



CAJA DE HERRAMIENTAS

MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

"INSTRUMENTOS PARA CONSTRUIR ACUERDOS"



Plan de Formación

MÓDULO 2 «

Implementación-Mediación Comunitaria



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

TABLA DE CONTENIDO

1. PLAN DE FORMACIÓN EN MEDIACIÓN COMUNITARIA

1. ANUC.	Asociación Nacional de Usuarios Campesinos.
2. APB.	Aprendizaje basado en problemas (siglas en inglés).
3. AT.	Análisis Transaccional.
4. CAVIF.	Centros de Atención a la Violencia Intrafamiliar.
5. CLJ.	Comités Locales de Justicia.
6. CNMH.	Centro Nacional de Memoria Histórica.
7. CP.	Código Penal.
8. CST.	Código Sustantivo del Trabajo.
9. CTI.	Cuerpo Técnico de Investigación.
10. DMASC.	Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y del Derecho.
11. DNP.	Departamento Nacional de Planeación.
12. ICBF.	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
13. INMLCF.	Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.
14. JAC.	Juntas de Acción Comunal.
15. LGBT.	Lesbiana, Gay, Bisexual, Transgénero.
16. MCI.	Mediación de Conflictos Interculturales.
17. MEN.	Ministerio de Educación Nacional.
18. MJD.	Ministerio de Justicia y del Derecho.
19. MRC.	Métodos de Resolución de Conflictos. En el documento puede encontrar, indistintamente y como sinónimo de MRC, otras siglas, tales como, Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, MASC o MARC, Mecanismos Autocompositivos de Resolución de Conflictos.
20. OIT.	Organización Internacional del Trabajo.
21. ONG.	Organización No Gubernamental.
22. OSC	Organizaciones de la Sociedad Civil.
23. PACE.	Punto de Atención de Conciliación en Equidad.
24. PDET.	Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial.
25. PMTR.	Pactos Municipales para la Transformación Regional.
26. PNUD.	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
27. RAI.	Ruta de Atención Integral.
28. SAU.	Salas de Atención al Usuario.
29. SICAAC.	Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición.
30. SLJ.	Sistemas Locales de Justicia.
31. SUTU.	Su Turno.
32. TIC.	Tecnología de la Información y la Comunicación.

1 ▶▶

PLAN DE FORMACIÓN EN MEDIACIÓN COMUNITARIA

El presente documento contiene la propuesta pedagógica, metodológica y conceptual para llevar a cabo los procesos de formación de Mediadores/as Comunitarios/as; cuyo objetivo primordial se orienta a proporcionar a las entidades y comunidades beneficiarias de la experiencia, las diferentes herramientas y los recursos pedagógicos que permitan dar respuesta a las necesidades de formación para la efectiva puesta en marcha de este MRC. Está dirigido a quienes estén interesados en promover la formación y/o a quienes quieran ser formados en Mediación Comunitaria.

Se destaca de este apartado la definición de los elementos, conceptos y metodología de aprendizaje necesarios para la realización de talleres orientados a la formación de Mediadores/as Comunitarios/as, a partir de la inclusión de los elementos estructurales a ser tenidos en cuenta para llevar a cabo el proceso formativo, con especial énfasis en el entrenamiento de habilidades conceptuales y conductuales para el ejercicio de esta figura.

El proceso de formación de Mediadores Comunitarios busca además del empoderamiento de las comunidades en la gestión de sus conflictos cotidianos, rescatar las posibilidades de mirar el conflicto como una oportunidad para restablecer relaciones interpersonales basadas en la toma de conciencia, solidaridad y compromiso; logros que contribuyen al fortalecimiento de la convivencia en los territorios e implícitamente con el cumplimiento de acuerdos sostenibles.

En este contexto es importante destacar que el propósito fundamental de la formación en este MCR se orienta hacia el fortalecimiento de las habilidades requeridas para su adecuado funcionamiento y puesta en marcha, haciendo énfasis en los contextos en los cuales se desarrolla y en las competencias exigidas a quienes ejerzan como mediadores de conflictos. Resulta deseable que por lo menos la mitad de quienes reciban la formación sean mujeres, lo que permitirá que la figura promueva la igualdad y la equidad de género.

1. ELEMENTOS ESTRUCTURALES DEL PLAN DE FORMACIÓN

1.1. Estrategia pedagógica y metodológica para la realización de la formación

El enfoque pedagógico propuesto para la formación de Mediadores Comunitarios, es de Carácter Constructivista en la medida en que los participantes aprovechen sus “presaberes”, buscando con ello, reconocer las experiencias de construcción de paz existentes en sus contextos y territorios en los que interactúan, con el fin de establecer diálogo de sentidos, entre las diversas concepciones de conflicto, equidad, gestión, solución y transformación de conflictos, producidas históricamente y expresadas en sus prácticas culturales.

Por esta razón, el modelo específico a utilizar en el diseño e implementación de la presente propuesta será el Aprendizaje Basado en Problemas (ABP)¹ en el que el participante sea centro del proceso de enseñanza – aprendizaje y así, se adquieran conocimientos, habilidades y actitudes – especialmente competencias para el Saber Ser. Su finalidad es la de generar capacidades para asumir la transformación de los conflictos, valorando e integrando los conceptos con las destrezas y las competencias conductuales y relacionales para abordar estratégicamente la prevención y trámite de los conflictos presentes en su cotidianidad.

Este modelo de ABP se fundamenta en el paradigma constructivista de que conocer y, por analogía, aprender implica ante todo una experiencia de construcción interior. En este sentido, Piaget² afirma que es preciso obrar sobre ello y transformarlo (en apariencia y en realidad), a fin de comprenderlo. El aprendizaje consiste entonces, en un proceso de reorganización interna, aún con las contradicciones que se puedan generar mediante el planteamiento de situaciones para una adecuada intervención en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Este modelo incluye adicionalmente, la práctica reflexiva; permite razonar sobre problemas singulares, inciertos y complejos. Schön, D³. sobre una lógica de aprender haciendo. El ABP posibilita la construcción del conocimiento mediante procesos de diálogo y discusión que contribuyen al ejercicio de habilidades transversales de comunicación y expresión oral, al mismo tiempo apoya un crecimiento en el pensamiento crítico y la argumentación lógica, para explorar valores y afianzar puntos de vista.

Coherente con lo anterior, la formación de Mediadores Comunitarios será concebida a partir de la experiencia y las expectativas de los líderes y lideresas participantes; razón por la cual se combina el abordaje de conceptos con la práctica y la vivencia de los mismos para el logro del aprendizaje propuesto.

1 María Dolores Bernabeu - María Cònsul. <https://educra.cl/aprendizaje-basado-en-problemas-el-metodoabp/>

2 Piaget, Jean. (1975). *Biología y conocimiento*, Ed. Siglo XXI, México.

3 Schön, D. (2007). *La formación reflexiva. Hacia un nuevo diseño de la enseñanza y el aprendizaje*. Ed. Paidós, Barcelona. Pág. 56.



De esta manera, los contenidos se abordan desde un nivel simple a complejo para favorecer su comprensión y aplicación en la cotidianidad de las relaciones de los participantes, permitiendo especialmente la apropiación de habilidades emocionales y comunicativas que contribuyan a fortalecer sus respuestas de orden intra e interpersonal para el abordaje de los conflictos, en una primera instancia los propios, seguido de los presentes en sus entornos familiares para dar paso a los de orden vecinal y comunitario.

Los siguientes son los dispositivos pedagógicos para el desarrollo de la formación:

- **Autoevaluaciones**, que permiten a los asistentes atender a su propio desempeño frente a las destrezas requeridas para la apropiación de la prevención, gestión y transformación de los conflictos y de la Mediación Comunitaria como método para su abordaje, a través de pruebas, test o similares;
- **Clínica de casos**, entendidos estos como espacios de simulación para la práctica de estrategias y herramientas necesarias para el ejercicio del abordaje de los conflictos y de la Mediación Comunitaria, por medio de casuística retomada de los participantes y de la dinámica de conflictividad identificada tanto a nivel institucional como en las propias comunidades;
- **Micro talleres**, los cuales son prácticas específicas con el propósito de generar la apropiación de las habilidades indispensables para el desarrollo de las destrezas comprometidas en la práctica del abordaje de los conflictos.

Todo lo anterior, aportará en los participantes una toma de conciencia de las implicaciones que tiene la práctica de la Mediación e implícitamente la elección de alternativas pacíficas y concertadas de solución a las diferencias o controversias; analizando su viabilidad, la anticipación de efectos, la oportunidad y funcionalidad de quien las implementa.

Concordante con lo descrito, se destacan tres premisas que definen en sí mismas la estructuración de este modelo pedagógico del Plan de Formación en Mediación Comunitaria:

1. Proceso dinámico, participativo e interactivo, donde la pedagogía se centra en el participante de la formación.
2. Requiere una metodología que favorezca un escenario para aprender haciendo, pues el participante construye el conocimiento a partir de las experiencias simuladas y reales.
3. El aprendizaje es significativo cuando la metodología permite relacionar conceptos nuevos con los conceptos que ya posee, y/o relacionar conceptos nuevos con las experiencias vividas en el campo de la solución de conflictos.

Finalmente es preciso mencionar que la implementación del proceso exige reconocer que el grupo de líderes y lideresas comunitarios a quienes va dirigida la formación cuentan con habilidades sociales y comunicativas previas y por esta razón, lo importante es fortalecer las habilidades específicas de facilitación que son requeridas para el buen funcionamiento de este mecanismo, haciendo énfasis en los contextos en los cuales se desarrolla.

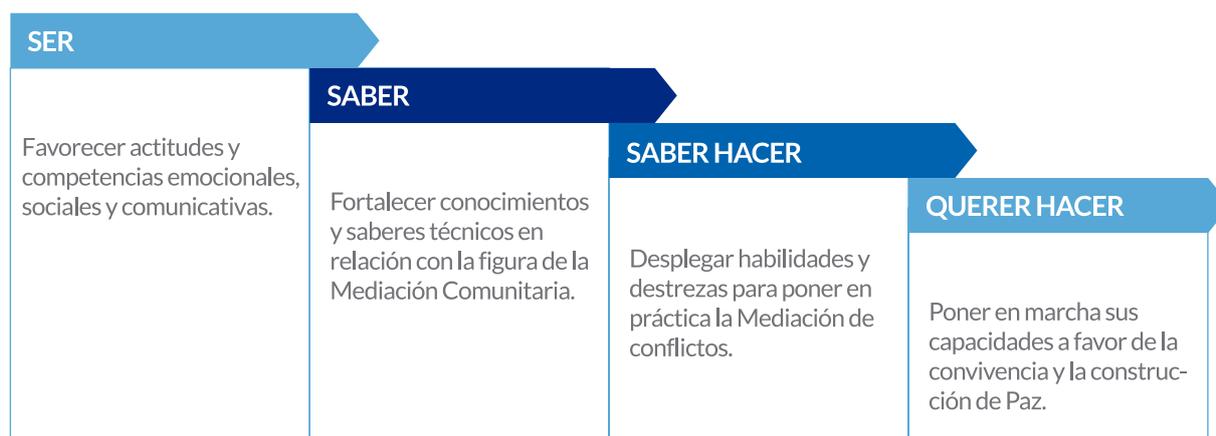
Este abordaje pedagógico pretende ofrecer herramientas a las comunidades y los ciudadanos para fortalecer y facilitar el aprendizaje que permita apropiarse de destrezas y habilidades para la gestión pacífica de los conflictos, a través del uso de la Mediación Comunitaria.

1.2. Competencias del proceso de formación

La Mediación Comunitaria requiere de un proceso de formación y entrenamiento especializado en habilidades y destrezas para la prevención y trámite de conflictos, con fundamento en las competencias del Ser, del Saber, del Saber Hacer y del Querer Hacer.

Este entrenamiento se dirige especialmente a aquellos hombres y mujeres que como lo mencionamos, ya poseen un cúmulo de conocimientos y herramientas para trabajar en la transformación de los conflictos en sus comunidades, y que es potenciado y fortalecido a través del proceso de formación. Para lograrlo, se ha diseñado una estrategia de formación fundamentada en la apropiación de categorías conceptuales respecto de la Mediación Comunitaria, y especialmente en relación con el desarrollo de habilidades y destrezas de vital importancia en el marco de la apropiación y desarrollo de competencias de aprendizaje, relacionadas con el Ser, acompañadas de las del Saber, Saber Hacer y Querer Hacer, ilustradas con sus características correspondientes en la siguiente gráfica:

— Gráfica 1. Plan de formación.



Estas competencias se orientan hacia la realización de intervenciones prácticas que permitan, en corto tiempo, desarrollar y favorecer la interiorización de las capacidades, habilidades, destrezas y actitudes requeridas para el manejo de los casos que pueden ser atendidos a través de la Mediación Comunitaria.



1.3. Estructura del proceso de Formación

1.3.1. Objetivos

Desarrollar capacidades y habilidades para el ejercicio de la Mediación Comunitaria en los municipios beneficiarios de la experiencia, que permitan el entrenamiento de representantes de sus comunidades en la prevención y trámite de los conflictos relacionados con la convivencia familiar, vecinal y comunitaria.

1.3.2. Objetivos Específicos

Al finalizar la formación los participantes estarán en capacidad de:

- Favorecer escenarios para la prevención y trámite de las diferencias cotidianas mediante la Mediación Comunitaria, figura que permite a los líderes y lideresas de una comunidad ejercer el rol de terceros Facilitadores en la solución de conflictos, con el fin de generar la construcción de acuerdos voluntarios.
- Favorecer la apropiación de competencias emocionales, sociales y comunicativas a favor de la prevención y trámite concertado de los conflictos cotidianos.
- Articular esfuerzos con la institucionalidad local, que permitan el mejoramiento de la convivencia, las relaciones interpersonales y el fortalecimiento del tejido social y comunitario.

1.3.3. Momentos de la formación

La formación en Mediación Comunitaria se encuentra divididas en tres momentos con una intensidad de 40 horas.

— **Tabla 1.** *Plan de formación.*

MOMENTO	DESCRIPCIÓN	PREMISAS ORIENTADORAS	INTENSIDAD
1. Contextualización de la figura de la Mediación Comunitaria.	Abarca el acercamiento de los líderes y lideresas, futuros Mediadores Comunitarios que le permitirán comprender las características principales de la figura y el reconocimiento de la dinámica y tipología de los conflictos en sus comunidades.	En la medida en que se reconozcan los aspectos fundamentales de la Mediación Comunitaria, los líderes y lideresas ratifican su compromiso en la aplicación de la figura en sus entornos relacionales más cercanos.	8 horas
2. Destrezas y habilidades para el ejercicio de la Mediación Comunitaria	Se trata del conocimiento y aplicación de herramientas, estrategias y técnicas de intervención para el ejercicio de este MRC.	El proceso de formación involucra una practica asistida del conjunto de destrezas y habilidades para el ejercicio de la Mediación.	16 horas
3. Profundización de saberes para la conducción del encuentro de Mediación	Favorece un proceso de apropiación respecto de la ruta de conducción del encuentro de Mediación Comunitaria, identificando fases, roles y temas principales a tener en cuenta.	En la medida en que se cuente con una ruta específica para conducir el encuentro de Mediación Comunitaria, se propician adecuados niveles de asertividad y manejo de incidentes críticos frente al abordaje de los conflictos.	16 horas

Es necesario señalar que el desarrollo de las competencias de aprendizaje relacionadas con el Ser, el Saber, el Saber Hacer y el Querer Hacer, serán aplicadas de manera transversal a la ejecución del plan de formación que a continuación se describe y que implica los momentos en mención:

- El primero de ellos de 8 horas, a través del cual se realiza la contextualización del proceso, las premisas de la figura, las características del Mediador y se identifican los conflictos susceptibles de ser abordados por este MRC. Adicionalmente se concertan los compromisos a seguir por parte de quienes se vinculan a esta experiencia.
- El segundo momento de 16 horas se orienta al desarrollo de destrezas y habilidades propias para el ejercicio de la Mediación de conflictos, el cual concentra sus esfuerzos en la apropiación de competencias del Ser Mediador, especialmente aquellas fundamentadas en la Inteligencia Emocional, Social y Comunicativa, a fin de favorecer la construcción estratégica del perfil del Mediador Comunitario, actividades especialmente dirigidas hacia el desarrollo de competencias relacionadas con comunicación y negociación para la construcción de consensos.
- Posteriormente se desarrolla un tercer momento con una intensidad de 16 horas, en el cual se privilegia la puesta en escena de las competencias para la conducción del encuentro de Mediación y se favorece el despliegue de las habilidades y destrezas propias para el ejercicio de la figura, a fin de poner en marcha por parte de los(as) Mediadores(as) todas sus capacidades a favor de la convivencia y la construcción de paz en los territorios.

1.3.4. Plan de formación

Como quiera que un entrenamiento especializado en habilidades y destrezas para el ejercicio de la Mediación Comunitaria requiere la estructuración de ejes temáticos que permitan la apropiación de la solución de conflictos como un escenario viable en la transformación de las problemáticas presentes en las comunidades; se describe a continuación el panorama general del Plan de Estudios de los(as) Mediador(as) Comunitarios(as):



— **Tabla 2.** *Plan de formación.*

COMPETENCIA DE APRENDIZAJE	EJES	MOMENTO 1	MOMENTO 2	MOMENTO 3
		8 Horas	16 Horas	16 Horas
SER SABER SABER HACER QUERER HACER	↑	Contextualización de la figura de la Mediación. <ul style="list-style-type: none"> El camino del aprendizaje para la resolución de conflictos. Las personas de la comunidad que nos ayudan a resolver conflictos. 	Destrezas y habilidades para el ejercicio de la Mediación. <ul style="list-style-type: none"> En el campo de la Inteligencia Emocional En el área de la Comunicación Habilidades sociales para la Mediación Comunitaria. 	La conducción del encuentro de Mediación Comunitaria. <ul style="list-style-type: none"> Haciendo uso de mis talentos a favor de la conducción del encuentro.
		<ul style="list-style-type: none"> Características y ventajas de la Mediación Comunitaria como MRC. El Mediador(a) Comunitario(a) -Construcción colectiva del perfil del Mediador(a). 	<ul style="list-style-type: none"> ABC de los conflictos Componentes y dinámicas los conflictos comunitarios 	<ul style="list-style-type: none"> El método en el encuentro de Mediación. Los pasos a seguir durante el encuentro .
		<ul style="list-style-type: none"> Mapeo de la conflictividad comunitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> Kit de habilidades para la gestión y autorregulación de las emociones en el conflicto, En el área de la comunicación: el arte de la escucha y la pregunta Diversidad y diferencia para el análisis de los conflictos. Clínica de casos. 	<ul style="list-style-type: none"> Simulación asistida de casos de Mediación Comunitaria - Aplicando los momentos de la Mediación . Clínica de Casos.
		<ul style="list-style-type: none"> Tarea 1 - Cómo apoyar a mis vecinos para usar la Mediación Comunitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> Tarea 2: Identifico las habilidades y destrezas de mis vecinos que ayudan a resolver conflictos 	<ul style="list-style-type: none"> Practica de la Mediación Comunitaria en mis Comunidades .

En concordancia con el plan previsto y a fin de favorecer la ruta a seguir por parte de los facilitadores de este proceso de formación, a continuación se detallan cada uno de sus Momentos, los cuales se plasman a través de una ruta que contiene el eje temático a desarrollar, con la información puntual de los ejercicios que implica, su objetivo, pasos a seguir, duración y materiales requeridos, principalmente.

» Momento No. 1.

Contextualización de la figura de la Mediación Comunitaria.

• Eje temático No. 1

El camino del aprendizaje de la resolución de conflictos.

Ejercicio No. 1. Construyamos juntos el contexto de aprendizaje de la formación.

Objetivo: Construir de manera colectiva un escenario con los participantes que apoye el proceso de formación y apropiación de las categorías conceptuales y destrezas y habilidades para el ejercicio de la Mediación Comunitaria.

Pasos a seguir:

1. Dé la bienvenida y exprese su gratitud al encontrarse con personas de la comunidad que dedican su tiempo para formarse como Mediadores Comunitarios, una labor de carácter voluntario, gratuito y que brindan un servicio incondicional a la comunidad.
2. Conozca el grupo de participantes de la formación realizando una dinámica de presentación que le permita como formador conocer algunas singularidades del grupo. Recuerde que toda la caja de herramientas de resolución de conflictos asume un enfoque diferencial y en este sentido, reconocer las visiones y perspectivas del mundo por parte de las mujeres, la población indígena y afrodescendiente, así como de las comunidades en condición víctimas del conflicto y en condición de discapacidad, son relevantes para comprender su lógica de resolver conflictos en la comunidad.
3. Presente el Plan de formación que se desarrollará para el entrenamiento en Mediación Comunitaria, y realice especial énfasis en las bondades de la figura y en responder todas las inquietudes que tengan los participantes sobre el nivel de compromiso requerido.
4. Construya con el grupo unas normas de convivencia para el desarrollo de los encuentros en las que prevalezca: el respeto a la diferencia, la puntualidad, el cuidado de sí mismo y de los demás; e incluya aquellas normas que los participantes consideran indispensables para la buena marcha del proceso de formación.

Duración: 1.5 horas.

Materiales:

- Copia del Plan de Formación en Mediación Comunitaria, cronograma e información de los espacios en que se llevarán a cabo las jornadas de formación.
- Presentación de la estructura y planteamiento de la formación en power point.
- Materiales que se consideren necesarios para el desarrollo de la dinámica de presentación.



- **Eje temático No. 2**

Las personas de la comunidad que nos ayudan a resolver conflictos.

Ejercicio No. 2. Identifiquemos los talentos en nuestra comunidad.

Objetivo: Afianzar los recursos y potencialidades que tienen las comunidades residentes en los municipios beneficiarios de la experiencia, cuyas prácticas favorecen el abordaje y tratamiento concertado de las conflictividades cotidianas.

Pasos a seguir:

1. Introduzca la importancia de reconocer las buenas prácticas de resolución de conflictos que tienen las comunidades y que con frecuencia se hallan asociadas a personas que poseen talentos naturales, habilidades y capacidades para abordar de manera positiva y estratégica los conflictos cotidianos.
2. Divida al grupo de participantes en parejas. Se les pide que de acuerdo con el turno correspondiente, respondan la pregunta de ¿quién conozco de mi comunidad o mi entorno que apoye de manera natural y exitosa la resolución de conflictos? (Pídale que diga su nombre, edad, lugar de vivienda y relate una situación específica en la que conoció a algún vecino, líder o lideresa, que ayudó a otros a resolver un conflicto). Se propone que uno de los miembros de la pareja hable primero (puede el facilitador insinuar por ejemplo que lo haga quien tiene los ojos más grandes, la ceja más gruesa o el cabello más largo) Quien tiene el turno de escuchar a su compañero o compañera usará preguntas poderosas, como por ejemplo: ¿qué hace tan especial esa persona a la hora de resolver un conflicto? - ¿Qué efectos produce en las personas que ayuda? - ¿Tiene Usted alguna característica de esa persona? - ¿Qué historia puede contar sobre momentos en que haya sido usted quien ha ayudado a resolver conflictos? .
3. Invite a las parejas a cambiar de roles y proceda de la misma manera.
4. Lidere una plenaria en la que puedan concluir sobre cuáles son esas características deseables que tienen las personas que ayudan a resolver conflictos.
5. Realice un cierre dando gracias por todos los aportes e invite a los participantes a recordar esas premisas y habilidades.

Duración: 1.5 horas.

Materiales:

- No aplica.

- **Eje temático No. 3**

Parte 1 - Características y ventajas de la Mediación Comunitaria.

Objetivo: Llevar a cabo la presentación conceptual de la figura de la Mediación Comunitaria, señalando sus principales características y aportes en la solución pacífica de los conflictos cotidianos.

Pasos a seguir:

1. Presente el objetivo de la formación, indicando la importancia que tiene el conocer la naturaleza de la Mediación Comunitaria, dada cuenta que ellos serán los futuros operadores de esta figura.
2. Se propone que a partir de un power point construido con las categorías conceptuales registradas en el material de apoyo para los operadores, sean ilustrados los contenidos generales que dan cuenta de las características y bondades de este mecanismo.
3. Permita que los participantes le realicen todas las preguntas que consideren necesaria para así apoyar su comprensión.

Duración: 1 hora.

Materiales:

- Power point elaborado con los insumos registrados en el material de apoyo para los operadores - Cartilla para el Mediador.

- **Eje temático No. 3**

Parte 2 - El Mediador Comunitario.

Ejercicio No. 3. La silueta de las cualidades y atributos.

Objetivo: Destacar el importante rol que cumplen quienes apoyan la resolución de los conflictos y especialmente todas las cualidades y atributos que les caracterizan.

Pasos a seguir:

1. El formador previamente ha unido hojas de papel periódico con el fin de contar con una cartelera aproximada de 1.20 x 1.80 cm.
2. Invita al participante de mayor estatura, dibuja una silueta de su cuerpo y distribuye los participantes en grupos de 4 personas, entregando a cada uno de ellos 6 fichas bibliográficas.
3. Cada grupo responderá por lo menos alguna de las siguientes preguntas:
 - ¿Cuáles son las creencias y virtudes que favorecen un adecuado desempeño para ayudar a otros a resolver conflictos? (Las respuestas se ubicarán en la cabeza de la silueta).
 - ¿Qué capacidades de comunicación destacan a un Mediador de Conflictos? (Las respuestas se ubicarán en la boca).
 - ¿Cuál es la dinámica emocional deseable en un Mediador Comunitario? (Las respuestas se ubicarán en el corazón de la silueta).
 - ¿Cuáles son las características de las relaciones deseables por parte del Mediador Comunitario con las demás personas? - ¿Cuáles con su familia?,



- ¿Cuáles con sus vecinos?, ¿Cuáles con las organizaciones comunitarias?, ¿Cuáles con las autoridades municipales? (Las respuestas se ubicarán en las manos de la silueta).
- ¿Cuáles son los valores humanos y atributos deseables que caracterizan a este Mediador y que son favorables para el ejercicio de la figura? (Las respuestas se ubicarán en las piernas de la silueta).
 - ¿Cuáles son las acciones que puede llegar a impulsar el Mediador Comunitario a favor de su comunidad, especialmente en términos de la articulación y difusión de la figura? (Las respuestas se ubicarán en los pies de la silueta).
4. Realice una plenaria de conclusiones y destaque las prácticas deseables del Mediador, como por ejemplo los niveles de compromiso, responsabilidad y vocación de su parte.

Duración: 2 horas.

Materiales :

- Pliegos de papel periódico.
- Fichas bibliográficas.
- Marcadores de colores.

- **Eje temático No. 4**

Mapeo de la conflictividad comunitaria.

Objetivo: Realizar la identificación de los principales conflictos presentes en las comunidades, Identificando elementos característicos de un mapeo: (i) asunto o tema, (ii) actores, (iii) principales causas, (iv) espacio de ocurrencia, (v) efectos en los involucrados, (vi) métodos tradicionales de abordaje.

Ejercicio No. 4. Los conflictos en mi comunidad.

Pasos a seguir:

1. Introduzca la noción de mapeo de la conflictividad, señalando que se trata de la elaboración conjunta de un mapa en el que se identifican aspectos claves sobre los conflictos presentes y permiten reflexionar sobre su dinámica y las consecuencias que ellos tienen.
2. Utilice una pared para plasmar con el uso de cartulinas, cada uno de los elementos característicos del mapeo registrados en el objetivo de este ejercicio, con un gran título que se denomina "Mapa de los Conflictos en mi comunidad"
3. Distribuya los participantes en grupos de 5 personas para que seleccionen un conflicto en particular.
4. Entregue a cada grupo fichas bibliográficas en las que registrarán los elementos del mapeo: asunto o tema, actores, principales causas, espacio de ocurrencia, efectos en los involucrados o en la comunidad y métodos tradicionales de abordaje.

5. Una vez realizado el ejercicio, pídeles que los ubiquen en la pared de acuerdo con las cartulinas que registran cada uno de los elementos del mapeo mencionados en el numeral 2 de este ejercicio.
6. Realice una plenaria en la que se reflexione sobre el ámbito de actuación que tendrían los Mediadores Comunitarios, respecto a la conflictividad identificada; recordando que esta figura no puede ni tiene el alcance de resolver todos los conflictos de la comunidad, pues existen autoridades e instancias que atienden temas de violencias y delitos que no son competencia de los Mediadores Comunitarios. (Haga uso de la cartilla para recordar cuales son los conflictos susceptibles de ser atendidos por medio de esta Figura).

Duración: 2 horas.

Materiales :

- Presentación en power point que contenga la información de los asuntos que pueden ser atendidos por el Mediador.
- Octavos de cartulina.
- Fichas bibliográficas.
- Marcadores de colores.
- Cinta de enmascarar.

Ejercicio No. 5. Tarea interaccional.

El facilitador invitará a los participantes a identificar acciones posibles para apoyar el uso de la Mediación Comunitaria en su familia y comunidad. Esta tarea podrá reportarse de manera verbal o escrita en la próxima jornada.

Ejercicio No. 6. Conclusión y cierre de la jornada.

El facilitador en plenaria propiciará un escenario de reflexión acerca de los momentos vividos y los aprendizajes derivados del encuentro, en el que es deseable que todas y todos los participantes expresen su sentir.

» Momento No. 2

Destrezas y habilidades para el ejercicio de la Mediación.

- **Eje temático No. 1**

En el campo de la inteligencia emocional.

Ejercicio No. 1. Reconozcamos el poder de las emociones en nuestra vida cotidiana.

Objetivo: Apoyar la concepción que todas las emociones son buenas y positivas para relacionarnos con los demás y las situaciones que acontecen en la cotidianidad de nuestras vidas, para posteriormente generar una reflexión sobre “las trampas” que tienen las emociones cuando surgen los conflictos.



Pasos a seguir:

1. En octavos de cartulina coloque en el suelo los siguientes títulos: Miedo, rabia, alegría, tristeza y afecto. Ubique a los asistentes alrededor de ellos.
2. Invite a los asistentes a ubicarse en alguno de esos títulos, a partir de la siguiente pregunta: "Pensando en la última semana ¿Cuál ha sido su estado emocional predominante? Y dependiendo del estado emocional respectivo, solicite a los participantes que se ubiquen haciendo una fila y reconociendo los compañeros y compañeras que tienen el estado emocional semejante.
3. El facilitador preguntará a los integrantes ¿cómo se sienten en ese estado emocional?, ¿Qué consecuencias ha tenido en su vida? ¿Qué creen que tiene de positivo ese tipo de emoción en el que se identificaron? Se escucharán las diferentes perspectivas y visiones sobre las emociones.
4. Posteriormente de manera individual, cada uno de los asistentes realizará una relatoría sobre historias donde hayan estado presentes cada una de estas emociones. Se propone posteriormente que se distribuyan en parejas y se compartan los resultados mutuamente.
5. A continuación se invitan a una plenaria, en la que los asistentes compartan la anterior información.
6. Agradezca los aportes de los asistentes e invítelos a sentarse y escuchar los descubrimientos de la inteligencia emocional, haciendo énfasis en las siguientes ideas: i) Todas las emociones son buenas y positivas; ii) Las emociones son como un "regalo" que ayudan a descubrir el sentido que estas tienen en la vida; iii) Es importante identificar el tipo de emoción que transcurre en la vida diaria para poder gestionar el estado emocional cuando se pierde la capacidad de su control; iv) Es fundamental reconocer cuándo las emociones afectan las relaciones con los demás.
7. Cierre esta temática, preguntándole a los asistentes ¿Qué aprendieron? y, ¿Cómo se imaginan que pueden usar estos conceptos en su rol de mediadoras y mediadores comunitarios? Recoja sus impresiones y felicite la apropiación de algunos conceptos abordados.

Duración: 3 horas.

Materiales:

- Octavos de cartulina con nombres de las emociones citadas.
- Presentación en Power Point sobre contenidos relacionados con la inteligencia emocional y los procesos de auto-regulación que apoyan la resolución efectiva de los conflictos cotidianos.

- **Eje temático No. 2**

En el área de la comunicación.

Objetivo: Favorecer y afianzar habilidades de comunicación al servicio de la comprensión y abordaje de los conflictos, así como de las necesidades y prioridades de quienes acuden en su ayuda como tercero imparcial.

Ejercicio No. 2. “Sabio es el que escucha”.

Pasos a seguir:

1. El facilitador introducirá el tema de las habilidades comunicativas necesarias para la construcción de consensos y la solución pacífica de conflictos, mediante una exposición magistral, en la que se destaque que áreas de la comunicación deberán ser potenciadas en cumplimiento de este propósito.
2. Invitará a los participantes a conformar grupos de 4 personas, en los cuales se realizará una lista de chequeo de cómo nos comunicamos con cada uno de los órganos de nuestros sentidos y cual es la forma favorita de comunicación por parte de cada uno de ellos, es decir a través de la palabra hablada, de la escucha activa, de las miradas, el contacto físico, etc.
3. Una vez realizado lo anterior, se invita a una plenaria en la que se compartan los resultados del anterior ejercicio y se destaque la importancia de la comunicación, no solamente basada en la palabra y en la conversación para ser escuchados, sino especialmente para favorecer esa habilidad tan importante a ser potenciada en quienes apoyan a otros en la solución de sus conflictos, como lo es la Escucha Activa.
4. Posteriormente se propone que el Facilitador hablará de esta habilidad, como una de las capacidades destacables a la hora de comprender los conflictos y en particular, para apoyar alternativas de resolución desde su rol de Mediador Comunitario.
5. Solicite al grupo que se distribuyan en parejas, una de cuyas partes será A (aquella que tiene los ojos más claros) y la otra B (aquella que tiene los ojos más oscuros).
6. Durante un lapso de 5 minutos ininterrumpidamente hablará A de sí mismo, su historia, preferencias, familia, trabajo, etc.; con la condición que B nunca interrumpirá o hará preguntas, solo escuchará con gran atención y todos sus sentidos.
7. Transcurrido este tiempo será B quien tome la palabra, realizando el Facilitador las mismas indicaciones anteriores.
8. Finalmente, el Facilitador induce la reflexión a partir de las siguientes preguntas guía:
 - ¿Cómo se sintieron al tener que guardar absoluto silencio?
 - ¿Cuántas veces tuvo la intención de interrumpir?
 - ¿Qué aprendizaje ha dejado este ejercicio?
9. Cierre con una presentación clara y sencilla que recoja las conclusiones más importantes a partir de la experiencia de los participantes frente al ejercicio anterior, haciendo énfasis en las siguientes ideas:



- El silencio también es un acto de comunicación que produce efectos en el interlocutor y permite el avance en otros temas que pueden ser de interés en quienes participan de un diálogo asistido por un tercero mediador comunitario.
- Cuando se escucha con todos los sentidos, se atiende con los ojos (la vista), el oído (lo auditivo), la piel (las sensaciones que se experimentan, por ejemplo cuando se estrechan las manos), las emociones cuando se aprecian como un signo de comunicación a partir de los sentimientos y preocupaciones más importantes.
- Mejora la comunicación cuando los participantes respetan la regla implícita de no juzgar ni emitir juicios frente a los contenidos que se exponen o se argumentan.

Durante: 3 horas.

Materiales:

- Presentación en Power Point.

- **Eje temático No. 3**

Habilidades sociales para la Mediación Comunitaria.

Objetivo: Favorecer en el participante el desarrollo de habilidades para establecer y mantener relaciones armoniosas en la vida cotidiana y las capacidades relacionadas con la empatía, como una de las competencias mayormente deseables por parte de quienes apoyan la solución de los conflictos.

Pasos a seguir:

1. Presente el objetivo de esta temática a los asistentes señalando la importancia de las habilidades sociales que han de tener los mediadores comunitarios cuando ayudan a partes, con frecuencia confrontadas por las diferencias o conflictos.
2. Realice una "lluvia de ideas" indagando con los asistentes ¿Qué tienen y qué hacen las personas que les va maravillosamente en sus relaciones? Escriba sus aportes en una cartelera y luego, clasifique la información por categorías, por ejemplo: habilidades, estilo personal, efectos en los demás, etc.
3. Luego, realice una presentación breve de los aspectos principales de las personas habilidosas en sus relaciones. Haga énfasis en las siguientes ideas: i) La habilidad social permite la adaptación a diferentes entornos, implica tener una idea clara de lo que socialmente se espera de nosotros en un ambiente, ya sea familiar, amistoso y de ayuda como lo es la Mediación Comunitaria y que permiten asegurar relaciones más constructivas; ii) Se realizará especial énfasis en la destreza de la empatía, que consiste en la capacidad de ubicarse en la emoción del otro, de comprender su situación y así, favorecer un mayor bienestar.
4. Clínica de Casos: "El caso de Sofía y su vecina Resura". Previamente al desarrollo del taller el facilitador diseñara un caso que contenga un conflicto entre dos vecinas. (se propone que lleve copias del caso para ser distribuidos en grupos que se

conformarán de 4 personas). En el marco de la formación se presentará el caso el cual deberá responder al contexto del municipio donde se lleva a cabo la formación en Mediación Comunitaria, detalle fechas, características de la situación conflictiva, lugar de ocurrencia y dinámica de escalamiento del conflicto.

5. Distribuya al grupo en subgrupo, no mayor de 5 participantes y solicite que analicen el caso en función de la dinámica relacional que tienen las vecinas entre sí. Pídale que respondan a la pregunta: “Si en sus manos estuviera atender como Mediador(a) Comunitario el caso, ¿Cómo podrían hacer uso de la empatía como habilidad para apoyar una comprensión de lo vivido por cada una de las partes en el conflicto?”
6. Solicite que cada subgrupo elija un relator(a) del análisis desarrollado para presentarlo en la plenaria.
7. Posterior a la presentación de los relatores, agradezca los aportes y recuerde los conceptos claves asociados al aprovechamiento de las habilidades sociales para una adecuada resolución de conflictos.

Duración: 2 horas

Materiales:

- Presentación en Power Point sobre los conceptos asociados a la inteligencia social.
- Copias de: “El caso de Sofía y su vecina Resura”, a distribuir en cada uno de los subgrupos.

● **Eje temático No. 4**

El ABC de los conflictos.

Objetivo: Favorecer la apropiación de conceptos claves relacionados con la caracterización de los conflictos, su dinámica e intervención efectiva en el rol de Mediadores Comunitarios.

Ejercicio No. 4. Rueda la pelota, rueda la palabra.

Pasos a seguir:

1. Presente el objetivo de esta temática a los asistentes señalando que en las comunidades se pueden generar relaciones marcadas por escenarios de desacuerdos, diferencias y confrontaciones, en las que inevitablemente surgen los conflictos; los cuales están asociados a sentimientos negativos y desagradables que generalmente son inesperados y que requieren una solución oportuna y efectiva.
2. Haga uso de una pelota preferiblemente elaborada en espuma, icopor o felpa y en plenaria invite a los asistentes a imaginar que esta pelota es una “bola de fuego”, así que deberán rotarla rápidamente, pero compartiendo sus saberes respecto de los significados y vivencias frente a los conflictos, a partir de las preguntas que se formulan:



- ¿Qué es un conflicto?
- ¿Qué papel cumplen los conflictos en nuestra vida cotidiana?
- ¿Cuáles son los aspectos positivos que nos aportan los conflictos?

Entre tanto “rueda la pelota y rueda la palabra”. Paralelamente se pedirá a un integrante del grupo que escriba en una cartelera las ideas principales que arrojen las respuestas a cada una de las tres anteriores preguntas.

3. Finalizada la rotación de la pelota y de la palabra, el facilitador hará énfasis en las siguientes ideas:
 - Es inevitable el conflicto.
 - Es el conflicto moviliza el cambio.
 - Puede el conflicto ser transformado.
 - El conflicto tiene funciones muy positivas en nuestras vidas.
4. A partir de un diálogo de saberes con los asistentes a la formación señale de una manera clara cómo los conflictos contribuyen de manera positiva, por ejemplo a transformar creencias y prácticas; a apoyar los lazos de solidaridad entre los vecinos, a manejar de manera asertiva las emociones, confirmar los valores de la amistad y la solidaridad en la familia y con los vecinos; y finalmente a fortalecer las relaciones.
5. Solicite al grupo que se ponga de pie y al son de una música que represente la región, propóngales que dancen por todo el salón, cuando se estacione la música invite a los asistentes a encontrarse con un compañero para compartir una historia personal, en la cual aprendieron mucho de los conflictos. Posteriormente se da la oportunidad al compañero de compartir también su historia.
6. Repita este ejercicio con otra canción, para que el grupo pueda tener un intercambio de saberes con otras personas.
7. Invite a una plenaria en la que voluntariamente algunos de los participantes puedan manifestar las historias compartidas.
8. Cierre el ejercicio con un fuerte aplauso, agradeciendo la apertura de compartir historias de su vida personal con otros.

Duración: 2 horas

Materiales:

- Una pelota de icopor, espuma o felpa.
- Presentación de power point, en la que se describan las diferentes concepciones en torno a los conflictos y se ilustren la concepción de los conflictos en la vida cotidiana.
- Selección de al menos tres canciones con los instrumentos de amplificación necesarios.

- **Eje temático No. 5**

Componentes y dinámica de los conflictos comunitarios.

Objetivo: Propiciar criterios técnicos para una óptima lectura de los conflictos a través del Modelo Tríadico PPP – Personas, Proceso y Problema , el cual permite una comprensión de sus componentes para determinar el nivel de complejidad y las posibilidades de intervención.

Ejercicio No. 5. El triángulo de los conflictos.

Pasos a seguir:

1. El facilitador elaborará un triángulo grande en el suelo, con la ayuda de una tiza o cinta de enmascarar, señalando que los conflictos tienen una especial relación con esta figura geométrica en la medida en que están integrados por 3 componentes: Las Personas, el Proceso y El Problema. Así entonces, **(i)** en la punta superior, están las Personas involucradas, **(ii)** en el siguiente vértice se encuentra el Proceso, entendido éste como la secuencia o historia del conflicto, ; **(iv)** y en el último vértice están los Problemas, es decir los asuntos sobre los que versa la diferencia.
2. Una vez descrito lo anterior, el facilitador distribuye los participantes en 3 grupos, cada uno de las cuales tendrá la tarea de escribir un conflicto que conozcan y registrar los componentes mencionados anteriormente.
3. A continuación se llevará a cabo una plenaria. El facilitador se ubica en el vértice correspondiente a las personas y le pregunta a cada uno de los grupos ¿qué tuvieron en cuenta sobre las personas involucradas en los conflictos analizados?
 - El facilitador insistirá en este punto sobre la importancia de reconocer las características de las partes en conflicto, sean estos protagonistas principales o secundarios, están todos los participantes, o faltan algunos?... cuál es su género, edad, identidad sexual, roles, etc.
 - Posteriormente el facilitador se ubicará en otro vértice del triángulo: el correspondiente al Proceso, e indagará con los grupos lo que tuvieron en cuenta para comprender la forma como se construyó y desarrolló el conflicto, escuchará atentamente el análisis efectuado e insistirá en la importancia de considerar las fases de inicio, intermedia, posible escalamiento y final y si ya se surtió algún desenlace.
 - Finalmente el facilitador se ubicará en el vértice del triángulo correspondiente al Problema, relacionado como lo mencionamos anteriormente con los temas o asuntos objeto de discusión entre las partes. El facilitador insistirá en que estos temas responden con frecuencia a las necesidades y preocupaciones que tienen las personas, y también a la forma como perciben el conflicto (con alto o mínimo impacto emocional).



4. Con el fin de que estos componentes queden claros para los participantes el facilitador aprovechará el mapeo de los conflictos llevado a cabo durante la primera jornada de formación, con el fin de confirmar las categorías involucradas en el análisis de los componentes estos componentes.
5. A continuación se llevará a cabo la retroalimentación sobre el desempeño de los asistentes a la formación, aclarando las categorías del Modelo PPP: Personas, Problemas, Proceso.

Duración: 2 horas.

Materiales:

- Tiza o cinta para la elaboración del triángulo.
- Presentación en power point sobre los conceptos relacionados con el Modelo Trídico para el análisis de los conflictos.

- **Eje temático No. 5**

Diversidad y diferencia para el análisis de los conflictos.

Ejercicio No. 6. Crecer y aprender con lo diferente.

Pasos a seguir:

1. El Facilitador introduce el tema de la diversidad y la diferencia en el marco del análisis y abordaje de los conflictos.
2. Se invita a los asistentes a que en parejas definan ¿qué aspectos deberán ser tenidos en cuenta a la hora de favorecer escenarios de respeto a la diversidad y la diferencia, respecto de creencias, identidad de género, cosmovisión, grupos étnicos, entre otros, teniendo en cuenta que el Mediador estará en cada uno de los escenarios en que interactúe vinculado con personas de diferentes etnias, culturas, género, condición sexual, identidad y religión.
3. A continuación el facilitador llevará a cabo un análisis con los participantes sobre la posibilidad que en el marco de sus actuaciones como Mediador Comunitario, puedan surgir situaciones o partes que confronten sus propias creencias. (el facilitador realizará especial énfasis en este tipo de circunstancias, refiriendo cómo todos los seres humanos tenemos un principio de realidad propio, producto de una historia personal, unas vivencias y una cultura; para lo cual se precisa echar mano de la competencia de la Empatía, como un recurso vital a ser potenciado por quien ayuda a otros a resolver conflictos).
4. Posteriormente el Facilitador a partir del análisis de una presentación que contenga historias o imágenes que evidencien las diferencias mencionadas, pedirá a los participantes que se distribuyan en grupos de 5 personas, proponiéndoles que diseñen la historia de un conflicto que pueda presentarse por situaciones asociadas a la diversidad y la diferencia de las partes que acuden al Mediador.

5. A continuación se pide a cada grupo que realice una obra de teatro, personificando el conflicto diseñado y otorgando los diferentes roles, entre ellos el un Mediador que apoyará su abordaje y gestión. (es importante tener en cuenta, que si bien aún los estudiantes no han conocido los pasos y momentos de la Mediación, esta será una oportunidad que permita mostrar habilidades y destrezas naturales a la hora de apoyar la solución de conflictos).
6. Se llevará a cabo la puesta en escena de cada una de las obras de teatro.
7. A continuación el facilitador propicia la reflexión en torno a cómo la falta de reconocimiento y respeto a la diversidad y la diferencia, se constituyen en fuente y dinámica de circunstancias conflictivas.

Duración: 3 horas.

Materiales:

- Presentación en power point que contenga imágenes que reflejen contextos de diversidad y diferencia.

Ejercicio No. 6. Tarea interaccional.

El facilitador invita a los participantes a ejercer un rol de detectives, identificando líderes y lideresas que cuentan con habilidades y destrezas para ayudar a resolver los conflictos de los demás.

Ejercicio No. 7. Conclusión y cierre de la jornada.

El facilitador en plenaria propiciará un escenario de reflexión acerca de los momentos vividos y los múltiples aprendizajes derivados las jornadas de formación realizadas en torno al Momento 2, en el que es deseable que todas y todos los participantes expresen su sentir.

» **Momento No. 3**

LA CONDUCCIÓN DEL ENCUENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA.

• **Eje temático No. 1**

Haciendo uso de mis talentos a favor de la conducción del encuentro.

Objetivo: afianzar los recursos y potencialidades de los futuros Mediadores Comunitarios, aprovechando sus talentos, trayectorias y experiencias, el manejo de los conflictos, al servicio del encuentro de Mediación.

Ejercicio No. 1. Caza talentos.



Pasos a seguir:

1. El facilitador invitará a conformar grupos según la cercanía geográfica de su residencia y les solicitará que respondan la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los talentos que esperamos encontrar en los Mediadores Comunitarios para resolver los conflictos en nuestra comunidad? Se pedirá adicionalmente que describan en orden de importancia 10 para cada uno de los grupos participantes.
2. De manera simultánea al paso anterior, el facilitador llevará los números del 1 al 10, escritos de forma llamativa en octavos de cartulina, ubicándolos de manera horizontal y de forma secuencial.
3. Posteriormente cada grupo distribuirá sus talentos debajo del número correspondiente; de tal manera que se consolide un registro de los talentos propuestos por los grupos y deseables en los participantes de la formación.
4. Para favorecer una toma de conciencia personal, el facilitador invitará de manera individual, a identificar por lo menos 5 talentos de los ubicados en la pared de Caza Talentos, para lo cual entregará a cada participante cinco estrellas, que se propone conserven en un lugar visible que les permita recordar las potencialidades y recursos que poseen para abordar los conflictos de su comunidad.
5. Finalmente el facilitador tomará una fotografía grupal con el mural Caza Talentos, como testimonio de las fortalezas encontradas en el grupo para abordar la Mediación Comunitaria, cerrando con un fuerte aplauso y un abrazo mutuo entre los compañeros asistentes a la formación.

Duración: 3 horas.

Materiales:

- Octavos de cartulina.
- Marcadores de colores.
- Cinta de enmascarar.
- 5 estrellas en cartulina amarilla por participante.
- Cámara o celular para la toma de fotografías.

● Eje temático No. 3

El método para la conducción del encuentro de Mediación

Objetivo: lograr la apropiación de las etapas y fases correspondientes a la conducción del encuentro de Mediación Comunitaria, y así lograr un impacto positivo en las partes que acuden a este servicio.

Ejercicio No. 2. Indagando sobre la necesidad de un método para conducir el encuentro de Mediación

Pasos a seguir:

1. El facilitador indagará en plenaria sobre la necesidad por parte de los asistentes, de si se ha de contar o no con un método para conducir el encuentro de Mediación. Existirán participantes que prefieran abordar el encuentro de manera informal, frente a otros que se exijan una ruta específica o método para llevar a cabo este objetivo.
2. El facilitador identificará los argumentos y razones que tienen los participantes, respecto a cada una de las siguientes posiciones, e insistirá en la importancia de contar con un método o ruta para conducir a las partes a un acuerdo que les sea favorable a través de la Mediación Comunitaria. Estas son: **(i)** Contar con un método organiza el encuentro, **(ii)** Mejora el desempeño del Mediador(a), **(iii)** Le permite gestionar situaciones inesperadas que surjan durante el encuentro.
3. Posteriormente en plenaria, el facilitador preguntará a los asistentes, sobre cuáles creen que son las fases necesarias e indispensables para conducir el encuentro.
4. En una cartelera se registrarán las ideas y notas sugeridas por los asistentes a la formación, y posteriormente compartirá las tres etapas indispensables para conducir el encuentro, que se encuentran registradas en la Cartilla diseñada para el operador. Esta será una exposición magistral por parte del facilitador.
5. Finalmente el facilitador realizará una ronda de preguntas sobre lo expuesto con el fin de aclarar las dudas e inquietudes generales sobre las etapas de la Mediación Comunitaria.

Duración: 2 horas.

Materiales:

- Presentación power point.
- Preguntas orientadoras construidas por el facilitador para el desarrollo del eje temático.

● Eje temático No. 3

Los pasos a seguir durante el encuentro de Mediación Comunitaria.

Objetivo: Dar a conocer los pasos a seguir por parte de los Mediadores “Durante” el encuentro de Mediación.

Pasos a seguir:

1. El facilitador mediante una exposición magistral explicará los momentos del ejercicio, con base en los pasos a seguir “Durante” el encuentro de Mediación que se encuentran registrados en el material de apoyo para los operadores.
2. Posteriormente realizará el análisis de un conflicto, exponiendo cada uno de esos momentos.
3. Finalmente realizará una ronda de preguntas y responderá todas las inquietudes que se presenten frente a estos pasos o ruta a seguir por parte de los Mediadores.



Duración: 2 horas.

Materiales:

- Power point con los pasos del encuentro de Mediación.
- Ejemplos de conflictos para seguir los pasos.

- **Eje temático No. 3**

Los pasos a seguir durante el encuentro de Mediación Comunitaria.

Objetivo: Sensibilizar y acercar a los participantes al conocimiento de las fases y roles que habrá de apropiar para la conducción del encuentro de Mediación Comunitaria.

Ejercicio No. 3. El que se arriesga crece.

Pasos a seguir:

1. El facilitador explicará los momentos del ejercicio, con base en los pasos a seguir "Durante" el encuentro de Mediación que se encuentran registrados en el material de apoyo para los operadores.
2. Posteriormente se explicará detalladamente la primera fase, correspondiente a "PREPARÉMONOS", para este paso se propone llevar impresa a cada uno de los participantes la infografía que contenga estos pasos, que igualmente se encuentra en el mencionado material de apoyo.
3. A continuación serán seleccionadas dos personas que harán el rol de partes implicadas en un conflicto comunitario, quienes expondrán un conflicto que frecuentemente se presenta en su comunidad y que susceptible de ser atendido a través de la Mediación.
4. Se conforman grupos de cinco personas, quienes con la infografía de los pasos, prepararán el caso expuesto para su posterior presentación. Es importante tener en cuenta que será abordado paso a paso, hasta completar los 8 de la infografía.
5. El facilitador presenta el caso y describe algunas generalidades sobre el tipo de partes y aspiraciones que tienen para solucionar el conflicto. En este punto, el facilitador le pedirá a los grupos conformados que preparen el caso en su rol como Mediadores Comunitarios, reflexionando sobre los intereses, preocupaciones e imaginando algunas preguntas que podrías orientar su intervención.
6. El facilitador recoge las reflexiones de los grupos sobre como preparar el caso y genera retroalimentación sobre los aspectos claves a tener en cuenta.
7. El facilitador explica la segunda fase: "SALUDÉMONOS" y resuelve las preguntas que tengan los participantes.
8. Comienza la simulación: el facilitador al azar elige el primer grupo y un participante para que ejerza el rol de Mediador, quien iniciará su intervención y en el momento en que el facilitador lo considere, le será permitido un lapso de tiempo de un minuto, para volver a su grupo a recibir retroalimentación y asesoría sobre su desempeño como Mediador.

9. El Mediador vuelve a la simulación durante un lapso de 2 minutos adicionales.
10. El facilitador indaga con el grupo los aspectos destacables y lo mejor que hizo este Mediador, escuchando atentamente y agregando otros comentarios positivos. Posteriormente pregunta que pudo haber sido diferente, escucha las observaciones y sugerencias, a partir de las cuales se llevaran a cabo por parte del facilitador recomendaciones a tener en cuenta.
11. Se le da un fuerte aplauso al Mediador No. 1.
12. El facilitador repetirá la anterior secuencia con cada una de las siguientes fases, asegurándose que todos los participantes tengan la oportunidad de ejercer el rol de Mediador(a).

Duración: : 5 horas

Materiales:

- Infografía con los pasos de la Mediación, copia para cada participante.
- Conflicto que será abordado durante la simulación.

Ejercicio No. 4. Evaluación de la experiencia vivida a través de la formación y niveles de transformación personal a través del camino recorrido.

El diseño estará a cargo del facilitador en función de los logros y sinergia con el grupo participante. Orientando el objetivo hacia una reflexión profunda en torno a los aprendizajes y transformaciones experimentadas por parte de cada uno de los Mediadores(as) formados.

Se propone que este ejercicio cuente con la identificación de relatos e historias de transformación que serán expresadas de manera individual por los participantes.

Invitamos al facilitador a recoger los sentires, vivencias y cambios identificados, más allá de la apropiación de categorías conceptuales y conocimientos relacionados con la operación de la figura.

Duración: : 2 horas.

Ejercicio No. 5. Ritual de cierre y certificación.

Se sugiere que el diseño y puesta en marcha del ritual de cierre incluya la reflexión en torno a lo que cada uno de los participantes de la experiencia se lleva de este proceso, así como qué acciones o actitudes que su cualificación como Mediador(a), han sido dejadas atrás y cambiar a favor del mejoramiento en su calidad de vida y de su comunidad. Todas las manifestaciones serán recogidas y destacadas en una plenaria.

Finalmente se propone realizar una jornada de certificación, en la cual es importante que invite a diferentes líderes y lideresas, autoridades locales y funcionarios del sistema de justicia local, entre otros. En este evento es importante que el protagonismo resida en los Mediadores y Mediadoras formados a quienes se les permitirá manifestar los impactos personales y a favor de su entorno comunitario.



Duración: 2 horas

Pista importante para los formadores:

- Privilegie el reconocimiento y la construcción de confianza con los participantes del proceso de formación. Destaque permanentemente sus aportes, capacidades y valide sus historias personales que con frecuencia están asociadas a los efectos que han tenido las múltiples conflictividades presentes en su vida.
- Emplee recursos pedagógicos y didácticos que movilicen emociones y experiencias que validen los recursos y capacidades con que ya cuentan las comunidades.
- Recuerde que la música es uno de los dispositivos más potentes para los procesos de formación y éste puede ser aprovechado a partir de los cantos, bailes y cuentos que tienen las comunidades y que relatan historias con frecuencia de reivindicaciones de sus derechos, de resiliencias frente a los conflictos vividos y que incluso pueden llegar a dar cuenta de la cohesión de la comunidad.



CAJA DE HERRAMIENTAS

MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

"INSTRUMENTOS PARA CONSTRUIR ACUERDOS"



La realización de este documento fue posible gracias al apoyo del pueblo de Estados Unidos, a través de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los contenidos y opiniones expresados en este documento son responsabilidad del Gobierno de Colombia, y no representan las opiniones de USAID o del gobierno de Estados Unidos