



Conectando Caminos por los Derechos

“UNIDOS SOMOS PARTE DE COLOMBIA” COMPONENTE III

GUIA PRACTICA DE FORMACIÓN EN LIDERAZGO PARA
LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS



CONTENIDO

Conectando Caminos por los Derechos



Introducción	4
Estrategia de Dinamizadores de derechos	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
Componente 1 Línea Estratégica - Estrategia de Comunicación en la Mediación para la Solución y Prevención de Conflictos	6
Componente 2 Línea Estratégica - Formación para el empoderamiento	8
Componente 3 Liderazgo para la mediación de conflictos	9
Componente 4 Línea Estratégica - Identificación de conflictos	14
Componente 5 Ejercicio de mediación para la solución y prevención del escalamiento del conflicto	14
Componente 6 Proceso de sistematización y aprendizaje de la Estrategia de Mecanismos Alternativos de resolución de conflictos	19
GLOSARIO	20
Crucigrama	21
Respuestas del Crucigrama	24



Introducción

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

El término (MASC) se refiere al método resolución de conflictos sin litigios y fuera de una sala de audiencias, se divide en tres categorías mediación, conciliación y arbitraje; el método fue abordado originalmente como un mecanismo residual destinado a aligerar las cargas de los casos tribunales, sin embargo los mecanismos como la mediación comunitaria e intercultural, representan una oportunidad a través de la intervención de un mediador comunitario externo, que permite la prevención y el abordaje de las diferencias cotidianas a través del diálogo y las relaciones basadas en el reconocimiento, el respeto y la convivencia pacífica.

Conforme a lo anterior la cartilla que se muestra a continuación esta implementada por 6 componentes implementados por conectando caminos por los derechos, la cual permitirá brindar a las personas ejercer un liderazgo en la comunidad, reconocer y replicar el proceso metodológico siendo mediadores entre las partes para mejorar su convivencia y resolver conflictos de manera pacífica.

Estrategia de Dinamizadores de derechos

¿Cuáles son las funciones de los dinamizadores?

- Promover el conocimiento y acceso en las comunidades migrantes y de acogida, a los diferentes servicios del Estado y rutas de atención relacionadas con los derechos básicos y con la prevención a las violaciones a los derechos humanos.
- Promocionar y formar en ruta de acceso a los mecanismos de regularización migratoria generados por el Estatuto Temporal de Protección u otra normativa, así como a los documentos de identificación personal.
- Promover acciones para la construcción de buenas prácticas de convivencia que faciliten la construcción de acuerdos de convivencia entre la e integración comunitaria entre población migrante y comunidad de acogida.
- Construir buenas prácticas anti discriminación y anti xenofobia como resultados del trabajo comunitario y las mesas para la convivencia.
- Propiciar espacios de integración comunitaria, a través de jornadas de mejoramiento de los espacios compartidos.
- Promover el fortalecimiento de liderazgos a través de procesos de formación dentro de sus comunidades y otras comunidades dentro del territorio
- Facilitar espacios de empoderamiento a través de proceso de formación y apropiación de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos.
- Replicar la estrategia con el fin de promover procesos de inclusión social en otras comunidades, siendo guías en el territorio para el acceso a derechos fundamentales para la población migrante.

¿Qué se espera de la estrategia de dinamizadores de derechos en los territorios?

La estrategia tiene como propósito la formación de liderazgos comunitarios donde la población dinamizadora ponga en juego las competencias adquiridas llevando a cabo acciones reales de dinamización de derechos desde diversos roles: formadores, portavoces, acompañamiento a personas, ya que la intención es que los o las dinamizadoras además de ser formadas, puedan formar a los migrantes de su comunidad y estén en la capacidad de formar a otras comunidades en el territorio, estos como garantes de derechos y conocedores de las diferentes rutas de acceso.

Con lo anterior se busca que con la realización de integraciones comunitarias se pueda involucrar a población migrante venezolana, retornada y comunidades de acogida en cada una de las fases del proceso, realización de mesas de trabajo con actores institucionales y organizaciones de la sociedad civil para poder resolver situaciones problemáticas existentes dentro de las comunidades con la implementación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, (MASC) e identificando las practicas anti xenofobia y anti discriminación que pueden promover la sana convivencia.

Objetivo General

Instruir de manera práctica sobre los mecanismos como la mediación comunitaria e intercultural, para conocer el manejo adecuado en la prevención e intervención de las diferencias cotidianas en la comunidad.

Objetivos Específicos

- Orientar a la población migrante y de acogida sobre los mecanismos como la mediación comunitaria e intercultural.
- Replicar proceso metodológico para ayudar a resolver los conflictos entre migrantes, retornados y comunidades de acogida.
- Generar espacios de empoderamiento a través de procesos de formación y apropiación de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos.

ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN COMUNITARIA E INTERCULTURAL PARA LA CONVIVENCIA PACÍFICA

Componente 1 Línea Estratégica - Comunicación en la Mediación para la Solución y Prevención de Conflictos.

Objetivo: Orientar a líderes dinamizadores sobre la comunicación efectiva para posibilitar relaciones basadas en el respeto y la confianza en el territorio para la prevención y la solución de los conflictos.

Línea Estratégicas - Formación para el empoderamiento y liderazgo para la mediación de conflictos

Objetivo: Destacar la importancia del liderazgo para la medición de conflictos comunitarios, orientando sobre las técnicas y herramientas para la mediación de conflictos.

Línea Estratégica - Identificación de conflictos

Objetivo: Reconocer los conflictos con mayor ocurrencia en los territorios para generar mecanismos de intervención con ayuda de los mediadores, con base en el trabajo previo en las mesas de convivencia.

Línea Estratégica - Ejercicio de mediación para la solución y prevención del escalamiento del conflicto.

Objetivo: Identificar prácticas restaurativas del conflicto en el contexto migratorio por medio del reconocimiento de las entidades o instituciones que pueden aportar a la resolución del conflicto.

Línea Estratégica - Proceso de sistematización

Objetivo: Lograr sistematizar la estrategia de Mecanismos alternativos de conflictos, por medio de un documento que contenga los resultados, logros y lecciones aprendidas en medio del proceso.

Capacitación en liderazgo de paz

Objetivo: Fortalecer el liderazgo de paz comunitario utilizando la conciliación como uno de los mecanismos de solución de conflictos.

Componente 1 Línea Estratégica - Estrategia de Comunicación en la Mediación para la Solución y Prevención de Conflictos



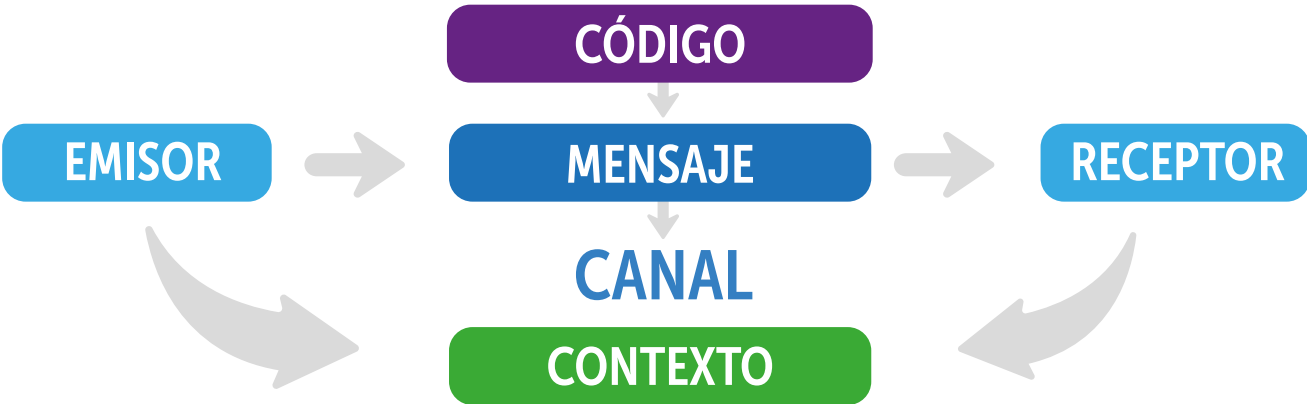
¡Hola soy Sonia!

Soy una líder experta en comunicación. Conmigo podrás aprender todo lo que necesitas para comunicar tus ideas de manera clara y sencilla, de ese modo, tu comunidad pueda hablar, hacerse escuchar e idearse estrategias que permitan una sana convivencia.

¿Conoces cuáles son tus habilidades comunicativas?

Se entiende por competencia comunicativa al conjunto del conocimiento, habilidades y actitudes que el miembro de una comunidad lingüística necesita para comunicarse de manera eficaz en contextos culturales significantes

Elementos del proceso comunicativo código



¿Qué características tiene una persona socialmente habilidosa?



Conceptos importantes:

Habilidades Sociales: La habilidad es entendida como el talento que se ejercita a través de la práctica. El termino social es la forma como podemos interactuar con otros. Las habilidades sociales, son las destrezas que se utilizan para manejar la empatía no con los demás.
Comunicación eficaz: Debe estar acompañada de claridad escucha y persuasión aspectos claves que le permiten a los interlocutores compartir variedad de códigos que permitan la fluidez y los procesos de retroalimentación.
Comunicación asertiva Se define la comunicación asertiva como la expresión apropiada de las emociones en las relaciones, sin que se produzca ansiedad o agresividad.

También debes tener en cuenta que hay un componente adicional en la comunicación que nos ayudará a hacer un mejor acompañamiento de las situaciones y es la **EMPATÍA**

Componente 2 Línea Estratégica -
Formación para el empoderamiento

Taratusu haya por que terrajuin jiya.... Tanuria pacifico anashu wayacana guerrajun piyamare tu anaka.

Me alegro encontrarte en mi camino ... Hola, mi nombre es Pacífico y hoy quiero que juntos reconozcamos la cultura de la paz.

Quiero enseñarte que existe una paz positiva, que la podemos encontrar aceptando que los conflictos son inevitables, pero que se puede escoger una manera pacífica de resolverlos.



Acompáñame!

Primero inicio contándote sobre qué es un liderazgo de paz.

Liderazgo para la paz, tiene como objetivo promover iniciativas de formación para la paz, en escenarios de transformaciones no violentas de los conflictos, creando una red en materia de cultura de paz, cooperación, integración multiétnica, promoción de los derechos humanos y el derecho internacional humanitario y la solidaridad entre los pueblos, comunidades y familia.

Debes tener en cuenta.

Qué para que exista un mediador debe haber un conflicto y también un camino de paz para salir de él. ¡Todo mediador de paz debe tener una armadura infalible para llegar a victorias pacíficas! Y hay partes que no te puede faltar:

- El escudo de los derechos y deberes.
- La espada de la empatía.
- El yelmo de la asertividad
- La coraza de la escucha activa e imparcial.
- Y los guantes del respeto y confidencialidad.



Con estos elementos lograremos ser un verdadero(a) líder de paz, para resolver el conflicto a través de una negociación colaborativa y cooperativa y mantener una relación cordial y no violenta.

Y no podemos olvidar un agregado importante la CAPA mágica.

Contar y exponer los conflictos escuchando opiniones y sentimiento.

Aclarar el problema. Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las dos partes.

Proponer soluciones. Tratar cada tema y buscar posibles vías de solución.

Acordar la evaluación de las principales ventajas y dificultades de cada uno y llegar a un arreglo pacífico y satisfactorio para ambas partes.

Recuerda siempre: “los conflictos existen siempre, no tratemos de evitarlos si no de entenderlos”

Con esto podemos



Componente 3 - Liderazgo para la mediación de conflictos

¡Hola Soy Lola! soy una líder experta en temas de liderazgo para la mediación de conflictos, conmigo podrás aprender todo lo que necesitas para poder solucionar las problemáticas dentro de tu comunidad.

Hoy quiero enseñarte todo sobre liderazgo para la mediación de conflictos.

¿Sabes qué es el liderazgo comunitario para la mediación de conflictos?

¿No?!



¡Bueno ya te cuento!

Es cuando una persona tiene la capacidad de influir más que otros miembros de la comunidad en el desarrollo de actividades o la toma de decisiones a favor de la comunidad.

Entonces, ¿el líder es el que toma las decisiones en la comunidad?

NO, el líder o la lideresa debe tomar decisiones en algunas ocasiones, pero deben de ser apoyados por la comunidad. Es allí donde se ve la clase de liderazgo que tiene esta persona.

Para entenderlo mejor conozcamos ¿qué habilidades debe tener una persona líder?

Hay tres habilidades que la persona líder debe tener en cuenta para orientar adecuadamente a una comunidad.

La primera "Habilidades Humanas"

La persona líder debe promover:

- **Incentivos:** Reconocer públicamente el trabajo de los miembros de su grupo o comunidad.
- **Motivación:** Mantener a los miembros del grupo animados a continuar trabajando por el desarrollo de la comunidad.
- **Conducción:** Saber orientar a su grupo, esto quiere decir saber cuándo convocar a reunión, delegar, actividades, etc.

La segunda: "Habilidades Técnicas"

La persona líder debe:

- El manejo de recursos: Administrar de una buena forma, el dinero y los bienes de la comunidad.

- **La coordinación:** Buscar apoyo o asesoría con otros grupos o instituciones y mantener una buena comunicación.
- **El adecuado afrontamiento de los problemas:** Buscar la forma pacífica de resolver los conflictos en su grupo o comunidad. Ésta puede ser a través del diálogo.

La tercera: "Habilidades del Conocimiento Teórico"

La persona líder debe promover:

- **Organización:** Saber cómo distribuir las actividades de su grupo o comunidad, lo que permitirá una mejor utilización del tiempo, espacio y recursos.
- **Planificación:** Ordenar adecuadamente todas las actividades y distribuir los recursos para cada una de ellas.
- **Evaluación:** Después de cada actividad, promover una evaluación con los miembros del grupo o la comunidad para darse cuenta de cómo va el trabajo, y con esto, poder mejorarlo en las próximas actividades planificadas.
- **Reflexión y Análisis:** Saber interpretar los acontecimientos que se dan en el país y su comunidad lo que le permite actuar de forma adecuada en el qué hacer del desarrollo comunitario por lo que es una de las principales Habilidades.

Es importante que el líder descubra su estilo, lo conozca, lo depure y lo comprenda.

ESTILO DE LIDERAZGO

El estilo del líder depende de cómo la comunidad o grupo lo mire y lo acepte; se desarrolla mediante la experiencia, capacitación y educación que la persona tenga.

Según lo aprendido, quiero que escribas con tus propias palabras ¿Cuáles son las habilidades que consideras que son fundamentales para un buen liderazgo?

[illegible]

Ahora quiero que hablemos un poco sobre este maravilloso Tema 2: “Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) bajo la estrategia de comunicación en la medicación comunitaria “Solución y prevención de conflictos”

¿Sabes qué son los MASC?

Te voy hablar de ellos en sentido amplio y en sentido restringido.

- En sentido amplio, los MASCS, son aquellas atribuciones, alternativas al sistema judicial oficial, que permite la solución privada de los conflictos.
- En sentido restringido, los MASCS, son aquellos procedimientos que buscan la solución a los conflictos entre las partes, ya sea de manera directa entre ellas (o con el nombramiento de agentes negociadores, como es el caso de la negociación) o mediante la intervención de un tercero imparcial (como son los casos de la mediación, la conciliación y el arbitraje).

Hablemos un poco de la Evolución legal de los MASC en Colombia

Inicios: La ley de procedimiento civil del 13 de mayo de 1825 que en su artículo 9 establece que para poder acceder a la administración de justicia se debería intentar la conciliación ante el alcalde del lugar donde se generó la controversia.

Avances Actuales: El 12 de Julio de 2012 entra en vigencia la Ley 1563 de julio 12 de 2012; normatividad que deroga el decreto 1818 de 1998 en materia arbitral.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. ART. 116: (...)
Los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de jurados en las causas criminales, conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley.

EL INC. 3º. DEL ARTÍCULO 8o. DE LA LEY 270 DE 1996 (ESTATUTARIA DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA), SOBRE MECANISMOS ALTERNATIVOS, MODIFICADO POR EL ARTÍCULO 3 DE LA LEY 1285 DE 2009 DISPUSO: “...

Los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de conciliadores o en la de árbitros debidamente habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad...”.

Conozcamos las Características de los MASC

- Descongestión de la justicia ordinaria.
- Forma de acabar el conflicto de manera armónica y pacífica.
- Menos complejo y más rápido.
- Hetero compositivo o auto compositivo.
- Se rige por el principio de voluntariedad o libre habilitación.
- Es un mecanismo de carácter temporal.
- Es una institución de orden procesal.

¿Qué es la conciliación?

La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.

¿Cuáles son las características de la conciliación?

Las características son:

- Voluntario.
- Mejora la relación entre las partes.
- Ahorro de tiempo y dinero.
- Solidaridad e intermediación.
- Satisfacción
- El tercero no propone fórmulas de arreglo.
- Facilita el acceso a la justicia.
- Control de resultado.
- Efectividad.
- Descongestiona la justicia ordinaria.
- Requisito de procedibilidad.

¿Qué es el arbitraje?

El arbitraje es un mecanismo alternativo de solución de conflictos mediante el cual las partes defieren a árbitros la solución de una controversia relativa a asuntos de libre disposición o aquellos que la ley autorice.

Clases de arbitraje

Anteriores modalidades: (1) en derecho. (2) en conciencia o (3) arbitraje técnico.

La ley 1563 de 2012, al referirse a las modalidades, habla de que el laudo puede ser en derecho, en equidad o técnico (art. 1º). Según el numeral 7. Del art. 47 de la ley 1563 de 2012, es causal de anulación del laudo, “... 7. Haberse fallado en conciencia o equidad, debiendo ser en derecho, siempre que esta circunstancia aparezca manifiesta en el laudo...”. Según las reglas del procedimiento (ver ley 446 de 1998): institucionales e independientes. la ley 1563 de 2012: (1) independiente. (2) institucional. (3) arbitraje legal. (ver art. 2 y 58 – ley estatutaria de administración de justicia).

¿Qué es la mediación?

Es un medio de solución de los conflictos por el cual las partes concurren ante un órgano designado por ellas o instituido oficialmente, el cual propone una solución que puede o no ser acogida por las partes. La mediación es un proceso o método de resolución de conflictos, en el que las partes principales y/o sus representantes, con la asistencia de un tercero imparcial, el mediador, consiguen por sí mismas, a través de la discusión y la negociación, adoptar acuerdos mutuamente satisfactorios.

Conflictos de pareja, intrafamiliares, entre vecinos, comunitarios, arriendos, linderos, comerciales, laborales, contratos, acuerdos escritos o verbales, ambientales, algunos casos penales y demás en materia transigible.

Clases de Mediación:

- Hay dos clases de MEDIACIÓN: formal e informal.
- Mediación formal es reglada, tiene que contar con la estructura, la realiza el equipo de mediadores y está orientada hacia el acuerdo
- Mediación informal puede darse espontáneamente y practicarla cualquiera, no necesita estructuras y no persigue necesariamente el acuerdo.

¿Qué es la mediación Comunitaria – Ventajas de la medición comunitaria?

La mediación comunitaria trata de un sistema de negociación asistida, mediante el cual las partes involucradas en un conflicto intentan resolverlo por sí mismas, con la ayuda de un tercero imparcial que actúa como favorecedor y conductor de la comunicación. La Mediación Comunitaria es un tipo de resolución alternativa de conflictos (RAC) que tiene como objetivo la buena convivencia entre personas desde su perspectiva de ciudadanos dentro de una Comunidad.

El Mediador Comunitario es un líder o lideresa que contribuye a la convivencia, y quien a través de un proceso de formación y entrenamiento especializado fortalece sus habilidades y competencias, que le permiten contribuir con la prevención y trámite de conflictos en sus comunidades.

Mediación Intercultural:

Se caracteriza por la intervención de un tercero imparcial, al igual que en la comunitaria, ya sea una persona natural o un equipo denominado “Mediadores de conflictos Interculturales” a cargo de facilitar, desde



sus habilidades comunicativas y reconocimiento de los colectivos culturales, un “proceso que contribuye a mejorar la comunicación, la relación, la comprensión y mejorar la comunicación, la relación, la comprensión y la integración intercultural entre grupos presentes en un mismo territorio, pertenecientes a varias culturas” (Fundación Sevilla Acoge, s/f), con el objeto de promover acuerdos interculturales. (USAID, 2019).

Mediación intercultural wayuu:

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

¿Qué es la negociación?

Es un proceso de comunicación dinámico, en mérito del cual dos o más partes tratan de resolver sus diferencias e intereses en forma directa a fin de lograr con ello una solución que genere mutua satisfacción de intereses. Estas diferencias deben ser resueltas por las partes aprovechando los distintos valores que cada una de ellas asigna a la toma de decisiones.

¿Cuáles son las características de la negociación?

- Método no adversario y autónomo
- Implica interacción o intercambio directo de los actores
- Existe el objetivo de obtener algo de la otra parte.
- Existe el objetivo de ceder algo a cambio de.
- Existe correlación de fuerzas equilibradas entre los actores
- Se le denomina "trueque" - yo doy, tú que me das.

Cuéntame ¿Qué te ha parecido esta información y por qué crees que es importante implementar en la comunidad?

[illegible]

Componente 4 Línea Estratégica - Identificación de conflictos

Hola soy James, líder dinamizador. Vamos a conocer cómo identificar un conflicto para buscar alternativas de solución y prevención.

Lo primero que debes de tener en cuenta es que, existen diferentes tipos de conflictos: individuales o grupales. Estos se presentan como parte natural de la interacción humana, donde surgen desacuerdos diferencias y distintos intereses. Sin embargo, estas situaciones se dan cuando no existen los mecanismos y procesos adecuados para dialogar, negociar o hacer acuerdos que resuelvan, integren, o reconcilien esas diferencias o intereses.



¿Vamos a hacerlo?

Como líder dinamizador deberás preocuparte por las diferentes problemáticas que prevalecen en la comunidad, estas pueden ser conflictos de convivencia, necesidades básicas entre otras.

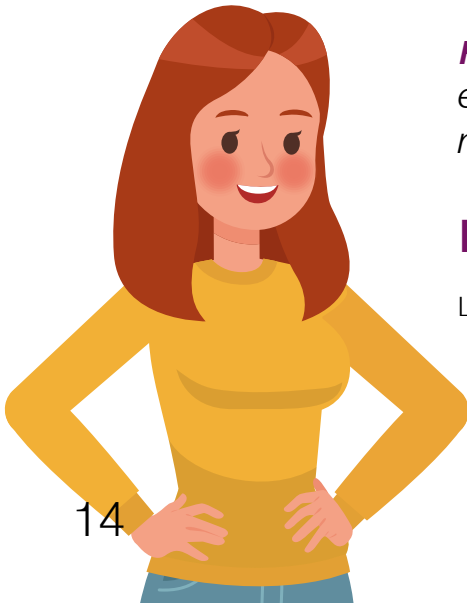
Identificar que los conflictos son una oportunidad para transformar y construir.

- 1. Para poder realizar una intervención identifica las conflictividades con mayor recurrencia en tu comunidad.
- 2. Análisis del conflicto en cada una de sus aspectos y en forma integral. (Si solo logramos hacer una lectura parcial del conflicto, entonces nuestro entendimiento y propuestas de intervención estará sesgada y tendrá un alcance parcial).

- 3. Precisar los orígenes y raíces del conflicto.
- 4. Detectar cuales son las partes involucradas, reconociendo sus creencias y cultura.
- 5. Descubre que es común para todos y los intereses para ambas partes.
- 6. Identifica si requiere ayuda de un tercero o de organizaciones, para ello realiza un mapeo de actores.
- 7. Encuentra Alternativas de Solución de Conflictos a través del diálogo y la negociación.

Una vez logres concretar estas repuestas estarás listo para iniciar un proceso de mediación.

Componente 5 Ejercicio de mediación para la solución y prevención del escalamiento del conflicto



Hola soy Kelly, líderesa dinamizadora y hoy vamos a conocer el proceso del escalamiento de un conflicto por medio de la mediación en escenarios comunitarios

Las prácticas restaurativas

Las prácticas restaurativas nos brindan un enfoque y herramientas para gestionar de forma dialogada y participativa los conflictos y problemas de comportamiento ya que promueve procesos inclusivos y colaborativos de responsabilización, reparación del daño, el restablecimiento de las relaciones y, sobre todo, el protagonismo de las personas involucradas y su comunidad.

LA COMUNICACIÓN:

Proceso que le permite el individuo intercambiar sentimientos, opiniones o transmitir información mediada por el habla, escritura o por señas, para ello se requiere sus componentes básicos como lo son: El emisor, el receptor y el mensaje.

COMUNICACIÓN ASERTIVA:

Se define la comunicación asertiva como la expresión apropiada de las emociones en las relaciones, sin que se produzca ansiedad o agresividad.

COMUNICACIÓN EFICAZ:

Debe estar acompañada de claridad, escucha activa y persuasión, aspectos claves que le permiten a los interlocutores compartir variedad de códigos que permitan la fluidez y los procesos de retroalimentación.

HABILIDADES DE NEGOCIACIÓN:

Proceso dinámico del cual dos o más partes tratan de resolver sus diferencias e intereses, en forma directa a fin de lograr con ello una solución que genere mutua satisfacción de intereses.

A continuación, encontraremos algunos ejemplos de conflictos de convivencia:

#	Conflictos	Descripción
1	Conflictos de vecinos ruidosos	Esta situación genera un gran problema de convivencia en la comunidad, vivir cerca de personas que constantemente estén alterando el orden es uno de los conflictos identificados por los dinamizadores, uno de ellos refiere que en la comunidad donde reside se evidencia "Constantes altercados y situaciones de enfrentamiento entre población colombiana y venezolana por el ruido excesivo, de igual manera algunos hacen fiestas hasta altas horas de la noche, no respetan que hay personas enfermas, adultos mayores o gente que necesita descansar".
2	Excremento de mascotas un conflicto entre vecinos	La problemática de las heces fecales que dejan las mascotas y no son recogidas por sus dueños se sigue presentando al interior de las comunidades, en uno de los encuentros en las mesas de trabajo para la convivencia, se abordó el tema de que en ocasiones se presentan enfrentamientos por la no recolección de las heces de los animales, un participante del proyecto CCD, refiere que, "He tenido la oportunidad de decirles a personas que no dejen las heces tirado ahí, pero de verdad hay gente que es grosera, le dicen a uno que no es nuestro problema y que dejemos eso así".

#	Conflictos	Descripción
3	Discriminación, xenofobia y transfobia por su condición sexo diversa (Trabajadores Sexuales)	<p>La intersección de diferentes tipos de desigualdad e injusticia en las experiencias de la diversidad sexual es otro tema recurrente en las comunidades, en los encuentros se habla de la situación de las mujeres trans Migrantes Venezolanas y trabajadoras sexuales y las violencias que ellas viven a manos de población que no acepta su diversidad sexual. Un líder quien pertenece a la Comunidad LGTBQ+, refiere que “La población sexo diversa se encuentra en constantemente situaciones de discriminación, xenofobia y transfobia”. Las situaciones que se presentan en las calles de los territorios es la siguiente, el líder refiere que, “Cuando pasa un transgénero por la calle recibe insultos y agresiones por parte de la población colombiana y venezolana en ocasiones”. Por tal motivo se menciona la importancia de conocer acerca de la diversidad sexual, como la posibilidad que tiene una persona de vivir su orientación sexual e identidad de género de una manera libre y responsable.</p> <p>Por otro lado, se presenta otra situación de discriminación y xenofobia en donde los participantes comentan que prevalecen diversas situaciones en las que han sentido cierto temor de hablar, es decir, que cuando ingresan al servicio público de transporte se les puede escuchar el acento y hacer comentarios como es “un venezolano”, “que se corra para atrás”, es por ello que en algunos momentos prefieren callar para no ser escuchados y en otros enfrentarse con la persona que lo discrimina por su forma de hablar y su lugar de procedencia.</p>
4	Riñas / enfrentamientos entre vecinos por la contaminación ambiental y mal manejo de residuos solidos	<p>Esta situación se presenta por la falta de conciencia ambiental en la comunidad, si bien es cierto el mal manejo de los residuos sólidos causa un deterioro del paisaje natural y sumado a esto la contaminación de suelo, aire y cuerpos de agua. Por tal motivo en los encuentros con los dinamizadores se aborde los conflictos que se presentan al interior de la comunidad debido al mal manejo de residuos sólidos, es evidente que tanto la población colombiana y</p>

#	Conflictos	Descripción
		<p>venezolana se ven inmersos en altercados y discusiones por esta problemática, uno de los líderes refiere que, “ Los venezolanos sacan la basura en horarios en los que el carro de basura no pasa y si se le llama la atención responde de manera grosera generando malestar en la comunidad” , Es evidente que estas situaciones pueden generar intolerancias, conflictos y agresiones entre vecinos. Por tal motivo la importancia de generar alternativas para minimizar los diferentes impactos que pueden ocasionar el mal manejo de los residuos y la convivencia pacífica, la aplicación de los mecanismo alternativos para la solución de conflictos tales como la mediación y la conciliación, facilitando la interlocución de todas las instancias y organismos que ejerzan funciones que impacten en los territorios.</p>

PASOS A SEGUIR PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTO

En primer lugar:

- 1.Reconocer y aceptar las propias emociones.
- 2.Identificar y respetar las emociones de los demás.

Este punto nos llevaría a reflexionar sobre cuál de mis necesidades no se han satisfecho en una situación determinada y me ha llevado a experimentar tristeza, miedo o rabia. Viendo a su vez que a los demás si se enfadan o duelen también les sucede lo mismo, algunas de sus necesidades no se habrán cubierto: reconocimiento, atención, justicia, etc.

Segundo paso:

Identificar los pensamientos que genero ante los problemas, aquí nos podremos decantar hacia dos vertientes:

- ¿Será que yo tengo la culpa?
- ¿Será que la culpa la tiene el otro?

Tercer paso:

Dejar de buscar culpables y describir:

- Expresar lo que he vivido
- Expresar como lo he interpretado
- Expresar como me he sentido

- Expresar que me hubiera gustado que pasara, proponiendo cambios para el futuro

Escuchar atentamente al otro:

- Lo que vivió.
- Cómo lo interpretó, sus intenciones reales.
- Cómo se sintió.
- Que le hubiera gustado que sucediera, y sus propuestas para el futuro.

Probablemente esto ayude a ver aspectos que no se veían desde una propia posición y postura y ayuden a cambiar la interpretación de los hechos; o por lo menos a ver otras vertientes y con ello, a cambiar la emoción y el comportamiento.

A la hora de hablar para resolver el conflicto ten en cuenta lo siguiente:

- Cuida la comunicación no verbal: mira a los ojos cuando hables, muéstrate próximo.
- Haz una petición no una exigencia a la hora de cubrir tus necesidades.
- Piensa que tienes respeto por el otro y empuja a la cooperación.

- Haz preguntas y sugerencias, no acusaciones, con esto solo se consiguen actitudes de ataque y defensa que impiden llegar a soluciones.
- No adivines el pensamiento del otro. Pregúntale.
- Habla de lo que el otro hizo, no de lo que es. El objetivo es cambiar conductas y una etiqueta nunca lleva al cambio.
- Céntrate en el tema que se esté tratando durante la discusión. No saques a relucir temas pasados.
- Plantea los problemas, no los acumules. El resentimiento te hará explotar en el momento menos oportuno.
- Escucha al otro cuando habla, no lo interrumpas.
- Acepta las responsabilidades propias. No le echés toda la culpa al otro.
- Ofrece soluciones. Trata de llegar a un acuerdo.
- Haz ver al otro que lo has entendido, repitiéndole alguna frase del discurso que refleje sus peticiones y sobre todo destaca aquello en lo que estás de acuerdo o penséis de la misma forma. Expresa también lo que te agrada del otro.
- Evita la crítica inadecuada, comentarios negativos, el sarcasmo o la ironía, esto solo responde al deseo de castigar al otro o de humillarle, es una venganza, no una búsqueda de soluciones.
- Pregunta al otro que puedes hacer para mejorar las cosas.
- Interésate por las actividades del otro.
- Busca un ambiente adecuado que facilite el hablar: tranquilidad, intimidad, y que sean espacio neutral.

Recuerda que:
MEDIACIÓN COMUNITARIA

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

VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN

- Las partes debaten entre sí y deciden de común acuerdo el contenido del arreglo, en cuyo cumplimiento están dispuestas a comprometerse. Por tanto, son las personas

directamente afectadas e interesadas las que resuelven el conflicto, de modo que es mucho más probable que la solución sea aceptable para todos.

- Las propias características de la mediación (basada en el diálogo, en la comunicación) hacen que la resolución del conflicto no suponga la ruptura de la relación y alienta a los participantes a mantener relaciones satisfactorias en el futuro.
- La flexibilidad de la mediación es otra ventaja con respecto a otras técnicas y procesos de resolución de conflictos.
- Los logros conseguidos en la mediación alientan a volverla a utilizar en otras ocasiones.

HABILIDADES DEL MEDIADOR

1. Saber cuáles son las condiciones para una negociación satisfactoria.
2. Saber por qué medios las partes pueden lograr esas condiciones.
3. Saber conducir un procedimiento que les permita a las partes lograr esas condiciones.

Una vez que el mediador conozca cuáles son las barreras que tienen que vencer las partes y qué desafíos tienen que lograr asumir, el mediador deberá ayudar a las partes a:

- No reaccionar.
- Escuchar activamente.
- Reconocer la perspectiva del otro.
- Expresar sus opiniones sin provocar.
- Aumentar las emociones positivas.
- Apreciar las coincidencias o puntos en común con el otro.
- Desarrollar un pensamiento de colaboración
- Abandonar las rigideces que limitan el marco de las soluciones.
- Abrir la mente hacia propuestas creativas.
- Valorar la preservación de la relación como instrumento para la mejor defensa de los propios intereses

Componente 6 Proceso de sistematización y aprendizaje de la Estrategia de Mecanismos Alternativos de resolución de conflictos

Experiencias Significativas de Aprendizaje

Te invitamos a escribir en el apartado ¿qué aprendiste sobre el mecanismo de mediación comunitaria e intercultural?

An illustration of a dark blue silhouette of a person's head in profile, facing right. The head is open at the top, and instead of a brain, it is filled with a dense cluster of colorful educational icons. These icons include letters (A, B, C), numbers (1, 2, 3), mathematical symbols (plus, minus, multiplication, division), scientific symbols (flask, atom, microscope), musical notes, a camera, a globe, a ruler, a calculator, a heart, a rocket, a pie chart, a bar graph, a book, and various geometric shapes. To the right of the head, there are several horizontal lines for writing. Below the head, there are many more horizontal lines for writing, filling the lower half of the page.

GLOSARIO

Liderazgo comunitario: Es cuando una persona tiene la capacidad de influir más que otros miembros de la comunidad en el desarrollo de actividades o la toma de decisiones a favor y en pro de la comunidad.

Liderazgos de paz: Es donde se promueven iniciativas de formación para la paz, en escenarios de transformaciones no violentas de los conflictos, creando una red en materia de cultura de paz.

Espíritu cívico: Es el conjunto de opiniones y sentimientos de armonía que dan sentido convivencial a las actuaciones comunes.

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

Mediación intercultural: Se caracteriza por la intervención de un tercero imparcial, que se encarga de facilitar desde sus habilidades comunitarias y reconocimiento de los

colectivos culturales, “un proceso que contribuye a la mejorar la comunicación, la relación, la comprensión y la integración intercultural”

MASC: Es un término amplio para cualquier método de resolución de un conflicto sin litigios y fuera de una sala de audiencia. Por lo general se divide en tres categorías: mediación, conciliación y arbitraje.

Resolución de Conflictos: La manera como dos o más individuos, u organizaciones encuentran una solución pacífica a los desacuerdos que enfrentan.

Mediador: Figura neutral e imparcial que facilita el diálogo entre las partes del conflicto para que encuentren una solución y lleguen a un acuerdo.

Conciliación: Es el proceso donde interviene un tercero neutral, que tiene la facultad de sugerir alternativas de solución cuando las partes no logran llegar a un acuerdo, pero, las partes tienen el poder de decisión para aceptar o rechazar la sugerencia del conciliador.

Crucigrama

Instrucciones

Lee cada una de las definiciones que aparecen abajo. Luego encuentra en el crucigrama el número que corresponde a cada una de ellas. Para ayudarte, en la parte inferior del crucigrama hay una lista de posibles respuestas a cada definición. Puedes también imprimir el crucigrama y solucionarlo manualmente.

PARA COMPROBAR TUS RESPUESTAS:

Después de que hayas escrito tu respuesta en todo el crucigrama, puedes comprobar si es las respuestas son correctas, revidando la gráfica de respuestas de crucigrama o con la ayuda del líder dinamizador.

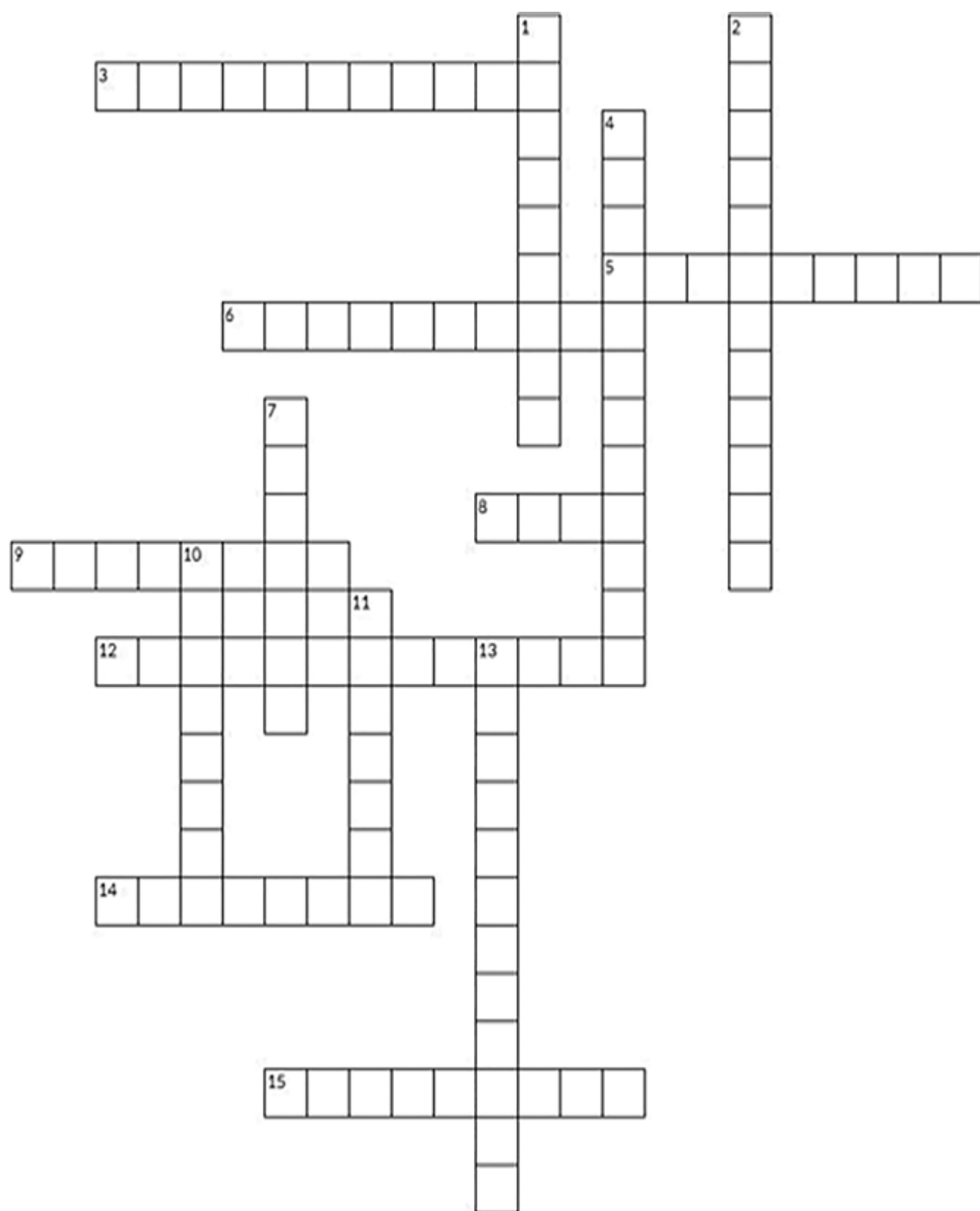
VERTICALES

1. Reconocer públicamente el trabajo de los miembros de su grupo o comunidad
2. Proceso que le permite al individuo, intercambiar sentimientos, opiniones o transmitir información mediada por el habla, escritura o por señas
4. Saber cómo distribuir las actividades de su grupo o comunidad, lo que permitirá una mejor utilización del tiempo, espacio, recursos y una.
7. Capacidad de entender y comprender las emociones, actitudes y circunstancias de una persona.
10. ¿De qué debe estar acompañada la comunicación eficaz?
11. Conversación entre dos o más personas que exponen sus ideas y comentarios de forma alternativa.
13. Proceso donde interviene un tercero neutral, que tiene la facultad de sugerir alternativas de solución cuando las partes no logran llegar a un acuerdo, pero, las partes tienen el poder de decisión para aceptar o rechazar la sugerencia del conciliador

HORIZONTALES

3. Es un proceso dinámico del cual dos o más partes tratan de resolver las diferencias a fin de lograr con ello una solución que genere mutua satisfacción e intereses.
5. Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos mediante el cual las partes defieren a árbitros la solución de una controversia relativa a asuntos de libre disposición o aquellos que la ley autorice.
6. Mantener a los miembros del grupo animados a continuar trabajando por el desarrollo de la comunidad
8. Es un término amplio para cualquier método de resolución de un conflicto sin litigios y fuera de una sala de audiencia. Por lo general se divide en tres categorías: mediación, conciliación y arbitraje.
9. Proceso donde intervienen los sentidos para comunicarse de manera asertiva e interfiere en la forma para solucionar el conflicto.
12. Ordenar adecuadamente todas las actividades y distribuir los recursos para cada una de ellas.
14. Figura neutral e imparcial que facilita el diálogo entre las partes del conflicto para que encuentren una solución y lleguen a un acuerdo.
15. Se presentan como parte natural de la interacción humana, donde surgen desacuerdos, diferencias y distintos intereses y surge como una oportunidad para transformar y construir.

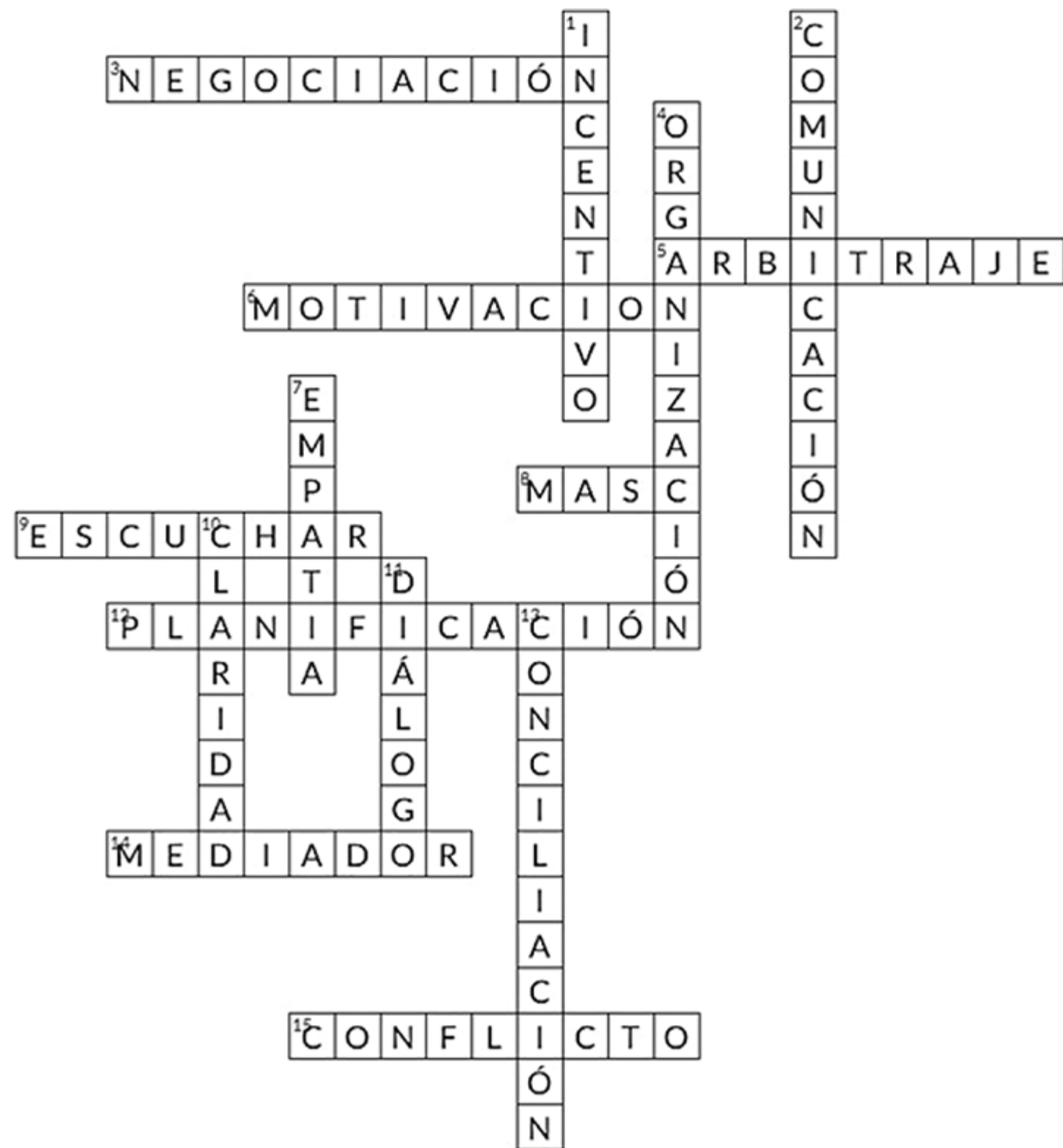




Nota:

En la nube de palabras encontrarás unas posibles respuestas a los enunciados para la solución del crucigrama.

Respuestas del Crucigrama



Conectando Caminos por los Derechos



Esta cartilla fue posible gracias al apoyo generoso del pueblo de los Estados Unidos, a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido de esta cartilla es responsabilidad de Pact y la Corporación Organización El Minuto de Dios, y no necesariamente refleja el punto de vista de USAID o del gobierno de los Estados Unidos.