



Convocatoria para la presentación de experiencias en diálogo o gestión de conflictos “Compartiendo lo Aprendido”

GUÍA BÁSICA PARA SISTEMATIZAR EXPERIENCIAS DE PROCESOS DE DIÁLOGO Y GESTIÓN DE CONFLICTOS

Contenido:

- A. Bases conceptuales generales
- B. Lineamientos metodológicos para la sistematización
- C. Contenido básico del documento de sistematización

Desarrollo:

La Comunidad de Práctica de Diálogo y Transformación de Conflictos en Bolivia es una iniciativa promovida por instituciones y personas (profesionales, técnicos, líderes, sociedad civil, etc.) interesadas en la construcción de paz, la transformación de conflictos y la promoción de procesos de diálogo; que intercambian y comparten experiencias, conocimientos, documentos e información –entre otros– a través de espacios web 2.0.

La Comunidad de Práctica convocó a nivel nacional, en agosto de 2012, a la presentación de experiencias en procesos de diálogo y gestión de conflictos en el país, presentándose 74 casos que cumplieron los requisitos mínimos contemplados; de los cuales, cuatro fueron seleccionados por un jurado para su sistematización completa.

Para realizar esta sistematización de casos, el equipo sistematizador, conformado por los autores de los casos seleccionados, acordó en noviembre de 2012 los lineamientos generales que aquí se presentan, como una guía básica para realizar la sistematización de las experiencias de la *Convocatoria para la presentación de experiencias en diálogo o gestión de conflictos “Compartiendo lo Aprendido”*; que puede ser también útil para otros casos de sistematización en la temática.

A. Bases conceptuales generales

¿Qué entendemos por sistematización de experiencias?

“Es la interpretación crítica de una o varias experiencias, la que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho de ese modo”.¹

Por lo tanto, entendemos que:

- Es un proceso específico de aprendizaje y acumulación de experiencias que se sitúa en un camino intermedio entre la descripción y la teoría.
- Resume el recorrido durante un proceso, con análisis y reflexión acerca de lo más relevante.

¹ JARA Oscar, “Sistematización de experiencias”, en: <http://es.scribd.com/doc/7102528/Sistematizacion-de-Experiencias>



- Permite identificar las estrategias abordadas para resolver un dilema / conflicto / problema, a partir de un tipo de mirada / enfoque, considerando las condiciones del contexto desde el inicio hasta el momento de corte temporal de la experiencia.
- Decanta en la identificación de resultados, efectos, aprendizajes y dificultades/limitaciones, y son comparativamente analizados con lo que se pretendía alcanzar al inicio de la experiencia.

¿Para qué sistematizar en la Comunidad de Práctica?

Para la comprensión de los factores que dificultaron y/o facilitaron los distintos momentos del desarrollo e implementación de una estrategia de abordaje de un proceso de diálogo o de la gestión de un conflicto; y que esta comprensión pueda ser útil para promover el desarrollo de conocimientos de los miembros de la Comunidad de Práctica, en específico, y de otros interesados en la temática.

También para contar con recursos didácticos como parte de un laboratorio de casos para el fortalecimiento de capacidades de los equipos colaborativos en temas de diálogo, mediación, negociación y facilitación de conflictos.

Por este propósito, en la Comunidad de Práctica se plantea que para sistematizar una experiencia debemos considerar estas condiciones básicas:

- Que el(la) sistematizador(a) debe haber cumplido algún rol en el caso.
- Determinar específicamente el proceso de diálogo o de gestión de conflicto, de forma metódica (tiempo, lugar, proceso).
- Contar con información organizada, coherente y pertinente.
- Actitud de redacción que facilite la comprensión y contribuya al entendimiento de los actores involucrados.

B. Lineamientos metodológicos para la sistematización

Para nuestro caso, decidimos adaptar diversos procedimientos metodológicos de sistematización de experiencias, en los siguientes cuatro momentos:

1. Delimitar el objeto a sistematizar

Partimos delimitando para qué sistematizamos y, por tanto, qué aspecto de la experiencia: parte, momento, etapa o todo el proceso será sistematizada; precisando el eje de la sistematización. Para esta delimitación puede ayudarnos también las siguientes preguntas guía:

- ¿Cuál el alcance en tiempo, espacio y ámbito de la experiencia?
- ¿Con qué información o fuentes de información contamos?

Sugerimos realizar un punteo general para construir el documento de sistematización.

2. Recuperar el proceso vivido – línea del tiempo

Consiste en la reconstrucción de la historia; el ordenamiento y clasificación de la información:

- ¿Cuál fue el hilo conductor de la experiencia? ¿Cómo fue el proceso de diálogo o gestión del conflicto? Identificar los factores clave.



- ¿En qué contexto se desarrolla el proceso?
- Agentes o actores que participaron y roles cumplidos, los recursos movilizados, acciones emprendidas, metodologías empleadas.
- ¿Cuándo comenzó? ¿Qué etapas tuvo y cuáles sus características? ¿Cuándo fue más alta y cuándo más baja la intensidad/disponibilidad?
- ¿Cuáles fueron los factores positivos y/o negativos?

3. Análisis y reflexión crítica

Consiste en la reflexión de fondo sobre la experiencia: de porqué y cómo ocurrió la experiencia; analizando, sintetizando e interpretando críticamente el proceso. Las siguientes preguntas de enfoque podrían ayudar:

- ¿Cuál fue ese elemento crítico que movilizó o cambió el curso de la situación a favor del proceso de diálogo o transformación del conflicto?
- ¿Qué consideraciones de contexto, enfoque y de metodología hay que contemplar para avanzar?
- ¿Cómo se llegó al resultado o al objetivo de diálogo o de resolución del conflicto?
- Estos elementos críticos ¿Están presentes en otros procesos en el país?

4. Resultados, aprendizajes y replicabilidad

Consiste en formular las conclusiones y comunicar los aprendizajes

- ¿Qué resultados obtuvimos en el proceso de gestión diálogo/conflicto?
- ¿Qué puedo aprender de este proceso? ¿Qué pueden aprender los demás?
- ¿Si la experiencia fue exitosa, qué condiciones se necesita o en qué casos se puede utilizar las mismas estrategias de gestión del conflicto o diálogo?

C. Contenido básico del documento de sistematización

El equipo sistematizador de la Comunidad de Práctica concertó que el documento final de sistematización de las experiencias seleccionadas de la *Convocatoria para la presentación de experiencias en diálogo o gestión de conflictos “Compartiendo lo Aprendido”*; deben presentar la siguiente estructura de contenidos:

1. Introducción

Esta parte debe contener:

- El propósito de las experiencias sistematizadas
- Resaltar el fin altruista del instrumento del diálogo y la mediación, sobre los terceros comprometidos en la paz.

En el caso de las sistematizaciones de las cuatro experiencias seleccionadas de la *Convocatoria para la presentación de experiencias en diálogo o gestión de conflictos “Compartiendo lo Aprendido”*; esta parte será elaborada por los responsables de la Comunidad de Práctica y socializada con los cuatro autores.



2. Contexto general

- Esta parte aborda el contexto en el que se desarrolló la experiencia; la descripción y explicación de las condiciones socio-económicas, socio-culturales, socio-ambientales e institucionales inherentes al caso concreto.
- Explica por qué se decidió participar en el caso y el rol desempeñado.
- Cuándo empezó la experiencia.

3. El desencuentro: diálogo / problema / conflicto

Aquí se desarrolla la identificación de la problemática o caso.

- Precisar de qué experiencia se trata, de qué tipo de diálogo/conflicto se trata (diferenciar diálogo de gestión de conflictos).
- Incluye un mapeo de actores y otros agentes, sus intereses y posiciones.
- Los ejes del diálogo o conflicto.

4. El proceso del diálogo / o gestión del conflicto

Contiene el análisis del proceso metodológico, enfoque y etapas de la evolución del caso:

- ¿Qué etapas tuvo y cuáles sus características? Los factores positivos y/o negativos.
- La intensidad del caso; la disponibilidad de los actores ¿Cuándo fue más alto y cuándo más bajo?
- ¿Cómo se llegó al resultado o al objetivo de diálogo o de transformación del conflicto?
- ¿Cuál fue ese elemento crítico que movilizó o cambió el curso de la situación a favor del proceso de diálogo o transformación del conflicto?
- ¿Qué recursos fueron necesarios emplear y con quiénes? ¿Qué acciones fueron emprendidas y qué metodologías empleadas?

5. Principales resultados y aprendizajes

Contiene la identificación y análisis de los efectos o impactos del diálogo o gestión del conflicto; incluyendo el estado del factor de discrepancia, desencuentro y/o conflicto. Análisis de los factores que determinaron la calidad y eficacia de las estrategias de manejo del conflicto o diálogo. Considera también lo que debió hacerse de manera diferente.

- ¿Qué consideraciones de contexto, enfoque y de metodología hay que tener para avanzar?
- ¿Qué resultados tangibles se tiene producto de la gestión del diálogo o conflicto?
- ¿Qué podemos aprender de esta experiencia o de experiencias similares?

6. Aspectos replicables en temáticas similares

Identifica qué factores críticos de esta experiencia son comunes a procesos similares en el país, para su replicabilidad.

- ¿En qué casos se pueden utilizar las mismas estrategias aplicadas en el presente conflicto o diálogo?
- ¿Qué condiciones se requieren para réplicas exitosas de estos procesos y metodologías?
- ¿Qué recomendaciones pueden ser elaboradas para otros gestores, a partir de los aprendizajes en esta experiencia?

Noviembre de 2012.