



**CAJA DE HERRAMIENTAS**  
MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS  
"INSTRUMENTOS PARA CONSTRUIR ACUERDOS"



Guía de Sensibilización y Pedagogía

**MÓDULO 3** «  
Estrategia comunicativa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



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

## TABLA DE CONTENIDO

1. MODELO PEDAGÓGICO PARA LA FORMACIÓN DE MEDIADORES ESCOLARES.	1
---	---

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 ▶▶

## **ESTRATEGIA PEDAGÓGICA Y COMUNICATIVA PARA EL FOMENTO DE LOS MRC**

### **1. Introducción**

La Estrategia Pedagógica y Comunicativa para el fomento de los MRC constituye el Módulo III de la Caja de Herramientas en Métodos de Resolución de Conflictos. Contiene un conjunto de herramientas que permitirán construir una estrategia para divulgar, socializar y enseñar a la ciudadanía o comunidades, qué son los MRC incorporados en la presente Caja de Herramientas, para qué sirven, y en qué casos usarlos.

Para que los implementadores de la Caja puedan aprovechar este módulo de la mejor forma y tomar los elementos que se adapten a las necesidades y a lo que se busca llevar a cabo, es importante que hayan leído los dos módulos anteriores y sus distintos componentes; esto permitirá identificar mejor las oportunidades que en cada caso pueden ser más útiles para la implementación de la estrategia que propone este módulo, teniendo en cuenta el proyecto y la población con la que se está trabajando.

La Estrategia tiene dos ejes principales:

Comunicación	Pedagogía
<p>(Se refiere a qué contamos sobre los MRC y cómo)                      Son un conjunto de definiciones y acciones que ponemos a disposición para dar a conocer los MRC ante las comunidades de ciudadanos.                      Busca visibilizar la importancia de los métodos y las figuras de conciliadores y mediadores.</p>	<p>(Se refiere a cómo explicamos y enseñamos)                      Esta parte plantea un conjunto de actividades que nos ayudarán a ilustrar formas de manejar y abordar los conflictos, así como distintas formas para establecer soluciones.</p>

Teniendo en cuenta los ejes, proponemos centrarnos en tres propósitos de cara a la comunidad o grupo de ciudadanos al que el implementador de la Estrategia se dirige:

- Dar a conocer otras formas de solucionar conflictos, las que se ven reflejadas en los diferentes MRC.
- Dar a conocer que hay alternativas para afrontar de forma pacífica distintos tipos de situaciones conflictivas; de esas que en ocasiones no podemos abordar solo entre las partes involucradas.
- Contribuir a que se entienda la importancia de los MRC y los consideren como herramientas que están a la mano para sí mismos y para sus cercanos, a la hora de resolver conflictos con características cotidianas o un poco más complejas.

2

Este módulo está hecho para:

- Ayudar a establecer alianzas con medios de comunicación y otros actores conocidos en nuestro territorio como factor de sostenibilidad social para la implementación de la Caja de Herramientas, para que los MRC sean debidamente apropiados, recordados, valorados y demandados por la sociedad y los operadores de MRC (primera viñeta con texto modificado).

Igualmente se abordarán algunos aspectos claves para comprender los conflictos, así como la importancia de incentivar la corresponsabilidad ciudadana en la búsqueda de soluciones que procuren el bienestar propio a las comunidades, como a sus municipios y administraciones locales.

En general, el propósito es que se pueda establecer una estrategia o un conjunto de actividades que permitan instaurar canales y medios que hagan más sencillo y cercano lo que queremos decir a las comunidades frente a los métodos de resolución de conflictos. Recuerde que puede apoyarse en los datos del SICAAC para obtener información importante sobre su territorio y sobre la aplicación de los MRC, que le ayude a reforzar su estrategia y piezas de comunicación.

### 1.1 ¿A quién va dirigida la Estrategia Pedagógica y Comunicativa?

La Estrategia es un apoyo para los implementadores que la desarrollarán, para los mediadores y conciliadores, para la ciudadanía y las comunidades con las que se trabaja, y para los aliados que comparten el interés de lograr una sana convivencia pacífica. Recuerde



que usted podrá identificar los actores que considere relevantes para el territorio en el marco de la estrategia de comunicación.

### **1.1.1. El implementador**

En primer lugar, la Estrategia está orientada a apoyar el trabajo y rol del implementador del MRC en el territorio. Este rol puede ser asumido por el equipo que se designe desde la administración municipal para llevar a cabo la implementación de los MRC que se defina, conforme a los pasos y estrategias que para cada MRC se proponen en el Módulo II de esta Caja de Herramientas. También se puede procurar el apoyo de un líder social, o miembro de un grupo, como por ejemplo ONG o entidades educativas que esté adelantando algún programa, proyecto o iniciativa en el que se promuevan o usen MRC.

### **1.1.2. Mediadores y conciliadores**

Es importante tener en cuenta que algunas de las acciones aquí planteadas pueden ser desarrolladas solamente por los implementadores, y otras en las que sería de gran ayuda contar con los conciliadores y mediadores que se encarguen de impartir el o los mecanismos que se prioricen en desarrollo de esta Caja de Herramientas. Se recomienda identificar posibles candidatos que deseen asumir estos roles de manera formal a fin de dar inicio o fortalecer los métodos propuestos por esta Caja de Herramientas. Para obtener más información acerca de las características y diferencias entre estas figuras, se recomienda revisar lo enunciado en los módulos I y II de la presente Caja de Herramientas.

### **1.1.3. La ciudadanía y comunidades receptores de la Estrategia**

La Estrategia está pensada para que el implementador se dirija a comunidades y ciudadanos en general, ellos, como grupo poblacional, son el público al que va dirigida.

Es importante tener en cuenta que el hecho de que sean receptores no los hace actores pasivos del proceso. La idea es que la ciudadanía y las comunidades durante el proceso de implementación de los MRC se entiendan y reconozcan como corresponsables de las situaciones que enfrentan, que no solo pongan la responsabilidad en los otros y, en este sentido, busquen también apoyar la construcción de soluciones, salidas y negociaciones pacíficas. Lo ideal es que cuando conozcan la Estrategia de Comunicación y Pedagogía no solo piensen en los MRC para solucionar sus propias diferencias, sino que multipliquen el conocimiento con sus amigos, conocidos y vecinos.

### **1.1.4. Aliados**

Como en todo proceso que se adelante, contar con aliados permite potencializar las acciones que se emprenden. Así pues, el apoyo de miembros de la comunidad puede permitir diversificar las ideas sobre qué hacer y cómo ampliar el alcance. Teniendo esto en cuenta, es importante lograr alianzas con:

- Servidores públicos del sector de justicia o convivencia pacífica, como jueces, policías, fiscales, comisarios y personeros, entre otros. También son aliados clave las Casas de Justicias, Alcaldías y Gobernaciones, Secretarías de Bienestar o los

Comités Locales de Justicia de estar conformados en su municipio.

- Medios de comunicación local, como radios comunitarias, institucionales o privadas, canales locales de televisión, páginas o blogs de personas con influencia y todo aquel medio que la gente escuche o siga con frecuencia.
- Líderes comunitarios y organizaciones de la sociedad civil que trabajen para mejorar la convivencia pacífica. Las Juntas de Acción Comunal son estratégicas para el propósito de la Estrategia, sin olvidar organizaciones como mesas de víctimas, agrupaciones de jóvenes o mujeres, promotoras o colectivos de personas afrodescendientes o de etnias con presencia en los territorios, así como las diferentes iglesias, Centros de Conciliación, y los Comités de Conciliación de las JAC.
- En casos como en la Mediación Escolar, se podrá identificar actores relacionados con Educación y con el bienestar de la niñez y la adolescencia, como las Secretarías de Educación y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).

Si se va a desarrollar esta Estrategia en el marco de un proyecto o programa existente, es importante que se incluyan las actividades aquí planteadas en la planeación (del programa o proyecto). Esto permitirá tener en consideración algunos recursos que pueden facilitar la puesta en marcha: tiempos, recursos materiales, equipo humano y lugares, entre otros.

## 1.2 Estructura de la Estrategia Pedagógica y Comunicativa

Esta Estrategia se ha diseñado pensando en desarrollar una experiencia práctica y efectiva que:

- Se desarrolla en cuatro (4) pasos (paradas) claves.
- Se ajusta a los recursos con los que cuente el equipo implementador.
- Se escribe en un lenguaje que facilita el camino de todos los involucrados.
- Proporciona ejemplos sencillos que explican los distintos puntos de los MRC.

### En resumen:

- Este módulo es una guía para contar, explicar mejor y promover qué son los métodos de resolución de conflictos (MRC) en el municipio o en las comunidades.
- La estrategia que se propone incluye herramientas comunicativas y pedagógicas.
- El módulo está dirigido principalmente a los la administración municipal, conforme a las determinaciones que se adopten para la implementación de los MRC que se definan en el municipio .
- Hay otros actores importantes para el desarrollo de la Estrategia: los mediadores y conciliadores, y la ciudadanía o las comunidades de trabajo, que son los grupos receptores y en quienes la estrategia puede traducirse en soluciones para las comunidades.
- Es importante identificar aliados y colaboradores que apoyen el desarrollo de las actividades aquí propuestas, así como de otras que puedan ampliar o facilitar su desarrollo; esto permite contar con ideas que complementen o permitan innovar en el trabajo con los ciudadanos.

Antes de presentar las actividades de este módulo, creemos que es importante darle una mirada a algunos conceptos de los métodos de resolución de conflictos que pueden ayudar a establecer diálogo con aliados, mediadores, conciliadores y con las comunidades.



## 2. LOS CONFLICTOS

Esta sección está dedicada a entender mejor los conflictos y las posiciones que solemos asumir ante ellos. Se presentan algunas respuestas y apoyo para identificar lo siguiente:

- ¿Qué debo entender de un conflicto?
- ¿Cuáles son las características de un conflicto?

### 2.1 ¿Qué debo entender de un conflicto?

Según algunos autores, un conflicto se da cuando dos o más personas o grupos perciben o tienen posiciones, valores, intereses, aspiraciones, necesidades o deseos que, entre sí, son contrarios (Maza y García, 2015), pero que además de ser contrarios impiden el estar bien a una o más de las partes. La vida cotidiana está atravesada por variadas formas de conflictos; entre estos están: un altercado con un vecino, una discusión con la pareja, con los hijos o con compañeros del trabajo.

En los módulos anteriores se presentaron los tipos de conflictos que pueden resolverse con cada MRC. Los problemas ocasionados entre dos vecinos por el lindero entre sus fincas, son muy diferentes a los que pueden ocasionarse por diferencias de opinión sobre dónde invertir recursos en el seno de una comunidad; igual que un problema de peleas continuas entre dos adolescentes en el colegio no se puede resolver con el mismo método que la diferencia entre los pobladores de una zona y una gran empresa que quiere extraer algún recurso en su territorio. Por lo tanto, es necesario tener claras algunas premisas sobre cómo caracterizar los conflictos.

**Es importante entender que los conflictos no son siempre situaciones negativas o enmarcadas en hechos violentos. Los conflictos evidencian diferencias que posibilitan que también hagamos nuevos acuerdos, planteemos otra forma de hacer las cosas en beneficio y bienestar de las partes.**

Así, los conflictos no solo deben ser entendidos como problemas sino también como oportunidades para fortalecer las herramientas y los acuerdos que tienen las comunidades alrededor de la convivencia pacífica. En este sentido, viendo los conflictos como oportunidades de encontrar otro tipo de soluciones, estos pueden:

- Propiciar el establecimiento y cumplimiento de acuerdos que contribuyan a cambios positivos de carácter individual o colectivo en las comunidades y que favorezcan el desarrollo local.
- Motivar a la ciudadanía con la identificación y manejo de diversas herramientas, a asumir roles más proactivos y gestionar situaciones problemáticas en sus comunidades.
- Fortalecer los vínculos y la identidad de las comunidades a través del uso de prácticas locales que puedan contribuir a la resolución de conflictos.
- En expresiones más simples, confrontar de forma asertiva algunos conflictos puede mejorar la convivencia pacífica y así:

- Contribuir al establecimiento de relaciones más duraderas.
- Posibilitar que se identifiquen nuevas formas de relacionarse.
- Activar a la ciudadanía alrededor de la generación y construcción de soluciones que beneficien a sus comunidades.

## 2.2 Elementos de un conflicto

No todo problema entre ciudadanos es un conflicto. De igual forma, todo lo que entendemos como conflicto no es igual ni se da de la misma forma en todas partes. La naturaleza del conflicto depende de las características culturales de cada comunidad, lo que para uno puede parecer ofensivo, a otra persona le puede parecer irrelevante.

Teniendo esto en cuenta, se proponen tres (3) aspectos que ayudarán a entender mejor la naturaleza de los conflictos y pueden ser claves para resolverlos. Luego, se presenta un conjunto de preguntas que pueden ayudar a caracterizar los conflictos, se pueden usar para el manejo de las situaciones conflictivas y compartir con ciudadanos, conciliadores y mediadores.

Entonces, frente a los criterios, es clave tener en cuenta a las partes implicadas, la situación o conjunto de situaciones que están presentes en medio y alrededor del conflicto y lo que no es necesariamente explícito de lo que está sucediendo. Estos son los tres aspectos:

Gráfica 1. Guía de sensibilización y pedagogía.

<p><b>1. Individuos o grupos implicados:</b></p>	<p>Tal vez uno de los elementos con los que primero se entra en contacto alrededor de un conflicto son los actores implicados. Estos, en el marco de las opciones de desarrollo que presenta esta Caja de herramientas, pueden ser personas o individuos particulares o grupos/colectivos que representan intereses de varios.</p> <p>Así, será importante identificar y saber quiénes son las personas y/o grupos relevantes alrededor de la situación.</p>
<p><b>2. Contexto:</b></p>	<p>Cuando se piensa en el contexto, se hace referencia a un conjunto de elementos que pueden estar dados en cosas materiales o en situaciones que rodearon el conflicto. Dichos elementos ayudan a hilar hechos, identificar la razón principal del problema en cuestión, su extensión en el tiempo, los espacios físicos que puedan estar relacionados (si los hay), los bienes en disputa (si los hay), los daños (materiales o de otro tipo), a los actores involucrados, sus intereses y motivaciones, y a interpretar cada uno de estos en función de la búsqueda y definición de posibles soluciones que procuren el bienestar de las partes.</p>
<p><b>3. Percepciones sobre el conflicto:</b></p>	<p>Cuando emergen los conflictos se puede considerar como explícito o evidente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lo que se dice,</li> <li>• el problema en cuestión,</li> <li>• las peticiones de las partes.</li> </ul> <p>Sin embargo, es importante revisar lo que no es necesariamente evidente y es más bien perceptible en los hechos y en las personas. ¿Cómo se puede percibir? puede observarse en las ideas, creencias o comportamientos que expresan o manifiestan las personas; más también usando elementos del contexto. En este sentido, puede haber aspectos no necesariamente mencionados que estén siendo parte de lo que genera, bien sea parte de las diferencias o el conflicto mismo. Esto es importante para identificar malentendidos o visiones distintas que pueden estar presentes y que pueden imposibilitar establecer acuerdos.</p>



Resolver los conflictos de una manera pacífica y pactada requiere que todos asumamos responsabilidad frente a nuestras posturas, reacciones y disposición a resolver los problemas y establecer acuerdos o asumir las responsabilidades que se pacten en cada caso.

#### En resumen:

- 1 El conflicto estará presente en un importante número de las interacciones humanas.
- 2 Los conflictos dependen de contextos culturales específicos y de las creencias que se tienen de determinadas cosas.
- 3 Para comprender un conflicto se necesita tener en cuenta características colectivas e individuales que pueden ayudarnos a resolverlos.
- 4 Las creencias y actitudes pueden tener una incidencia importante en los conflictos y en lo que pasa en medio de ellos.
- 5 La forma en que afrontamos los conflictos es determinante para una buena convivencia.

### 3. CONFLICTOS Y CULTURA CIUDADANA

Cultura ciudadana es un enfoque de Política Pública que se basa en la idea de que los ciudadanos tienen la capacidad de transformar las realidades que viven y que su participación es fundamental para imaginar y crear cambios sociales. Desde este punto de vista, reforzar o «endurecer» las leyes y sus controles asociados, como por ejemplo más multas o pedir más años de cárcel, no es suficiente para solucionar gran parte de los problemas que enfrentamos los colombianos.

Este enfoque se centra en proponer soluciones a problemas sociales desde una mirada cultural, entendiendo que los comportamientos suelen estar motivados e influenciados por creencias, representaciones, imaginarios y expectativas que se comparten con otras personas dentro un grupo, municipio o ciudad. Como seres humanos realizamos acciones y tomamos decisiones que no suelen ser siempre calculadas; por el contrario, solemos ser emocionales y muchas veces automáticos en nuestros comportamientos y reacciones.

Desde esta perspectiva, que un conflicto pueda resolverse de manera pacífica o de manera violenta dependerá también de factores culturales del contexto, por ejemplo, tener reconocimiento y respeto dentro de un grupo.

Entonces, destacando el rol que tiene la ciudadanía para resolver problemas sociales y subrayando la influencia que tiene lo cultural en los comportamientos, este Módulo se ha construido desde el enfoque de cultura ciudadana para enriquecer los contenidos y propuestas de los MRC.

#### 3.1 Algunas recomendaciones de cultura ciudadana para complementar los MRC

Un principio central del enfoque de cultura ciudadana es buscar la armonía y la buena

convivencia pacífica entre quienes habitan un lugar; la resolución no violenta de los conflictos es esencial, puesto que el equilibrio o armonía social no necesariamente se da porque no existan los conflictos, sino en cómo se resuelven.

Muchas veces los conflictos generan nuevas posibilidades de encuentro, conocimiento y cooperación que emergen de la necesidad por resolver un problema que afecta a varias partes. En ese sentido, resulta deseable ver uno de los lados positivos de lidiar con la diferencia y resolver los conflictos sin violencia. La estrategia de este módulo desde cultura ciudadana permitirá:

- Pensar mejor del otro: enfocarse en lo que los demás hacen bien y reconocerlo.
- Promover la cooperación y corresponsabilidad: resaltar y potenciar el compromiso ciudadano y la importancia del mismo en la resolución de problemas. Esto implica también visibilizar los efectos positivos que tiene para la comunidad.
- Manejo de las emociones: transformar emociones y generar sentido de pertenencia es esencial. Los sentimientos pueden manifestarse en acciones.
- Negociación y acuerdos: esto es, generar pactos entre ciudadanos y estar de acuerdo en lo que se espera de lo establecido. Es decir, promover ideas tales como: «yo creo saber cómo se van a comportar los ciudadanos en la medida en que supongo que van a cumplir las normas y así yo aumento mi disposición a cumplirlas». Esto contribuye o aporta a la construcción de confianza colectiva.

## 4. UNA BUENA ALTERNATIVA: LOS MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Este capítulo presenta algunos argumentos y pautas sobre los Métodos de Resolución de Conflictos como un conjunto de Instrumentos que contribuyen a fortalecer la convivencia pacífica y las formas pacíficas de solucionar problemas de distinta índole. En este sentido, hacen parte integral -junto con los otros mecanismos-, de la oferta que proporciona el sistema de justicia.

**En esta sección presentamos algunos aspectos claves de los MRC:**

- ¿Qué son y para qué sirven los MRC?
- Los beneficios que ofrecen los MRC a la comunidad.
- Las características de los MRC.
- La importancia de la figura de conciliadores y mediadores.

### 4.1 ¿Qué son los MRC?

Los Métodos de Resolución de Conflictos son métodos «no formales y solidarios que brindan un elemento fundamental en la humanización del conflicto, con la presencia de una tercera persona que actúa como facilitadora especialista en resolución o prevención del conflicto» (Fuquen 2003).

Los MRC son las vías de solución de problemáticas que la ciudadanía asume sin la nece-



sidad de acudir a los sistemas de justicia que proporciona el Estado. También pueden ser una forma de resolver conflictos que se han judicializado, como sucede en la conciliación judicial (aquella que se lleva a cabo por el Juez, dentro de un proceso judicial). Estas herramientas contribuyen a que la ciudadanía y las autoridades sean corresponsables en solucionar algunas problemáticas que afectan la convivencia pacífica de determinada comunidad.

Los MRC están pensados para que los ciudadanos se hagan cargo de los conflictos y busquen soluciones pactadas entre las partes; los MRC permiten que sea posible contar con la ayuda de personas de la misma comunidad o municipio para su solución. En los otros dos módulos, fue posible evidenciar que no todos los problemas o conflictos pueden resolverse a través de los Métodos. Por lo tanto, es fundamental tener en cuenta en qué casos son útiles.

## 4.2 ¿Para qué sirven los MRC?

Los MRC sirven para que la ciudadanía resuelva sus conflictos de manera pacífica y activa a través del diálogo. Dependiendo del tipo de conflicto y del contexto en el que surja, se podrá resolver un conflicto eligiendo uno de los MRC o recurriendo a otras instancias. Sin embargo, hay que tener en cuenta que los MRC tienen propósitos más amplios que la propia resolución de disputas.

El Ministerio de Justicia y del Derecho y el Departamento Nacional de Planeación conciben estos mecanismos como herramientas para la construcción de paz, extendiendo su filosofía en aras de la convivencia pacífica y la resolución pacífica de los conflictos (2017, 9). El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 contiene como uno de los objetivos del pilar Imperio de la Ley y la Convivencia pacífica: justicia accesible, oportuna y en toda Colombia:

Mejorar el acceso a la justicia a través del empoderamiento legal de los ciudadanos, modelos de justicia local y rural, el desarrollo integral de los métodos de resolución de conflictos y el apoyo de las TIC.

Este, entre otras, contempla la definición de una hoja de ruta que permita formular y consolidar el marco normativo y de política pública integral en materia de MRC, así como formar y capacitar a los operadores de justicia en ello.

De esta forma, la implementación de los MRC en las comunidades contribuye a:

— Gráfica 2. Guía de sensibilización y pedagogía.

1. Proveer soluciones más rápidas	Da soluciones a conflictos que por vías judiciales se acaban alargando.
2. Hacer más eficaz y cercana la justicia.	Se descongestionan los servicios formales de justicia.
3. Empoderar a vecinos en la construcción de paz.	Ofrece herramientas a nuestros vecinos para que resuelvan pacíficamente sus problemáticas.
4. Mejorar la convivencia.	Contribuye a la convivencia de nuestras comunidades, fortaleciendo la unión comunitaria.
5. Tener tranquilidad.	Ofrece cierta tranquilidad, ya que se proyecta como reparador de relaciones rotas o tensas entre las partes.
6. Apelar a la buena voluntad.	A través de mediadores y conciliadores, se cuenta con un grupo humano dispuesto a buscar formas en las que las partes del conflicto se sientan reconocidas durante la discusión y solución de un conflicto.
7. Educar como ciudadano.	Posibilita un actuar que valora la solidaridad y la sana convivencia entre distintos actores de la comunidad.

### 4.3 Mediación y conciliación: mecanismos autocompositivos

Dentro de los numerosos tipos de MRC, existen unos en los que la propia comunidad se hace cargo de resolver sus problemas sin necesidad de acudir a la justicia formal, se denominan mecanismos autocompositivos, apelan a la responsabilidad ciudadana y utilizan distintos tipos de mediación y de conciliación. La característica principal de estos mecanismos es que las partes en conflicto llegan a un acuerdo por voluntad propia, sin que nadie pueda imponer una solución.

Tal como se ha visto en los otros módulos de esta Caja de Herramientas, se proponen cinco formas de resolver conflictos que pueden desarrollarse dependiendo del caso o situación que se enfrente:

- Mediación Escolar.
- Mediación Intercultural.
- Mediación Comunitaria.
- Conciliación en Equidad.
- Conciliación Extrajudicial en Derecho.

Cada una de estas formas tiene características específicas que sirven a distintos objetivos y temas. Aun así, todas las formas comparten un mismo tratamiento: que las partes en conflicto son las que deben establecer puntos y acuerdos, y en donde media un tercero; este tercero debe ser una persona reconocida por las dos partes involucradas (San Cristóbal 2013).

### 4.4 Mediadores y conciliadores: una figura comunitaria

A continuación, se propone un conjunto de herramientas para promover los MRC y acti-



vidades que ayudarán a divulgar y explicar la importancia de la figura de los conciliadores y mediadores.

Trabajar con personas que tienen cierta cercanía con la comunidad y conocen sus necesidades, creencias y comportamientos, entre otros, posibilita que las emociones que nacen de determinados conflictos puedan ser contenidas o manejadas de forma asertiva, es decir, sacar un provecho positivo y constructivo de carácter individual y colectivo.

#### En resumen

1. Los MRC son formas de resolver conflictos que permiten la solución de ciertos problemas sin acudir al sistema formal de justicia.
2. Además de resolver conflictos de forma pacífica, los MRC ayudan a promover la corresponsabilidad ciudadana.
3. La conciliación y la mediación son MRC autocompositivos. Esto, en parte, quiere decir que quienes entran en conflicto arreglan sus problemas con la ayuda de un tercero.
4. Los mediadores y conciliadores son personas que son parte de la comunidad y son reconocidos por las partes en conflicto.
5. Se recomienda revisar las pautas para la conformación de los roles que se encuentran en el Módulo 2.

## 5. HERRAMIENTAS PARA COMUNICAR LA ESTRATEGIA

*¡MANOS A LA OBRA!*

*En este apartado se ofrecen las herramientas comunicativas para la implementación de la Estrategia pedagógica y comunicativa para el fomento de los MRC*

Es momento de poner manos a la obra, para empezar, hay que tomar papel y lápiz y anotar todas las ideas que tenga para llevar el mensaje de convivencia pacífica que se quieren promover con los MRC. En este capítulo, se proponen algunas claves generales y algunas herramientas que puede usar durante toda la estrategia.

Recuerde que con el fin de poder transmitir un adecuado mensaje que recoja todas las características, bondades y finalidades de los diferentes MRC que se encuentran en la Caja de Herramientas es necesario que lea, al menos, la Guía Ciudadana de cada uno de ellos. La Guía Ciudadana es uno de los diferentes documentos que encontrará en cada uno de los Sub Módulos del Módulo II de la presente Caja de Herramientas.

### 5.1 ¿Por qué es importante la comunicación en este proceso?

La comunicación está presente en muchas instancias de la vida. Los seres humanos la utilizamos para todo, desde lograr la supervivencia más básica, hasta expresar sentimientos tan complejos como el amor o la tristeza. El llanto de los bebés, pedir un vaso de agua, hacer una seña con la mano en la calle, escribir una canción o fruncir el ceño. Todos son actos comunicativos que usamos, día tras día, para relacionarnos con los demás y con el mundo que nos rodea.

La comunicación también es parte fundamental de nuestra vida en comunidad. La utilizamos para hacer acuerdos con nuestros vecinos, cuando queremos llamar la atención so-

bre un tema de interés común, para solucionar nuestras diferencias de forma pacífica, así como lo proponen los MRC, y sobre todo, la usamos como herramienta clave para alertar, convocar e invitar a lograr cambios positivos a partir del trabajo en equipo.

En relación con la cultura ciudadana, la comunicación tiene un papel protagónico en los procesos de transformación social que buscan mejorar la convivencia pacífica entre ciudadanos. Sin comunicación no existe la corresponsabilidad, ni la acción colectiva, ni sería posible la celebración de acuerdos, la negociación, el diálogo pacífico y el manejo adecuado de las emociones. También a través de nuestros actos comunicativos construimos una mejor convivencia pacífica y logramos los cambios positivos que queremos para todos.

En esta ocasión, la comunicación será su gran aliada para difundir la información sobre los MRC y su mejor herramienta para llevar los mensajes sobre sus grandes beneficios a las instituciones y personas involucradas en los procesos de conciliación y mediación, y a la ciudadanía en general.

Es de suma importancia que se plantee una comunicación cercana, efectiva y convincente. La historia que va a contar sobre los MRC y sus beneficios debe ser clara, atractiva y asertiva, y debe tener el poder de lograr que la gente en su región comprenda que los MRC son herramientas accesibles, rápidas y fáciles de usar para resolver sus diferencias. Por eso, en este capítulo encontrará todo lo que necesita saber para lograrlo.

Pensando en esto, su trabajo de comunicación tendrá un objetivo general y varios objetivos específicos organizados así:

- **Objetivo general:**

- Su misión es difundir entre los habitantes de su territorio la información contenida en esta Guía, en concordancia con el Módulo II de la Caja de Herramientas, sobre el uso y ventajas de los MRC, con el fin de fomentar su uso dentro de la comunidad.

- **Objetivos específicos para lograr su misión:**

- Elaborar mensajes efectivos para convocar a los públicos objetivo a recibir y utilizar esta información.
- Comunicar de forma sencilla y cercana qué son los MRC y cuáles son los beneficios que su uso trae para las personas y la convivencia pacífica.
- Motivar a sus públicos objetivo a que comiencen a integrar los MRC a sus dinámicas laborales, institucionales o de la vida diaria, como primera opción, para resolver situaciones de conflicto.
- Involucrar en la comunicación mensajes y actividades clave sobre Cultura Ciudadana para incentivar entre las personas el uso de los MRC orientado hacia la convivencia pacífica.

## 5.2 ¿Cómo comunicar este contenido de forma efectiva? 5 consejos útiles

### 5.2.1 ¿Cómo hablan en su tierra?

Lenguaje. La información contenida en este Módulo fue elaborada en un lenguaje útil y cotidiano para implementar en cualquier territorio colombiano. Sin embargo, si quiere transmitir estos mensajes sobre MRC y convivencia pacífica de manera más efectiva, puede adaptar esta información al lenguaje típico de su región. Piense en las palabras más coloquiales, los dichos más comunes, el acento y la forma en la que hablan y se expresan las personas que lo rodean.

Por ejemplo, si necesita contarle a su gente que los MRC sirven para “resolver conflictos de forma pacífica”, Usted puede decir que sirven para “llevar a sus vecinos en la buena”, o para “dialogar como parceros y no como enemigos”, según y como se hable en tu territorio.

Para hacer estas adaptaciones de lenguaje solo basta preguntarse: ¿cómo lo dirían en mi comunidad?

Símbolos. También puede utilizar los símbolos más importantes de su región para ayudarse a hablar sobre cómo el uso de los MRC puede facilitar la convivencia pacífica en su comunidad. Esto hará que las personas comprendan y se apropien más fácilmente de su mensaje, porque podrán asociarlo a imágenes, íconos, canciones, lugares, recuerdos o personas que les resultan muy familiares y confiables.



*Samán de Santander de Quilichao*

Por ejemplo: en el municipio caucano de Santander de Quilichao, este gran samán que preside uno de los parques centrales del pueblo es objeto de admiración y respeto por todos los quilichagüños. Durante años, se ha condecorado a personas destacadas del

municipio por su esfuerzo, dedicación o servicio a la comunidad, siendo conocido el galardón como La Cruz del Samán. ¿Ve cómo un símbolo presente en la cultura local, puede convertirse en símbolo de convivencia pacífica?. Seguramente en su territorio hay muchos lugares, objetos o personalidades que pueden servirle como inspiración para construir sus mensajes sobre convivencia pacífica.

### 5.2.2 Dígalo de forma sencilla

A veces, la información sobre MRC y convivencia pacífica puede ser muy amplia, y usualmente maneja términos que son desconocidos para quienes no están en constante contacto con estos temas. Tal vez para usted algunas palabras como “conciliación”, “mediación”, o “convivencia pacífica” sean muy familiares, pero para otras personas, no lo son.

Por eso, es necesario que explique estos términos de manera sencilla, cercana y clara. Para lograrlo, tenga en cuenta esto:

- **Use palabras simples:** evite construir sus mensajes sobre convivencia pacífica y uso de MRC con términos demasiado técnicos o “rebuscados”. Por ejemplo: en vez de referirse a los MRC como “herramientas que facilitan la resolución pacífica de conflictos”, puede hablar de ellos como “métodos fáciles y rápidos para resolver un problema con un vecino”, o “una ayuda para solucionar un lío sin violencia”.
- **Use situaciones cotidianas:** para hablar sobre convivencia pacífica y explicar los beneficios de los MRC, hágalo con escenas que sean típicas en la vida de la gente en su región. Piense: ¿Cuáles son los conflictos que más se dan en mi municipio? ¿Son problemas entre vecinos? ¿Son conflictos entre familias? ¿Son denuncias de violencia de pareja? Y utilícelos como ejemplos, como este:

*Digamos que en su comunidad hay muchos hombres que se enfrentan violentamente por problemas de celos con sus parejas. Podría utilizar esta situación para explicar cómo alguno de los MRC puede ayudarlos a dialogar tranquilamente y conciliar sin necesidad de llegar a los golpes o al uso de armas, o de acudir a los canales formales de justicia.*

- **Entregue la información de a poco:** son bastantes las ideas que debe comunicar sobre convivencia pacífica y las ventajas de usar los MRC, pero no es conveniente que entregue demasiada información al tiempo. Esto puede confundir a las personas y hacer que el esfuerzo se pierda. Es conveniente que visualice toda la historia que va a contar y luego la divida en mensajes cortos que pueda ir comunicando de a poco.

Por ejemplo: si planea contar la historia de cómo acudir a los mediadores cuando se tiene un conflicto por solucionar, entonces puede dividir los mensajes de esta historia así, para ir comunicando uno a la vez:

- ¿Quiénes son los mediadores en su comunidad y cuál es su labor?
- ¿Dónde se encuentran esos mediadores y cómo puede acercarse a ellos?
- ¿Cómo los mediadores van a ayudarle a solucionar su conflicto usando algún MRC?



- ¿Cuáles son las ventajas de acudir a ellos para solucionar su conflicto?
- ¿Cómo la labor de los mediadores ayuda a construir convivencia pacífica en tu comunidad?

### 5.2.3. Acuda al talento local

Con seguridad, su municipio está lleno de gente talentosa. Por eso, júnese a ellos para comunicar!

En primer lugar, busque un asesor o asesora de comunicaciones. Puede ser comunicador, periodista, escritor, locutor, músico, artista, docente o una persona que sepa sobre transmitir mensajes y contar historias de manera muy clara. Este asesor o asesora, será su mano derecha para seguir los pasos que le proponemos en este capítulo sobre comunicación y para asegurar que la difusión de los mensajes sobre convivencia pacífica y sobre MRC sea efectiva entre las personas de su región.

Este asesor o asesora, puede ayudarle a identificar a todas las personas de su zona cuyo talento y trabajo puedan ponerse al servicio de esta labor comunicativa. Y podrá ser quien se encargue de establecer alianzas con ellos para trabajar en equipo:

- **Colectivos artísticos:** grupos de teatro, danza, música, muralistas, grafiteros, artesanos o cualquier agrupación que, por medio de su arte, pueda ayudarle a difundir los mensajes clave sobre convivencia pacífica y uso de los MRC.
- **Periodistas y medios locales:** perifoneo, emisoras de radio comunitaria, prensa local, revistas, magazines, panfletos o cualquier publicación con buena reputación, por pequeña que sea, puede ser una gran aliada para difundir los mensajes de la estrategia. Será importante que establezca relaciones sólidas con ellos para producir contenidos sobre los temas de convivencia pacífica y uso de los MRC, y así garantizar su calidad y alcance.
- **Líderes comunales:** apóyese en las personas que son más influyentes en su comunidad. Realice alianzas con los líderes comunales que gozan de buena reputación y de gran credibilidad entre los habitantes de su zona, para poner en voz de ellos los mensajes de la estrategia. Ya que la gente confía en ellos y los percibe como guías positivos a los que se escucha y se sigue, invítelos a unirse a su acción comunicativa para hablarle a la comunidad sobre convivencia pacífica y uso de los MRC.
- **Jóvenes:** los jóvenes son una fuente inagotable de energía y creatividad, así que serán excelentes aliados para comunicar los mensajes de la estrategia. Invítelos a sesiones de trabajo y deje que desplieguen su imaginación para ayudarle a pensar en mensajes sobre convivencia pacífica y uso de los MRC, y en formas atractivas y divertidas para difundirlos entre la comunidad.
- **Personas que manejen herramientas audiovisuales:** entre los jóvenes, periodistas y colectivos artísticos con seguridad encontrará personas que tengan buen manejo de cámaras fotográficas, cámaras de video, programas de diseño gráfico, edición de audio y video o animación, incluso buenos dibujantes. Puede aliarse con ellos y vincularlos a su estrategia de comunicación como creadores de contenido. Escuche sus ideas y anímese a probar los formatos que le propongan para

convertir sus mensajes sobre convivencia pacífica y uso de los MRC en piezas de comunicación como son videos, comics, fotografías, afiches, carteleras, instalaciones de arte, canciones, murales, cuñas de radio, radionovelas, etc.

#### 5.2.4. Comunique desde lo positivo

Para construir sus mensajes sobre los beneficios de los MRC y la convivencia pacífica, resalte los logros de la comunidad antes que las derrotas. Use la comunicación apreciativa, esa que reconoce aciertos más que problemas, e invite a su gente a aprender de quienes lo han hecho bien. También, use la comunicación para celebrar públicamente esos logros.

Por ejemplo: puede diseñar mensajes reconociendo logros: *“Juan y Marcelo acudieron a un mediador para resolver un lío por dinero de manera rápida y fácil, sin violencia ni viajes al juzgado. Juntos lograron llegar a un acuerdo por medio del diálogo pacífico y hoy son un ejemplo de convivencia pacífica para nuestra comunidad”*.

#### 5.2.5. Demuestre que el cambio está ocurriendo

*“Si veo a demasiada gente botando basura en la calle, es probable que yo también termine por botar basura en la calle”*. Los humanos nos sentimos más motivados a cambiar de comportamiento cuando entramos en contacto con mensajes que hablan en positivo y que demuestran que el cambio ya está ocurriendo, que ya otros están haciendo lo que es ideal hacer.

Por eso, su estrategia de comunicación puede presentar mensajes de este tipo: *“Ya son muchas las personas de nuestra comunidad que han acudido a mediadores para solucionar sus conflictos de forma fácil, rápida y sin violencia ¡Aquí ya todos estamos apostándole a la convivencia pacífica!”*

### 5.3 ¿Qué va a contar? Algunos mensajes clave

Dado que usted es una persona creativa y con mucha iniciativa, tiene la libertad de contar esta historia a su manera. Usted elige cómo, cuándo y dónde va a entregar los mensajes de la estrategia. Sin embargo, le recomendamos incluir en sus acciones comunicativas estos mensajes generales que son información clave y no deberían faltar si quiere hablarle con claridad a su gente sobre MRC y convivencia pacífica:

#### 1. Mensajes clave sobre las ventajas de usar los Métodos de Resolución de Conflictos (MRC)

- Los MRC son una forma rápida y fácil de resolver un conflicto.
- Con los MRC las soluciones a los conflictos llegan más rápido que por la vía judicial.
- Si usamos más los MRC, descongestionamos el sistema de justicia de nuestro municipio.
- Gracias a los MRC todos en la comunidad podemos construir paz.



- Usar los MRC nos trae tranquilidad.
- Usar los MRC nos permite reconciliarnos y volver a ser buenos amigos, colegas, vecinos.
- Gracias a los MRC podemos lograr una sana convivencia pacífica con todos los miembros de la comunidad.

## 2. Mensajes clave sobre la labor de los mediadores y conciliadores

- Los mediadores y conciliadores conocen muy bien los MRC y saben cómo usarlos en las distintas situaciones de conflicto.
- Los mediadores y conciliadores son ejemplo de solidaridad para toda nuestra comunidad.
- Los mediadores y conciliadores son ciudadanos confiables y siempre dispuestos a colaborar.
- Los mediadores y conciliadores son personas justas y neutrales. Nos ayudan a resolver conflictos sin juzgarnos o tomar partido.

## 3. Mensajes sobre convivencia pacífica y Cultura Ciudadana

- Lograr una sana convivencia pacífica también es mi responsabilidad. Para resolver un conflicto de manera pacífica, empiezo por pensar mejor del otro.
- Si hago a un lado mis prejuicios, puedo encontrar una salida pacífica a los conflictos.
- Construir convivencia pacífica es pensar en los sentimientos de las personas antes de hablar.
- Para resolver un conflicto de forma pacífica, escucho al otro sin interrumpir.
- Si quiero evitar conflictos con los demás, hablo solo de lo que tengo certeza.
- Cumplir los acuerdos que hago con los demás es una excelente forma de evitar conflictos.

## 4. Mensajes sobre resultados a obtener en el proceso de implementación:

- Por medio del proceso de implementación de la Caja de Herramientas se logrará promover la construcción de paz y la convivencia pacífica en su comunidad.
- A través de la implementación se pueden integrar diferentes sectores de la sociedad para promover una cultura de paz y resolución de conflictos.

### 5.4 ¿A quién se lo va a contar? Públicos objetivo

En el numeral 1 de este módulo le hablamos detalladamente sobre las personas a quienes va dirigida esta estrategia pedagógica y comunicativa (ver "¿A quién va dirigida la estrategia?"). Así que en este capítulo volveremos a nombrar muy brevemente esos grupos a quienes puede dirigir sus mensajes para difundir la información sobre el uso de los MRC en su territorio. Recuerde que la lista de actores que se presenta es enun-

ciativa, y por ello usted podrá identificar otros actores de su territorio en el marco de la estrategia de comunicación.

#### **5.4.1. Mediadores y conciliadores**

Como se mencionó anteriormente, los mediadores y conciliadores son parte fundamental del desarrollo de la estrategia y de la puesta en marcha de los MRC. Por esto, es importante involucrarlos desde el inicio, para que se sumen y acompañen las actividades. Así mismo, es fundamental que dentro de la estrategia comunicativa se resalte y de a conocer su labor dentro de la comunidad.

- Recomendación: Cree mensajes de la mano de los conciliadores y mediadores para socializar la importancia de su trabajo y promover sus servicios.

#### **5.4.2. La ciudadanía y comunidades receptores de la Estrategia**

Háblele directamente a todos los ciudadanos en tu territorio sin importar su edad u oficio. Recuerde, la lectura de la Guía Ciudadana de cada uno de los MRC de esta Caja de Herramientas es fundamental para el entendimiento de la figura por su parte y para que pueda adecuar nuestras recomendaciones a su cotidianidad y la de su municipio.

- Recomendación: Hágales saber que cada uno, como miembro de una comunidad, es responsable de construir una sana convivencia pacífica para todos. Resalte la importancia que tiene cada uno en la búsqueda de soluciones pacíficas para los conflictos de la vida diaria. Invítelos a que conozcan los beneficios de los MRC y que le hablen de ellos a todos sus conocidos.

#### **5.4.3. Servidores públicos del sector de justicia o convivencia pacífica:**

Jueces, policías, fiscales, comisarios, personeros, Casas de Justicia, Alcaldías y Gobernaciones, Secretarías de Bienestar o los actores que participan en los Comités Locales de Justicia.

- Recomendación: Cree mensajes de motivación para invitarlos a que ellos mismos le hablen a la ciudadanía sobre las ventajas de usar los MRC para resolver sus conflictos y orienten a las personas sobre cómo acceder a ellos.

#### **5.4.4. Medios de comunicación local:**

Radios comunitarias, institucionales o privadas, canales locales de televisión, páginas o blogs de personas con influencia y todo aquel medio que la gente escuche o siga con frecuencia.

- Recomendación: Comuníquese con ellos e invítelos a convertirse en replicadores de los mensajes de la estrategia, para lograr amplificar su voz y hacer que llegue a más personas en el territorio.



#### 5.4.5. Líderes comunitarios y organizaciones de la sociedad civil que trabajen para mejorar la convivencia pacífica:

Juntas de Acción Comunal, mesas de víctimas, agrupaciones de jóvenes o mujeres, organizaciones campesinas, promotoras o colectivos de personas afrodescendientes o de étnias con presencia en los territorios, así como las diferentes iglesias, Centros de Conciliación, y los Comités de Conciliación de las JAC, Secretarías de Educación y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF.

- Recomendación: Puede crear mensajes dirigidos a estas instituciones para invitarlas a sumarse a la estrategia y a poner a su servicio su talento humano, instalaciones y programas para incluir el uso de los MRC como tema clave en sus proyectos.

### 5.5 ¿Cómo lo puede contar? Construya una campaña

Gracias a su talento e iniciativa, está en total capacidad de poner en marcha una campaña de comunicación para difundir los mensajes de la estrategia. Por eso, aquí le explicamos el orden en el que puede crear su campaña para asegurar su buen funcionamiento:

#### 5.5.1. Cree un logotipo y una frase de campaña

Use lo mejor de su imaginación y acuda a sus aliados artistas, diseñadores y comunicadores para inventar un logotipo y una frase que estará presente, como un sello, en todas las piezas de comunicación que vaya a realizar. Esta frase debe ser muy corta y resumir el objetivo de la campaña, para que a la gente le quede fácil recordarla. Igualmente, el logotipo debe ser una imagen sencilla, con pocos elementos de forma y color, pero atractiva para sus grupos objetivo.

Por ejemplo, su logotipo puede ser la ilustración de un estrechón de manos. Y su frase de campaña puede ser algo como *"Resolvamos por las buenas"*.

#### 5.5.2. Redacte sus mensajes clave

A partir de los mensajes clave que listamos antes en este capítulo puede redactar los suyos. Elija el tono y las palabras que le parezcan más adecuadas para adaptar esos mensajes al lenguaje coloquial de su territorio. Igualmente redacte mensajes específicos para cada uno de los públicos que nombramos previamente.

Por ejemplo, si quiere diseñar un mensaje para enviar por WhatsApp junto al logotipo de la campaña y explicar de qué se trata, puede redactar algo como: *"¿Tiene un conflicto con su vecino? Acuda a nuestros mediadores y ellos les ayudarán a conciliar de una manera pacífica, rápida y sin costo. ¡Resolvamos por las buenas!"*

#### 5.5.3. Diseñe sus piezas de comunicación

Reúnase con los aliados de los que hablamos unos párrafos arriba y trabaje en equipo con ellos para poner esos mensajes que redactó en piezas llamativas que comuniquen

de forma efectiva. Busque diseñar piezas sencillas, claras y que sean muy agradables a la vista. Piense en afiches, carteleras, comics, cuñas de radio, videos, posteos para redes sociales, fotografías o cualquier formato que considere ideal para llegar a sus públicos objetivo. Revise con qué aliados puede contar y qué herramientas de diseño tienen para saber qué tipo de piezas están en capacidad de producir.

Por ejemplo: puede convertir un mensaje como este en un afiche llamativo para pegar en la cartelera de la alcaldía: *“¿Ya conoce a los mediadores de nuestra comunidad? Ellos pueden ayudarle a resolver sus conflictos con vecinos, amigos, colegas o familiares de una forma pacífica y rápida. Comuníquese al XXX XXXXXXXX para acceder a sus servicios de forma gratuita. ¡Resolvamos por las buenas!”*

## 6. MEDIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA COMUNICATIVA Y PEDAGÓGICA

Si ya tiene sus piezas de comunicación listas y producidas, a continuación le sugerimos algunos formatos y medios que le servirán para difundirlas y darlas a conocer entre la comunidad y todos tus grupos objetivo:

### 6.1 Radio comunitaria

Puede grabar cuñas radiales para contarle a la ciudadanía dónde y cómo encontrar a los mediadores o conciliadores. También pueden explicar los beneficios de usar los MRC.

- **Ejemplo.** *“¿Ya conoce a los mediadores de nuestra comunidad? Ellos pueden ayudarle a resolver sus conflictos con vecinos, amigos, colegas o familiares de una forma pacífica y rápida. Comuníquese al XXX XXXXXXXX para acceder a sus servicios de forma gratuita. ¡Resolvamos por las buenas!”*
- **Ejemplo.** *“¿Tiene un lío con un vecino porque le debe plata? ¿Tiene un problema con su pareja porque lo cela demasiado? Los Métodos de Resolución de Conflictos le ayudan a encontrar soluciones por la vía pacífica. Son rápidos y muy fáciles de usar. Llame al XXX XXXXXXXX y le contaremos cómo acceder a ellos de forma gratuita. ¡Resolvamos por las buenas!”*

Puede invitar a los mediadores o conciliadores a grabar mensajes cortos, que le cuenten a la comunidad en dónde los pueden encontrar en caso de que requieran su servicio.

- **Ejemplo.** *“¡Hola mi gente de XXX (nombre del municipio)! Soy XXX (nombre), mediador o conciliador de conflictos, y estoy listo para ayudarlos. Si tienen un problema con alguien de la comunidad, los guiaré para encontrar una solución pacífica y fácil. Comuníquense conmigo al XXX XXXXXXXX Convivamos y ¡Resolvamos por las buenas!”*

Puede participar en un programa de radio comunitaria para hablar sobre las ventajas del uso de los MRC y resolver directamente las dudas de la ciudadanía.

Otro punto clave que debe tener en cuenta, es buscar aliados para crear cápsulas radiales. Las alcaldías pueden tener convenios con emisoras y lo ideal sería que dentro de esos convenios se destinara tiempo para socializar el tema de MRC.



## 6.2 Prensa

Es igualmente importante realizar acciones para involucrar a los periodistas de medios locales impresos para el fomento de los MRC en su municipio. El implementador puede contactar a un periodista y contarle por qué es importante el fomento de los MRC, para que él o ella realice una nota de prensa, que exponga los beneficios de acudir a los mediadores o conciliadores. Lo ideal es que ese medio local cuente con una audiencia considerable entre nuestros públicos objetivo.

- Ejemplo. Puede redactar un mensaje para que el periodista lo incluya en su nota de prensa: *"Los Métodos de Resolución de Conflictos son herramientas para solucionar ciertos conflictos entre ciudadanos de forma ágil, sencilla y sin necesidad de acudir a los sistemas de justicia del Estado. Además de resolver conflictos de forma pacífica, los Métodos de Resolución de Conflictos nos ayudan a promover la sana convivencia pacífica y la solidaridad entre los miembros de nuestra comunidad. Convivamos y ¡resolvamos por las buenas!"*

También puede redactar un aviso para pautar en el periódico local. Una frase creativa hará que la ciudadanía se acerque a los mediadores o conciliadores y conozca las ventajas de los MRC.

- Ejemplo. *"¿Sabía que puede resolver sus problemas con vecinos, amigos o familiares sin necesidad de acudir a los sistemas de justicia del Estado? Acuda a los mediadores de su comunidad y ellos le ayudarán a encontrar una salida pacífica a sus problemas de forma fácil y rápida, usando los métodos de resolución de conflictos. Para más información llama al XXX XXXXXXX. Convivamos y ¡resolvamos por las buenas!"*

Con estos mismos mensajes, puede invitar a un grupo de jóvenes o periodistas a realizar un video corto de promoción para compartirlo en medios de prensa digital.

## 6.3 Redes sociales

Para que el mensaje llegue a todos los públicos objetivos, lo mejor es comunicarlo a través de Redes Sociales. Le recomendamos buscar al encargado de manejar las Redes Sociales de la Alcaldía del municipio, y también buscar cuentas de usuarios que tengan gran difusión en la comunidad, para que ayuden a propagar la información.

Aquí damos algunos ejemplos de las piezas que se pueden hacer:

- Desde el celular se pueden grabar videos cortos y tomar fotografías de los lugares donde se puede encontrar a los mediadores o conciliadores. Ellos mismos pueden presentarse ante la comunidad a través de videos muy cortos.

A continuación, daremos algunos consejos para la toma de fotografías y videos, que mejorarán los resultados a la hora de documentar.

### Fotografías con celular:

- Limpie bien el lente de la cámara antes de tomar una foto.
- Siempre ubique el celular de forma horizontal.
- Evite usar el zoom.
- Si se está en un sitio cerrado, trate de buscar alguna entrada de luz natural.
- No tome fotografías a contraluz, procure siempre que la fuente de luz esté sobre la persona que se quiere fotografiar.
- Utilice el modo HDR (se activa en la configuración del celular), se conseguirán mejores tonos e iluminación en sitios con poca luz.

### Vídeos con celular:

- Limpie bien el lente de la cámara antes de hacer el video.
  - Siempre ubique el celular de forma horizontal.
  - No grabe a contraluz, trate de buscar alguna entrada de luz natural.
  - Haga tomas cortas y de acciones completas (máximo 1 minuto), usando la pausa y no el stop en el teléfono.
  - Use el manos libres para obtener mejor sonido.
  - Trate de apoyarse para evitar vídeos movidos.
  - Por medio de los videos se pueden recolectar los testimonios y experiencias positivas de personas que ya conocen las ventajas del uso de los MRC, para compartirlos en los canales disponibles en el territorio.
- Ejemplo. «Hola mi gente de XXX, mi nombre es XXX, soy mediador (o conciliador) y ustedes pueden encontrarme aquí, en XXX. Estoy siempre listo para ayudarles a solucionar sus conflictos con otras personas de la comunidad de forma fácil y rápida, usando los métodos de resolución de conflictos. Convivamos y ¡resolvamos por las buenas!»

Consejos para comunicar según la red social que se elija:

- En **Facebook** se pueden publicar los videos (con pauta) pregrabados y se pueden hacer videos en vivo de los testimonios de personas que han solucionado sus conflictos por medio de los MRC.
- En **Twitter** se puede publicar haciendo uso de un # (etiqueta o hashtag) llamativo relacionado con el fomento de los MRC, ejemplo: #SolucionemosJuntosMRC; #MRCNosReconcilia. Es importante usar siempre el mismo para que se recuerde más.
- En **Instagram** lo mejor es hacer una pequeña pauta dirigida a la comunidad. Se pueden hacer videos en vivo desde una cuenta creada dirigida al tema de los MRC.



## 6.4 Perifoneo

¿Qué mejor que la información voz a voz?

Puede pedir a los mediadores o conciliadores que se presenten a la comunidad por este medio, hablando y contando dónde se les puede localizar y en qué situaciones se les puede buscar. Además, hablar para qué sirven y cuáles son los beneficios de los MRC.

- Ejemplo. *“Hola mi gente de XXX, mi nombre es XXX, soy mediador (o conciliador). Si tienen conflictos con otras personas de la comunidad, puedo ayudarles a solucionarlos de forma fácil y rápida, usando los métodos de resolución de conflictos. Pueden encontrarme siempre en XXX de XX a.m a XX p.m. Convivamos y ¡resolvamos por las buenas!”*

## 6.5 WhatsApp

En caso de que esta aplicación sea usada por la mayoría de gente en su territorio, puede ser un canal importante para llegar a más personas. ¿Qué se debe hacer para dar el mejor uso posible a este medio? Contactar a líderes comunitarios de la región y crear grupos de WhatsApp con la ciudadanía. De esta forma se concentra la comunicación y será mucho más fácil resolver las dudas. También se puede preguntar a líderes que ya tengan grupos de WhatsApp, si pueden agregar al implementador, a los conciliadores y a los mediadores, o si pueden ayudar a difundir el mensaje que se quiere entregar.

Se pueden difundir invitaciones o convocatorias a reuniones o talleres para dar a conocer las ventajas de los MRC. Los mediadores o conciliadores pueden difundir notas de voz en WhatsApp, con toda la información pertinente. Por este medio también se pueden compartir los testimonios en video de gente que ya ha tenido experiencias positivas al usar los MRC.

## 6.6 Comunidad invitada a participar

Lograr que la comunidad misma comunique el mensaje puede ayudar a que los habitantes se interesen más en saber qué se está diciendo.

¿Qué puede proponerle a los habitantes del territorio? Puede pedir que en las escuelas, entre alumnos voluntarios, realicen carteleras para ubicarlas en las entidades con mayor afluencia de público. Realice el contacto con el rector o coordinador de las instituciones a las que vaya a acudir, para gestionar los permisos pertinentes. Puede dirigirse a los colegios y contactar a algunos profesores de las áreas artísticas, hablarles del proyecto e invitarlos a participar. Será ideal que los profesores escojan a un grupo de estudiantes a los que les guste dibujar, para realizar una serie de afiches promocionales e informativos, que estarán publicados a lo largo de todo el municipio.

Contacte a grafiteros y artistas para que realicen algún mural relacionado con los MRC. Será ideal que busque una pared en un lugar visible para toda la comunidad. El arte nos une a todos y hace que más gente entienda el mensaje. Tenga en cuenta que para utilizar una pared o cualquier espacio, sea público o privado, para realizar el mural hay que gestionar previamente los permisos necesarios. El muro o pared debe ser preferiblemente visible y en un lugar donde transiten muchas personas.

Puede buscar jóvenes músicos, por ejemplo raperos, que puedan crear rimas para compartir con el público más joven.

Entre más se multiplique el mensaje, más probabilidades hay de que lo conozcan más personas y busquen solucionar sus problemáticas a través de los MRC.

## 6.7 Carteleros y afiches

Puede utilizar estos canales para difundir información sobre la estrategia, dar a conocer a los mediadores y difundir las actividades que se realizarán. Para que sean exitosas, es necesario que sean llamativas, agradables a la vista y que generen un impacto emotivo.

- Puede recurrir a un ilustrador para que dibuje ejemplos de carteleros y afiches con mensajes como por ejemplo, *“Convivamos ¡y resolvamos por las buenas! Acércate este XX de XX a la plaza principal del municipio y participa en el Festival de los Acuerdos. Será una tarde especial, donde aprenderás sobre métodos de resolución de conflictos y sana convivencia pacífica.”* .

## 6.8 Voz a voz con grupos ya establecidos en el territorio

Como se mencionó anteriormente, esto no requiere ninguna inversión monetaria. Se puede contactar a los grupos que trabajan escenarios de reconciliación hacia un desarrollo sostenible en los territorios.

- Ejemplo. “Aquí nos gusta vivir tranquilos. Por eso, cuando tenemos un conflicto con algún vecino, amigo o familiar, acudimos a nuestros mediadores para conciliar de manera rápida y fácil, usando los métodos de resolución de conflictos y sin necesidad de hacer trámites judiciales demorados”

## 6.9 Spots testimoniales

Estos videos deben ser emotivos, eso ayudará a que el público se sienta identificado y gane interés en la estrategia. Podemos recurrir a nuestros principales actores: implementadores, mediadores, conciliadores, grupos receptores y ciudadanía, para que sean ellos quienes presenten las ventajas de los MRC.

- Por ejemplo, *“Hola, me llamo XXX y soy el dueño de la miscelánea de nuestro municipio. Hace poco tuve un lío con un vecino que no pudo pagarme a tiempo lo que le había fiado en la tienda. Como yo no creo que la violencia resuelva los problemas, decidí ir donde XXX nuestra mediadora y pedirle que nos ayudara a conciliar. Gracias a los métodos de resolución de conflictos, ella nos ayudó a hacerlo pacíficamente y ahora somos buenos amigos otra vez. Fue fácil, rápido y no tuvimos que hacer trámites demorados ante la justicia. Yo le apuesto a la sana convivencia pacífica, por eso ¡resolví por las buenas!”*

## 6.10 Historietas

Seguramente en su territorio puede haber muchos jóvenes talentosos, o niños que puedan dibujar historietas o cómics. Esta puede ser una gran manera de contar la historia



sobre las ventajas de los MRC en colegios, instituciones educativas o publicando en los medios locales impresos.

Las viñetas del cómic se pueden ilustrar partiendo de una historia de este estilo:

*Un día Roko, el perrito de don Julio, amaneció muy enfermo.  
Luego de revisarlo, don Julio supuso que el vecino lo habían tratado de envenenar para que no se fuera a comer las gallinas.  
Entonces don Julio fue a reclamarle a José María, el dueño de la casa de al lado.  
Don Julio y José María discutieron por largo rato sin poder llegar a una solución.  
El primero insistía en que Roko había sido envenenado y que debían pagarle el tratamiento, pero el segundo aseguraba que no había sido él.  
Entonces José María, que no cree en las soluciones violentas, decidió llamar a Xiommy, la mediadora de la comunidad y le pidió que los ayudara a conciliar.  
Xiommy lo hizo usando los métodos de resolución de conflictos y logró que llegaran a un acuerdo sin necesidad de golpes ni armas, de forma fácil, rápida y sin trámites judiciales demorados.  
Ahora Roko está bien, y don Julio y José María están tranquilos. Son buenos vecinos de nuevo.  
Ellos le apostaron a la sana convivencia pacífica ¡y resolvieron por las buenas!*

### 6.11 Actos públicos y simbólicos

Será ideal aprovechar el espacio público para conmemorar actos simbólicos que convoquen a los habitantes del territorio alrededor de un ritual, nombramiento o celebración. En el marco de este evento se pueden transmitir mensajes clave sobre convivencia pacífica y el uso de los MRC.

- Por ejemplo: se puede organizar un acto de “*entrega de investidura*” a los conciliadores del municipio. En la ceremonia, llevada a cabo en algún lugar emblemático, estas personas pueden presentarse, explicar qué hacen y una figura influyente, como funcionarios de la administración municipal o representantes de las JAC, pueden reconocer públicamente y en voz alta, el gran valor del servicio que prestan a la comunidad. También pueden indicar a los asistentes cómo acudir a ellos y dónde encontrarlos en el día a día.

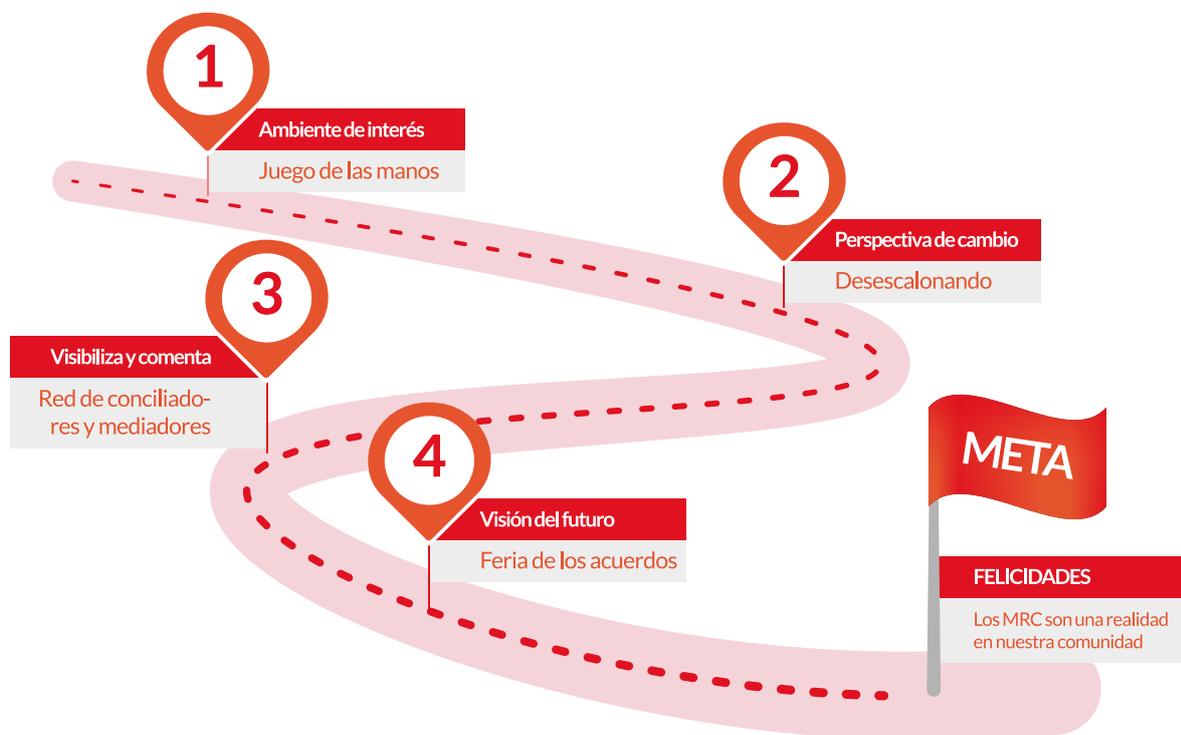
### 6.12 Videos promocionales de los MRC

Por último, recuerde que la Caja de Herramientas contiene videos cortos promocionales para cada uno de los cinco (5) Métodos de Resolución que la integran, los cuales podrá encontrar en los contenidos de este Módulo. Dichos videos también pueden ser aprovechados en eventos, encuentros o espacios institucionales para dar a conocer en qué consisten y promover el uso de los MRC en los municipios.

## 7. PASO A PASO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA

### 7.1. Esquema General De La Estrategia

— Gráfica 3. Guía de sensibilización y pedagogía.



Comunicar y explicar no es simplemente decir e informar una serie de cosas en relación con el tema que estemos trabajando. Es importante que se establezcan unos momentos que permitan que logremos generar distintas reacciones y respuestas, por parte de quienes son el público de la Estrategia. Para ello, se proponen cuatro (4) momentos fundamentales, los cuales podrá acoger tal y como se presentan, o bien acondicionarlos de acuerdo a la situación particular de su municipio o la disponibilidad de recursos

### 7.2 Primera parada: Creando ambiente de interés

Generar un ambiente de interés consiste en hacer público un problema para que la gente comience a reflexionar sobre ello. Se trata de plantear a la comunidad los problemas que se generan cuando se arreglan asuntos con violencia o mediante formas ilegales. A la par, es importante mostrar los beneficios de resolver conflictos de manera pacífica y activa.

#### Actividad: Juego de Manos

- ¿Por qué hacer esta actividad pedagógica?

Para presentarle a la comunidad los beneficios de los MRC y el rol central de los mediadores o conciliadores, lo primero que debemos hacer es revisar las formas en que se



solucionan los conflictos cotidianamente. Hay determinados comportamientos, reacciones o respuestas que son perjudiciales cuando enfrentamos un conflicto. Muchas veces creemos que hemos solucionado alguna problemática, pero en realidad los medios y resultados obtenidos no han sido los mejores. De esta forma, terminamos resolviendo los problemas de manera inadecuada o imponiendo soluciones que solo benefician a una de las partes.

El Juego de manos nos permite ver las consecuencias de enfrentar los problemas de forma inadecuada, y los beneficios que se obtienen al resolverlos adecuadamente, más aún cuando se acude a la figura de los mediadores y conciliadores.

Esta actividad lúdica se desarrolla en dos rondas. El mediador, conciliador o líderes que desempeñen ese rol en su comunidad, serán una pieza clave que dará las pistas para que los participantes, que entran en conflicto en el juego, puedan ganar de forma pacífica.

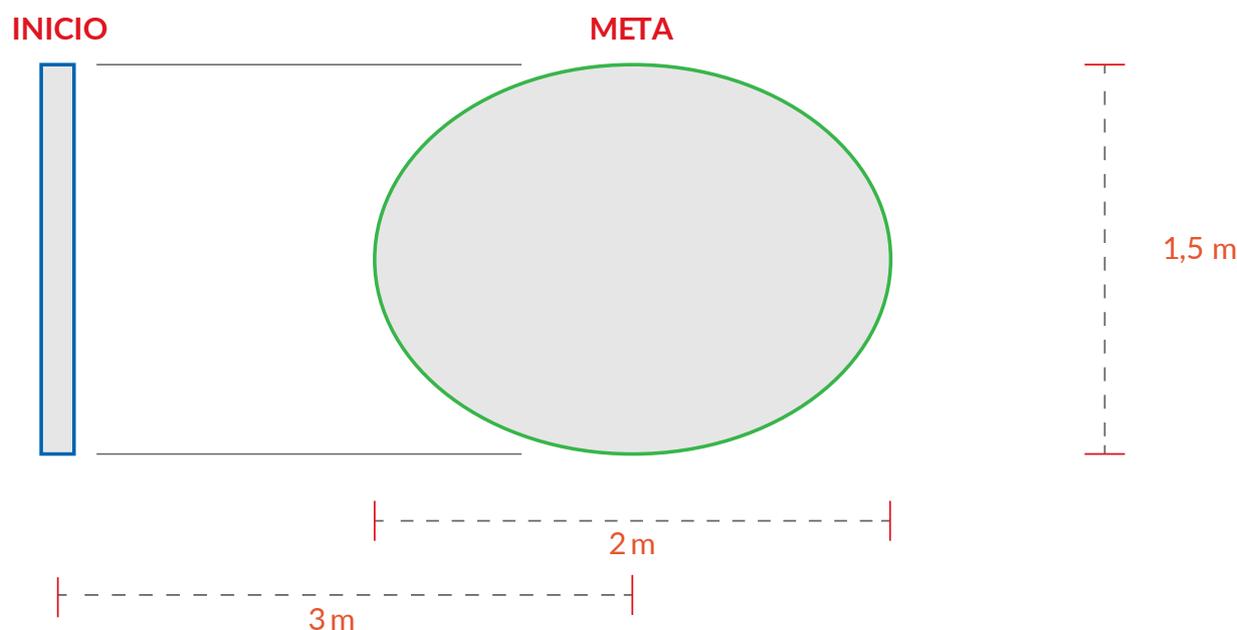
- **¿Qué se necesita para realizar esta actividad pedagógica?**

Para empezar, se debe convocar al grupo de mediadores, conciliadores o líderes con los que se implementó alguno de los MRC en el Módulo II de esta Caja de Herramientas. Ellos serán los facilitadores del juego y tendrán la oportunidad de darse a conocer.

Para iniciar, se consiguen dos tizas de colores distintos, proponemos una verde y otra azul, luego se busca un espacio adecuado en donde se pueda dibujar con las tizas y pasen personas a las que se pueda invitar a participar.

Con la ayuda de los conciliadores o mediadores, se dibuja la siguiente figura en el piso:

— — Gráfica 4. Guía de sensibilización y pedagogía.



Para la actividad se escogerán únicamente dos (2) participantes y se utilizarán cuatro (4) tarjetas de misión: dos (2) para la primera ronda (una para cada jugador) y dos para la segunda. Cada tarjeta está marcada con la ronda y el color correspondiente al jugador.

Las tarjetas tienen dos (2) caras, una que es visible para los jugadores y los asistentes y la otra en donde están las instrucciones del juego que se mantendrán fuera de la vista de los participantes, solo el implementador y los mediadores o conciliadores conocen su contenido.

El implementador puede imprimir las tarjetas o elaborarlas en unas cartulinas, preferiblemente azules y verdes. En las imágenes a continuación se presentan las dos caras de cada tarjeta:

**Ronda 1**  
**Cara frontal**

Reverso

<b>MISIÓN 1</b>	<b>JUGADOR VERDE</b>
<b>MISIÓN 1</b>	<b>NO PUEDES HABLAR</b>

Tu misión es que nadie más toque la superficie del óvalo verde. Para lograr esto no puedes salirte de tu área(óvalo verde).

<b>MISIÓN 1</b>	<b>JUGADOR AZUL</b>
<b>MISIÓN 1</b>	<b>NO PUEDES HABLAR</b>

Tu misión es llegar a la meta sin salirte del área de juego (las líneas azules y el óvalo verde).

**Ronda 2**  
**Cara frontal**

Reverso

<b>MISIÓN 2</b>	<b>JUGADOR VERDE</b>
<b>MISIÓN 2</b>	<b>PUEDES HABLAR CON TU COMPAÑERO PARA PONERSE DE ACUERDO EN CÓMO PUEDEN GANAR LOS DOS.</b>

Si el otro jugador no llega a la meta pierdes.  
Si el otro jugador llega a la meta pisando el óvalo verde pierdes.  
No puedes salirte de tu área.

<b>MISIÓN 2</b>	<b>JUGADOR AZUL</b>
<b>MISIÓN 2</b>	<b>PUEDES HABLAR CON TU COMPAÑERO PARA PONERSE DE ACUERDO EN CÓMO PUEDEN GANAR LOS DOS.</b>

Si pisas el óvalo verde pierdes.  
Sin no llegas hasta la meta pierdes.  
No puedes salirte del área de juego.

- ¿Cómo se juega?

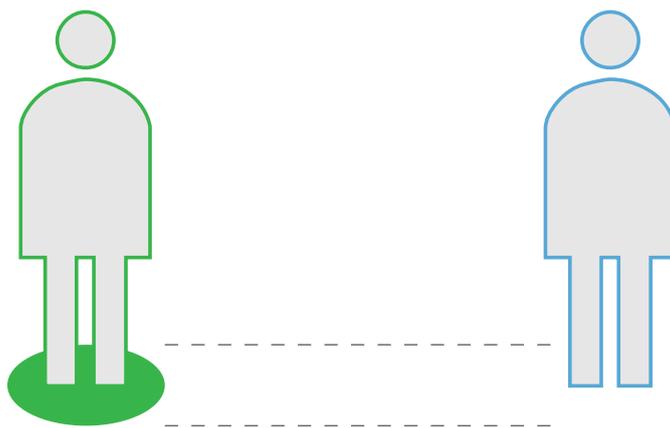
El juego tiene una duración aproximada de quince (15) minutos.



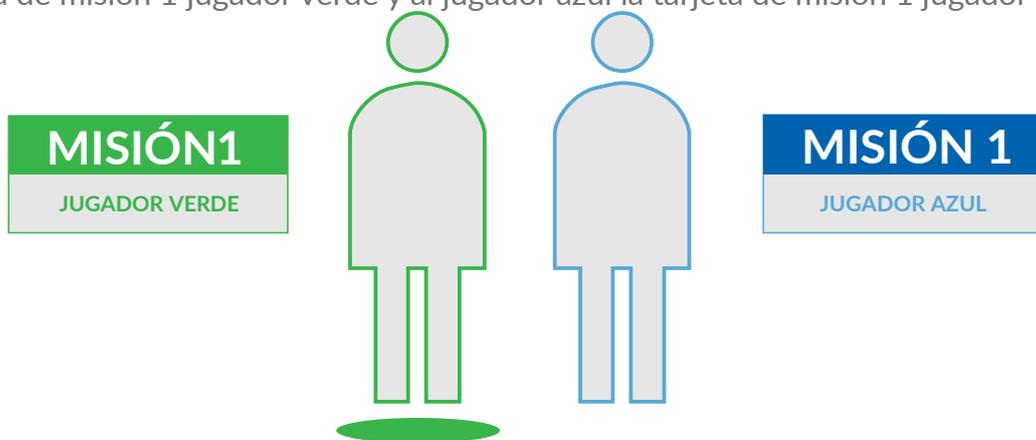
## Ronda 1

Para empezar, se pide la participación de dos (2) personas, que serán los jugadores, y se presenta al conciliador o mediador, indicando a los presentes que será la persona con el rol de facilitador.

El facilitador saluda a los participantes y les explica que van a jugar el Juego de Manos, luego ubica a los jugadores en sus posiciones iniciales: al jugador azul encima de la palabra inicio y al jugador verde dentro el óvalo verde, como se muestra en la siguiente imagen:



Cuando estén ubicados, entrega a cada uno las misiones: al jugador verde le entrega la tarjeta de misión 1 jugador verde y al jugador azul la tarjeta de misión 1 jugador azul.



## MISIÓN1

**NO PUEDES  
HABLAR**

Tu misión es que nadie más toque la superficie del óvalo verde. Para lograr esto no puedes salirte de tu área(óvalo verde).

## MISIÓN1

**NO PUEDES  
HABLAR**

Tu misión es llegar a la meta sin salirte del área de juego (las líneas azules y el óvalo verde).

El facilitador indica a los participantes la importancia de guardar silencio durante la actividad, de manera que tienen que leer mentalmente las misiones. Si hay participantes que tienen dificultades con la lectura, el facilitador les ayudará. Al terminar la lectura se retiran las tarjetas de misión y se da inicio a la actividad.

Antes de empezar se explica a los presentes cuál es el área de juego conformada por las líneas de color azul y el óvalo verde. El jugador azul no se podrá salir del área de juego mientras que el verde no se podrá salir del óvalo verde.

Es difícil que los jugadores coordinen, dado que ninguno sabe cuál es el objetivo del otro. En esta ronda el resultado puede ser la confrontación, el facilitador y el implementador deben estar atentos para que los jugadores no se hagan daño, porque es común que exista.

Al terminar el minuto y medio de tiempo, o si alguno de los jugadores cumplió con su misión, se termina la primera ronda.

El facilitador hace las siguientes preguntas:

- ¿Alguno cumplió su misión?
- ¿Cuál era?
- ¿Cómo se sintieron?
- ¿Se les dificultó no poder hablar?



## Ronda 2

El facilitador da inicio a la segunda ronda, explica que las instrucciones son diferentes y entrega a cada jugador la tarjeta dos de misión 2 del color respectivo.

<b>MISIÓN 2</b>	Si el otro jugador no llega a la meta pierdes. Si el otro jugador llega a la meta pisando el óvalo verde pierdes. No puedes salirte de tu área.
PUEDES HABLAR CON TU COMPAÑERO PARA PONERSE DE ACUERDO EN CÓMO PUEDEN GANAR LOS DOS.	

<b>MISIÓN 2</b>	Si pisas el óvalo verde pierdes. Sin no llegas hasta la meta pierdes. No puedes salirte del área de juego.
PUEDES HABLAR CON TU COMPAÑERO PARA PONERSE DE ACUERDO EN CÓMO PUEDEN GANAR LOS DOS.	

Se espera en esta ronda que los participantes comprendan que no se puede ganar el juego sin que los dos hayan cumplido sus misiones. Los jugadores pueden utilizar las manos y otras partes del cuerpo como puentes, para que el jugador azul cruce de un lado al otro del óvalo verde, sin necesidad de tocar la superficie.

Al iniciar esta ronda el facilitador recuerda a los jugadores que tienen un minuto y medio para realizar la actividad y contabiliza el tiempo.

Si se acaba el tiempo y los jugadores no han cumplido sus misiones o si alguno de los dos perdió, el facilitador les ayudará a ganar dándoles algunas pistas: el jugador azul puede poner los pies encima del jugador verde, para poder pasar sin tocar la superficie verde y también puede cargarlo o que se apoye en sus hombros para saltar al otro lado.

El juego solo se termina cuando los dos jugadores hayan ganado, cuando esto ocurra el facilitador hará las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se sintieron?
- ¿Cuál fue la diferencia con la primera ronda?
- ¿Les ha pasado que por defender su punto de vista entren en conflicto con otra persona?

## Reflexión final

Para finalizar el facilitador hace la siguiente reflexión:

*«Muchas veces en la vida es importante defender nuestro punto de vista sobre una situación, sin imponer nuestro criterio sobre el de los demás, sino conciliando las diferentes posiciones sin llegar por ningún motivo a usar la violencia. Fíjense lo que pasó en el juego. En la primera ronda ustedes no usaron la comunicación pacífica, pudieron llegar a usar la violencia para conseguir los objetivos de cada uno. En la segunda ronda, en cambio, se pudieron comunicar y se preocuparon por el bienestar del otro. Esto nos enseña que comunicarse y dar cuenta del otro es un elemento clave para la negociación y la reducción de posibles daños.*

*Cuando se vuelve complicado conciliar porque no se encuentra la forma de ponerse de acuerdo, los mediadores o conciliadores jugamos un papel fundamental en la resolución pacífica de los conflictos. Nosotros, al no estar involucrados directamente en el problema, tenemos una visión más amplia y neutral de lo que está sucediendo. Por eso, podemos ayudar a conciliar a las partes, buscando lo mejor y más justo para todos.*

*Comunicarse y negociar toma su tiempo. A veces no es lo primero que hacemos, pero cuando asumimos ese camino llevamos una vida más tranquila con las personas que nos rodean. Queremos invitarlos a que cuenten con nosotros cuando lo crean oportuno.»*

*¿Qué mensajes se pueden difundir durante esta actividad? Comunicamos los efectos negativos que conlleva el uso de la violencia en la resolución de los conflictos. ¿Arreglar las cosas violentamente es la mejor solución? ¿Llevan algún tiempo en problemas con algún vecino? ¿No creen que es hora de arreglar el problema? ¿Saben que acudir a los jueces no es la única salida pacífica para resolver disputas? ¿Sabían que el diálogo permite solucionar conflictos tan efectivamente como la ruta del sistema de justicia? Algunas recomendaciones: Es necesario acudir a canales de comunicación como la radio o los periódicos, que instalarán nuestro mensaje en la opinión pública con mayor facilidad. Previo al desarrollo del juego, sería pertinente contactar a algunos medios de comunicación locales para que registren la intervención.*

### 7.3 Segunda parada. Perspectiva de cambio

Generar una perspectiva de cambio, implica poder contemplar alternativas en el marco de una situación dada; tomar distancia de lo que se piensa y siente para ver todos los elementos presentes en el problema al que se esté enfrentando. Así pues, es importante tomar medidas o usar herramientas que nos permitan tomar distancia y observar las opciones de solución que puede tener la situación de conflicto dada y, no siendo menos importante, debe tener presente a las emociones que también tienen la posibilidad de hacer más o menos grave la situación. Las emociones de las partes involucradas, contribuyen a cómo estas establecen sus posiciones, así como a la disposición de arreglo que estas puedan llegar a tener.



## Actividad: Desescalando

- **¿Por qué hacer esta actividad pedagógica?**

Para mostrar a los participantes que las emociones juegan un papel fundamental durante el desarrollo de los conflictos, como también en las decisiones que tomamos para solucionarlos.

«Desescalando» tiene una duración de aproximada de quince (15) minutos. Es una actividad que puede realizarse con una (1) o dos (2) personas. Se puede invitar a los mismos participantes del Juego de Manos para realizar las dos actividades en el mismo lugar. Es recomendable encontrar un lugar silencioso en donde quienes participen se sientan cómodos al expresarse. Para esta actividad se sugiere contar con dos cubos, bajo los parámetros que se explicarán más adelante.

- **¿Cómo se realiza la actividad?**

Para empezar, se convoca al grupo de mediadores o conciliadores con los que se implementó alguno de los métodos de resolución de conflictos en el Módulo II o a líderes que desempeñen este rol dentro de la comunidad, los mismos con los que se realizaron las rondas del Juego de Manos. Dichos mediadores o conciliadores aquí también tendrán el papel de facilitadores del juego.

Para dirigir la actividad, el implementador debe seguir estos pasos:

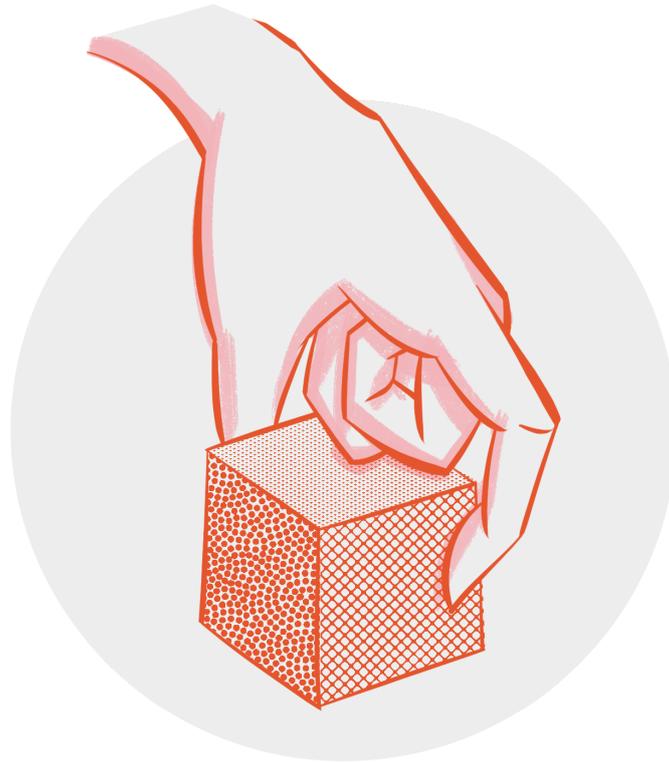
1. Dar la bienvenida a los asistentes y agradecer su participación.

Para empezar, se les pide que hagan lo siguiente: *“Cierren los ojos y piensen en el último conflicto que tuvieron con alguien (puede ser grave o no tan grave). Recuerden las personas que estaban involucradas, el lugar donde este incidente ocurrió, qué estaban haciendo, etc.”*

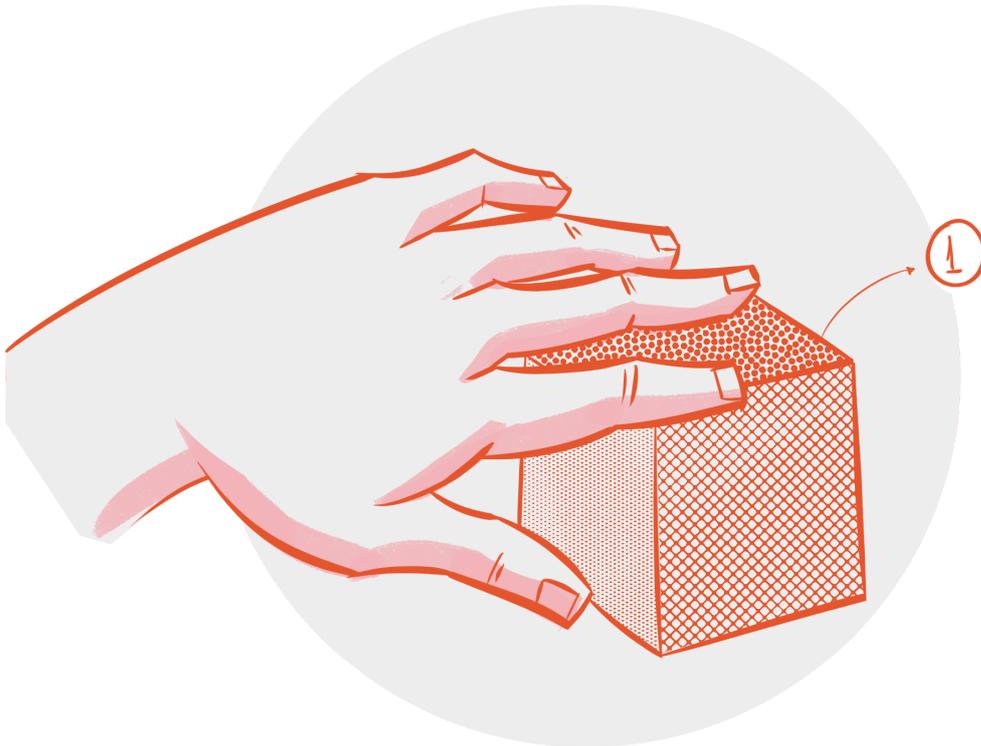
2. Al finalizar la introspección, se les pide que abran los ojos y respondan la siguiente pregunta:

¿Qué sentimiento puede describir ese conflicto? Se les puede ayudar dando ejemplos de sentimientos: rabia, tristeza, dolor, impotencia, deseo de venganza, entre otros. Ahora se les pedirá que sostengan en su mano el cubo, este se debe sujetar por los dos lados de color madera.

Se recomienda que el implementador consiga cuatro elementos de distintas texturas y sería ideal que los pegara en un cubo de balsa de 5 cm como el de la imagen que se presenta a continuación. La primera textura debe ser muy áspera (una lija de alto calibre o césped sintético), se debe tener precaución para que las personas no se corten al usarlo. La textura dos debe ser menos áspera que la primera y la tres menos que la segunda (lijas de menor calibre). La textura número cuatro debe ser muy suave (espuma, tela suave). Si no se construye el cubo, se pueden usar los cuatro elementos con las mismas características y al momento de realizar la actividad, cada vez que se diga que cambien la cara del cubo, se entregará a los participantes el objeto correspondiente.



**Cara 1 del cubo.** Instrucciones. Se les pide a los participantes que sigan sosteniendo el cubo con una mano y que con la otra toquen la cara número uno del cubo (la más áspera) e imaginen el sentimiento que tenían cuando empezó el conflicto, y cómo emerge la emoción que estaban sintiendo. El objetivo de esta parte es que desde una experiencia sensorial, relacionen la textura del cubo con una emoción negativa (rabia, odio, venganza, etc.).



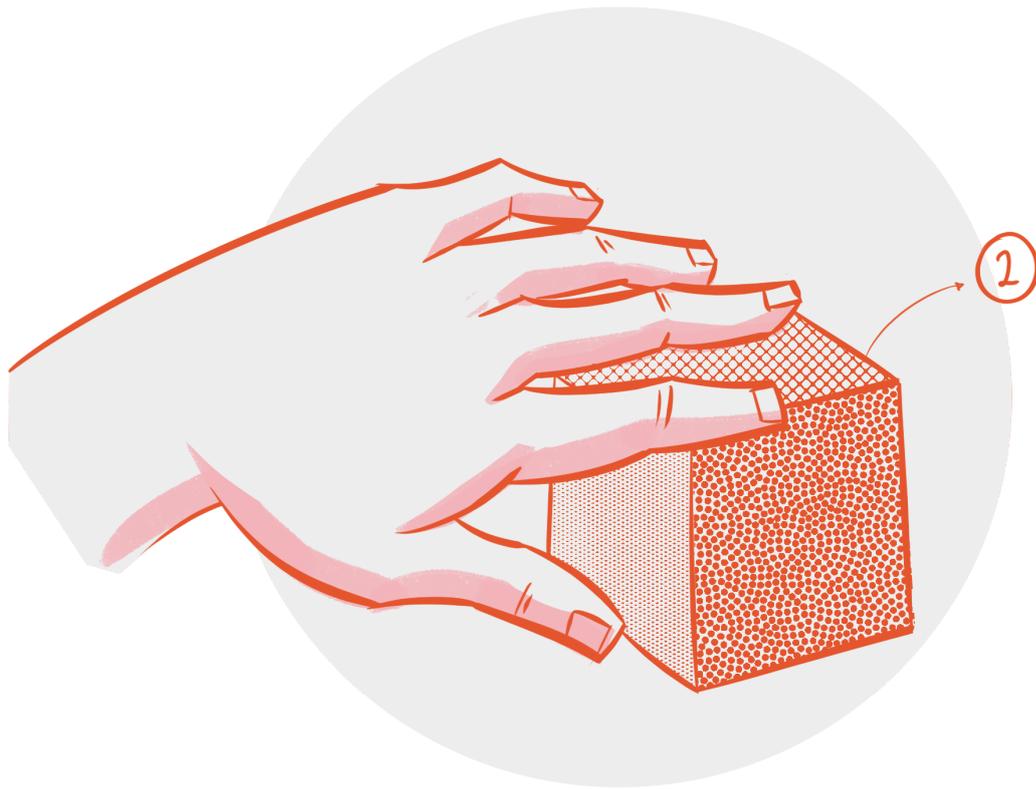
A continuación, presentamos las instrucciones de cada cara de la actividad y las preguntas que se deben hacer.

Preguntas:

- ¿Qué reacción pueden llegar a tener con esta emoción? (¿gritar?, ¿golpear?...)
- ¿Podrían llegar a ser bruscos con alguien?
- ¿Cómo se sienten sus cuerpos? (tensionado, incómodo, etc.)
- ¿El sentimiento experimentado puede relacionarse con la textura que están tocando?

Desescalamiento de la violencia.

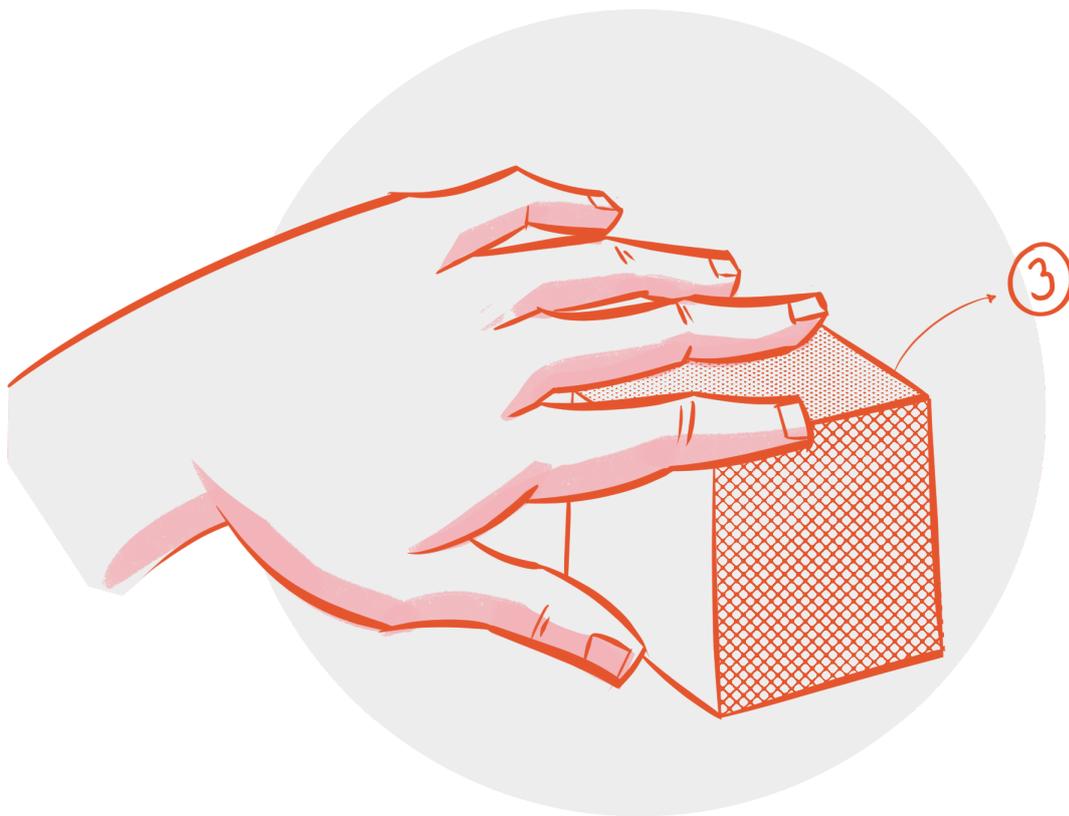
**Cara 2 del cubo.** Instrucciones: "Ahora respiren profundamente con los ojos cerrados y poco a poco van a empezar a tocar la cara 2 del cubo (como los participantes tienen los ojos cerrados, el facilitador les ayuda a ubicar la cara 2 del cubo), pueden sentir cómo el sentimiento va disminuyendo." Se espera un momento mientras los participantes se conectan con su nueva emoción.



Preguntas:

- ¿Se sienten mejor que antes?
- ¿Cómo se siente esta nueva textura?
- ¿Sus sentimientos hacia la o las otras personas involucradas en el conflicto cambió? ¿si volvieran a estar en el conflicto, cambiarían de actitud?

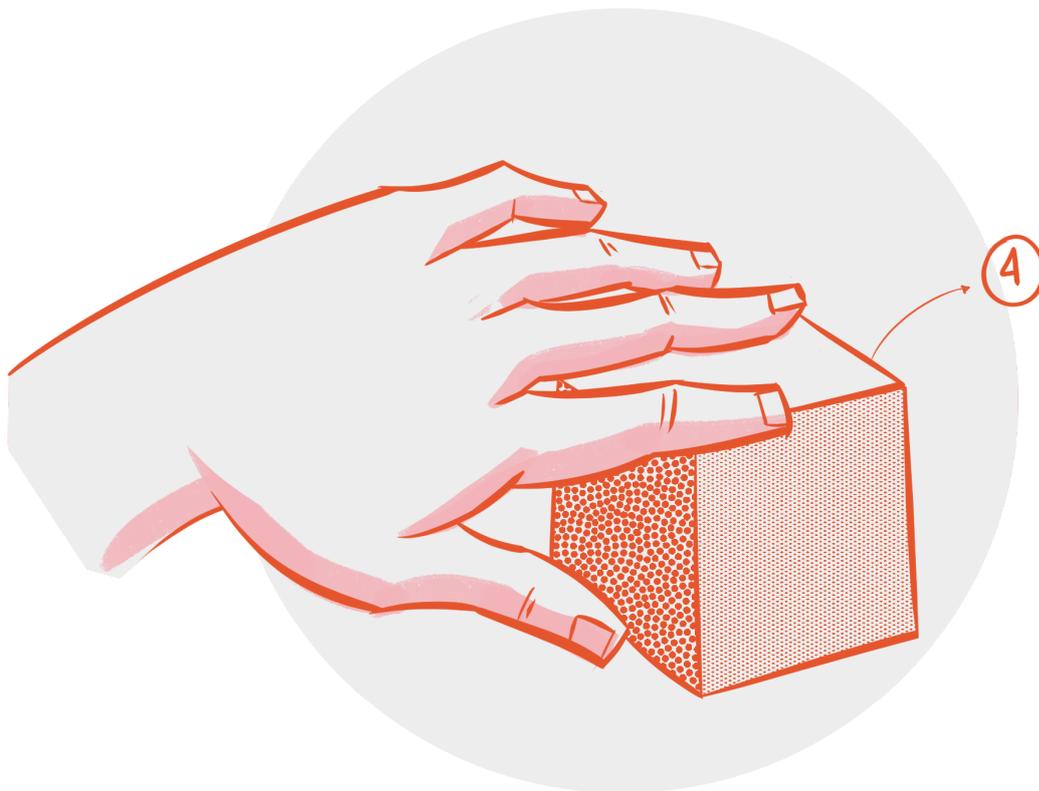
**Cara 3 del cubo.** Instrucciones. “Nuevamente, respiren profundamente con los ojos cerrados y poco a poco van a empezar a tocar la cara 3 del cubo, sintiendo cómo el sentimiento va cambiando.” Se espera un momento mientras los participantes se conectan con su nueva emoción.



Preguntas:

- El sentimiento que tiene ahora, ¿cómo es?
- ¿Cómo se siente el cuerpo ahora?
- ¿Sus sentimientos hacia los demás involucrados cambió? ¿Si volvieran a estar en el conflicto, cambiarían de actitud?

**Cara 4 del cubo.** Instrucciones. *“Por último, respiren profundamente con los ojos cerrados y toquen la cara 4 del cubo mientras sienten cómo es la nueva textura y cómo el sentimiento se va desvaneciendo.”* Se espera un momento mientras los participantes se conectan con su nueva emoción.



Preguntas:

- ¿Cómo se sienten ahora?
- ¿Cómo es la nueva textura?
- ¿Cómo está el cuerpo?
- ¿Se sienten mejor que antes?

Los participantes, al tocar la superficie más suave del cubo, imaginarán menos sentimientos negativos. Se les preguntará si en el estado en que se encuentran podrían dialogar con la contraparte en algún conflicto o si creen que un mediador o conciliador les podría ayudar en la construcción de acuerdos para la resolución de las diferencias, y reiteran a los asistentes a la actividad que ahí están los conciliadores y mediadores que los pueden apoyar, y los presentan de nuevo.

Compromiso. Cada participante hará un compromiso consigo mismo que aplicará en su cotidianidad y lo expresará ante los presentes en la actividad.

- El implementador o facilitador preguntará:

“¿Se comprometen a encontrar la forma de desescalar las emociones antes de entrar en un conflicto fuerte?”

*La respuesta más probable es Si, entonces el implementador podrá hacer la misma pregunta a los asistentes a la actividad: “Y los demás aquí presentes, ¿también se comprometen a*



*desescalar las emociones cuando enfrenten un conflicto?" Se espera un masivo Sí, entonces se los felicita y agradece.*

- Ahora se hace la siguiente pregunta a los jugadores:

*¿Cuál es la manera más fácil de lograrlo?*

*Como ellos pueden ponerse a pensar, es importante ayudarlos y darles algunos consejos, puede hacerlo el implementador o el conciliador:*

- *Contar hasta diez / respirar profundo antes de reclamar o de responder a una agresión.*
  - *Buscar un mediador o conciliador.*
  - *Alejarse.*
- Al finalizar, se solicita a los jugadores que se comprometan a desescalar los conflictos, se pedirá a cada uno que repita lo siguiente:

*"Yo \_\_\_\_\_ me comprometo a desescalar mis emociones antes de que los conflictos escalen. Para esto, de ahora en adelante voy a \_\_\_\_\_"*

Para finalizar la actividad, se pregunta a los participantes si les gustó y si creen que la pueden utilizar en su vida.

Se invita a los participantes y asistentes a conocer al conciliador o mediador, quien informará en qué problemas puede ayudar y en dónde lo pueden encontrar.

*¿Qué mensajes se pueden difundir durante esta actividad?*

*Lo primero es entender que la violencia no es la mejor opción. Lo mejor son soluciones pacíficas. En estas soluciones, el papel de las emociones y su relación con el conflicto es fundamental.*

*¿Cómo se han sentido cuando intentan solucionar los problemas violentamente? ¿Se consume energía innecesaria respondiendo de forma violenta con los vecinos o con la familia? ¿Cómo nos sentimos cuando resolvemos los problemas dialogando y de manera pacífica? En \_\_\_\_\_ (mi municipio u organización) no funciona la resolución de conflictos de manera violenta. Algunas recomendaciones: Las Redes Sociales pueden ser una herramienta muy útil para transmitir el mensaje sobre el papel de las emociones. En esta fase los mensajes más apropiados se dan entre iguales. Solucionar los problemas de manera pacífica tiene consecuencias emocionales positivas.pueden utilizar en su vida.*

### **Actividad: El juego de la línea**

Para concluir la segunda parada, se propone la siguiente actividad pedagógica, que se puede realizar con un mínimo de tres jugadores y un máximo de veinte, su duración es de aproximadamente quince (15) minutos.

- **¿Qué es el Juego de la línea?**

Es un ejercicio sobre percepción, una actividad que involucra nuestras creencias y expectativas en relación con las personas que nos rodean. ¿Qué creemos de los demás ciudadanos? ¿Qué esperamos de ellos? De esta forma, el ejercicio busca evidenciar que nuestra percepción sobre los otros influye en la forma como interactuamos y nos relacionamos con ellos.

- **Paso 1**

Antes de comenzar el ejercicio se debe buscar un lugar amplio en donde se pueda pintar con tiza o poner papeles en el piso sin que se los lleve el viento; una vez ubicado, se dibuja o se ubican los papelitos en el piso formando una fila, así:



Se debe tener un papelito o un círculo por cada persona que participe en la actividad. Se recomienda motivar la participación de hombres, mujeres y niños. El facilitador de esta actividad puede ser el implementador, un mediador, un conciliador o un líder comunitario.

**Primera ronda:**

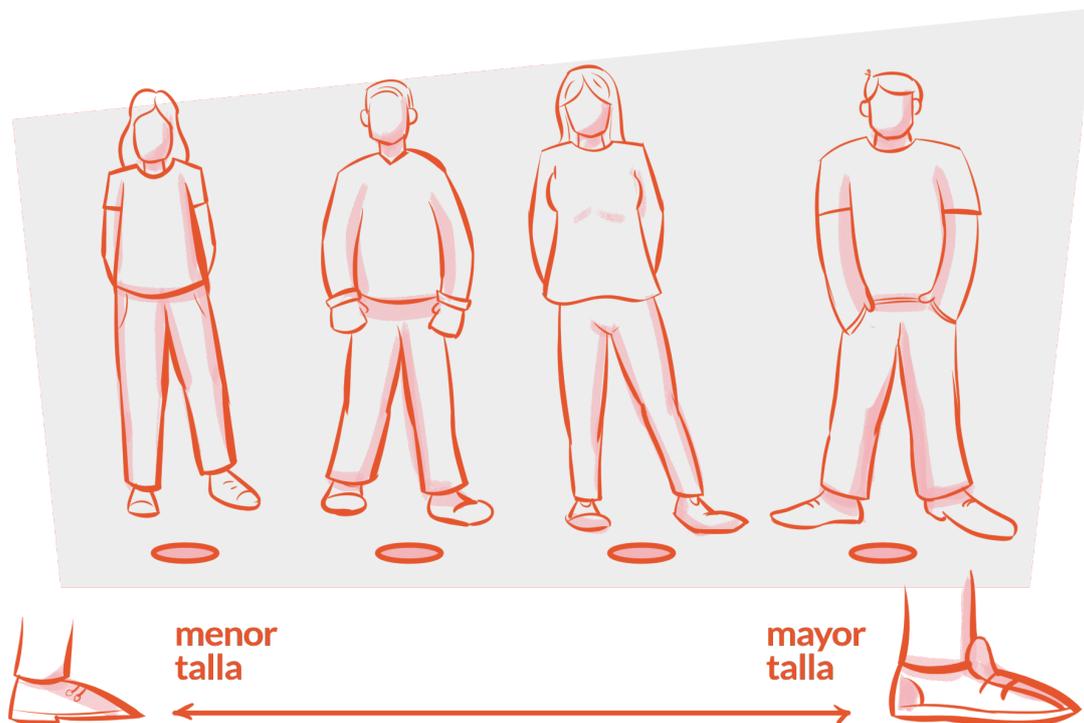
El facilitador dirá, “El objetivo de este juego es formar una fila desde el que menos calza hasta el que más calza, ubicándose en los círculos que ven en el piso. Se deben parar uno al lado del otro mirando hacia mí. En el primer círculo a su derecha debe quedar el que menos calza y en el último a la izquierda el que más calza.”



## Las Reglas:

*"No se puede hablar y no se pueden acercar para comparar el tamaño del zapato de sus compañeros. ¿Me hice entender? ¿Alguien tiene alguna pregunta? ¡Pueden empezar ya! Tienen un minuto para lograrlo."*

Cuando se explique la dinámica, es importante indicar con las manos hacia dónde va incrementando el tamaño del calzado.



Una vez se hayan organizado todos, el implementador pasará preguntando a cada uno de los participantes cuanto calza. Recomienda que hablen fuerte para que todos puedan escuchar. En caso de encontrar a una persona mal ubicada, la lleva amablemente al lugar correcto.

El implementador pregunta: *"¿Cómo se sintieron? ¿Estaban bien ubicados? ¿En qué se basaron para ubicarse en la fila, si no podían hablar entre ustedes?"*

Las respuestas probables son: por la estatura, porque yo lo conozco, por pura suerte, etc.

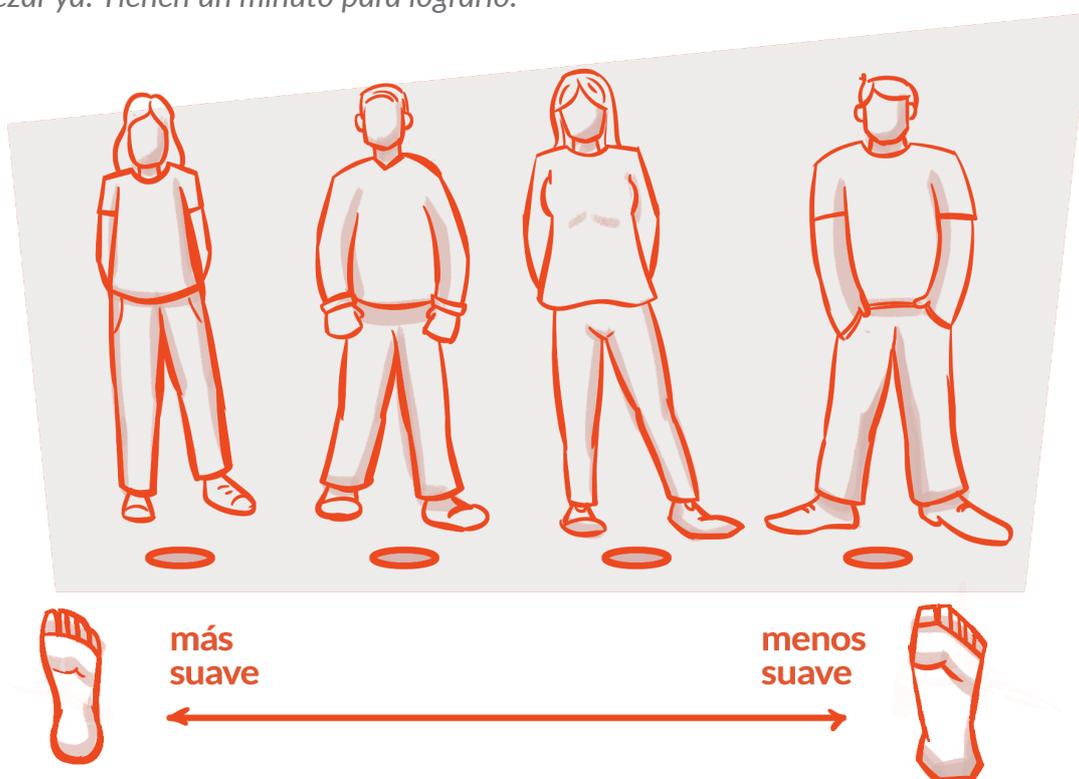
Con base en las respuestas, cuando se reubican las personas en la línea, el implementador o el mediador pueden aportar, diciéndoles que a menudo actuamos o tomamos decisiones con base en cálculos, o suposiciones por alguna característica de los demás, pero que no siempre acertamos, como se vio en la actividad. Si no hubo reubicación, se felicita a los participantes por haber acertado en sus cálculos.

Luego, el implementador pregunta por qué cambió el orden en la fila. La respuesta será *"porque ya dijeron cuánto calzan."*

El implementador o el mediador, o ambos, pueden ofrecer un aporte, algo así: “Exacto, el conocimiento nos ayuda a actuar mejor, cuando nos comunicamos podemos conocer la realidad de las cosas, ... que no nos dé miedo preguntar, o permitir la intervención de un mediador o conciliador, como el que tenemos aquí, que obtenga información real, objetiva, que nos ayude a tomar mejores decisiones y resolver conflictos.”

### Segunda ronda

Si hay varios asistentes a la actividad, se puede solicitar la participación de otro número igual de personas (dependiendo del número de círculos en el piso) o se puede continuar con los mismos participantes. “Ahora ubíquense en los círculos desde el que tiene los pies más suaves hasta el que tiene los pies menos suaves. En el primer círculo a su derecha debe quedar el que tiene los pies más suaves y en la última a la izquierda el que tiene los pies menos suaves. Esta vez las reglas son: no pueden hablar y no se pueden quitar los zapatos. ¡Pueden empezar ya! Tienen un minuto para lograrlo.”



“Ahora quiero que pensemos un poco en lo que acaba de suceder, cuéntenme, ¿Qué les pareció el ejercicio? ¿Por qué creen que la persona que se hizo en este extremo tiene los pies más suaves y la del otro extremo los menos suaves?”

Con base en las respuestas, o si no responden, el implementador puede aclarar o complementar que, a diferencia del tamaño del pie, en la actividad anterior, la suavidad de los pies no se puede verificar de la misma manera, por lo tanto, no se pueden cambiar las ubicaciones de las personas. ¿Por qué cada uno se ubicó en ese lugar? Por el concepto que él mismo tiene de sus pies, o porque otras personas le han dicho que tiene los pies muy suaves o poco suaves.

¿Qué diferencia hubo entre las dos primeras rondas y la última?

El implementador o el mediador tienen en cuenta las respuestas para hacer la reflexión final.



## Reflexión final

*«Bueno, como se habrán dado cuenta, todos tenemos ideas previas sobre cosas que no conocemos del todo. Estas ideas se llaman prejuicios y todos los seres humanos los tenemos por naturaleza. Sin embargo, estos prejuicios pueden afectar la forma como nos relacionamos con los demás, pues pueden suponer cualidades y defectos de las personas por su origen, su color de piel, su forma de hablar, su aspecto físico y muchos otros. Por eso es tan importante que aprendamos a identificar cuándo nuestra opinión sobre los demás está influenciada por estos prejuicios. De esta forma podemos reevaluar si lo que pensamos o hacemos respecto a otra persona es apropiado, se puede verificar o es respetuoso.»*

*Es muy importante que identifiquemos y hagamos a un lado los prejuicios que tenemos sobre los demás, por esto nuestra invitación es a pensar bien del otro, que nos demos la oportunidad de conocernos mejor y partamos del principio de buena fe sin asumir malas intenciones de parte de los demás o atribuir acciones que no sabemos si son ciertas. Como veíamos en la última parte del Juego de la línea, no solo es muy difícil saber quién tiene los pies más suaves sin verlos, sino que también es difícil dar un juicio sobre la suavidad de los pies cuando cada uno tiene una idea distinta sobre lo que es suave.*

*Identificar que estamos partiendo de un prejuicio antes de empezar una discusión nos puede ayudar a que no escale. Muchas veces nos podemos dejar llevar por las emociones sin saber a ciencia cierta lo que la otra persona quiere realmente. Los conciliadores o mediadores nos pueden ayudar en estos casos a encontrar la mejor solución para las dos partes, dejando de lado nuestro prejuicios.»*

### 7.4 Tercera parada: Visibilizar y conectar

Se necesita que la ciudadanía vea y sepa qué son, y cómo entrar en contacto de manera efectiva con los métodos de resolución de conflictos. Hay herramientas a las que no se suele acudir porque se desconoce su existencia o sus formas de uso. Esto se acentúa cuando se habla de conciliadores o mediadores. Es muy frecuente que no se sepa qué son, cuáles son sus funciones, cómo son útiles en la comunidad y, muchos menos, quienes se encargan de esta tarea.

En este punto, ha quedado claro que la principal tarea del implementador es dar a conocer una serie de métodos y divulgar en qué casos y situaciones que viven los ciudadanos en su cotidianidad, es útil su uso. Sin embargo, esta Estrategia propone algo más, y es visibilizar a esos "terceros" que motivan a las partes para que solucionen sus conflictos, ellos son los mediadores y conciliadores.

Ya hemos hablado de algunas de las cualidades principales que caracterizan a estos individuos, como son su capacidad de escucha, comprensión, tolerancia y respeto, facultades que pueden ayudar a dar trámite a los conflictos de manera positiva. Por esto es importante que la ciudadanía los reconozca y comprenda que los servicios que ellos prestan, son de gran aporte para la convivencia pacífica.

De esta manera, es importante construir mensajes que contengan los siguientes elementos para lograr que la información se multiplique:

- Dónde encontrarlos.
- Cuál es su nombre y apellido.
- El Método de Resolución de Conflictos que imparte.
- Lugar y horarios de atención.
- Datos de contacto.

Para cumplir este objetivo, revise a detalle el capítulo de Herramientas para comunicar la Estrategia. Con estas pautas, podrá establecer qué mensajes y canales serán los adecuados para hablarle a la comunidad con la que está trabajando (ver numeral 5)

*¿Qué mensajes se pueden difundir durante esta actividad?*

*Comunicamos los efectos negativos que conlleva el uso de la violencia en la resolución de los conflictos. La violencia no sirve para solucionar conflictos, solo para agravarlos. Cuando elegimos la violencia como salida a un problema interpersonal, atentamos contra la tranquilidad de todos. Resolver un problema a golpes, o usando armas, destruye la sana convivencia pacífica. Resolver problemas con violencia nos alejan los unos de los otros y nos impide trabajar en equipo por el bien de nuestra comunidad. Algunas recomendaciones: Ver recomendaciones de herramientas de comunicación en el numeral 5.*

## 7.5 Cuarta parada: Visión de futuro

Generar una visión de cambio hacia el futuro. Se trata de hacer sostenible el cambio realizado, ello implica dar un mensaje a la población: los problemas y conflictos desaparecen si se fortalecen las soluciones a largo plazo.

### Actividad: Feria de los Acuerdos

- ¿Qué es la Feria y cuál su objetivo?

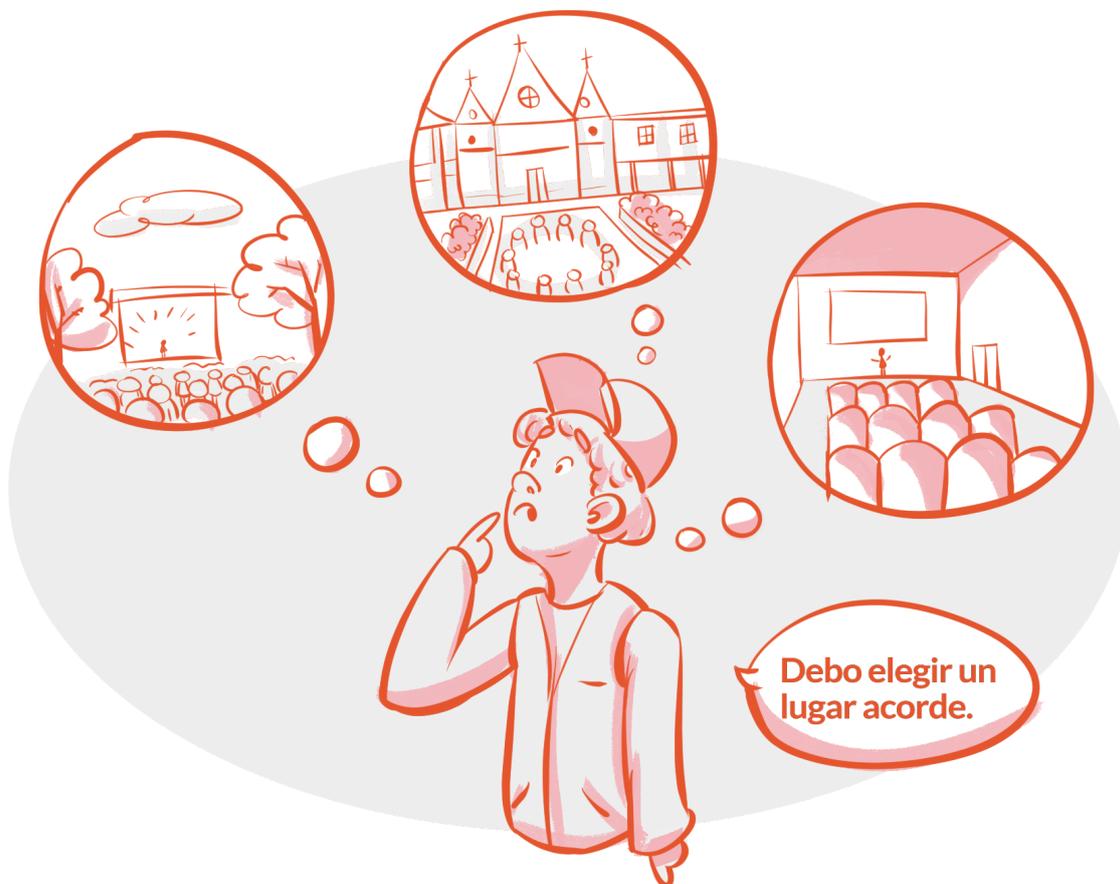
La Feria de los Acuerdos es un espacio en donde puede invitar a los conciliadores o mediadores para que se reúnan con la comunidad. La primera sesión tiene como objetivo que la gente conozca a las personas que los pueden ayudar, como también es una oportunidad para invitar a conocer los beneficios de utilizar los MRC. En la segunda sesión se pretende reunir a personas que ya hayan hecho uso de la implementación y que deseen compartir su opinión, si tuvieron beneficios y si lograron cambiar sus emociones respecto al conflicto.

En algunos municipios se están llevando a cabo procesos de conciliación con el apoyo del Ministerio de Justicia y del Derecho denominados 'conciliaciones'. Es una figura que el Ministerio viene promoviendo desde la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos<sup>1</sup>. Estas jornadas tienen el objeto de ofrecer servicios gratuitos de conciliación extrajudicial en derecho y en equidad, en forma masiva, principalmente a la población más vulnerable. En el marco de la estrategia y con el ánimo de articular-

se con procesos institucionales, es conveniente invitar a la ciudadanía a participar en estos espacios. De esta manera, como implementador le sugerimos estar atento a las convocatorias para que la feria de los acuerdos se vincule a este proceso, divulgando información sobre los beneficios del uso de los MRC; esto para que los ciudadanos en el momento en que se lleve a cabo la conciliación, acudan con conocimiento previo a resolver sus conflictos.

De otro lado, es importante mencionar que en caso de que haya demanda en su municipio, esto significa, un grupo de personas interesadas en formarse como conciliadores, basta con que se comunique con la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio y solicite una jornada de capacitación *in situ*.

- ¿Qué se necesita para realizar esta actividad?



Seleccionar un lugar propicio para realizar el evento:

- Un parque.
- Una plaza.
- Un mercado.
- Escoger el lugar de acuerdo con la cantidad de gente que se reúna.
- Convocar a la comunidad. Es importante tener en cuenta horarios y lugares en donde pueda tener acceso a un mayor número de personas.
- Hacer uso de los mensajes y medios ya mencionados.

Importante: todo lo planteado no busca imponer opiniones o ideas de una persona a otra, sino dar a conocer herramientas que están a la mano de todos los ciudadanos y que, en este marco, permiten reconocer caminos de solución y/o acuerdo a situaciones problemáticas y que pueden parecer sin salida.

¿Cuáles son los beneficios de realizar esta actividad? Ayudará al implementador a establecer conversaciones con la comunidad. Ayudará a visibilizar la figura y las funciones de los conciliadores o mediadores.

SE RECOMIENDA REALIZAR ESTA ACTIVIDAD CON CIERTA PERIODICIDAD, ASÍ DAMOS CONTINUIDAD AL PROCESO.

**¿Qué mensajes se pueden difundir durante esta actividad?**

**USAR TODOS LOS MEDIOS PARA QUE LA GENTE ASISTA A LA FERIA.**

*En este momento, lo fundamental es que se hable de la labor de los conciliadores y mediadores, que se den a conocer y expliquen los aspectos positivos de los MRC. Es recomendable que se busque alguien reconocido por la comunidad por ser un buen conciliador o mediador, para que ayude a convocar a más personas y les hable sobre los beneficios de los MRC. Por ejemplo los líderes religiosos, los presidentes de las juntas de acción comunal, entre otros.*

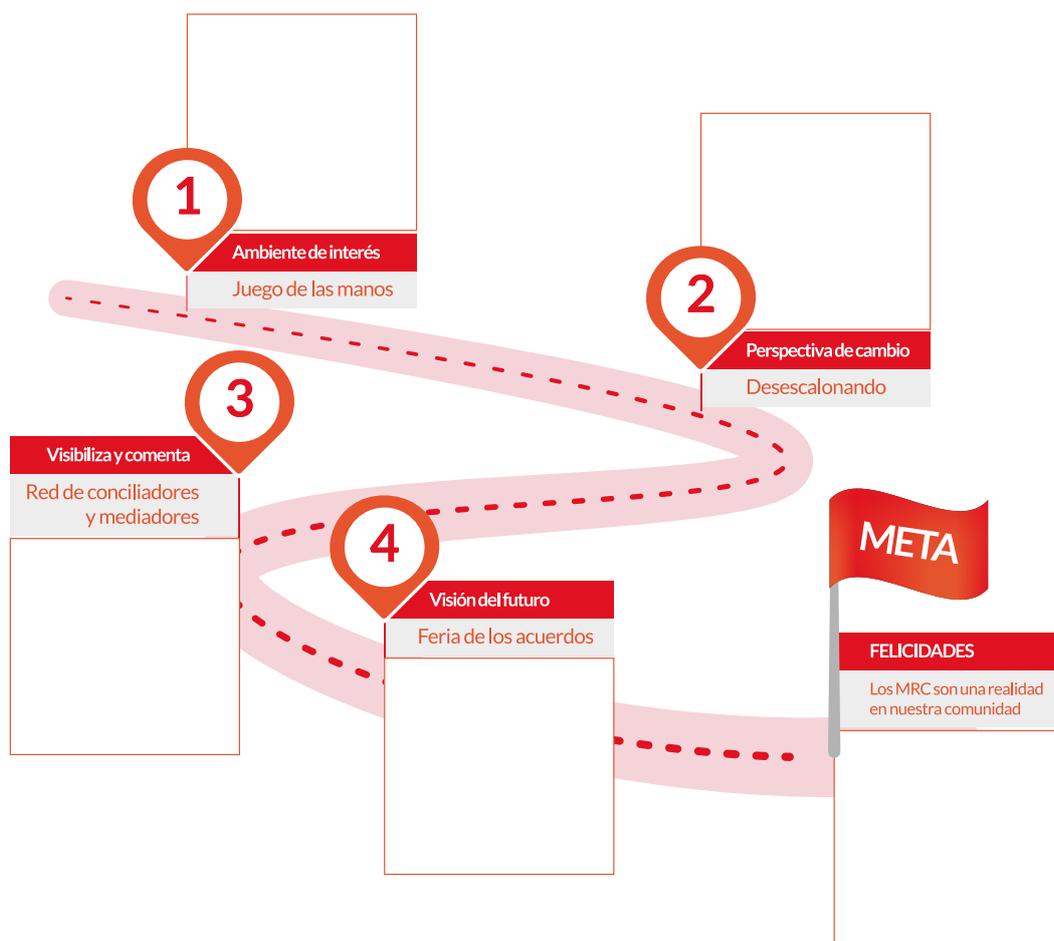
## 7.6. Meta

¡FELICIDADES! Lo hemos conseguido. Hemos llegado al final de nuestro recorrido. Si hemos hecho todos los pasos juiciosamente, es muy probable que los MRC sean una realidad en el municipio. Esperamos que los conciliadores y mediadores sean conocidos y que su labor sea reconocida por la población. Confiamos en que esta estrategia haya ayudado a conseguirlo.

A continuación, se presenta un mapa desplegable en el que se puede hacer seguimiento al desarrollo de la estrategia y anotar las impresiones.



Gráfica 5. Guía de sensibilización y pedagogía.



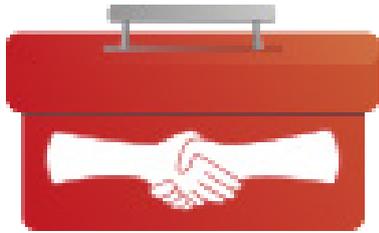
## 8. REFERENCIAS:

Departamento Nacional de Planeación. 2017. Recomendaciones para la inversión pública en conciliación. Bogotá, D.C.

Fuquen Alvarado, María Elina. 2003. Los conflictos y las formas alternativas de resolución. Tabula Rasa, pp. 265-278. Bogotá

Maza Bustamante, Sara y García Urieta, Sara. 2015. Resolución pacífica de conflictos. Guía de recursos y experiencias para los educadores/as. Ayuntamiento de Vitoria Gasteiz y Asociación Matiz.

San Cristóbal Reales, Susana. 2013. Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil. Anuario Jurídico y Económico Escurialense, XLVI. Pp 39-62. Madrid.



# 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