entre otras cosas, a promover el acceso a la justicia. Algunos de estos métodos serán abordados por esta estrategia en el contexto de la migración.

La implementación de ambos mecanismos representa una oportunidad para Conectando Caminos por los Derechos de materializar estos MASC en los territorios priorizados en el contexto migratorio, lo cual contribuirá con la convivencia pacífica, integración comunitaria y la seguridad ciudadana.



# La Estrategia



**Para la mediación comunitaria e intercultural para la convivencia pacífica entre la población migrante venezolana, retornada y comunidades de acogida**

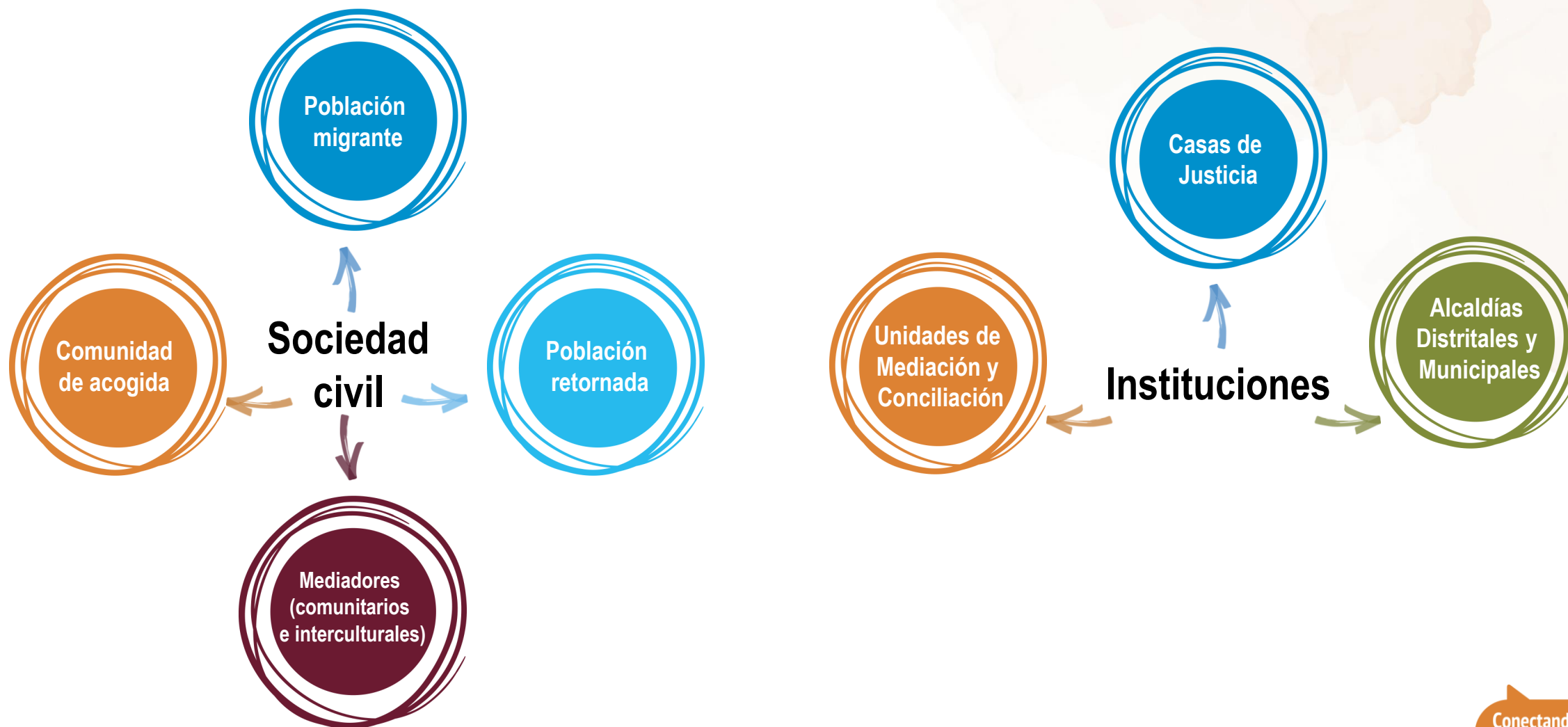
---

## → ¿Cuál es su objetivo?



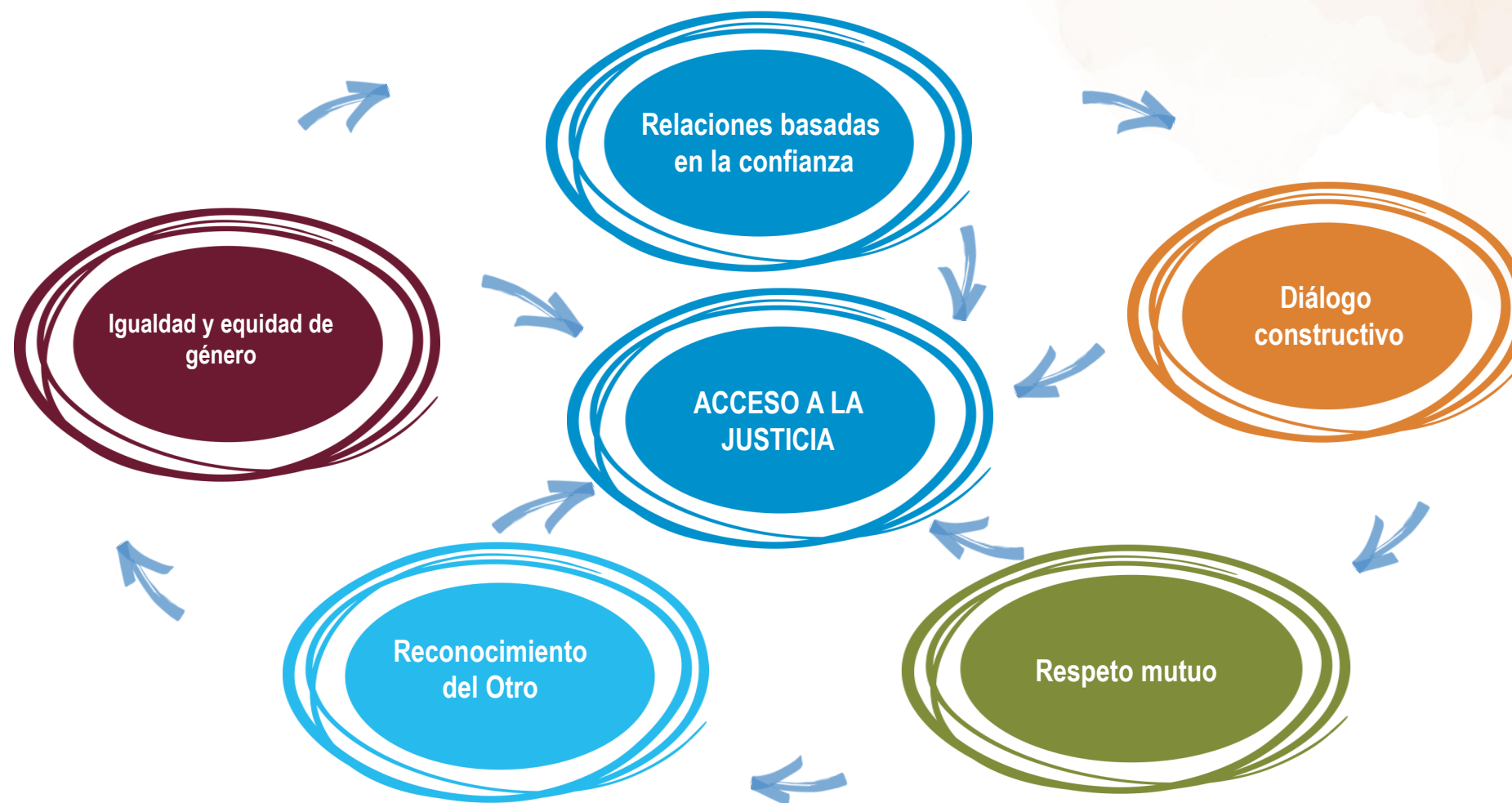
Fortalecer el acceso efectivo a los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MASC) a través de herramientas conceptuales y prácticas dirigidas a la población migrante, colombianos retornados y comunidades de acogida, para **potenciar actitudes, habilidades y destrezas que les facilite resolver y transformar conflictos** a través de la mediación comunitaria e intercultural para una convivencia pacífica.

# → ¿Quiénes son los actores involucrados?





# → ¿Cuáles son los principios orientadores?





# Los Componentes

**De la mediación comunitaria e intercultural para la convivencia pacífica entre la población migrante venezolana, retornada y comunidades de acogida**

---

# MASC COMO ESTRATEGIA INTEGRAL



COMPONENTE **1**

→ Estrategia de Comunicación   
en la mediación para la  
**solución y prevención de conflictos**

---

## → Estrategia de Comunicación en la mediación para la solución y prevención de conflictos



Proceso a través del cual se define la estrategia de mediación y se brindan recursos comunicativos de calidad, que facilitan el establecimiento de un diálogo entre las partes, para la prevención, trámite de conflictos y el restablecimiento de las relaciones.

La estrategia de comunicación desde los MASC busca la construcción de comunidades de diálogo, que posibiliten tejer relaciones basadas en el respeto y confianza entre comunidades migrantes y de acogida, que les permita establecer una comunicación efectiva en un contexto social de multiculturalidad, donde conocerse y reconocerse como partes de un mismo territorio, es el primer paso para la prevención y la resolución de los conflictos.

Las comunidades de diálogo, se enfocan en posibilitar relaciones equitativas entre quienes dialogan, a través de una interacción cara a cara entre los participantes, que a su vez cuentan con diferentes, culturas, experiencias, convicciones y opiniones. En esta interacción se respetan entre sí como seres humanos y están dispuestos y preparados para escucharse profundamente, inspirando cambios de actitud o aprendizajes que contribuyan a la construcción de acuerdos para una convivencia acertada, “todos ganan”.

Facilitadores de la comunicación, de comunidades migrantes y de acogida estarán entrenados e inspirados, con técnicas y herramientas de la estrategia de comunicación, para aportar a los procesos de mediación comunitaria.

### LÍNEAS ESTRATÉGICAS



- Comunidades de Diálogo
- Escucha activa
- Empatía

### ¿CON QUIÉNES?



- Población migrante
- Líderes comunitarios
- Juntas de Acción Comunal
- Retornados colombianos
- Sociedad civil

### RESULTADOS ESPERADOS



- Estrategia de Comunicación-Contenidos – Metodologías.
- Facilitadores de la comunicación, de comunidades migrantes y de acogida entrenados con técnicas y herramientas de la estrategia de comunicación.
- Proceso de transferencia de la estrategia de comunicación a nuevos facilitadores.

## COMPONENTE 2



# Formación para el empoderamiento

---



## → Formación para el empoderamiento



- Proceso a través del cual se busca además del empoderamiento de las comunidades en la gestión de sus conflictos cotidianos, rescatar las posibilidades de ver el conflicto como una oportunidad para restablecer relaciones interpersonales basadas en la toma de conciencia, solidaridad y compromiso

- El propósito fundamental de la formación en los MASC se orienta hacia el fortalecimiento de las habilidades requeridas para su adecuado funcionamiento y puesta en marcha, haciendo énfasis en los contextos en los cuales se desarrolla y en las competencias exigidas a quienes ejerzan como mediadores de conflictos.

- El empoderamiento para el caso de esta estrategia es el proceso que permite el incremento de la participación de la población migrante y retornados colombianos en todos los aspectos de su vida personal y social. Permite que estas poblaciones pueden ser dueñas de sus vidas e intervenir plenamente y en igualdad en todos los ámbitos de su entorno comunitario y social, incluyendo la toma de decisiones y la gestión de sus propias necesidades y conflictos.

- La población participante tendrá la oportunidad de conocer sus derechos, responsabilidades y cambiar imaginarios pre establecidos, también podrán interiorizar conceptos y prácticas que puedan aplicar en su vida cotidiana, para mejorar su convivencia, generar compromiso y arraigo en sus comunidades de acogida. Estos aspectos contribuirán a formar mediadores idóneos que como líderes de sus comunidades, podrán mediar para prevenir o desescalar conflictos en el contexto comunitario.

### LÍNEAS ESTRATÉGICAS



- Formación
- Empoderamiento

### ¿CON QUIÉNES?



- Población migrante
- Líderes comunitarios
- Juntas de Acción Comunal
- Retornados colombianos
- Sociedad civil

### RESULTADOS ESPERADOS



- Formación de Liderazgos para la mediación de conflictos.
- Líderes de comunidades migrantes y de acogida entrenados con técnicas y herramientas para la mediación de conflictos.
- Transferencia del proceso de formación de Liderazgos para la mediación de conflictos a nuevos facilitadores.

## COMPONENTE 3



### Liderazgos para la mediación de conflictos

---





## → Liderazgos para la mediación de conflictos



- Proceso de formación y fortalecimiento de habilidades a líderes identificados por las comunidades de acuerdo con la legitimidad, la credibilidad y la confianza que inspiren. Su interés por colaborar en la gestión de los conflictos propios de la comunidad buscando construir acuerdos realizables y creativos con los que puedan presentarse salidas oportunas y legítimas, es fundamental.

- La formación de liderazgos en los MASC busca brindar herramientas a los líderes naturales identificados en las comunidades migrantes y de acogida, para potenciar sus habilidades, al tiempo que se entrenan para inspirar a sus comunidades a trabajar en un objetivo común, motivados por valores y principios que favorecen la escucha y una ética de cuidado y del encuentro, que facilita la solución pacífica de conflictos.

- Líderes de comunidades de población migrante y de acogida serán formados y entrenados con técnicas y herramientas para la mediación de conflictos, a través de procesos de construcción colectiva que les permitan gestionar los conflictos propios de su comunidad.

Su rol se configura como el de un tercero facilitador que interviene como agente imparcial para transmitir a quienes asisten a un encuentro de Mediación y aprendizajes para autogestionar sus conflictos de manera creativa, pacífica y constructiva

### LÍNEAS ESTRATÉGICAS



- Formación
- Fortalecimiento de habilidades

### ¿CON QUIÉNES?



- Población migrante
- Líderes comunitarios
- Juntas de Acción Comunal
- Retornados Colombianos
- Sociedad civil

### RESULTADOS ESPERADOS



- Estrategia de Comunicación-Contenidos – Metodologías.
- Facilitadores de la comunicación, de comunidades migrantes y de acogida entrenados con técnicas y herramientas de la estrategia de comunicación.
- Proceso de transferencia de la estrategia de comunicación a nuevos facilitadores.

## COMPONENTE 4



# Identificación de conflictos



## → Identificación de conflictos

- Es necesario identificar y conocer los conflictos existentes y comunes entre estas poblaciones participantes y hacer las lecturas de contexto necesarias para este fin.
- En primer lugar es necesaria la identificación de las conflictividades con mayor recurrencia presentes en los territorios y que puedan ser objeto de intervención con la ayuda de los mediadores.
- El mapeo de la dinámica de los conflictos debe incluir un ejercicio de validación con las comunidades y la institucionalidad presente, sobre cuáles son los conflictos más recurrentes y con posibilidades de ser gestionados con el acompañamiento de terceros facilitadores; el contexto en que surgen y especialmente las prácticas cotidianas para su resolución; aspectos que sin duda incidirán en la tarea de los mediadores.

- La Mediación Comunitaria e Intercultural, por su naturaleza, no pueden ser implementadas sin una base comunitaria e identidad intercultural que la legitime y la acepte como mecanismos que permiten resolver conflictos a través de la participación de la comunidad.
- Se debe involucrar a la comunidad mediante el reconocimiento de las problemáticas que los afectan, de los liderazgos que han construido y de las formas comunitarias de resolver sus dificultades.

### LÍNEAS ESTRATÉGICAS

- Mapeo de la dinámica de los conflictos.
- Validación comunitaria e interinstitucional.

### ¿CON QUIÉNES?

- Población migrante
- Líderes comunitarios
- Juntas de Acción Comunal
- Retornados colombianos
- Sociedad civil
- Alcaldías Locales y municipales.
- Unidades de Mediación y Conciliación.
- Casas de Justicia

### RESULTADOS ESPERADOS

- Conflictos identificados y validados con mediación posible

## COMPONENTE 5



Ejercicio de mediación para la solución y prevención del escalamiento del conflicto

---



## → Ejercicio de mediación para la solución y prevención del escalamiento del conflicto



- Esta estrategia concibe un modelo de mediación basado en una concepción transformadora del conflicto y en las prácticas restaurativas.
- Los mediadores deben ayudar a las partes involucradas a identificar y satisfacer sus intereses; a clarificar todas las posibles diferencias contribuyendo a que se genere confianza entre las partes y en el proceso.
- La labor del mediador es escuchar para poder llegar a los orígenes del conflicto y generar una nueva relación de confianza.
- La posibilidad de tener una nueva lectura de las circunstancias y plantear una nueva dimensión del problema es tarea del mediador, buscando siempre que las partes logren acuerdos que favorezcan a ambos, incluyendo prácticas restaurativas.

- El mediador siempre se caracterizará por su neutralidad y deberá trabajar en pro de un acuerdo favorable para ambas partes. No juzga, sino que conduce la negociación
- Los mediadores deben evitar la tendencia hacia la búsqueda de soluciones prematuras o de pactos finales que pueden zanjar el tema sin que hayan podido llegar al fondo
- En ningún caso el mediador se permite dar consejos, juzgar o valorar, más bien intenta profundizar para asegurarse de que han salido a la superficie todas las divergencias, los intereses, necesidades y sentimientos que existen detrás de las posiciones, ayudando a las partes a definir el conflicto de manera unificada.

### LÍNEAS ESTRATÉGICAS



- Transformación del conflicto.
- Prácticas restaurativas.

### ¿CON QUIÉNES?



- Población migrante
- Líderes comunitarios
- Juntas de Acción Comunal
- Retornados colombianos
- Sociedad civil
- Alcaldías Locales y municipales.
- Unidades de Mediación y Conciliación.
- Casas de Justicia

### RESULTADOS ESPERADOS



- Protocolos para la mediación y las prácticas restaurativas en el contexto migratorio.

COMPONENTE 6



Sistematización



## → Sistematización



- Proceso a través del cual se documentan las experiencias vividas en el marco de los procesos de resolución de conflictos, orientado a identificar buenas prácticas y aprendizajes, lo anterior, a través del análisis de los criterios, preguntas, acciones concretas, tiempos y herramientas implementadas para el desarrollo de la estrategia.

- Identificar de forma colectiva aquellas “buenas prácticas”, posibilita analizar aquellas prácticas que funcionaron bien y produjeron resultados positivos, contribuyendo en la mejora de la calidad de vida de las personas, consolidándose como potenciales modelos o referentes de gestión. Asimismo, son sostenibles desde lo cultural, social, económico y ambiental. Se guían por principios, objetivos y procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecúan a una determinada perspectiva, tienen resultados positivos y demuestran eficiencia en un contexto concreto.

- Los participantes de la estrategia, serán los encargados de hacer la transferencia de cada uno de sus componentes destacando las buenas practicas y las lecciones aprendidas, haciendo las recomendaciones para su replicabilidad.

### LÍNEAS ESTRATÉGICAS



- Análisis de información
- Buenas Prácticas
- Aprendizajes

### ¿CON QUIÉNES?



- Población migrante
- Líderes comunitarios
- Juntas de Acción Comunal
- Retornados Colombianos
- Sociedad civil

### RESULTADOS ESPERADOS



- Documento de sistematización de la Estrategia de Mecanismos Alternativos de resolución de conflictos.
- Transferencia del proceso destacando buenas practicas y aprendizajes, en cada una de las fases de la estrategia.
- Recomendaciones para su replicabilidad.



# Bibliografía



**Mediación comunitaria e intercultural para la  
convivencia pacífica entre la población migrante  
venezolana, retornada y comunidades de acogida**

---



# ➔ Bibliografía

- Brown, S., Cervenak, C., & Fairman, D. (n.d.). GUÍA ALTERNATIVA DE PROFESIONALES DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS. Obtenido de <https://www.usaid.gov/sites/default/files/documents/1868/200sbe.pdf>
- Dialnet-LaMediacionEnElAmbitoDeLaInmigracionYConvivencialn-2002296.pdf
- GARCÍA, ALLEN. (2018): Escucha activa: la clave para comunicarse con los demás. Disponible en: <https://psicologiaymente.com/social/escucha-activa-oir>. Consultado el 20 de diciembre 2018.
- Ministerio de Educación Nacional y Organización de Estados Iberoamericanos. Gestión de conocimiento en establecimientos educativos y Secretarías de Educación: orientaciones para las Buenas Prácticas y las Experiencias Significativas. 2019
- Ministerio de Justicia- USAID Guía Ciudadana, Implementación-Mediación Comunitaria.
- ORTIZ L. J. (2017): El diálogo como apuesta ética en las escuelas pluralistas. Teoría de la Educación. Revista Interuniversitaria, 29(2), 25-39. Disponible en: <https://revistas.usal.es/index.php/1130-3743/article/view/teoredu2922539>.

# Bibliografía

- POZO SERRANO, F., JIMÉNEZ BAUTISTA, F. & BARRIENTOS SOTO, A. (2018): Pedagogía social y educación social en Colombia: como construir la cultura de paz comunitaria en el postconflicto. Zona Próxima, 29, 32-51. Revista del Instituto de Estudios en Educación y del Instituto de Idiomas Universidad del Norte n° 29 julio-diciembre, 2018 ISSN 2145-9444 (electrónica).
- PRADA, M.P., UNGER B. Y GÓMEZ, J. (2014): Transformación de conflictos mediante el diálogo. Herramientas para practicantes. Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Bogotá.
- Pugh, J., Sulewski, D., & Moreno, J. (2016). Adaptación de la Mediación Comunitaria para Migrantes Forzados Colombianos en Ecuador. Resolución de Conflictos Trimestral, 34(4), 409-430. doi:10.1002/crq.21184
- ROJAS, M. & MARIN, S. (2005): Aproximaciones a la medición de confianza. Universidad Nacional de Colombia: DYNA, Volumen 73, Número 150, p. 119-130, 2006. ISSN electrónico 2346-2183. ISSN impreso 0012-7353. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/dyna/article/view/843>. [Última consulta realizada el día 21 de febrero del 2020].
- VIDAL, Rosa Ana y JUNCAL Diana María. Gestión de conflictos y procesos de mediación. Pág. 63. Editorial Certia. España 2018.