



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



1

Formación de Mediadores Comunitarios en la Resolución de Conflictos Interpersonales para Afianzar la Convivencia Vecinal con Habitantes del Barrio Santa Cruz

Leidy Albarracín, Dumar Basto y Jhon Durán
Facultad De Educación, Universidad De Pamplona
Licenciatura En Ciencias Sociales y Desarrollo Local

Notas de autor

Leidy Shirley Albarracín Caicedo, Dumar Arley Basto García, Jhon Jairo Durán Sánchez, Egresados del Programa de Ciencias Sociales y Desarrollo local, de la Universidad de Pamplona.

Este proyecto de grado ha sido supervisado por el asesor: Mg. Gelvi Jesús Maldonado Maldonado.

La correspondencia relacionada con este proyecto debe ser dirigida a la Facultad de Educación del programa de Ciencias Sociales de la Universidad de Pamplona, Km 1 Vía Bucaramanga Campus Universitario Edificio Francisco de Paula Santander, 2 piso. Teléfono: 5685303 Ext. 186- 189. feducacion@unipamplona.edu.co



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander – Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



2

Formación de Mediadores Comunitarios en la Resolución de Conflictos

Interpersonales para Afianzar la Convivencia Vecinal con Habitantes del Barrio Santa

Cruz

Autor(es)

Leidy Albarracín

Dumar Basto

Jhon Durán

Presentado para optar el título de: licenciado en ciencias sociales y desarrollo local

Director

Mg. Gelvi Jesús Maldonado Maldonado

Universidad de Pamplona

Facultad de Ciencias de la Educación

Licenciatura en Ciencias Sociales y Desarrollo Local

Pamplona

2022



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander – Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



Dedicatoria

Este trabajo de grado va dedicado a Dios, por darme la fortaleza y la sabiduría, gracias a él he logrado concluir mi carrera. A mis padres porque ellos siempre estuvieron ahí para apoyarme incondicionalmente. Además, a nuestros docentes de formación por sus incesantes aportes hacia nuestro conocimiento y sobre todo a nuestro tutor de asesoría que sin él no habiéramos logrado tan añorada meta.

Jhon Jairo Durán Sánchez

Antes que nada, quiero agradecer a Dios padre todopoderoso por permitir llevar a cabo mi proceso académico en la Universidad de Pamplona Norte de Santander. Por consiguiente, dedico este trabajo de intervención comunitaria a mis padres y demás familiares quienes estuvieron en constante apoyo durante mi proceso de formación como Licenciado en Ciencias Sociales y Desarrollo Local. Por último, también dedico este trabajo y todo el esfuerzo a mi abuelo José Del Carmen García, quien ya no está físicamente conmigo, pero quien fue una de las personas que me incentivó a iniciar mis estudios. ¡En honor a su memoria!

Dumar Arley Basto García

Este trabajo de grado va dedicado primeramente a Dios y la Santísima Virgen María, por darme la fortaleza y la sabiduría, seguidamente a mi familia en especial a mis padres por ser el motor que me impulsan para seguir a delante, a mi tía que estuvo siempre dándome apoyo, a mi abuela que, aunque no se encuentre físicamente conmigo siempre recordare sus enseñanzas y sé que donde este estará feliz.

Leidy Shirley Albarracín Caicedo





ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE

¡Seguimos avanzando!



4

Agradecimientos

En primer lugar, agradecemos a Dios por brindarnos la salud y el entendimiento durante este proceso de aprendizaje obtenido a lo largo de toda la carrera.

En segundo lugar, damos las gracias a los miembros de la junta de acción comunal del barrio Santa Cruz del municipio de Pamplona por permitir realizar la intervención comunitaria y abrírnos sus puertas durante la práctica.

Al mismo tiempo, se agradece profundamente a nuestro asesor Gelvi Jesús Maldonado Maldonado por la voluntad y disposición que tuvo al asesorar nuestro trabajo de grado.

Por último, agradecemos al programa de ciencias sociales y desarrollo local y a todos sus docentes, principalmente al profesor Edgar Alfonso Vera por su humanismo y disposición a la hora de enseñar, al profesor Gerson Jaimes por su excelente labor como investigador, a la profesora luz Piedad Mantilla Guerrero por sus orientaciones durante la construcción del trabajo de grado, y a la profesora Claudia Patricia Durán por brindarnos su ayuda como validadora de instrumentos de recolección de información.



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander – Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



Tabla de contenido

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos	4
Tabla de contenido.....	5
Resumen.....	11
Abstract.....	12
Introducción	13
Capítulo I	17
Problema	17
Planteamiento del problema.....	17
Formulación del problema.	21
Preguntas específicas	21
Objetivos.....	22
Objetivo General.....	22
Objetivos Específicos.....	22
Justificación.	22
Capítulo II.....	25
Marco Teórico Referencial	25
Antecedentes	25



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



6

Antecedentes internacionales.....	25
Antecedentes nacionales.....	28
Antecedentes regionales.....	31
Bases teóricas.....	33
Formación.....	34
Mediación Comunitaria.....	47
Conflictos Interpersonales.....	55
Convivencia Vecinal.....	60
Marco contextual.....	62
Mapa del barrio Santa Cruz.....	65
Marco legal.....	65
La Declaración Universal de Derechos Humanos.....	67
Constitución política de Colombia.....	68
Código nacional de policía.....	73
Normativas de la junta de acción comunal.....	74
Capítulo III.....	79
Marco Metodológico.....	79
Paradigma.....	79
Enfoque cualitativo de investigación.....	79
Tipo de investigación.....	81





ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



7

Investigación acción.....	81
Informantes claves	84
Categorías de investigación	85
Fases de la propuesta.	85
Técnicas e instrumentos.....	86
Instrumentos para la recolección de información	87
Validación y confiabilidad.....	88
Capítulo IV.....	88
Propuesta.....	88
Presentación	88
Justificación	89
Objetivos.....	90
Objetivo general.....	90
Objetivos específicos	90
Metodología	91
Cronograma de actividades.....	96
Capitulo V.....	100
Análisis de resultados	100
1) Análisis de la entrevista semiestructurada barrio Santa Cruz	100





2) Análisis de los resultados obtenidos con el desarrollo de las estrategias de trabajo. 113

Análisis de la introducción sobre convivencia, conflictos interpersonales, mediación comunitaria. 114

Análisis de las charlas y juegos. 114

 Charla: conflicto interpersonal..... 115

 Juego: “mi conflicto también es tu conflicto”..... 115

 Charla: “¿Qué es la mediación comunitaria? Perfil del mediador comunitario generalidades de la mediación comunitaria”. 116

 Charla: “ejes orientadores de la mediación comunitaria”..... 116

 Estudio de caso resolución de conflictos. 116

 Tarde recreativa y el muro de convivencia. 116

 Análisis del grupo focal. 117

 Resultados..... 121

Capítulo VI..... 126

Conclusiones y Recomendaciones 126

 Conclusiones 126

 Recomendaciones 129

Bibliografía 130

Anexos 139





ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Ubicación del barrio Santa Cruz.....	65
Ilustración 2. Pirámide de Kelsen.	67



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander – Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE

¡Seguimos avanzando!



10

Índice de tablas

Tabla 1. Fases de investigación cualitativa.....	80
Tabla 2. Estrategias de trabajo.....	91
Tabla 3. Actividades.....	93
Tabla 4. Cronograma.....	97
Tabla 5. Análisis Pregunta 1.....	100
Tabla 6. Análisis Pregunta 2.....	102
Tabla 7. Análisis Pregunta 3.....	104
Tabla 8. Análisis Pregunta 4.....	105
Tabla 9. Análisis Pregunta 5.....	106
Tabla 10. Análisis Pregunta 6.....	107
Tabla 11. Análisis Pregunta 7.....	109
Tabla 12. Análisis Pregunta 8.....	111
Tabla 13. Análisis Pregunta 9.....	112



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander – Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



Resumen

Esta investigación abordó el tema de la Formación de Mediadores Comunitarios en la Resolución de Conflictos Interpersonales para Afianzar la Convivencia Vecinal con Habitantes del Barrio Santa Cruz, debido a que la comunidad sufre de conflictos que afectan la convivencia. El objetivo principal de la investigación es: formar mediadores comunitarios en la resolución de conflictos interpersonales para afianzar la convivencia vecinal en los habitantes del barrio Santa Cruz Pamplona. Se planteó una metodología con paradigma cualitativo, desde la investigación acción (IA). El desarrollo teórico se basó en diferentes referentes relacionados con formación, mediación comunitaria, conflictos interpersonales y convivencia vecinal, también se tomó en cuenta referentes legales tales como: declaración de los derechos humanos, constitución política de Colombia, el código nacional de policía y la normativa de las juntas de acción comunal. Los instrumentos de recolección de información usados fueron la matriz dofa como instrumento de diagnóstico, la entrevista semiestructurada y el grupo focal; aplicados a la población del Barrio Santa Cruz del municipio de Pamplona, N. S. La propuesta está basada en actividades como: las charlas, juegos y el muro de la convivencia, que fomentan espacios de participación y dialogo. En el análisis de los resultados se hace hincapié a las enseñanzas dadas y de cómo estas ayudan a la comunidad. La conclusión fue que mediante el proceso formativo enfocado en las charlas y juegos como ejes formadores en la mediación comunitaria para la resolución de conflictos interpersonales en el barrio Santa Cruz, se logró afianzar la convivencia vecinal y generar una participación por parte de los habitantes del barrio; principalmente los miembros de la junta de acción comunal.

Palabras Clave: Formación, Mediación Comunitaria, Convivencia Vecinal, Resolución, Conflictos Interpersonales, Investigación Acción.





Abstract

This investigation addressed the issue of the Training of Community Mediators in the Resolution of Interpersonal Conflicts to Strengthen Neighborhood Coexistence with Inhabitants of the Santa Cruz Neighborhood, due to the fact that the community suffers from conflicts that affect coexistence. The main objective of the research is: to train community mediators in the resolution of interpersonal conflicts to strengthen neighborhood coexistence in the inhabitants of the Santa Cruz Pamplona neighborhood. A methodology with a qualitative paradigm was proposed, from action research (IA). The theoretical development was based on different references related to training, community mediation, interpersonal conflicts and neighborhood coexistence, legal references such as: declaration of human rights, political constitution of Colombia, the national police code and regulations were also taken into account. of community action boards. The data collection instruments used were the DOFA matrix as a diagnostic instrument, the semi-structured interview and the focus group; applied to the population of the Santa Cruz neighborhood of the municipality of Pamplona, N. S. The proposal is based on activities such as: talks, games and the wall of coexistence, which promote spaces for participation and dialogue. In the analysis of the results, emphasis is placed on the teachings given and how they help the community. The conclusion was that through the training process focused on talks and games as training axes in community mediation for the resolution of interpersonal conflicts in the Santa Cruz neighborhood, it was possible to strengthen neighborhood coexistence and generate participation by the inhabitants of the neighborhood; mainly the members of the community action board.

Keywords: Training, Community Mediation, Neighborhood Coexistence, Resolution, Interpersonal Conflicts, Action Research.





Introducción

El presente trabajo de investigación que se va a desarrollar aborda la temática de la mediación comunitaria y cómo este mecanismo sirve para afianzar la convivencia vecinal en el barrio Santa Cruz, debido a los distintos conflictos interpersonales que allí se presentan. El surgimiento de la propuesta se lleva a cabo a partir de una de las etapas iniciales, la cual se denomina diagnóstico comunitario; en esta etapa se identificó un conflicto de tipo interpersonal en la mayoría de los habitantes del barrio. La selección de este tema de investigación corresponde en gran medida con la necesidad de dar un mejor rumbo a las problemáticas que se presentan en la ciudad de Pamplona, principalmente en los barrios alejados, en los cuales, la licenciatura en Ciencias Sociales y Desarrollo Local, busca generar un proceso de desarrollo, en el cual, las comunidades sean los actores centrales para que surjan verdaderos procesos de desarrollo local.

El mayor inconveniente que se logró identificar se relaciona con el hecho de que la comunidad tiene desconocimiento de la mediación comunitaria, como un mecanismo de resolución de conflictos interpersonales, estos se producen a causa de la intolerancia, la falta de comunicación, las peleas callejeras e inclusive la pobreza y desigualdad, a esto se le suma la poca participación de la gente en los asuntos comunes que le atañen al barrio. Por ende, es fundamental la formación de mediadores comunitarios donde se pueda dar un mejor enfoque a los conflictos interpersonales y se genere un espacio de participación donde los habitantes puedan ser escuchados y al mismo tiempo se generen soluciones, compromisos y acuerdos. En este sentido, se requiere de la colaboración de la comunidad como un elemento fundamental para que se pueda cumplir con los objetivos planteados y para que se logre un impacto social.





El proceso de investigación parte desde la pregunta general ¿de qué manera se puede afianzar la convivencia vecinal en los habitantes del barrio Santa Cruz de Pamplona durante el primer y segundo semestre del año 2022, la cual para ser resuelta también implica más interrogantes como: ¿Cuáles son los principales conflictos interpersonales existentes en el barrio Santa Cruz? ¿de qué manera se contribuye a la formación de mediadores comunitarios en la resolución de conflictos interpersonales? Y, por último. ¿Qué métodos de formación de mediadores en la resolución de conflictos interpersonales se pueden aplicar para afianzar la convivencia vecinal? De este modo, para responder a estos interrogantes se hizo necesario encauzar la investigación desde el tipo de investigación (IA), investigación acción.

La propuesta tiene como objetivo general formar mediadores comunitarios en la resolución de conflictos interpersonales para afianzar la convivencia vecinal en los habitantes del barrio Santa Cruz de Pamplona, este objetivo parte a su vez de la pregunta general mencionada anteriormente, por su parte este objetivo general también tiene tres objetivos específicos, los cuales son: identificar los principales conflictos interpersonales presentes en el barrio, establecer un proceso formativo de mediadores comunitarios en la resolución de conflictos interpersonales y aplicar un proceso formativo constructivista mediante charlas y juegos, utilizando diferentes fuentes de información para la formación de mediadores comunitarios en el barrio Santa Cruz año 2022.

En el ámbito metodológico, este trabajo parte del paradigma investigación cualitativo y el tipo de investigación es investigación acción (IA), por medio de los cuales, la comunidad tiene el rol de sujeto de investigación que aporta a dar sentido al trabajo centrado en la formación de mediadores comunitarios como mecanismo para la resolución de conflictos interpersonales y así afianzar la convivencia vecinal en los habitantes del barrio. Los instrumentos de recolección de





información son la entrevista semiestructurada y el grupo focal aplicados a la comunidad del barrio Santa Cruz como informantes clave.

En lo que tiene que ver con la estructura del trabajo, cabe mencionar que este está ordenado según el protocolo del programa de Ciencias Sociales y Desarrollo Local; en este se encuentra el capítulo uno donde se presenta la descripción del problema, este relacionado con el diagnóstico comunitario en el cual se encontró el principal problema. Así mismo se planteó la pregunta general y preguntas específicas partiendo desde dicha problemática, por consiguiente, se establecieron el objetivo general y sus objetivos específicos, los cuales se relacionan con las preguntas anteriormente mencionadas. En este sentido se desarrolló la justificación y los motivos por los cuales se llevó a desarrollar el trabajo de investigación.

En cuanto al segundo capítulo se hizo una consulta de los antecedentes de investigación, tres por cada ámbito (internacionales, regionales y locales), estos actualizados y con relación al título de investigación. Seguidamente se elaboraron las bases teóricas teniendo en cuenta las categorías presentes en el título, todas estas justificadas desde la perspectiva del barrio Santa Cruz. De este modo, las bases teóricas se justificaron desde el ámbito de la formación, mediación comunitaria, conflictos interpersonales y convivencia vecinal. Por último, se presenta el marco contextual teniendo en cuenta los datos actualizados y mapas del municipio, seguidamente se elaboró el marco legal relacionado con las leyes comunitarias.

En el tercer capítulo se presenta el tipo de investigación enfocado en la investigación acción, (I.A), el paradigma de investigación, el cual corresponde al paradigma cualitativo, seguidamente instrumentos de recolección de información (entrevista semiestructurada y grupo focal), en estos, los sujetos que suministran la información corresponden a la comunidad del barrio, por consiguiente se hace un cuadro con las categorías y subcategorías presentes,





posteriormente los informantes clave mencionados anteriormente y por último la validación y confiabilidad se hace por parte de tres expertos docentes del programa de Ciencias Sociales y Desarrollo local.

En el capítulo cuarto se presenta la propuesta de intervención comunitaria que tiene como propósito desarrollar actividades utilizando como estrategia la charla y el juego para afianzar la convivencia vecinal a través de un proceso formativo constructivista en la mediación comunitaria. Es fundamental la participación de la comunidad para llevar a cabo de la mejor forma el proceso formativo en mediación comunitaria, para esto se plantearon actividades mediante el juego y la charla como mecanismos de apropiación y significación de la mediación comunitaria. De este modo también se pretende participar en actividades como recolección de basuras, adecuación de los espacios comunitarios; esto con el fin de fomentar la participación de los miembros de la comunidad para que sientan que a través de estas actividades se afianza la convivencia vecinal.

En el capítulo quinto, se presentan la interpretación de los resultados obtenidos tanto de la entrevista semiestructurada, como de las actividades aplicadas y el grupo focal. Finalmente, en el capítulo seis, se presentan las conclusiones y recomendaciones, en las cuales se evidencia el cumplimiento de los objetivos y el éxito del proyecto de intervención social en el que se afianzo la convivencia vecinal en los habitantes del barrio Santa Cruz.





Capítulo I

Problema

Planteamiento del problema.

La convivencia vecinal es la condición de relacionarse con los demás, en su propia comunidad a través de una comunicación duradera que se base en la amistad, diferencia y la condescendencia que permitan vivir y compartir armónicamente con otros en situaciones de la vida (Calvo & Perfil, s.f). Hoy en día los ciudadanos tienen la necesidad de ser sujetos constructores de cambio social, a través de la participación y el empoderamiento para facilitar el dialogo entre la comunidad y así solucionar y evitar conflictos cuya expectativa es que se tengan buenos lazos de convivencia. Estos ciudadanos pueden convertirse en líderes de su propia comunidad desde un plano positivo, resilientes y solidario con el otro.

Una sociedad rota, una sociedad cuya estructura social está fragmentada, desordenada, violenta y caótica. Es una sociedad de baja convivencia, con sentido de pertenencia y frágil identidad, que lleva a la atomización y finalmente a la desintegración. Una sociedad en la que la estructura social está rota o fragmentada es una sociedad anémica, proclive a caer presa de la discriminación, el miedo y la parálisis, o el populismo trasnochado, que, a medio plazo, puede llevar al vacío, la convivencia comunitaria en Colombia es un tema que ha surgido por motivación de reducir la violencia en el país, en la búsqueda de vivir mejor, donde los actores son las personas las que deben ser accesibles al cambio.

En Colombia uno de sus fundadores es Antanas Mockus, quien, en su precepto como alcalde, implementa la enseñanza como instrumento primordial para reaprender a culturizarnos en una sociedad diversa, visualizando y proyectando otro criterio más agradable, solidario, emocionalmente estable, asumiendo y respetando las diferencias del otro. De la misma forma





que lo define Mockus (2002) “el desafío de la convivencia es prácticamente el desafío de la tolerancia a la variedad y ésta descubre su manifestación más clara en la falta de violencia” (p, 20), o sea la violencia es causada por recursos vivenciales donde la carencia de respeto y autocontrol de los sentimientos hacen que asumamos un papel defensivo y explosivo que aumenta los actos violentos, el trabajo está en aprender a convivir sanamente y proactivamente.

Según el diagnóstico comunitario realizado en el barrio Santa Cruz del municipio de Pamplona, Norte de Santander, con el siguiente objetivo: Evaluar la problemática social de la comunidad del barrio Santa Cruz, utilizando como herramienta de diagnóstico comunitario una matriz DOFA. Se ha destacado que el problema más preocupante es la mala convivencia entre los mismos habitantes, a raíz de conflictos que se desataban por cuestiones como: ruido por música alto volumen, arrojo de basuras, la indiferencia, que puede caracterizarse en falta de participación en las actividades, poca empatía con los demás, la interacción de los miembros de la comunidad es limitada y cada uno tiene sus intereses particulares y no generales frente a la comunidad, carece de elementos tecnológicos para acceder a la información, además los niños en las calles hace que los habitantes tengan conflictos entre padres de estos mismos.

La intervención comunitaria es un mecanismo alternativo para la resolución de conflictos, que por medio de la participación de un tercero denominado mediador, posibilita la prevención y abordaje de las diferencias diarias por medio del diálogo y más que nada de interrelaciones fundamentadas en el reconocimiento, el respeto por los otros y la convivencia pacífica; Práctica que aparece de las dinámicas y pautas de relación al interior de las sociedades para el abordaje directo de los conflictos (Cevallos & Pita, 2011).

En el barrio Santa Cruz como en otras sociedades es habitual que se hagan desencuentros de distinta índole a los que principalmente llamamos problema esto pasa pues son algo inherente





a la relación del hombre, se otorgan en los entornos donde se desenvuelve el hombre en la vida diaria.

Según Johan Galtung se refiere a que el problema es inherente a las colaboraciones humanas, es natural y primordial. Una vez que nos relacionamos con otras personas hay desacuerdos, malentendidos, divergencias de opiniones, de necesidades, etcétera. Esto nos da la posibilidad de crecer, conocer y profundizar en las necesidades y diversidades del conjunto y de los individuos que lo componen. (Johan Galtung, citado en Resolución de conflictos- Participación UPF, s.f.).

Por lo tanto, el conflicto no siempre va ser del todo malo, la necesidad está en que el ser humano tenga las capacidades y habilidades en mediación comunitaria para afrontar y resolver dichos problemas que se le presenten en la vida cotidiana y estos le sirvan para convivir mejor consigo mismo y con sus vecinos.

Según De Vries y Zan (1998), el conflicto interpersonal es un lugar necesario para que los individuos se den cuenta de que los otros poseen opiniones, necesidades y anhelos diferentes, así como la función de coordinar sus aspectos con los otros, para edificar un lugar de comprensión de las interrelaciones interpersonales, conservar la reciprocidad en las interacciones e interrelaciones sociales. El problema interpersonal es un óptimo instante para pensar en cómo luchar con situaciones e inconvenientes que suscitan diferentes perspectivas, necesidades, fines y emociones.

Los grupos sociales unidos por intereses comunes en determinadas circunstancias discrepan sobre cómo honrar ciertos acuerdos explícitos o implícitos que afectan esta convivencia imprescindible y fundamental para el mantenimiento de la unidad de esta comunidad. El conflicto interpersonal es un buen momento para pensar en cómo lidiar con





situaciones y problemas que suscitan diferentes perspectivas, necesidades, objetivos y emociones, es aquí, cuando surgen los conflictos interpersonales que abordaremos a continuación.

Tomando como referencia el análisis DOFA realizado en el barrio Santa Cruz, se encontró que los conflictos se derivan de las malas relaciones sociales, verbales e intolerantes producida por factores como: el alcoholismo, la drogadicción, el estrés por la falta de recursos económicos, así como discusiones y peleas entre infantes el cual se convierten en violencia entre padres de estos, entre otros conflictos que se presentan por mala convivencia vecinal, en el contexto en mención se plantea la formación de mediadores comunitarios.

La participación comunitaria comparte con la mediación todos los fundamentos de voluntariado, confidencialidad e Imparcialidad, en la averiguación de lo invisible, de los intereses más viscerales que a primera vista no se ven para promover la empatía y con ello aproximar posturas. (Calvin, citado por Sedano, p. 2, 2009).

Por lo antes expuesto, en este contexto es necesario involucrar a la comunidad hacia una formación de mediadores comunitarios, teniendo en cuenta que un “Mediador asiste a la convivencia, y qué, por medio de un proceso de formación y adiestramiento especializado fortalece sus competencias y capacidades, que le permiten contribuir con la prevención y trámite de conflictos en sus comunidades”. (USAID, 2018, p.6). Un mediador comunitario actúa como una persona imparcial que favorece la creación de puentes de comunicación entre los implicados de conflictos interpersonales mediante diferentes actividades donde se apropien y ellos mismos puedan dar solución a los conflictos que se presenten.

Según la matriz DOFA realizada y estudios que se han realizado la comunidad del barrio Santa Cruz es vulnerable ya que son personas de bajos recursos, bajos niveles de educación ,por





eso es necesaria, la formación y el apoyo continuo por parte de profesionales de la educación, la salud y la orientación psicosocial, fortalece la prevención de situaciones y problemáticas sociales como la violencia, el abuso, los conflictos entre vecinos, la intolerancia, la falta de comunicación y se requiere un esfuerzo colectivo para comprender mejor sus causas, los enfoques para abordarlas y llegar a las mejores soluciones en pro de afianzar la convivencia vecinal.

En el barrio Santa Cruz no se ha llevado a cabo una formación de mediadores comunitarios debido a que las personas no tienen conocimiento de este método de resolución de conflictos y también no existe apoyo de los entes institucionales para la orientación de aspectos que tengan que ver con la resolución de conflictos, además de eso existe la desinformación.

Por eso se busca el empoderamiento de los habitantes en resolver diferencias de sus conflictos interpersonales, de subsanar la manera de ver el problema como una posibilidad para restablecer interacciones interpersonales, fundamentadas en la toma de conciencia, solidaridad, compromiso y de esta forma afianzar la convivencia vecinal.

Formulación del problema.

¿De qué manera se puede afianzar la convivencia vecinal en los habitantes del Barrio Santa Cruz de Pamplona?

Preguntas específicas

- ¿Cuáles son los principales conflictos interpersonales existentes en el barrio Santa Cruz?
- ¿De qué manera se contribuye a la formación de mediadores comunitarios en la resolución de los conflictos interpersonales?
- ¿Qué métodos de formación de mediadores comunitarios en la resolución de conflictos interpersonales se pueden aplicar para afianzar la convivencia vecinal?





Objetivos

Objetivo General

Formar mediadores comunitarios en la resolución de conflictos interpersonales para afianzar la convivencia vecinal en los habitantes del barrio Santa Cruz Pamplona.

Objetivos Específicos

- Identificar los principales conflictos interpersonales presentes en la comunidad del barrio Santa Cruz Pamplona Norte de Santander.
- Establecer un proceso formativo de mediadores comunitarios en resolución de conflictos interpersonales con habitantes del barrio Santa Cruz.
- Aplicar un proceso formativo constructivista mediante: charlas y juegos utilizando diferentes fuentes de información para la formación de mediadores comunitarios en resolución de conflictos interpersonales.

Justificación.

La presente propuesta de intervención busca afianzar las formas de convivencia comunitaria en los habitantes del Barrio Santa Cruz Pamplona Norte de Santander, en cuanto a los conflictos interpersonales que se vienen presentando, para este propósito se va a utilizar como método, la implementación de una formación enfocada en la mediación comunitaria, estableciendo acciones formativas a partir de charlas y juegos que aporten a la caracterización y formación de los habitantes del barrio Santa Cruz.

Desde el contexto histórico, el ser humano, se ha organizado en complejas relaciones sociales, donde se comparte los medios unos espacios físicos y donde puede haber complicaciones en cuanto a políticas, preocupaciones sociales o económicas. Los grupos sociales unidos por intereses mutuos en ciertas circunstancias no coinciden en cómo respetar ciertos





acuerdos explícitos o implícitos afectando esa convivencia necesaria y fundamental para mantener esos lazos de comunidad, y es aquí, cuando surgen los conflictos que se van a tratar.

Mockus, (2002) manifiesta que “el reto de la convivencia es llegar a coexistir todos juntos sin violencia y con la expectativa de valerse de forma adecuada las diferencias existentes” (p.20), esto quiere decir que, la visión fundamental de la convivencia es lograr convivir con tolerancia; y el respeto a la diversidad; esta se encuentra situada en el alejamiento de la violencia. En tal sentido, la tolerancia a la diversidad conlleva un sentido transformador en la identidad y su reproducción, es decir que no se requiera excluir al otro o negar su identidad.

Por su parte Mockus, (2002), manifiesta que “la ausencia de la violencia debe fundamentarse en ideas como: la exclusión de acciones violentas que afecten a la sociedad, la universalización de competencias que ayuden a la resolución de problemáticas de manera pacífica (solucionar inconvenientes y llegar a acuerdos)” (p.20), en este sentido, para que se haga notable la tolerancia y la diversidad para excluir los conflictos es necesario implementar reglas en común como: reglas culturales compartidas, marco constitucional que sea adoptado y convenciones internacionales, estas herramientas son propicias para el desenvolvimiento de la persona dentro del marco de la convivencia.

En el contexto local, los habitantes del barrio Santa Cruz presentan una mala convivencia entre ellos mismos. A partir del diagnóstico comunitario que se aplicó, denominado MATRIZ DOFA: se encontraron diversas problemáticas interpersonales, esto debido principalmente a la falta de tolerancia en cuanto a las formas de vida cotidiana; en esta se presentan conflictos tales como: falta de comunicación, poca participación en los asuntos comunitarios, sentimiento de envidia de los unos con los otros y violencia. A partir de lo mencionado anteriormente, estos conflictos interpersonales diagnosticados, permiten establecer un proceso formativo con las





personas del barrio; la no existencia de un proceso formativo conlleva a que cada día se observe el poco interés y la falta de empatía con las problemáticas sociales presentes en la comunidad.

Como consecuencia de lo anterior, se busca mediante la estrategia de mediación comunitaria: diagnosticar los conflictos presentes, establecer procesos formativos y aplicar los métodos de formación tales como, charlas y juegos. Para ello, se pretende intervenir en la comunidad del barrio Santa Cruz donde se dé un enfoque en las problemáticas específicas, se interprete el proceso para ofrecerle a las partes un mecanismo o espacio de participación en el que la comunidad de acuerdo a sus intereses y derechos puedan alzar su voz, con el fin, de conciliar soluciones, acuerdos y compromisos.

Por otra parte, para cumplir los objetivos planteados, se requiere de la colaboración de la comunidad, en la cual, se van a utilizar los espacios físicos del barrio Santa Cruz, (salón comunal, cancha y hogares), para desarrollar las actividades contempladas, también se van a implementar recursos didácticos como lo son: papel, colores, cartulinas, balones, videos, etc., para que la comprensión del tema sea más claro y se logre el principal objetivo el cual es, formar mediadores comunitarios en la resolución de conflictos interpersonales, para afianzar la convivencia vecinal en el barrio Santa Cruz.

Dado lo anterior se pretende originar un impacto social en el barrio Santa Cruz, el cual, contribuya a transformar sus formas de convivir mediante la mediación comunitaria y su aporte en la resolución de problemas interpersonales. Por consiguiente, se pretende aprovechar los conocimientos generados en las investigaciones sobre la mediación comunitaria para agilizar y transformar los comportamientos de los habitantes del barrio Santa Cruz, dándoles a conocer la importancia que tienen como personas constructoras sociales de paz a través sus propias experiencias a través de la participación y la comprensión en la mejora de sus relaciones sociales.





Capítulo II

Marco Teórico Referencial

Antecedentes.

La participación de los mediadores en los conflictos se debe, en primer lugar, a que en las condiciones actuales la salida del conflicto a través de la negociación es vital no sólo para sus sujetos directos, sino también para los demás miembros de la comunidad en general. Al tomar el lado neutral entre las partes en conflicto, el mediador les ayuda a superar las diferencias y resolver el conflicto de manera constructiva al establecer y mantener la comunicación directamente entre las partes. La mediación es una forma relativamente barata y bastante flexible de influir en un conflicto con el objetivo de resolverlo por medios pacíficos. A continuación, se presentan estudios significativos realizados en torno al tema principal que plantea la investigación, se relacionan antecedentes internacionales, nacionales y regionales.

Antecedentes internacionales.

En primer lugar, Saucedo & Gorjón (2019) en su estudio sobre *Genealogía de la mediación comunitaria en México*, plantean como objetivo general realizar un análisis de contenido de la mediación comunitaria a fin de comprenderla y aplicarla en forma integral en la solución de conflictos urbano-comunitarios. Siguiendo una metodología de análisis e interpretación documental, donde concluyeron que el establecimiento de un canal de comunicación puede proceder de varias maneras: el mediador se reúne sucesivamente con cada una de las partes u organiza contactos directos entre las partes en conflicto.

Al final, puede ser solo una especie de cartero o recepcionista de quejas. Este principio, el establecimiento de un canal de comunicación, se ha utilizado más de una vez en la práctica



mundial en la forma de la llamada diplomacia de lanzadera. La función comunicativa de la mediación también es ayudar a las partes a ver el problema a través de los ojos de un socio.

Hablando con cada una de las partes, el mediador señala aquellos hechos que quedaron fuera de la vista de las partes en conflicto, formando así un cuadro complejo y al mismo tiempo adecuado del problema entre los oponentes. La mediación tiene por objeto ayudar a diagnosticar la situación y encontrar soluciones mutuamente aceptables. Esta función de mediación es clave. En última instancia, es con este propósito que el mediador promueve una orientación hacia soluciones conjuntas y crea canales de comunicación.

El aporte de este proyecto para la actual investigación es que sirve como orientación a la alternativa de mediación comunitaria estableciendo como aspecto importante los canales de comunicación entre las personas.

Así mismo Gorjón & Saucedo (2018) en su estudio sobre ***Justicia restaurativa, una herramienta de paz en la resolución de conflictos comunitarios. Caso Nuevo León***, abordan el beneficio del uso de la justicia restaurativa en el campo comunitario, al margen de la legislación presente y tomando como base que los habitantes poseen derechos y obligaciones en su sociedad para vivir de forma armónica. El mediador durante las negociaciones ayuda a las partes en conflicto a salvar la cara, es decir para asegurarse de que el final pacífico del conflicto no se vea como una derrota o una manifestación de debilidad para ninguna de las partes. Si la reunión terminó sin éxito, el mediador puede asumir la responsabilidad de esto, actuando como una especie de chivo expiatorio, y así dar a las partes la oportunidad de salvar las apariencias.

Esto permite que las partes en conflicto se reúnan después de un tiempo para resolver el conflicto, manteniendo su reputación. En el proceso de mediación se lleva a cabo la regulación y control sobre la interacción de las partes, así como su ejecución de los acuerdos. La función de





regulación y control de la mediación tiene como objetivo desarrollar reglas para la interacción de las partes, incluyendo cuestiones procesales, así como asegurar la implementación de los acuerdos alcanzados. El mediador vigila el cumplimiento de las normas de relación adoptadas por los participantes.

El aporte de esta investigación para la actual es destacar las funciones que tiene un mediador para la intervención de un conflicto en la comunidad para poder llegar a acuerdos que beneficien a ambas partes.

Finalmente Quintero (2020) desarrolla un proceso en relación a la ***Gestión de conflictos y mediación escolar en alumnos de la licenciatura en ciencias de la educación como herramientas para el desarrollo de una cultura de la paz***, el propósito del estudio fue analizar la gestión de conflictos y mediación escolar que se produce en los alumnos de la Licenciatura en Ciencias de la Educación como medio para el desarrollo de una Cultura de Paz en una Universidad pública de México, para dicho trabajo se aplicó una metodología de manera mixta, esta permitió una mezcla de técnicas como lo fueron un cuestionario y grupos focales, estas herramientas, se revisaron, analizaron y se creó la magnitud de conflicto, mediación y finalmente la cultura de paz.

Los resultados obtenidos permitieron concluir que el papel del mediador como sujeto establece canales de conexiones organizativas, informativas y de otro tipo es muy amplio, ya que es gracias a este tipo de actividad que se satisfacen los intereses de cada uno de los participantes en el conflicto, y se restablecen las relaciones sociales destruidas por el conflicto. Las técnicas y procedimientos de las actividades intermediarias son muy diversas, pero solo algunas de ellas pueden considerarse claves.





En los comentarios de apertura, el mediador explica los objetivos y el procedimiento del próximo trabajo, prestando especial atención a la confidencialidad del próximo proceso, informa a los oponentes sobre las reglas de conducta, explica el derecho a celebrar conversaciones a su vez con cada una de las partes, averigua la opinión de los presentes sobre si todas las partes de las que depende la decisión están presentes en las negociaciones, e invita a los participantes a firmar un acuerdo de participación en la mediación. Otra disposición obligatoria es que antes del inicio del proceso de resolución de conflictos, el mediador aclare su rol, enfatice que no va a ser juez en la situación actual. Su tarea es ayudar en el proceso, cuyo contenido queda en manos de las partes en conflicto.

El aporte de este proyecto para la actual investigación es que es importante resaltar el papel de las personas implicadas en el conflicto para intervenir como mediadores y lograr que se generen ambientes de paz entre ellos.

Antecedentes nacionales.

En relación a los antecedentes nacionales Rosero (2021) en su proyecto ***Formación de mediadores escolares en territorios de conflicto armado: el caso de la Escuela Normal Superior de La Cruz-Nariño***, plantea como objetivo principal del proyecto ha sido implantar lineamientos para la formación de mediadores en resolución de conflictos estudiantiles en regiones de problema armado. Se desarrolló en la Escuela Normal Superior de Mayo, del municipio de La Cruz- Nariño (Colombia), con estudiantes del ciclo complementario Normalista Superior. Se desarrolló una metodología bajo el paradigma cualitativo, tipo etnográfico, con aplicación de instrumentos tales como, la entrevista, el taller y la encuesta; esto se realizó con la participación de la comunidad y como finalidad se analizó el software Atlas ti.





Llegando a la conclusión que, dependiendo de la gravedad del conflicto, la importancia del problema que se resuelve, las características de los oponentes, el mediador puede implementar uno de los cinco tipos de solución, a saber: árbitro, árbitro, mediador, asistente y observador. Los conflictólogos señalan las condiciones bajo las cuales es apropiado uno u otro tipo de mediación. Así mismo las categorías analizadas fueron mediadores escolares; convivencia escolar; educación para la paz; conflicto armado.

El anterior trabajo aporta a nuestro proyecto elementos claves para poder seguir desarrollando nuestra investigación respecto a la implementación de formación de mediadores como estrategia para solucionar el problema ya que ayuda a conocer qué papel cumple el mediador en este tipo de problemas y que métodos que se pueden utilizar y darle solución al problema.

Por otro lado, Jiménez & Mercado (2018) en su proyecto ***La Mediación Y La Resolución De Conflictos Una Alternativa Para Minimizar Los Problemas De Convivencia En La I.E.T.I. Moisés Cabeza Junco De Villanueva, Bolívar***, cuyo objetivo ha sido Contribuir a partir de la administración educativa, a la resolución pacífica de los conflictos que se muestran entre los educandos de elemental secundaria de la I.E.T.I. Moisés Cabeza Junco de Villanueva, (Bolívar), por medio de la utilización de una iniciativa para la construcción de una guía basada en la intervención. El proyecto se llevó a cabo mediante un paradigma tipo mixto, implementando instrumentos evaluativos tales como: entrevistas grupales, encuestas cerradas, análisis documental y la observación del sujeto. Para dicho proceso se utilizaron altas tic, las cuales, siguen las categorías en las que se relacionan los estudiantes, categoría problemas personales, problemas de tipo institucional y problemas en el hogar. En definitiva, los conflictos escolares son causados por la falta de empatía; Agresión verbal que se basa en la intimidación la cual,





conduce a la agresión física. Por otro lado, hay indicios de una carencia de confianza en la solución individual de problemáticas, junto con una falta de pautas o procedimientos claros para dar solución a las inconformidades entre los miembros de la comunidad educativa. lo que impide la promoción de la sana convivencia. Finalmente, el manual de gestión institucional contiene una propuesta resumida titulada "La mediación una oportunidad para reducir el conflicto como causante negativo ". Promueve la resolución de conflictos a través de la mediación, lo que implica formar al educando para convertirlo en un mediador comunitario.

El aporte a la actual investigación es que aporta alternativas a la resolución de conflictos a través de la mediación y también los métodos utilizados, porque estos fueron estrategias que permitieron el desarrollo de la escucha, la observación y la comunicación, que favorecen las relaciones humanas armoniosas y la convivencia.

Finalmente, Sandoval (2018) en su trabajo *Experiencia De Gestores De Paz En Montería Para El Desarrollo Y Mejora Permanente De La Comunidad* cuyo objetivo principal fue capacitar al personal de la Policía Nacional en Montería, en el desarrollo y aplicación de las habilidades blandas para la determinación de conflictos en la comunidad, y evitar que estos escalen a procesos administrativos o penales. La metodología se basó en la investigación cualitativo- descriptivo para la cual, se emplearon técnicas de recopilación de información como son el la observación y el cuestionario. Las principales categorías de estudio fueron Mediación policial, formación complementaria, gestor de paz, competencias policiales. Los resultados que arrojó esta investigación permiten definir que la función de la mediación es crear las condiciones para el constructo y compartimiento de información y las visiones entre las partes en conflicto a fin de ayudar a las partes a formarse una imagen adecuada de los oponentes.





El mediador establece y mantiene espacios de interacción entre las partes en conflicto, fomenta el desarrollo de relaciones interpersonales constructivas. El proceso de negociación y búsqueda de soluciones mutuamente aceptables se facilita, en primer lugar, mediante la creación de un "canal de comunicación" que permita a las partes en conflicto intercambiar información entre sí. A menudo es la ausencia de cualquier tipo de relación entre las partes, la incapacidad de transmitir clara y tranquilamente el propio punto de vista lo que lleva a una escalada del conflicto. Las partes en conflicto tienen la oportunidad de familiarizarse con los puntos de vista y opiniones de los demás.

Antecedentes regionales.

En primer lugar, la monografía realizada por Hernández & Salinas (2019) que tiene como título *Conflictos vecinales y la mediación como método alternativo de solución*, el objetivo de esta investigación fue analizar los conflictos vecinales y formas de mediación, en el Barrio Cristo Rey de la ciudad de Pamplona de Norte de Santander, a través de la investigación cualitativa reconociendo habilidades y capacidades de resolución de conflictos a futuro. La metodología es de enfoque cualitativo el cual se usó como herramienta la entrevista semiestructurada, conjunto focal, y observación no participativa, como consecuencia se localizó que en la sociedad no poseen procedimientos alternativos para resolver conflictos por el que se aplicó una cartilla psicoeducativa con el objetivo de dar entendimiento referente a: medios alternativos de solución de conflictos y rutas de atención.

El aporte a la actual investigación permite visualizar los principales conflictos presentados en las comunidades se encontró que los más comunes son por convivencia y se plantea la mediación comunitaria teniendo en cuenta que el factor educativo de las partes es un componente importante para la resolución de conflictos.





Del mismo modo, la tesis desarrollada por Gómez (2019) que se titula ***Convivencia comunitaria y apropiación del espacio público en el barrio simón bolívar de la ciudad de Pamplona***, donde su primordial objetivo es entender cómo se construyen los procesos de convivencia comunitaria desde la apropiación del espacio público en el barrio Simón Bolívar de la metrópoli de Pamplona, Norte de Santander. Esta investigación se enfoca en un estudio cualitativo porque pretende describir características específicas de la comunidad y se centra en examinar el comportamiento de los grupos en relación con sus percepciones y motivaciones. Explicar fenómenos sociales, conductuales, culturales o experienciales. Además, esta clase de averiguación puede usar imágenes, diálogos, historias, textos y visualizaciones en entorno. Los competidores son chicos, adolescentes, féminas y hombres que han vivido en el sector al menos 2 años y poseen entendimiento del sector. La investigación muestra que siempre existe la amenaza de represalias de consumidores y comerciantes. Razones para no tomar medidas proactivas y efectivas.

Se concluye que el proceso de convivencia comunal, basado en la apropiación del espacio público, se caracteriza por un conjunto de valores, actitudes y comportamientos que posibilitan la comunicación entre los sujetos habitantes del barrio, y por medio de medidas para hacer cumplir y aumentar la participación democrática se han concluido para promover los beneficios de bienestar Social.

El aporte de la investigación se expresa en las herramientas de participación ciudadana haciendo énfasis en los instrumentos empleados a la hora de recolectar los datos.

Por otra parte, el trabajo de investigación de Zapata (2018) en su investigación sobre ***La inteligencia emocional como estrategia de afrontamiento en resolución de conflictos de tipo vecinal del municipio de villa del rosario norte de Santander***, plantea en su objetivo una





exploración de estrategias de afrontamiento utilizadas en la resolución de conflictos vecinales por los ciudadanos del municipio de Villa del Rosario mediante la implementación de herramientas cualitativas que posibilitan la traza de manuales de inteligencia emocional como alternativas adaptativas a los conflictos.

Dependiendo del problema y propósito, esta investigación se orientó por una metodología cualitativa de carácter narrativo transversal. Por lo tanto, el presente estudio permitió examinar las maneras de afrontamiento para la solución de conflictos vecinales por parte de los vecinos de Villa del Rosario, N. de Santander. El propósito de este trabajo fue detallar las estrategias de afrontamiento para la resolución de conflictos vecinales entre los vecinos del municipio de Villa del Rosario, mediante de técnicas cualitativas como entrevistas semiestructuradas, grupos focales y análisis de documentos. Se contrasta el contenido del estudio con la teoría en la que se basa este estudio.

El aporte de esta propuesta es que hace elección de un paradigma cualitativo para estudiar a fondo el tema de investigación, permite interpretar los distintos métodos cualitativos para recopilar lo suficiente y necesario de información para actuar pertinentemente a la hora de solucionar la complejidad del tema de investigación.

Bases teóricas

La presente propuesta investigativa va dirigida a la formación de mediadores comunitarios en la resolución de conflictos interpersonales para afianzar la convivencia vecinal con habitantes del barrio Santa Cruz del municipio de Pamplona, en este sentido para comprender el problema de investigación y la formulación de estrategias de solución pertinentes y significativos requiere un sustento teórico y científico que aborde las categorías de estudio; a





continuación se presentan cuatro categorías formales de interés para los autores del proyecto y las subcategorías que lo componen.

En primer lugar, se presenta la categoría formación de la cual se desarrollan las subcategorías: actor comunitario, ser, saber, hacer, constructivismo. por consiguiente, se desarrolla la categoría mediación comunitaria con sus subcategorías: solución de conflictos, convivencia armónica, dialogo, consenso, mediador. Así pues, la categoría conflicto interpersonal y sus subcategorías: interdependencia, diferencia de objetivos, indiferencia, individualidad, ego. Por último, se desarrolla la categoría convivencia vecinal de la cual se desprenden las subcategorías: sentido de pertinencia, valores sociales, cooperación, problemas sociales y conflictos.

En tal sentido las categorías mencionadas anteriormente son de gran importancia para el trabajo que se va a desarrollar, ya que su abordaje teórico es fundamental para entender la problemática que se presenta en el barrio Santa Cruz debido a los conflictos interpersonales, y a partir de la formación de mediadores comunitarios encontrar una solución alternativa mediante la aplicación de un proceso formativo en el cual se toman como estrategias la charla y el juego que sirvan para solucionar y gestionar conflictos o reparar los daños para afianzar la convivencia vecinal en los habitantes de barrio Santa Cruz.

Formación

En el proceso de desarrollar y mejorar sus habilidades de comunicación, una persona puede encontrar varias dificultades. Por ejemplo, no siempre es posible ver las características de su propio comportamiento, porque para hacer esto, necesita poder verse a sí mismo desde el exterior. Esta "zona ciega" está en el comportamiento de cada persona, y la mejor manera de





deshacerse de ella es recibir retroalimentación, es decir, la opinión de otra persona, que luego se puede complementar con su propia visión.

Por ello es importante la formación en el desarrollo de ciertas habilidades y competencias, al respecto Llerena (2015) acota lo siguiente:

La formación es explicada como un proceso de desarrollo individual tendiente a adquirir o perfeccionar capacidades y habilidades, que incluye, además, la acción reflexiva participativa y consciente de aquel formado sobre la situación o el contexto en el que se desempeña, y supone la búsqueda o construcción del sentido de lo aprendido. (p. 10)

En este sentido la base de la formación son los conocimientos, las habilidades y las capacidades. El conocimiento es el reflejo de una persona de la realidad objetiva en forma de hechos, ideas, conceptos y leyes de la ciencia. Representan la experiencia colectiva de la humanidad, resultado del conocimiento de la realidad objetiva. Las habilidades son la voluntad de realizar de manera consciente e independiente acciones prácticas y teóricas basadas en el conocimiento adquirido, la experiencia de vida y las habilidades adquiridas; y los componentes de la actividad práctica, manifestada en la realización de las acciones necesarias, llevadas a la perfección a través del ejercicio repetido.

Como lo sugiere Llerena (2015) en su tesis:

La formación entraña una dinámica del desarrollo personal resultante de la actuación de mediadores de diferente naturaleza, por lo tanto, se concreta a través de distintas actividades con determinada especificidad, articuladas, a su vez, dentro de otros procesos o acciones más o menos generales. Lo anteriormente planteado permite afirmar que en el proceso de formación profesional se produce una síntesis de las condiciones externas con las peculiaridades propias del desarrollo individual. (p. 11)





El proceso de formación puede llevarse a cabo de diversas formas, dependiendo de los medios utilizados, de las condiciones en las que se realiza tal o cual actividad, de tal o cual entorno particular en el que se lleva a cabo, por ejemplo para el presente proyecto donde para la formación de mediadores comunitarios en la resolución de conflictos interpersonales (actores comunitarios) en el barrio Santa Cruz se hace necesario el planteamiento de diversas actividades que permitan el desarrollo de las competencias y habilidades para la mediación . La eficacia del proceso de formación depende principalmente de la organización de las actividades de los aprendices. Por lo tanto, el orientador busca intensificar esta actividad por una variedad de métodos, y, por lo tanto, junto con el concepto de métodos de enseñanza. Los métodos de formación pueden estar determinados por las características del sistema basado en problemas, por ejemplo, se trata del establecimiento de situaciones problema; en el aprendizaje explicativo-ilustrativo, se trata de una planificación detallada de las acciones de los actores comunitarios para lograr objetivos específicos, entre otras estrategias de formación.

La formación es tan importante para el mediador comunitario como para la propia comunidad en sí misma, y este proceso de formación generalmente se da en dos dimensiones. Así, con la reorientación del proceso formativo de un enfoque basado en el conocimiento a uno basado en la actividad (basado en la competencia), dos conjuntos de problemas se vuelven relevantes en el aspecto de formar el sistema de conocimiento de un participante en el proceso.

Por un lado, se trata de la construcción de un sistema de conocimientos necesario y suficiente para que el sujeto domine plenamente las bases de la actividad; mejorar la relación de los conocimientos sensoriales y racionales, teóricos que subyacen al dominio de las actividades; mejorar el sistema de conocimiento sobre la actividad, sus objetivos, métodos, medios y



condiciones; buscar oportunidades para aumentar el nivel de generalización del conocimiento generado sobre las actividades.

Por otro lado, la búsqueda de oportunidades para conectar la formación del conocimiento teórico del participante en el proceso de mediación de conflictos interpersonales, con sus necesidades personales, incluidas las prácticas, sus orientaciones de valor; buscar oportunidades para aplicar los conocimientos teóricos en actividades prácticas directamente en el proceso de aprendizaje. Consiste, en primer lugar, en crear tales condiciones para actividades educativas, cuando los participantes necesitan aplicar activamente el conocimiento teórico existente para resolver problemas prácticos.

Al respecto Mori (2011) acota lo siguiente:

Las propuestas de cambio, estructuradas a partir de aquellas planteadas por los grupos o comunidades, parten de la fase de evaluación de necesidades en la que se identifica aquellos aspectos que la comunidad refiere como perturbadores o limitantes además de identificar recursos con los que se podría afrontar dichos problemas o carencias, otorgándole a la comunidad la posibilidad de poder influir en los sistemas personal, comunal y social. (p. 60)

Así por ejemplo el actor comunitario logra adquirir habilidades y desarrollar competencias para la resolución de conflictos interpersonales a través de un estilo de cooperación, centrado en encontrar una solución que convenga a ambos lados del conflicto. Una de las formas más extendidas y utilizadas con frecuencia para resolver los conflictos interpersonales es el estilo de compromiso. Se caracteriza por aceptar el punto de vista de la otra parte, pero solo hasta cierto punto. La resolución de conflictos generalmente se logra a través de negociaciones. Entrar en negociaciones requiere una actitud positiva hacia el uso de este método





de resolución de conflictos y la capacidad de ver el problema desde el punto de vista del oponente. Por lo tanto, en las negociaciones, uno no puede confiar solo en la victoria. Es necesario como objetivo buscar tal resultado del conflicto, que en general convenga a ambas partes.

Así mismo tomando la reflexión de Ortiz (2018) quien cita entre otros aspectos importantes lo siguiente:

Saber educar produce cambios profundos en el cerebro que ayudan a optimar el proceso de aprendizaje posterior, y para poder conseguir efectos deseados en la enseñanza-aprendizaje se deben tener en cuenta no sólo los factores internos de la persona, estado anímico, el control de las emociones, la curiosidad, el interés, la atención, el rendimiento, estar saludable y con energía, sino también factores externos, como el espacio adecuado, la luz, la temperatura, el ruido, etc. (p. 2)

En este sentido el proceso de construir, adquirir, comprender y compartir conocimientos es fundamental para la formación de mediadores en la resolución de conflictos interpersonales. El conocimiento es el acto consciente e intencional para aprehender las cualidades del objeto y primariamente es referido al sujeto, el Quién conoce, pero lo es también a la cosa que es su objeto, el Qué se conoce. Su desarrollo ha ido acorde con la evolución del pensamiento humano. La epistemología estudia el conocimiento y ambos son los elementos básicos de la investigación científica, la que se inicia al plantear una hipótesis para luego tratarla con modelos matemáticos de comprobación y finalizar estableciendo conclusiones valederas y reproducibles.

Es el resultado de la búsqueda del ser humano en torno a preguntas y necesidades, que le permiten además desarrollarse como individuo y como especie, en la sociedad actual que gira en torno a la globalización de experiencias y aprendizajes, quien posee el conocimiento posee el





poder, para lograr una transformación y una transición de teorías y constructos maleables según las necesidades, proyectos y objetivos, tanto individuales como colectivos, donde se abarcan conocimientos tanto científicos como los derivados de la praxis y sus aportes para la construcción del mismo, y a su vez la formación está compuesta y articulada con otras subcategorías como saber, hacer, ser, formación constructivista y mediaciones pedagógicas como las charlas y los juegos.

Saber

El saber es una competencia relacionada con el conocimiento, es información obtenida en el proceso de actividad mental de cierta manera y ordenada de alguna forma, que, con diversos grados de confiabilidad y objetividad, refleja ciertas propiedades de la realidad existente en la mente humana, incluyendo información sobre el mundo exterior sus, objetos, fenómenos y procesos, y sobre la misma persona. En un entorno social el estatus de conocimiento se asigna a alguna información, por regla general, de acuerdo con los criterios, normas y procedimientos adoptados en una comunidad particular.

El saber también es el resultado informativo del proceso cognitivo, acumulado y conservado en la cultura humana, lo que permite crear la base del comportamiento y actividades de las personas. La base para obtener, fijar y traducir cualquier conocimiento, por regla general, es un lenguaje específico que cubre ciertas áreas de funcionamiento del saber.

Esta subcategoría de la formación de mediadores comunitarios en la resolución de conflictos interpersonales incluye diversas habilidades y competencias cognitivas y comportamentales necesarias en los procesos tanto de comprensión del conflicto como en la mediación y solución del mismo.





Al respecto Mori (2011) sugiere la importancia del saber para poder actuar y reflexionar, en la siguiente acotación:

El proceso de la intervención comunitaria busca realizar un trabajo conjunto con la comunidad y aplicar a la vez una metodología que pueda ser incorporada por la comunidad, las estrategias y secuencias son claramente establecidas y detalladas a fin de facilitar la apropiación del recurso por parte de la comunidad, ya que es ella quien debe implementar programas de desarrollo y evaluar la pertinencia de las mismas. (p. 60)

Por ello para los actores comunitarios es de vital importancia *saber y conocer* que la resolución de conflictos interpersonales se da sobre una diferencia de opinión sobre un tema en particular y generalmente se lleva a cabo entre dos (o más) partes en conflicto con la participación de una persona o grupo que se considera neutral en el tema en discusión. A menudo sucede que la última condición resulta opcional cuando el mediador es un grupo o una persona respetada por todas las partes enfrentadas. La resolución de conflictos puede incluir conciliación, mediación, arbitraje o litigio.

Hacer

Ser capaz de hacer en el sentido más general significa que una persona motivada por causas internas o externas puede orientarse de forma independiente en una situación, conocerla incluida la adquisición de los nuevos conocimientos necesarios, establecer correctamente el objetivo de las acciones de acuerdo con condiciones objetivas que determinan su realidad y posibilidad de realización, de acuerdo con la situación, el objetivo y las oportunidades disponibles, determinar medios y métodos específicos, en el proceso de acción, mejorar, resolver y, finalmente, alcanzar el objetivo. Naturalmente, muchos tipos específicos de actividad humana, incluidas las profesionales, incluyen solo una parte de los componentes mencionados.





En este sentido resulta conveniente citar los aportes de Irigoyen et.al (2011) el hacer es “conocimiento práctico o desarrollo de las habilidades y destrezas necesarias para obrar en el mundo.” (p. 251), por lo tanto, la actividad puramente escénica supone que el objetivo, los medios y los métodos se le dan a una persona desde el exterior, respectivamente, los componentes cognitivos, orientados a valores y proyectivos se reducen en gran medida.

Recientemente, el llamado enfoque basado en competencias se ha generalizado en la teoría y la práctica pedagógica. Este enfoque parte del concepto de competencias como base para el desarrollo de la capacidad del sujeto para resolver importantes problemas prácticos y de desarrollo de la personalidad en su conjunto. Se supone que la competencia es una capacidad realizada de forma independiente para actividades prácticas, para resolver problemas de la vida, basada en el aprendizaje y la experiencia de vida adquirida por el sujeto, sus valores e inclinaciones, basado en los conocimientos y habilidades dominados en la experiencia previa de los actores comunitarios.

Dentro de esta competencia se evidencian algunas actividades y habilidades que un mediador comunitario puede no solo ejecutar en un grupo sino hacer parte de su formación: Algunas de las recomendaciones sugeridas no requerirán mucho esfuerzo de su parte, y es bastante sencillo seguirlas. Pero en algunos casos tendrás que salir de tu zona de confort y demostrar fuerza de voluntad. Para ello es fundamental aprender a ser empático y desarrollar empatía para comprender mejor a otras personas; aprender a comprender tus propias emociones para comprenderte mejor a ti mismo y a los demás; desarrollar habilidades de escucha activa para responder adecuadamente a las palabras de las personas y demostrar su sincero interés; dar retroalimentación para que las personas con las que se comunica entiendan que están siendo





escuchadas, así como para comprender mejor las emociones de otras personas; estudiar las historias de otras personas para desarrollar empatía y aprender a comprender a las personas.

En su quehacer el actor comunitario como mediador en la resolución de conflictos interpersonales desarrolla habilidades y competencias prácticas y significativas, que fortalecen su formación y que son así mismo entregadas a las comunidades y los contextos donde se desarrollan los conflictos. En este sentido se pueden adoptar diferentes enfoques para resolver los conflictos. Entre estos se encuentran la persuasión, el compromiso o evitar el conflicto de otra manera como resolver los conflictos interpersonales a través de la cooperación y resolver el problema o suavizarlo.

Ser

El estilo de comportamiento en un conflicto se correlaciona con la forma de resolver una situación de conflicto. Está determinado en gran medida por la disposición de una persona a satisfacer sus propios intereses si es pasivo o activo al mismo tiempo y los intereses del lado opuesto actúa en conjunto con otros participantes en el conflicto o individualmente. Si el conflicto surge debido a deficiencias en la comunicación, malentendidos entre sí, entonces el mejor método para resolverlo es aclarar las posiciones de las partes. Las personas de carácter autoritario, dogmáticas, entran rápidamente en conflicto. Las diferencias en la experiencia de vida, los valores, la educación, la antigüedad, el puesto, el rango y la edad reducen el nivel de comprensión y cooperación mutuas. Los flujos de información mal organizados también causan conflictos: la ambigüedad de los criterios de calidad, la incapacidad para determinar las responsabilidades y funciones del trabajo, la presentación de requisitos mutuamente excluyentes.

Para ello es necesario la formación y desarrollo de habilidades sociales que son la punta del iceberg de la inteligencia emocional. Cuando una persona es capaz de entender y controlar





sus emociones y muestra empatía, su habilidad en el manejo de las relaciones aumenta muchas veces. Las habilidades sociales generalizan todos los demás aspectos de la inteligencia emocional y pueden manifestarse de diferentes formas.

Por ejemplo, una persona con habilidades sociales es capaz de gestionar perfectamente un equipo, siendo una excelente empática. También tiene el poder de la persuasión, porque se controla a sí mismo, comprende sus necesidades e intereses. Sabe exactamente cuándo usar la lógica para expresar su punto de vista y cuándo ser elocuente y entusiasta para motivar a otros a tomar medidas. Las habilidades sociales se encuentran entre las habilidades clave de cualquier líder y mediador en la resolución de conflictos. Él, al darse cuenta de que se enfrenta a la tarea de unir a personas de ideas afines, o incluso precepciones diferentes, y administrar sus relaciones y las de ellos, siempre trata de estar en el asunto de las cosas. Esto también incluye la alta motivación de tal persona, que se manifiesta tanto en su comportamiento como en la capacidad de gestionar con los demás.

Las habilidades sociales, entre otras cosas, son el detonante que activa la inteligencia emocional que ya hemos mencionado. Y la capacidad de aplicarlo es importante para cualquier persona que busque desarrollarse, lograr altos resultados, mejorar sus relaciones con la familia, parientes, amigos, socios, compañeros de trabajo, y solucionar y afrontar los conflictos interpersonales de forma asertiva. (Moore, 2014)

Además, la comunicación es la principal condición para la resolución constructiva de los conflictos. Sin embargo, desafortunadamente, en una situación de conflicto, la comunicación, por regla general, empeora. Es más probable que los oponentes utilicen métodos de comunicación que dificultan la comprensión de lo que realmente está sucediendo. Básicamente intentan herir al enemigo, mientras ellos mismos toman una posición defensiva, ocultando cualquier información





sobre ellos mismos. Mientras tanto, la comunicación solo puede ayudar a resolver el conflicto cuando ambas partes buscan la manera de llegar a un entendimiento mutuo.

El conflicto se resuelve con más éxito si ambas partes están interesadas en lograr algún resultado común que las anime a cooperar. La experiencia de actividades conjuntas en nombre del logro de un objetivo común une a los involucrados, le permite descubrir nuevas formas adicionales de superar las dificultades y problemas asociados con la resolución de conflictos. La solución exitosa de tareas conjuntas también aumenta el grado de confianza mutua, lo que facilita el riesgo de apertura en la comunicación. Este es un momento de extrema importancia, ya que muchas veces las personas ni siquiera imaginan que es posible cooperar con una persona con la que se encuentran en una relación conflictiva.

Formación constructivista

La educación es un poderoso agente de cambio. Mejora la salud y los medios de vida, contribuye a la estabilidad social y estimula el crecimiento económico y social a largo plazo. En la actualidad la educación no es tarea exclusiva del maestro, no es una actividad magistral o paterna, la educación es propiamente una actividad social, donde se evidencia el trabajo de la triada educativa docente- comunidad, aunque se adquiera de modo individual o en equipo, la educación es la tarea, el trabajo, el logro del ser humano.

El constructivismo es una dirección en la psicología y filosofía de la educación, cuya idea principal es que el conocimiento es construcción (López, 2020). En pocas palabras, no solo se asimila pasivamente el conocimiento, sino que se construye de forma independiente a medida que se conoce el mundo y se comprende esta experiencia. Esta comprensión se produce sobre la base del conocimiento y la experiencia que ya se tiene y depende de la etapa del desarrollo cognitivo y antecedentes culturales.





Dentro de los objetivos de la formación constructivista para los actores comunitarios como mediadores en la resolución de conflictos interpersonales se pueden definir los siguientes: usar el autocontrol y seguir instrucciones, pensar antes de actuar, ser capaz de escuchar y comprender, aceptación de reglas y consecuencias, el establecimiento de metas, solución de problemas trabajando con los sentimientos, aceptación del cambio, comunicación efectiva, comprender los límites, empatía y conducta de ayuda.

Juegos

El juego como mediación pedagógica en la resolución de conflictos ofrece altas oportunidades de desarrollo de habilidades sociales. Una de las formas comunes de prevención y resolución de conflictos es la forma de capacitación, de forma activa y participativa ya que favorece la resolución de conflictos y debe basarse en un cambio en las estructuras profundas del pensamiento y del conocimiento. La comunicación debidamente organizada entre grupos sociales en conflicto es uno de los métodos centrales de este enfoque lúdico y didáctico. Su objetivo es cambiar la naturaleza de la percepción, como se mencionó anteriormente, y, a través de esto, cambiar la relación de las partes entre sí.

Al respecto Amaya et.al (2017) sugieren que:

El juego como posibilitador de la construcción de una cultura de paz aporta desde el fomento de la participación, el restablecimiento de relaciones con el otro, las normas de convivencia y la formación en valores. (p. 102)

El propósito de las sesiones de capacitación a través del juego es brindar una oportunidad para que los participantes adquieran experiencia en la resolución constructiva de situaciones de conflicto, y una forma de lograrlo es a través de actividades recreativas como el juego de roles para practicar las habilidades enseñadas durante la formación como mediadores





comunitarios; discusión de trabajo; practica en situaciones de la vida real; modelando el comportamiento apropiado; comunicación y retroalimentación; actividades y juegos utilizados para enseñar el trabajo en equipo y desarrollar habilidades a través de actividades colaborativas.

Charlas.

Los conflictos son inevitables en cualquier comunicación interpersonal: en el trabajo, en diversas situaciones de producción, en el hogar, cuando se comunica con amigos y seres queridos. La incomprensión de las causas del conflicto, la incapacidad para resolver la situación de conflicto puede causar una tensión constante en las relaciones. Además, la incapacidad de encontrar un estilo de comportamiento adecuado en un conflicto a menudo puede interferir con el flujo de las dinámicas de convivencia y puntos de vista. La implementación de estrategias para la resolución de conflictos como se ha mencionado tiene una de las bases principales en la capacitación y la formación, la cual se puede llevar a cabo mediante charlas y conferencias educativas.

Al respecto Díaz et.al (2012) plantean que la charla educativa:

Consiste en una clase breve, en la cual el conferencista expone un tema específico. Es económica, no se necesitan objetos costosos para su ejecución, basta con la sola presencia del conferencista. Permite, en poco tiempo, hacer una exposición bastante completa de un asunto determinado y llega a muchas personas al mismo tiempo. No es la técnica idónea para cambiar hábitos y actitudes, pues el sujeto que escucha se mantiene en actitud pasiva, puramente receptiva, independientemente de que al final puede hacer preguntas o brindar su aporte a la actividad. (p. 305)

En este sentido en la capacitación, los participantes aprenden a identificar las causas de los conflictos, encontrar una nueva estrategia para el comportamiento en los conflictos y también





practican la resolución de conflictos con un mínimo de energía y tiempo; identifican sus conductas típicas y estrategias de resolución de conflictos y practican la aplicación de otras nuevas. Al finalizar la capacitación, participantes son capaces de distinguir y ser capaz de utilizar diferentes modelos de comportamiento en los conflictos; elegir la estrategia óptima de comportamiento en el conflicto; comunicarse en diferentes niveles (desde arriba, abajo, en igualdad de condiciones); determinar la intención del oponente y desarrollar una respuesta a ella. Además, durante la formación, los participantes desarrollan la flexibilidad comunicativa, la capacidad de gestionar sus emociones y el estado de recursos.

Mediación Comunitaria

La mediación es una de las formas de resolución de conflictos, en la que el mediador, tomando una posición neutral, ayuda a las partes en conflicto a superar las diferencias. La mediación se utiliza cuando las partes no pueden encontrar una solución y llegar a un acuerdo de forma independiente las negociaciones directas, y superar el punto muerto que surgió durante las negociaciones (Millán, 2009). Esta mediación está directamente relacionada con el conflicto interpersonal, el cual es causado por un desajuste de objetivos e intereses, durante el cual surgen enfrentamientos y luchas. Los conflictos pueden ser causados por las siguientes razones: forma de vida diferente de las personas pertenecientes a otros grupos sociales; razones socioeconómicas; acceso justo a recursos y ciertas actividades; comprensión diferente de las reglas de comportamiento entre los individuos; contradicciones entre la sociedad y las estructuras estatales.

Para resolver el conflicto interpersonal existen diferentes vías y métodos, el más efectivo de los cuales es el uso de métodos no violentos de resolución de conflictos, incluyendo la persuasión, el compromiso y la integración de los participantes en el conflicto. Al analizar los





aportes de Millán (2009) los conflictos que existen en la sociedad no son su realidad inherente, estos son el resultado de las acciones de las personas que crean tal o cual situación no solo en el país, sino también en el mundo. La situación actual solo puede cambiar como resultado de las actividades de las personas que confían en el conocimiento científico. Para ello, es necesario estudiar las causas y tendencias de los conflictos para cambiar la realidad social.

La moderna realidad social que se ha desarrollado en nuestro país y en el mundo se caracteriza por graves conflictos sociales, nacionales e internacionales. Como resultado de estos conflictos, es necesario cambiar la gestión de la sociedad y los procesos sociales para transformar los conflictos interpersonales. De lo contrario, no pueden destruir solo la sociedad nacional, sino toda la civilización moderna.

Pereira, (2012) sostiene que:

La resolución y el manejo de los conflictos es un tema que se viene operando en la actualidad dentro de las organizaciones, como la forma de distensiones los ambientes laborales donde se generan desacuerdos e inconformidades por parte de los empleados en cualquier nivel de la misma, previniendo o evitando inconformidades y desacuerdos internos por medio de la utilización de las diferentes herramientas gerenciales que permiten resolver las diferencias prevaleciendo el interés general pero acentuando en los casos particulares que pueden llegar a ser generadores de disputa en momentos específicos. (p. 5)

En algunos casos, los argumentos lógicos y los argumentos racionales utilizados en el proceso de mediación no conducen al desarrollo de propuestas constructivas. El oponente puede reaccionar negativamente a los enfoques para la resolución de conflictos que se le proponen o,





primero expresando su consentimiento, luego rechazarlos. Vale la pena prestar especial atención a esto.

Quizás el conflicto afecta problemas personales tan importantes de esta persona que, sin darse cuenta, activa poderosos mecanismos de defensa. En tales casos, es aconsejable, de la forma más correcta, ofrecerle a esta persona que se comunique con un psicólogo-consultor, y solo entonces continuar buscando una salida al conflicto. El resultado ideal de un acuerdo es uno que sea equitativo, legal, práctico, basado en intereses, con compromisos sólidos en los que todas las partes del conflicto estén de acuerdo y que se hayan negociado con éxito desde un punto de vista cooperativo. Luego analiza las medidas que cada parte puede tomar en caso de incumplimiento del acuerdo. En ocasiones, las partes también firman un acuerdo sobre procedimientos para resolver situaciones de conflicto que puedan surgir entre ellas en el futuro.

La resolución de conflictos o mediación, aunque no es un procedimiento sencillo si puede llegar a ser efectivo, y es de vital importancia inculcarla y manejarla desde muy temprana edad, la educación en resolución de conflictos modela y enseña, de forma culturalmente apropiada y evolutivamente ajustada, una variedad de procesos, prácticas y habilidades diseñadas para afrontar los conflictos individuales, interpersonales, e institucionales, y para crear un entorno educativo receptivo y seguro.

Estas habilidades, conceptos y valores ayudan a los individuos a entender la dinámica del conflicto, y les posibilita el uso de la comunicación y el pensamiento creativo para construir relaciones saludables y manejar y resolver los conflictos de forma justa y no violenta. A pesar de ser acondicionamientos rígidos es importante resaltar la idea de pensar que para tener buenas relaciones sociales y sanas convivencia requiere de aprendizaje constante e íntimo entre las personas.





Para una regulación exitosa del conflicto interpersonal, se deberían cumplir las siguientes condiciones. Los participantes en el conflicto deben reconocer la existencia del conflicto y las contradicciones existentes. Luego, las partes en conflicto deben acordar ciertas reglas y condiciones bajo las cuales desean resolver sus conflictos. Estas reglas no deben perjudicar los intereses de ninguna otra parte en conflicto.

La primera forma son las negociaciones, que incluyen la creación de un órgano de negociación entre las partes en conflicto sobre temas relacionados con el conflicto. Para una negociación exitosa, se utiliza la segunda forma de manejo de conflictos: La mediación es un acuerdo de las partes para escuchar al mediador y considerar sus propuestas. El tercer paso, el arbitraje, determina la apelación a un tercero o, en el caso de tal apelación, la decisión de ejecución es vinculante. El cuarto paso implica el arbitraje vinculante, que está en el límite entre la regulación y la supresión del conflicto, este método es necesario para la condición de Estado y la paz en el país (Duek, 2010).

La gestión de conflictos en un sentido amplio se puede asociar con la manipulación y la influencia sobre sus causas. La gestión de conflictos en sentido adecuada, proporcional resolución de conflictos. Manejando el conflicto con un enfoque amplio, se asume que es necesario incidir en todos los aspectos del conflicto. En este sentido para los actores comunitarios es necesario manipular las condiciones del conflicto para que no haya posibilidad de que crezca. También deben propender por la regulación de la dinámica del conflicto, los procesos del conflicto deben ser dirigidos de tal manera que sea posible orientar su desarrollo en la dirección deseada. Y así llegar al fin del conflicto, lo que incluye la acción para poner fin al conflicto y obtener un resultado que convenga a ambas partes en conflicto. Sin embargo, uno debe reconocer el hecho de que los conflictos son inevitables y pueden surgir de forma bastante





inesperada (Millán, 2009). Así, que crear un sistema para resolver conflictos es como crear un sistema para controlar la lluvia. Los conflictos, como los aguaceros, son inevitable.

Si el conflicto se suspende por la victoria de una de las partes, entonces no se resuelve y puede comenzar en cualquier momento. La resolución de conflictos también puede conducir a resultados positivos temporales. La forma más eficaz de resolver el conflicto es la integración, ya que abre nuevas oportunidades de cooperación, durante las cuales se pueden aceptar condiciones climáticas beneficiosas. Las negociaciones, en las que toman parte las partes en conflicto, contribuyen al logro de un acuerdo o compromiso. Una alternativa a las negociaciones es acudir a los tribunales o al arbitraje. Sin embargo, la práctica predominante muestra con mucha frecuencia que a través de negociaciones y con un mediador, las disputas se resuelven más rápido.

Teniendo en cuenta que la propuesta investigativa está íntimamente relacionada con la noción de comunidad, escenario donde las relaciones y la convivencia entre vecinos se dan principalmente en la calle, la tienda, el parque, la cancha deportiva, es decir en espacios públicos tenemos.

Licona (2007), entiende el espacio público como:

El ordenador de las prácticas colectivas e individuales que expresa procesos de apropiación y se entrelaza con el modo de vida de las personas y sus diferentes formas de interacción social, mediante las cuales se exhiben las prácticas sociales que logran identificar y cohesionar los grupos culturales. (p. 187)

Así mismo los vínculos que cada habitante tiene sobre determinado lugar genera apropiación del espacio público, según Lev Semionovich Vygotsky y Aleksei Nicolaevich Leontiev apropiación es el “mecanismo básico del desarrollo humano, la persona se apropia de la





experiencia generalizada del ser humano” (Moranta & Urrútia, 2005,p.282), es decir la apropiación es innata de la persona el sentir propio el lugar donde se vive y donde se generan vivencias diarias hacen que se fortalezca un vínculo con el lugar y con las personas que se relaciona, es decir aquellos espacios donde la comunidad del barrio Santa Cruz, interactúa, socializan, conviven y se relacionan con los demás, ese espacio que desde su visión es propio, donde hay arraigo, sentido de pertenencia y apego.

Lo anterior deja entrever que el ser humano es un ser social por naturaleza, que necesita del otro para desarrollarse, y que la evolución de las dinámicas de desarrollo social ha permitido la formación de redes de apoyo más conocidas como comunidades, hacen parte de una construcción tejida desde el inicio de la invasión, en donde la diversidad de pensamientos y conductas aflora en la medida de los conflictos presentes.

Al respecto Montero (2004), sostiene que:

Una comunidad, entonces, está hecha de relaciones, pero no solo entre personas, sino entre personas y un lugar que, junto con las acciones compartidas, con los miedos y las alegrías, con los fracasos y los triunfos sentidos y vividos otorga un asiento al recuerdo, un nicho a la memoria colectiva e individual. Un lugar construido física y emocionalmente del cual nos apropiamos y que nos apropia, para bien y para mal. (p. 99)

En este sentido un parte integral de la sociedad lo constituyen las comunidades. El proceso de constitución del concepto de comunidad depende directamente del lenguaje de descripción y de aquellas formas de pensar, donde el núcleo del discurso es siempre una persona, que hace reflexiones sobre la comunidad urbana orientada social y antropológicamente (Millán, 2009), en otras palabras esto sugiere que hombre moderno se caracteriza por la idea de sí mismo



como individuo único y, al mismo tiempo, cada uno de nosotros se identifica como parte de varias comunidades a la vez, con las que tiene una serie de rasgos comunes.

Puede haber muchas categorías de tal identificación: nacionalidad, religión, profesión, intereses, género, edad, etc. La identificación de uno mismo como representante de una determinada comunidad determina aquellos modelos básicos de la vida cotidiana que son característicos de determinadas comunidades y que son reproducidos por cada uno de sus participantes.

El ya mencionado M. Weber vio a la comunidad urbana como una comuna con una esfera económica autónoma. La característica principal de tales comunas era que sus miembros no se dedicaban a la producción de productos agrícolas, sino que solo a veces poseían parcelas de tierra en miniatura. En esto, M. Weber vio la principal diferencia entre el desarrollo social de las comunidades urbanas y las comunidades rurales. Si las políticas antiguas eran comunidades de consumidores que acumulaban capital comercial y recursos, en la Edad Media las ciudades se convierten en comunidades de productores, ya que la mayoría de los habitantes se dedicaban al comercio y la artesanía. Así, según M. Weber, las primeras comunidades verdaderamente urbanas fueron corporaciones, talleres y gremios. (Gómez, 2019)

El enfoque antropológico para entender las "comunidades" es el más grande en términos del número de representantes. Sin embargo, el concepto de que las comunidades son "otras" formaciones socioculturales, diferentes de los "mundos sociales" comunes al antropólogo, han sido comunes durante mucho tiempo a la mayoría de los antropólogos. Las comunidades se presentaban como un conjunto de prácticas y formas de vida únicas que constituían un entorno urbano único dominado por ideas sobre la realidad circundante que no se asemejan a la nuestra (Gómez, 2019). Así, la comunidad se ha definido durante mucho tiempo a través de la otredad.





El estudio de las "comunidades urbanas" por parte de los antropólogos ha cambiado significativamente este enfoque y ha dado lugar a la aparición de varios tipos de estudios antropológicos de la ciudad y las comunidades dentro de ella.

A pesar de la aparentemente gran cantidad de definiciones y enfoques del concepto de "comunidad", por el momento podemos afirmar la falta de comprensión racional y teórica de las comunidades urbanas. Y al mismo tiempo, el papel práctico de las comunidades urbanas está aumentando en proporción directa a la ampliación de las mega ciudades y megalópolis modernas (Gómez, 2019). Un número cada vez mayor de personas se esfuerza por trasladarse no incluso del pueblo a la ciudad, sino de las ciudades más pequeñas a las más grandes. Esto se debe a la actitud dominante sobre la relación entre el tamaño de la ciudad y la gama de oportunidades potenciales que puede brindar. Al mismo tiempo, se debe tener en cuenta que una ciudad de 100 mil personas y una ciudad de 1 millón de personas son significadas fundamentalmente diferentes, incluso en el contexto de estudios de comunidades urbanas (Gómez, 2019).

Los contextos urbanos actuales ofrecen a sus residentes no solo muchas oportunidades, sino también muchas dificultades. Uno de ellos es la condición de completo anonimato. Este fenómeno no debe considerarse inequívocamente negativo, pero tiene el efecto más devastador sobre el posible surgimiento y desarrollo de comunidades urbanas. La ciudad aparece como una especie de concentración de una multitud sin rostro, y en tales condiciones el surgimiento de una única comunidad urbana no es posible por razones físicas, informativas, lógicas y de otro tipo. Sin embargo, de alguna manera este lugar abigarrado y sin forma, en el que viven millones de personas, debe estructurarse, de lo contrario, la ciudad no podrá funcionar. Describir el proceso de estructuración de la ciudad es importante tener en cuenta que estas mismas comunidades no son planos en papel, ni diagramas en una tableta, sino una colección de personas reales.





Finalmente, los conflictos siempre acompañarán a la humanidad, ya que las personas y los grupos sociales interactúan constantemente entre sí, y no siempre muchos asuntos se resuelven pacíficamente. Por lo tanto, para prevenir y resolver situaciones de conflicto, es necesario estudiar los factores del conflicto, las causas y, lo más importante, las formas de gestionar los conflictos. A pesar de los numerosos estudios sobre conflicto social, muchos conflictos locales e interétnicos coinciden, aunque se han hecho y propuesto muchos intentos para resolverlos. El estudio del conflicto social debe, en primer lugar, comenzar por aclarar el contenido de esta categoría y los factores que en él inciden.

Una vez realizada la aproximación teórica en relación al significado de sociedad y comunidad a la luz de diversos autores, para el desarrollo de la presente investigación es fundamental ahondar en otros componentes que favorecen la formación de mediadores de conflictos comunitarios para afianzar la convivencia vecinal con habitantes del Barrio Santa Cruz del municipio de Pamplona, los cuales se profundizan a continuación.

Conflictos Interpersonales

Un conflicto es una ruptura y terminación de una conexión social entre objetos sociales, el signo principal de un conflicto es la indignación que surge en uno o ambos lados como resultado de una violación de normas imperativas (Pereira, 2012). El conflicto interpersonal es la lucha de comunidades sociales con intereses opuestos por estatus sociales dominantes en un sistema social construido sobre un principio jerárquico. El conflicto es un proceso de oposición de los sujetos sociales, que tiene como objetivo resolver las contradicciones en sus intereses y multas. La principal posición metodológica en el análisis de los conflictos es la posición de su inevitabilidad en las relaciones sociales en la sociedad. Los componentes principales de un



conflicto son la presencia de dos o más partes, la conducta de contrarrestar por las partes, la evaluación de la oposición de las partes por un observador externo.

Un conflicto interpersonal es una contradicción social en la etapa de su resolución real por parte de los sujetos involucrados en él. La principal característica del conflicto es que es propio de todos los grupos sociales. El conflicto se debe a la posición de estatus-rol del individuo y de los grupos en el sistema de relaciones políticas, económicas y socioculturales de la sociedad. El conflicto es el resultado del comportamiento, la comunicación y las actividades de interacción social de un individuo y de los grupos sociales, así como de las estructuras y organizaciones sociales.

Asimismo, habiendo estudiado las definiciones de conflicto, es posible inferir que actualmente se han propuesto diferentes definiciones de conflicto, lo que demuestra que no existe un consenso sobre este tema en los círculos científicos. Se puede tomar como base del estudio la siguiente interpretación: el conflicto es una lucha por las propias ideas e intereses, cuyo resultado es la resolución de las contradicciones por medios pacíficos o violentos, un conflicto interpersonal es una contradicción surgida entre dos o más sujetos interactuantes, que puede ser resuelta. Previamente, se debe reconocer que no existe una única forma de resolver los conflictos sociales, e incluso las que se proponen y utilizan no siempre son efectivos. Es posible que no exista un método universal para resolver conflictos, ya que los diferentes tipos de conflictos interpersonales requieren enfoques especiales.

Todo ello predetermina la pertinencia del estudio de los aspectos teóricos del conflicto interpersonal como fenómeno social. Con base en lo anterior, el autor planteó las siguientes tareas: considerar los tipos y funciones de los conflictos sociales; estudiar las principales etapas del diagnóstico de conflictos; identificar las principales causas de los conflictos sociales; resumir





los principales métodos de resolución de conflictos. Asimismo, los conflictos sociales pueden ser diagnosticados. Hay dos etapas en el diagnóstico de los conflictos sociales. El primero incluye una descripción del conflicto como fenómeno holístico, la identificación de sus características cuantitativas y cualitativas, que permitirán analizar lo que está sucediendo. La segunda etapa del estudio de diagnóstico implica el estudio del entorno social que rodea al conflicto. La especificidad de esta etapa es que se comprueban y fijan cambios en el desarrollo de toda la sociedad en proceso de conflicto (Ramírez, 2021).

Al detectar un conflicto, es necesario asegurarse de que realmente estamos hablando de un conflicto, y no de otros fenómenos similares a él, por ejemplo, una competencia, un concurso, un juego deportivo. El diagnóstico del conflicto debe comenzar con un análisis de la composición completa de sus participantes, y no con la identificación de las causas del conflicto. Es necesario adherirse a una actitud igualitaria hacia las partes en conflicto, utilizar métodos y tecnologías modernas de resolución de conflictos. No debe dar recomendaciones sobre cómo resolver el conflicto hasta que se complete su diagnóstico. Es muy importante no dañar las partes en conflicto con sus acciones.

Millán (2009) sostiene que no hay ni puede haber una existencia social libre de conflictos, ya que representa un proceso continuo de aparición de diversos tipos de conflictos de individuos y grupos sociales. El investigador destaca el papel constructivo y positivo de los conflictos en el desarrollo social. Los conflictos por una u otra razón, según el autor, son un fenómeno normal en la vida pública. El conflicto implica la búsqueda de condiciones y formas bajo las cuales sea posible dar a los enfrentamientos un carácter cultural, civilizado y humano. El investigador propone estudiar el conflicto interpersonal desde el punto de vista del enfoque





sujeto-actividad, lo que evita su interpretación amplia. En este caso, en lugar de una de las partes en conflicto, no se ponen actores sociales actuantes, sino factores sociales y naturales.

El enfoque sujeto-actividad también ayuda a evitar una comprensión estrecha del conflicto, cuando se considera que el choque físico de los sujetos es el inicio del conflicto, y esto no tiene en cuenta sus experiencias emocionales y las diferencias ideológicas que surgen sus problemáticas (Ramírez, 2021). Así, dado que los sujetos del conflicto entran en confrontación entre sí, para resolver la confrontación surgida entre ellos, el conflicto interpersonal puede definirse como una contradicción social que puede resolverse.

Por otra parte, los conflictos interpersonales son choques abiertos de sujetos que interactúan sobre la base de contradicciones que han surgido, actuando como objetivos opuestos e incompatibles en una situación particular. El conflicto interpersonal se encuentra en la interacción entre dos o más personas. En los conflictos interpersonales, los sujetos se confrontan y arreglan su relación directamente, cara a cara. Este es uno de los tipos de conflictos más comunes.

En una situación de conflicto se identifican los sujetos y el objeto del conflicto. Los sujetos del conflicto interpersonal incluyen a aquellos participantes que defienden sus propios intereses, se esfuerzan por lograr su objetivo. El objeto del conflicto interpersonal es lo que reclaman sus participantes. Este es el objetivo que cada uno de los sujetos opuestos se esfuerza por alcanzar.

Para Barrios (2016) el conflicto interpersonal es “sinónimo de incompatibilidad entre personas o grupos, o entre fines y valores que, generalmente, se muestran inconciliables unos con los otros. Esa incompatibilidad muchas veces se toma como sinónimo de formas no-apropiadas de resolución (agresión, violencia).” (p. 265). La resolución del conflicto puede





considerarse definitiva solo si los participantes en la situación de conflicto no solo encuentran alguna solución al problema que se ha convertido en objeto de su desacuerdo, sino que llegan a esta solución como resultado de un acuerdo. Esto permite contar no sólo con la eliminación de las cuestiones discutibles que los dividen, sino también con el restablecimiento y normalización de sus relaciones e interacciones que pudieran ser vulneradas.

En los conflictos interpersonales se intercambian acusaciones. Por regla general, en el conflicto en curso hay una contribución de ambos, pero la acusación afirma que uno (acusador) es "blanco y esponjoso", y el otro lado tiene la culpa de todo. Por regla general, la acusación es la eliminación de la responsabilidad de uno mismo y el cambio de responsabilidad a otro. La acusación es un generador de conflicto pronunciado, no resuelve el problema y solo inflama aún más la situación.

Tipos De Conflictos Interpersonales Existentes En Una Comunidad.

Entre las causas de los conflictos interpersonales, es difícil señalar puntos específicos, son diversos, no sistemáticos y no sujetos a lógica. Pero al mismo tiempo, invariablemente depende del contexto social y psicológico de una situación única y específica que se ha desarrollado entre los participantes. Esto también se aplica a los rasgos de carácter de un individuo que participa en el conflicto y la relación entre las diferentes personas involucradas en él.

Tomando como referencia los aportes de Rodríguez et al. (2018) los conflictos interpersonales se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Debido a la interdependencia de dos o más personas conectadas por ética empresarial, amistades o lazos familiares. Puede surgir una situación de conflicto en el contexto de





la división del poder, desacuerdo en el desempeño de tareas comunes, apego emocional, cuando una de las partes se siente en desventaja.

- En el contexto de las diferencias de objetivos, entre personas relacionadas por intereses profesionales. El conflicto es inevitable en el caso de una diferencia significativa en el desempeño de una tarea común por parte de dos personas o grupos de personas. La aparición de obstáculos sobre esta base, tanto reales como imaginarios, siempre se considera como una amenaza para la implementación de los propios proyectos y expectativas.
- En el caso de contradicciones valor-motivacionales en el enfoque para resolver cualquier situación discutible de carácter personal. En este caso, a menudo ocurre una subestimación de las acciones y motivaciones de la otra parte y una sobreestimación de las propias, lo que inevitablemente resulta en un conflicto.
- Por conducta impropia en la sociedad de una de las partes. En la mayoría de los casos, surge un conflicto entre representantes de diferentes categorías de edad cuando, en ausencia de la experiencia cotidiana, una de las partes se compromete a enseñar a la otra u olvida la forma de comportamiento en esta situación.
- Debido a las diferencias personales entre las personas. La individualidad de cada persona individual se convierte en la causa más común de los conflictos en las relaciones interpersonales, estos surgen como consecuencia de un choque de partes, cuando se manifiestan las características personales de cada una de ellas.

Convivencia Vecinal

Gómez, L. (2019) plantea que:





La convivencia comunitaria es un tema que ha surgido en Colombia motivados por minimizar la violencia en el país buscando cómo vivir mejor, donde los protagonistas son las personas que deben ser abiertas al cambio y empoderarse del tema no como cosa política sino como una necesidad apremiante en una sociedad desmejorada inmersa en problemas sociales. (p. 25)

Así mismo Mockus (2002) prioriza la educación como herramienta principal para reaprender a culturizarnos en una comunidad diversa, visualizando y proyectando otro punto de vista más ameno, solidario, emocionalmente estable, aceptando y respetando las diferencias del otro, “El reto de la convivencia es básicamente el reto de la tolerancia a la diversidad y ésta encuentra su manifestación más clara en la ausencia de violencia” (p. 20). En este sentido las conductas humanas mostradas por la personalidad son altamente acondicionadas a las formas de vivir, a la adaptación al mundo y a las circunstancias, ser personas altamente funcionales relaciona características de asociación de las emociones, la autonomía de dar sentido a las experiencias que se viven, a la confianza de sí mismo, la libertad de elección, la creatividad, al carácter constructivo y desarrollo personal.

El barrio moderno está cambiando. Se vuelve más aislado y despersonalizado, las prácticas de ayuda mutua se reducen y las relaciones se vuelven resbaladizas y emocionalmente desvinculadas. Sánchez y Pino (2008) indican que las interacciones cotidianas de los vecinos, gracias a las cuales se crean y mantienen las redes sociales y las conexiones de las personas que viven juntas. Las interacciones personales en el vecindario juegan un papel fundamental: las personas se encuentran regularmente cara a cara en espacios comunes e interactúan de diversas formas. Para Pérez (2008) la gran mayoría de ellos son encuentros casuales o contactos pasivos realizados en la práctica de saludos mutuos y conversaciones breves. Tal interacción está





ritualizada. La ayuda mutua que se practica entre vecinos requiere poco esfuerzo, y esto es una pequeña contribución para mantener la estabilidad de las relaciones.

En el corazón de todas las relaciones de vecindad está el trabajo de límites, que le permite equilibrar la cercanía y la participación, por un lado, y mantener la distancia, por el otro. Los casos de relaciones comprometidas pueden interpretarse como de carácter pasajero, y son practicadas por personas con un largo historial de estrecha convivencia. Sin duda, la urbanización y la destradicionalización de principios del siglo pasado, y la individualización que siguió, cambiaron los vecindarios, debilitando los lazos sociales entre las personas que vivían juntas.

Finalmente es importante tener en cuenta que el barrio es un tema bastante tradicional de investigación antropológica y sociológica, en donde se gestan gran cantidad de conflictos interpersonales. Por regla general, el tema del barrio encaja en el campo de los estudios comunitarios, por esta razón teniendo en cuenta los aportes de Sánchez y Pino (2008), las definiciones de comunidad que han dominado el pasado y continúan existiendo hasta el día de hoy incluyen tres componentes esenciales: primero, un territorio común; en segundo lugar, conexiones sociales significativas; y tercero, interacciones sociales. Por ello la convivencia pacífica implica el reconocimiento de las diferencias, la capacidad de escuchar, comprender, respetar y apreciar a los demás, así como la capacidad de vivir en paz y unidad.

Marco contextual

El barrio Santa Cruz del municipio de Pamplona, Norte de Santander, comprende un área de 94.500 m², se extiende por el norte desde la Calle 7^a, Calle 8^a hasta la Calle 11, Cra 3^a, Calle 10^a por el sur, y desde carrera 4 por oriente hasta la zona rural por occidente con un total de 4 manzanas (Pamplona, 2015). En el barrio no existe una reseña histórica específica, la fundación





del barrio se dio antes de 1970 y se sabe que se le otorgo estatus legal constituida mediante la resolución No. 66 del año 1970 (noviembre 2). El uso de suelo predominante es Residencial y sus vías internas más importantes se encuentran en mal estado (Plan Básico de Ordenamiento Territorial, 2002).

El barrio la Santa Cruz es uno de los 30 barrios que conforman la ciudad de Pamplona, se encuentra ubicado en una de las zonas altas del municipio, pasos arriba del colegio Brighton, la distinción del barrio es una cruz que se encuentra en el centro del mismo.

El barrio cuenta con la Escuela La Santa Cruz un establecimiento educativo que se creó por la comunidad, inicio clases sin sede propia en inmuebles adaptados para vivienda familiar, por la gestión de la Junta de acción comunal se adquiere la compra de un terreno para establecer la sede propia, se inicia la construcción de la misma y en 1972 se concluye la obra e inicia labores académicas. En 1995 durante el mes de agosto se establecen convenios interinstitucionales con la Escuela La Santa Cruz' la cual se fusiona al Colegio Provincial San José.

En el sector conviven más de 40 familias distribuidas en las 4 manzanas en los que se encuentran niños, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores, su estrato socioeconómico es 1, no cuenta con puesto de salud, posee una junta de acción comunal, un salón comunal, y un centro educativo, el barrio tiene una vía de acceso por carro y tres peatones que colindan con el barrio Brighton y el barrio los olivos, la mayoría de las viviendas cuenta con los servicios públicos de agua, luz, alcantarillado y gas domiciliario. Los materiales de construcción de las viviendas son ladrillo, teja, concreto y Eternit. En temporadas invernales las viviendas más antiguas y en mal estado son las que sufren mayores afectaciones.





Sus habitantes generalmente se dedican al comercio informal y las ventas ambulantes en el centro de la ciudad, así mismo a la construcción, servicios domésticos, trabajo en almacenes. Las actividades comunales que realizan en su mayoría se enfocan en la celebración de la navidad.

En los años anteriores, la Junta de acción comunal (J.A.C), no ha hecho actividades con la comunidad y tampoco gestión ante entes administrativos para dar solución a problemáticas del barrio lo cual las personas del barrio han perdido la credibilidad en la junta de acción comunal.

Sin embargo, este año con el cambio de presidente se nota la gestión que ha hecho por el barrio, pero las personas del barrio presentan poco interés por actividades que convoca la presidenta de la (J.A.C), por conflictos interpersonales que se tienen entre los mismos directivos (presidente, vicepresidente, secretaria, tesorera y fiscal). Por lo cual, con el presente proyecto se pretende afianzar la convivencia vecinal entre los directivos de la (J.A.C), y los habitantes del barrio Santa Cruz a través de la formación de mediadores comunitarios en la resolución de conflictos interpersonales con el fin de facilitar el abordaje de conflictos interpersonales mediante el dialogo y que los implicados lleguen acuerdos. Es un proyecto esencial para la comunidad del barrio Santa Cruz.

Mapa del barrio Santa Cruz



Ilustración 1. Ubicación del barrio Santa Cruz.

Fuente: Google Earth

Marco legal

Todos los habitantes de nuestro planeta tienen sus derechos desde el nacimiento hasta la muerte. La humanidad ha vivido durante miles de años sin apreciar sus derechos. No fue hasta 1948 que la Asamblea General de la ONU adoptó la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Después de la Segunda Guerra Mundial, fue necesario mejorar las relaciones entre personas, sociedades, estados, nacionalidades. Las guerras terribles son el resultado de una comprensión y un respeto mutuos imperfectos. Los padres desde la primera infancia deben enseñar a sus hijos a respetar a las personas que les rodean. Si este concepto no se le inculca a un niño desde la infancia, entonces es difícil exigirle a un adulto que no viole los derechos de los demás.



El derecho más valioso que tiene una persona es la vida. Nadie puede violar este derecho y privar a otros de él. El otro derecho principal es la libertad, cada persona tiene derecho a vivir libremente. Según la legislación mundial, el peor castigo por los delitos cometidos es la prisión. Es en tales casos que la libertad de una persona puede ser arrebatada. Incluso los padres no pueden castigar a sus hijos privándolos de su voluntad. En la televisión, a veces se pueden ver historias sobre cómo los padres encierran a sus hijos en sus casas, no los alimentan ni los cuidan. Este acto es una terrible violación de los derechos humanos, que está penado por la ley.

En la última década, el problema del humanismo en nuestro país se ha vuelto urgente. Esto se debe a las grandiosas transformaciones socioeconómicas y políticas que están teniendo lugar en el mundo moderno, así como a la constante construcción de una economía de mercado y la sostenibilidad de un estado de derecho. La etapa actual de desarrollo en Colombia y Latino América se caracteriza por una renovación profunda y completa de todos los aspectos de la vida pública y estatal. Una de las direcciones de estos cambios es el proceso de humanización de las prácticas vecinales que se gestan al interior de las comunidades.

Esta breve introducción al marco legal resulta importante teniendo en cuenta que una gran cantidad de conflictos que no son gestionados ni mediados de formas asertivas desencadenan en la violación de muchos derechos como el derecho a la vida. En este sentido a continuación se relacionan las principales normas resoluciones, leyes, artículos que hablen sobre mediación, resolución de conflictos, convivencia, a nivel internacional, nacional y local.



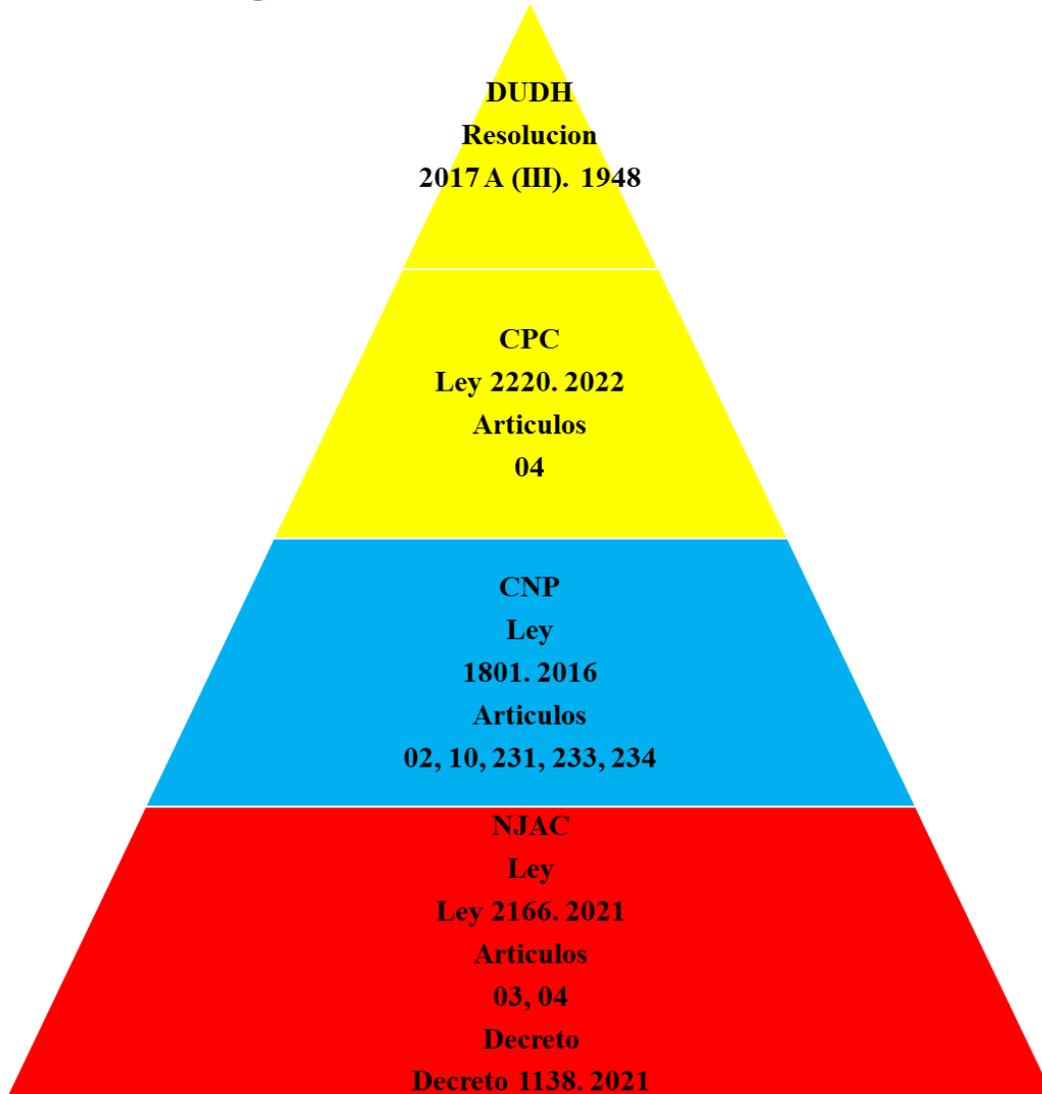


Ilustración 2. Pirámide de Kelsen.

Fuente: elaboración propia.

La Declaración Universal de Derechos Humanos

Adoptada y proclamada por la Asamblea General en su resolución 217 A (III), de 10 de diciembre de 1948, plantea una serie de derechos que todos los individuos, comunidades, estados y entidades deben proteger y fortalecer mediante la educación y la enseñanza (ONU, 1948). Este marco internacional que ofrecen los DDHH es conveniente ya que representan una base para vivir en sociedad, dando garantía al respeto a todas las personas, lo que inevitable te lleva a la



construcción de relaciones pacíficas y se eviten los conflictos comentarios. Así mismo son un eje temático fundamental para la formación teórica y académica de los mediadores, ya que si un mediador desconoce los derechos humanos también desconoce cómo ha de intervenir en la solución de conflictos cuando se presente una violación a los mismos, y en un sistema de engranaje si la sociedad no tiene formación ni conocimiento en el tema de garantía y protección de los DDHH y las penalidades existentes cuando se vulneren, también difícilmente puede existir respeto y protección de los mismos en las comunidades.

Constitución política de Colombia

La Constitución tiene la más alta fuerza legal, fijando las bases del sistema constitucional de Colombia, la estructura estatal, la formación de autoridades representativas, ejecutivas, judiciales y el sistema de autogobierno local, los derechos y libertades del hombre y ciudadano, como, así como las reformas constitucionales y la revisión de la constitución.

Ley 2220 de 2022: Por la cual se expide el estatuto de conciliación (Congreso Rep. Col, 2022).

Artículo 4. La conciliación se guiará, entre otros, por los siguientes principios:

1. **Autocomposición.** Son las propias partes confrontadas las que resuelven su conflicto, desavenencias o diferencias en ejercicio de la autonomía de la voluntad, asistidos por un tercero neutral e imparcial que promueve y facilita el diálogo y la búsqueda de soluciones al conflicto y negociación entre ellas y que puede proponer fórmulas de solución que las partes pueden o no aceptar según su voluntad. Los interesados gozan de la facultad de definir el centro de conciliación donde se llevará a cabo la conciliación, elegir el conciliador.





2. **Garantía de acceso a la justicia.** En la regulación, implementación y operación de la conciliación se garantizará que todas las personas, sin distinción, tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder al servicio que solicitan. Esta garantía implica que la prestación del servicio tanto por los particulares, como por las autoridades, investidas de la facultad de actuar como conciliadores generen condiciones para acceder al servicio a poblaciones urbanas y rurales, aisladas o de difícil acceso geográfico, y acogiendo la caracterización requerida por el servicio a la población étnica, población en condición de vulnerabilidad, niños, niñas y adolescentes y personas con discapacidad.
- Se deberá garantizar que el trato brindado no resulte discriminatorio por razones de género, raza, idioma, opinión política, condición social, origen étnico, religión, preferencia ideológica, orientación sexual, ubicación territorial, prestando especial atención a la garantía de acceso a la justicia en la ruralidad, en especial en los municipios a que se refiere el Decreto Ley 893 de 2017.
- En consecuencia, habrá diferentes modelos para la implementación del instrumento, que atenderán a los diversos contextos sociales, geográficos, económicos, etnográficos y culturales donde se aplique. Para tal efecto se podrán constituir centros de conciliación especializados en la atención de grupos vulnerables específicos.
3. **Celeridad.** Los procedimientos definidos en la presente ley se erigen sobre preceptos ágiles, de fácil comprensión y aplicación en todo contexto y materia, por lo que los mismos deberán interpretarse y aplicarse por el conciliador, con la debida diligencia, en función de la solución autocompositiva del conflicto. El conciliador, las partes, sus



apoderados o representantes legales y los centros de conciliación evitarán actuaciones dilatorias injustificadas, en procura de garantizar el acceso efectivo a la justicia.

4. **Confidencialidad.** El conciliador, las partes y quienes asistan a la audiencia, mantendrán y garantizarán el carácter confidencial de todos los asuntos relacionados con la conciliación, incluyendo las fórmulas de acuerdo que se propongan y los datos sensibles de las partes, los cuales no podrán utilizarse como pruebas en el proceso subsiguiente cuando este tenga lugar.

5. **Informalidad.** La conciliación esta desprovista de las formalidades jurídicas procesales.

La competencia del conciliador se determinará conforme a lo establecido en la presente Ley, y el factor territorial no será obstáculo alguno para que el conciliador pueda ejercer su labor.

El conciliador en equidad podrá realizar audiencias de conciliación en cualquier espacio que considere adecuado para tramitar el conflicto.

Lo previsto en los incisos primero y tercero de este numeral no son aplicables a la conciliación extrajudicial en asuntos de lo contencioso administrativo o cuando se trata de una conciliación judicial.

6. **Economía.** En el ejercicio de la conciliación los conciliadores procuraran el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas. El conciliador y las partes deberán proceder con austeridad y eficiencia.

7. **Transitoriedad de la función de administrar justicia del conciliador particular.**

La función transitoria inicia con la designación como conciliador y cesa con la suscripción del acta de conciliación, las constancias que establece la ley o el





desistimiento de una o ambas partes. El conciliador se revestirá nuevamente de la función transitoria en los eventos en que proceda la aclaración de un acta o constancia expedida por este.

En el caso de la conciliación extrajudicial en derecho, también terminará con el vencimiento del término de los tres (3) meses en que debió surtirse la audiencia, lo que ocurra primero, salvo por habilitación de las partes para extender la audiencia en el tiempo.

8. **Independencia del conciliador.** Como administrador de justicia en los términos del artículo 116 de la Constitución, el conciliador tendrá autonomía funcional, es decir, no estará subordinado a la voluntad de otra persona, entidad o autoridad superior que le imponga la forma en que debe dirigir la audiencia o proponer las fórmulas de acuerdo en la conciliación.

Las actuaciones de los operadores de la conciliación extrajudicial en derecho en asuntos contenciosos administrativos, tendrán en razón al interés general y defensa del patrimonio público una autonomía funcional reglada.

9. **Seguridad jurídica.** El análisis del conflicto deberá contar con referentes de confianza en el proceso conciliatorio como medio para la solución alternativa y pacífica del conflicto y creador de derechos con efectos de cosa juzgada, lealtad procesal en la actuación, y certeza en la justicia desde actores sociales e institucionales.

10. **Principio de neutralidad e imparcialidad.** Como administrador de justicia, el conciliador garantizará su actuar y su conducta de manera honesta, leal, neutral e



imparcial, antes y durante la audiencia de conciliación y hasta que se alcance una decisión final al conflicto o controversia.

11. Principio de presunción de buena fe. En todas las actuaciones de la conciliación se presumirá la buena fe de conformidad con lo previsto en el artículo 83 de la Carta Política, que incluye la presunción de autenticidad de todos los documentos y actuaciones, físicas y virtuales, de conformidad con las disposiciones del CGP.

Parágrafo 1. La conciliación por medios virtuales se regirá por los principios señalados en el presente artículo y, además, por los principios de neutralidad tecnológica, autenticidad, integridad, disponibilidad e interoperabilidad de la información. En el tratamiento de datos se deberá garantizar el cumplimiento de los principios y disposiciones contenidos en la Ley 1581 de 2012 o la ley que la modifique, complemente o sustituya.

Con el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones se deberá aumentar, profundizar y hacer eficiente y eficaz el aprovechamiento de los datos, con la finalidad de generar valor social y económico, en el marco de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 o la ley que la modifique, complemente o sustituya.

Parágrafo 2. La conciliación extrajudicial en asuntos contencioso administrativos se guiará por los principios generales previstos en la presente ley, los cuales deben ser interpretados de acuerdo con la naturaleza e intervinientes en la misma, así como el principio de la función administrativa de que trata el artículo 209 de la Constitución Política. Igualmente, serán aplicables los principios de que trata el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en cuanto resulten compatibles con la naturaleza y características de este mecanismo alternativo de solución de controversias.





Código nacional de policía

Ley 1801 del 29 de julio de 2016. Código nacional policía convivencia en el artículo 10 menciona los deberes de las autoridades de policía y uno de ellos se establece. Promover los mecanismos alternativos de resolución de conflictos como vía de solución de desacuerdos o conflictos entre particulares, y propiciar el diálogo y los acuerdos en aras de la convivencia, cuando sea viable legalmente (CNPC, 2016).

Artículo 2°. Objetivos específicos. Con el fin de mantener las condiciones I necesarias para la convivencia en el territorio nacional, los objetivos específicos I de este Código son los siguientes:

1. Propiciar en la comunidad comportamientos que favorezcan la convivencia en el espacio público, áreas comunes, lugares abiertos al público o que siendo privados trasciendan a lo público.
2. Promover el respeto, el ejercicio responsable de la libertad, la dignidad, los deberes y los derechos correlativos de la personalidad humana.
3. Promover el uso de mecanismos alternativos, o comunitarios, para la conciliación y solución pacífica de desacuerdos entre particulares.
4. Definir comportamientos, medidas, medios y procedimientos de policía.
5. Establecer la competencia de las autoridades de policía en el orden nacional, departamental, distrital y municipal, con observancia del principio de autonomía territorial.

Artículo 231. Mecanismos alternativos de solución de desacuerdos y conflictos de convivencia. Los desacuerdos y los conflictos relacionados con la convivencia pueden ser objeto





de conciliación y de mediación, sólo en relación con derechos renunciables y transigibles y cuando no se trate de situaciones de violencia.

Artículo 233. Mediación. La mediación permite que el mediador escuche a las personas que se encuentran en situación de conflicto de convivencia y facilite un camino para encontrar una solución equitativa. De realizarse el acuerdo, se suscribirá el acta de mediación, donde se consignarán las obligaciones a cargo de cada uno de los interesados, la cual hará tránsito a cosa juzgada y prestará mérito ejecutivo.

Artículo 234. Conciliadores y mediadores. Además de las autoridades de policía, pueden ser conciliadores o mediadores en el sector urbano o rural, los jueces de paz, las personerías, los centros de conciliación de universidades, las cámaras de comercio del país y demás centros de conciliación del sector privado, siempre que el servicio sea gratuito.

Normativas de la junta de acción comunal

La J.A.C en primer lugar tienen la función de velar por que la comunidad cuente con una representación ante el gobierno local, y sea favorecida por proyectos y programas de bienestar social y comunitario que mejoren la calidad de vida de los habitantes del barrio, por ejemplo, la pavimentación de vías, la convivencia comunitaria, el espacio público, la seguridad alimentaria, la seguridad de sus habitantes, el acceso a los servicios de salud, vivienda y educación. Estas necesidades en ocasiones llegan al punto de ocasionar conflictos comunitarios y afectan la convivencia vecinal por lo cual la gestión de la J.A.C, es un papel fundamental en la resolución y mediación de conflictos. A continuación, se presentan algunos ejes del marco jurídico relacionado con la J.A.C.

Ley 2166 de 2021: Por la cual se desarrolla el artículo 38 de la Constitución Política de Colombia en lo referente a los organismos de acción comunal. (Congreso Rep. Col, 2021)





Artículo 03. Principios Rectores Del Desarrollo De La Comunidad. El desarrollo de la comunidad se orienta por los siguientes principios:

- a. Reconocimiento y afirmación del individuo en su derecho a ser diferente, sobre la base del respeto, tolerancia a la diferencia al otro y a los derechos humanos y fundamentales.
- b. Reconocimiento de la agrupación organizada de personas en su carácter de unidad social alrededor de un rasgo, interés, elemento, propósito o función común, como el recurso fundamental para el desarrollo y enriquecimiento de la vida humana y comunitaria, con prevalencia del interés común sobre el interés particular.
- c. El desarrollo de la comunidad y el desarrollo humano sostenible debe construirse con identidad cultural, sustentabilidad, equidad y justicia social, participación social y política, promoviendo el fortalecimiento de las comunidades, la sociedad civil, la familia, y sus instituciones democráticas.
- d. El desarrollo de la comunidad debe promover la capacidad de negociación y autogestión de las organizaciones comunitarias en ejercicio de sus derechos, a definir sus proyectos de sociedad y participar organizadamente en su construcción.
- e. El desarrollo de la comunidad tiene como principios pilares, entre otros, la solidaridad, la resiliencia comunitaria, la construcción del conocimiento en comunidad, la educación, la formación comunitaria, la construcción de paz, la restauración y cuidado del medio ambiente, la convivencia ciudadana y la planeación participativa como instrumento para el desarrollo comunitario.
- f. Principio de Equidad. La equidad como eje del desarrollo de la comunidad aumenta oportunidades y acerca posibilidades; se entiende como una expresión de la



- democracia que contribuye a mejorar condiciones de vida y resuelve de manera horizontal los problemas y situaciones de las comunidades.
- g. Principio de Inclusión. En todos los procesos comunales se garantizará el pluralismo, la diversidad y la participación en igualdad de condiciones a todas las personas sin distinciones de género, religión, etnia o de ningún tipo.
 - h. El desarrollo de la comunidad debe promover la protección y garantía de los derechos de los individuos y sectores en condición de vulnerabilidad.
 - i. Reconocimiento, promoción y fortalecimiento de los liderazgos de las mujeres; en especial las mujeres cabeza de familia y la población joven como sujetos fundamentales para el desarrollo de la comunidad.

Artículo 04. Fundamentos Del Desarrollo De La Comunidad. El desarrollo de la comunidad tiene los siguientes fundamentos:

- a. Fomentar la construcción de comunidad como factor de respeto, tolerancia, convivencia, protección integral del ambiente, inclusión, resiliencia y solidaridad para el logro de la pacífica convivencia, por lo que se requiere la formación ciudadana y Comunal, así como asumir la no violencia como estrategia que preserva la vida y garantiza las condiciones de convivencia en comunidad.
- b. Promover la priorización, protección y la salvaguarda de la vida e intereses de los afiliados comunales el territorio nacional, para garantizar el adecuado desarrollo de la acción comunal.
- c. Promover la concertación, los diálogos y los pactos como estrategias del desarrollo de la comunidad.
- d. Validar la planeación como instrumento de gestión del desarrollo de la comunidad.





- e. Incrementar la capacidad de gestión, autogestión y cogestión de la comunidad.
- f. Promover la educación y capacitación comunitaria como instrumentos necesarios para recrear y revalorizar su participación en los asuntos locales, municipales, departamentales regionales y nacionales.
- g. Promover la constitución de organismos de base y empresas comunitarias y comunales.
- h. Propiciar formas colectivas y rotatorias de liderazgo con remoción del cargo previo debido proceso.
- i. Promover la restauración y cuidado del medio ambiente como estrategia del desarrollo de la comunidad.

Parágrafo. Los procesos de desarrollo de la comunidad, buscarán el fortalecimiento de la integración, autogestión, solidaridad y participación de la comunidad con el propósito de avanzar en el alcance de un desarrollo integral, a través de acciones encaminadas al desarrollo organizacional, la garantía y respeto de los derechos humanos, el género, la población, el territorio, el medio ambiente y el desarrollo sostenible, para la transformación particular y de la sociedad en su conjunto.

Decreto 1138 de 2021

Por medio del cual se modifica y adiciona el Decreto 2137 de 2018 «Por el cual se crea la Comisión Intersectorial para el desarrollo del Plan de Acción Oportuna (PAO) de Prevención y Protección individual y colectiva de los derechos a la vida, la libertad, la integridad y la seguridad de defensores de derechos humanos, líderes sociales, comunales y periodistas - "Comisión del Plan de Acción Oportuna (PAO) para defensores de derechos humanos, líderes sociales, comunales y periodistas"» (Presidencia Rep. Col, 2021).





Artículo 10. Funciones del Comité Social del PAO para la prevención y promoción de los derechos humanos de los defensores de derechos humanos, líderes sociales, comunales y periodistas. Sin perjuicio de las responsabilidades propias de las entidades que conforman el Comité, este tendrá las siguientes funciones:

1. Promover escenarios de diálogo, concertación e interlocución entre el Gobierno Nacional y las organizaciones de defensores de derechos humanos, líderes sociales, comunales y periodistas.
2. Articular con las entidades del orden nacional y territorial competentes en materia de prevención y protección de los defensores de derechos humanos, líderes sociales, comunales y periodistas para el despliegue de acciones que permitan garantizar los derechos fundamentales de la población objeto del PAO en los territorios.
3. Orientar a las entidades del orden nacional y territorial sobre las acciones y estrategias en la construcción de políticas encaminadas a la salvaguarda de los derechos fundamentales de la población objeto del PAO.
4. Hacer seguimiento al cumplimiento de los acuerdos suscritos por el Gobierno Nacional en el marco de los escenarios de diálogo, concertación e interlocución promovidos por el Comité Social del PAO.
5. Establecer mecanismos de coordinación con las autoridades y entidades nacionales y territoriales para la prevención y promoción de los derechos de los líderes sociales y defensores de derechos humanos, líderes sociales, comunales y periodistas.
6. Las demás que le asigne la Comisión Intersectorial del Plan de Acción Oportuna en el marco de sus funciones.



Capítulo III

Marco Metodológico

Paradigma

Enfoque cualitativo de investigación

En primer lugar, se debe tener en cuenta el concepto y definición del enfoque de investigación, el cual, corresponde en su medida con el objetivo que se plantea alcanzar y con la perspectiva del estudio. En este caso, desde las ciencias sociales y su intervención en el abordaje de las problemáticas cotidianas de las comunidades.

De este modo, se tiene en consideración lo planteado por Martínez (2013), quien afirma que “La base del conocimiento de este paradigma es el constructivismo propuesto por Seymour Papert que emerge en la concepción de aprendizaje, por la cual, el sujeto adquiere su conocimiento a través de la interacción con el medio que lo rodea”. (p. 4)

A partir de lo anterior, al hablar del paradigma cualitativo, el cual, se utiliza para diferenciarlo del enfoque cuantitativo. Así mismo Martínez (2013) dice que “Su objeto es estudiar y analizar los fenómenos de tipo social presentes en los medios naturales, teniendo en cuenta las interpretaciones, vivencias y opiniones de los participantes de una comunidad”. (p.5) Cabe mencionar, que este método del sistema cualitativo o hermenéutico tiene menos precisión, porque este depende de la manera en que se comprende el conocimiento y se establece como un conocimiento que produce un rigor particular a las observaciones.

En consecuencia, el paradigma que se escogió para llevar a cabo el presente trabajo de intervención comunitaria en el barrio Santa Cruz es el paradigma cualitativo o hermenéutico.

En consecuencia, Martínez (2013) dice:



Cuyo método tiene un proceso de interrelación recíproca, por lo que no importa tanto la generalización de sus conclusiones, si no la particularidad del fenómeno que se está estudiando, de tal manera que se produzcan entre estos elementos una relación de dialogo y participación donde el investigador se introduzca en la realidad para comprenderla y captarla. (p.5)

En conclusión, este método es fundamental para la investigación en el barrio Santa Cruz en dos sentidos: el primero, el abordaje sobre el desconocimiento de la mediación comunitaria, esto solo se puede llevarse a cabo si se tienen en cuenta las diferentes opiniones de la gente del barrio y desde su experiencia, ellos fortalezcan las posibilidades para que se produzca una resolución en los conflictos interpersonales. El segundo, por su rigor, la problemática social será mejor comprendida desde categorías de análisis y estas se pueden estudiar mejor desde el paradigma.

Tabla 1. Fases de investigación cualitativa.

Formulación	Elaboración y ejecución	Finalización
<ul style="list-style-type: none"> • Fase de exploración: momento en el que se hace acercamiento al campo, se realiza la respectiva observación. • El mapeo: se realiza con la comunidad, para conocer los a los actores. • Muestreo: se selecciona los actores o problemas que serán tratados. • Análisis de literatura: se busca depurar las categorías que se identifican. 	<ul style="list-style-type: none"> • Delimitación en el proceso de recogida de información. • Donde se inicia el abordaje y se finaliza en la recolección de información. • Selección de protagonistas de la investigación. • Elección de instrumentos de información. • Diseño de la investigación • Ejecución de la investigación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenamiento de datos. • Descripción de datos • Segmentación de datos. • Reagrupación de los datos • Salida del escenario. • Fin de la recolección de datos. • Retirada y reparación de datos. • Análisis profundo de la información. • Elaboración de informe.

<ul style="list-style-type: none">• Formular pregunta de investigación.	<ul style="list-style-type: none">• Análisis de la información	
---	--	--

Fuente: elaboración propia

Tipo de investigación

Investigación acción

En este tipo de investigación Lewin (1973) la entiende como “una forma de comprender la enseñanza, no solamente trabajar sobre ella”. Además, analiza esta enseñanza como un desarrollo de investigación y un proceso de incesante conocimiento. En tal caso Lewin dice: “la (IA) conlleva a comprender la labor del formador dentro del contexto comunitario, integrando la reflexión y el poder intelectual en las distintas experiencias que se cruzan en el camino, como un elemento esencial que comprende la práctica educativa”. (Lewin, 1973, como se citó en Bausela, 2002, p. 1)

Como resultado, los problemas son la guía de acción, pero lo fundamenta en la investigación; es una acción reflexiva que adquiere el docente sobre su misma práctica. En general, la (IA) dentro del trabajo que se está desarrollando en el barrio Santa Cruz comprende una vía de reflexiones sistematizadas para afianzar los procesos de enseñanza- aprendizaje en la formación de mediadores comunitarios en la resolución de conflictos interpersonales para así lograr un afianzamiento en la convivencia vecinal. Por ende, se toman como elementos fundamentales la actividad reflexiva relacionada con el constructivismo como base dentro del proceso formativo.

Dentro de la perspectiva Eliot (1993), el cual, es el principal exponente de la investigación acción, la (IA):

Consiste en profundizar la comprensión del investigador (diagnostico) con respecto a su problema, por ende, adopta una postura de exploración referente a



situaciones particulares que el formador pueda presentar esta investigación realiza una interpretación desde la perspectiva de quienes están involucrados en una situación problémica; ejemplo, profesores, estudiantes, profesores y director. (Eliot, 1993, citado por Bausela, 2002, p.1)

En tal sentido, dentro del contexto de estudio en la comunidad del barrio Santa Cruz se busca interpretar los diferentes problemas interpersonales dentro del barrio, para comprender las distintas perspectivas de cada uno de los habitantes y explorar desde sus vivencias para desarrollar un proceso formativo mediante charlas y juegos y así sea comprendida la mediación comunitaria.

Según Contreras (1994), se destacan tres momentos históricos en el ámbito de la investigación acción:

El primero corresponde a Lewin, quien en su postulado establece una forma de investigación que no se limita a su propia expresión, o a producir literatura, si no que relaciona la experimentación científica con la acción social. En segundo lugar, Stenhouse y Eliot asumen que las practicas educativas deben llevarse a la práctica y esto solo se puede realizar cuando se investiga sobre su propia práctica, en otras palabras, se entiende como un estudio de una situación social para mejorar la acción de sí misma. Por último, Kemmis y Lewin, consideran que esta no debe entenderse como una transformación de las practicas individuales, si no como un proceso colectivo. (Contreras 1994, citado por Bausela 2002, p.2)

Por tal razón, el trabajo que se desarrolla en la comunidad se debe tener en cuenta el trabajo colectivo y la construcción de conocimiento a partir de la experiencia y saberes previos



de los participantes, así se logra un resultado más coherente y concreto durante el proceso de formación de mediadores comunitarios.

Características de la investigación acción

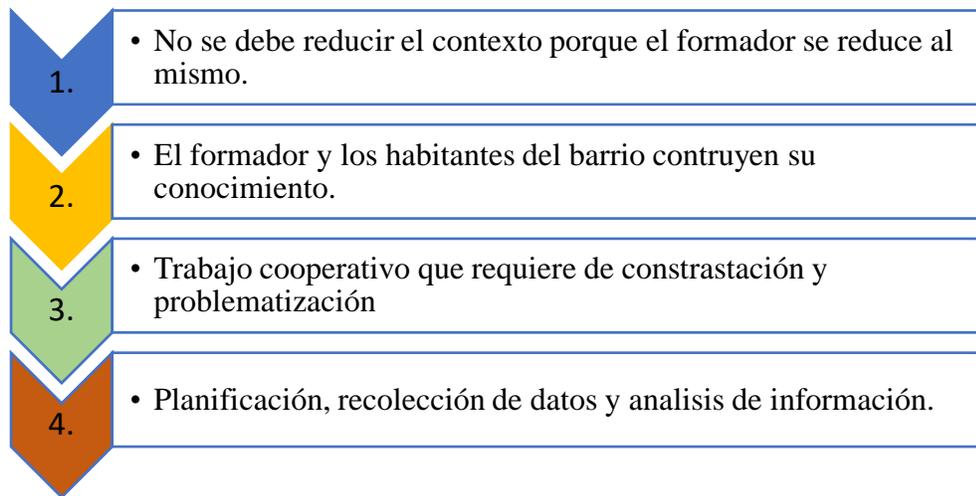
La (IA) se encuentra enmarcada hacia un cambio de tipo educativo y se fundamenta entre otras cosas como señalan Kemmis y Mac Taggart (1988) lo siguiente:

- (1) Se construye desde la práctica, (2) mejora la práctica al mismo tiempo que la comprende, (3) invita a la integración de los sujetos en el mejoramiento de sus prácticas, (4) exige colaboración grupal para que los actores de la investigación hagan parte de la investigación, (5) realiza un análisis crítico de las situaciones, (6) lleva un proceso de planificación, acción, observación y reflexión. (Kemmis y Mac Taggart 1988, citado por Bausela 2002, p.2)

Como resultado, la investigación- acción, dentro del trabajo que se pretende realizar en el barrio Santa Cruz del municipio de Pamplona, y a las características mencionadas anteriormente se le deben unir las siguientes: (i) no se debe reducir al aula de clase porque el formador tampoco está reducido a ella, (ii) es una manera por la que el formador y los habitantes del barrio puede reconstruir su conocimiento, (iii) debe ser un trabajo cooperativo en la comunidad, donde se requiere discusión y contrastación de la problemática, (iv) es una tarea que requiere tiempo, planificación de tareas, la recogida de información y análisis, para que el resultado de la investigación deje un impacto social en la comunidad y se logren resolver los problemas interpersonales.



De esta forma se elabora un diagrama con los pasos que se deben seguir para el desarrollo del proceso formativo a partir de la investigación acción:



Fuente: elaboración propia

Informantes claves

Los informantes clave según la perspectiva de Martínez (1991) “son sujetos con conocimientos especiales respecto al tema, un status y buena capacidad para transmitir la información” (p.56). En consecuencia, dentro del trabajo que se pretende realizar en el barrio Santa Cruz, se debe cuidar, hacer una buena selección de los informantes, para que representen lo mejor posible la comunidad que va a ser estudiada. Dentro de los informantes de la comunidad del barrio Santa Cruz se establece la participación de algunos miembros de la junta de acción comunal, en total se cuenta con 8 participantes entre los cuales, están mujeres y hombres. De estos 8 participantes 4 son hombres y cuatro mujeres, entre los 20 y 73 años. También se tomó en cuenta clase social, ubicación dentro del barrio y edad. Esto para responder de mejor manera al desarrollo de la propuesta y lograr un mejor resultado a la hora de obtener información con respecto a los conflictos interpersonales presentes en la comunidad del barrio Santa Cruz.

Cabe mencionar que los informantes clave se escogieron de manera voluntaria. Mendieta (2015) afirma “para lograr vincular a los participantes de manera voluntaria se deben realizar estrategias de invitación como lo son: anuncios publicitarios en asuntos públicos” (p.4). En este sentido, la estrategia que se utilizó para convocar a los informantes voluntarios fue la invitación “puerta a puerta”, de este modo, y con la ayuda de la presidenta de la junta de acción comunal del barrio, se logró convocar a los participantes y reunirlos en el salón comunal, para posteriormente aplicar el instrumento de recolección de información.

Categorías de investigación

Categorías	Subcategorías	Instrumentos o técnicas
Formación	Actor comunitario Ser Saber Hacer Constructivismo	Grupo focal
Mediación comunitaria	Solución de conflictos Convivencia armónica Diálogo Consenso Mediador	Grupo focal
Conflicto interpersonal	Interdependencia Diferencia de objetivos Indiferencia Individualidad Ego	Entrevista semiestructurada
Convivencia vecinal	Sentido de pertenencia Valores sociales Cooperación Problemas sociales Conflictos	Grupo focal Entrevista semiestructurada

Fuente: elaboración propia

Fases de la propuesta.

Fase I Diagnostico: Observar el entorno e identificar problemas o necesidades, clasificar problemas y trabajar directamente con diferentes miembros de la comunidad.



Fase II: Diseño del Instrumento: Herramientas de diseño para la extracción de información basadas en teoría y conceptos de acuerdo a la metodología elegida.

Fase III: Aplicación de instrumentos: Una vez seleccionados los informantes se procede a aplicar el consentimiento informado y el instrumento de recolección de la información.

Fase IV Análisis de resultados: El análisis de los datos cualitativos, se realiza teniendo en cuenta las categorías de análisis descritas en la tabla anterior.

Fase V: Diseño de la propuesta.

Fase VI Conclusiones y recomendaciones: Una vez que se completa el proceso, las conclusiones del proceso de investigación se identifican como parte del desarrollo de alternativas de investigación y recomendaciones para el trabajo futuro.

Fase VII Socialización: Finalización de la investigación y sustentación de la propuesta.

Técnicas e instrumentos

Los instrumentos de recolección de información que se tendrán en cuenta para esta investigación son principalmente dos: entrevista semiestructurada y grupo focal. Estos instrumentos se utilizan para cumplir con los objetivos del trabajo de intervención y llegar a resultados concretos con respecto a la formación, mediación comunitaria, conflictos interpersonales y convivencia vecinal.

Entrevista semiestructurada

Las Entrevistas semiestructuradas, es un formato de entrevista menos rígido que las entrevistas estructuradas, pero más en profundidad que las entrevistas no estructuradas, lo que garantiza ciertas ventajas de investigación, como la facilidad de hacer preguntas cortas y pruebas de lenguaje amigables para la población, así como el permiso para hacer preguntas. Sobre temas que surgieron durante las entrevistas y que el investigador consideró necesarios dada la





naturaleza del estudio. Según investigaciones, generalmente es más extensa la realización de entrevistas entre modelos cualitativos, modelos semiestructurados o no estructurados (Hernández y Mendoza, 2018), esto último debido a que los estudios de orden social son más adecuados para la validación de datos con la población de estudio. La percepción de los participantes es fundamental, por lo que esto significa permitir y potenciar que la información se amplíe y se adapte a lo que se quiere explorar.

Grupo focal

Tal como lo conceptualizan Rodas y Pacheco (2020) “La técnica de grupos focales ha sido utilizada por los investigadores en las ciencias sociales y comportamentales por más de ochenta años”. Esto, debido a la variedad de métodos de muestreo disponibles en la que la prioridad de los integrantes es construir respuestas grupales a temas específicos, para ello se realiza naturalmente un proceso de entrevistas en forma de preguntas, donde las respuestas revelan las opiniones y puntos de vista de las partes interesadas en el fenómeno en estudio y que son suficientemente cerca de su realidad, de ahí la construcción de análisis basados en datos con alto valor subjetivo.

Instrumentos para la recolección de información

Este proyecto tiene un diseño de investigación acción (I.A) por lo cual a continuación se describe la utilización de los instrumentos para la recolección de información y la credibilidad de la propuesta.

En primer lugar, la entrevista semiestructurada se va utilizar para dar cumplimiento al primer objetivo específico, puesto que a través de la conversación con los actores comunitarios del barrio Santa Cruz del municipio de Pamplona se podrá identificar los principales conflictos interpersonales que persisten en el barrio.





En segundo lugar, tenemos como instrumento de recolección de información el grupo focal para dar cumplimiento al tercer objetivo específico, que, a través de la conversación con diferentes preguntas y la reflexión con los actores comunitarios, se pueda definir los aspectos positivos y las experiencias que han obtenido con respecto a la aplicación del proceso formativo constructivista a partir de las charlas y el juego.

Con el fin de cumplir el propósito, que es, la formación de mediadores comunitarios en resolución de conflictos interpersonales para afianzar la convivencia vecinal con habitantes del barrio Santa Cruz.

Validación y confiabilidad

Con respecto a la validación de los instrumentos de información la entrevista semiestructurada y el grupo focal se procedió a la validación de los mismos por parte de 3 expertos en materia de educación e investigación.

Luz Piedad Mantilla Guerrero: Docente de la Universidad de Pamplona

Edgar Alfonso Vera: Docente de la Universidad de Pamplona

Claudia Patricia Duran: Docente de la Universidad de Pamplona

Capítulo IV

Propuesta

Presentación

Se propone desarrollar un proyecto tipo intervención comunitaria con el fin de afianzar la convivencia vecinal a través del desarrollo de un proceso formativo de carácter constructivista en mediación comunitaria para la resolución de conflictos interpersonales mediante competencias necesarias para vivir en comunidad, y desde la interacción, la integración, la reflexión en torno a los conflictos interpersonales que enfrenta la comunidad del barrio Santa Cruz de la ciudad de





Pamplona con actividades lúdico pedagógica como el juego y las charlas, generar espacios constructivos y significativos para lograr que la comunidad se apropie de compromisos y responsabilidades en torno a la necesidad de crear espacios de sana convivencia desde las familias y las relaciones de apoyo, respeto comunicación y solidaridad con los vecinos, que sean además pautas y espacios de dialogo para que hayan buenas relaciones comunitarias.

Justificación

En la comunidad del barrio Santa Cruz de Pamplona, ha habido serios problemas de intolerancia social y relacional debido a una serie de factores: alcoholismo los fines de semana, consumo de drogas, reducción de recursos económicos, discusiones y peleas entre niños que son tomadas como personales por parte de los padres de familia. En relación a la discusión, entre otros temas que se derivan de la baja convivencia.

La agresión y los agresores son siempre evaluados de forma brusca y negativa, como expresión de la cultura violenta que caracteriza gran parte del territorio colombiano.

Básicamente, la agresión se entiende como una conducta destructiva, motivada que contradice las normas de convivencia humana, malas relaciones interpersonales, causa daño físico a las personas o causa malestar psicológico.

En la comunidad del barrio Santa Cruz es común hallar luchas constantes entre miembros de la comunidad, maltrato físico de los padres entre sí, violencia de la comunicación diaria, humillación, sarcasmo e ironía, el quiero de verse una y otra vez como malos.

Hay una clara importancia en este proyecto de buenas relaciones, normas de convivencia y es que, desde los padres de familia junto con sus vecinos, amigos o demás miembros de la comunidad puedan vivir en armonía sin ser un conflicto para otras personas; y así poder garantizar una alternativa formándose como mediadores comunitarios en resolución de conflictos





interpersonales y puedan ellos mismos dar solución a los problemas que se presenten en el barrio sin necesidad de recurrir a otras instancias.

La importancia de esta propuesta de intervención social, radica en la gran necesidad que surge dentro de la comunidad como es la falta de buenas conductas de convivencia, y resolución de conflictos, respeto por la diferencia, entre otras, y es de allí que por medio de las actividades lúdicas y pedagógicas planteadas se fortalecerán estos aspectos que para la sociedad son fundamentales.

Objetivos

Objetivo general

Desarrollar un proceso formativo el cual permita el aprendizaje de la mediación comunitaria en resolución de conflictos interpersonales para afianzar la convivencia vecinal a través de juegos y charlas que serán realizados con habitantes del barrio Santa Cruz de Pamplona.

Objetivos específicos

- Diagnosticar los conocimientos que tiene la comunidad sobre los conflictos interpersonales que se presentan en el barrio Santa Cruz.
- Dinamizar espacios reflexivos y significativos como charlas, juegos, donde el eje temático y formativo es la mediación comunitaria en la resolución de conflictos interpersonales.
- Determinar el logro de la propuesta mediante un grupo focal donde la comunidad exprese las experiencias obtenidas durante el proceso formativo.



Metodología

La implementación de esta propuesta de intervención social implica que en comunidades del barrio Santa Cruz Pamplona Norte de Santander es necesaria la inmersión de profesionales en formación. Este proceso se llevará a cabo mediante la implementación de las siguientes estrategias, que a su vez corresponden a cada objetivo de la propuesta y están relacionadas con el tema central o categoría identificada en la fase de diagnóstico, así como en los diferentes escenarios de interacción con el público. En general, el método de desarrollo se estructura de la siguiente manera:

Tabla 2. Estrategias de trabajo.

Objetivo de la propuesta	Estrategia	Tema central	Propósitos	Recursos	Fecha
<ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar los conocimientos que tiene la comunidad sobre los conflictos interpersonales que se presentan en el barrio Santa Cruz. 	Presentación del proyecto	Dar a conocer el proyecto de intervención social	Convencer a la comunidad del barrio Santa Cruz a que sientan curiosidad por lo que se va hacer	Humano Hojas Lapiceros	17-09-2022
	Introducción	Introducción sobre convivencia, conflicto interpersonal, mediación comunitaria.	Impartir conocimientos sobre la convivencia, el conflicto y la mediación comunitaria para que las personas se familiaricen con este conocimiento.	Humano Folletos	24-09-2022

	Aplicación de la entrevista semiestructurada	Conflicto interpersonal	Indagar con la comunidad sobre los principales conflictos interpersonales presentes en la comunidad.	Humano Hojas Lapicero Redes sociales	29-10-2022
<ul style="list-style-type: none"> Dinamizar espacios reflexivos y significativos como charlas, juegos, donde el eje temático y formativo es la mediación comunitaria en la resolución de conflictos interpersonales. 	Charla	Conflicto interpersonal	Exponer que es el conflicto interpersonal y compartir experiencias o casos que se hayan presentado en la comunidad.	Humano	01-10-2022
	Juego	Juego “mi conflicto también es tu conflicto”	Integrar a la comunidad para que conozca más allá del conflicto	Hojas Lapiceros Globos Humano	19-11-2022
	Charla	¿Qué es la mediación comunitaria? Perfil del mediador comunitario. Estudio de caso, resolución de conflicto	Impartir conocimientos sobre la mediación comunitaria y como ser un mediador.	Humano Guía Computador Hojas Lapiceros Fotocopias Cartelera	12-11-2022 21-11-2022
	Tarde recreativa y muro de la convivencia	Circuito de actividades lúdicas. Jornadas de aseo al barrio. Embelllecimiento de la escuela.	Integrar a la comunidad a que participe e interactúen entre ellos mismos para afianzar la convivencia y se apropien del espacio	Humano Cartulina, marcadores, vinilos, pinceles	02-10-2022 09-10-2022

			pensando en todos.		17-10-2022 6-11-2022 7-11-2022
<ul style="list-style-type: none"> Determinar el logro de la propuesta mediante un grupo focal donde la comunidad exprese las experiencias obtenidas durante el proceso formativo. 	Grupo focal	Mediación comunitaria y convivencia vecinal	Preguntar y reflexionar con la comunidad sobre el proceso formativo que se llevó a cabo en la comunidad	Fotocopias Lapiceros Humano	26-11-2022

Elaboración propia adaptado de (Almeida, Picón & Polo, 2021)

Tabla 3. Actividades

Actividad 1. Acercamiento con la comunidad aplicación de la entrevista semiestructurada	
Fecha de realización: 17-09-2022	Lugar: salón comunal y casa a casa
Inicio	Previamente se visita al presidente de la junta de acción comunal y se solicita su permiso para el préstamo del salón comunal, se le da a conocer al mismo la intención de las actividades que allí se desarrollarán. Una vez obtenido el permiso se invita a la comunidad a la primera charla de encuentro participativo, esto se realiza mediante la voz a voz y cartelera informativa en sitios estratégicos como a la escuela, el salón comunal, algunas viviendas y la tienda de abastos del barrio.
Desarrollo	Se da la bienvenida a los participantes al encuentro. Los temas a tratar son convivencia, mediación comunitaria, apropiación y

	<p>defensa del territorio, principales conflictos en la comunidad, relaciones sociales, espacios que promueven la convivencia vecinal. Se realiza mediante un conversatorio con los participantes en donde se recogen las principales ideas de cada uno de los temas.</p> <p>Se realiza la actividad de retroalimentación de los temas con los actores comunales.</p>
Finalización	Se aplica la entrevista semiestructurada. En primer lugar, se explica a la comunidad que dicha información se realiza con fines exclusivamente académico y se procede a entrevistar a los participantes.
Recursos	Fotocopias, cartulina, marcadores.
Actividad 2. Charlas y juegos	
Fecha de realización: 12-11-2022	Lugar: Barrio Santa Cruz
Inicio	Se inicia con el juego “mi conflicto también es tu conflicto “se le pide a los participantes que en una hoja escriban una definición de conflicto de acuerdo a las saberes que tiene la idea es construir una definición de conflicto entre todos seguidamente se le pide al participante que haga una lista de los conflictos interpersonales que conoce luego se da una socialización por cada uno y entre todos se construye un conjunto de ideas para conocer cuáles son las principales causas de estos conflictos. Seguidamente se crea el interrogatorio como la mediación comunitaria puede ser una alternativa de solución a estos conflictos.
Desarrollo	Utilizando la guía “implementación de la mediación comunitaria” se inicia el conversatorio con los participantes dándoles a conocer que es la mediación comunitaria, para que sirva, la importancia de la mediación comunitaria, perfil del mediador comunitario.
Finalización	Una vez terminado se realiza una reflexión general sobre la misma y se motiva a la comunidad a que la mediación comunitaria es un mecanismo de vital importancia para la resolución de conflictos interpersonales.
Recursos	Cartelera, lapiceros, hojas, guía para implementación comunitaria.

Actividad 3. Estudio de caso, resolución de conflictos.	
Fecha de realización: 21-11-2022	Lugar: Barrio Santa Cruz
Inicio	<p>Se da la bienvenida a los participantes se realizan actividades corporales para fortalecer la participación comunitaria:</p> <p>Iniciamos la actividad con ejercicios de calentamiento y estiramiento apoyados con música para que los participantes se sientan motivados a participar activamente de la actividad.</p>
Desarrollo	<p>Se organizan los participantes en grupos de 2 o 3 personas, a cada uno de ellos se da un caso o problema que deben leer, analizar, dramatizar y dar solución desde su experiencia y lo aprendido en los encuentros anteriores. Se complementan las dramatizaciones con observaciones académicas por parte de los profesores en formación a cargo de la investigación.</p>
Finalización	<p>Se concluye enfatizando la importancia que tiene un mediador comunitario.</p>
Recursos	<p>Salón comunal, asistentes y las fichas.</p>
Actividad 4. Tarde recreativa y muro de la convivencia	
Fecha de realización: 02-10-2022	Lugar: Barrio Santa Cruz
Inicio	<p>Bienvenida de los participantes.</p>
Desarrollo	<p>Se organizan los participantes en equipos de 4 personas y debe completar el circuito de actividades, fortaleciendo la sana convivencia en la comunidad.</p> <p>Se realizará un circuito de actividades por el cual cada participante participa, en ella se instalan diversas orientaciones y juegos como los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sigue el camino: En el patio con una tiza se dibujan 3 caminos largos en varias formas como S, zig-zag, línea recta, los adultos deben seguir el patrón y recorrerlas.

	<p>2. Aros: Se ubican aros en el piso en diferentes distancias y los adultos deben saltar de un aro a otro.</p> <p>3. Pisadas divertidas: se ubican diversas huellas en un sector del patio donde los padres deben pasar el circuito ubicándose según las huellas (derecha, izquierda, adelante, atrás, dos pies, un solo pie)</p> <p>4. Laberinto de colores: se ubica un adulto en cada color y debe seguir el camino hasta llegar al otro lado.</p> <p>5. Las huellas: los adultos pasan el circuito colocando las manos o los pies según la ruta.</p> <p>6. Ensartar. Se ubican varios aros y conos intercalados. Los padres se paran dentro del aro y lanzan una tuerca en goma para ensartarla en el cono, luego saltan por encima del cono hasta pasar todo el circuito.</p>
Finalización	Se reorganizan los grupos y cada uno de ellos elabora una pancarta que será expuesta en sitios estratégicos del barrio como salón comunal, tienda, escuela.
Recursos	Cartulina, marcadores, vinilos, pinceles.

Cronograma de actividades

EJECUTORES DEL PROYECTO	Dumar Arley basto García Leidy Shirley Albarracín Caicedo Jhon Jairo Durán Sánchez
BARRRIO	Santa cruz
ASESOR	Gelvi Jesús Maldonado
DOCENTE FORMADOR	Ramiro Portilla
FECHA DE INICIO	01 de septiembre 2022
FECHA DE TERMINACIÓN	20 diciembre 2022
INTENSIDAD HORARIA SEMANAL (IHS)	12 horas semanalmente (sábados y domingos)

Tabla 4. Cronograma

Código	Fecha	Actividades	Objetivo	Lugar	Responsables	Categoría
01	10-09-2022	Presentación de la propuesta	Diagnosticar los conocimientos que tiene la comunidad sobre los conflictos interpersonales que se presentan el barrio Santa Cruz.	Salón comunal	Shirley Dumar Jhon	Conflictos interpersonales
02	17-09-2022 24-09-2022	Charla “introducción que es la convivencia, los conflictos interpersonales y la mediación comunitaria”	Dinamizar espacios reflexivos y significativos como charlas, juegos, donde el eje temático y formativo es la mediación comunitaria en la resolución de conflictos interpersonales.	Salón comunal	Shirley Dumar Jhon	Convivencia vecinal Mediación comunitaria Conflictos interpersonales
03	02-10-2022 09-10-2022 17-10-2022 6-11-2022 7-11-2022	Embellecimiento de la escuela del barrio Santa cruz.	Dinamizar espacios reflexivos y significativos como charlas, juegos, donde el eje temático y formativo es la mediación comunitaria en la resolución de conflictos interpersonales.	Barrio Santa Cruz	Shirley Dumar Jhon	Formación Mediación comunitaria Convivencia vecinal

04	29-10-2022	Entrevista semiestructurada aplicada a los informantes claves	Diagnosticar los conocimientos que tiene la comunidad sobre los conflictos interpersonales que se presentan el barrio Santa Cruz.	Barrio Santa Cruz	Shirley Dumar Jhon	Conflicto interpersonal Convivencia vecinal
05	30-10-2022	Charla conflictos interpersonales	Dinamizar espacios reflexivos y significativos como charlas, juegos, donde el eje temático y formativo es la mediación comunitaria en la resolución de conflictos interpersonales.	Barrio Santa Cruz Casa a casa.	Shirley Dumar Jhon	Formación Conflicto interpersonal
06	19-11-2022	Juego Mi conflicto también es mi conflicto	Dinamizar espacios reflexivos y significativos como charlas, juegos, donde el eje temático y formativo es la mediación comunitaria en la resolución de conflictos interpersonales.	Barrio Santa Cruz Casa a casa	Shirley Dumar Jhon	Formación Conflicto interpersonal Mediación comunitaria
07	12-11-2022	Charla Generalidades de la mediación comunitaria	Dinamizar espacios reflexivos y significativos como charlas, juegos, donde el eje temático y	Barrio Santa Cruz Casa a casa	Shirley Dumar Jhon	Formación Mediación comunitaria

			formativo es la mediación comunitaria en la resolución de conflictos interpersonales.			
08	20-11-2022	Charla Ejes orientadores de la mediación comunitaria y ruta de implementación.	Dinamizar espacios reflexivos y significativos como charlas, juegos, donde el eje temático y formativo es la mediación comunitaria en la resolución de conflictos interpersonales.	Barrio Santa Cruz Casa a casa.	Shirley Dumar Jhon	Formación Mediación comunitaria
09	21-11-2022	Charla Estudio de caso resolución de conflictos.	Dinamizar espacios reflexivos y significativos como charlas, juegos, donde el eje temático y formativo es la mediación comunitaria en la resolución de conflictos interpersonales.	Barrio Santa Cruz. Casa a casa	Shirley Dumar Jhon	Formación Mediación comunitaria Conflicto interpersonal.
10	26-11-2022	Grupo focal	Determinar el logro de la propuesta mediante un grupo focal donde la comunidad exprese las experiencias obtenidas durante el proceso formativo.	Hogar de la señora tesorera del barrio (Santa Cruz). Barrio Santa Cruz	Shirley Dumar Jhon	Formación Mediación comunitaria Convivencia vecinal

Capítulo V

Análisis de resultados

Para iniciar este capítulo es preciso mencionar la importancia que tiene el análisis dentro de la investigación cualitativa para determinar los logros obtenidos durante el proceso de investigación. En este sentido, según Sampieri (2018) “el análisis de datos consiste en una acción esencial, donde se recolectan datos no estructurados, a los cuales, se les da un orden y estructura” (p. 418). Por tal razón, el análisis de datos en la entrevista semiestructurada y el grupo focal es importante en el trabajo que se lleva a cabo en el barrio Santa Cruz, debido a que se logran explorar los datos, se les impone una estructura, se describen las experiencias obtenidas en los habitantes según sus opiniones, lenguaje y sus particulares expresiones con respecto a la mediación comunitaria y los conflictos interpersonales, a fin de interpretarlos, organizarlos y relacionarlos con el planteamiento del problema y las categorías de la investigación.

También se encontrará el análisis de las diferentes actividades que se llevaron a cabo con esta comunidad. Y por último se realizará el análisis de los resultados de manera general dándole forma al objetivo principal de esta investigación.

1) Análisis de la entrevista semiestructurada barrio Santa Cruz

A continuación, se encontrará la matriz de los informantes clave que fueron 4 mujeres y 4 hombres, con edad entre 20 a los 73 años (*ver Anexo C4*). En la cual se realizará el análisis de las respuestas, finalizando con un análisis general. Teniendo en cuenta lo anterior y en relación a cada categoría y subcategorías se pretende responder los objetivos de esta investigación.

Tabla 5. Análisis Pregunta 1.

Categoría: Conflicto Interpersonal	Subcategorías:		Análisis General
	01	Interdependencia.	
	02	Diferencia de objetivos.	
	03	Indiferencia.	

Pregunta	I	Respuesta	Individualidad.					En esta categoría los 8 informantes en cada una de las respuestas responden a una subcategoría es decir el informante uno, dos, cuatro y seis, Manifiestan que el conflicto se da por la diferencia de objetivos porque las partes en conflicto piensan diferente actúan diferente y tienen sus propias metas y no los de su propia comunidad en general. Mientras que los informantes tres, cinco, y siete manifiestan que el conflicto se da por la indiferencia porque existe como un sentimiento de envidia, falta de empatía con los otros. Y el informante 8 relaciona el conflicto con el ego, por que manifiesta que el conflicto es faltarle el respeto a los demás. En esta pregunta se evidencia que hubo apreciaciones similares acerca de la definición de conflicto y también se evidencia el uso de las subcategorías diferencia de objetivos, indiferencia y ego. La gran parte de las respuestas coinciden que el conflicto son situaciones que se dan entre dos o más personas por desacuerdos, diferencias de opinión,
			04	Ego.				
			01	02	03	04	05	
1. ¿Qué es Para usted el conflicto?	01	El conflicto es cuando uno empieza a discutir con las personas como tal el conflicto es una situación que se da entre dos personas o más por intereses u objetivos el cual una persona quiere salir ganadora ante la otra.		X				
	02	Conflicto es como un grupo de personas que no llegan a un acuerdo, no llegan a tener la misma opinión entre varias personas y es ahí donde se forma el conflicto.		X				
	03	El conflicto es cuando uno tiene problemas con los vecinos, en la casa hay varias maneras con la comunidad o eso muchas veces cuando uno le habla un vecino y se ofende.			X			
	04	Situaciones con las que estamos inconformes.		X				
	05	Pelea que se da entre familia o vecinos por varias cuestiones.			X			

	06	Cuando más de dos personas discuten por múltiples motivos		X				falta de respeto e intolerancia.
	07	El conflicto es entre la misma comunidad o entre los mismos del barrio.			X			
	08	El conflicto es uno faltarle el respeto a una persona o algo que sea propio de él.					X	

Fuente: elaboración propia

Descripción:

Informantes: I

Tabla 6. Análisis Pregunta 2.

Categoría: Conflicto Interpersonal			Subcategorías:					Análisis General
			01	02	03	04	05	
			Interdependencia.					
			Diferencia de objetivos.					
			Indiferencia.					
			Individualidad.					
			Ego.					
Pregunta	I	Respuesta	01	02	03	04	05	
	01	Que votan basura en frente de las casas, los vecinos colocan música a alto volumen, los niños en las calles, gente que viene de otras partes que viene a generar desorden y se hace llamado de la policía y pues no hay presencia de estos.			X			
		Normalmente es por los niños que						

<p>2. ¿Teniendo en cuenta las vivencias diarias, qué tipo de conflictos se presentan en su comunidad?</p>	02	juegan en las calles y con la pelota golpean las puertas entonces los vecinos se molestan, son conflictos de intolerancia.			X			<p>inconformidades entre los vecinos, entonces se generan conflictos entre los padres de los niños. A este tipo de conflicto interpersonal se le puede asociar con la falta de tolerancia entre los habitantes. Por otra parte, otro conflicto latente dentro del barrio se refiere al asunto del arreglo de la calle; a este conflicto se le puede categorizar como conflicto interpersonal debido a la falta de acuerdos entre los miembros de la junta y comunidad en general.</p>
	03	Conflictos interpersonales con los vecinos.			X			
	04	Problemas por familia, por los niños van y pelean con otros niños y vienen los papás a reclamarle a uno, que días estaban jugando aquí con un balón por ha le dieron a una puerta de la casa de un señor y ya, por eso vino el señor y reclamo.			X			
	05	Problemas con el tema de la calle genera desacuerdos entre los miembros de la comunidad. La falta de comunicación a causa de la calle.			X			
	06	A causa del arreglo de la calle se dan conflictos entre los vecinos por inconformidades.			X			
	07	Falta de tolerancia.			X			
		Es cuando se forma el bochinche cuando ponen música a						

miembros de la comunidad?	I.4	inconformidades y por las ideologías de cada quien, hay poca participación en la comunidad, no hay sentido de pertenencia.			X			forma deliberada y se desencadenan discusiones que llevan al uso de palabras fuertes. Esto se le denomina una falta de respeto. Por otra parte, los desacuerdos en los asuntos comunitarios siguen persistiendo entre las razones que generan conflictos.
	I.5	Porque la comunidad no está desacuerdo en la toma de decisiones de algunos en las cuestiones comunes.			X			
	I.6	Por culpa del alcohol se generan conflictos en la comunidad.				X		
	I.7	No hay dialogo, se recurre a las vías de hecho para solucionar los problemas.				X		
	I.8	Falta de respeto, algún rose.					X	

Fuente: elaboración propia

Descripción:

Informantes: I

Tabla 8. Análisis Pregunta 4.

Categoría: Conflicto Interpersonal			Subcategorías:					Análisis General
			01	02	03	04	05	
			Miembros de la comunidad					De acuerdo a las respuestas de los ocho informantes, teniendo la categoría conflictos interpersonales, se destaca su subcategoría,
			Diferencia de objetivos.					
			Indiferencia.					
			Individualidad.					
			Ego.					
Pregunta	I	Respuesta	01	02	03	04	05	
	01	Los vecinos.						
		Los vecinos, es por los niños y es por esta calle, ahí						

4. ¿En los conflictos manifestados por usted, quienes se involucran?	02	hay 2 niños, allá 2 niños otro vecino tiene 2 niños, yo tengo 2 y se reúnen todos y empiezan a jugar por toda la cuadra, más que todo es por eso; golpean las puertas y las ventanas.	X					miembros de la comunidad. En esta pregunta los informantes entrevistados concuerdan que toda la comunidad en general se involucra en los conflictos interpersonales, sin embargo, hay una alta concordancia que la mayor parte de los conflictos la inician los adultos.
	03	La familia, la comunidad.	X					
	04	La comunidad en general.	X					
	05	La junta de acción comunal y los vecinos.	X					
	06	Los adultos.	X					
	07	Los mismos del conflicto.	X					
	08	Entre vecinos, personas que pasan, niños o por animales.	X					

Fuente: elaboración propia

Descripción:

Informantes: I

Tabla 9. Análisis Pregunta 5.

Categoría: Conflicto Interpersonal			Subcategorías:					Análisis General
			01	02	03	04	05	
			Interdependencia.					
			Diferencia de objetivos.					
			Indiferencia.					
			Individualidad.					
			Ego.					
Pregunta	I	Respuesta	01	02	03	04	05	
	01	Con demanda se pone caución.			X			
	02	Discusiones con palabras, pero no ha pasado a mayores.			X			

5. ¿De qué manera acaban los conflictos en su comunidad?	03	Discusiones verbales.			X		informantes uno, dos, tres, cuatro y ocho dan una respuesta que hace parte de la subcategoría indiferencia, mientras el informante cinco da una respuesta que hace énfasis a la subcategoría diferencia de objetivos y los informantes seis y siete dan una respuesta acorde a la subcategoría individualidad. El análisis que arroja la esta pregunta está enfocado en que la manera principal que acaban los conflictos es en agresiones verbales en incluso físicas. Estas agresiones a veces necesitan de la intervención de la policía y la demanda. Esto trae como consecuencia la falta de comunicación entre la comunidad.
	04	Nunca ha visto que el conflicto trascienda a golpes o demás.			X		
	05	Discusiones verbales.		X			
	06	Acaban en agresiones físicas y verbales.				X	
	07	No hay dialogo entre la comunidad. Aquí se recurre a la violencia verbal y acciones legales.				X	
	08	Los conflictos terminan cuando llega la policía.			X		

Fuente: elaboración propia

Descripción:

Informantes: I

Tabla 10. Análisis Pregunta 6.

Categoría: Conflicto Interpersonal			Subcategorías:					Análisis General
			01	02	03	04	05	
Pregunta	I	Respuesta	Interdependencia.					
			01	02	03	04	05	
	01	Si, Hablando, llamándole la atención.			X			
		Sí, pues que vienen y nos dicen						

6. ¿Los altos niveles de volumen en la música generados por los vecinos, ha generado inconformidades entre los miembros de la comunidad, como se expresan?	02	que le bajen volumen al radio pues no debería ser porque aquí todo mundo coloca música si y yo por lo menos en particular no he visto que vaya y diga bájale volumen, ah, pero como somos los de aquí y eso casi siempre como ustedes ven tenemos una tienda entonces uno pone música como para hacer el ambiente. La expresión es incomodidad.						responder son: indiferencia e interdependencia. En esta pregunta se logra analizar que los altos volúmenes en la música generan grandes inconformidades en los vecinos, por ende, algunos vecinos sienten resentimiento con los otros y cuando tienen la oportunidad hacen lo mismo, esto acaba con la intervención de la comunidad. Sin embargo, dos miembros de la comunidad manifiestan que los altos volúmenes en la música no les genera ningún conflicto y resultan tolerantes en ese tema. Esto lleva a concluir que los altos volúmenes en la música si es un conflicto interpersonal en la comunidad porque la mayoría están de acuerdo.
	03	Sí, porque hay veces los vecinos, ponen música por ahí 2:00, 3:00 de la mañana y no respetan los horarios de descanso. No se les puede llamar la atención porque generan problema se puede recibir golpes violencia física.						
	04	Los ruidos no le generan ninguna inconformidad.						
	05	En el lugar donde vive no discuten por ese conflicto, hay tolerancia.						
	06	Si, Se llama a la policía por el problema de los						

		altos volúmenes en la música.					
	07	Si, Se gritan, se pelean.			X		
	08	No, ha habido inconformidades con la música, no hay conflictos respecto al asunto.	X				

Fuente: elaboración propia

Descripción:

Informantes: I

Tabla 11. Análisis Pregunta 7.

Categoría: Convivencia Vecinal			Subcategorías:					Análisis General
			01	02	03	04	05	
Pregunta	I	Respuesta	01	02	03	04	05	Según la categoría análisis convivencia vecinal se utilizaron las subcategorías de acuerdo a la respuesta que responde los informantes: uno, cuatro, seis y ocho en esta pregunta se van por la subcategoría conflictos, mientras que los informantes dos, cinco y siete responden que la poca participación es por no tener sentido de pertinencia y el informante tres manifiesta que es por falta de cooperación. Analizando la pregunta la mayoría de los entrevistados manifiesta que el arreglo de la calle es un conflicto presente desde hace varios años,
	01	Si, con respecto al arreglo de la calle se han generado discusiones entre los vecinos al ver las respuestas que le dan por parte de la alcaldía y se sienten abandonados en el sentido, que ya llevan varios años y nada que se inicia la obra del arreglo de la calle.					X	
	02	Nosotros nunca hemos participado en asuntos comunitarios.	X					
		Discusiones con el arreglo de la calle						

<p>7. ¿La poca participación en los asuntos comunitarios genera discusiones entre los miembros de la comunidad, que tipo de discusiones se presentan?</p>	03	8, que hemos tenido el problema debido a que no se ponen de acuerdo unos dicen que sí y otros que no. Y a la hora de la verdad citan a una reunión de (J.A.C) nadie va.							<p>puesto que no hay acuerdos en la gestión de la obra y piensan que esto es debido a intereses particulares por algunos, donde hay dinero de por medio para que la obra no se haya ejecutado. Se manifiesta un poco participación en la junta de acción comunal y una indiferencia con el asunto de la calle 8. Esto trae consigo discusiones verbales en los miembros de dicha calle.</p>
	04	Se generan conversaciones acaloradas.						X	
	05	Si, por que no hay apoyo en la junta de acción comunal, la gente no recurre a las reuniones.	X						
	06	Se generan discusiones verbales por inconformidades y opiniones diferentes.						X	
	07	La participación de la comunidad es poca, porque no hay interés.	X						
	08	Ha habido inconformidades con el arreglo de la carreta porque hay un conflicto de intereses porque hay dinero de por medio, que se usaran para los arreglos de la carretera.						X	

Fuente: elaboración propia

Descripción:

Informantes: I

Tabla 12. Análisis Pregunta 8.

Categoría: Conflicto Interpersonal			Subcategorías:					Análisis General		
			01	02	03	04	05			
Pregunta			I	Respuesta	01	02	03		04	05
8. ¿Qué otro tipo de conflictos se dan en el barrio Santa Cruz?			01	Conflictos intrafamiliares, conflictos sociales como la inseguridad.			X			
			02	La mayoría de los vecinos tiene perros y los saca a la calle a que haga sus necesidades fecales en la calle.			X			
			03	La delincuencia personas que meten vicio y uno llama al cuadrante y nadie responde por ejemplo aquí en la casa amanecen 2 o 3 fumando y uno no les puede decir nada porque entonces lo amenazan con otras pandillas.			X			
			04	Riñas callejeras, el consumo de drogas y alcohol genera riñas entre los jóvenes de la comunidad.			X			
			05	Por causa del consumo de drogas se generan conflictos.			X			

	06	Discusiones familiares por envidias.		X			
	07	Ruido, mucho consumo de droga y delincuencia.			X		
	08	No he visto otros conflictos.	X				

Fuente: elaboración propia

Descripción:

Informantes: I

Tabla 13. Análisis Pregunta 9.

Categoría: Conflicto Interpersonal			Subcategorías:					Análisis General
			01	02	03	04	05	
Pregunta	I	Respuesta	01	02	03	04	05	
9. ¿Alguna vez te has involucrado en un conflicto en tu comunidad? Menciona el conflicto.	01	No responde.						
	02	No me involucrado en ningún conflicto.				X		
	03	Conflictos de pelea, discusiones con los vecinos por los niños en las calles, pero no han pasado a mayores.			X			
	04	Cuando fue vicepresidenta se involucró en un conflicto a causa de la poca participación.			X			
	05	No he participado directamente en un conflicto en mi comunidad.				X		
		Un conflicto por inconformidades						

	06	con la presidenta de la junta de acción comunal por temas de la junta de acción comunal.		X			
	07	Discusiones verbales, con los mismos directivos de la junta de acción comunal.					X
	08	No me he involucrado en ningún conflicto.			X		

Fuente: elaboración propia

Descripción:

Informantes: I

2) Análisis de los resultados obtenidos con el desarrollo de las estrategias de trabajo.

	Proyecto	Propuesta
Objetivo general	Formar mediadores comunitarios en la resolución de conflictos interpersonales para afianzar la convivencia vecinal en habitantes del barrio Santa Cruz Pamplona	Desarrollar un proceso formativo el cual permita el aprendizaje de la mediación comunitaria en resolución de conflictos interpersonales para afianzar la convivencia vecinal a través de juegos y charlas que serán realizados con habitantes del barrio Santa Cruz de Pamplona.
Objetivo específico	Aplicar un proceso formativo constructivista mediante charlas y juegos para la formación de mediadores comunitarios	Dinamizar espacios reflexivos y significativos como charlas, juegos, donde el eje temático y formativo es la mediación comunitaria en la resolución de conflictos interpersonales.
Estrategias de trabajo	Charlas y Juegos	
Participantes	8	



Fuente: Elaboración propia

Análisis de la introducción sobre convivencia, conflictos interpersonales, mediación comunitaria.

Dicha actividad, consistió en abordar de manera general que es la convivencia, los conflictos interpersonales y la mediación comunitaria la cual tuvo por objetivo diagnosticar los conocimientos que tiene la comunidad sobre los conflictos interpersonales que se presentan en el barrio Santa Cruz, así pues los actores comunitarios, ya teniendo conocimiento del tema abordado y de lo que se quiere saber con lo expuesto, ellos dan su apreciación y realizan preguntas con respecto a las cuestiones abordadas, también en este espacio dan una premisa de los conflictos interpersonales que se presentan en el barrio tales como: 1. Mala convivencia de los integrantes, 2. Falta de mecanismos de dialogo, 3. Baja participación en los asuntos clave de la toma de decisiones. Las indiferencias que tienen los líderes de la J.A.C, se ve reflejado en las situaciones de conflicto de la comunidad, promoviendo la total desinformación en la comunidad que conlleva en un deterioro de los mecanismos democráticos y comunitarios de la población en general. De esta forma, se evidencio que este acercamiento tuvo resultados favorables, puesto que las apreciaciones de los actores comunitarios al final, fueron las esperadas para continuar con el proceso de este proyecto.

Análisis de las charlas y juegos.

Para la realización de las charlas y los juegos se tuvieron 6 encuentros en los cuales, para el desarrollo de estas actividades se utilizó la “GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA” (USAID), (*ver Anexo D3*)

El cual tienen como objetivo:

Dinamizar espacios reflexivos y significativos como charlas, juegos, donde el eje temático y formativo es la mediación comunitaria en la resolución de conflictos interpersonales.





Charla: conflicto interpersonal.

En esta charla se expuso que es el conflicto interpersonal desde las perspectivas de diferentes autores y haciendo hincapié a los pre saberes por parte de los actores comunitarios, también se les dio la oportunidad que compartieran experiencias de que conflictos interpersonales conocían, si habían escuchado mencionarlos. Con esta charla se evidencio el interés de los actores comunitarios por conocer más sobre el tema.

Juego: “mi conflicto también es tu conflicto”.

En esta actividad se reunió a los actores comunitarios y se les explico en qué consistía el juego primero una etapa exploración de conocimientos y después una etapa práctica, se da inicio en el cual los actores comunitarios tenían que formar grupos y llegar a un consenso para dar una definición de conflicto y los tipos de conflictos, luego se socializo lo que ellos escribieron y se dieron apreciaciones significativas se pasó a la etapa practica donde los actores tenían que inflar un globo y también tenían un palillo para pinchar, consistió en que los actores comunitarios hiciera un círculo y empezara a pinchar el globo de su compañero, gana el que permanezca con el globo inflado se dio un tiempo de 30 segundos. La idea del juego era que los actores comunitarios entendieran que todos podían salir ganadores porque para resolver los conflictos la mediación comunitaria es un tipo de resolución de conflictos que a través del dialogo y llegando a un acuerdo se pueden transformar los conflictos y pues este mecanismo permite que ambas partes salgan ganadoras. Para finalizar se hizo el siguiente interrogante ¿Cómo la mediación comunitaria puede ser una alternativa de solución? Al cual respondieron que la mediación comunitaria si es una alternativa de solución siempre y cuando las personas en conflicto voluntariamente busquen un mediador y mediante dialogo lleguen acuerdos que beneficien a



ambas partes. Se logró una participación activa de los actores comunitarios y el intercambio de conversaciones entre los habitantes.

Charla: “¿Qué es la mediación comunitaria? Perfil del mediador comunitario generalidades de la mediación comunitaria”.

En esta actividad mediante una cartelera se explicó detalladamente que es la mediación comunitaria y sus perspectivas, perfil del mediador comunitario y generalidades de la mediación comunitaria con el fin de que los actores comunitarios se vayan formando a través de estos conocimientos expuestos.

Charla: “ejes orientadores de la mediación comunitaria”.

En esta actividad se dio a conocer a los actores comunitarios los ejes que orientan la mediación comunitaria mediante folleto.

Estudio de caso resolución de conflictos.

En esta actividad se reunió a los actores comunitarios y se les mostro por medio de unos estudios de caso como apoyar y hacer uso de la mediación comunitaria y pues la experiencia positiva que se han obtenido en el país con el uso de la mediación comunitaria en la resolución de los conflictos. Y así llevar a la práctica los conocimientos que sean explicado en las anteriores charlas y juegos para saber si los actores comunitarios generan ese impacto con el uso de la mediación comunitaria. Se evidencio que los actores comunitarios se han apropiado de los conocimientos anteriormente dichos y pues con facilidad entienden la importancia que tiene la mediación comunitaria en la resolución de un conflicto interpersonal.

Tarde recreativa y el muro de convivencia.

Se hizo un circuito de actividades por las cuales los actores comunitarios afianzaron la convivencia vecinal en la comunidad y abordaron un mensaje claro sobre la importancia de





interactuar y trabajar en pro de la comunidad. Y pues se establecieron un sentir por partes de estos actores un sentido de pertinencia por la escuela la Santa Cruz donde se fomentaron actividades de gestión por parte de (J.A.C) para conseguir pinturas para el embellecimiento de los salones deteriorados. Se procedió a pintar los salones con los actores comunitarios donde generaron ambientes de sana convivencia donde se compartieron experiencias y se fortalecieron esos lazos interpersonales entre ellos. También se hizo una jornada de recolección de basuras.

Para la realización de estas charlas y juegos se contó con el apoyo de 8 participantes el lugar de encuentro fue salón comunal y casa a casa barrio Santa Cruz.

Como resultado los actores comunitarios manifiestan que los juegos y las charlas contienen temas de interés y sobre todo de gran importancia para el conocimiento con respecto a la mediación comunitaria, que se requiere en la junta de acción comunal para solucionar los conflictos interpersonales que se presentan y tener más autocontrol a la hora de expresarse cuando se relacionan con otras personas.

Análisis del grupo focal.

En el desarrollo del grupo focal se logró evidenciar los conocimientos de los habitantes respecto a las estrategias aplicadas las cuales fueron charlas y juegos que dan cumplimiento al tercer objetivo de investigación y de la propuesta. De esta manera, se abordaron siete (7) preguntas las cuales fueron discutidas por cinco (5) participantes con edades de treinta (30) a sesenta y cuatro (64) años, de géneros: mujer (4) y hombre (1). A continuación, se analizan las preguntas en cuestión:

- ¿Me siento formado en mediación comunitaria con los conocimientos adquiridos?
¿cuáles son esos conocimientos adquiridos?

categoría	Subcategoría
-----------	--------------





Formación. Mediación comunitaria.	Saber-Hacer. Mediador-Dialogo.
--------------------------------------	-----------------------------------

El grupo de discusión inicio dando una breve contextualización y posterior se discutió la pregunta, donde se enfatizó el aprendizaje sobre la mediación y de la importancia de esta para mediar en los conflictos. Se resaltó el dialogo como mecanismo alternativo a las vías de hecho.

- ¿Ha puesto en práctica algunos conocimientos de mediación comunitaria para solucionar sus conflictos interpersonales? ¿Cuál?

categoria	Subcategoría
Mediación comunitaria. Formación.	Consenso-Dialogo. Hacer.

A continuación, los participantes enfatizaron que en el barrio se puede evidenciar la división social en cuanto se refiere a los conflictos interpersonales. El comportamiento de las personas en sus respectivas calles, difiere demasiado de unas de las otras, por lo que se habla de diferencias estructurales ya sea por valores, educación, económicas, crianza o cultura. De todas formas, se hace énfasis en esa importancia de la mediación en la resolución de conflictos.

- ¿De qué forma consideras que un mediador comunitario es importante para su comunidad?

Categoría	Subcategoría
Mediación comunitaria.	Solución de Conflictos-Convivencia.



En esta pregunta todos los participantes resaltan la importancia del papel del mediador a la hora de resolver los conflictos interpersonales, de los valores que debe tener y de su perfil para garantizar los estatutos de confiabilidad y voluntariedad.

- Me siento mejor al aprender mediación comunitaria y ser un mediador ¿Por qué?

Categoría	Subcategoría
Formación. Mediación comunitaria.	Ser-Saber-Hacer-Actor comunitario- Constructivismo. Mediador-Dialogo.

A esta pregunta todos coinciden que es necesario la aplicación de los diferentes métodos de enseñanza que a priori se dispusieron para la formación y posterior practica de esos conocimientos, para la formación de mediadores como también en la resolución de conflictos interpersonales.

- De qué forma considero que comprendo la mediación comunitaria practica o teórica ¿Por qué?

Categoría	Subcategoría
Formación. Mediación Comunitaria.	Hacer-Constructivismo. Solución de Conflictos.

Aquí se debatió la importancia de la práctica, que hace del mediador tome en cuenta las experiencias dadas en la aplicación de los conocimientos, además de ser más comprensible con las partes involucradas en el conflicto.



- ¿Crees que siendo un mediador en tu comunidad se puede afianzar la convivencia y ampliar sus lazos de amistad con tus vecinos?

Categoría	Subcategoría
Formación.	Hacer-Ser-Saber-Constructivismo.
Mediación Comunitaria.	Solución de Conflictos-Convivencia
Convivencia Vecinal.	Armónica. Valores Sociales-Cooperación-Sentido de Pertenencia.

Aquí los participantes resaltaron la disposición de las partes, además que debe haber una confianza mutua, donde sea sincera, ya que esto es de vital importancia en la mediación, además, el mediador debe tener esos valores fundamentales para no hacer crecer más el problema por su parcialidad.

- Considero que tuve éxito al formarme como mediador comunitario en conflictos interpersonales y considero que a través de este modo se da la buena convivencia
¿Cuál fue esa experiencia?

Categoría	Subcategoría
Formación.	Hacer-Ser-Saber-Constructivismo.
Mediación Comunitaria.	Solución de Conflictos-Convivencia
Convivencia Vecinal.	Armónica. Valores Sociales-Cooperación-Sentido de Pertenencia.





Todos los participantes destacan que es muy importante esos resultados de ese aprendizaje para generar una buena convivencia en la comunidad. El éxito recae en los conocimientos que generan estos procesos de diálogo en la comunidad.

Resultados

De acuerdo a la información recolectada en los diversos instrumentos aplicados y su respectivo análisis de información relacionada con las categorías: Conflictos interpersonales, convivencia vecinal, se evidencia que en términos generales los informantes tienen una definición de conflicto que la relacionan con diferencia de objetivos e indiferencia. Los conflictos interpersonales “tienen lugar en cualquier esfera de la realidad social. Allí donde son posibles las relaciones sociales es posible el origen de un conflicto interpersonal”. (Vinyamata, 1999)

Continuando con lo anterior, se identificó los principales conflictos interpersonales presentes en la comunidad del barrio Santa Cruz, que son falta de participación, indiferencia, arrojo de basuras, ruido de la música a alto volumen, intolerancia, manejo inadecuado de las mascotas, los niños en las calles por el juego generan discusiones y peleas entre los padres de estos mismos, los que se involucran en estos conflictos es la comunidad del barrio Santa Cruz. Estos conflictos son provocados por las malas relaciones sociales, verbales e intolerantes producidas por el alcohol. Millán (2009) sostiene que no hay ni puede haber una existencia social libre de conflictos, ya que representa un proceso continuo de aparición de diversos tipos de conflictos de individuos y grupos sociales.

En el barrio Santa Cruz los conflictos acaban en discusiones, violencia física y demandas. Para Barrios (2016) el conflicto interpersonal es “sinónimo de incompatibilidad entre

personas o grupos, o entre fines y valores que, generalmente, se muestran inconciliables unos con los otros. Esa incompatibilidad muchas veces se toma como sinónimo de formas no apropiadas de resolución (agresión, violencia)”. (p. 265), en los conflictos interpersonales se intercambian acusaciones. Por regla general, en el conflicto en curso hay una contribución de ambos, pero la acusación afirma que uno (acusador) es "blanco y esponjoso", y el otro lado tiene la culpa de todo. Por regla general, la acusación es la eliminación de la responsabilidad de uno mismo y el cambio de responsabilidad a otro. La acusación es un generador de conflicto pronunciado, no resuelve el problema y solo intensifica aún más la situación.

Para la segunda categoría convivencia vecinal, se hace evidente en las respuestas de los informantes, que la poca la participación de la comunidad en asuntos comunitarios se debe a los conflictos, falta del sentido de pertenencia y cooperación. Con lo anterior se puede decir que cuando se da una convivencia vecinal entre las personas de la comunidad es normal que haya desacuerdos a diferentes niveles, a los que muchas veces llamamos conflictos. Según Calvin, esto se debe a que son algo inherente a la interacción humana, ocurren entre las personas, en las regiones y áreas donde las personas viven su vida cotidiana. (Calvin citado en sedano, 2009).

Se construyó un plan de acción donde se aplicaron estrategias tales como: charlas y juegos para la formación de mediadores comunitarios en la resolución de conflictos interpersonales, al respecto Díaz et.al (2012) plantea que “la charla consiste en una clase breve, en la cual el conferencista expone un tema específico, permite, en poco tiempo, hacer una exposición bastante completa de un asunto determinado y llega a muchas personas al mismo tiempo”. (p.305), por lo tanto, es una estrategia importante que se abordó con los actores comunitarios, así como también los juegos, Amaya et.al (2017) sugieren que: “El juego como posibilitador de la construcción de una cultura de paz aporta desde el fomento de la



participación, el restablecimiento de relaciones con el otro, las normas de convivencia y la formación en valores”. (p. 102), donde se desarrollaron de forma creativa, los actores comunitarios adquirieron experiencias, aprendieron a trabajar en equipo.

Se logró aplicar (charlas y juegos) que se realizaron en el barrio Santa Cruz, se tuvieron en cuenta las competencias del (Ser, Saber, Hacer) para llevar a cabo el proceso formativo constructivista donde los actores comunitarios adquieren los conocimientos a partir de sus pre saberes. Mediante las charlas y los Juegos se impartieron conocimientos fundamentados en las generalidades y categorías conceptuales de la mediación comunitaria para que los actores comunitarios pudieran transformar los conflictos a partir de escenarios de concertación y dialogo, también que entendieran que la mediación comunitaria sirve para prevención de los conflictos. “La Mediación Comunitaria es un tipo de resolución alternativa de conflictos, que tiene como objetivo afianzar la convivencia vecinal entre personas desde su perspectiva de ciudadanos dentro de una Comunidad” (Calvin citado en Sedano, 2009), por lo tanto, se resaltó la importancia de este tipo de resolución de conflictos.

También se evidencio en la tarde recreativa y muro de convivencia fue un espacio donde los actores comunitarios pudieron afianzar las relaciones interpersonales y reconstruir el tejido social, así como el sentido de pertenencia por los recursos físicos del barrio. Como sostiene Licona (2007), entiende el espacio público como:

El ordenador de las prácticas colectivas e individuales que expresa procesos de apropiación y se entrelaza con el modo de vida de las personas y sus diferentes formas de interacción social, mediante las cuales se exhiben las prácticas sociales que logran identificar y cohesionar los grupos culturales. (p. 187)





Por tanto, los actores comunitarios presentaron un comportamiento amable y el interés por mejorar el espacio público del barrio.

En los resultados obtenidos en el grupo focal teniendo en cuenta las categorías de análisis: formación, mediación comunitaria y convivencia vecinal, se evidenció el logro de la propuesta, aquí los participantes manifiestan que el proceso de formación tuvo éxito ya que no conocían un mecanismo de resolución de conflictos y muchos de los conflictos que se presentaban, se quedaban sin solucionar o recurrían a las vías de hecho y el conflicto crecía más.

Se logró la formación de mediadores comunitarios en resolución de conflictos interpersonales a partir de los conocimientos adquiridos, resaltan como componentes importantes el dialogo, los acuerdos, mediador. También los participantes manifestaron que estos conocimientos los han llevado a la práctica desde sus perspectivas han generado cambios en sus formas de pensar e interactuar con el otro.

Así pues, resaltan la importancia de un mediador en la comunidad del barrio Santa Cruz, las habilidades y capacidades que tenga este para transformar los conflictos que se presenten en la comunidad. Así mismo, los participantes se sintieron satisfechos al conocer y comprender la mediación comunitaria, los beneficios que tiene para solucionar los conflictos que se presentan en la vida cotidiana. Sampedro dice: “el mediador es un tercero neutral trata, a través de la organización de intercambios entre las partes, de permitir a estas confrontar sus puntos de vista y buscar, con su ayuda, una solución al conflicto que las enfrenta” (Sampedro, 2010, p. 77).

Además, se evidencio la importancia de la mediación comunitaria para el fortalecimiento de los lazos de amistad y la construcción del tejido social.

Como resultado final se logró formar mediadores comunitarios en la resolución de conflictos interpersonales, en el cual, se afianzó la convivencia vecinal en los habitantes del





ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE

¡Seguimos avanzando!



125

barrio Santa Cruz teniendo como soporte el agradecimiento de los actores comunitarios por el impacto generado en el barrio y asimismo resaltan la importancia de un centro de conciliación en el barrio. Al respecto Mori (2011) acota lo siguiente: “el cambio, es a partir de aquellas experiencias, planteadas por los grupos o comunidades que parten de la fase de evaluación de necesidades además de otorgándole a la comunidad la posibilidad de poder influir en los sistemas personal, comunal y social” (p. 60), por lo tanto, los actores comunitarios, adquirieron esos nuevos conocimientos con respecto a la mediación comunitaria y se afianzo la convivencia vecinal.



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander – Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



Capítulo VI

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

En esta última etapa del trabajo se tomaron en cuenta los objetivos planteados en el trabajo en general como también los objetivos de la propuesta en el capítulo IV, por su parte también se tienen en cuenta los resultados obtenidos a partir de los instrumentos de recolección de información con el fin de plasmar de manera ordenada las consideraciones en forma de conclusión que se tienen en la formación de mediadores comunitarios en la resolución de conflictos interpersonales para afianzar la convivencia vecinal en el barrio Santa Cruz del municipio de Pamplona.

1. Para el objetivo general se logró aplicar una formación de mediadores comunitarios en la resolución de conflictos interpersonales para afianzar la convivencia vecinal en la comunidad del barrio Santa Cruz (*ver anexos B y D*). Para esto, fue necesario utilizar como estrategias los juegos y las charlas como ejes fundamentales a la hora de formar a los participantes en el trabajo de intervención comunitaria.
2. Como parte del primer objetivo específico, a través de la entrevista semiestructurada se logró identificar los conflictos interpersonales los cuales fueron: falta de participación, indiferencia, arrojo de basuras, ruido de la música a alto volumen, intolerancia, manejo inadecuado de las mascotas, los niños en las calles por el juego generan discusiones y peleas entre los padres de estos mismos, los que se involucran en estos conflictos es la comunidad del barrio Santa Cruz (*ver Anexo C4*). Por su parte también se logró conocer la definición; la cual correspondió que el conflicto interpersonal es ese choque que se tiene entre dos o más personas por múltiples



- problemáticas. De igual forma este instrumento se relaciona con la categoría de investigación conflictos interpersonales y las subcategorías que la componen.
3. En el segundo objetivo específico se logró establecer un proceso formativo, teniendo en cuenta las estrategias (charlas y juegos) y las fuentes de investigación para llevar a cabo el proceso de formación de mediadores comunitarios. En cuanto a las charlas se aplicaron cuatro charlas, enfocadas en la temática de conflictos interpersonales y mediación comunitarias, del mismo modo se aplicaron dos juegos ligados a la temática que correspondió a afianzar la convivencia vecinal (*ver Anexos B y D*). En este sentido, se relacionó este objetivo con las categorías formación, mediación comunitaria y convivencia vecinal, y desde luego se tuvieron en cuenta las competencias (saber hacer, ser y el constructivismo), como ejes de formación fundamentales para el aprendizaje a través de la acción, la experiencia y la reflexión.
 4. Como tercer objetivo específico de investigación se aplicó el proceso formativo, utilizando las charlas y los juegos. También se utilizaron diversas fuentes de información como lo son: la guía para la implementación comunitaria del gobierno nacional, el juego, “tu conflicto es mi conflicto”, entre otros recursos de formación fundamentales a la hora de aplicar la formación. De este modo también se hizo la relación con las categorías mediación comunitaria, formación y convivencia vecinal, fundamentales a la hora de comprender el verdadero propósito del trabajo de intervención comunitaria. Por otra parte, como resultado del grupo focal se consiguió determinar el impacto y el logro de la propuesta para conocer las experiencias obtenidas durante los meses de intervención comunitaria.



5. A partir de lo mencionado anteriormente, se puede concluir que el trabajo que se llevó a cabo en el barrio Santa Cruz del municipio de Pamplona fue significativo tanto para los miembros del grupo como para la comunidad en general. En este trabajo, se logró conocer y comprender más a fondo los conflictos interpersonales que se tienen en la comunidad, se dejó un impacto social y un agradecimiento por parte de los miembros de la junta de acción comunal, los cuales quedaron contentos con el trabajo realizado y los conocimientos adquiridos en cuanto a la mediación comunitaria como herramienta alternativa para la resolución de conflictos interpersonales.



Recomendaciones

- A partir de los resultados obtenidos durante el trabajo de intervención comunitaria, es fundamental que se siga incentivando a las comunidades del municipio de Pamplona de manera activa para que conozcan más sobre la mediación comunitaria.
- Para una buena gestión y formación de la comunidad debe existir una veeduría permanente y aplicación de estrategias enfocadas en la mediación comunitaria para que se dé un mejor manejo a los conflictos presentes, también una mayor participación por parte de los miembros de la comunidad.
- Los entes gubernamentales y las instituciones educativas como lo son universidad de Pamplona, deben ofrecer centros de conciliación enfocados en mediación comunitaria para que las comunidades, principalmente de los barrios periféricos, se generen espacios de dialogo y participación, y así se logren mejores resultados en cuanto al manejo de los conflictos interpersonales.
- La comunidad del barrio Santa Cruz debe involucrarse más en sus problemáticas sociales y mediante la intervención de los diferentes programas de la universidad de Pamplona se generen espacios de dialogo y construcción de estrategias que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas y exista un desarrollo social y empoderamiento por parte de los miembros de la comunidad.
- Se mejoren los canales de información y comunicación de la comunidad del barrio con respecto a la junta de acción comunal y otros organismos como lo son la universidad y la alcaldía municipal para que los habitantes conozcan sobre los centros de conciliación y puedan ser atendidos sus casos.



Bibliografía

- Almeida Avila, C.; Picon Lozano, P.; Perez J. M. (2021). Estrategias para fomentar la participación ciudadana desde la investigación acción participativa con la comunidad del barrio Galán del municipio de Pamplona, Norte de Santander [Trabajo de Grado Pregrado, Universidad de Pamplona]. Repositorio Hulago Universidad de Pamplona.
<http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/1401>
- Amaya, J; Clavijo, L; & Serrano, C. (2017). El juego como mediación pedagógica para la construcción de una cultura de paz y reconciliación en el grado noveno de la Institución Educativa Distrital Nueva Esperanza. https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_docencia/383
- Azpuruá, F. (2005). La Escuela de Chicago. Sus aportes para la investigación en ciencias sociales. SAPIENS, 6(2), 25-36. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1317-58152005000200003&lng=es&tlng=es.
- Barrios, A. (2016). Concepciones de conflictos interpersonales y desarrollo moral en la educación infantil brasileña. Revista de Psicología (PUCP), 34(2), 261-291.
<https://dx.doi.org/10.18800/psico.201602.002>
- Bauselas. (2002). la docencia a través de la investigación acción. revista iberoamericana de educación, 9. recuperado de: <https://rieoei.org/historico/deloslectores/682Bausela.PDF>
- Calvo, J., & Perfil, V. T. mi. (n.d.). Convivencia y Paz. Blogspot.com. Retrieved September 22, 2022, from <https://convivencia-y-paz.blogspot.com/>
- Cardoso, A; Morales, A & Martínez, P. (2020). Construcción de paz y ciudadanía en la Educación Secundaria y Media en Colombia. Educ. Pesqui., São Paulo, v. 46, e214753. DOI:
<http://dx.doi.org/10.1590/S1678-4634202046214753>



- Cevallos Carvajal, P. R., & Pita Rosales, C. A. (2011). UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA. Edu.Ec. Retrieved September 22, 2022, from <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/504/1/LA%20MEDIACI%c3%93N%20COMUNITARIA.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (2021). Ley 2166 de 2021 - Gestor Normativo. (s. f.). Gov.co. Recuperado 2 de noviembre de 2022, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=184758>
- Congreso de la República de Colombia. (2022). Ley 2220 de 2022 - Gestor Normativo. (s. f.). Gov.co. Recuperado 2 de noviembre de 2022, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=188766>
- Código Nacional De Policía Y Convivencia. [CNPC]. Ley 1801.29 de julio de 2016. Colombia. <https://www.policia.gov.co/sites/default/files/ley-1801-codigo-nacional-policia-convivencia.pdf>
- Colmenares, H & Jaimes, J (2021). Fortalecimiento De La Convivencia Escolar Mediante La Implementación De Prácticas Pedagógicas Activas Y Productivas En El Centro Educativo Rural El Tropezón Municipio La Esperanza, Norte De Santander. Universidad Francisco De Paula Santander. TFM Maestría En Práctica Pedagógica. Cúcuta. https://repositorio.ufps.edu.co/bitstream/handle/ufps/4213/1390546_1390531.pdf?sequence=1
- Constitución Política de Colombia [Const]. Art 1,2, 13, 15, 21, 23, 43, 67, 70, 79. De Julio de 1991. Colombia. <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2001/0219.pdf>
- Contreras, J (2006). El Derecho Internacional Humanitario: principio de una educación para la paz. Educación y Educadores, 9 (1), 177-189. Obtenido el 3 de diciembre de 2021 de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-12942006000100012&lng=en&tlng=es



Presidencia de la República de Colombia. (2021). Decreto 1138 de 2021 - Gestor Normativo. (s. f.).

Gov.co. Recuperado 2 de noviembre de 2022, de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=171460>

DeVries, R. & Zan, B. (1998). A ética na educação infantil: o ambiente sócio-moral na escola. Porto

Alegre: Artes Médicas. Resolución de conflictos - Participación (UPF). (n.d.). Upf.edu.

<https://www.upf.edu/es/web/upfparticipacio/resolucio-de-conflictes>

Díaz Brito, Y; Pérez Rivero, J; Báez Pupo, F, & Conde Martín, M (2012). Generalidades sobre promoción y educación para la salud. Revista Cubana de Medicina General Integral, 28(3), 299-

308. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-

[21252012000300009&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252012000300009&lng=es&tlng=es)

Duek, María Celia. (2010). Ralf Dahrendorf: crítica e implicancias de su teoría ecléctica de las clases.

Trabajo y sociedad, (14). http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-

[68712010000100006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712010000100006&lng=es&tlng=es)

García, G (2008). La Teoría Del Conflicto. Un marco teórico necesario. Prolegómenos. Derechos y

Valores, XI (22),29-43. ISSN: 0121-182X. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87602203>

García, A, & Reyes, E. (2015). Convivencia Con Conflicto Y Sin Violencia En La Escuela: La

Provención Como Estrategia De Paz. Ra Ximhai, 11(1),19-32. ISSN: 1665-0441.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46139401001>

Gómez, L. (2019). Convivencia Comunitaria Y Apropiación Del Espacio Público En El Barrio Simón

Bolívar De La Ciudad De Pamplona. Trabajo presentado para optar el título de Magister en

Psicología Comunitaria. Universidad Nacional Abierta Y A Distancia – UNAD.

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/27933/%20%09emgomezhe.pdf?sequence>

[=1&isAllowed=y](https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/27933/%20%09emgomezhe.pdf?sequence)





Gorjón, G, & Saucedo, B. (2018). Justicia restaurativa, una herramienta de paz en la resolución de conflictos comunitarios. Caso Nuevo León. *Política criminal*, 13(25), 548-571.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33992018000100548>

Hernández Lizarazo, A. J.; Salinas Rojas, S. (2019). Conflictos vecinales y la mediación como método alternativo de solución [Trabajo de Grado Pregrado, Universidad de Pamplona]. Repositorio Hulago Universidad de Pamplona.

<http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/3376>

Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C.P. (2018). Recolección y análisis de los datos en la ruta cualitativa. En *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta* (pp. 440-520). Ciudad de México: McGraw-Hill

Irigoyen, J. (2011). Competencias y educación superior. *RMIE* vol.16 no.48.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662011000100011#:~:text=derivado%20de%20las%20afirmaciones%20emp%C3%ADricas,d e%20normas%2C%20valores%2C%20actitudes%20y

Jiménez Cogollo, R.; Mercado Pérez, B. (2018). La mediación y la resolución de conflictos una alternativa para minimizar los problemas de convivencia en la I.E.T.I. Moisés Cabeza Junco de Villanueva, Bolívar [Trabajo de Grado Postgrado Universidad tecnológica de Bolivar].

<https://repositorio.utb.edu.co/bitstream/handle/20.500.12585/3269/0074433.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lewin, K. (1973). Action research and minority problems. En K. Lewin (201 – 216): *Resolving Social Coflicts: Selected Papers on Group Dynamics* (ed. G. Lewin). London: Souvenir Press.

Licona, E. (2007). *Habitar y significar la ciudad*. Puebla: Conacyt y Casa Abierta al Tiempo.





- Llerena Companioni, O. (2015). El Proceso De Formación Profesional Desde Un Punto De Vista Complejo E Histórico-Cultural. Revista Electrónica “Actualidades Investigativas en Educación”. Volumen 15, Número 3. P 1-23. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v15n3/1409-4703-aie-15-03-00567.pdf>
- Marchesi, A. (2009). Las Metas Educativas 2021. Un proyecto iberoamericano para transformar la educación en la década de los bicentenarios. Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad - CTS, 4(12),87-157. ISSN: 1668-0030.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=92411770007>
- Martínez, M. (1991). *La investigación cualitativa etnográfica en educación: Manual teórico – práctico*. Venezuela. Texto.
- Martínez, L, V. (2013). Paradigmas de investigación. Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialectico critica. Obtenido de: Paradigmas de investigación (unison.mx)
- Mendieta, I. (2015). Informantes y fotografía en investigación cualitativa. Investigaciones Andinas, 17 (30), 1148-1150.
- Mieles, M & Alvarado, S. (2012). Ciudadanía y competencias ciudadanas. Estudios Políticos, 40, Instituto de Estudios Políticos, Universidad de Antioquia, (pp. 53-75).
<http://www.scielo.org.co/pdf/espo/n40/n40a03.pdf>
- Millán, M. (2009). "Los análisis contemporáneos sobre movimientos sociales y la teoría de la lucha de clases". Conflicto Social, año 2, N° 1. Universidad de Buenos Aires.
<https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/CS/article/view/442>
- Mockus, A. (2002). Convivencia como armonización de ley, moral y cultura. Revista Perspectivas, vol. XXXII, n° 1, marzo 2002. <https://es.calameo.com/books/000477529b904fafe5e3e>





- Montero, M. (2003). Teoría y Práctica de la psicología Comunitaria. Editorial Paidós. Tramas sociales.
https://www.academia.edu/12001354/Teor%C3%ADa_y_Pr%C3%A1ctica_de_la_Psicolog%C3%ADa_Comunitaria._La_Tensi%C3%B3n_entre_Comunidad_y_Sociedad_-_Maritza_Montero
- Moore, C. (2014) Documento No. 5. Negociación y Mediación. Taller de Preparación de la Contribución Vasca a la 2ª conferencia europea de construcción de la Paz y Resolución de Conflictos. <https://www.gernikagoratur.org/wp-content/uploads/2019/03/doc-5- negociacion-mediacion-moore.pdf>
- Mori, M. (2011). Los programas de intervención comunitaria desde la perspectiva de sus actores. Liberabit, 17(1), 59-66. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272011000100007&lng=es&tlng=es
- Ortiz, E. (2018). Saber y saber enseñar. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 20(2), 1-5. <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/2182>
- Pamplona, A. d. (2015). PLAN BÁSICO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL MUNICIPIO DE PAMPLONA. Pamplona: Alcaldía Municipal. Obtenido de <http://pamplona-nortedesantander.gov.co/Transparencia/PlaneacionGestionYControl/DIAGN%C3%93STICO%20PBOT%20PAMPLONA.pdf>
- PLAN BÁSICO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL. (2002). Repositorio CDIM. <https://repositoriocdim.esap.edu.co/bitstream/handle/123456789/10680/5364-Pamplona>
- Pereira, C. (2012). Resolución Y Manejo De Conflicto. Universidad Militar Nueva Granada Facultad De Ciencias Económicas. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6886/PereiraReyesCarlosAndre?sequence=2#:~:text=La%20resoluci%C3%B3n%20y%20el%20manejo,la%20misma%2C%20previ%20evitando>





Pérez, C. (2008). La convivencia social como proyecto político colectivo. Utopía y Praxis

Latinoamericana, 13(42), 107-129. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-52162008000300007&lng=es&tlng=es

Quintero, L (2020). Gestión de conflictos y mediación escolar en alumnos de la licenciatura en ciencias

de la educación como herramientas para el desarrollo de una cultura de la paz. Conrado vol.16

no.72 Cienfuegos ene.-feb. 2020 E pub 02-Feb-2020. ISSN 2519-7320versión On-line ISSN

1990-8644. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100123

Ramírez, D; Varón E; & Sánchez, Y (2021). Memoria histórica de una resistencia comunitaria a la

violencia del conflicto armado en la Provincia de Vélez, Santander. Tesis Final de Maestría.

Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá.

<http://repositorio.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/16873/Memoria%20hist%203%B3rica%20de%20una%20resistencia%20comunitaria%20a%20la%20violencia%20del%20conflicto%20armado%20en%20la%20Provincia%20de%20V%C3%A9lez%20Santander.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Rodas, F., & Pacheco, V. (2020). Grupos focales: marco de referencia para su implementación. Innova

Research Journal, 5(3), 182-195. <https://doi.org/g8n2>

Rodríguez, A; Andino, M; Portilla, O. & Coral, R. (2018). El conflicto interpersonal como oportunidad

para aprender a convivir en la escuela. Análisis, 50(93), 287-315. DOI:

<http://dx.doi.org/10.15332/s0120-8454.2018.0093.01>

Rosero, J (2021). Formación de mediadores escolares en territorios de conflicto armado: el caso de la

Escuela Normal Superior de La Cruz-Nariño. Rev. logos cienc. tecnol. vol.13 no.1 Bogotá

Jan./Apr. 2021 Epub Dec 13, 2020. <https://doi.org/10.22335/rlct.v13i1.1315>





- Sandoval Cruz, E. (2018). Experiencia De Gestores De Paz En Montería Para El Desarrollo Y Mejora Permanente De La Comunidad. *Revista Loginn: Investigación Científica Y Tecnológica*, 1(2).
<https://doi.org/10.23850/25907441.1527>
- Sampedro, J. A. (2010). ¿Qué es y para qué sirve la justicia restaurativa? *Derecho penal contemporáneo*, (12), pp. 77-88.
- Sampieri, R. (2003). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://doi.org/978-1-4562-2396-0>
- Sánchez, L. & del Pino, M. (2008). Una mirada a la participación comunitaria en el proceso de contraloría social. *Paradigma*, 29(2), 35-53.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512008000200003&lng=es&tlng=es
- Sauceda B. & Gorjón, G. (2019). Genealogía de la mediación comunitaria en México. *Justicia*, (35), 176-195. <https://doi.org/10.17081/just.24.35.3399>
- Sedano, G. (2009, marzo 12). LA MEDIACIÓN COMUNITARIA. Ammediadores.es.
http://www.ammediadores.es/nueva/wp-content/uploads/2013/11/Mediacion_Comunitaria.pdf
- Torres, A. (s. f.). La Teoría de la Personalidad que propuso Carl Rogers. *Psicología Y Mente*.: <https://psicologiymente.com/psicologia/teoria-personalidad-carl-rogers>
- SUIN. (2015). Sistema Único de Información Normativa. Ministerio de Justicia y el Derecho. Colombia. <https://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019547>
- USAID. (2018). Guía para la implementación de la mediación comunitaria. Gov.Co. <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/caja-herramientas-mrc/Documents/assets/3.1.1.-gu%C3%ADa-para-la-implementaci%C3%B3n-de-la-mediaci%C3%B3n-comunitaria---versi%C3%B3n-final.pdf>





ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



Villamizar, Carlos. (2008). Las estructuras de saber-poder en la investigación de la universidad venezolana. *Investigación y Postgrado*, 23(3), 155-178.

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872008000300008&lng=es&tlng=es.

Vinyamata, E. (1999). Citado en De Souza (2009). Una mirada genérica de los conflictos. Recuperado el 02 de diciembre 2022. Disponible en <https://www.eumed.net/rev/cccss/04/lsb.htm>



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander – Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750

- Anexo A2: Diagnostico comunitario realizado en el barrio Santa Cruz “Matriz DOFA”.

ANÁLISIS DE RESULTADOS
Matriz DOFA

El diagnóstico comunitario en el sector del barrio Santa Cruz se realizó a través de una matriz DOFA, una herramienta práctica, se compone de 4 partes: Oportunidades, Debilidades, Fortalezas y amenazas.

Objetivo: Evaluar las problemáticas de la comunidad del barrio Santa Cruz, utilizando como instrumento de diagnóstico comunitario la matriz DOFA.

Las personas que participaron del diagnóstico fueron 10 entre ellas: 7 mujeres y 3 hombres.

Lugar: Barrio Santa Cruz (casa a casa)

Fecha: 19-03-2022

Para la realización del diagnóstico comunitario se informó a la presidenta de la (J.A.C) Myriam Parra Gelvez del barrio Santa Cruz para la autorización de la realización de la Matriz DOFA con los habitantes del barrio Santa Cruz.

Resultados generales obtenidos:

ANÁLISIS FODA

- Fortalezas:** • Organización comunitaria, • Recursos humanos, • Recursos materiales.
- Debilidades:** • Falta de comunicación, • Falta de recursos, • Falta de organización.
- Oportunidades:** • Apoyo de la comunidad, • Apoyo de la alcaldía, • Apoyo de la policía.
- Amenazas:** • Inseguridad, • Falta de recursos, • Falta de comunicación.

En la comunidad se presentan problemas por la falta de comprensión y atención a lo que se habla en las reuniones de la junta de acción comunal. Problemas de unión para reunir recursos dentro de la comunidad hace que se presenten este tipo de problemas como:

- Rcolección de la basura en sitios indicados.
- Falta de comunicación.
- Problemas en cuanto a el ruido de la música.
- Botadero de escombros frente de las casas.
- Inseguridad en el entorno social.
- Drogadicción en algunas casas.

En cuanto a las acciones por parte de la alcaldía es deplorable, la alcaldía según los habitantes del barrio solo se acerca en elecciones y no atiende al llamado de la junta de acción comunal que ha levantado la voz para reclamar el mejoramiento o construcción/ implementación de:

- Pavimentación de las vías.
- La implementación de un acueducto de aguas residuales.
- Un sistema de canalización de aguas lluvias.
- Un cai de policía.

Analizando la información podemos dar respuesta a la problemática específica. La comunidad del barrio Santa Cruz presenta una baja convivencia de lo cual se deriva que haya conflictos interpersonales debido a estos no existe gestión por parte de los directivos de la junta de acción comunal para el desarrollo de actividades en pro de solucionar las problemáticas que afectan al barrio.

Página 1 de 3 España/Colombia 71%

- Anexos A3: Invitación

RECIBA UN CORDIAL SALUDO DE PAZ & BIENESTAR

Tenemos el gusto de invitarlos a participar de actividades en pro de la formación de mediadores comunitarios de conflictos interpersonales para afianzar la convivencia vecinal.

LUGAR: SALON COMUNAL BARRIO SANTA CRUZ
SABADOS Y DOMINGOS 3PM
ATENTAMENTE ESTUDIANTES DE CIENCIAS SOCIALES UNIVERSIDAD DE PAMPLONA: SHIRLEY, DUMAR Y JHON.

Anexo B: *Evidencias.*

Fn°01:



Fn°02:



Fn°03:



Fn°04:



Fn°05:



Fn°06:



Fn°07:



Fn°08:



Fn°09:



Fn°10:



Fn°11:



Anexo D: Cartelera, folleto y listas de asistencia.

- Anexo D1: Cartelera.



- Anexo D2: Folleto.

<p>¿CUÁLES SON LOS EJES ORIENTADORES DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?</p> <p>Justicia Restaurativa</p> <p>A diferencia del paradigma clásico de la justicia centrado en el castigo y en las medidas ejemplarizantes, la Mediación Comunitaria sustenta sus fundamentos en las prácticas propias de la justicia restaurativa.</p> <p>Marco Transicional</p> <p>La Mediación Comunitaria permite intervenir en zonas de alta conflictividad, en las que el Estado comienza a restaurar las relaciones institucionales con las comunidades, a través del empoderamiento ciudadano y el acompañamiento institucional, por ello este mecanismo se hace con los mismos principios de la justicia transicional, asociados a la verdad, justicia, reparación y medidas de no repetición.</p> <p>Enfoque Rural</p> <p>La Mediación Comunitaria está orientada, especialmente, a brindar respuesta a las conflictividades de los territorios rurales; sin olvidar, por supuesto, los centros urbanos.</p>	<p>Herramienta para la Construcción de Paz</p> <p>La Mediación Comunitaria busca la transformación de los conflictos como el camino para avanzar hacia la paz, a través de acuerdos legítimos en escenarios democráticos de las comunidades que les otorga legitimidad y sostenibilidad.</p> <p>Enfoque de Género</p> <p>La Mediación Comunitaria reconoce la falta de igualdad en las relaciones en razón del género, y cómo estas se traducen en conflictos.</p> <p>Dinámicas de los actores locales</p> <p>Este mecanismo se fortalece de las capacidades locales, de los escenarios comunitarios y de los espacios propios de cada organización y comunidad, lo que les permite el empoderamiento en la resolución y transformación de conflictos.</p> 	<p>¿CUÁLES SON LOS LINEAMIENTOS DE POLÍTICA PÚBLICA EN TORNO A LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?</p> <p>El derecho de Acceso a la Justicia</p> <p>Fortalece el Estado social de derecho y promueve su garantía y protección.</p> <p>El relacionamiento interinstitucional</p> <p>Permite garantizar la prestación de servicios de justicia a los ciudadanos.</p> <p>Fortalecimiento de la ciudadanía</p> <p>En la medida en que la Mediación Comunitaria tiene como base las fortalezas de las comunidades, los procesos de fortalecimiento ciudadano promovidos por las gobernaciones y administraciones locales son fundamentales para el funcionamiento del mecanismo.</p> <p>Reconocimiento del pluralismo jurídico</p> <p>Las instituciones estatales deben reconocer y promover la diversidad de expresiones en el abordaje y tratamiento de las conflictividades sociales.</p>
---	---	--

El diálogo como mecanismo de solución de conflictos

El desarrollo comunitario solo puede fortalecerse en comunidades que tramitan sus conflictos a través de mecanismos legítimos en sus prácticas y efectivos en sus alcances; por esta razón el uso de la Mediación Comunitaria se constituye en un reto que transforma en cada ciudadano la manera abordar y gestionar sus conflictos y en un desafío que invita al Estado a reformular su plan de inversión en el ámbito social.

La confianza en las instituciones del Estado

El Estado al promover, fortalecer y enriquecer mecanismos de solución de conflictos en la ciudadanía, permite construir confianza en sus instituciones al acercarse a la comunidad para atender por medio de la Mediación Comunitaria una de las necesidades más sentidas de los ciudadanos, como lo es la solución de sus propios conflictos.



¿CUÁL ES LA RUTA DE IMPLEMENTACIÓN?

La implementación de la Mediación Comunitaria involucra además de múltiples protagonistas en los territorios, la voluntad de quienes tienen a su cargo la puesta en marcha de acciones de política pública que permitan favorecer el mejoramiento de condiciones de convivencia, la promoción del diálogo y la gestión concertada de los conflictos en los municipios beneficiarios de la experiencia.

En este contexto y con las premisas de la Mediación Comunitaria y sus diversos componentes, descritos anteriormente, es preciso contar con una ruta de implementación, que consolide los elementos fundamentales para la puesta en marcha de la figura e incorpore las fases que permitan su desarrollo efectivo y transformador de realidades, las cuales son:

FASE 1: Identificación de las conflictividades presentes en los territorios.
FASE 2: Motivación, convocatoria de los futuros mediadores y concertación con las comunidades.
FASE 3: Formación de Mediadores.
FASE 4: Articulación local y difusión de la figura.



Mediación Comunitaria

Practica Social

Jhon Durán
Leidy Albarracín
Dumar Basto

Licenciatura en Ciencias Sociales y Desarrollo
Local
Universidad de Pamplona
2022



- Anexo D3: Guía para la implementación de mediación comunitaria del Gobierno Nacional.

<https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/caja-herramientas-mrc/Documents/assets/3.1.1.-gu%C3%ADa-para-la-implementaci%C3%B3n-de-la-mediaci%C3%B3n-comunitaria---versi%C3%B3n-final.pdf>



• Anexo D4: Listas de asistencia.

Responsables:

Dumar Arley basto Garcia
Shirley Albarracin
John Jairo Duran

actividad: charla generalidades de la mediación comunitaria.

fecha: 12 de noviembre del 2022

Nombres y apellidos	Teléfono
Maria teresa Garcia torres	3123013308
Sonia Yaneth Ruiz	3144882010
Yolanda Moncada	3142587844
Griselda contreras	No tiene
Deisy pelaes Gelves	3118733638
Adriana maria Vargas	3214660062
Carlos Yesid Vargas	310 8735996
Martha Leonor Araque	No tiene
Marina patricia carrillo	3213158993
Iban Dario Lizcano Ruiz	3124851797
Miriam parra Gelves	3184400362
Gloria mantilla	3125448309
Maria Isabel Lizcano	3133468160

Lista de asistencia: formación de mediadores comunitarios en la resolución de conflictos interpersonales para afianzar la convivencia vecinal con habitantes del barrio santa cruz pamplona.

Responsables:

Dumar Arley basto Garcia
Shirley Albarracin
John Jairo Duran

actividad: juego mi conflicto es tu conflicto.

fecha: 19 de noviembre del 2022

Nombres y apellidos	Teléfono	Firma
Maria Teresa Garcia	3123013308	Maria Teresa Garcia
Sonia Yaneth Ruiz	3144882010	Sonia Yaneth Ruiz
Lucilla Pelaez	3052052040	Lucilla Pelaez
William Pelaez	3052949855	William Pelaez
Nancy Pelaez	3127024076	Nancy Pelaez
Cindy Pelaez	3030945010	Cindy Pelaez
Yuliana Archibode	3022348148	Yuliana Archibode
Clara Pelaez	3214003074	Clara Pelaez
Mariana Categora C	3133410006	Mariana Categora
Karen A. Arque	3042295882	Karen A. Arque
Marina Patricia Carrillo	3214660062	Marina Patricia Carrillo
Carlos Yesid Vargas	3108735996	Carlos Yesid Vargas
Gloria Mantilla	3125448309	Gloria Mantilla

"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona - Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tel: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unpamplona.edu.co

Lista de asistencia: formación de mediadores comunitarios en la resolución de conflictos interpersonales para afianzar la convivencia vecinal con habitantes del barrio santa cruz pamplona.

Responsables:

Dumar Arley basto Garcia
Shirley Albarracin
John Jairo Duran

actividad: charla que orientadores de la mediación comunitaria y ruta de implementación.

fecha: 20 de noviembre del 2022

Nombres y apellidos	Teléfono	Firma
Maria Teresa Garcia	3123013308	Maria Teresa Garcia
Sonia Yaneth Ruiz	3144882010	Sonia Yaneth Ruiz
Lucilla Pelaez	3052052040	Lucilla Pelaez
William Pelaez	3052949855	William Pelaez
Nancy Pelaez	3127024076	Nancy Pelaez
Cindy Pelaez	3030945010	Cindy Pelaez
Yuliana Archibode	3022348148	Yuliana Archibode
Clara Pelaez	3214003074	Clara Pelaez
Mariana Categora C	3133410006	Mariana Categora
Karen A. Arque	3042295882	Karen A. Arque
Marina Patricia Carrillo	3214660062	Marina Patricia Carrillo
Carlos Yesid Vargas	3108735996	Carlos Yesid Vargas
Gloria Mantilla	3125448309	Gloria Mantilla
Maria Isabel Lizcano	3133468160	Maria Isabel Lizcano

"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona - Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tel: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unpamplona.edu.co



GRUPO FOCAL

TITULO DEL PROYECTO: Formación de Mediadores Comunitarios en la Resolución de conflictos Interpersonales para Afianzar la Convivencia Vecinal con Habitantes del Barrio Santa Cruz.

Responsables:

Dumar Basto
Shirley Albarracin
John Duran

LISTA DE ASISTENCIA

Fecha: 26-11-2022

Nombre y Apellidos	Teléfono	Firma
Dase Alberto Biza Fajardo	3144206685	Dase Alberto Biza Fajardo
Martha Inocenc Araque	3113237458	Martha Inocenc Araque
Maria Isabel Lizcano	3133468160	Maria Isabel Lizcano
Karen Rocío Vargas Arque	3042295882	Karen A. Arque
Gloria Mantilla Lizcano	3125448309	Gloria Mantilla

"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona - Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tel: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unpamplona.edu.co





Anexo E: *Carta de aceptación del asesor y carta de finalización en la J.A.C del barrio Santa Cruz.*

- Anexo E1: Carta de aceptación del asesor.



Pamplona, 30 de octubre de 2022

Señores:

Comité trabajo de Grado
Licenciatura en Ciencias Sociales y Desarrollo local
Universidad de Pamplona

Cordial saludo

Mediante la presente comunicación me permito informar que acepto asesorar el trabajo de grado denominado: **"Formación de Mediadores Comunitarios en la Resolución de Conflictos Interpersonales para Afianzar la Convivencia Vecinal con Habitantes del Barrio Santa Cruz"**, el cual están desarrollando los estudiantes:

LEIDY SHIRLEY ALBARRACÍN CAICEDO
DUMAR ARLEY BASTO GARCÍA
JHON JAIRO DURAN SÁNCHEZ

Cordialmente:

Nombre del Docente: Gevi Jesús Maldonado Maldonado
Escolaridad: Licenciado en Ciencias económicas y Sociales, Magister en paz, desarrollo y resolución de conflictos de la Universidad de Pamplona.
Correo: gevi.maldonado@unipamplona.edu.co
Celular: 3186970667



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

1





ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE

¡Seguimos avanzando!



- Anexo E2: Carta de finalización de la práctica social en J.A.C.



Pamplona, diciembre 02 de 2022

Programa:

LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO LOCAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Atento saludo,

Mediante la presente, como presidente (a) de la JAC (Junta de acción comunal) del barrio Santa Cruz la cual represento, CERTIFICO que los estudiantes del programa de LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO LOCAL relacionados a continuación, desarrollaron 100 HORAS DE PRÁCTICA SOCIAL con la comunidad.

ESTUDIANTES:

Nombres y apellidos	Código
Dumar Arley Basto García	1099894853
Leidy Shirley Albarracín Caicedo	1007406963
Jhon Jairo Duran Sánchez	1004843459

Cordialmente:

Myriam Parra Gelvez

Presidente (a)

JAC (Junta de acción comunal)

Barrio Santa Cruz

Myriam Parra Gelvez
C.C. 27790919
PRESIDENTE JUNTA ACCION COMUNAL
BARRIO SANTA CRUZ



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750