

# Mediación para *la construcción de Paz*

MODELO DE CUIDADO CON ENFOQUE  
DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO





### En Alianza:



**Fundación Saldarriaga Concha:**  
Lina María González Ballesteros.  
Ana María Ortiz Hoyos.  
Juan Manuel Cotte  
Alejandro Díaz Oramas  
Santiago López Zuluaga

**Finafuturo**  
María Dori Marín Marín.

**Alcaldía de Manizales**  
Gloria María Uribe Osorio.  
Alba Betty Pineda Gómez.

**Fundación Luker**  
Viviana Gómez Restrepo.

## **MEDIACIÓN PARA LA CONSTRUCCIÓN DE PAZ**

### **Fundación Saldarriaga Concha**

Línea de Bienestar Físico y Socioemocional

Programa: Más autonomía a través de los cuidados

Estrategia: Me Cuido Activo

Esta publicación hace parte de la serie de módulos formativos desarrollados por la Fundación Saldarriaga Concha en el marco de la estrategia Me Cuido Activo, cuyo propósito es promover el envejecimiento activo, saludable y exitoso. El módulo Mediación para la construcción de paz brinda herramientas conceptuales y metodológicas para fortalecer la resolución de conflictos, el diálogo intergeneracional, la empatía y la convivencia pacífica desde el entorno cotidiano de las personas mayores.

A partir de un enfoque participativo, el módulo propone reconocer las experiencias, saberes y capacidades de las personas mayores como mediadoras de paz en sus familias y comunidades. Se promueven ejercicios de escucha, análisis de conflictos y construcción de acuerdos, favoreciendo la reparación simbólica, el reconocimiento mutuo y la construcción de vínculos solidarios como base de una sociedad más justa y cuidadora.

### **Nota legal:**

La reproducción total o parcial de este documento está permitida con fines educativos y de fortalecimiento comunitario, siempre y cuando se cite adecuadamente la fuente. Esta publicación no tiene fines comerciales.

**ISBN:** 978-628-97046-2-4

**Edición:** Primera edición, julio de 2025

**Ciudad:** Bogotá, Colombia

Sello editorial: Fundación Saldarriaga Concha

[www.saldarriagaconcha.org](http://www.saldarriagaconcha.org)

### **¿Cómo citar este documento?**

Fundación Saldarriaga Concha. (2025). *Me Cuido Activo: Mediación para la construcción de Paz*. ISBN 978-628-97046-2-4.

### **Autoras y autores:**

Lina María González Ballesteros

Ana María Ortiz Hoyos

Juan Manuel Cotte Carbarcas

Alejandro Díaz Oramas

Santiago López Zuluaga

María Dori Marín Marín

Gloria María Uribe Osorio

Alba Betty Pineda Gómez

Viviana Gómez Restrepo

**Bogotá D.C., julio de 2025**

# Tabla de Contenido

Introducción.....	5	Inspección de policía .....	30
Objetivo general del modulo.....	6	Personería .....	31
Nuestro papel en la construcción de paz .....	7	.....	31
<b>Instalación De La Jornada</b> .....	7	Fiscalía (marco legal).....	32
Sesión 1 .....	7	La rama judicial.....	32
<b>Contenido De La Sesión</b> .....	8	Taller sugerido .....	33
La Construcción De Paz, Responsabilidad De Todos	8	Sesión 7 .....	34
El Conflicto .....	9	<b>Derecho a la justicia y la paz: justicia comunitaria y mediación</b>	<b>34</b>
<b>Taller sugerido</b> .....	10	<b>Contenido</b> .....	34
Preparación para la próxima sesión.....	12	<b>Los principios básicos</b> .....	36
Retroalimentación de la sesión.....	12	<b>El mediador</b> .....	36
Nuestros derechos la paz.....	13	<b>Taller sugerido</b> .....	37
<b>Retoma De La Sesión Anterior</b> .....	13	<b>Retroalimentación de la sesión</b> .....	38
<b>Derechos Para La Convivencia Pacífica</b> .....	13	<b>Herramientas para la mediación</b> .....	39
Sesión 2 .....	13	<b>Sesión anterior</b> .....	39
<b>Taller sugerido</b> .....	15	Sesión 8 .....	39
Nuestros derechos la paz.....	17	<b>Contenido de la sesión.</b> .....	40
<b>Retoma de la sesión anterior</b> .....	17	<b>Habilidades para la mediación</b> .....	40
Sesión 3 .....	17	<b>El espacio físico</b> .....	41
<b>Taller sugerido derecho a la recreación</b> .....	18	<b>La imparcialidad y la neutralidad</b> .....	41
Sesión 4 .....	20	<b>Analizar el problema ayuda a comprender el conflicto</b>	<b>41</b>
Nuestros derechos la paz.....	20	<b>La pregunta de arranque</b> .....	42
<b>Retoma de la sesión anterior</b> .....	20	<b>En la mediación se debe separar a las personas del pro-</b>	<b>blema</b> .....
<b>Taller sugerido:</b> .....	21	.....	43
<b>Retroalimentación de la sesión</b> .....	22	<b>Escucha activa</b> .....	45
Nuestros deberes para la paz.....	23	<b>Las preguntas: las puertas para la comprensión</b>	<b>46</b>
<b>Retoma de la sesión anterior</b> .....	23	<b>La repetición</b> .....	47
<b>Contenido</b> .....	23	<b>La verificación</b> .....	48
Sesión 5 .....	23	<b>La comunicación no verbal</b> .....	48
<b>Taller sugerido</b> .....	25	<b>Taller sugerido</b> .....	49
<b>Retroalimentación de la sesión</b> .....	26	<b>Empresa «Atardeceres De Miel»</b> .....	51
<b>Derecho a la justicia y la paz</b> .....	27	<b>Empresa: «La Naranja Dulce»</b> .....	52
<b>Retoma sesión anterior</b> .....	27	<b>Mediador</b> .....	53
<b>Contenido sesión</b> .....	27	<b>Retroalimentación de la sesión</b> .....	54
Sesión 6 .....	27	<b>Sesión uno</b> .....	55
<b>El acceso a la justicia institucional</b> .....	28	<b>Sesión 2, 3, 4 y 5</b> .....	55
<b>Las comisarías de familia</b> .....	29	Lecturas.....	55
<b>Defensoría de Familia</b> .....	30	<b>Sesión 6 y 7</b> .....	56

Sesión 8.....	56
Anexos: .....	57
Historia de vida #1: El derecho a la vida .....	57
Historia de vida #2: El derecho a la igualdad .....	57
Anexos .....	57
Historia de vida #3: El derecho al libre desarrollo de la personalidad .....	58
Historia de vida #4: El derecho a la protesta pacífica .....	59
Historia de vida #5: Derecho a la libre expresión .....	59
Bibliografía .....	61
Bibliografía .....	61



# Introducción

El propósito de este documento es brindar los contenidos, metodologías y herramientas claves para que los facilitadores del proceso de formación, a partir del principio de aprendizaje colaborativo, transmitan dichas herramientas y metodologías que hagan realidad la resolución de conflictos en las comunidades en las que se encuentra el proyecto.

Este documento busca alcanzar cuatro objetivos, el primero de ellos es lograr que los participantes del proyecto se reconozcan y conviertan, verdaderamente, en sujetos de transformación social en sus comunidades, tal y como lo plantea el Enfoque Reconciliador Decido Ser<sup>1</sup>, diseñado y propuesto por el Programa de Alianzas para la Reconciliación (PAR), liderado actualmente por ACIDI/VOCA, del cual hace parte el proyecto Lazos de Reconciliación.

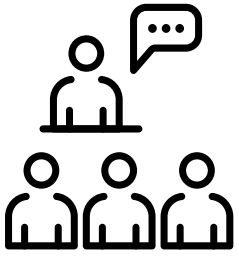
En segundo lugar, a través de esta metodología de formación se pretende fortalecer a las personas y a las comunidades participantes para que se vuelvan agentes activos en la construcción de esa sociedad, a través de dos estrategias básicas: el conocimiento y aplicación de sus derechos y deberes y la apropiación de algunas herramientas de mediación útiles para la gestión pacífica de sus conflictos. Los derechos en los que se enfocará el curso son los siguientes: el derecho a la paz, a la vida, a la igualdad, a la protesta pacífica, a la libertad de expresión, al libre desarrollo de la personalidad, a la justicia, a la educación inclusiva, al deporte y a la inclusión social. Por su parte, los deberes en los que se hace énfasis son: el deber de contribuir a la paz, el de respetar las autoridades democráticamente constituidas, el de no abusar del derecho propio, el de respetar los derechos ajenos, el de solidaridad, el de participar en la vida cívica y social, el de no discriminar, el de velar por el autocuidado, el de contribuir con la administración de justicia y el de respetar la diversidad.

En cuanto a las habilidades que se buscan fortalecer, ellas son las siguientes. La habilidad para generar confianza, la habilidad para comprender los problemas que dan origen al conflicto, la habilidad de separar a las personas del problema, la habilidad de comunicarse adecuadamente y la habilidad de facilitar acuerdos.

El objetivo, como puede verse, no es que las personas se conviertan en los salvadores de la comunidad, ni que tengan que asumir la carga de resolver los conflictos de los

---

<sup>1</sup> (ACIDI/VOCA, 2016).



que tengan conocimientos. Estas herramientas, más bien, buscan, en tercer lugar, que los participantes adquieran unos conocimientos que van a ayudarles a hacer aportes significativos a sus comunidades, desde la voluntariedad y la convicción personal.

Los contenidos que aquí se reúnen han sido diseñados por la Fundación Saldarriaga Concha y adaptados por el equipo de trabajo de “Me cuido activo Manizales”, fruto de la reflexión y la consulta de fuentes como de un ejercicio de revisión bibliográfica en materia de mecanismos alternativos de resolución de conflictos y, especialmente, de mediación. Las propuestas que se hacen a lo largo del texto son, por lo tanto, flexibles y su aplicación concreta dependerá del contexto comunitario en el que se trabajen y de las consideraciones prácticas y metodológicas que consideren los socios locales de la FSC en el territorio.

El curso de formación se divide en cuatro jornadas temáticas básicas, que reúnen tanto componentes teóricos y magistrales como prácticos y vivenciales. Cada jornada se divide en momentos que se desarrollan una temática específica. En la primera jornada, denominada «Nuestro papel en la construcción de paz», los participantes reflexionan sobre su papel en la construcción de paz y se preguntan por el sentido y la naturaleza del conflicto: qué es, cómo nos afecta y qué oportunidades pueden generarse a partir de él, se desarrollará en la sesión 1.

En la segunda jornada, que hemos llamado «Nuestros derechos y deberes para la paz», los participantes entienden que la paz no es solo un escenario en el que el conflicto se tramita pacíficamente, sino en el que todas las personas gozan de sus derechos a plenitud y cumplen sus deberes con responsabilidad. Se desarrollará en las sesiones 2, 3, 4 y 5.

En la tercera jornada, aquí llamada «El derecho a la justicia y la paz», los participantes reflexionan sobre la relación que existe entre la defensa y la aplicación efectiva de sus derechos y sus deberes, para lo cual se hace un recorrido por algunos de los mecanismos e instituciones concretos a los que pueden acudir para la gestión pacífica de sus conflictos. Se desarrollará en las sesiones 6 y 7

En la cuarta jornada, sobre las «Herramientas para la mediación», los participantes conocen y se apropian de una serie de consejos y recomendaciones que resultan útiles para ejercer con roles de mediación en los conflictos familiares y comunitarios. Se desarrollará en la sesión 8

### Objetivo general del modulo

Fortalecer las capacidades de resolución pacífica de conflictos y la apropiación de derechos y deberes en los diferentes grupos poblacionales, de los municipios mencionados, a través de la formación y fortalecimiento de gestores de paz dentro de la comunidad.

# Nuestro papel en la construcción de paz



<b>Objetivos Específicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lograr que los participantes comprendan qué es la construcción de paz y cuál es su papel y responsabilidad frente a ella.</li><li>• Lograr que los participantes entiendan que la paz es tanto un derecho como un deber.</li><li>• Aportar elementos de reflexión sobre la noción de conflicto para que los participantes modifiquen la idea negativa que tienen sobre él y afiancen una idea más realista sobre la convivencia.</li></ul>
<b>Derecho:</b>	El derecho a la paz.
<b>Deber:</b>	La paz como deber.

## Instalación De La Jornada

En este momento se da la bienvenida a los participantes, resaltando la importancia de su participación en todos los momentos del proceso formativo, la necesidad de que sean puntuales, estén presentes hasta el final de las sesiones y el sentido del proceso en el que se encuentran. Puede decirse algo como lo siguiente:

*Muy buenos días a todos y todas.*

*Para la Fundación Saldarriaga Concha y las instituciones que hacen parte de este proyecto (nombre de todos los aliados) es un placer muy grande contar con su presencia el día de hoy. Esta será la primera sesión de un proceso de formación en el que ustedes serán los protagonistas. Ustedes son los protagonistas en un proceso en el que hay muchas manos amigas. Este trabajo que arrancamos hoy hace parte de una iniciativa nacional en el que ACDI/VOCA y el Gobierno de los Estados Unidos le están apostando a la reconciliación de todos los colombianos y a la construcción de un nuevo país en paz.*

*La paz es un sueño de todos nosotros, y este será un espacio en el que vamos a fortalecernos como constructores de paz. La paz depende del gobierno y de los actores que han estado en conflicto, pero, sobre todo, depende de todos y cada uno de nosotros. Por eso queremos darle la bienvenida a este espacio en el que de manera colectiva vamos a aprender a aportarle a ese sueño de una comunidad en paz y tranquilidad.*

1  
Sesión



*Su participación es, por lo tanto, la más importante. Es necesario que nos comprometamos a estar aquí, tanto física como mentalmente. Será un espacio participativo, en el que la voz de todos y cada uno de ustedes cuenta. Por eso debemos oírnos y respetarnos. Podemos estar en desacuerdo frente a la opinión de cualquiera de los compañeros, pero sin que eso sea motivo de discordia o irrespeto.*

Una vez se dan las palabras de bienvenida, se establecen unos acuerdos que guiarán no solo esta sesión, sino las restantes del proceso formativo (normas de convivencia). Algunos acuerdos son fundamentales: la asistencia a todos los encuentros —y durante el tiempo que estos duren—, el uso de celulares y otros dispositivos electrónicos que pudieren generar distracciones, el respeto hacia la opinión y palabra de los demás —es importante establecer formas en las que se da la palabra— y la puntualidad, entre otros temas. Las reglas básicas pueden ser escritas en algún lugar visible del espacio en el que se realizarán los encuentros.

Hecho esto, se explica el objetivo de la primera sesión, que es lograr que todos entiendan el papel y la responsabilidad que tienen para construir paz en sus comunidades.

## Contenido De La Sesion

### **a** La Construcción De Paz, Responsabilidad De Todos

Allí puede decirse algo como lo siguiente:

*La paz es una construcción en la que cada persona, hace un aporte. Los problemas pueden presentarse y romper aquello que tardamos muchos años en formar. Una mala palabra del vecino, una mirada retadora en los ojos de un amigo, la desobediencia de los hijos, son acciones que pueden aparecer en cualquier momento y perturbar nuestra convivencia.*

Construir paz es una tarea de todos los días. No se reduce a la firma de unos acuerdos de negociación entre el gobierno y unos actores armados. Tampoco es la victoria militar que sucede en los campos de batalla. **La paz es mucho más que eso. La paz se construye en las familias y en las comunidades y no es un punto de llegada, sino un camino.** No es un concepto simbólico, sin valor en la vida real. No es una frase en el discurso de los políticos, ni una promesa inalcanzable. **La paz es la capacidad que tiene una comunidad y una sociedad de resolver sus conflictos y diferencias de manera pacífica, sin recurrir a la violencia.** Cada persona puede aportarle a su comunidad para fortalecer esa capacidad de resolución pacífica de conflictos.

Y cada persona puede aportar a la paz porque la paz es su derecho y su deber. Como derecho, significa que el Estado tiene la obligación de garantizarnos un orden libre

en el que todos podamos vivir tranquilamente, sin violencia, disfrutando plenamente de todos nuestros derechos. Como deber, significa que todos y cada uno de nosotros tenemos la obligación de excluir de nuestras vidas, de nuestras acciones, de nuestras actuaciones, a la violencia como un medio de solución de conflictos. Nuestra obligación es decirle “no” a las agresiones, a las amenazas, a los insultos.

Siempre nos encontraremos con dificultades, con conflictos, con desacuerdos. Día a día encontraremos obstáculos que amenazarán romper nuestra paz y nuestra tranquilidad. Por esa razón, debemos tomar conciencia de lo que podemos y debemos hacer para responder a esas situaciones. El gran objetivo de este proceso de formación es que ustedes se fortalezcan como constructores de paz, para que mantengan la fortaleza del tejido que se construye día a día.

## El Conflicto



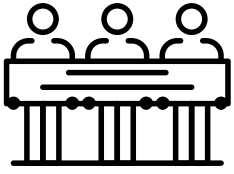
El conflicto es inherente a todas las sociedades. No existen comunidades humanas en las que no haya desencuentros, divergencias, diferencias, desacuerdos. Los conflictos son consecuencias inevitables de sociedades en las que hay diversidad de personalidades y de intereses.

Es decir: la aparición de conflictos no se puede evitar. Siempre los habrá. Pero, ¿qué es un conflicto? Podemos entender el conflicto como los desencuentros y divergencias que se producen entre dos o más personas frente a unos hechos, unos motivos, unas ideas, unos valores y que afectan el bienestar y las necesidades de las partes. Es decir: en un conflicto hay un enfrentamiento entre dos o más partes que nace de un choque de intereses, valores, o de necesidad de algún recurso.

Los conflictos pueden presentarse por múltiples razones. Podemos pensar en dos clases diferentes. Los conflictos que tienen origen en un problema objetivo, relacionado con hechos, y los que tienen origen en problemas emocionales, o sea, relacionados con las personas. Los problemas sustantivos se relacionan con desacuerdos frente a hechos, modos de actuar, conductas, intereses o competencias por recursos. Hay unas circunstancias de hecho que generan la controversia. Por su parte, los problemas emocionales son producto de sentimientos negativos hacia personas, fruto de la ira, la decepción, la desconfianza, el desprecio, etc. Es decir, frente a los primeros el conflicto se centra en un problema relacionado con hechos, mientras que los segundos se centran en las personas.

Ahora bien, aunque en todas las sociedades haya conflictos, eso no quiere decir que el conflicto sea necesariamente negativo. Solemos asociar al conflicto con la violencia y las agresiones, pero el conflicto no es necesariamente violencia, aunque puede llegar a serlo. No todo conflicto es violento, pero ciertamente todo conflicto puede tornarse violento si no se gestiona adecuadamente.





Hay muchas respuestas diferentes que puede recibir un conflicto. Desde la negociación de los diversos intereses hasta la búsqueda de la destrucción del otro a través de la violencia. Por esa razón, más que negar los conflictos o pensar que van a dejar de existir, se debe buscar la manera de transformar la forma en la que los enfrentamos, de manera creativa y pacífica.

Los conflictos pueden ser positivos para una sociedad. Los conflictos, las divergencias, los intereses encontrados, pueden ayudar a generar cambios en las sociedades. Hay una relación muy fuerte entre el conflicto y el cambio. El intercambio de ideas, la necesidad de transformarse ante los intereses distintos, el reconocimiento de la validez de las posiciones de los demás, son circunstancias que pueden ayudar a que una comunidad sea cada vez mejor.

Los conflictos pueden ser muy positivos si se ve como una posibilidad de aprendizaje, si aporta a la aceptación y reconocimiento de la diferencia, si fortalece nuestra capacidad de diálogo constructivo y si nos lleva a ponernos en los zapatos de los demás.

### Taller sugerido

**Tiempo: 1 hora y media, repartido de la siguiente manera:**

- 5 minutos para la introducción y explicación de la actividad por parte del anfitrión.
- 45 minutos para el ejercicio del tejido.
- 15 minutos para ejercicio “yo construyo paz con ...”
- 25 minutos para reflexión de facilitadores.

**Materiales/Herramientas:**

- Ovillo de lana
- Pliego grande papel dispuesto en una pared.
- Piezas de papel o cartón.
- Marcadores.
- Cinta.

En este momento de la sesión se hablará sobre el concepto de la paz, sobre lo que ella significa para las personas y sobre las maneras en las que el papel de cada persona en su construcción se puede manifestar.

La construcción colectiva de la idea de paz puede hacerse a través de un ejercicio de interacción, en el que se forma un tejido a través de las intervenciones. En este punto se usa el ovillo de lana, de la siguiente manera. Se forma un círculo cerrado en el que

se recomienda que estén todos los asistentes. Debe hacerse, en todo caso, la advertencia de que la actividad es voluntaria. Quien no quiera participar de la misma puede ser espectador. Hecho esto, una primera persona tendrá el carrete de lana en sus manos y responderá a la siguiente pregunta, después de presentarse: ¿Para usted qué es la paz? Una vez diga su respuesta, le pasará el carrete a otra persona, manteniendo una parte del hilo en su mano. De esta manera, se formará una conexión entre la primera respuesta y la segunda. El nuevo participante se presentará, responderá a la pregunta y, manteniendo en su poder una parte del hilo, lo entregará a otra persona. Así se hará hasta que todos tengan una parte del hilo y hayan aportado una respuesta. Es importante que los facilitadores tomen nota de las respuestas que se van dando para alimentar la reflexión.

Una vez terminadas las respuestas, y mientras el tejido que se ha formado sigue unido, los facilitadores hacen una breve reflexión<sup>2</sup> para recapitular las respuestas que se dieron. Al término de esta, uno de los facilitadores deberá ingresar de manera intempestiva al centro del círculo y romper el tejido que se formó. Y realizar las siguientes preguntas: ¿Qué entiende por conflicto? ¿Cuáles son las principales formas de conflicto que se manifiestan en el país y en la comunidad? ¿Cuáles son las consecuencias de que existan conflictos? ¿Es posible vivir en una comunidad en la que no haya conflictos? ¿Cuál creen ustedes que es la mayor dificultad para afrontar los conflictos? Después de este sondeo, recapitulará algunas de las reflexiones aportadas por las personas y aportará algunos elementos para enriquecer la discusión. Las siguientes ideas pueden orientar esa reflexión hecha por parte del facilitador<sup>3</sup>.

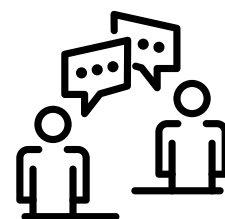
La sesión debe cerrar con una declaración por parte de los participantes en la que se comprometan con la resolución pacífica de los conflictos en sus comunidades. Para ello se propone la siguiente actividad:

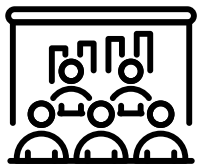
En una de las paredes del espacio en el que se desarrollen los encuentros se dispondrá de uno o dos pliegos de papel, que tengan como título: “Yo construyo paz con...”. A cada participante se le entregará una pieza de papel y un lapicero o marcador para que allí escriba aquel valor que le permite construir a la paz (recuerde que si la persona no sabe escribir, cada facilitador escribirá el valor que identifica a esa persona). Cada participante deberá pensar en aquel valor o habilidad que, desde su punto de vista, le puede servir para ser un constructor de paz en su comunidad. Una vez cada persona lo haya escrito, dirá cuál es el valor o calidad personal que eligió, explicará por qué cree que con ella puede aportar a la construcción de paz y lo pegará en el papel que se encuentra en el muro.

Este será el punto en el que se presenta la principal reflexión sobre la paz, la construcción de paz y la responsabilidad de cada persona frente a ella.

<sup>2</sup> Con una duración aproximada de veinte minutos, de acuerdo con el desarrollo de la sesión.

<sup>3</sup> Estas ideas han sido construidas tomando como referencia lo expuesto en: (Presidencia de la República, 2004; Welton, 1996; Worchel & Lundgren, 1996)





## Preparación para la próxima sesión

El facilitador explicará brevemente el objetivo de la próxima sesión, en la que se trabajarán unos derechos y unos deberes vitales para una convivencia pacífica en la comunidad y en las familias. Para lograr el objetivo de comprender dichos deberes y derechos, los participantes deben hacer un trabajo sencillo en sus casas. A cada uno se le entregará una historia en la que se expone un derecho. En cada hoja, además de la historia que lo resume, hay unas preguntas. El objetivo es que cada persona, en el transcurso de la semana, tome algún espacio para dialogar con sus familiares o vecinos sobre el caso que allí se plantea. Lo importante es que logre una conversación respetuosa, a partir de unas preguntas orientadoras. Cada historia plantea un problema. La tarea práctica es traer una idea de solución a dicha problemática. No es necesaria que la traigan escrita, lo importante es que piensen en ella.

Finalmente, el facilitador cierra la sesión, da los agradecimientos, anuncia de manera sencilla cuál será el tema de discusión de la próxima sesión y extiende la invitación para la próxima jornada, recordando su lugar, fecha y hora.

## Retroalimentación de la sesión

El facilitador termina con unas palabras de cierre en las que recapitule las principales ideas de la sesión:

- La construcción de paz es una tarea de todos y en la que todos tienen valiosos aportes que hacer.
- Construir paz no es negar que existen conflictos y diferencias, sino que estos pueden arreglarse de manera pacífica y creativa.
- Los conflictos existen en todas las comunidades y pueden llegar a ser positivos.
- Cada persona debe comprometerse a aportar a que la comunidad sea capaz de resolver pacíficamente sus conflictos.

# Nuestros derechos la paz

<b>Objetivos Específicos</b>	<p>Lograr que todos los participantes comprendan el alcance y sentido de los derechos fundamentales para una convivencia pacífica en su comunidad.</p> <p>Entender la importancia de la defensa y materialización de los derechos de las personas con discapacidad para trabajar por comunidades en paz que valoren y protejan la diversidad.</p>
<b>Derecho:</b>	<p>Derecho a la vida. Derecho a la igualdad. Derecho a la protesta y libre expresión Derecho al libre desarrollo de la personalidad.</p>



## Retoma De La Sesión Anterior

El facilitador da la bienvenida a los asistentes, haciendo énfasis en la importancia de su participación. Se retoma de manera rápida el contenido tratado en la sesión anterior. Deben reiterarse los acuerdos de la primera sesión.

Una vez hecho esto, el facilitador indicará los objetivos específicos. Se recomienda que se indique la relación que hay entre el tema a trabajar y la construcción de paz. La paz, en ese sentido, es también el pleno goce de los derechos, y la plena apropiación de los deberes. Una sociedad en la que los ciudadanos no disfruten de sus derechos y no los conozcan, y en la que no entiendan la responsabilidad que tienen frente a los derechos de los demás, no podrá alcanzar una paz estable y duradera. (El facilitador puede implementar la reflexión que considere pertinente)

## Derechos Para La Convivencia Pacífica

El tema de derechos se trabajará mediante una reflexión y señalando los principales elementos de cada derecho y sobre su relación con la construcción de paz.

Si una sociedad en paz requiere del pleno goce de unos derechos, entonces esos derechos deben ser gozados por toda la población, sin discriminación alguna, una sociedad sin conflicto armado, sin violencia, que no incluya a todas las personas hasta las con discapacidad, no podrá ser una sociedad en paz, por esa razón, en la jornada se hablarán sobre los derechos de todas las personas en general.

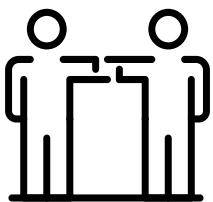
2  
Sesión

Es importante hacer énfasis en que no son unos derechos especiales, el objetivo no es que las personas con discapacidad tengan unos derechos “especiales”, de los que ya ellos disfrutaban. No: el objetivo es que contribuyamos a que ellos puedan gozar plenamente de derechos que todos tenemos.

### **A continuación se hablará de cada uno de ellos:**



**El derecho a la vida.** Es el derecho base, el derecho que posibilita el disfrute y goce de todos los demás. No se trata solo de la mera existencia biológica, sino del derecho a vivir con dignidad y en condiciones plenas de bienestar tanto físico como social y emocional. Por eso tiene una relación fundamental con la salud y con la dignidad. El derecho a vivir es, también, el derecho a vivir con dignidad. El derecho a disfrutar de una existencia libre de humillaciones y maltrato. Un orden en paz tiene como finalidad, precisamente, que la vida de cada persona sea sagrada. De ahí que sea tan importante fortalecer todas aquellas habilidades que nos permiten resolver pacíficamente los conflictos. Un conflicto mal resuelto puede llegar al extremo de la desaparición física de la persona con la que se tiene un conflicto. Con su muerte. Apostarle a la paz y al manejo pacífico de los conflictos salva vidas.



**El derecho a la igualdad.** En nuestras comunidades hay una gran diversidad. Hay personas muy diferentes. En un mismo espacio pueden convivir personas de todas las religiones, de todos los colores de piel, de todas las condiciones étnicas, de todas las orientaciones sexuales, de todas las edades y capacidades. Sin embargo, ninguna de esas circunstancias puede ser justificación para que a alguien lo discriminen o lo excluyan o para que le nieguen sus derechos. Aunque seamos diferentes, debemos ser iguales ante la ley y el Estado tiene la obligación de asegurarse de que todas las personas tengan las mismas oportunidades ante la vida. Por eso, el derecho a la igualdad implica que el Estado realice acciones para que las personas que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad tengan las mismas oportunidades de aquellas otras que no enfrentan graves dificultades. El reconocimiento del derecho a la igualdad es, también, el reconocimiento de la diferencia.



**El derecho a la libre expresión y al libre desarrollo de la personalidad.** Se trata de la libertad que tenemos todos de actuar de acuerdo a nuestros deseos y necesidades y a vivir el proyecto de vida que hemos imaginado, planteado y soñado. Todos los ciudadanos tienen el derecho a expresar y compartir sus pensamientos y sus opiniones, así como de informarse. Cada uno de nosotros tiene opiniones: estamos de acuerdo con ciertas situaciones, y en desacuerdo con otras; creemos que algo es correcto y también creemos que algo más puede no serlo. Además del derecho de creerlo, tenemos el derecho de expresarlo. De comunicarlo. Es decir: podemos escribirlo, decirlo en voz alta, en internet,

*a través de un video, de una canción, de un cuento, etc. Para formarnos una opinión, también es importante tener la oportunidad de acceder a información veraz e imparcial, es decir, a que no nos manipulen. Se trata de un derecho con dos caras. Por una parte, la posibilidad de exteriorizar y comunicar lo que pensamos, creemos y sabemos; y, por otra parte, la posibilidad de interiorizar, de acceder a informaciones, opiniones y conocimientos sobre nuestras comunidades, el país y el mundo.*

## Taller sugerido

A continuación, se relacionan tres talleres los cuales tienen aplicabilidad para el tema de derechos.

### Tiempo: 1 hora, repartido de la siguiente manera:

- 5 minutos para la introducción y explicación de la actividad por parte del anfitrión.
- 20 minutos para discusión interna.
- 25 minutos para plenaria.
- 10 minutos para reflexiones.

### Materiales/Herramientas:

- Pliego grande papel en el que se dibuje.
- Materiales para pintar: pintura, lápices de colores, entre otros.
- Cinta.

Para el desarrollo de esta actividad los participantes se dividirán en cinco grupos conformados por un igual número de personas. A cada grupo se le entregará un pliego de cartulina, herramientas apropiadas para dibujar o pintar. Una vez tengan los materiales, se les dará la siguiente instrucción. Cada grupo se conformará de acuerdo con el derecho que le correspondió, que pudo haber sido cualquiera de los siguientes:

- Derecho a la vida.
- Derecho a la igualdad.
- Derecho a la libre expresión.
- Derecho a la protesta.
- Derecho al libre desarrollo de la personalidad.

Una vez conformados los grupos, internamente, se hará una reflexión sobre el derecho. Las preguntas que se encuentran en cada uno de los casos entregados en la sesión anterior pueden servir para orientar la reflexión interna. A partir de este diálogo llegarán a una conclusión común. Es decir: llegarán a uno o varios acuerdos sobre qué

debería suceder en cada caso para que se solucione la problemática que se encuentra descrita en la historia. El reto será que logren plasmar dicha solución en una imagen que puedan dibujar.

**En el segundo momento, que tardará aproximadamente 20 minutos, cada grupo hará un dibujo que represente la solución planteada.** Es importante insistir en que no importa la calidad estética del mismo, y que cualquier forma de representación es válida, y puede estar relacionada con la historia. Para ello se debe disponer en el salón un pliego de papel lo suficientemente grande. Debe dar espacio para que se divida en cinco franjas, correspondiente cada una a los derechos que se trabajarán.

**Una vez se terminen los dibujos o pinturas, se pasará a una fase de plenaria.** En ella, participarán dos personas. Una que explicará la historia y el derecho con el que estaba relacionada —esta persona debería ser alguien distinto a quien leyó el caso—, y otra que hará una breve explicación sobre el dibujo.



# Nuestros derechos la paz

<b>Objetivos Específicos</b>	Lograr que todos los participantes comprendan el alcance y sentido de los derechos fundamentales para una convivencia pacífica en su comunidad.  Entender la importancia de la defensa y materialización de los derechos de las personas con discapacidad para trabajar por comunidades en paz que valoren y protejan la diversidad.
<b>Derecho:</b>	El derecho a la recreación y el deporte.



## Retoma de la sesión anterior

El facilitador da la bienvenida a los asistentes, haciendo énfasis en la importancia de su participación. Se retoma de manera rápida el contenido tratado en la sesión anterior. Deben reiterarse los acuerdos de la primera sesión.

Una vez hecho esto, el facilitador indicará los objetivos específicos. Se recomienda que se indique la relación que hay entre el tema a trabajar, los derechos trabajados en la sesión anterior y la construcción de paz. La paz, en ese sentido, es también el pleno goce de los derechos.

**Derecho a la recreación.** Todas las personas, sin excepción, tienen el derecho a la recreación y al deporte. No importa su color de piel, ni su pertenencia étnica, ni su orientación sexual, ni su religión, ni sus creencias políticas y, mucho menos, la condición de discapacidad que pudieran o no tener. Alguien podría pensar que una persona que se moviliza en silla de ruedas, por ejemplo, no tiene ningún interés en el deporte o en la recreación. Eso no es así. Todas las personas, sin excepción, tienen ese derecho. Las personas con discapacidad, como nosotros, quieren expresarse, compartir con los demás, divertirse y reírse de las situaciones que se presentan cuando nos reunimos con los demás. Y ese, precisamente, es uno de los contenidos esenciales del derecho a la recreación y al deporte. Estar con los demás, compartir. Es a lo que se refieren la constitución y las leyes cuando hablan de “inclusión social”: hacer parte de la comunidad. ¿Qué pasa cuando alguien no puede participar de las actividades en las que están todos los demás? Los estamos excluyendo. Esa persona va a sentir que su vida vale menos que la de los demás, que sus ideas no tienen ningún valor. ¡Y nada más falso! Todas las personas tienen el mismo valor, así que la tarea de todos es buscar que se sientan incluidas y que participen de verdad.

Por eso es, precisamente, que este derecho ayuda a que se desarrolle el derecho al libre desarrollo de la personalidad. Porque las personas pueden expresarse, manifestar sus deseos y gustos y participar con otras.



Además, tiene beneficios sobre la salud. El derecho al deporte y a la recreación ayuda a mejorar la salud, porque nos permite desarrollar hábitos de vida saludables.

Para que todo esto se cumpla, tenemos que solicitar a las alcaldías y a los gobernantes de nuestros territorios que adecúen los espacios para que las personas con discapacidad puedan estar en ellos, y para que las actividades que se hacen en colegios y centros deportivos también se adapten a las necesidades y características de las personas con discapacidades. Piensen si los parques públicos, si los estadios, si los centros culturales, en fin, son amigables con las personas con discapacidad. ¿Hay rampas de acceso? ¿Hay ascensores? ¿Hay actividades en las que puedan participar? Con esas reflexiones pueden acudir ante las diversas entidades para manifestar su deseo (y su derecho) de que esos espacios y esas actividades sean un espacio en el que todos puedan participar en condiciones de igualdad.

### **Taller sugerido derecho a la recreación**

Este derecho se trabajará mediante una metodología que ya ha sido aplicada por la Fundación Saldarriaga Concha en el marco de un proyecto de formación en derechos a personas con discapacidad y a sus familias en alianza con USAID y World Vision.

De esta manera, se adapta la metodología de pedagogía en derechos allí expuesta<sup>4</sup>, llamada «Búsqueda del tesoro»:

«Según la Association for Experimental Education los seres humanos recuerdan un 90% de lo que practican, ven, escuchan y hablan. Por eso describen métodos para que LAS PERSONAS no se sientan limitados a la hora de enseñar. Dentro de sus métodos está el de la búsqueda del tesoro que se puede desarrollar de distintas formas dependiendo de qué se quiera enseñar y a quiénes se les va a enseñar. Lo bueno de la educación experiencial es que se vale ser creativo a la hora de implementar los métodos por los cuales se va a enseñar<sup>5</sup>».

#### **Tiempo: 1 hora 15 minutos, repartido de la siguiente manera:**

- 10 minutos para la introducción y explicación de la actividad por parte del anfitrión.
- 45 minutos para la búsqueda del tesoro (recolección de pistas).
- 20 minutos de reflexión final (producción escrita de una conclusión).

#### **Materiales/Herramientas:**

- Papeles con las pistas ya impresas (3 pistas para cada grupo).
- Esfero y libreta por grupo para elaborar su frase final y su conclusión.

4 (Padilla & Durán, 2015).

5 (Padilla & Durán, 2015).

El número de personas asistentes a esta actividad se dividirá en subgrupos, pueden ser 4 o 5 equipos. El facilitador deberá explicar al inicio de la actividad que en esta ocasión el tema a trabajar es el derecho a la recreación y al deporte. A través de una experiencia recreativa, a través de un juego, podrán vivir el derecho a la recreación y al deporte, para que lo entiendan mejor. Es decir: no van a oír hablar sobre el derecho, van a disfrutarlo.

Consolidados los grupos se les darán las reglas de juego: cada grupo tiene 30 minutos para encontrar unas pistas que lo llevarán a un tesoro final. Todos los grupos poseen una pista inicial indicándoles dónde encontrar la siguiente pista. Un ejemplo es: “un lugar donde las máquinas se vuelven las protagonistas a la hora de hacer deporte”. La respuesta: el gimnasio. En este sitio encontrarán la siguiente pista. Cada pista deberá llevarlos a un lugar o locación cercana que represente algún tipo de recreación o deporte.

Tome en cuenta el espacio en el que va a desarrollar la actividad para formular las pistas. En caso de que se encuentre en un espacio pequeño, en lugar de dejar las pistas en lugares, podría hacerlo en objetos que ubique estratégicamente en el lugar. A título de ejemplo, puede ubicar un balón de fútbol o algo que lo represente y la pista puede indicar algo como lo siguiente: “Un objeto que cuando toca la red alegra el corazón de todos los colombianos». Las condiciones del espacio serán las que ayuden a diseñar de manera más precisa este ejercicio.

Después de obtener las 3 pistas, los equipos deberán regresar al salón. Cada grupo compartirá los lugares visitados y las pistas encontrados. El tesoro será creado por ellos mismos. Deberán realizar una reflexión final que explique la importancia del acceso al derecho a la recreación y al deporte. Cada grupo deberá armar una frase que resuma su experiencia y explique por qué es importante este derecho»<sup>6</sup>.

Una vez se hace este ejercicio de plenaria, el facilitador articula una reflexión final en la que retome lo expresado por los participantes. En esta reflexión final es importante que tome en cuenta las siguientes ideas, pues pueden ser útiles para sintetizar el componente fundamental del derecho:

<sup>6</sup> (Padilla & Durán, 2015).



## Nuestros derechos la paz

<b>Objetivos Específicos</b>	<p>Lograr que todos los participantes comprendan el alcance y sentido de los derechos fundamentales para una convivencia pacífica en su comunidad.</p> <p>Entender la importancia de la defensa y materialización de los derechos de las personas con discapacidad para trabajar por comunidades en paz que valoren y protejan la diversidad.</p>
<b>Derecho:</b>	<p>El derecho a educación inclusiva.</p>



### Retoma de la sesión anterior

El facilitador da la bienvenida a los asistentes, haciendo énfasis en la importancia de su participación. Se retoma de manera rápida el contenido tratado en la sesión anterior. Deben reiterarse los acuerdos de la primera sesión.

Una vez hecho esto, el facilitador indicará los objetivos específicos. Se recomienda que se indique la relación entre los derechos trabajados en las sesiones anteriores.

**Derecho a la educación inclusiva.** *El derecho a una educación inclusiva es el derecho a que el sistema educativo reconozca que las personas tienen capacidades diferentes y que, por lo tanto, debe adaptarse a lo que las personas necesitan. El derecho a la educación inclusiva es la unión de dos derechos: el derecho a la educación y el derecho a la igualdad. Significa que todos tenemos el derecho a acceder al sistema educativo en condiciones de igualdad.*

Esta igualdad de la que hablamos no es una igualdad en el sentido de que se les dé a todos el mismo trato. Es importante reconocer que hay diferencias y que hay que realizar acciones para que esas personas también puedan participar.

Acciones. Esta es una palabra clave. La educación debe realizar acciones para adaptarse a las personas. La respuesta no es excluir a las personas con discapacidad de la educación, ni darles una educación especial en la que todas las personas con discapacidad están juntas y no interactúan con otras personas sin discapacidad. No. La respuesta está en lograr que en un mismo espacio interactúen personas con y sin discapacidad.

Esas adaptaciones se llaman “ajustes razonables”. Porque buscamos que la educación se ajuste a la medida de las personas.

En suma, todas las personas tienen derecho a educarse, sin importar su condición. Ningún niño, niña o adolescente debe estar por fuera de clases por tener alguna discapacidad. Si en un colegio le niegan el acceso a una persona, y le dicen que no hay lugar para él por su discapacidad, eso es un acto de discriminación. Si usted conoce un caso de estas características, recuerde que puede acudir ante el personero del municipio para que ayude a proteger los derechos fundamentales que están siendo amenazados.

### Taller sugerido:

Este derecho se trabajará mediante un ejercicio que pretende que los participantes se pongan en el lugar de las personas con discapacidad en el aula de clases, reflexionen sobre la relación que hay entre el derecho a la igualdad y el derecho a la educación y entiendan que la sociedad debe adaptarse a la diversidad de las personas para garantizar plenamente el derecho a una educación inclusiva y de calidad. Después del ejercicio, se generará un espacio de reflexión colectivo en el que el facilitador aportará una reflexión de cierre.

#### Tiempo: 1 hora, repartido de la siguiente manera:

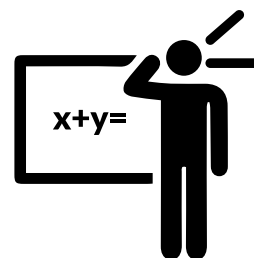
- 5 minutos para la introducción y explicación de la actividad por parte del anfitrión.
- 20 minutos para simulación de clase.
- 20 minutos para reflexiones colectivas.
- 15 minutos de reflexión final.

#### Materiales/Herramientas:

- Cartulina con operaciones matemáticas.
- Hojas y lápices para los exámenes simulados.

La actividad consiste en que el facilitador va a simular una clase de matemáticas, en donde los participantes, que asumirán el rol de estudiantes, van a aprender un tema y a ser objeto de una evaluación. El tema puede ser alguna operación aritmética sencilla, como la multiplicación o la división entre dos o más cifras. Pero todos los participantes no van a recibir la clase ni a hacer el examen en igualdad de condiciones. Se van a asignar tres tipos de roles, para ello, hay que dividir el salón de clases en tres grupos. Esta es una división funcional, y no física. Es decir, lo ideal es que se simule un salón de clases en el que todos están ubicados de acuerdo al nombre, o cualquier otro criterio, pero no por el del rol asignado. Esos tres roles son los siguientes:

- Una de las personas tendrá una venda en los ojos, que no les permita ver nada de lo que ocurre en el tablero o cartulina.





- Otras personas recibirán la instrucción de que no pueden usar sus manos para nada. Para absolutamente nada.
- Un tercer grupo de personas podrán atender a la clase sin ningún tipo de obstáculo o restricción. Pueden ver, oír y escribir como lo hacen normalmente.

Una vez se distribuyen los roles, se procede a la clase. De manera muy breve y muy sencilla, el facilitador, en una cartelera, explica la operación aritmética. De manera intencional debe omitir expresar con palabras algunos números que estén allí. La explicación no debe tomar más de cinco minutos. Después, se procede al “examen”.

Cada persona deberá realizar una operación matemática simple. Esa operación deberá estar escrita en el tablero. El profesor no deberá verbalizarla. Deberá decir: hagan esta operación. Y señalarla. Las personas con la instrucción de no usar las manos, no podrán usarlas. Tendrán cinco minutos para esto.

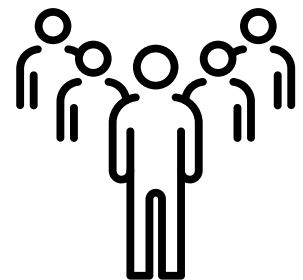
Una vez termina esto, se pasa a un momento de reflexión colectiva. Se les debe preguntar a personas de cada grupo su opinión sobre lo que sintieron en el ejercicio. A las personas con vendas, a las personas que no podían usar sus manos y a las que no tenían ninguna restricción. Se les puede hacer preguntas como la siguiente: ¿Se sintieron en igualdad de condiciones?

Una vez se hace esta discusión colectiva, el facilitador ofrece una reflexión final que sintetice los elementos principales del derecho a la educación inclusiva. Tenga en cuenta que esa reflexión final debe considerar los siguientes elementos:

### ***Retroalimentación de la sesión***

La reflexión sobre los derechos como un pilar fundamental para construir la paz desde las familias y las comunidades es importante conocer cuáles son los derechos que se tiene para poderlos ejercer.

Construir con las comunidades cómo se solucionan las situaciones conflictivas a través de los derechos.



# Nuestros deberes para la paz

<b>Objetivos Específicos</b>	Lograr que los participantes conozcan e interioricen cuales son los deberes para lograr una convivencia pacífica en sus territorios.
<b>Derecho:</b>	El deber de respetar los derechos ajenos. El deber de no abusar de los propios derechos. El deber de solidaridad. El deber de respetar las autoridades. El deber de participar de la vida política, cívica y comunitaria. El deber de no discriminar. El deber de autocuidado.



## Retoma de la sesión anterior

El facilitador da la bienvenida a los asistentes, haciendo énfasis en la importancia de su participación. Se retoma de manera rápida el contenido tratado en la sesión anterior. Deben reiterarse los acuerdos de la primera sesión, con particular énfasis en la necesidad de que las personas estén en toda la sesión.

Una vez hecho esto, el facilitador indicará los objetivos específicos de la sesión.

## Contenido

El facilitador hace una reflexión de los principales elementos de cada deber y sobre su relación con la construcción de paz. Las siguientes ideas pueden servir como guía.

**El deber de respetar los derechos ajenos.** Cuando tenemos un derecho, significa que alguien más tiene el deber de no vulnerar ese derecho, ni impedir que se realice. Nuestro derecho a caminar libremente, por ejemplo, significa que nuestros vecinos no pueden prohibirnos transitar por el andén. Nuestro derecho a expresarnos como queramos, significa que los demás no pueden amenazarnos o agredirnos para que no digamos lo que queremos decir. En esa misma medida, nosotros mismos tenemos la obligación de no impedir que otras personas disfruten de sus derechos. No se trata solo de buscar disfrutar de los propios derechos. Se trata, además, de permitir que los demás disfruten de los suyos.

**El deber de no abusar de los propios derechos.** Tenemos el deber de disfrutar de nuestros derechos con responsabilidad. Todos los derechos tienen unos límites. Esos límites, generalmente, los marcan los derechos de los demás. Cuando en el ejercicio de un derecho, afectamos los derechos de los demás, entonces tenemos que hacer un ejercicio de evaluar nuestra conducta, la manera

Sesión 5

en la que nos estamos comportando. Por ejemplo: todos tenemos el derecho a disfrutar de la música, pero si oímos música a un volumen demasiado fuerte, podemos producir malestar e incomodidad en nuestros vecinos, y perturbar su tranquilidad. De igual forma, tenemos derecho a expresar nuestras opiniones y creencias, pero no podemos obligar a nadie a que nos escuche.



**El deber de solidaridad.** Tenemos el deber de aportar al bien común. Al bienestar de todas las personas. No vivimos aislados, sin relacionarnos con los demás. Vivimos siempre en relación con otros: con nuestros amigos, nuestros vecinos, nuestras familias. E, incluso, con personas que no conocemos a fondo, pero con las que nos cruzamos. Con las que trabajamos, con las que negociamos, con las que compartimos el transporte público y la calle. El deber de solidaridad implica que, siempre que esté en nuestras manos, ayudemos a los demás en una situación en la que sus derechos estén siendo vulnerados. Si vemos cómo un vehículo atropella a una persona, nuestro deber es buscar la manera de que se le preste atención médica, llamando rápidamente a una línea de emergencias, para poner un ejemplo.



**El deber de respetar las autoridades.** Las autoridades —los gobernantes, la policía, el ejército, etc.— existen para asegurar que podamos disfrutar de nuestros derechos. Aunque no estemos de acuerdo con sus actuaciones, debemos relacionarnos con ellas en el marco del respeto. No se trata de una relación de servidumbre. Ellos no son nuestros amos, y están a nuestro servicio. Así que no tenemos el deber de obedecerlos ciegamente, como si fuéramos niños o niñas que deben obedecer a sus padres. Sin embargo, tenemos el deber de evitar la agresión o la violencia cuando nos relacionemos con las autoridades. Si estamos en una marcha y hay presencia de la policía, tirarles piedras o agredirlos es una transgresión de nuestro propio derecho a la protesta pacífica.



**El deber de participar de la vida política, cívica y comunitaria.** La participación no solo es un derecho, es un deber. Cada ciudadano puede y debe influir en los asuntos que suceden en su comunidad y son de su interés. Todo lo que sucede en el país, en el departamento, en el municipio, tiene consecuencias, directas o indirectas, sobre la vida personal de cada persona. Por esa razón, debemos estar al tanto de lo que sucede y ejercer los derechos de participación con los que contamos. El voto es una forma importante de participación, pero no es la única. Existen otras formas de participación que deben buscarse y utilizarse. La participación en las juntas de acción comunal, en los grupos de control y veeduría ciudadana, etc.

**El deber de no discriminar.** El derecho a la igualdad que tenemos significa igualmente para todo el deber de no rechazar a quienes son diferentes a nosotros. Cada persona tiene sus particularidades, todos somos diferentes. Hay

*personas altas, otras que no lo son tanto; hay personas de piel negra y de piel blanca; otras, provienen de muy diversos lugares del país y viven en nuestras ciudades; hay quienes tienen otras creencias religiosas, y otras formas de pensamiento sobre la política. Otras tienen capacidades diferentes y otras formas de querer a los demás. Esas diferencias no hacen a nadie inferior, ni superior. Nos hacen simplemente diferentes. Por esa razón, debemos de abstenernos de discriminar y vulnerar los derechos de los demás solo porque no son como nosotros. Así, si podemos dar trabajo a alguien, para cumplir con el deber de no discriminar, no podemos negarle la posibilidad de trabajar solo porque es negro, o porque es mujer, o por tener una discapacidad. Una forma muy valiosa de construir paz es entender que compartimos la vida con personas muy distintas, y que todas ellas tienen nuestros mismos derechos.*

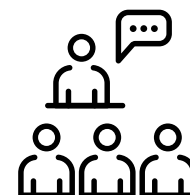
**El deber de autocuidado.** *Cada persona es la primera responsable sobre su propia vida y sobre su propia salud. Tenemos derecho a que el sistema de salud nos atienda cuando estemos enfermos, y tenemos derecho a que el Estado cree programas para protegernos en caso de que no podamos sostenernos económicamente. Sin embargo, la primera responsabilidad sobre nuestro bienestar está en nosotros mismos. Para eso debemos practicar hábitos de vida saludable y ser responsables en la forma en la que invertimos y gastamos nuestros recursos, pues debemos pensar en el futuro.*



Una vez se hacen estas reflexiones finales, el facilitador cierra la sesión. Agradece la participación y asistencia de las personas que se encuentran en el lugar, extiende la invitación para la próxima jornada y anuncia de manera sencilla cuál será el tema de discusión de la próxima sesión. Finalmente, recuerda su lugar, fecha y hora.

## Taller sugerido

Los participantes se dividirán en 7 grupos de igual número de personas. Para el desarrollo de la actividad se les dará la siguiente instrucción. Cada grupo recibirá una tarjeta con un deber. Cada grupo tendrá una frase sobre lo que el deber significa y, a partir de ello, harán una reflexión. Tomando como punto de partida los derechos que ya se trabajaron, decidirán si hay una relación entre el deber que tienen en sus manos, y alguno o algunos de los derechos.



### Tiempo: 1 hora, repartido de la siguiente manera:

- 5 minutos para la introducción y explicación de la actividad por parte del anfitrión.
- 20 minutos para discusión interna.
- 25 minutos para plenaria.
- 10 minutos para reflexiones.

Materiales/Herramientas:

- Cartulinas con frases.
- Cinta.

El deber de respetar los derechos ajenos. «Yo no soy el único que tengo derechos. Mis vecinos, mis amigos, mis familiares, también los tienen. Tengo que respetar los derechos de todos los colombianos».



**El deber de no abusar de los propios derechos.** «Tengo derechos, pero tengo que disfrutarlos y ejercerlos con responsabilidad y sin abusar de ellos».

**El deber de solidaridad.** «No estoy solo en el mundo. Nos beneficiamos de la sociedad en la que vivimos, pero también tenemos que ayudar a que esa sociedad sea cada vez mejor».

**El deber de respetar las autoridades.** «Tenemos derecho a no estar de acuerdo por las decisiones de las autoridades como los alcaldes o los gobernadores. También tenemos derecho a manifestarnos en contra de esas decisiones. Pero debemos hacerlo de manera pacífica y respetuosa».

**El deber de participar de la vida política, cívica y comunitaria.** «No podemos ser indiferentes a lo que pasa a nuestro alrededor. Debemos aportar a construir una sociedad cada vez mejor».

**El deber de no discriminar.** «Las personas que son diferentes a nosotros tienen nuestros mismos derechos y no podemos impedir que los disfruten como lo hacemos nosotros».

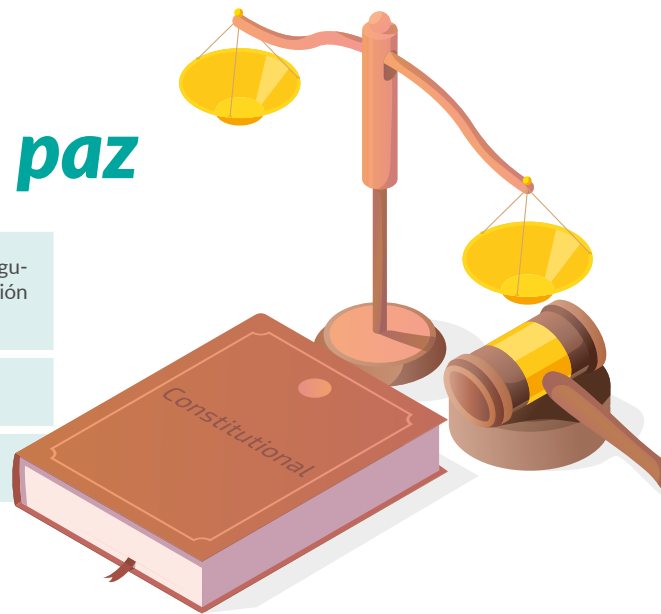
**El deber de autocuidado.** «Cada persona es la primera responsable de lo que pasa con su salud y su vida».

## Retroalimentación de la sesión

El facilitador termina con unas palabras de cierre en las que recapitule las principales ideas de la sesión.

# Derecho a la justicia y la paz

<b>Objetivos Específicos</b>	Lograr que los participantes comprendan las funciones de algunas de las autoridades locales más importantes para la resolución pacífica de conflictos
<b>Derecho:</b>	El derecho a la justicia
<b>Deber:</b>	El deber de ayudar a la administración de justicia.



## Retoma sesión anterior

El facilitador da la bienvenida a los asistentes, reiterando nuevamente la importancia de su participación. Se recuerdan los acuerdos de la primera sesión, con especial atención a la necesidad de que las personas estén en toda la sesión.

Después de recordar las reglas, el facilitador hará una pequeña recapitulación de lo que se ha hecho hasta el momento, enlazando el hilo que hay entre la necesidad de construir paz, el papel que todos tienen en esa tarea y la relación que hay entre la paz y la materialización de los derechos y el cumplimiento de los deberes.

El derecho a acceder al sistema de justicia, el derecho a la justicia, es nada más y nada menos que el derecho a tener derechos. Es la forma en la que los ciudadanos buscan que se cumplan sus derechos, cuando estos se ven amenazados. En esta jornada se hará una presentación sobre el sistema de justicia en Colombia. Una manera sencilla de entender este sistema es dividiéndolo en dos grandes formas de acceso. Está, por una parte, el sistema de justicia institucional, conformado por las autoridades como los jueces, las comisarías de familia, los defensores de familia, los inspectores de policía, los personeros municipales, etc., entre otras figuras. Pero, por otra parte, y no menos importante, está la justicia alternativa, en la que participan activamente las comunidades. En el primer tipo de justicia, generalmente, la solución al conflicto la da la autoridad pública: el juez, por ejemplo, nos dice quién tiene la razón frente al pago de una deuda y obliga a que esa deuda se pague de una determinada manera y en un determinado tiempo. En la justicia alternativa, son las personas mismas las que llegan a una solución, a partir del diálogo y del reconocimiento del otro como una persona con intereses y necesidades, y no como nuestro enemigo.

## Contenido sesión

El facilitador explicará que, por lo tanto, el objetivo de la jornada será conocer esas dos formas de llegar a la justicia. Es importante que el facilitador advierta que este no

Sesión 6

será un espacio para resolver dudas concretas sobre problemáticas de tipo legal que tengan los participantes. Los facilitadores deben advertir que no están en ese espacio como abogados. Su función es transmitir una información útil que puede servirles para orientarlos. A partir de la tipología de problemas que puedan mencionarse, y que pueden servir como ejemplos pedagógicos, el facilitador puede hacer un ejercicio simple de determinación de competencias, sin que tenga que emitir juicio u opinión alguna sobre el contenido del caso o sobre su solución legal.



## **El acceso a la justicia institucional**

En esta sesión se hace una explicación general del sistema institucional de justicia<sup>7</sup>. El objetivo será que los participantes puedan identificar quiénes son las autoridades a las que pueden acercarse cuando estén ante una situación conflictiva que desborde sus capacidades y que requiera de la intervención de una autoridad especializada. Tenga en cuenta el siguiente hilo discursivo:

No todos los casos de conflictos familiares y comunitarios pueden ser resueltos por la comunidad. Algunos de ellos requieren del acompañamiento y la intervención de las autoridades públicas. La siguiente información será útil para que los asistentes conozcan las funciones y competencias (el quehacer) de algunas instituciones públicas del nivel nacional, departamental y municipal —con particular énfasis en este último nivel— que administran justicia o cooperan para que se administre justicia.

¿Por qué es importante esta información? Cada institución, cada operador de justicia, tiene unas funciones muy concretas. Unas competencias específicas. Es decir: cada autoridad puede conocer de ciertos temas, pero no de todos. Pongamos un ejemplo. Hay un conflicto alrededor de un arrendamiento. El inquilino, por alguna razón, no quiere irse. Buscando una solución, acudimos ante el defensor de familia del municipio. Allí nos informan que no pueden ayudarnos, porque no se trabajan esos temas. Podemos salir frustrados, pensando que el Estado no nos da una respuesta cuando la necesitamos. Pero no es así: es verdad que el defensor de familia no es el encargado de este tipo de asuntos, pero hay otras autoridades que sí se ocupan de este tipo de temas.

La solución de los conflictos familiares y comunitarios también tiene mucho que ver con el conocimiento que se tiene sobre el funcionamiento del sistema de justicia. A partir de ese conocimiento, se puede entender que la respuesta no es siempre ni necesariamente una demanda o una denuncia. Existen muchas alternativas para proteger los derechos.

---

<sup>7</sup> Los principales contenidos que aquí se exponen son una adaptación y simplificación de una sistematización previa del Ministerio del Interior y de Justicia (2009).

## Las comisarías de familia<sup>8</sup>

Las comisarías de familia hacen parte del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y su principal función es prevenir que se vulneren los derechos de los miembros de la familia. Prevenir, pero también, cuando estos estén en riesgo, garantizar su cumplimiento. También, cuando la función de prevención no se ha podido cumplir, tienen la función de restablecerlos y repararlos. En suma: las comisarías de familia velan por los derechos de los miembros de la familia.



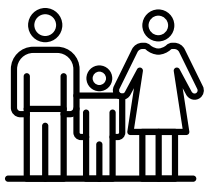
Pero, ¿de qué los protege? La función es protegerlos frente a la violencia intrafamiliar. La violencia intrafamiliar son todos aquellos comportamientos agresivos y los maltratos que comete un miembro del hogar contra otro, y que causan daños tanto físicos como emocionales.

Podemos acudir ante esta autoridad cuando sepamos de situaciones en las que el bienestar emocional y físico de un niño, una niña o un adolescente está en riesgo y en las que se puede verse perjudicada su integridad y su vida. También, cuando sepamos de una situación de violencia intrafamiliar frente a cualquier miembro de los hogares. Algunas de las más importantes son las siguientes:

- Atender y orientar a los niños, niñas y adolescentes y a los demás miembros de la familia para garantizar que disfruten de sus derechos. Es decir: cuando estemos viviendo una situación difícil de violencia (física o emocional) en el hogar, allí pueden darnos una orientación sobre qué hacer.
- **Recibir denuncias y adoptar medidas de emergencia para proteger a los niños, niñas y adolescentes cuando haya delitos contra estos.** En la comisaría tienen la obligación de recibir las denuncias que tengamos sobre delitos cometidos contra adolescentes y deben brindar una protección de emergencia.
- Recibir denuncias y tomar medidas de protección frente a casos de violencia intrafamiliar. Esta es una de sus funciones más importantes, pues están llamadas a conocer de casos en los que se presenta violencia entre los miembros de un hogar.
- **Establecer medidas provisionales sobre custodia de los hijos, de reglamentación de visitas y de cuotas de alimentos.** Cuando haya conflictos familiares de esta naturaleza, la Comisaría puede brindar una protección y un acompañamiento inicial.
- **Ejercer funciones de conciliación frente a temas como la determinación de los alimentos.** En las comisarías se debe brindar acompañamiento y asesoría frente

<sup>8</sup> Para ampliar la información, puede verse los artículos 82 y siguientes de la Ley 1098 de 2006.

a la conciliación en temas como los alimentos de los hijos, lo cual es un procedimiento gratuito.



### **Defensoría de Familia<sup>9</sup>**

Las defensorías de familia también dependen del ICBF y su misión es velar por la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Deben prevenir que sus derechos se vulneren y, en caso de que estos ya hayan sido vulnerados, deben restablecerlos. Es decir: hacer que vuelvan a disfrutar plenamente de ellos.

Algunas de las funciones más importantes que cumplen son las siguientes:

- Conocen de casos relacionados con el reconocimiento de hijos, sean estos voluntarios o forzosos. Cuando es forzoso, cuando el padre se niega a reconocer al hijo, la defensoría debe acompañar a la madre en el proceso de reconocimiento ante las autoridades judiciales.
- Cuando no se llega a un acuerdo sobre las cuotas alimentarias, la defensoría puede fijar una cuota de manera provisional.



### **Inspección de policía<sup>10</sup>**

La finalidad de las inspecciones de policía es garantizar el orden público. Se encargan de proteger al ciudadano en temas de seguridad, salubridad, tranquilidad, sana convivencia y uso del espacio público. Además, pueden actuar cuando se presentan conflictos entre vecinos.

Algunos ejemplos de conductas que generan afectaciones sobre la convivencia ciudadana, y en las que pueden intervenir las inspecciones de policía, son las siguientes:

- **Problemas que se ocasionan por un indebido manejo de las basuras.** Es decir, cuando las personas no hacen una disposición adecuada de los desechos, y ocasionan que la comunidad sufra una lesión en su derecho a un medio ambiente sano, las inspecciones de policías pueden actuar para remediar dicha situación.
- **Maltrato de animales y mascotas.** En algunos territorios estas funciones las pueden cumplir las inspecciones ambientales, pero también hace parte de las funciones de las inspecciones de policía conocer de aquellos casos en los que se lesiona el bienestar de animales y mascotas.
- **Contaminación auditiva y sonora.** Esta es una fuente común de problemas en las comunidades, pues la perturbación auditiva genera graves daños sobre la tranquilidad de los vecinos.

<sup>9</sup> Para mayor información, consultar los artículos 79 y siguientes de la Ley 1098 de 2006 y el Decreto 4840 de 2007.

<sup>10</sup> Para mayor información, ver Ley 1801 de 2016, arts. 206 y siguientes

- **Protección a bienes inmuebles.** Los inspectores de policía cumplen la función de garantizar que las personas que son propietarias<sup>11</sup> o poseedoras<sup>12</sup> de un bien inmueble, disfruten plenamente de él. Si un tercero ocupa estos inmuebles, por ejemplo, se le presenta la querrela (es decir, la “denuncia”) al inspector y este puede ordenar el desalojo.

Existen otras funciones en **materia comercial** que resultan especialmente importantes para los participantes.

- Deben adelantar campañas dirigidas a la ciudadanía sobre normas relacionadas con regulación de precios y de calidad de los bienes y servicios que se comercian en el territorio.
- Deben hacer cumplir las normas que existen sobre regulación de precios.

Cada inspección de policía puede cumplir con determinadas funciones, pues los municipios tienen cierta libertad a la hora de regularlos. Por lo tanto, es recomendable que se acerque a la inspección de policía y solicite mayor información.

## Personería<sup>13</sup>

En cada municipio debe haber un personero del pueblo. Es una de las figuras más importantes para la protección de los derechos humanos de todos los ciudadanos. Son un puente de diálogo entre las personas y las administraciones municipales, vigilan que se garantice el interés público y la conducta de las personas que ejercen funciones públicas.

Los personeros deben ser abogados, razón por la cual tienen conocimientos útiles que pueden orientarlo sobre la mejor manera de resolver un conflicto. Algunas de las funciones más importantes que cumplen son las siguientes:

- Brindan acompañamiento y asesoría para la protección de derechos fundamentales. Una de las formas en la que lo hacen es a través de la elaboración de tutelas. La tutela es un muy importante mecanismo de protección de los derechos fundamentales, mediante la cual un juez, en diez días hábiles, decide sobre la situación que se le plantea y ordena medidas para que la persona que está vulnerando el derecho deje de hacerlo. Un ejemplo muy importante es el que se relaciona con el derecho a la salud. Cuando se nos está negando un servicio de



11 El propietario es quien aparece registrado como el dueño del bien inmueble. Es decir, es quien ha registrado la escritura pública en la oficina de instrumentos públicos del municipio.

12 El poseedor es un propietario aparente. Es decir, parece el dueño: porque se encuentra en el bien inmueble y se comporta como si fuera su dueño, pero no aparece como dueño en el registro del bien. Sucede, por ejemplo, que en muchas ocasiones las personas firman las escrituras públicas de la venta, pero no la registran. Sin el registro no se puede ser dueño del bien. Sin embargo, tiene derechos. Esos derechos se derivan de la posesión.

13 Ver, entre otras normas, las que se encuentran en el Código de Régimen Municipal, Arts. 139 y s.s.; Ley 3 de 1990, Art 4; Ley 136 de 1994, Arts. 169, 178; Ley 617 de 2000, Art 24 y Ley 1031 de 2006, Art 1.)

salud que requerimos, en la personería, una vez conozcan el caso, pueden brindar un acompañamiento a través de la elaboración de una tutela.

- Pueden brindar acompañamiento como conciliadores.
- Cumplen funciones de acompañamiento y protección frente a las víctimas del conflicto armado y son un canal de comunicación entre las personas y la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.



### **Fiscalía <sup>14</sup> (marco legal)**

La fiscalía tiene la función de investigar y de acusar a las personas que pudieran haber cometido algún delito ante los jueces. La fiscalía cumple una importante función, pues debe garantizar que se cumpla con la justicia, que se sancionen los delitos y estos no queden impunes.

Es importante tener en cuenta que la fiscalía no resuelve asuntos en materia laboral, administrativa o civil. Su función es estrictamente penal. Es decir: se ocupa de los temas que figuran como delitos en el Código Penal. Hay algunos delitos que conoce de oficio, es decir, no necesita que se le informen; sin embargo, hay otros delitos sobre los que tiene que recibir una querrela. Es decir, una “denuncia”. Algunos delitos que solo conoce por medio de querrela son los siguientes:

- Lesiones personales.
- Injuria (cuando se hacen imputaciones deshonrosas).
- Calumnia (cuando se acusa falsamente a alguien de un delito).
- Hurto simple que no exceda valor de 10 SMLMV.
- Alteración, desfiguración y suplantación de marcas de ganado.
- Estafa.



### **La rama judicial**

Los jueces son, quizás, los principales actores en el acceso a la justicia, pues deciden sobre conflictos que se presentan entre las personas a través de decisiones vinculantes, es decir, obligatorias. Los jueces se ocupan de conocer sobre conflictos relacionados con la familia, los negocios, las ventas de bienes muebles e inmuebles, la protección frente a delitos, etc.

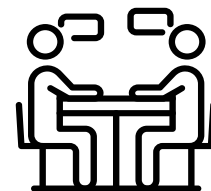
Se suele pensar que solo se puede acceder a los jueces a través de un abogado. Aunque en muchas oportunidades un abogado no solo es recomendable, sino obligatorio, en otros casos se puede acceder al proceso judicial sin la representación de un abogado. Hay dos formas muy útiles que deben ser tomadas en cuenta:

- A través de los consultorios jurídicos de las universidades. Muchas universida-

<sup>14</sup> Ver, entre otras, las normas consagradas en: Constitución Política, Art. 250; Ley 270 de 1996, Arts. 23 a 33; Ley 938 de 2004, Art. 1; Ley 906 de 2004, artículo 114 y siguientes, y Ley 975 de 2005, Art. 3.

des ofrecen servicios de acompañamiento y asesoría a las comunidades, en las que ayudan a personas que no tienen recursos suficientes para pagar a un abogado. Aunque no llevan todo tipo de procesos, pueden ser muy útiles para resolver conflictos relacionados con las actividades comerciales y civiles (ayudando a gestionar el pago de deudas, por ejemplo) y en asuntos familiares (acompañando en divorcios, fijación de cuotas de alimentos, entre otros), entre otros asuntos.

- Los ciudadanos mismos pueden presentar demandas y acciones en nombre propio cuando el proceso es de mínima cuantía. Es decir, cuando no sobrepasa de 40 SMLMV. Para 2017, cerca de 29.500.000. Entonces, si tenemos una letra por 500.000, podríamos acudir ante un juez sin que necesariamente tengamos que estar representados por un abogado.



De esta manera, se puede observar que existen numerosas entidades que tienen como finalidad y función acompañar a la ciudadanía en la resolución de los conflictos que pueden perturbar la paz en la comunidad y en la familia. Allí debemos acudir cuando percibamos que requerimos del acompañamiento de las instituciones públicas.

Pero eso no quiere decir que la propia comunidad y las personas no puedan, en muchas oportunidades, solucionar sus propios conflictos, a partir del diálogo y la búsqueda de acuerdos comunes. Además de la justicia institucional, existen mecanismos alternativos de solución de conflictos en los que la comunidad, las personas, tienen un gran papel.

### **Taller sugerido**

Análisis de casos donde se evidencie la ruta a seguir en las instituciones para garantizar los derechos.

# Derecho a la justicia y la paz: justicia comunitaria y mediación

<b>Objetivos Específicos</b>	Lograr que los participantes comprendan el alcance y finalidad de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.
<b>Derecho:</b>	El derecho a la paz.
<b>Deber:</b>	La paz como deber.



## Contenido

Para hablar sobre el tema de la justicia comunitaria y la mediación, tenga en cuenta el siguiente hilo discursivo, que contiene los elementos fundamentales que deben trabajarse en la sesión:

Hay otros caminos pacíficos para resolver los conflictos que se generan en nuestras comunidades y en nuestras familias. De una forma más rápida, más oportuna, más económica y menos dañina para las relaciones sociales y personales, podemos darle una solución a las diferencias que se generan en el día a día. Un proceso judicial puede ser muy costoso, y más cuando se tiene que involucrar a un abogado. Un proceso judicial, además, puede llegar a desgastar y debilitar las relaciones sociales. Por esa razón, debemos intentar apostarles a otras formas de resolver nuestros conflictos, a través del diálogo y la empatía. Es decir: poniéndonos en el lugar del otro, oyéndolo, comprendiendo sus necesidades y buscando alternativas para conciliar sus intereses con los nuestros.

Hay varios mecanismos alternativos de resolución de conflictos. Uno de ellos, muy importante, se llama «Conciliación». En la conciliación las personas que tienen un conflicto, acuden ante una persona, un tercero, imparcial, que facilita la resolución del conflicto proponiendo fórmulas de arreglo. El conciliador da propuestas y alternativas. Si las personas llegan a un acuerdo, ese acuerdo es obligatorio. Se firma un documento que tiene fuerza legal. Pongamos el siguiente ejemplo. Rosa y Pedro tienen una hija, Laura. Pedro se fue de la casa, pues ya no quiere a Rosa. Rosa le ha exigido a Pedro que aporte económicamente para el sostenimiento de Laura, pues es su obligación. Rosa podría demandarlo ante un juez, pero han decidido llegar a un acuerdo. Por esa razón, han acudido ante la Defensoría de Familia y allí han conciliado. Firmaron un documento en el que acordaron cuánto daría Pedro mensualmente. Ese documento es un documento legal y Rosa, si Pedro incumple, podría ir ante un juez para que lo aplique directamente.

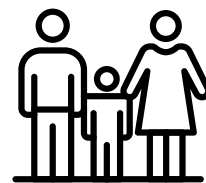
Es un mecanismo muy útil y puede accederse a él de manera gratuita, acudiendo a algunas de las instancias de las que hemos hablado. Algunas de ellas son:

- Defensoría de Familia.
- Personería del Pueblo.
- Comisaría de Familia.
- Consultorios jurídicos de universidades.

Otro mecanismo muy importante es la mediación. Se parece a la conciliación, pero tiene varias diferencias. En la mediación, las partes que tienen un conflicto buscan su solución con la ayuda de un tercero, también imparcial. Pero ese tercero, el mediador, es un facilitador. No propone acuerdos ni opciones de arreglo. Son las partes las que tienen que lograr ese acuerdo, llegar a él. El mediador ayuda a que las partes aclaren sus intereses y facilita el camino para que lleguen a una solución. Es decir, mientras que la conciliación es mucho más formal y requiere que el conciliador tenga ciertos requisitos, la mediación, por su parte, es más informal y cualquier persona de la comunidad puede aportarle a la construcción de paz como mediador. Además, generalmente, la mediación termina con un acuerdo de palabra. O sea, se fomentan los arreglos que se basan en confiar en el otro. La conciliación, por su parte, debe terminar con un acta, con un documento legal.

La mediación, es precisamente, el mecanismo al que queremos que ustedes se acerquen. La idea no es que ustedes elaboren documentos legales, ni mucho menos. Eso se puede hacer con los mediadores, y cuando las partes estén de acuerdo, pueden acudir a esa instancia para darle una mayor formalidad al acuerdo. Lo que importa es que, a partir del diálogo, podamos ayudar a que los conflictos en nuestras familillas, negocios y comunidades se resuelvan o se gestionen sin que se afecten las relaciones sociales. Esa palabra es clave: ayudar. El mediador ayuda, pero no es quien resuelve el conflicto<sup>15</sup>. El mediador no fuerza una solución, ni la impone, pues el mediador no es un juez. Este es el principio vital, la piedra sobre la que se basa la mediación. El mediador facilita el diálogo entre las partes, ayuda a que ellas se entiendan mejor y puedan ver cuáles son sus necesidades e intereses, y las necesidades e intereses de su contraparte.

Es importante insistir en este asunto. El mediador no juzga, ni dice quién tiene la razón<sup>16</sup>. Tampoco es un asesor. La función del mediador no es decir cuál es el mejor camino. Por esa razón, tampoco es un consejero legal. El mediador no se ocupa de determinar quién tiene razón en términos jurídicos.



15 (Grover Duffy et al., 1996, p. 52).

16 (Lerer, 2010, p. 119).



## Los principios básicos <sup>17</sup>

Hay cuatro principios básicos que deben orientar la aplicación de cualquier técnica de mediación. Es decir, cuando estemos asumiendo un rol como mediador, debemos tener unas pautas generales. Los principios son guías que ayudan a saber cómo debemos actuar en una situación. Esos principios son los siguientes:

- 1. La mediación es voluntaria.** Las partes deben participar voluntariamente en cualquier encuentro en el que cumplamos con algún papel de mediador. Por esa razón, pueden retirarse cuando lo estimen conveniente. Es importante siempre hacer fuerza en este mensaje. Las personas deben querer buscar una solución a su conflicto, deben querer dialogar y compartir un espacio común para encontrarse con el otro.
- 2. Las partes son las protagonistas.** El mediador no es el protagonista de la mediación. Las partes son las que tienen el derecho y la facultad de resolver el problema y de decidir sobre la manera en la que termina el encuentro. El mediador las acompaña, pero no les dice cómo resuelven la situación, ni cuál es la mejor alternativa.
- 3. El mediador es neutral e imparcial.** El mediador no debe estar de parte de ninguno de los participantes, ni tener ningún interés de que la situación se resuelva de una determinada manera. Si usted, cuando va a participar aplicando alguna técnica de mediación en un conflicto, tiene un interés, o tiene algún vínculo muy cercano con una de las partes que cree que va a afectar el diálogo, lo mejor que podría hacer es no participar.
- 4. Confidencialidad.** Es de toda importancia que el mediador asuma la obligación y el compromiso de respetar la intimidad y la confidencialidad de lo que se hable en un diálogo entre dos partes en conflicto. Lo que allí se diga debe hacer parte de una reserva que sea respetada por todos los participantes, para que pueda crearse un espacio seguro y de confianza.

## El mediador

Hemos insistido en lo que no hace un mediador, y en lo que no es un mediador. Ahora vamos a hablar sobre algunas de las actividades que sí realiza, en las que sí puede aportar. Un mediador puede<sup>18</sup> :

- **Favorecer el intercambio de información.** En muchas ocasiones, los conflictos se crean porque las partes tienen problemas para dialogar. No se oyen, no se preocupan por conocer los intereses y las necesidades de los demás. El mediador puede aportar a que las palabras fluyan, a que las partes dialoguen y se escuchen.

<sup>17</sup> Adaptados a partir de la exposición de (Lerer, 2010, p. 122).

<sup>18</sup> (Lerer, 2010, p. 123).

- **Ayudar a que cada parte entienda la visión de la otra.** Las personas, cuando están en un conflicto, tienen una gran dificultad para entender el punto de vista del otro. Para ponerse en su lugar. Generalmente, nos interesa solo defender y presentar nuestra posición, y por esa razón, nos negamos a querer comprender a los demás. Un mediador, una persona de confianza, puede ayudar a lograr que las partes comprendan al otro, que lo entiendan como un ser humano que, como todos, también tiene necesidades y temores.
- **Mostrarle a cada parte que sus preocupaciones son comprendidas.** Hemos insistido en que la incomprensión es una gran fuente de conflictos que no se resuelven adecuadamente. Las partes pueden encontrar en el mediador a una persona que se preocupa por su situación y que quiere ayudar a encontrar una solución conjunta para los problemas. Es una forma en la que la comunidad apoya a sus miembros y les dicen: «Estamos aquí».
- **Ayudar a las partes a reflexionar sobre las propuestas y opciones que existen para resolver los problemas.** El mediador no genera el acuerdo, ni propone las soluciones, pero sí puede ayudar a que las partes reflexionen sobre las opciones que existen. Sobre sus efectos, sobre su utilidad.
- **Cambiar el foco del pasado al futuro.** En muchas ocasiones, las partes en un conflicto piensan excesivamente en lo que pasó. En el pasado. En cómo las cosas se desarrollaron para llegar a ese punto. El mediador puede aportar a que las personas, también, piensen en el futuro. Reconocer que se ha llegado a un punto en el que hay una situación conflictiva, pero pensar en lo que viene. En cómo pueden lograr que la relación mejore, se transforme.

Para cumplir con estas funciones, es importante que el mediador tenga algunas habilidades o características. La capacidad de ser **imparcial** frente a la situación y no asumir una posición a favor de alguna de las partes, vital para generar confianza; **paciencia**, pues en muchas ocasiones, el diálogo puede parecer inútil, sin ningún futuro, momento en el cual el mediador debe hacer uso de una cierta capacidad de resistencia; empatía, es decir, ser capaz de ponerse en el lugar del otro y mostrarse comprensivo, lo que implica que entiende que su papel no es el de juzgar a las partes, sino ayudarlas a que solucionen el conflicto; **discreción**, pues las partes han confiado en él y no debe permitir que lo que allí se dialogue se haga público y **habilidades comunicativas**, que le permitan escuchar atentamente las personas y lograr que una conversación entre las partes sea posible.

### Taller sugerido

En esta sesión se sugiere contextualizar a los participantes sobre el rol de las instituciones de justicia comunitaria. Posteriormente se realizará un alcance la estrella.



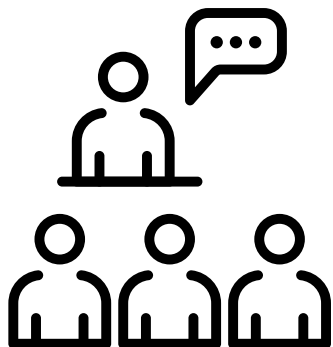
## Retroalimentación de la sesión

Para resumir, podemos decir, entonces, que la mediación tiene dos grandes objetivos. En primer lugar, generar convenios a partir de la voluntad de las partes —no del mediador— que sirven para orientar su relación, a partir, generalmente, de acuerdos de palabra. En segundo lugar, y quizás esta es la función más importante para la construcción de paz, la mediación se preocupa por reducir, por aminorar los efectos negativos que se pueden generar por causa de un conflicto, a través del diálogo. Los vecinos, por muchos problemas que tengan, seguirán siendo vecinos. Los socios en un proyecto productivo, a pesar de las diferencias, si quieren sacar adelante la idea de negocio, tendrán que seguir trabajando. La mediación pretende que, a pesar de los conflictos, las relaciones no se deterioren<sup>19</sup>.

Una vez se hacen estas reflexiones finales, el facilitador cierra la sesión. Agradece la participación y asistencia de las personas que se encuentran en el lugar y extiende la invitación para la próxima jornada. Recuerda su lugar, fecha y hora. De igual forma, anuncia de manera sencilla cuál será el tema de discusión de la próxima sesión. Es importante en que haga énfasis en la particular importancia que tiene la próxima sesión, pues se trabajarán algunos puntos centrales que deben ser tenidos en cuenta a la hora de mediar en un conflicto.

---

19 (Lerer, 2010, p. 121).



# Herramientas para la mediación



<b>Objetivos Específicos</b>	<p>Transmitir a los participantes las herramientas básicas que deben tenerse en cuenta a la hora de mediar en un conflicto familiar o comunitario.</p> <p>Desarrollar una actividad práctica que ayude a afianzar los conocimientos transmitidos de manera teórica.</p>
<b>Habilidades:</b>	<p>Generación de confianza. Comprensión del problema. Separación de la persona del problema. Comunicación para la mediación. Construcción de acuerdo.</p>

## Sesión anterior

El facilitador da la bienvenida a los asistentes, reiterando nuevamente la importancia de su participación. Se recuerdan los acuerdos de la primera sesión, con especial atención a la necesidad de que las personas estén en toda la sesión.

El facilitador hace una breve recapitulación sobre la charla de la jornada anterior. Es conveniente que se haga énfasis en dos ideas centrales: el significado de la mediación, su utilidad y cuál es el alcance de la tarea del mediador. El mensaje clave debería ser recordarles que el mediador no es un juez, ni la persona que aporta la solución, sino un facilitador del diálogo. Hecho esto, se expresa el objetivo de la sesión, es decir: fortalecer habilidades útiles para mejorar sus capacidades de gestión del conflicto.

La metodología de la jornada se desarrollará de la siguiente manera. En un primer momento, el facilitador hará una exposición de cinco habilidades fundamentales para una mediación. En un segundo momento, se realizará un ejercicio de roles que permitirá que las personas apliquen los aprendizajes y, sobre todo, puedan reflexionar sobre la manera en la resuelven un conflicto.

8  
Sesión

## Contenido de la sesión.



### Habilidades para la mediación

A partir de un ejercicio de revisión bibliográfica sobre la temática<sup>20</sup>, se propone que los facilitadores hablen sobre las siguientes cinco habilidades básicas para fortalecer las capacidades de mediación de los participantes<sup>21</sup>:

A la hora de mediar en un conflicto debemos generar confianza

Las personas que participan en un diálogo de mediación deben sentir que están en un espacio seguro. La idea de un «espacio seguro» no es solo una cuestión física. No se trata, tan solo, de que el lugar del encuentro brinde seguridad. Se trata, también, de que la relación con el mediador parta de una confianza mínima. De ahí que sea tan importante que quien vaya a ejercer funciones de mediador genere una impresión de seguridad, discreción, comprensión, madurez y equilibrio hacia las partes.

Aunque el mediador no es quien soluciona el conflicto, ni el juez que garantiza un arreglo, su función debe partir de un cierto respeto. Es decir: las partes deben sentir que el mediador es una persona con un criterio sensato, alguien que puede ayudar a encontrar un camino, y no a complicarlo más. Una persona con un temperamento muy irascible, que se exalta con facilidad, posiblemente, no ofrecerá muy buenas garantías para las partes. De ahí que sea muy importante generar la sensación de equilibrio, que haga contrapeso con la situación de desequilibrio que suele presentarse en los conflictos.

En esa tarea es fundamental la forma en la que nos presentamos, y en la que presentamos el objetivo y el alcance del diálogo de mediación. Es importante que las partes se presenten, aunque conozcan sus nombres, y que así mismo lo haga el mediador. Además, debe darse una charla de apertura. Unas palabras de arranque, en las que el mediador les recuerde a las personas que se trata de una actividad voluntaria —es decir, que están allí porque quieren—, que se aclare que todo se hará en el marco de la confidencialidad y que usted como mediador no tiene ningún interés en que una de las partes se beneficie. En esta presentación es importante, además, establecer dos acuerdos básicos con los participantes: (1) que habrá concentración y escucha atenta a la sesión y que (2) se respetará la palabra, incluso aunque no se esté de acuerdo con lo que se dice.

<sup>20</sup> (Lerer, 2010; Linck, 1996; Matz, 1996; Núñez Varón et al., 2008).

<sup>21</sup> El tiempo que tome esta sesión teórica dependerá, en buena medida, de la dinámica de los participantes. Debería durar entre una hora y una hora y media.

## El espacio físico

Aunque hemos dicho que se genera no solo confianza en lo físico, es necesario precisar que el espacio físico también es relevante. El lugar en el que se realice el diálogo debe permitir que las partes se miren. El contacto visual posibilita una mayor cercanía, y ello incluye a quien está mediando. La idea no es que las partes lleguen al encuentro y se sienten delante del mediador, como si fueran ellos estudiantes de colegio y el mediador el rector que los reprime. La situación debe permitir un ambiente en el que las partes se vean como iguales, más allá de las diferencias que puedan existir. Aspectos prácticos que tienen que ver, también, con la tranquilidad, comodidad y limpieza del lugar. Un lugar con un ruido excesivo podría no ser conveniente, para poner un ejemplo. Pero más allá de eso, lo principal está en la posibilidad de que el diálogo se dé de forma cercana, es decir: que las partes puedan mirarse.

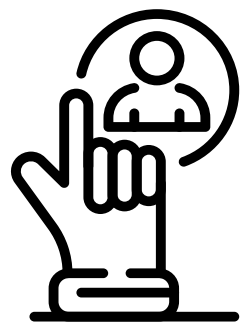
## La imparcialidad y la neutralidad

Un factor imprescindible para generar un espacio de confianza es que la persona que ejerza funciones de mediación se muestre imparcial y neutral. Esto quiere decir: que demuestre que tiene la capacidad de no favorecer a ninguna de las partes (Manual, p. 103). Para lograr este objetivo, hay varios aspectos que deben tenerse en cuenta:

- Como mediador, es importante que no se dé un punto de vista personal sobre el conflicto. Lo que se busca es que las partes se comuniquen entre sí, no que usted manifieste su posición. Nunca diga “la razón aquí la tiene don Pedro, o doña Marta”, pues usted dejaría de ser mediador y se convertiría en parte.
- No hable a solas con una de las partes sobre el problema. Procure que los hechos se discutan en presencia de todos los interesados, para que no se rompa la confianza ni se cree la idea de que una de las partes está en desventaja frente al otro. Si usted habla con una de las partes a solas, la otra parte podría decirle algo como lo siguiente: «Yo no voy a estar en esto porque usted sabe más de lo de él porque ya han hablado a solas». Al permitir que todas las partes estén presentes en el diálogo se mantiene la idea de neutralidad e imparcialidad.

## Analizar el problema ayuda a comprender el conflicto

Las partes están reunidas y han aceptado hablar sobre el conflicto que las distancia. Usted les ha contado cuál es el objetivo del encuentro y ha puesto sobre la mesa unos acuerdos de respeto. Las partes confían en usted y es el momento de hablar. La pregunta inicial en este momento es, por lo tanto, muy simple: ¿Quién habla primero? No hay una fórmula única para “dar la palabra”, a pesar de que puede ser un asunto difícil, pues puede ser interpretado por las partes como una muestra de parcialidad. La costumbre (Vamos a; Manual) es que empiece a hablar la persona que solicitó la





mediación, la que propuso la mediación. Para proceder de esta manera es importante que usted indique que en realidad no es importante quién hablará primero, pues las dos personas tendrán el mismo derecho a hablar. Una vez hecha esa aclaración, puede expresar cuál es la costumbre, y darle la palabra a quien solicitó la mediación.

### **La pregunta de arranque**

Aquí viene la pregunta con la que se indaga a las personas por la situación conflictiva, en la que se espera que cada una presente su visión sobre el problema. El problema, aunque sea un hecho exterior, tiene interpretaciones. Tiene distintas visiones de acuerdo con los intereses y necesidades de las partes. La pregunta, por lo tanto, debe ser general, para que las personas aporten su idea de lo que está sucediendo. Una pregunta inicial puede ser la siguiente: *¿Qué lo trae a esta mediación?*, o, también, la siguiente: *¿Qué temas quisiera que tratemos en esta reunión?*

Una vez hable la primera persona, se le da la palabra al otro participante. Es posible que esa persona quiera responder a lo que dijo la otra. En ese caso, no estaría aportando su visión el conflicto, sino debatiendo con la otra persona. Eso, en la medida de lo posible, debe evitarse. Por eso es importante advertirle a la persona que no es necesario que responda a lo que el otro dijo. La idea es que diga qué piensa sobre la situación conflictiva, cuál es su visión.

A partir de estas exposiciones, y de las preguntas que usted realice para entender mejor la posición de las partes, se puede tener un mejor panorama sobre el conflicto que hay. Usted puede entender cuáles son los intereses encontrados, y cómo las partes lo perciben. Para tener la mejor información posible, hay que saber preguntar. Pero sobre este tema hablaremos en un instante.

Desde este punto, en el relato de las partes, usted puede empezar a interpretar las opciones de solución que están en juego, pues las mismas partes las dejan ver.

También es importante que se puedan determinar dos situaciones, a partir de la respuesta a dos preguntas. *¿Hay una relación entre iguales o hay un desequilibrio?* El conflicto puede darse entre vecinos que tienen una misma situación económica, o entre una persona que tiene más recursos económicos que la otra. Incluso, entre un empleador y su trabajador. Los conflictos en los que hay una relación de desigualdad requieren de una especial atención. La segunda pregunta es la siguiente: *¿Hay un vínculo emocional o personal entre ellas?* La existencia de este vínculo puede complicar la percepción que tienen las partes sobre el conflicto, pues hace más difícil separar el desencuentro de intereses de la relación personal, por lo que se puede requerir de un mayor énfasis en ayudar a que las personas se concentren más en una solución sobre las necesidades e intereses y menos sobre la posición que ocupa cada una en una relación previa.

En el análisis del problema usted puede identificar cuatro tipos de escenarios<sup>22</sup>. Un primer escenario, en el que cada una de las partes muestra una preocupación exclusiva por los propios intereses. Para cada uno, lo único que importa es la satisfacción de la propia necesidad, sin tomar en cuenta a la otra persona. En este escenario, las partes tienen una actitud competitiva, y el conflicto es visto como una lucha en el que la victoria del otro significa la propia derrota.

En un segundo escenario, una de las partes demuestra una preocupación intensa por la meta, por el objetivo del otro, pero muy poca preocupación por la propia. Es decir: es posible que una de las partes demuestre que lo más importante es la satisfacción de la otra parte, sin que importe cuál es el resultado para ella. Esto puede generar una actitud complaciente, en el que hay un desinterés frente a un acuerdo que satisfaga a ambas partes. Esto puede generar que la relación siga siendo conflictiva, pues no se han resuelto las diferencias de fondo.

En un tercer escenario, ambas partes manifiestan poco interés en alcanzar las propias metas y las de los demás. No hay, en consecuencia, un interés de llegar a algún tipo de acuerdo, pues hay una respuesta evasiva frente al conflicto. Puede suceder, incluso, que las partes nieguen que existe algún conflicto o problema de intereses.

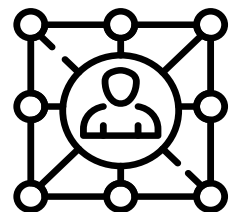
En el cuarto escenario, hay una preocupación por alcanzar de manera conjunta las metas de todos los participantes. Cada uno tiene un interés y lo sabe, y quiere alcanzarlo, pero entiende que la otra persona tiene sus propias metas, y que también es deseable que las satisfaga. Este, por supuesto, es el estado ideal, pues genera una respuesta de colaboración y facilita el intercambio de información y construir una visión a futuro de la relación.

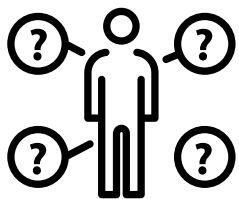
Entender el problema puede ayudar a definir cuál es el escenario en el que nos encontramos frente a la percepción de las partes respecto al conflicto. En los tres primeros escenarios, una de las tareas del mediador es lograr que los participantes se percaten de la importancia de sus intereses —que los entiendan, que los valoren—, pero, también, de la necesidad de entender los intereses y necesidades de la otra persona. Recordar y reflexionar sobre la relación, y sobre su continuidad en el tiempo, puede ser muy útil. La relación de vecindad, de familiaridad y de negocios, muy probablemente, va a continuar, de aquí que lo más conveniente es que se fortalezca, y no que se debilite.

### ***En la mediación se debe separar a las personas del problema***

Los problemas en la comunicación son constante fuente de malentendidos. Esa incompreensión genera, frecuentemente, que se asuma que el problema es personal. Como tenemos dificultad para entender la posición y los intereses del otro, porque

<sup>22</sup> (Núñez Varón et al., 2008, p. 99).





no nos preocupamos por oírlo, entonces no entendemos el problema. Y como no entendemos el problema, terminamos por asumir que el problema es la otra persona. Y, así, nos olvidamos de que el otro es también un ser humano, justo como nosotros: con emociones, profundos valores, orígenes distintos, puntos de vista que difieren de los nuestros, sumamente impredecibles. Cuando no tenemos la capacidad de tratar al otro con sensibilidad, de reconocerlo como alguien que tiene reacciones humanas, corremos el riesgo de que los conflictos se agraven y no se puedan tratar adecuadamente<sup>23</sup>.

Cuando las personas se vuelven el centro del conflicto, el problema tiende a convertirse en una lucha de egos. Por esta razón, una de las tareas del mediador está en ayudar a que las personas se concentren en los intereses encontrados. El conflicto básico suele estar en las necesidades, deseos, preocupaciones y temores que tienen las personas frente a una situación concreta. Esos deseos, esas preocupaciones, esos temores, son las que nos motivan y movilizan. El mediador debe ayudar a esclarecer el conflicto de intereses, más allá de todas las emociones que puede generar.

Ayudar a esclarecer el conflicto significa ayudar a ver cuál es el verdadero problema. A veces el conflicto no está en la realidad, sino en la forma como las personas perciben esa realidad. Es decir: en la forma en la que las personas ven el conflicto. Cada una de las partes crea una interpretación de lo que está pasando.

Vamos a poner un ejemplo. Teresa es la propietaria de una casa en Valledupar. Desde hace muchos años Teresa vive en Popayán, así que siempre ha tenido su casa en arriendo. Desde el principio, se la arrendó a Carlos, un pensionado. Carlos vive en la casa de Teresa desde hace ya 15 años, pagando puntualmente su arriendo. Incluso, ha hecho varios arreglos de la casa que eran responsabilidad de Teresa. Teresa, por supuesto, sabe que tiene que pagarle. A Teresa le han dicho algunos vecinos que es muy peligroso que Carlos lleve tanto tiempo viviendo en su casa, pues podría adueñarse de ella. Teresa, llena de temor, habla con un abogado y le pide que le ayude a sacar a Carlos de su casa. Carlos se entera de lo que está pasando, y se siente muy ofendido, pues él no es ningún ladrón. Además, manifiesta que no se irá hasta que le paguen lo que gastó en los arreglos. Las tensiones han crecido entre unos y otros y, en las pocas veces que han hablado por teléfono, se han insultado. Ella le ha dicho que no está dispuesta a que le quiten su casa y él le ha dicho que es una aprovechada.

En este ejemplo, cada una de las partes, puede tener una percepción muy distinta del conflicto. Teresa percibe que Carlos quiere quedarse con su casa, mientras que Carlos percibe que Teresa no quiere reconocer los gastos en los que incurrió. El conflicto se ha agravado, porque para Teresa el problema es Carlos, quien, desde su punto de vista, es un hombre muy hábil que quiere quedarse con su bien; por su parte, para Carlos, Teresa es el problema: es una persona que no atiende a sus obligaciones. Pero,

<sup>23</sup> (Lerer, 2010, p. 77).

si nos fijamos bien, aquí el conflicto está más bien en esas percepciones, y no en los intereses y necesidades reales de las partes.

Si Teresa y Carlos se sentaran a hablar, con calma, oyéndose, reconociendo que el otro también tiene temores y reacciones, podrían ver que Carlos no tiene ningún interés en quedarse con la casa y que Teresa está dispuesta a reconocer su deuda. En este caso, ni siquiera había un conflicto real de intereses. Había un problema de comunicación que originó que se creara una disputa personal.

Por esta razón, el mediador debe hacer mucho énfasis en ayudar a identificar los intereses y las necesidades que hay tras los conflictos. ¿Qué es lo que realmente quiere cada una de las partes? Es muy posible que la relación entre las partes esté tan deteriorada que eso les impida ver qué es lo que realmente quiere cada una. La tarea del mediador es, a partir del diálogo que debe facilitar, descubrir esos intereses y reflexionar si realmente están encontrados. Porque, a veces, es posible encontrar soluciones en las que se satisfacen todos los intereses porque, precisamente, los intereses son diversos y no están en conflicto (Vamos, p. 83).

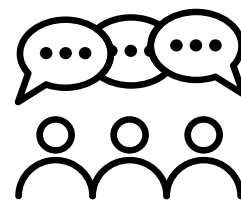
En suma, una tarea fundamental del mediador es ayudar a que el centro del conflicto no sean las tensiones personales, sino la identificación de los intereses y de las necesidades. Se trata de ayudar a que, por un momento, las personas dejen de ver al otro como un contrario, como un enemigo, y puedan participar en un diálogo en el que construyen una solución conjunta a un conflicto.

En la mediación es vital una buena comunicación

Una comunicación adecuada es fundamental para lograr un proceso de mediación efectivo. La mediación es, precisamente, un proceso que ocurre en las palabras de la gente. El mediador se encuentra entre palabras. El escenario de la mediación es la conversación (Manual, p. 108). Por esa razón, la base fundamental para una mediación adecuada es lograr que cada una de las partes se oigan y dialoguen realmente. De ahí la importancia del acuerdo sobre el respeto por la palabra del otro. Cada parte debe tener un espacio para hablar y expresar sus percepciones. El respeto por la palabra tiene una relación muy estrecha con la necesidad de que se genere una sintonía con el otro. Si bien en principio las partes no estarán en sintonía, es importante que usted como mediador genere un ambiente en el que ellas se sientan cómodas. Eso facilita el diálogo, el intercambio de palabras.

## Escucha activa

No basta con que cada persona hable. A veces, una conversación aparente no es realmente una conversación. Sucede que, en algunas oportunidades, hablamos sin oírnos. La escucha activa es aquella en la que cada parte se involucra en la conversación y se





preocupa por oír, de verdad, lo que el otro tiene que decir. Como mediadores debemos tener la capacidad de desarrollar una escucha atenta a lo que dice cada una de las partes, y aportar a que, entre ellas, se escuchen. Esto da legitimidad al proceso de mediación. Es decir: le da fuerza, le da vigor, le da credibilidad, pues las personas quieren ser reconocidas. Cada persona quiere sentir que lo que dice es importante para la persona con la que está dialogando. Es algo que tiene que ver muy profundamente con la estima: queremos sentirnos importantes y valiosos, y que nuestra opinión cuenta para resolver el conflicto. Hacerle ver a las partes que su voz es escuchada facilita el proceso de mediación (Manual, p. 117).

Existen algunas herramientas de comunicación que pueden ayudarnos a facilitar el diálogo y a fortalecer nuestras habilidades como facilitadores de la conversación. Vamos a hablar sobre algunos de estos puntos.

### **Las preguntas: las puertas para la comprensión**

Las preguntas que hacemos son una de las más importantes herramientas para generar un diálogo fluido y productivo entre las partes y, sobre todo, para formarnos una idea sobre el conflicto al que estamos buscando dar respuesta. Como mediadores, debemos partir de la propia curiosidad. Es decir: debemos indagar constantemente sobre los relatos que aportan los participantes. Las preguntas son las herramientas de trabajo que el mediador tiene por excelencia<sup>24</sup>.

Las preguntas, además de importantes para formarnos una idea profunda sobre los contornos, sobre las dimensiones del conflicto, también pueden permitirles a los participantes un cuestionamiento y una reflexión sobre sus posturas y sobre la situación en la que se encuentran.

Es importante que tenga en cuenta los siguientes puntos clave para una formulación adecuada de preguntas:

- Nunca arranque una pregunta con un **por qué**. «¿Por qué hizo eso?», «¿Por qué se comportó de esa manera?», «¿Por qué dijo tal cosa o tal otra?», son preguntas que demuestran una cierta inclinación a juzgar. Arrancar una pregunta con un por qué parece una solicitud de cuentas, un pequeño juicio. La tarea del mediador no es cuestionar a las partes, como ya lo hemos dicho. En lugar de este tipo de preguntas, se sugieren aquellas en las que las personas puedan responder de manera abierta y sin presiones. Mejores pueden ser las preguntas formuladas con “¿Cómo?” o “¿Cuál?”. «¿Cómo cree que la situación lo está afectando?», «¿Cuál cree que es la razón por la que se está presentando esta situación?», por poner algunos ejemplos.
- Las preguntas deben ser **pertinentes**. Es decir: deben ser útiles para la comprensión del conflicto. Deben estar relacionadas con aquello que dicen las partes. En

<sup>24</sup> (Núñez Varón et al., 2008, p. 121).

otras palabras, deben tener algo que ver con lo que se está hablando. Si hay un conflicto relacionado con un producto que una de las partes le compró a la otra, y que salió defectuoso, no tendría sentido que se lancen preguntas relacionadas con la religión de las personas, o con su orientación sexual, o con sus posturas políticas, para poner un ejemplo, pues esas preguntas poco ayudarán a entender lo que las partes quieren. Que una pregunta sea pertinente quiere decir que ayuda a entender cuánto ha durado la controversia, su origen, las pretensiones y posturas de las partes, etc. En el ejemplo de Teresa y Carlos, arriba expuesto, una pregunta impertinente sería cuestionarle a Teresa por qué se fue a vivir a Valledupar, pues es una pregunta que, en realidad, no ayuda a comprender el problema. En cambio, qué temores o preocupaciones tiene frente a la situación en la que se encuentra sí podría ayudar a entender su posición frente al conflicto.

- Las preguntas deben ser **oportunas**. Es decir, deben ser apropiadas para el momento de la conversación, no deben hacerse fuera de lugar. El mediador debe estar atento al clima de la conversación. Cada pregunta tiene su tiempo. No se adelante. Deje que el hilo de las historias se vaya desarrollando. Si se está explicando el problema, no le pregunte a la persona cuál cree que sería la consecuencia de no encontrar una solución. Habrá un momento para eso.
- Las preguntas deben ser **claras y sencillas para las partes**. Es decir, deben ser fáciles de comprender. No haga preguntas muy elaboradas. Las preguntas deben ser abiertas, es decir, permitir que las personas puedan argumentar y exponer su visión sobre lo que se está preguntando.

## La repetición

Algunas veces, alguna de las palabras que una de las partes dice en su intervención puede parecer poco clara o prestarse a malos entendidos. Una forma práctica de buscar que la persona la aclare, de manera simple y sin que tengamos que decirle que no fue claro, es repitiendo esa palabra una vez la persona finaliza la oración. Esa repetición debe hacerse con una inflexión en la voz, es decir, como si fuera una pregunta. Digamos, por ejemplo, que se está hablando sobre unas reuniones en el parque de un grupo de vecinos, en las que se habla sobre asuntos de la comunidad, y que están despertando molestias en otro grupo de vecinos. Una de las partes manifiesta lo siguiente: «Lo que pasa es que ahí están pasando cosas muy raras y no queremos que se sigan reuniendo». No sabemos, por supuesto, a qué se refiere con “cosas raras”. Una vez termine la frase, podemos, simplemente, decir: «¿Cosas raras?», y es muy probable que la persona se explique. Es un recurso simple que puede favorecer una mejor comprensión de los discursos.





## La verificación

A veces pensamos que hemos entendido un punto de vista, pero en realidad hemos hecho una mala interpretación. Cuando se tienen dudas sobre si se ha entendido realmente la posición de una o ambas partes, hay que hacer un ejercicio simple de verificación. Es decir: de comprobar que lo que entendimos sí fue lo que realmente quiso decir el otro. De esta manera podemos evitar sacar conclusiones erróneas. Esto lo hacemos mediante una pregunta cerrada, en la que resumimos lo que hemos entendido. «¿Usted quiere decir que \_\_\_\_\_ (y agregamos nuestra conclusión)?». Supongamos que estamos ante un caso en el que un toro de un vecino dañó un galpón de gallinas de otro vecino. El dueño del toro da una explicación y usted no está seguro de haberla entendido. Usted puede preguntarle lo siguiente: «¿Usted lo que quiere decir es que el toro se salió porque los trabajadores vecinos dejaron abierta la puerta de acceso a la otra propiedad?». Es una pregunta cerrada, pues la parte tendrá que decir que sí quiso decir eso, o que no. En este caso de negativa, la persona, muy probablemente, ampliará la respuesta y usted logrará el objetivo de entender lo que se quería decir. No haga una afirmación, porque parecería una corrección y no una pregunta de verificación.

## La comunicación no verbal

En la comunicación es importante, además de lo que se dice, también lo que no se dice. O, mejor dicho, aquello que no se dice con palabras, sino los gestos, con el cuerpo. Es importante que el mediador esté atento a los mensajes que se lanzan con las miradas, con las expresiones, con las gesticulaciones. Un consejo práctico es que usted, como mediador, cuando hable con las partes, incline levemente el cuerpo hacia ellas, en señal de atención<sup>25</sup>.

El mediador debe tener la habilidad de facilitar el acuerdo, no de imponerlo. Hay un momento del diálogo en el que, como mediadores, hemos logrado que las partes expresen sus deseos e intereses. En este punto ya tenemos una idea más o menos clara sobre la naturaleza y alcance del conflicto y podemos aportar a la construcción de un acuerdo. A veces los conflictos no son simples y esconden varios problemas.

Lo ideal, en ese caso, es arrancar por aquellos problemas que se perciben como más graves, pues a partir de ahí puede generarse una mayor facilidad para resolver los menos complejos<sup>26</sup>.

Hemos dicho que las partes son las que deben lograr ese acuerdo. Para ello, usted puede proponer una lluvia de ideas. Es decir, que las partes propongan alternativas para solucionarlo. Usted, en este punto, puede hacer aportes de la siguiente manera:

<sup>25</sup> (Lerer, 2010, p. 137).

<sup>26</sup> (Lerer, 2010, p. 147).

- **Puede ayudar a articular las opciones que las partes ya conocen y que han manifestado desear.** A veces las alternativas pueden no ser muy claras, o estar formuladas de manera confusa, precisamente por las emociones e intereses que hay en juego. Su tarea puede ser la de ayudar a clarificarlas.
- Puede ayudar a buscar formas más satisfactorias de aplicar las opciones que están sobre la mesa; es decir, puede replantearlas y sugerir alternativas. Es importante, en este punto, que las alternativas que sugiera busquen beneficiar a ambas partes y que las partes acepten oír las.
- Invitar a que las partes reflexionen sobre las consecuencias de determinados acuerdos, o de no llegar a ningún acuerdo.

Lo importante, ante todo, es que sean las partes las que lleguen al acuerdo. Usted, como mediador, no es el que lo va a cumplir, ni el que va a hacerlo cumplir. De ahí que la voluntad y la autonomía es fundamental para que el acuerdo tenga algún efecto en la vida real. Las partes deben estar convencidas y creer en la conveniencia del acuerdo. De lo contrario, no tendrá ningún efecto. Si perciben que usted les impuso la solución, es probable que el trabajo se haya perdido.

En suma, hay cinco cosas en las que usted, cuando cumpla un rol de mediador, debe tener en cuenta. Son las herramientas básicas de trabajo. En primer lugar, la confianza: usted necesita que los participantes se sientan cómodos y seguros cuando dialogan en su presencia. En segundo lugar, la comprensión del problema: debemos aprender a identificar en qué consisten los conflictos y cuáles son los intereses que verdaderamente están en juego. En tercer lugar: la separación de las personas del problema: la resolución de conflictos debe aportar a que las personas dejen de verse como enemigas y se entiendan como humanos con intereses y necesidades que pueden, en algunas ocasiones, verse envueltas en conflictos. En cuarto lugar, la comunicación: la forma en la que escuchamos y dialogamos nos permitirá generar una conversación fluida y un diálogo productivo. Y, finalmente, en quinto lugar, la construcción de los acuerdos: son las partes, los participantes, los que deben crearlo y creerlo, pues son ellos quienes lo cumplirán.

## Taller sugerido

Después de que se ha hecho una explicación desde lo teórico de las habilidades clave para un buen ejercicio de mediación y de resolución pacífica de conflictos, se desarrollará un juego de roles que permitirá que los participantes reflexionen sobre la forma en la que resuelven conflictos, analizan los problemas, se comunican y llegan a acuerdos<sup>27</sup>. Sobre todo, la intención es que el juego ayude a que los participantes identifiquen la necesidad de salir de ciertas posturas cerradas que nos impiden pensar en alternativas y soluciones creativas a los conflictos.

<sup>27</sup> Se trata de una adaptación de la dinámica de la naranja (Flowers, 2009). Los textos que se presentan para asumir el rol de cada participante son una elaboración propia.

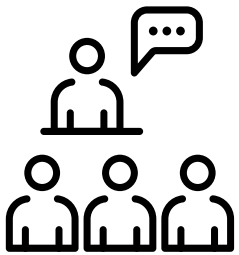


### Tiempo: 1 hora, repartido de la siguiente manera:

- 5 minutos para la introducción y explicación de la actividad por parte del anfitrión.
- 20 minutos para discusión interna.
- 25 minutos para plenaria.
- 10 minutos para reflexiones.

### Materiales/Herramientas:

- Hojas con caso.



Se trata de una adaptación de la Dinámica de la naranja. Hay dos grupos de personas que representan, cada uno, una iniciativa productiva diferente. El grupo A está conformado por un grupo de personas que fabrica unos deliciosos postres, cuyo toque secreto, el ingrediente del éxito, es una deliciosa miel cocinada a base de cáscara de naranja. El grupo B, por su parte, está conformado por un grupo de personas que vende jugo de naranja a los deportistas que hacen ejercicio en el centro deportivo del municipio. El tercer grupo será el de los mediadores. En el pueblo solo ha llegado un cargamento de 200 kilos de naranja, y ambas partes se lo están disputando. Sin embargo, como se ve, no necesitan lo mismo: unos necesitan la cáscara, y otros necesitan la pulpa. **Este hecho no pueden saberlo los participantes, pues la idea es, justamente, que a través del diálogo lo descubran.** En la información que se les dé se hará énfasis en el interés que tienen en quedarse con la totalidad de las naranjas.

La dinámica es la siguiente. Los participantes van a dividirse en tres grupos, dos grupos con igual número de personas y un tercer grupo con un número más reducido. El objetivo es que los dos grupos con igual número de personas asuman, cada uno, el papel de parte en un conflicto; por su parte, el tercer grupo, ejercerá funciones de mediación. Una vez se conforman los grupos, la actividad se dividirá en tres momentos: un momento de apropiación del rol, un momento de mediación y un momento de retroalimentación.

- **Apropiación del rol.** A cada grupo se le entregará un documento en el que se explica cuál es el rol que debe asumir y el interés que está en juego. Allí, a través de un relato, debe quedar en claro quién es el actor al que representa, sus intereses y la idea previa que tiene de la contraparte. El grupo debe identificar estas cuestiones y elegir a dos o tres personas que los representen. De igual forma, las personas que tengan el rol de mediadores tendrán un conocimiento inicial del problema, muy genérico, que describe el objeto del problema y un breve historial sobre las relaciones entre los actores.
- **Mediación.** En este punto, se recrea un escenario posible de mediación en el que las partes se han reunido a hablar. Quienes cumplan con el papel de me-

diador deben dar la palabra a cada una de las partes y hacer las preguntas que consideren convenientes. Hecho esto, se trabajará de manera conjunta en encontrar la mejor solución para el problema.

- **Retroalimentación.** En este punto, los participantes hablarán sobre la experiencia y harán reflexiones sobre la forma en la que se enfrentaron con el conflicto. Qué enseñanza podrían sacar para el futuro y cuál creen que sería su gran reto. Y, en general, cómo se sintieron.

En las siguientes tres páginas se reproduce la hipótesis de cada caso, para la apropiación del rol. El facilitador está en la libertad de añadir detalles relacionados con el contexto geográfico y cultural, en caso de que pueda sentir que ello se genere un mayor involucramiento por parte de los participantes en el ejercicio.

### **Empresa «Atardeceres De Miel»**

Ustedes son los socios propietarios de la empresa «Atardeceres de Miel», una iniciativa en la que vienen trabajando desde hace seis meses. No ha sido fácil, pero con mucho esfuerzo y dedicación, han logrado abrir su local en una muy buena zona en la que se mueve mucha clientela. Muchos de ustedes renunciaron a sus trabajos para dedicarse de tiempo completo a esta prometedora iniciativa. Y vale la pena, porque la idea ha dado resultados. Ustedes producen unas tortas de banano y chocolate deliciosas, que están empezando a conocerse no solo en toda la ciudad, sino incluso en todo el departamento. Aunque todo ha ido muy bien, este mes tienen un muy grave problema. Uno de los ingredientes más importantes de sus postres es la naranja. Sin las naranjas, no pueden hacer ninguna de las tortas. Puede parecer un poco extremo, pero en realidad, sin las naranjas ustedes no tendrían el éxito que tienen. Y ahí está el problema. Este fin de semana solo hay en todo el municipio 200 kilos de naranja, la cantidad exacta que ustedes necesitan para su producción mínima.

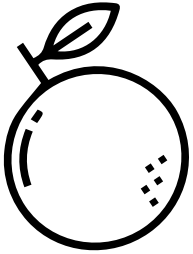
El problema no es solo que apenas haya 200 kilos, sino que hay otra empresa que también está tras ellos. Se trata de la empresa «La Naranja Dulce», que funciona desde hace más de cinco años. Al parecer, ellos también necesitan los 200 kilos de naranja y no están dispuestos a dar el brazo a torcer. Se trata de una empresa con mucho poder económico, y sus socios creen que nadie más tiene derecho a progresar. Es sabido que harían cualquier cosa por no tener ningún tipo de competencia. Y lo grave es que si ustedes no logran conseguir esos 200 kilos de naranja, podrían quebrar. Ojo, esto es muy importante: si no consiguen esos 200 kilos de naranja, van a quebrar. Y esta es su única fuente de ingresos.

El secreto de sus postres de chocolate y banano es la miel que se les echa. Es una miel que se hace con la cáscara de la naranja. Por eso es tan importante que obtengan los 200 kilos de naranja. La miel que han aprendido a hacer con la cáscara de la naranja es el secreto de su éxito.



Hoy tienen una conversación con algunos miembros de esa odiosa empresa. Para dízque buscar una salida por las buenas. Debe ser otra de sus estrategias de engaño. Seguramente van a tratar de intimidarlos con su poder económico, pero su objetivo es defender sus intereses y conseguir quedarse con los 200 kilos de naranja. Eso es lo más importante, ¡los 200 kilos de naranja!

La misión es convencer a las otras personas de que ustedes son los que tienen el derecho a comprar las naranjas.



### **Empresa: «La Naranja Dulce»**

Ustedes son los socios propietarios de la empresa «La Naranja Dulce», una iniciativa en la que vienen trabajando desde hace cinco años. No ha sido fácil, pero con mucho esfuerzo y dedicación, han logrado posicionarse como una de las productoras más importante de jugo de naranja de la ciudad. Tienen un local en una zona en la que se practica mucho deporte, así que la clientela es siempre constante.

El éxito, por supuesto, ha traído enemigos, y hay muchas personas dispuestas a buscar que ustedes fracasen. En este momento están pasando por un problema que requiere de una rápida solución. A la ciudad, este mes, solo han llegado 200 kilos de naranja. Esa es la cantidad mínima que requieren para mantener su producción y no perder clientes. Obtener una cantidad menor los llevaría a incumplir sus contratos y, posiblemente, a tener que pagar costosas multas. Sin esos 200 kilos de naranja, incluso, ustedes podrían ir a la quiebra.

Hay otra empresa que está detrás de esos 200 kilos. Se trata de la empresa «Atardeceres de Miel». No son muy conocidos, pero al parecer venden tortas que hacen con las naranjas, o algo así. El asunto es que son una empresa joven, que empezó hace cerca de 6 meses y según se cuenta, son muy ambiciosos y están dispuestos a hacer cualquier cosa con tal de cumplir sus objetivos.

Hoy tienen una conversación con algunos miembros de esa empresa de ambiciosos y resentidos. Para dízque buscar una salida por las buenas. Muy sospechoso. No se sabe qué artimañas vayan a intentar para quedarse con las naranjas, pero su objetivo es defender sus intereses y conseguir quedarse con los 200 kilos de naranja. Eso es lo más importante, ¡los 200 kilos de naranja!

La misión es convencer a las otras personas de que ustedes son los que tienen el derecho a comprar las naranjas.

## Mediador

Este día usted va a facilitar el diálogo entre dos empresas que tienen un conflicto, al parecer, sin solución. Ambas están en el negocio de la alimentación y trabajan con naranjas. El problema es que este mes, al municipio, solo entraron 200 kilos de naranjas. Es un caso muy difícil. Todo parece indicar que las dos empresas necesitan exactamente 200 kilos de naranjas para su producción. Sin esa cantidad no pueden responder a sus obligaciones. Así que es posible que no vengán con muchas intenciones de llegar a algún acuerdo.

Su tarea es favorecer que ellas mismas logren un acuerdo. Tenga dos aspectos en cuenta supremamente importantes. Usted debe facilitar un diálogo entre las partes, que cada una exprese el conflicto. Eso es lo primero: su tarea está en lograr que haya una buena comunicación. Lo segundo que tiene que tomar en cuenta es que las partes deben tener claros cuáles son sus intereses. Preocúpese en lograr que cada parte entienda lo que necesita.

Después de que expongan cuál creen que es el problema, busquen una posible solución. Cada una puede aportar una idea de solución. Ayúdelas a reflexionar sobre la conveniencia de esa solución.

Al final del ejercicio, usted como facilitador debe generar unas reflexiones alrededor de la actividad y de lo que observó. Esté muy atento a la forma en la que las partes hablaron de su conflicto, a las preguntas que hicieron o no hicieron los mediadores y la manera en la que llegaron o no llegaron a un acuerdo. Fíjese, principalmente, en estos puntos.

- ¿Las partes realmente dialogaron, o solo hubo monólogos en los que se trató de convencer al otro?
- ¿Hubo una reflexión sobre los intereses y las necesidades?
- ¿Cuál fue el rol del mediador?

Las reflexiones que se hagan en este punto final deben servir para recapitular lo que se trabajó en la jornada, en cuanto a las principales herramientas para una mediación adecuada. Es decir: **la confianza** y la necesidad de ambientes cómodos y seguros para las partes; **la comprensión del conflicto**, para la correcta identificación de los inte-



reses; la **separación de los problemas** de las personas, para fortalecer las relaciones entre las partes; **la comunicación**, para un diálogo efectivo y, finalmente, **el acuerdo**, voluntario y generado por las partes para que tenga fuerza.

Una vez se hacen estas reflexiones finales, el facilitador cierra la sesión. Agradece la participación y asistencia de las personas que se encuentran en el lugar y extiende la invitación para la próxima jornada. Recuerda su lugar, fecha y hora. De igual forma, anuncia de manera sencilla cuál será el tema de discusión de la próxima sesión.

### ***Retroalimentación de la sesión***

Cada participante quedará con la tarea –voluntaria– de replicar el ejercicio en sus comunidades. A su discreción, decidirá si la practica con sus familiares, amigos o vecinos. Para ello, es importante que el facilitador entregue copia de cada rol, para que el participante pueda desarrollar el ejercicio con facilidad. Es importante que el facilitador haga un recuento de cómo se llevó a cabo la actividad, para que los participantes se lleven la idea general.

El facilitador puede proponer un compromiso. El compromiso puede suponer que los participantes, en la próxima sesión, cuenten sus reflexiones sobre la práctica que se hizo en la comunidad. Qué dificultades encontraron, qué retos tuvieron que asumir, qué problemas de comunicación identificaron, cómo se resolvió la situación.



# Lecturas recomendadas

## Sesión uno

**Correa Montoya, L., Montoya, S., & Acevedo León, M. I. (2015).** Hábitos de paz y diálogos intergeneracionales: el aporte de las personas mayores a la construcción de paz en Colombia. In Misión Colombia Envejece: desafíos de una nueva sociedad (p. 50). Bogotá: Fundación Saldarriaga Concha.

Leer en: <https://goo.gl/31dybM>

Páginas recomendadas: 6-26.

**ACDI/VOCA. (2016).** Estrategia de Acompañamiento Psicosocial para el Fomento de la Reconciliación Decidoser. Bogotá: ACDI/VOCA.

Leer en: <https://goo.gl/5CAePv>

Se recomienda la lectura de todo el documento, pues es la estrategia de reconciliación de ACDI/VOCA.

**Presidencia de la República. (2004).** Cartilla para Promotores de Convivencia. Bogotá: Presidencia de la República.

Leer en: <https://goo.gl/rxuGAe>

Páginas recomendadas: 10-22.

**Worchel, S., & Lundgren, S. (1996).** La naturaleza y la resolución del conflicto. In La mediación y sus contextos de aplicación: una introducción para profesionales e investigadores (pp. 31-50). Buenos Aires: Paidós.

Leer en: <https://goo.gl/CBCEuE>

Páginas recomendadas: 31-36.

## Sesión 2, 3, 4 y 5

**Asamblea Nacional Constituyente. (1991).** Constitución Política de . Título II: De los derechos, de los deberes y las garantías. Se recomienda la lectura de los siguientes artículos:

Artículo 11: Derecho a la vida.

Artículo 13: Derecho a la igualdad.

Artículos 16, 17, 18, 19: Derecho al libre desarrollo de la personalidad.

Artículos 37 y 23: Derecho a la protesta pacífica.

Artículo 20: Derecho a la libre expresión.

Artículo 95: Deberes fundamentales

**Padilla, A., & Durán, J. A. (2015).** Cartilla sobre Derechos, Discapacidad, Inclusión y Rutas de atención en salud y a víctimas del conflicto armado. Bogotá: Fundación Saldarriaga Concha.

Leer en: <https://goo.gl/ReUFJA>

Páginas recomendadas: 32-85.



## Sesión 6 y 7

**Ministerio del Interior y de Justicia. (2009).** Guía de Bolsillo. Orientar a la Comunidad en el Acceso a la Justicia. Bogotá: Ministerio del Interior y de Justicia.

Leer en: <https://goo.gl/s2yxn7>

Se recomienda la lectura de todo el documento para una comprensión clara del sistema institucional de justicia.

**Lerer, S. (2010). Vamos a mediar.** Guía práctica de procedimientos, técnicas, herramientas y habilidades para el manejo de conflictos. Cali: Universidad San Buenaventura.

Leer en: <https://goo.gl/UPX6Zc>

Páginas recomendadas: 119-124.

**Presidencia de la República. (2004).** Cartilla para Promotores de Convivencia. Bogotá: Presidencia de la República.

Leer en: <https://goo.gl/rxuGAe>

Páginas recomendadas: 44-50.

**Puntes, S. (2007).** La mediación comunitaria: ciudadanos, derechos y conflictos. Bogotá: Cámara de Comercio de Bogotá.

Leer en: <https://goo.gl/KDEFk3>

Páginas recomendadas: 59-69.

## Sesión 8

**Lerer, S. (2010). Vamos a mediar.** Guía práctica de procedimientos, técnicas, herramientas y habilidades para el manejo de conflictos. Cali: Universidad San Buenaventura.

Leer en: <https://goo.gl/usfzJE>

Páginas recomendadas: 69-85

Leer en: <https://goo.gl/3WiqYR>

Páginas recomendadas: 163-179.

**Linck, D. (1996).** Mediación y comunicación. In Mediación: una transformación en la cultura (pp. 135-152). Buenos Aires: Paidós.

Leer en: <https://goo.gl/qV00Hz>

Se recomienda la lectura de todo el capítulo.

**Matz, D. (1996).** Qué pasa en la mediación: una mirada a la caja de herramientas del mediador. In Mediación: una transformación en la cultura (pp. 53-74). Buenos Aires: Paidós.

Leer en: <https://goo.gl/zqewfF>

Se recomienda la lectura de todo el capítulo.

# Anexos:

## Sesion II derechos para la construcción de paz

Los siguientes son las historias que sintetizan algunos de los elementos más importantes para reflexionar sobre los derechos que serán trabajados en la próxima sesión. Debe entregarse un derecho a cada persona. Es importante que se tenga cuidado en la proporción en la que se distribuye cada derecho. Así, por ejemplo, si hay 50 personas, cada derecho se entregará a 10 personas.

Es importante que se les indique a las personas que, en caso de que no sepan leer, pueden solicitar el apoyo de sus familiares o amigos pues, precisamente, la idea es que se genere una reflexión a partir de un diálogo con otras personas.

### Historia de vida #1: El derecho a la vida

*Desde hace cuatro meses, doña Rita está en cama, por una grave enfermedad que afecta sus pulmones y pone en riesgo su vida. Doña Rita tiene 75 años y se le ha conocido en el barrio La Esperanza por ser una de las vecinas más activas. Organiza bazares, está pendiente de quienes necesitan cuidado en su comunidad, da consejos a los más jóvenes y cada diciembre es la que organiza las novenas. Sin embargo, la enfermedad que tiene la ha apartado de la comunidad. En la EPS le manifiestan que su enfermedad se puede curar, pero que el tratamiento, al ser muy costoso, solo se realiza en pacientes jóvenes. La familia de doña Rita está muy triste, así que acuden ante el defensor del pueblo de su municipio, quien les explica que el derecho a la vida de su madre está siendo vulnerado, pues sin importar su edad, ella tiene el derecho a que se le garantice su bienestar físico y emocional.*

#### Preguntas para reflexionar:

Estas preguntas son una guía para reflexionar sobre las situaciones que se describen en la historia. Por lo tanto, no es obligatorio responderlas por escrito.

1. ¿Cuál es el riesgo que corre doña Rita en caso de que la situación siga así?
2. ¿Qué opina sobre la posición de la EPS?
3. ¿Qué cree que es tener un derecho a la vida?
4. ¿Qué cree que debe hacerse para mejorar la situación de doña Rita?

### Historia de vida #2: El derecho a la igualdad

*Daniel perdió la visión en un accidente automovilístico a la edad de 12 años. Siempre se ha caracterizado por su gran inteligencia. Sus profesores lo animaron a estudiar una ingeniería, así que presentó a una muy prestigiosa universidad de la capital el país, en la que obtuvo una beca. Aunque tuvo varias*



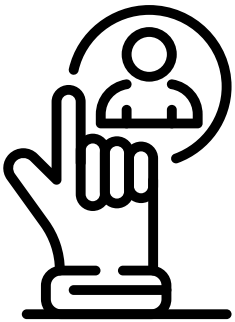
ofertas de trabajo en Bogotá, decidió regresar a su municipio natal, pues desea aportar todos sus conocimientos a las personas de su comunidad. Sin embargo, al poco tiempo de comenzar a trabajar en una de las empresas del municipio, Daniel empezó a ser objeto de tratos discriminatorios. Algunos de sus jefes y compañeros se han negado a trabajar con él, con el argumento de que una persona con una limitación visual va a retrasar el trabajo. Daniel acudió a una organización defensora de derechos humanos, para hablar sobre su situación. Le han explicado que él tiene derecho a que no se le discrimine en razón de su discapacidad, y que ese derecho significa que no se les puede excluir de los espacios en los que están todos los demás trabajadores.

### **Preguntas para reflexionar:**

Estas preguntas son una guía para reflexionar sobre las situaciones que se describen en la historia. Por lo tanto, no es obligatorio responderlas por escrito.

1. ¿Cuál es el riesgo que corre Daniel en caso de que la situación siga así?
2. ¿Qué opina sobre las personas que no quieren estudiar con Daniel?
3. ¿Qué cree que es tener un derecho a la igualdad?
4. ¿Qué cree que debe hacerse para mejorar la situación de Daniel?

### **Historia de vida #3: El derecho al libre desarrollo de la personalidad**



A Mateo le gusta llevar el pelo largo. Mateo, quien tiene 17 años, estudia en uno de los colegios más tradicionales de la ciudad y ha tenido fuertes problemas con varios de sus profesores y con las directivas de la institución. Su pelo está siempre limpio, pues lo cuida con gran dedicación, así que nunca tiene malos olores, ni mucho menos piojos. Mateo no entiende en qué molesta a las autoridades del colegio. Un martes, el guarda de seguridad del colegio le impide el paso. No lo deja entrar. Le explica que, por órdenes del rector, no puede entrar hasta que se corte el pelo. Mateo es uno de los mejores estudiantes del colegio y sus padres están preocupados, pues temen que la inasistencia a clases afecte su rendimiento. Sin embargo, lo apoyan. Unos abogados les han explicado que Mateo tiene derecho a tener el pelo como lo desee, pues hace parte de su personalidad. Así se siente bien, y no está afectando a nadie. El colegio, dicen los abogados, no puede obligarlo a que tenga una determinada apariencia física. Esa no es la función del colegio.

### **Preguntas para reflexionar:**

Estas preguntas son una guía para reflexionar sobre las situaciones que se describen en la historia. Por lo tanto, no es obligatorio responderlas por escrito.

1. ¿Cuál es el riesgo que corre Mateo en caso de que la situación siga así?
2. ¿Qué opina sobre la decisión de las directivas del colegio?
3. ¿Qué cree que es tener un derecho al libre desarrollo de la personalidad?
4. ¿Qué cree que debe hacerse para mejorar la situación de Mateo?

## Historia de vida #4: El derecho a la protesta pacífica

El alcalde de Blanes ha prohibido la venta de comida en el parque principal del pueblo. Allí, desde hace veinte años, muchas personas venden comida típica de la región: empanadas de carne, morcilla casera y papa rellena, entre muchos otros platos. Es una fuente importante de sustento para decenas de familias e, incluso, una atracción turística. La comunidad no está de acuerdo con la decisión, así que muchas personas decidieron organizar una marcha para manifestarse en contra de la decisión. El domingo pasado en la mañana, cientos de personas se reunieron en el parque principal, punto en el cual arrancarían la marcha. Sin embargo, las autoridades municipales, con apoyo de la policía, ordenaron que las personas se fueran, impidiéndoles la manifestación e, incluso, se reportaron algunos actos de agresión en contra de los ciudadanos. Frente a estos hechos ha habido un rechazo en todo el país, pues se trata de una vulneración del derecho a la protesta pacífica. Todos los ciudadanos tienen derecho a manifestarse pacíficamente cuando no están de acuerdo con alguna decisión de los gobernantes.



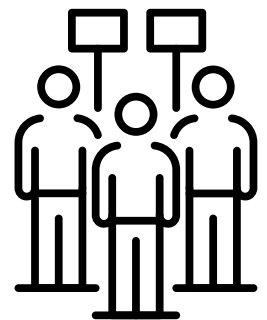
### Preguntas para reflexionar:

Estas preguntas son una guía para reflexionar sobre las situaciones que se describen en la historia. Por lo tanto, no es obligatorio responderlas por escrito.

1. ¿Cuál es el riesgo que corren los ciudadanos en caso de que la situación siga así?
2. ¿Qué opina sobre la decisión de la alcaldía?
3. ¿Qué cree que es tener un derecho a la protesta pacífica?
4. ¿Qué cree que debe hacerse para mejorar la situación de los habitantes de ese municipio?

## Historia de vida #5: Derecho a la libre expresión

Un grupo de personas del pueblo de Cuyo fundó un periódico local en el que informan sobre las situaciones que se presentan en el municipio. Se trata de un medio de comunicación muy leído por la comunidad, pues han demostrado una gran seriedad y un fuerte compromiso con la verdad. Además, es una forma en la que los habitantes se enteran de eventos de interés para todos. Y no solo se transmiten noticias: también hay una sección de opinión, en la que cualquier persona de la comunidad puede publicar sus pensamientos sobre cualquier tema. Es una de las secciones más leídas. A pesar de eso, algunas personas muy poderosas del pueblo se han sentido incómodas, pues se están diciendo cosas que van en contra de sus intereses económicos. Por esa razón, han logrado que se prohíba la circulación del periódico en el municipio. No permiten que se les venda el papel que requieren para la impresión, ni las tintas, y han amenazado con llevar a la quiebra a quienes intenten ayudarlos. Hay un descontento muy



*profundo en todo el municipio, pues ahora no encuentran dónde informarse sobre lo que pasa y no tienen un medio para expresar sus opiniones y pensamientos.*

**Preguntas para reflexionar:**

Estas preguntas son una guía para reflexionar sobre las situaciones que se describen en la historia. Por lo tanto, no es obligatorio responderlas por escrito.

1. ¿Cuál es el riesgo que corren los habitantes de Cuyo en caso de que la situación siga así?
2. ¿Qué opina sobre las acciones de las personas poderosas?
3. ¿Qué cree que es tener un derecho a la libre expresión?
4. ¿Qué cree que debe hacerse para mejorar la situación los habitantes de Cuyo?



# Bibliografía

**ACDI/VOCA. (2016).** Estrategia de Acompañamiento Psicosocial para el Fomento de la Reconciliación Decidoser. Bogotá: ACDI/VOCA.

**Carnevale, P., Putnam, L., O'Connor, C., & O'Connor, K. (1996).** La conducta y la efectividad del mediador en la mediación comunitaria. In *La mediación y sus contextos de aplicación: una introducción para profesionales e investigadores*1 (pp. 157-176). Buenos Aires: Paidós.

**Correa Montoya, L., Montoya, S., & Acevedo León, M. I. (2015).** Hábitos de paz y diálogos intergeneracionales: el aporte de las personas mayores a la construcción de paz en Colombia. In *Misión Colombia Envejece: desafíos de una nueva sociedad* (p. 50). Bogotá: Fundación Saldarriaga Concha.

**Flowers, N. (2009).** *Compasito: Manual on Human Rights Education for Children*. Budapest: Council of Europe, Directorate of Youth and Sport.

**Folberg, J., & Taylor, A. (1992).** *Mediación: Resolución de Conflictos sin Litigio*. Ciudad de México: Editorial Limusina.

**Gottheil, J., & Schiffrin, A. (1996).** *Mediación: una transformación en la cultura*. Buenos Aires: Paidós.

**Grover Duffy, K., Grosch, J., & Olczak, P. (1996).** *La mediación y sus contextos de aplicación: una introducción para profesionales e investigadores*. Buenos Aires: Paidós.

**Lerer, S. (2010).** *Vamos a mediar. Guía práctica de procedimientos, técnicas, herramientas y habilidades para el manejo de conflictos*. Cali: Universidad San Buenaventura.

**Linck, D. (1996).** *Mediación y comunicación*. In *Mediación: una transformación en la cultura* (pp. 135-152). Buenos Aires: Paidós.

**Matz, D. (1996).** *Qué pasa en la mediación: una mirada a la caja de herramientas del mediador*. In *Mediación: una transformación en la cultura* (pp. 53-74). Buenos Aires: Paidós.

**Ministerio del Interior y de Justicia. (2009).** *Guía de Bolsillo. Orientar a la Comunidad en el Acceso a la Justicia*. Bogotá: Ministerio del Interior y de Justicia.



**Núñez Varón, J., Revelo Trujillo, A., & Zuluaga, J. (2008).** Manual práctico de mediación. Bogotá: Legis Editores.

**Ostermeyer, M. (1996).** Realizar la mediación. In La mediación y sus contextos de aplicación: una introducción para profesionales e investigadores (pp. 125–140). Buenos Aires: Paidós.

**Padilla, A., & Durán, J. A. (2015).** Cartilla sobre Derechos, Discapacidad, Inclusión y Rutas de atención en salud y a víctimas del conflicto armado. Bogotá: Fundación Saldarriaga Concha.

**Presidencia de la República. (2004).** Cartilla para Promotores de Convivencia. Bogotá: Presidencia de la República.

**Puntes, S. (2007).** La mediación comunitaria: ciudadanos, derechos y conflictos. Bogotá: Cámara de Comercio de Bogotá.

**Welton, G. (1996).** Las partes en conflicto: sus características y percepciones. In La mediación y sus contextos de aplicación: una introducción para profesionales e investigadores (pp. 141–156). Buenos Aires: Paidós.

**Worchel, S., & Lundgren, S. (1996).** La naturaleza y la resolución del conflicto. In La mediación y sus contextos de aplicación: una introducción para profesionales e investigadores (pp. 31–50). Buenos Aires: Paidós.