Aporte a una cultura de paz: Comunidad del barrio Cristo Rey parte alta, a través de la mediación como una alternativa de resolución de conflictos

José Luis Carrillo Pabón

Diego Alberto Velasco Contreras

Asesora: PhD. Aurora Gelvez López

Universidad de Pamplona

Facultad de Ciencias de la Educación

Programa de Licenciatura en Ciencias Sociales y Desarrollo Local

Pamplona, 2024

Tabla de contenido

1. Contenido

AGRADECIMIENTOS 6

RESUMEN 7

ABSTRACT 8

INTRODUCCIÓN 9

Capítulo I: EL PROBLEMA 11

1. Aporte a una cultura de paz: Comunidad del barrio Cristo Rey parte alta, a través de la mediación como una alternativa de resolución de conflictos 11

1.1 Descripción del Problema: 11

1.2 Pregunta Problematizadora 13

1.3 Objetivo general: 13

1.4 Objetivos específicos: 13

1.5 Justificación 14

Capítulo II. 16

2. Marco Teórico. 16

2.1 Antecedentes: 16

2.2 Presupuestos Teóricos. 24

2.3 Marco Contextual 35

2.4 Marco legal 37

Capítulo III. 42

3. Marco Metodológico 42

3.1 Tipo de Investigación 42

3.2 Método de Investigación 42

3.3 Técnicas de recolección de información 44

3.4 Definición de categorías 46

3.5 Validación de Instrumentos 46

Capítulo IV 49

4. Propuesta 49

“Mediación: construyendo puentes hacia la paz” 49

4.1 Objetivo General: 50

4.2 Objetivos Específicos: 50

4.3 Justificación 50

Realización de Talleres 52

4.4 Adentrándonos al corazón de la vertiente de la cordillera oriental de Colombia, la mágica laguna El Carrizal. 52

4.5 Sensibilización sobre las concepciones de mediación, cultura de paz y resolución de conflictos. 54

4.6 Un chocolate para la mediación 55

4.7 Trata a los demás como te gustaría que te traten a ti. 56

4.8 Encuentro con mediadores, cierre de la experiencia. 57

4.9 Cronograma de Actividades 58

4.10 Cartilla: Mediación: construyendo puentes hacia la paz. 59

Capítulo V 83

5. Análisis de Resultados 83

5.1 Acercamiento a la comunidad 83

5.2 Entrevista Semiestructurada 84

5.3 Análisis a profundidad. 86

6. Conclusiones: 89

6.1 Recomendaciones: 91

6.2 Anexos: 93

6.3 Evidencias: 98

6.4 Referencias: 99

AGRADECIMIENTOS

Expresamos nuestro profundo agradecimiento a Dios todo poderoso, fuente de fortaleza y guía en cada paso de nuestras vidas y nuestro proyecto investigativo.

También extendemos nuestro más sincero agradecimiento a nuestra asesora y docente, PhD. Aurora Gelvez López, cuya sabiduría, orientación y apoyo incondicional fueron fundamentales para alcanzar nuestros objetivos.

Asimismo, reconocemos y valoramos enormemente el respaldo brindado por la Universidad de Pamplona, cuyo compromiso con la educación y la investigación ha sido crucial para el desarrollo y éxito de nuestro trabajo.

A todos quienes de una u otra forma estuvieron a nuestro lado como apoyo y compañía en el cumplimiento de nuestros sueños.

Por último y no menos importante a la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta quienes fueron participes fundamentales en la realización de proceso investigativo, acogiéndonos de manera gentil y atenta, brindándonos la confianza necesaria para lograr las metas propuestas.

En este camino de descubrimiento y aprendizaje, nos sentimos bendecidos y privilegiados por contar con el apoyo de estas personas y entidades tan importantes, sus contribuciones han dejado una marca indeleble en nuestro camino hacia el conocimiento y nos inspiran a seguir avanzando con dedicación y pasión en nuestro campo de estudio.

RESUMEN

La presente investigación titulada “APORTE A UNA CULTURA DE PAZ: COMUNIDAD DEL BARRIO CRISTO REY PARTE ALTA, A TRAVÉS DE LA MEDICACIÓN COMO ALTERNATIVA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS” se trabajó bajo la metodología de investigación cualitativa, aplicado en la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta del municipio de Pamplona, Norte de Santander, teniendo en cuenta las diferentes situaciones presentadas dentro de la comunidad, se le permitió a los investigadores enfocarse en el uso de la mediación como una alternativa para la resolución de conflictos, por tanto, se logró implementar mediante talleres participativos y mesas de diálogo la asimilación de los conceptos bases sobre cultura de paz, mediación y resolución de conflictos, acentuando las bases para realizar el aporte a una cultura de paz, se trabajó con 9 integrantes de la comunidad mayores de edad, obteniendo el análisis de las respuestas tras en la aplicación de los instrumentos en el proceso investigativo, se llevó a cabo la aplicación una entrevista semiestructurada la cual contemplo preguntas abiertas con el fin de analizar los saberes y conocimientos previos de los participantes, para posteriormente alcanzar el objetivo propuesto de la investigación, y la creación de un producto final como resultado del mismo.

PALABRAS CLAVE

Paz, Conflicto, Cultura de paz, Mediación, resolución.

ABSTRACT

The research titled “CONTRIBUTION TO A CULTURE OF PEACE: COMMUNITY OF THE UPPER PART OF BARRIO CRISTO REY THROUGH MEDIATION AS AN ALTERNATIVE FOR CONFLICT RESOLUTION” was conducted using qualitative research methodology. It focused on the community of the upper part of Barrio Cristo Rey in the municipality of Pamplona, Norte de Santander. Researchers explored the use of mediation as an alternative for conflict resolution within this community.

During the process, participatory workshops and dialogues were held to assimilate fundamental concepts related to peace culture, mediation, and conflict resolution. The study involved 9 adult community members, and their responses were analyzed through research instruments. Additionally, a semi-structured interview with open-ended questions was conducted to assess participants’ prior knowledge. The ultimate goal was to contribute to the development of a culture of peace. As a result, a final product was created as part of this research.

KEYWORDS

Peace, Conflict, Culture of peace, Mediation, Resolution.

INTRODUCCIÓN

El contexto actual de las comunidades modernas se ha caracterizado por diversos desafíos y tensiones generados por diferentes tipos de conflictos, es por esto, que es crucial trabajar en la búsqueda de estrategias efectivas para contribuir a una cultura de paz, este proyecto de investigación cumple con el objetivo de aportar a una cultura de paz y convivencia ciudadana a través de la mediación de conflictos en la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta, interés que se hace crucial para encontrar y desarrollar herramientas que permitan resolver las disputas dentro de las comunidades, así mismo se debe mencionar que esta investigación se desarrolló en el barrio Cristo Rey parte alta el cual presenta una serie de conflictos de convivencia que se mencionan y especifican a lo largo de este trabajo.

El método implementado para el adelanto de esta investigación es investigación acción (IA) llevando a cabo una descripción de las problemáticas vistas que a su vez está ligada al paso a paso explícito dentro del marco metodológico, las técnicas e instrumentos localizados en este trabajo investigativo son observación directa, diario de campo y entrevista semiestructurada, los cuales jugaron un papel importante como unidades de estudio para entender como a través de la mediación se transforma de manera positiva la sociedad y su vez generar un análisis de resultado claro y específico como producto de todo el proceso investigativo.

Dentro del capítulo I se podrá encontrar la descripción del problema donde se especifican las diferentes problemáticas encontradas dentro de la comunidad, la pregunta problematizadora, los objetivos y la justificación los cuales permiten percibir, en primera medida a donde se quiso llegar con la investigación y por qué fue importante efectuarla, posteriormente, en el segundo capítulo se divisa el marco teórico, el cual es la base que sustenta toda la presente investigación,

se plasmaron teorías, conceptos, principios y modelos que proporcionan el fundamento para entender el problema descrito dentro de la investigación, consecutivamente en el capítulo III se encuentra el marco metodológico en el cual se disponen el método, las técnicas y la validación de instrumentos implementados dentro de la misma y que a su vez sirvieron como unidades de análisis, para tener una visión objetiva en el momento en que se abordaron los investigados, subsiguientemente en el capítulo IV se encuentra la propuesta la cual lleva como título "Mediación: construyendo puentes hacia la paz" y es la que sustenta el resultado de todo el proceso investigativo, allí se describen una serie de actividades y talleres sobre mediación los cuales tuvieron lugar dentro de la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta, en el capítulo V titulado análisis de resultados se describen los logros alcanzados con la implementación de este trabajo dentro de la comunidad en mención, y por último en el capítulo VI se localizan las conclusiones, recomendaciones y anexos dispuestos para este trabajo y de igual manera se concluyen todas las acciones, objetivos logrados y metas cumplidas.

Capítulo I: EL PROBLEMA

1. Aporte a una cultura de paz: Comunidad del barrio Cristo Rey parte alta, a través de la mediación como una alternativa de resolución de conflictos

1.1 Descripción del Problema:

Durante los últimos años el barrio Cristo Rey parte alta se ha caracterizado por su gran número de población y su influencia laboral dentro del municipio de Pamplona, y la percepción en general de dicho sector genera controversia por las diferentes situaciones negativas que a través del tiempo se han ido presentando con la comunidad, esta investigación obedece al alto índice de conflictos interpersonales presentados en la comunidad que de no ser tratados de manera efectiva pueden trascender a la violencia física, agravando la convivencia de los moradores del sector e indudablemente la armonía de este.

Lo anterior se traduce en que los conflictos se vuelven cada vez más frecuentes y complejos en la sociedad y es fundamental explorar enfoques innovadores y efectivos que permitan abordarlos de manera pacífica y sostenible, generando así un entorno propicio para la comunidad y las nuevas generaciones que habitan este territorio; en el barrio Cristo Rey parte alta sobresalen varias problemáticas que conllevan a la división de la misma, tales como: inconformidad con la antigua presidenta de la JAC por el manejo que se le dio a los fondos de la junta, así mismo, por la presencia de diversos animales en el barrio y cuyos dueños no se hacen responsables de los excrementos que van dejando a su paso, ni de las agresiones que estos llegan

a causar tanto a niños como a adultos, lo que genera discusiones y en el peor de los casos hasta grescas entre los vecinos.

Otra de las problemáticas que se presenta en el barrio en mención es la contaminación auditiva, pues en reiteradas ocasiones algunos residentes escuchan música con volumen elevado y hasta altas horas de la noche, incomodando así al resto de la comunidad que merece descansar para continuar con sus labores diarias; igualmente se debe resaltar la inconformidad que se presenta con las luces de la cancha principal del barrio, puesto que los vecinos argumentan que estas quedan encendidas varias horas en la noche cuando nadie está haciendo uso del recurso deportivo. Ahora bien, dentro de las problemáticas más importantes que actualmente presenta esta comunidad es la de la pérdida del suministro de agua gratuita con la que contaban, sumada a un impacto ambiental negativo en cuanto a la laguna el carrizal se refiere, producido por la construcción del túnel de Pamplona por parte de la ANI, que si bien es cierto es un avance significativo no solo para la comunidad, sino para varios municipios del departamento puesto que este permite el flujo vehicular para la conexión del departamento con el interior del país.

El problema de esta investigación se centra en la necesidad de comprender cómo la mediación puede contribuir a la construcción de una cultura de paz, entendida como un conjunto de valores, actitudes y prácticas que promuevan la resolución pacífica de los conflictos antes mencionados, la justicia social y la convivencia armoniosa. Este proyecto propone investigar los factores que influyen en la adopción y aceptación de la mediación como un enfoque válido para la resolución de conflictos, tanto a nivel individual como en conjunto, se examinarán las percepciones, actitudes y experiencias de los participantes en procesos de mediación, así como las barreras y resistencias que puedan surgir en su implementación.

1.2 Pregunta Problematizadora

¿Cómo se puede construir una cultura de paz desde la mediación como una alternativa para la resolución de conflictos?

1.3 Objetivo general:

Aportar a una cultura de paz y convivencia ciudadana a través de la mediación de conflictos en la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta.

1.4 Objetivos específicos:

Identificar los tipos de conflictos interpersonales suscitados en la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta.

Diseñar una estrategia de mediación que pueda abordar los diferentes tipos de conflictos interpersonales presentes en la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta.

Aplicar estrategias de mediación que permitan construir habilidades para resolver los conflictos en la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta a través de escenarios participativos que promuevan la resolución de conflictos.

1.5 Justificación

La construcción de una cultura de paz es un objetivo fundamental en la sociedad actual, en el contexto específico del barrio Cristo Rey parte alta, no puede ser diferente, es por esto que se hace necesario promover la mediación, la cual emerge como un puente fundamental para la resolución de los problemas dentro de nuestra sociedad, así mismo, para proporcionar pautas a la comunidad que a su vez sirvan como medios para la resolución de conflictos y la apropiación de una cultura de paz, que termine cambiando la perspectiva del barrio en general, no solo por parte de sus pobladores sino de todo el municipio, con estas bases se puede proyectar un barrio más tranquilo enfocado ahora en proyectos positivos como el turismo y la microempresa. lo anterior se puede efectuar a través de la capacitación de mediadores, los cuales deberán apropiar las herramientas dadas en los encuentros que se realicen permitiendo así detectar los conflictos, posteriormente encontrarle una posible solución y que ésta sea aceptada en las mediaciones de los implicados del mismo.

En este sentido, la investigación va direccionada en cumplir los estándares de la construcción de una cultura de paz, que permita que este estudio deje aportes teóricos, metodológicos y prácticos que se incluyan en los conflictos dados dentro de la comunidad en mención y que accedan a la transformación de los aspectos negativos en aras de una constante recuperación de los buenos tratos. en cuanto a la justificación teórica está dada en la profundización de los contenidos teóricos, actualizando y generando conocimiento, con la certeza que orienta a la debida implementación de la mediación, como alternativa de resolución de conflictos, por cuanto se confronta la teoría, la información obtenida y las conclusiones a que

se llegue al finalizar la investigación, lo que constituirá un soporte teórico práctico para futuras investigaciones.

Desde el punto de vista metodológico es un estudio documental con diseño bibliográfico enmarcado en el enfoque cualitativo para estudiar los fenómenos que generan conflicto suscitados en las comunidades modernas, por cuanto proporciona herramientas necesarias para la interpretación de la información que se obtendrá de las unidades de análisis, utilizándose el diario de campo, la entrevista semi estructurada y la observación directa, la investigación es pertinente por cuanto se pretende promover la mediación como instrumento para que contribuya a la construcción de una cultura de paz, que no solo transforme, sino que a su vez perdure dentro de la comunidad indicada.

Teniendo en cuenta lo anterior y percibiendo los resultados proporcionados por las unidades de análisis se pudo validar dichos métodos de manera efectiva ya que la apropiación de los temas aportados dentro de la comunidad arrojó una respuesta positiva por parte de los intervenidos, en cuanto a la percepción de los conceptos ligados a la mediación de conflictos se refiere, dando como contestación aportes significativos a esta investigación los cuales dejaron ver diferentes propuestas como fórmulas de arreglo a los conflictos que inicialmente se habían detectado en el barrio Cristo Rey parte alta.

En lo práctico la investigación, es el aporte que se precisa en la originalidad del trabajo y establecer mecanismos que contribuyan a disminuir las conductas agresivas y malas formas de comunicación entre la comunidad, puesto que tendrá su base en las normas que se pretenden socializar y en la experiencia de los investigadores.

Capítulo II.

2. Marco Teórico.

Para continuar tratando los temas puntuales dentro de esta investigación se debe ampliar una dirección completa y disciplinar sobre lo que se está trabajando, en este caso la cultura de paz, tema que indudablemente en las últimas décadas ha tenido cierta relevancia debido a los conflictos que se presentan a diario dentro de los contextos sociales en los cuales interactúan los individuos; conflictos que a su vez se presentan por diversos factores como por ejemplo la falta de valores, falta de una debida educación, y sin duda falta de oportunidades de ver la vida desde otra perspectiva.

A continuación, se citan, algunas investigaciones previas desarrolladas tanto en el ámbito internacional, nacional y regional donde se reflejan aportes de contenido acorde al tema tratado, así como de metodología utilizada en esta investigación que versa sobre la construcción de una cultura de paz a través de la mediación.

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacional

Flores, K., González, R. y Lobo, E. (2020**)** afirman en su trabajo titulado: “Estrategia alternativa para la resolución de conflictos en las redes sociales digitales” el cual tiene como objetivo proponer una estrategia alternativa para la resolución de conflictos en las redes sociales digitales, este trabajo específica los problemas que se presentan a diario en la sociedad desde el punto de vista virtual.

Por otra parte, también exponen a detalle como es el modus operandi de las personas desde el punto de vista de la conducta para con dichas plataformas, resaltan también la facilidad con la cual los individuos pierden la calma y trasladan su pensar agrediendo de múltiples maneras a los demás cibernautas, a su vez desarrollan una estrategia como medios alternos de resolución de conflictos aplicados en diferentes contextos buscando una mitigación de dicha problemática.

Dentro de esta investigación fue necesario resaltar este trabajo ya que brinda una visión amplia de cómo abordar este tipo de conflictos virtuales que terminan creando incertidumbre dentro de la misma red social y que consecuentemente se plasma en la realidad, generando más querellas dentro de los usuarios.

Por otra parte, encontramos a Gerónimo, P., Silva, F. y Martínez, G. (2021) los cuales en su artículo titulado “Mecanismos alternativos en la solución de conflictos para la construcción de una cultura de paz”, publicado por la revista Ciencias de la Documentación en el año 2021, en México, presentan dentro del mismo un objetivo que pretende resaltar para este caso que los mecanismos alternativos para solución de controversias están presentes en el sistema jurídico mexicano, sirviendo como herramienta fundamental para abordar los conflictos de convivencia que se dan en diferentes ámbitos, ya sean escolares, comunitarios o ambientales, para con esto ir construyendo una cultura de paz a través de la resolución de conflictos y así mantener un equilibrio dentro de la misma sociedad para este caso la mexicana.

Dicho esto, los autores implementan herramientas jurídicas que brinden una justicia alternativa que se puede implementar dentro de la resolución de conflictos en aras de la

construcción de paz, así mismo, según estos se protegen los derechos humanos de los implicados, comprendiendo que dicha alternativa, no discrimina ni tampoco excluye ya sea por raza, sexo, ideología política o religión.

Es importante resaltar este artículo dentro de la investigación, ya que da a conocer una proyección significativa en lo que refiere a la solución y mediación de conflictos, la negociación, el arbitraje y la conciliación de estos, todo lo anterior desde el plano jurídico, el cual tiene mucha relevancia dentro de la sociedad al momento de abordar este tipo de temáticas.

Por último, antecedente de índole internacional, Cornejo, A., y Meléndez, R., (2021) quienes en su tesis de pregrado titulada, “Factores relacionados a la resolución de conflictos en las organizaciones: una revisión sistémica”, publicada en Perú por parte de la universidad César Vallejo, plasman en su objetivo general analizar los factores relacionados a la resolución de conflictos en las organizaciones mediante una revisión sistémica, es decir, que se indago a profundidad sobre el argumento presentado dando como resultado que los factores que son trascendentales en la resolución de conflictos suelen ser la asertividad, comunicación, patrones de comportamiento y factores emocionales.

Dentro del marco metodológico de esta interesante tesis, sobresale que mediante técnicas y criterios de selección se rescataron 89 investigaciones ligadas por supuesto a la resolución de conflictos y sometidas a una revisión sistémica que permitió en primera medida actualizar todas las variables que se pueden presentar dentro de la resolución de conflictos y, por otra parte, estructurar un modelo base para que sirva de guía en dicha temática.

Ahora bien, esta investigación destaca de manera prolija toda la temática de resolución de conflictos que a su vez nos lleva a configurar una construcción de cultura de paz, tema central de este proyecto investigativo y que busca extraer y determinar las problemáticas que aquejan a la sociedad en general y en este caso específico al barrio Cristo Rey parte alta.

2.1.2 Nacional

Dando un vistazo al ámbito nacional se encontró a Jaimes, M. y Botero, D. (2019) en su investigación titulada: “Estrategias de afrontamiento para la resolución de conflictos en parejas; una revisión histórica” en el cual plantean una perspectiva crítica y analítica de los conflictos que se presentan dentro de parejas que a su vez da lugar a una amplia revisión con muchas variables que se deben tener en cuenta para dicha problemática, en esta investigación se expone la importancia de valores básicos necesarios para que exista una sana convivencia dentro del marco de una relación sentimental, los cuales son imprescindibles para respetar las características y/o cualidades que tiene cada persona.

Por otra parte, también se resalta la importancia de la comunicación dentro de los implicados, aspecto que se hace fundamental dentro de las relaciones sentimentales e interpersonales ya que es por medio del diálogo y el buen trato donde se puede mantener una armonía con los demás individuos y así, ir configurando una verdadera cultura de paz.

En conclusión, es de resaltar este tipo de investigaciones toda vez que brinda una serie de herramientas necesarias que facilitan de buena manera el abordaje, en primera medida la mediación y la resolución de conflictos y posteriormente, solidificar dentro de los contextos

sociales la construcción de una cultura de paz que mitigue las problemáticas que a diario deterioran la sociedad e impiden una transformación social.

Siguiendo con el bosquejo de los antecedentes nacionales presentamos a Salas, A. (2023) quien en su trabajo titulado “Lecciones y retos para el diseño de políticas de educación para la paz en Colombia”, muestra dentro de su estructura el objetivo de implementar cuatro fases importantes a tener en cuenta según la autora, las cuales son las siguientes: erigir la infraestructura de la cultura de paz, fomentar la cobertura de la educación para la paz, la comprensión crítica del conflicto y la compilación de esfuerzos o prácticas existentes que se resumen en la expresión “construir sobre lo construido”.

Esta investigación presenta una serie de retos desde el punto de vista metodológico, ya que según la autora se debe ir generando una clara política educativa que a su vez se consolide como una infraestructura de la cultura de paz, que permita generar un cambio significativo en la población en este caso específico la de Bogotá, impactando de manera positiva dentro de los mismos y reafirmando la fase número cuatro, mencionada en el literal anterior.

Es importante a su vez, tener en cuenta este artículo ya que da una serie de pautas notables que sirven como asiento para contextualizar los tipos de conflictos y así mismo, una potencial intervención para resolverlo, todo esto tipificando el contexto donde estos se presentan.

Extendiendo la revisión de los antecedentes de calidad nacional mostramos a Gelvez, A. y Cárdenas, E. (2021) y su artículo investigativo titulado “Formación para la Paz y la Convivencia: Mediación y la Transformación de los Conflictos Escolares” publicado por la revista tecnológica educativa docentes 2.0 en el año 2021, el cual tiene como objetivo, analizar la

trascendencia de las mesas de conciliación como estrategia pedagógica para la mediación de los conflictos.

La metodología implementada en este trabajo fue de índole cualitativo, con una orientación de investigación acción lo que permitió conocer la información necesaria para identificar las nociones de los conceptos claves del trabajo, los cuales se clarifican cómo plantear, diseñar y ejecutar la estrategia de las mesas de conciliación.

Dentro de esta investigación se resalta este artículo, ya que nos muestra una idea muy clara y concreta sobre cómo abordar un conflicto entre personas, en este caso con estudiantes desde una mesa de diálogo, y de esta manera establecer parámetros para tener en cuenta en la mediación, sin que se caiga en la repetición del problema.

El aporte que este artículo tiene para con esta investigación es de índole positivo, máxime cuando establece formas y estilos de medicación, que se pueden implementar desde una mesa de diálogo, donde la personas puedan realizar sus intervenciones de manera ordenada incluyendo todos los miembros de esta.

2.1.3 Regional

En el contexto regional o local se encontraron diversas investigaciones sobre cultura de paz y resolución de conflictos, las cuales permiten tener una óptica más extensa sobre las problemáticas que a diario aquejan a la población de Pamplona y Norte de Santander, que a su vez permiten consolidar una unión visible dentro de los contextos familiares que ayude a construir una cultura de paz que perdure durante el paso del tiempo.

Por esto Carvajal, B. (2019) postula en su investigación titulada: “Análisis de la violencia intrafamiliar para la construcción de una cultura de paz: estudio de casos en Pamplona, Norte de Santander” el cual tiene como fin realizar un análisis minucioso de los conflictos que generan violencia intrafamiliar, como primera medida busca esclarecer cuales son los orígenes de las discrepancias presentadas al interior del contexto familiar, las cuales resultan nefastas y a su vez generan adversidades entre estos, posteriormente a través de técnicas de recopilación de información como la entrevista semiestructurada y el grupo focal, pretenden definir las malas conductas en las que irrumpen los actores dando como resultado la ruptura de la unión familiar.

Teniendo en cuenta el enfoque que se le está dando a la investigación, resulta útil destacar el anterior trabajo investigativo, ya que aporta datos significativos y puntuales que se deben tener en cuenta para abordar conflictos familiares e interpersonales dentro de los contextos sociales que se van a trabajar y/o aplicar.

A nivel local en los últimos años, se han venido desarrollando una serie de proyectos de índole investigativa, buscando siempre los puntos claves necesarios para construir una cultura de paz que trascienda tanto en lo social como en lo educativo.

Se puede notar en el trabajo investigativo realizado por Angarita, L. (2021) el cual se titula “Construcción de una cultura de paz como minimizador de las conductas agresivas en las Institución Educativa Cayetano Franco Pinzón, del municipio de San Calixto, Norte de Santander” publicado por la Universidad de Pamplona en el año 2021, el cual tiene como objetivo proporcionar la construcción de una cultura de paz a través del diseño de estrategias pedagógicas basadas en las preferencias culturales, deportivas y tradicionales de la comunidad

educativa, que a su vez pretende mitigar las conductas agresivas presentadas dentro de la institución por algunos estudiantes.

En cuanto a la metodología usada para abordar este proyecto se puede decir, que fue de carácter netamente etnográfico, lo que ayudó a comprender las conductas agresivas presentes en los estudiantes, así como problemas específicos detectados a través de dicha investigación, de acuerdo con lo anterior, se hace indispensable resaltar esta investigación ya que presenta muchas cualidades interesantes, que pueden contribuir de manera clara para seguir desarrollando una construcción de una cultura de paz dentro del contexto en estudio.

Dando continuación a los antecedentes de calidad regional encontramos a Mendoza Rondón, A. P. (2023) en su tesis de maestría titulada: “Promoción de la cultura de paz para el fortalecimiento de los derechos humanos y mitigar la violencia en la Institución Educativa General Santander, Villa del Rosario, Norte de Santander” publicada por la Universidad Nacional Abierta a Distancia, UNAD, la cual plantea una erradicación de las malas conductas que vulneran la sana convivencia de sujetos en discusión, lo anterior, por medio de su objetivo general el cual intenta proponer la cultura de paz como proceso para el fortalecimiento de los derechos humanos, para mitigar la violencia dentro de la institución educativa antes mencionada.

De acuerdo con la metodología planteada en este proyecto, se puede decir que es de carácter cualitativo, cumple con una serie de fases donde se tiene en cuenta la recolección y comparación de datos, delimitación de la teoría que comienza a generarse de acuerdo con los resultados dados dentro de la investigación presentada en la institución educativa.

Por último, y como un aporte significativo por lo expresado anteriormente, se rescata el trabajo efectuado dando valor académico al esfuerzo, y de esta manera consolidar bases para la construcción de una cultura de paz dentro de los contextos disfuncionales que los estudiantes afrontan dentro de sus comunidades sociales y escolares, y que a su vez también trabajan y disponen de su tiempo para edificar un mejor futuro.

2.2 Presupuestos Teóricos.

Paz

La ONU (1948, Artículo 1) publica: “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos, dotados de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros” dando cumplimiento como humanos a esta norma, deberíamos de poder vivir en paz, acercándonos más a la idea principal de una cultura de paz entramos en el contexto cultural, definiéndose como un complejo de conocimientos, creencias, actitudes y comportamientos que el ser humano aprende y transmite en sociedad, y que a su vez influye en su diaria forma de vivir, razonar y entrar en contextos de paz o violencia. Bobbio, Norberto. (1966, p. 49). Plantea fundamentar la paz como una necesidad urgente mediante el uso de una pedagogía la cual se trabaje de la mano con el esfuerzo humano, entendiendo que se obtendrán los resultados en un largo plazo debido al gran compromiso humano para con la misma. En este sentido se entiende que para lograr todos los objetivos propuestos se debe de asumir estos mismos con mucha responsabilidad; puesto que lograr una verdadera cultura de paz conlleva tiempo, responsabilidad y mucha voluntad.

Por lo que se refiere a los términos diferenciados de paz positiva, paz imperfecta y paz cultural destacados en diferentes obras de muchos teóricos entre ellos Galtung (1969), se apropian las concepciones como paz negativa a la ausencia de la guerra o la violencia directa, paz positiva a aquella que es más que la ausencia del conflicto o violencia, teniendo en ella una visión constructivista la cual busca crear las condiciones necesarias para la justicia, el bienestar y la equidad social centralizando sus bases en la promulgación de valores imprescindibles para el comportamiento en sociedad como la igualdad, el respeto, la cooperación y la resolución pacífica de los conflictos buscando con ello la fomentación de un desarrollo humano el cual sea próspero y duradero, John Paul Lederach reafirma esta noción mediante lo que él entiende como un proceso o dinámica constante abarcando una interrelación de los agentes sociales.

Acerca de paz imperfecta reconociendo que la paz no es un proceso perfecto si no que por el contrario se debe de manejar como un proceso continuo recalcando que se presenta siempre mediante una construcción constante, reconociendo con esto que los seres humanos enfrentan desafíos y diferencias constantes, pero que aun así se trabaja mancomunadamente para lograr una convivencia enmarcada en la armonía y la coexistencia, finalmente, el término de paz cultural se apropia dentro de la diversidad cultural, reconociendo que las diferencias entre culturas pueden ser causantes de discordias y una amplia fuente de conflicto, pero la cual a su vez busca que en estas discrepancias se promueva el diálogo intercultural, el respeto por las tradiciones y creencias de los demás lo cual ayude a enriquecer más nuestras sociedades dejando de lado aquellas diferencias culturales.

Cultura de paz.

Para lograr una verdadera y duradera cultura de paz involucra la presencia en todo momento de los derechos humanos, los cuales enmarcan al hombre como igual ante los demás, y le otorga los derechos que básicamente cada ser humano necesita para existir, llamándolos de esta manera derechos humanos universales; redactados en distintos contextos culturales y legales de todas las regiones del mundo y enfatizando que deben de ser protegidos de manera global. Para darle sentido a lo anterior Ocejo y Hernández (2016) observan que los derechos humanos son dinámicos y cambiantes, y; por tanto, mediante su vivencia, se puede reafirmar a la humanidad para crear un mundo donde se respeten los unos a los otros, un mundo en paz; el problema de lo anterior no es reconocer a los derechos humanos, si no en llevarlos a la praxis, resaltando la importancia de la práctica educativa, siendo el contexto educativo donde se encamina al estudiantado a fomentar y mantener una cultura de paz. Se recalca con esto que la formación en derechos humanos para la construcción de una cultura de paz y una sociedad más justa y equitativa es necesaria, y por ende se entiende que no solo implica transmitir un conocimiento, sino que también se debe de fortalecer la formación en valores y actitudes las cuales permitan encontrar el camino correcto para lograr una vida en armonía y respeto; siendo esto un proceso permanente y continuo el cual debe de involucrar a toda la sociedad, desde los niños hasta los adultos mayores.

La UNESCO refiere que una cultura de paz, no es simplemente la ausencia del conflicto armado, al contrario es un estado en el cual se promueva la justicia, la igualdad, el respeto mutuo y la cooperación con todos sus habitantes, y que esta cultura de paz se manifiesta en niveles que van desde las relaciones personales, hasta las interacciones a nivel internacional; implicando en

ellas la resolución de conflictos de forma pacífica, respetando a los derechos humanos, promoviendo la inclusión social, la educación y la comprensión intercultural, no siendo un ideal de utopía, sino una visión necesaria y realista la cual nos ayude a abordar los desafíos diarios de la actualidad, y entendiendo con lo anterior que la promoción de una cultura de paz, no se basa en ignorar las problemáticas y los conflictos, sino que nos invita directamente a abordarlos de una manera constructiva y cooperativa. La cual nos ayude a construir un mundo más justo y armonioso para las generaciones presentes y las venideras.

Eleanor Roosevelt afirmaba que “No basta con hablar de paz. Uno debe creer en ella y trabajar para conseguirla”. Invitando a realizar una profunda reflexión sobre la importancia de la paz en nuestras vidas, pues fácil es hablar de paz, pero creer en ella y trabajar constantemente para conseguirla es un largo camino que requiere de dedicación y compromiso; creer en la paz significa tener fe en la posibilidad de lograrla, entendiendo que la verdadera paz no es solo la ausencia de la guerra; si no que a su vez también incorpora la presencia de la igualdad, la justicia y la libertad, trabajo que debe de ser realizado en conjunto y no de manera individualizada tomando medidas concretas las cuales promueven la armonía y la cooperación entre las personas, y asumiendo el papel importante que cada uno de nosotros cumple dentro de las sociedades, así mismo, vemos que pensar en la paz desde la contemporaneidad resulta un asunto difícil y complicado debido a la poca credibilidad, la ingenuidad que para muchos parece traer consigo la comprensión de la paz, suele descalificar como una posibilidad o intento directo para cambiar el mundo. Sin embargo y desde una profunda reflexión se ve a la paz como un potente motor el cual tiene la fuerza suficiente para transformar nuestra realidad, pero que a su vez trae robustas exigencias para su comprensión.

Galtung (1964) diferenció por primera vez la concepción de una paz positiva y una negativa, definiendo la segunda como “la ausencia de la violencia y de guerra” y la primera como “la integración de la sociedad humana” reconociendo con esto más tarde que la paz tiene dos polos uno “positivo siendo el despliegue de la vida y el negativo la superación de las tres formas de violencia: directa, estructural y cultural” Galtung (2003, p.11).

Conflicto.

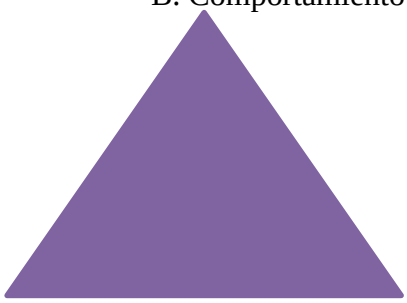
Se refiere a la parte inseparable de la vida humana, manifiesta en diversas dimensiones tales como: personal, relacional, estructural y cultural, Johan Galtung representa los conflictos sociales en forma de iceberg en donde hace la comparativa de que solo se es visible una parte del conflicto, que en la mayoría de los casos se manifiesta por la violencia directa o referente al comportamiento humano, y en la parte no visible se integra la violencia cultural encaminada hacia las actitudes del sujeto y la violencia estructural que implica la negación de las necesidades de los individuos, con lo anterior se realza la importancia de su publicación: *Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia.* Galtung, J. (1998). Con el fin de esclarecer muchas de las dudas y reflexiones referentes a los tipos de conflictos y sus soluciones, en esta se menciona que la palabra paz suele confundirse con la ausencia de la guerra, o la violencia directa como se ha resaltado con anterioridad; siendo así como la palabra paz se convierte en un instrumento de bloqueo para la misma paz.

En su publicación señala que la violencia suele partir desde las emociones, y que para afrontar esto de manera eficiente se debe de hacer un acercamiento a la raíz del conflicto,

entendiendo que esto es una problemática que tiene un alto nivel de complejidad, para hacer la correcta interpretación de esta formulación se centralizará el contexto del barrio Cristo Rey parte alta, en donde se observa que las emociones retenidas en los integrantes de la comunidad pueden desencadenar en un frenesí colectivo de caos humano y se ve bajo las rutinas que se presentan dentro de la comunidad misma que permanecemos aún en la raíz del conflicto, de esta manera es como Galtung propone identificar el conflicto para poder ser abordado de manera efectiva, mediante una serie de estrategias las cuales contribuyan a la formación de una verdadera cultura de paz utilizando la mediación como una alternativa para la resolución de conflictos dentro de la comunidad, y fuera de ella para una vida en una sociedad que se contemple dentro de la armonía y el respeto mutuo.

Además clasifica los conflictos en tres niveles (Diagrama A.) con la finalidad de comprender su estudio de una manera más profunda y dedicada, abarcando el micro conflicto siendo considerado aquel que se produce dentro y entre las personas surgiendo principalmente de las relaciones interpersonales, familiares o en pequeñas comunidades, el meso conflicto surgiendo dentro de cada estado de la sociedad involucrando en él a diferentes grupos sociales, comunidades amplias o instituciones y el conflicto de macro nivel siendo aquel que se da entre las Naciones a nivel mundial relacionándose directa o indirectamente con intereses políticos o rivalidades históricas que se hubiesen generado por intereses en recursos naturales entre otros aspectos, en este sentido Galtung expresa que los conflictos no siempre tienen un mismo interés en general, e incentiva a las personas a comprender más a profundidad las dimensiones del conflicto permitiendo de esta manera abordarlos de manera más constructiva, proactiva y consciente como partícipes de una sociedad.

B. Comportamiento FUERA



A. Actitudes DENTRO C. Contradicciones

ENTRE

Diagrama A. (Diagrama elaborado por los investigadores)

Entendiendo con esto a que en los aspectos actitudinales las emociones juegan un papel sumamente importante en la integración del conflicto siento en el apartado A. donde se encuentra la forma de sentir, pensar o percibir el conflicto por parte de las personas involucradas en el conflicto; así mismo se refleja que en la arista B. el comportamiento que estas partes tienen en él, viendo a profundidad si presentan intereses comunes o particulares y si estas acciones actitudinales se pueden manejar de manera positiva, constructiva o por el contrario su intención es la de perjudicar o generar dolor al contrario. Para finalizar en el apartado C. se puede observar como la contradicción cumple un papel fundamental en la creación del conflicto tomándola como un aspecto subjetivo en donde se manejan las causas reales del conflicto o la disputa entre las partes, debido a que muchas de las veces las partes difieren su percepción de la problemática real centralizando el conflicto en el aspecto emocional (A) o en su comportamiento y/o intereses personales (B.)

Galtung afirma que la formación elemental de los conflictos tiene una base clara y elemental en lo que él denomina *átomos del conflicto.* Encontrando dentro de él: La disputa que es en donde dos personas persiguen un mismo fin que es escaso (Entre). El dilema en donde se refleja que una o varias personas persiguen dos fines incompatibles entre sí mismos (Dentro). Es con lo anterior en donde el encuentro de estos dos átomos puede conllevar a actitudes y comportamientos autodestructivos y/o destructivos para la otra parte, creando consigo la oportunidad de una crisis y agresión entre los involucrados.

Adentrando con esto a los tipos de violencia que pueden generarse como resultado de sus diferencias y definiéndose como violencia directa a aquella que se manifiesta tanto física como verbal o psicológica y que su intención es la de dañar a la otra parte, violencia estructural siendo considerada como aquella que se manifiesta en relación a los sistemas sociales, gubernamentales o políticos y por último a la violencia cultural siendo aquella que involucra a todo lo relacionado con el ámbito simbólico y/o aspectos culturales materializados en lo que refiere a la religión e ideologías, la lengua e inclusive hasta su forma de escribir. Representado en el triángulo de la violencia (Diagrama B).



Diagrama B. (Elaboración propia)

Con base en lo anterior se observa la gran complejidad de los problemas, y toda clase de peligros que emergen desde la raíz de un conflicto y la violencia en general, requiriendo de esta manera atención y respuestas oportunas al buen manejo desde su identificación hasta la implementación de técnicas viables y valederas para la correcta solución, sin transgredir al plano violento que es lo que comúnmente ocurre cuando la atención requerida pasa de manera no visible a los ojos de las partes inmersas en los conflictos que integran la vida comunitaria.

Con respecto a lo anterior Lederach, aborda y reafirma lo expuesto por Galtung, J. (2003) haciendo énfasis en que la creación del conflicto parte desde las diferencias interpersonales, cuyo origen se pueden relacionar con intereses, deseos, opiniones, decisiones, recursos y otros factores que logran generar discrepancias entre este círculo de personas lo cual puede llevar a una incompatibilidad de opiniones que no resulten fáciles de resolver y logren trascender a la violencia directa debido a la profundidad de estas y a la naturaleza humana.

Catalogando de esta manera al conflicto como algo innecesario y contemplando que este surge desde la mala comunicación que existe entre las partes involucradas, en donde debido a esto se permite crear un tipo de generalizaciones negativas sobre la otra parte, y que con esto se logra desinformar a la otra parte, y se solidifican las bases cuales en principio no eran consideradas reales, por la falta de información adentrando a la siguiente categoría.

Mediación.

Cumple un papel fundamental en la construcción de una cultura de paz; Suárez. (2003, p. 28-29). Ve la mediación como un dispositivo no adversarial en la resolución de conflictos, la cual incluye a un tercero que actúe de manera neutral, cuya función sea la de ayudar a las

personas que se vean involucradas en la disputa, actuando como negociador con el fin de alcanzar una resolución pacífica de la misma, haciendo hincapié en que los participantes de este expresen su posición frente al conflicto y colaborando de manera oportuna en la resolución del mismo, dejando de lado los propios deseos o intereses de los involucrados ya que muchas de las veces son difíciles de comprender y de llegar a un común acuerdo. Esta gran herramienta es muy útil en donde las partes involucradas en el conflicto tienen una relación continua como en un contexto familiar, laboral o educativo.

Con lo anterior la comunicación hace parte como un elemento indispensable para la resolución de conflictos, ya que se puede decir que a lo largo de este proceso los involucrados hablan sobre sus posturas, reproches, opiniones, necesidades, sentimientos, deseos entre otros y que los mediadores deben de ayudar a que se expresen de una forma constructiva y a que se escuchen de manera favorable con la finalidad de resolver de manera pacífica el conflicto. De Armas Hernández, M. (2003).

Resolución de conflictos.

Mediante el desarrollo de sus diferentes obras Johan Galtung permite generar habilidades para manejar los diferentes conflictos con los que mediante la vida se pudiese llegar a encontrar, en circunstancias diversas; permitiendo con esto que un conflicto logre trascender sin recurrir a la violencia; invitando a transformar estos conflictos, los cuales se logren convertir en oportunidades que generen un cambio positivo y logrando con esto la construcción de una cultura de paz sostenible.

En la obra *Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia.* Galtung, Johan. (1998). Él autor divide un conflicto en tres fases que van ligadas una después de la otra. La fase inicial o la que se desarrolla antes de la violencia y que como mediadores se debe de conseguir en esta fase el impedimento de utilizar la violencia directa como medio de clarificar las diferencias, durante la violencia se entrega la tarea de parar esta violencia, ya que cuando esta aparece se es mucho más difícil de manejar el conflicto y se imposibilita con esto una manera de encontrar solución a la problemática, de esta forma resalta el uso de su aporte conocido como las 3R: Reconstrucción, reconciliación y resolución; llevando al mediador a curar las heridas abiertas que pudo haber ocasionado el enfrentamiento entre los involucrados y poder llegar a reparar los daños materiales que hubiesen tenido lugar en él, buscando con esto la creación de un mecanismo que ayude a frenar las bases del mismo y permitiendo de esta manera llegar a una creación de condiciones necesarias y oportunas para diluir las bases del conflicto.

Como bien menciona el autor la resolución de conflictos orienta a intentar diluir las raíces del conflicto; las cuales por no haber podido encontrar una solución oportuna crecieron de forma rápida y escalaron hasta la aparición de una violencia directa; es oportuno recalcar en este sentido que el proceso de resolución de conflictos a través de los mediadores debe de iniciar antes de que aparezca la violencia; con el fin de encontrar una solución oportuna por medios pacíficos.

Si bien claro está que la violencia se puede generar por diversos factores Galtung hace hincapié en la mayoría de sus obras a la necesidad de implementar de mecanismos tales como la mediación para la construcción de una cultura de paz estable y duradera, la cual sea trabajada de

forma constante y en comunidad, siendo tomado en cuenta al mediador como figura y partícipe importante en este proceso debido a su función de dialogante con todas las partes sobre los comportamientos antes, durante y después del conflicto, siendo facilitador de una correcta resolución y trabajador activo por la paz.

2.3 Marco Contextual

Esta investigación se realizó en el barrio Cristo Rey, el cual se ubica dentro del casco urbano del municipio de Pamplona, en el departamento Norte de Santander en Colombia y fue fundado en 1982, como siguiente dato relevante podemos decir que la parroquia del barrio fue constituida en el año 1951 cumpliendo así su aniversario número 74, por otra parte, del barrio Cristo Rey parte alta, se dice que este se originó por la necesidad de vivienda de las personas que llegaron a Pamplona desde otras regiones del país, especialmente del sur, buscando mejores oportunidades de vida, este barrio en mención fue conformado de manera informal y precaria, sin servicios públicos ni infraestructura adecuada, tiene una población de aproximadamente 10.000 habitantes, según el censo del año 2005, la mayoría de sus habitantes se dedican al comercio informal, al trabajo doméstico, a la construcción o a la agricultura, por otra parte, el barrio presenta problemas sociales como la pobreza, el desempleo, la violencia, el desempleo, la drogadicción y la falta de educación, cuenta con una iglesia católica dedicada al Sagrado Corazón de Jesús, que fue construida en el año 2000 con el apoyo de la comunidad y de la Arquidiócesis de Nueva Pamplona, también cuenta con una escuela.



imágenes tomadas por los investigadores.



2.4 Marco legal

Constitución Política

La Constitución Política de Colombia de 1991 o también llamada carta magna o carta fundamental es la herramienta que representa la ley máxima dentro del territorio nacional, en ella se especifican los derechos y deberes que tienen los individuos para su debido actuar en conformidad con el Estado, es por esto que se resaltan los siguientes artículos dispuestos dentro de la misma en relación con el tema de esta investigación, cultura de paz y mediación de conflictos.

Artículo 22 CPC

"La paz es un derecho y un deber de obligatorio cumplimiento."

En la Constitución Política de Colombia se encapsula la responsabilidad del Estado y de todos los ciudadanos de trabajar activamente hacia la paz, además de esto se reconoce que vivir en un ambiente pacífico no es solo un ideal, sino un imperativo legal y moral que requiere esfuerzos continuos para prevenir conflictos, promover la justicia y garantizar los derechos humanos, esta disposición no solo enfatiza la importancia de la convivencia pacífica en la sociedad colombiana, sino que también implica la necesidad de políticas públicas efectivas y una participación cívica comprometida para construir y mantener una paz duradera y significativa.

Artículo 55 CPN

"Se garantiza el derecho de negociación colectiva para regular las relaciones laborales, con las excepciones que señale la ley. Es deber del Estado promover la concertación y los demás medios para la solución pacífica de los conflictos colectivos de trabajo."

Este artículo de la Constitución Política de Colombia establece el derecho de negociación colectiva y el deber del Estado de promover la concertación en conflictos laborales subraya la importancia de la autonomía sindical y la resolución pacífica de disputas en el ámbito laboral, por otra parte, también reconoce el derecho fundamental de los trabajadores y empleadores a negociar condiciones laborales colectivamente, lo cual implica la facultad de acordar términos y condiciones de trabajo sin intervención indebida del Estado, salvo en casos excepcionales establecidos por ley, así mismo, insta al Estado a facilitar y fomentar mecanismos de diálogo y conciliación que permitan resolver conflictos laborales de manera pacífica y equitativa, fortaleciendo así las relaciones laborales y promoviendo un ambiente de trabajo justo y estable.

Ministerio de Justicia y del Derecho.

Desde el ministerio de justicia y del derecho se plantea la mediación como enfoque y/o alternativa directa para llegar a la resolución de conflictos, un ejemplo claro de esto es lo que el ministerio denomina "MACS" los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos son herramientas que ofrecen a las personas diversas oportunidades para solucionar sus conflictos por sí mismas o con la ayuda de un tercero sin la necesidad de acudir a los despachos judiciales.

Ley 2220 de 2022

Establece el sistema nacional de conciliación, el cual, es una plataforma del Ministerio de Justicia y del Derecho, y se encarga de capacitar a los servidores públicos que sean conciliadores y que estén autorizados por la ley, para tener los conocimientos necesarios de cómo abordar los diferentes conflictos que se presentan dentro de la sociedad colombiana.

Código Nacional de Policía y Convivencia

Es una herramienta para proteger la vida y garantizar las relaciones fraternas, enmarcadas en el respeto y la tolerancia, es decir, que busca establecer las normas de convivencia dentro del territorio nacional las cuales deben ser la guía para el buen comportamiento de cada ciudadano para con él y los demás individuos.

Dentro de él encontramos artículos acordes con el tema de esta investigación como:

Artículo 25.

Comportamientos contrarios a la convivencia y medidas correctivas. Quienes incurran en comportamientos contrarios a la convivencia serán objeto de medidas correctivas de conformidad con esta ley, sin perjuicio de las demás acciones que en derecho correspondan.

Artículo 26.

Deberes de convivencia. Es deber de todas las personas en el territorio nacional comportarse de manera favorable a la convivencia. Para ello, además de evitar comportamientos contrarios a la misma, deben regular sus comportamientos a fin de respetar a las demás personas,

en el ejercicio de sus derechos y deberes ciudadanos, en su vida, honra y bienes, de conformidad con la Constitución Política y las leyes, y especialmente con lo dispuesto en la presente ley.

Artículo 27.

Comportamientos que ponen en riesgo la vida e integridad.

Los siguientes comportamientos ponen en riesgo la vida e integridad de las personas, y, por lo tanto, son contrarios a la convivencia*:*

1. *Reñir, incitar o incurrir en confrontaciones violentas que puedan derivar en agresiones físicas.*

2. *Lanzar objetos que puedan causar daño o sustancias peligrosas a personas.*

3. *Agredir físicamente a personas por cualquier medio.*

4. *Amenazar con causar un daño físico a personas por cualquier medio.*

5. *No retirar o reparar, en los inmuebles, los elementos que ofrezcan riesgo a la vida e integridad.*

6. *Portar armas, elementos cortantes, punzantes o semejantes, o sustancias peligrosas, en áreas comunes o lugares abiertos al público. Se exceptúa a quien demuestre que tales elementos o sustancias constituyen una herramienta de su actividad deportiva, oficio, profesión o estudio.*

7. *Portar armas neumáticas, de aire, de fogueo, de letalidad reducida o sprays, rociadores, aspersores o aerosoles de pimienta o cualquier elemento que se asimile a armas de fuego, en lugares abiertos al público donde se desarrollen aglomeraciones de personas o en aquellos donde se consuman bebidas embriagantes, o se advierta su utilización irregular, o se incurra en un comportamiento contrario a la convivencia.*

Capítulo III.

3. Marco Metodológico

3.1 Tipo de Investigación

Vera (2015) brinda una noción de la investigación cualitativa afirmando que en ella se estudia la calidad de las relaciones, asunto, medios, materiales, actividades en determinado estudio de una situación o problema específico, la presente investigación se realizó bajo este método investigativo, permitiendo de esta manera no solo identificar patrones y tendencias, sino también comprender el contexto cultural, social y emocional que influye en las percepciones y acciones de los individuos involucrados, con esto no solo se describe superficialmente las manifestaciones de los fenómenos presentados dentro del contexto planteado, sino la interpretación más a profundidad de sus implicaciones para la comunidad en su conjunto, facilitando de esta manera una comprensión holística y contextualizada, esencial para desarrollar estrategias efectivas de intervención y promoción de una cultura de paz en dicho entorno.

3.2 Método de Investigación

El proyecto se centra en la investigación-acción siendo considerada como una metodología orientada al cambio y caracterizada por ser de alto impacto ante un proceso investigativo. Kemmis y MacTaggart (1988) plantean que este método investigativo se construía desde y para la práctica, desarrollándose de esta forma con el propósito de abordar y resolver diversas problemáticas presentadas en estos contextos, por otra parte, afianzan la idea de que el objetivo principal de la investigación acción es el de mejorar el accionar del método basándose en la

comprensión y el análisis de las diferentes situaciones; siendo el investigador parte activa del proceso junto a los participantes de este, tomando decisiones de acción correctiva o de mejora en el desarrollo de la misma; en este tipo de investigación se fomenta el análisis crítico del problema, con el fin de identificar que estrategias y acciones se utilizaran para abordarlos de manera efectiva mediante la observación directa y el pronto accionar.

Es así como se toma en cuenta este paradigma para abordar la problemática presentada en la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta referente a casos de conflictos por mala convivencia, con el fin de lograr una construcción eficaz de mecanismos de mediación para la comunidad y fuera de ella, logrando un alto impacto en el sector, el cual se vea reflejado en la disminución de esta problemática, en la aprehensión e implementación de la cultura de paz a través de la mediación como alternativa para la resolución de conflictos, la cual esté solidificada en los principales valores como el diálogo, el respeto, la tolerancia, la empatía y la solidaridad teniendo el sello distintivo del logro de la investigación-acción y cumpliendo con los siguientes pasos.



Diagrama C. Elaboración propia

3.3 Técnicas de recolección de información

3.3.1 Observación Directa

Hernandez Sampieri (2006, p. 374), nos habla acerca de este tipo de técnica afirmando que "consiste en el registro sistemático, válido y confiable de los comportamientos o conductas que se manifiestan" observando de manera específica las categorías anteriormente definidas antes de iniciar con la recolección de datos; enfocándose en la información que puede ser evaluada por medio de los sentidos, y permitiendo que el observador pueda registrar lo percibido.

El autor también plantea que este tipo de observación es la herramienta que permite al observador establecer de manera individual o en conjunto los casos de estudio y por los cuales se produce el fenómeno, permitiéndole entrar en contacto directo con cada uno de estos casos. Y permitiéndole al observado construir un sistema de observación efectivo.

Esta técnica fue fundamental para capturar de manera sistemática, válida y confiable los comportamientos y conductas que se manifiestan en el contexto del barrio Cristo Rey parte alta, posibilitando el contacto directo con las dinámicas sociales, los conflictos interpersonales y otros aspectos relevantes para nuestro análisis dentro de la comunidad.

3.3.2 Diario de Campo

El diario de campo se toma como una herramienta esencial en la investigación con enfoque cualitativo, debido a que ayuda al investigador a través de diferentes pasos a tener un registro organizado, sistémico y reflexivo de los datos recopilados en todo el proceso de investigación

Sanjek (1990) lo define como: “Técnica que mediante la creación de anotaciones funge como un apoyo a la memoria del investigador, a través de la estimulación de las vivencias experimentadas, llevándolo a la reflexión autocrítica mediante la catarsis” Haciendo hincapié en que la utilización del diario de campo permite al investigador a llevar de manera más detallada sus observaciones y registros durante el desarrollo de este proceso investigativo, tomando mucha validez ya que estimula la reflexión constante y la autocrítica contribuyendo de esta manera a una comprensión a profundidad del fenómeno investigado.

Este método permitió mantener un registro organizado y reflexivo de todos los datos recopilados a lo largo del proceso de investigación en el barrio de Cristo Rey parte alta, actuando como soporte para la memoria de los investigadores en la documentación detallada de las observaciones, emociones y pensamientos que se exploraron durante el proceso mejorando la comprensión del contexto y las experiencias de los individuos involucrados.

3.3.3 Entrevista Semiestructurada

Tomando como referente a Flick (2012, p.89) la implementación de una entrevista semiestructurada puede permitir a que los sujetos inmersos en la investigación puedan expresar libremente sus puntos de vista frente a una situación en particular; en comparación a la implementación de una entrevista estandarizada o cuestionario.

Por otra parte, se menciona que el uso de este tipo de entrevistas sirve de gran ayuda al investigador ya que le permite captar e interpretar las reacciones que experimentan las personas a raíz de esta entrevista y el estímulo que las preguntas allí expuestas puedan causar en ellos.

Permitiendo de esta manera una conversación fluida, natural y garantizando la comodidad de ambas partes.

Dentro de esta investigación se optó por la aplicación de la entrevista semi estructurada ya que esta permitió una mayor flexibilidad y profundidad en las respuestas obtenidas, siendo esto un aspecto importante para captar las reacciones emocionales y las interpretaciones individuales de los participantes frente a las preguntas planteadas, de igual manera, se pudo explorar en detalle como los entrevistados perciben y experimentan el fenómeno del conflicto dentro de su comunidad.

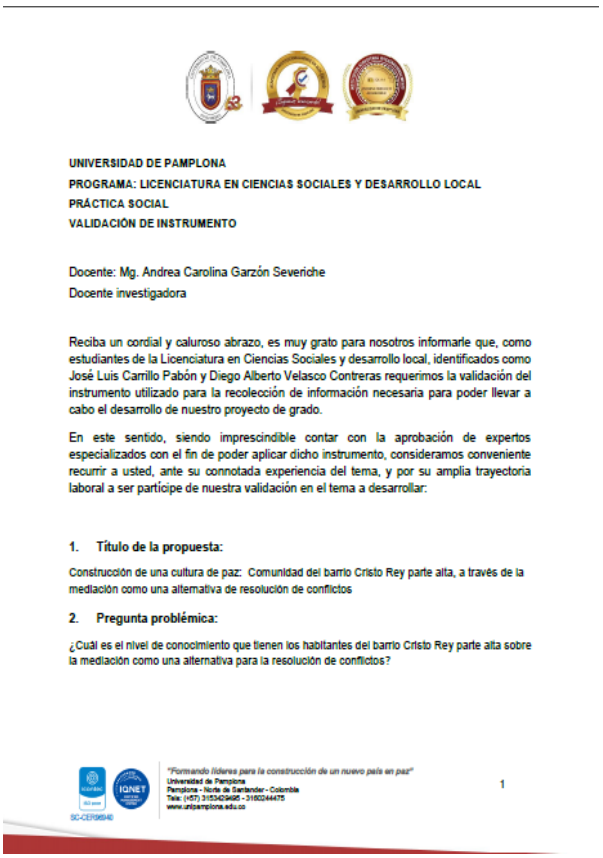
3.4 Definición de categorías

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	INSTRUMENTOS
Cultura de Paz	Derechos Humanos	Observación Directa
Resolución de Conflictos	Prevención de conflictos Mediación	Diario de campo Entrevista Semiestructurada

3.5 Validación de Instrumentos

Los instrumentos fueron validados por los docentes Mg. Sonia Aydee Villamizar Cáceres, vinculada a la Universidad de Pamplona, Mg. Daniel Alberto Portilla Sandoval,

vinculado a la Universidad de Pamplona y Mg. Andrea Carolina Garzón Severiche, docente externa e investigadora.



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
PROGRAMA: LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO LOCAL
PRÁCTICA SOCIAL
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Docente: Mg. Andrea Carolina Garzón Severiche
Docente investigadora

Reciba un cordial y caluroso abrazo, es muy grato para nosotros informarle que, como estudiantes de la Licenciatura en Ciencias Sociales y desarrollo local, identificados como José Luis Carrillo Pabón y Diego Alberto Velasco Contreras requerimos la validación del instrumento utilizado para la recolección de información necesaria para poder llevar a cabo el desarrollo de nuestro proyecto de grado.

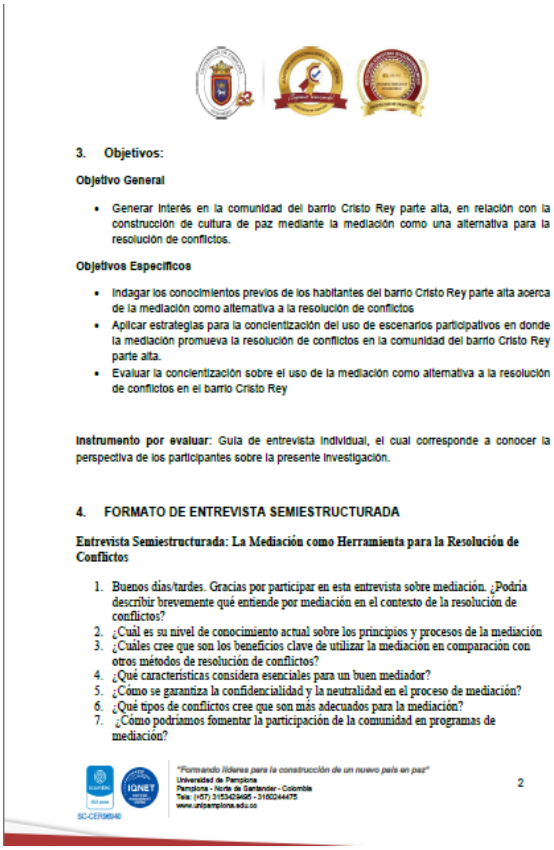
En este sentido, siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos especializados con el fin de poder aplicar dicho instrumento, consideramos conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia del tema, y por su amplia trayectoria laboral a ser partícipe de nuestra validación en el tema a desarrollar:

1. Título de la propuesta:

Construcción de una cultura de paz: Comunidad del barrio Cristo Rey parte alta, a través de la mediación como una alternativa de resolución de conflictos

2. Pregunta problémica:

¿Cuál es el nivel de conocimiento que tienen los habitantes del barrio Cristo Rey parte alta sobre la mediación como una alternativa para la resolución de conflictos?



3. Objetivos:

Objetivo General

- Generar interés en la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta, en relación con la construcción de cultura de paz mediante la mediación como una alternativa para la resolución de conflictos.

Objetivos Específicos

- Indagar los conocimientos previos de los habitantes del barrio Cristo Rey parte alta acerca de la mediación como alternativa a la resolución de conflictos
- Aplicar estrategias para la concientización del uso de escenarios participativos en donde la mediación promueva la resolución de conflictos en la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta.
- Evaluar la concientización sobre el uso de la mediación como alternativa a la resolución de conflictos en el barrio Cristo Rey

Instrumento por evaluar: Guía de entrevista individual, el cual corresponde a conocer la perspectiva de los participantes sobre la presente investigación.

4. FORMATO DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Entrevista Semiestructurada: La Mediación como Herramienta para la Resolución de Conflictos

1. Buenos días/tardes. Gracias por participar en esta entrevista sobre mediación. ¿Podría describir brevemente qué entiende por mediación en el contexto de la resolución de conflictos?
2. ¿Cuál es su nivel de conocimiento actual sobre los principios y procesos de la mediación
3. ¿Cuáles cree que son los beneficios clave de utilizar la mediación en comparación con otros métodos de resolución de conflictos?
4. ¿Qué características considera esenciales para un buen mediador?
5. ¿Cómo se garantiza la confidencialidad y la neutralidad en el proceso de mediación?
6. ¿Qué tipos de conflictos cree que son más adecuados para la mediación?
7. ¿Cómo podríamos fomentar la participación de la comunidad en programas de mediación?

8. ¿Estaría dispuesto a participar en encuentros de formación para mediadores en nuestra comunidad?
9. ¿Cómo cree que la mediación contribuye a la construcción de una cultura de paz en nuestra comunidad?
10. Muchas gracias por compartir sus ideas. ¿Hay algo más que le gustaría agregar sobre la mediación y su importancia?

Instrumento a evaluar: Instrumento de registro de información procesal

Diario de campo		
Actividad		Fecha
Objetivo/Pregunta		
Lugar-Espacio		
Técnica de investigación		
Persona que interviene		
Descripción de actividades, relaciones y situaciones sociales cotidianas	Consideraciones interpretativas/Analíticas con respecto al objetivo o pregunta de investigación	
Observaciones		

Instrucciones:

Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en la casilla correspondiente

N°	Indicadores	Definición	E	MB	B	R	D
1	Claridad y precisión	La redacción de las preguntas es en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	x				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con el objetivo de aplicación.	x				
3	Organización	La estructura del instrumento es adecuada.		x			
4	Confiabilidad	El instrumento es confiable.		x			
5	Orden	Las preguntas han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.	x				
6	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y permite que el entrevistado responda con tiempo y claridad.	x				

Observaciones:

Firma del experto:

Instrucciones:

Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en la casilla correspondiente

N°	Indicadores	Definición	E	MB	B	R	D
1	Claridad y precisión	La redacción de las preguntas es en forma clara y precisa, sin ambigüedades.		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con el objetivo de aplicación.	X				
3	Organización	La estructura del instrumento es adecuada.		X			
4	Confiabilidad	El instrumento es confiable.		X			
5	Orden	Las preguntas han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		X			
6	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y permite que el entrevistado responda con tiempo y claridad.			X		

Firma del experto
Daniel Alberto Portilla Sandoval
C.C. 1.094.245.361 de Pamplona

Instrucciones:

Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en la casilla correspondiente

N°	Indicadores	Definición	E	MB	B	R	D
1	Claridad y precisión	La redacción de las preguntas es en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	x				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con el objetivo de aplicación.	x				
3	Organización	La estructura del instrumento es adecuada.	x				
4	Confiabilidad	El instrumento es confiable.	x				
5	Orden	Las preguntas han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.	x				
6	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y permite que el entrevistado responda con tiempo y claridad.	x				

Observaciones: Ninguna.

Firma del experto:

Capítulo IV.

4. Propuesta

“Mediación: construyendo puentes hacia la paz”

La importancia radicó en la necesidad de implementar una cultura de paz, la cual sea promovida a través de la mediación como una alternativa viable y valedera para la resolución de conflictos, siendo este último apartado considerado como una técnica de suma importancia para encontrar el camino de solución a los conflictos presentados entre los integrantes de la comunidad, los cuales parten desde la violencia directa con el fin de ocasionar daño tanto físico como psicológico a los demás, obstaculizando de esta manera la convivencia en armonía de los habitantes del sector y desencadenando consigo actos compulsivos y de repudio ante la comunidad en general.

La comunidad del barrio Cristo Rey parte alta ha venido experimentando durante años una serie de conflictos que han afectado la convivencia pacífica en los residentes del sector. Conflictos, que parten desde las disputas vecinales hasta problemas de violencia directa, con lo anterior se ha creado un ambiente de tensión y desconfianza dentro de toda la comunidad, a pesar de los esfuerzos constantes por resolver de forma pacífica esto conflictos, las estrategias utilizadas hasta el momento no han sido lo suficientemente efectivas y no han logrado obtener el impacto positivo que se espera de estas; es por tanto que se considera de alta importancia explorar nuevas alternativas como la mediación, para promover la resolución pacífica de los conflictos y la construcción de una cultura de paz, la cual beneficie la convivencia en toda la

comunidad, y rescate esa mala visión que tienen los demás habitantes del municipio nortesantandereano.

4.1 Objetivo General:

Capacitar mediadores dentro de la comunidad, mediante talleres instructivos como una herramienta fundamental para la resolución de conflictos.

4.2 Objetivos Específicos:

Proporcionar espacios de diálogo en donde se fortalezca la integración de los habitantes de la comunidad.

Aplicar talleres sobre la mediación como una alternativa viable y duradera para la resolución de conflictos y aportes para una cultura de paz.

Realizar un proceso de sensibilización con agentes del gobierno municipal y otras dependencias como el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y la Policía Nacional, quienes potencien los conocimientos adquiridos sobre la mediación para la resolución pacífica de conflictos.

4.3 Justificación

El interés de esta propuesta está en la vigente necesidad de fomentar una cultura de paz mediante el uso de la mediación como una alternativa a la resolución de conflictos, presentándose como una opción factible y perdurable para la convivencia pacífica en la comunidad. Moore (2003), “la mediación es un proceso en el que un tercero imparcial ayuda a

las partes en conflicto a llegar a un acuerdo mutuamente satisfactorio" aportando a la investigación una estrategia de alta utilidad en la comunidad del barrio Cristo rey parte alta, donde los conflictos se pueden llegar a manejar de una manera constructivista, pacífica y que beneficien al desarrollo de la misma.

Así mismo, la implementación de estas estrategias de mediación beneficiará no solo a la resolución de conflictos ya existentes, sino que también contribuyó de manera oportuna a la creación de una cultura de paz dentro de la comunidad, tal como afirma Lederach (1997), construir una cultura de paz implica transformar las relaciones y estructuras que lleguen a generar violencia. En este sentido, la implementación de la presente investigación otorga a la comunidad una herramienta valiosa para la transformación de las relaciones conflictivas y la aprehensión de una convivencia pacífica y en armonía.

Finalmente se manejó bajo la necesidad de explorar nuevas estrategias para la resolución de conflictos y la promoción de una cultura de paz dentro de la comunidad del barrio Cristo rey parte alta, dada la persistencia de conflictos que durante años han afectado la integridad y el buen vivir de sus habitantes, así mismo como la insuficiencia de las estrategias utilizadas hasta la presente, buscando de manera oportuna la implementación de diversas alternativas que aporten de manera eficaz y oportuna la construcción de una convivencia pacífica en comunidad, e implementando la mediación como potencial agente para la resolución de conflictos de manera pacífica y constructiva de la comunidad.

Realización de Talleres

Taller # 1

4.4 Adentrándonos al corazón de la vertiente de la cordillera oriental de Colombia, la mágica laguna El Carrizal.

La caminata hacia la laguna El Carrizal fue una experiencia reveladora y esencial para comprender de manera directa las causas y consecuencias de su desaparición, desencadenada por la construcción del túnel de Pamplona, este evento no solo marcó un hito en la transformación ambiental de la zona, sino que también tuvo un impacto profundo y negativo en la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta.

Antes de la construcción del túnel, la laguna El Carrizal era un ecosistema vital para la población local, no solo proporcionaba un hábitat natural para diversas especies de flora y fauna, sino que también era un recurso hídrico crucial para el abastecimiento de agua de la comunidad, además, era un espacio de recreación y encuentro para los residentes, promoviendo la cohesión social y el bienestar comunitario.

Sin embargo, con la construcción del túnel de Pamplona, se desviaron los cauces naturales de agua que alimentaba la laguna. Este cambio drástico en la hidrología local provocó la desaparición gradual de El Carrizal, dejando atrás un paisaje devastado y seco donde antes florecía vida abundante. Esta pérdida no solo afectó el equilibrio ecológico del área, sino que también privó a la comunidad de un recurso vital y de un espacio significativo para su identidad y calidad de vida.

El impacto en la población del barrio Cristo Rey parte alta fue multifacético, en primer lugar, la pérdida de la laguna afectó negativamente la disponibilidad de agua, exacerbando las condiciones de escasez en la zona y afectando la seguridad alimentaria y sanitaria de los residentes. Además, la desaparición de un lugar de recreación y encuentro comunitario significó la pérdida de un importante elemento de cohesión social, afectando el tejido social y emocional de la comunidad.

La caminata hacia El Carrizal no solo permitió observar los efectos visibles de la transformación ambiental, sino que también sirvió como catalizador para la reflexión y la acción comunitaria, al presenciar de primera mano los cambios y sus impactos, se fortaleció la conciencia ambiental y la determinación de buscar soluciones colectivas, este tipo de experiencia directa fue crucial para sensibilizar a la comunidad, movilizar recursos y generar apoyo para iniciativas de restauración ambiental y desarrollo sostenible que puedan mitigar los efectos negativos y promover la recuperación de los recursos naturales perdidos.

La caminata a la laguna El Carrizal no sólo reveló las causas de su desaparición debido al túnel de Pamplona, sino que también subrayó la importancia de proteger los recursos naturales locales y fortalecer la resiliencia comunitaria frente a los desafíos ambientales, es fundamental aprender de estas experiencias para adoptar prácticas más sostenibles y responsables que preserven y restauren los ecosistemas en beneficio de las generaciones presentes y futuras.

Taller # 2

4.5 Sensibilización sobre las concepciones de mediación, cultura de paz y resolución de conflictos.

El objetivo primordial del folleto informativo fue concienciar a los residentes del barrio Cristo Rey parte alta acerca de la relevancia crucial de la mediación en la resolución efectiva de conflictos comunitarios, la mediación no solo facilita la solución pacífica de disputas, sino que también fortalece las relaciones interpersonales y promueve un ambiente de convivencia armonioso y respetuoso.

La socialización de este folleto fue fundamental por varias razones significativas, en primer lugar, muchos residentes no estaban familiarizados con los beneficios y principios de la mediación como método alternativo a la hora de abordar un conflicto, informarles sobre este proceso los empoderó con herramientas prácticas para gestionar y resolver conflictos de manera constructiva, evitando así escaladas innecesarias que pudieran deteriorar la cohesión social del barrio.

Por otra parte, también contribuyó a la prevención de conflictos futuros al promover una cultura de diálogo abierto y comunicación efectiva, alentar el uso de la mediación como primera opción para resolver disputas puede reducir la frecuencia y la intensidad de los conflictos, creando un entorno más seguro y pacífico para todos los habitantes del barrio.

Taller # 3

4.6 Un chocolate para la mediación

El objetivo principal de este evento fue sensibilizar a los residentes sobre los beneficios significativos que ofrece la mediación en la resolución de conflictos, la mediación, como método alternativo para contrarrestar los conflictos, no solo facilita la solución pacífica de disputas, sino que también promueve relaciones más saludables y duraderas entre individuos y familias dentro del barrio, la importancia de este encuentro radica en su capacidad para empoderar a los residentes al proporcionarles herramientas y estrategias prácticas para manejar conflictos de manera constructiva y efectiva, al entender cómo funciona la mediación y cómo pueden beneficiarse directamente de ella, los residentes están mejor preparados para abordar problemas comunitarios de manera colaborativa, sin recurrir a métodos que puedan perpetuar la violencia o la discordia.

Además, la socialización de la mediación promueve la participación activa de los residentes en la construcción de un entorno más seguro y pacífico. Al fomentar una cultura de diálogo abierto y comunicación efectiva, se fortalece el tejido social del barrio y se reduce la incidencia de conflictos que podrían afectar negativamente la convivencia y el bienestar general de la comunidad, Este encuentro también fue crucial para establecer vínculos de confianza y colaboración entre la Policía Nacional, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y los residentes del barrio Cristo Rey parte alta, al trabajar juntos en la promoción de la mediación, se fortalece la capacidad institucional para responder de manera efectiva a las necesidades y

preocupaciones de la comunidad, creando así un ambiente de apoyo mutuo y cooperación que beneficia a todos los involucrados.

Taller # 4

4.7 Trata a los demás como te gustaría que te traten a ti.

Nuestro objetivo fue desarrollar una cartelera colaborativa que sirviera como un reflejo tangible del valor de la empatía en la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta. Esta iniciativa tuvo como propósito principal fortalecer los lazos sociales y emocionales entre los residentes, promoviendo un sentido de conexión y pertenencia más profundo. Creemos firmemente que, al destacar y celebrar la empatía a través de esta plataforma visual, pudimos inspirar actos cotidianos de comprensión y apoyo mutuo, la realización de esta cartelera no solo fue una oportunidad para embellecer el entorno físico, sino también sirvió para cultivar un ambiente en el cual cada persona se sienta reconocida y valorada, es decir, fue un llamado a la reflexión sobre cómo nuestras acciones individuales pueden impactar positivamente en la vida de los vecinos y en el bienestar general de la comunidad.

La colaboración en la creación de la cartelera fue un proceso inclusivo que involucró personas que viven diferentes realidades y trasfondos, alentando la participación activa y compartida en la construcción de un mensaje común de empatía, esta experiencia colectiva no solo fortaleció los lazos personales, sino que también sentó las bases para un diálogo continuo sobre la importancia de valores como la comprensión, la tolerancia y el respeto mutuo, además de su impacto inmediato, la cartelera colaborativa perdurará en el tiempo como un recordatorio visual en el barrio, servirá también como un faro de inspiración y como un símbolo tangible de

los principios que deseamos fomentar y preservar en nuestra comunidad, al conectarlos a través de la empatía, estamos construyendo no solo una comunidad más unida, sino también un futuro más prometedor y compasivo para todos sus habitantes.

Taller # 5

4.8 Encuentro con mediadores, cierre de la experiencia.

Nuestro objetivo fue cerrar los encuentros con la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta de manera significativa y reflexiva, para lo cual se llevó a cabo un ejercicio de retroalimentación que integró todo lo aprendido a lo largo de la serie de talleres realizados, estos talleres no fueron solo espacios de aprendizaje, sino también de interacción y crecimiento comunitario, donde se exploraron temas cruciales para el desarrollo y la cohesión social.

La presencia y participación de la inspectora de policía municipal, el personero municipal y la defensora de familia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) fue fundamental durante todo el proceso de desarrollo de la presente investigación puesto que resaltó su compromiso y colaboración a la hora de abordar diversas problemáticas y preocupaciones de la comunidad desde múltiples perspectivas, facilitando un diálogo abierto y constructivo.

A través de estos talleres, se exploraron temas como la convivencia pacífica, la resolución de conflictos y la promoción de un entorno seguro y solidario, cada sesión fue una oportunidad para aprender unos de otros, compartir experiencias y desarrollar habilidades prácticas para mejorar nuestra convivencia diaria, el ejercicio desarrollado para el cierre de estos encuentros fue crucial para consolidar los aprendizajes y reflexionar sobre cómo estos conocimientos sobre la

mediación pueden ser aplicados en la vida cotidiana del barrio, se quiso asegurar de que cada voz fuese escuchada y cada experiencia fuese valorada, de manera que pudiésemos identificar logros, desafíos y oportunidades para el futuro.

Al involucrar a líderes comunitarios y autoridades locales, como la inspectora, el personero y la defensora de familia, reafirmamos nuestro compromiso con la colaboración interinstitucional y la participación ciudadana en la construcción de soluciones comunes, esto no solo fortalece la confianza en las instituciones, sino que también empodera a los residentes del barrio para ser agentes activos de cambio y mejora en su propio entorno, y es de esta manera como se culmina un largo proceso de la experiencia de trabajar con la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta.

4.9 Cronograma de Actividades

2024- 01 PERÍODO - SEMESTRE	MARZO			ABRIL				MAYO					JUNIO			
SEMANAS	INTENSIDAD HORARIA	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4
ACTIVIDADES																
Semana 1 (18 al 24 de marzo) Acercamiento a la comunidad y a los lideres comunitarios para la socialización del proyecto.	7 HORAS															
Semana 2 (25 al 31 de marzo) Implementación de diarios de campo con la finalidad de realizar el diagnóstico inicial.	5 HORAS															
Semana 3 (1 al 7 de abril) Implementación de la Entrevista Semiestructurada.	7 HORAS															
Semana 4 (8 al 14 de abril) Identificación de los principales actores en los conflictos presentes en la comunidad.	7 HORAS															
Semana 5 (15 al 22 de abril) Observación de los puntos clave para la recolección de información.	7 HORAS															
Semana 6 (23 al 29 de abril) Primer ciclo de talleres a través de una charla sobre la mediación como parte fundamental para la resolución de conflictos.	7 HORAS															

Semana 7 (30 de abril al 6 de mayo) Análisis de información recolectada en los diarios de campo por parte de los investigadores.	7 HORAS															
Semana 8 (7 al 13 de mayo) Planificación junto a los integrantes de la JAC para la intervención en el sector.	7 HORAS															
Semana 9 (14 al 20 de mayo) Segundo ciclo de talleres Mediación avanzada para la resolución de conflictos con apoyo de entes gubernamentales.	7 HORAS															
Semana 10 (21 al 27 de mayo) Monitoreo y seguimiento de las actividades desarrolladas evaluándolas junto al presidente de la JAC con el fin de realizar los ajustes necesarios.	7 HORAS															
Semana 11 (27 de mayo al 3 de junio) Tercer ciclo de talleres seguimiento y refuerzo sobre habilidades de mediación para la resolución de conflictos.	7 HORAS															
Semana 12 (4 al 10 de junio) Intervención con participación del gobierno local, ICBF, Policía Nacional, último ciclo de charlas y talleres sobre la mediación como alternativa a resolución de conflictos.	7 HORAS															
Semana 13 (11 al 17 de junio) Elaboración de informes para el análisis del impacto del proyecto.	7 HORAS															
Semana 14 (18 al 24 de junio) Presentación de los resultados obtenidos a la comunidad participante y a los miembros de la JAC.	7 HORAS															
Semana 15 (24 de junio al 1 de julio) Evaluación Final, se realizará la revisión final de la implementación de estos proyectos en el sector con la participación de la comunidad y los lideres comunitarios.	7 HORAS															

4.10 Cartilla: Mediación: construyendo puentes hacia la paz.

Las actividades previas han convergido en un esfuerzo unificado que ha culminado en la elaboración y difusión de esta cartilla titulada "Mediación: Construyendo puentes hacia la paz". Representando un compendio detallado y accesible sobre los principios fundamentales de la mediación, diseñado para proporcionar orientación a la comunidad en general, a través de un enfoque claro y conciso, esta guía busca fomentar un entendimiento profundo de los procesos mediadores, destacando su papel crucial en la resolución de conflictos y la promoción de un entorno de convivencia pacífica.



MEDIACIÓN: CONSTRUYENDO PUENTES HACIA LA PAZ

Jose Luis Carrillo Pabón
Diego Alberto Velasco Contreras
Asesor: PhD. Aurora Gelvez López
Lic. Ciencias Sociales y Desarrollo Local

Universidad de Pamplona, Norte de Santander
Proyecto de Intervención Social
Pamplona, 2024



HISTORIA

BARRIO CRISTO REY PARTE ALTA

SUS INICIOS:

Ubicado dentro del casco urbano del municipio de Pamplona, Norte de Santander. Fundado en **1982**, aunque la construcción de la parroquia del barrio remota a la construcción en el año de **1951**.

El barrio Cristo Rey parte alta, se origina por la necesidad de vivienda de las personas que llegaban a Pamplona, desde otras regiones del país, en especial del sur. Personas que llegaban al territorio pamplonés en búsqueda de una mejor calidad de vida, mas oportunidades y empleo para ellas.

En sus inicios este barrio fue conformado de manera informal, sin poder acceder a servicios públicos, ni a una infraestructura adecuada, sus condiciones de vivienda eran precarias y muy injustas para sus moradores, que mediante "Cambuches" intentaban sobrellevar las heladas noches que se acostumbran a vivir en el territorio.

EN LA ACTUALIDAD:

Hoy en día cuenta con una población aproximada de **10.000** habitantes, según el censo del año **2005**.

La mayoría de sus habitantes en la actualidad se dedican al comercio informal, al trabajo domestico, la construcción y la agricultura.
Cuenta con una iglesia católica dedicada al **Sagrado Corazón de Jesús**, construida en el año **2000** con el apoyo de la comunidad y de la arquidiócesis de Nueva Pamplona.

Dentro de su historia el barrio presenta problemas sociales como la pobreza, el desempleo, la violencia, la drogadicción y la falta de educación; que pese a contar con una escuela las oportunidades para quienes habitan en este sector son muy bajas, y sus condiciones a pesar del transcurrir del tiempo han mejorado, pero no de la forma esperada.

CONSTRUCCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ (CONCEPTUALIZACIÓN)

BARRIO CRISTO REY PARTE ALTA

Se toma como un objetivo fundamental en las sociedades actuales; específicamente en el barrio Cristo Rey parte alta, esta construcción tomara como punto de partida la implementación y la promoción de la mediación como un puente fundamental para la resolución de problemas dentro de la comunidad.

Mediante esto se proporcionara a la comunidad las herramientas bases que sirvan como medios para la resolución pacífica de conflictos y la apropiación de una cultura de paz, que permita cambiar la perspectiva del barrio en general a nivel municipal y no solo dentro de sus pobladores.

A través de la implementación se cumple con los estándares de la construcción de una cultura de paz, que permita la creación de aportes teóricos, metodológicos y prácticos que se incluyan en los conflictos que presenta la comunidad con el fin de transformar los aspectos negativos en aras de una constante recuperación de los buenos tratos, y los buenos modales.

CULTURA DE PAZ:

"No basta con hablar de paz. Uno debe creer en ella, trabajar para conseguirla" Eleanor Roosevelt.

Dentro de la cultura de paz promovemos una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos.

Se busca a través de ella la solución de los problemas mediante el dialogo y la negociación, teniendo en cuenta siempre a los derechos humanos.

La cultura de paz consiste en respetar a los demás, en ser solidarios, generosos y la preservación ambiental.

- La **UNESCO** propone ocho ámbitos para la promoción de una cultura de paz: educación, desarrollo, derechos humanos, genero, democracia, comprensión, comunicación y cooperación internacional.





CONFLÍCTO:

Se toma como una pelea, disputa o discrepancia que surge cuando dos o más personas tienen intereses u opiniones que no pueden desarrollarse simultáneamente, es decir, se contradicen.
Se puede manifestar en relaciones interpersonales o a nivel social, y no siempre esta asociado con la violencia directa.
Para resolver un conflicto, las partes involucradas deben de llegar a un acuerdo o negociación, aceptando que sus objetivos no siempre se satisfarán completamente.

Las causas del conflicto incluyen la falta de comunicación, discordancia de intereses, valores o roles, desigualdades y escasez de recursos, entre muchos otros.

TIPOS DE CONFLICTO:

Pueden existir conflictos que vayan acorde a su veracidad.

- **Conflictos reales:** Se originan por diversas causas, como problemas económicos, legales o relacionales. Ejemplo si alguien deja de pagar el alquiler de una casa, se crea un conflicto económico real.
- **Conflictos imaginarios:** Surgen de malentendidos, interpretaciones o percepciones erróneas. No hay voluntad de conflicto por parte de los involucrados. Ejemplo si alguien cree que su pareja ya no siente lo mismo por ella sin tener evidencia real, se trata de un conflicto imaginario.

También se catalogan los conflictos según los participantes.

- **Intrapersonal:** Ocurre dentro de una persona, luchas internas o dilemas personales.
- **Interpersonal:** Implica a dos o más personas, ejemplo desacuerdos entre amigos, familiares o colegas.
- **Intragrupal:** Se da dentro de un grupo pequeño, como tensiones entre compañeros de trabajo.
- **Intergrupal:** Involucra a grupos más grandes, como conflictos entre comunidades o países.

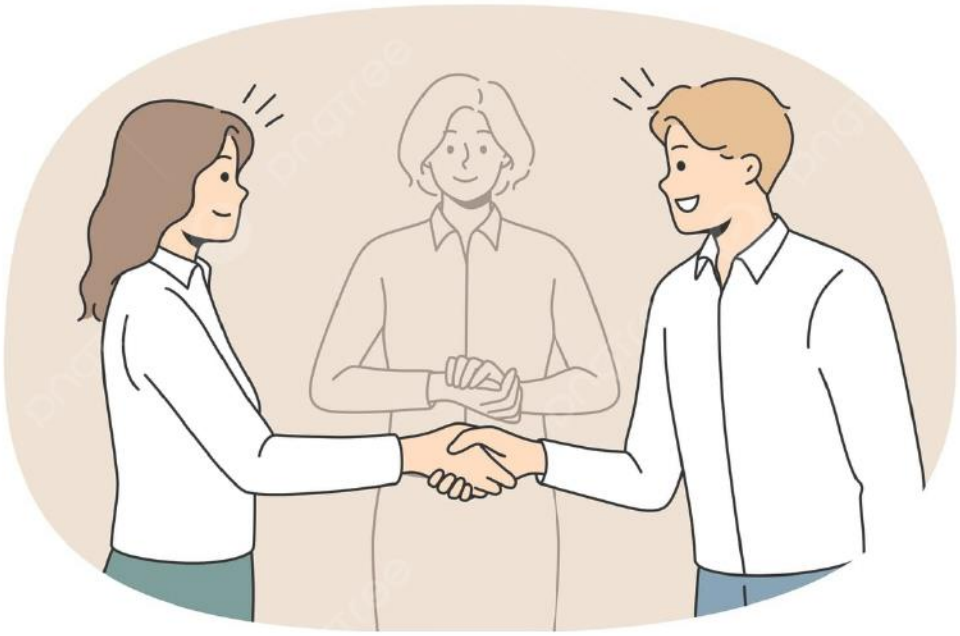
"Recuerda siempre que aunque los conflictos a menudo se perciben como negativos, pueden ser oportunidades para mejorar situaciones y relaciones".

MEDIACIÓN:

Es un método para solucionar conflictos sin recurrir a la justicia. En este proceso, dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar un acuerdo con la intervención de un mediador, una persona neutral e imparcial. El mediador facilita el diálogo y el acuerdo, pero no propone soluciones. Todo lo tratado en la mediación se considera como confidencial.
La mediación ofrece un espacio seguro para dialogar, buscar soluciones creativas y preservar relaciones, evitando llegar a la violencia directa o a estancias judiciales.

Es recomendable implementarla en situaciones como:

- **Conflictos familiares:** Problemas entre miembros de la familia, como disputas por herencias, custodia de hijos o desacuerdos en la convivencia.
- **Conflictos laborales:** Desavenencias entre colegas, empleados o empleadores, como diferencias en el lugar de trabajo o conflictos sindicales.
- **Conflictos vecinales:** Disputas entre vecinos por ruidos, limites de propiedad o uso compartido de espacios.
- **Conflictos escolares:** Problemas entre estudiantes, padres y profesores, como acoso escolar o desacuerdos en la educación.
- **Conflictos civiles:** Disputa entre ciudadanos, como problemas de propiedad, deudas o daños a la propiedad.
- **Conflictos comunitarios:** Tensiones en comunidades o grupos sociales, como diferencias culturales o religiosas.
- **Conflictos comerciales:** Desacuerdos entre empresas, proveedores o clientes, como incumplimientos de contratos o disputas comerciales.





CARACTERISTICAS DE UN BUEN MEDIADOR

Ser un buen mediador requiere de habilidades específicas las cuales faciliten la resolución de conflictos.

Estas son algunas claves para un buen mediador:

- **Comunicación efectiva:** Un buen mediador debe ser un buen oyente, y expresarse con claridad para facilitar el diálogo entre las partes involucradas en el conflicto.
- **Imparcialidad:** El mediador debe de mantener una posición neutral y no tomar partido en el conflicto.
- **Empatía:** Comprende las emociones y perspectivas de las personas involucradas, ayuda a encontrar soluciones equitativas.
- **Manejo de emociones:** El mediador debe de mantener la calma, y ayudar a las partes inmersas en el conflicto a gestionar correctamente sus emociones durante el proceso de mediación.
- **Creatividad en soluciones:** Debe de buscar alternativas creativas y flexibles para la resolución de conflictos.



Resolución de conflictos:

Se refiere al proceso de abordar y resolver disputas, desacuerdos o situaciones conflictivas de manera efectiva. Implica identificar las causas del conflicto, buscar soluciones mutuamente beneficiosas y establecer una comunicación abierta y constructiva entre las partes involucradas en el conflicto. Promoviendo la reconciliación y la cooperación.



Pasos para iniciar un proceso de mediación:

Para iniciar con un proceso efectivo de mediación se debe de seguir el siguiente paso a paso:

1. **Identificación del conflicto:** corresponde a la identificación de las partes involucradas y el problema específico que desean resolver.
2. **Selección del mediador:** Elige a una persona imparcial y capacitada para actuar como mediador.
3. **Contacto con las partes:** Comunica a las partes sobre la mediación y obtén su consentimiento para participar.
4. **Preparación:** Reúne información relevante sobre el conflicto y establece una agenda para la mediación.
5. **Sesión de mediación:** Realiza reuniones con las partes para discutir el problema, explorar soluciones y llegar a un acuerdo.
6. **Redacción del acuerdo:** Si se llega a un consenso, redacta un acuerdo que detalle los términos acordados.





¿Y si el proceso no funciona?

Debemos de ser consientes que como todo proceso, tiene sus riesgos y los mas comunes dentro de la mediación son:

- **Resistencia al proceso:** Algunas partes pueden ser reacias a participar o no confiar en el mediador.
- **Emociones intensas:** Lidiar con emociones fuertes durante la mediación puede dificultar la comunicación.
- **Falta de cooperación:** Si las partes no colaboran o se niegan a buscar soluciones, el proceso se complica.
- **Asimetría de poder:** Cuando una parte tiene más influencia o recursos que la otra, puede afectar la equidad.
- **Complejidad del conflicto:** Algunos casos son intrincados y requieren más tiempo y habilidades para resolver.

Si las partes no llegan a un acuerdo durante la mediación, debemos de manejar varias opciones:

- **Impasse:** A veces, las partes simplemente no pueden encontrar una solución común. En este caso, el conflicto puede quedar sin resolver.
- **Explorar otras vías:** Las partes pueden considerar otras opciones, como la negociación directa o la resolución legal.
- **Reprogramar la mediación:** Si el tiempo o las emociones son un obstáculo, se pueden reprogramar sesiones adicionales.
- **Finalizar sin acuerdo:** El última instancia, si no se logra un consenso, la mediación puede concluir sin un acuerdo formal.









Aplicación

CICLOS DE TALLERES FORMATIVOS

En el corazón del barrio Cristo Rey parte alta, se alza una iniciativa transformadora: los talleres formativos sobre mediación. Estos espacios no solo enseñan habilidades prácticas para resolver conflictos, sino que también despiertan una conciencia colectiva en pro de la armonía y la convivencia pacífica.

¿Por qué son importantes estos talleres?

1. **Fortalecimiento de habilidades:** Los participantes aprenden a identificar las causas subyacentes de los conflictos y a comunicarse de manera efectiva. La mediación se convierte en una herramienta poderosa para abordar desafíos cotidianos.
2. **Reducción de tensiones:** Cuando las personas comprenden cómo resolver conflictos constructivamente, se reduce la tensión en las relaciones interpersonales. Esto contribuye a un ambiente más tranquilo y seguro en el barrio.
3. **Educación para la paz:** Los talleres no solo se centran en resolver disputas, sino también en fomentar una cultura de paz. Los participantes internalizan valores como la empatía, la escucha activa y la colaboración.
4. **Efecto multiplicador:** Los conocimientos adquiridos se comparten con amigos, familiares y vecinos. Así, la mediación se convierte en un legado que se propaga por toda la comunidad.

Adentrándonos al corazón de la vertiente de la Cordillera Oriental de Colombia.
La mágica Laguna del Carrizal.

Una mañana, cuando el sol apenas asoma tras las montañas y los primeros rayos acarician la superficie, nos adentramos dentro de un sendero serpenteante, entre árboles centenarios y el canto de las aves que se mezclaba suavemente con el susurro del viento.

Pero, lamentablemente, esta belleza natural nos llevaría a comprender una amenaza silenciosa; la desaparición y el desvío del recurso vital del agua.

¿Cómo es posible que un lugar tan idílico esté en peligro?

Antes de responder con mas detalles comprendemos que la laguna del carrizal se nutre principalmente de las aguas lluvias, y nutre con su preciado liquido a gran parte de la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta quienes en sus inicios se beneficiaban potencialmente de este preciado liquido.

El cambio climático, la deforestación y la explotación desmedida han afectado la conservación de esta mítica laguna.
La intervención por parte de la ANI, ha afectado no solo en la disminución del agua, si no que afectando directamente la flora y fauna que de ella dependen, así mismo a las comunidades locales.
Con esta actividad logramos generar conciencia de esta problemática, dejando como recordatorio que el Carrizal debe de ser una responsabilidad de todos nosotros, responsabilidad que se vea reflejada en nuestras conversaciones diarias y en nuestras acciones. Porque la Laguna del Carrizal no solo es un espejo de montañas y cielos, si no que también es un reflejo de nuestra relación con la naturaleza. Es por esto que a través de esta problemática sembramos en cada uno de los participantes el mensaje de ser "**Guardianes del agua**".











Sensibilización sobre las concepciones de mediación, cultura de paz y resolución de conflictos.

Para dar continuidad a este ciclo de formación se realiza la intervención a través de la socialización de un folleto educativo, tomando la mediación como un elemento vital para la construcción de una cultura de paz dentro de la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta; relacionando la mediación como un método de resolución de conflictos basado en una filosofía ganar-ganar. Enfocando a los participantes en la fomentación de habilidades comunicativas, positivas y actitudes receptivas que permitan llegar a la consolidación de acuerdos que beneficien a la comunidad.

Promoviendo de esta manera el uso del diálogo y la reflexión, se logra que los participes de la actividad sean agentes activos, logrando de esta manera una reflexión conjunta, y no solo dejando en ellos la adquisición del conocimiento sino que a su vez logramos transformar la realidad, Emancipando y empoderando a las personas involucradas, las cuales puedan cuestionarse y analizar las diferentes situaciones aquí planteadas. Quedando en ellas la información base pero a su vez el compromiso de analizarla y de aplicarla a sus rutinas diarias.

De la misma manera durante el desarrollo de actividades de esta índole se exalta a la recuperación de valores fundantes como lo son: el respeto, la tolerancia y la empatía; siendo este ultimo valor fundamental para la correcta aceptación de la mediación como herramienta para la resolución pacifica de conflictos presentes en la comunidad.

"La educación no cambia el mundo, cambia a las personas que van a cambiar el mundo"
Paulo Freire











Primer ciclo de talleres formativos: "Un Chocolate para la mediación"

Mediante el uso del espacio permitido por la Junta de Acción comunal y de los vecinos de la comunidad compartimos un chocolate en las tardes de la fría pamplona, incentivando mediante un conversatorio ameno las diferentes problemáticas presentadas en el barrio, mediante el uso de esta estrategia como pretexto clave para reunirse y conversar.

Durante el desarrollo de este conversatorio se brindan las pautas para la apropiación y la aplicación de la mediación, dentro de un grupo social determinado; en este caso la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta .

Para adentrarnos mas en el contexto de la resolución de conflictos se cuenta con la participación e intervención de la Policía Nacional quienes dan las pautas para la identificación de los conflictos y la intervención de los mediadores en ellos.
Por otra parte la defensora de familia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) capacitada como conciliadora en equidad para intervenir en la mediación de conflictos, se hace participe en la socialización de las pautas a tener en cuenta al implementar mecanismos de mediación en los diferentes tipos de conflictos suscitados dentro de la comunidad.

"La mediación es el puente que conecta a las partes en conflicto, permitiéndoles encontrar soluciones colaborativas y constructivas"









Segundo ciclo de talleres formativos: "Trata a los demás como te gustaría que te traten a ti "

En esta oportunidad los participantes tuvieron la oportunidad de conectarse emocionalmente con los demás individuos, reconociendo de esta manera sus sentimientos, compartiendo sus estados de ánimos. Mediante una actividad de roles se pudo lograr que las personas participantes cumplieran el papel del otro, comprendiendo así sus necesidades y escuchando activamente los inconvenientes que se presentan dentro de estos núcleos familiares.

La empatía es un valor fundamental que fomenta vínculos sanos y respetuosos en todos los ámbitos de la vida. Mediante esta actividad se propone la elaboración de una cartelera colaborativa en donde se refleje el valor de la empatía y se ponga en practica en los contextos familiares y dentro de la comunidad.

Una araña muy patosa
se enredó en su telaraña,
y una mosca que la vio
comenzó a reír con ganas.

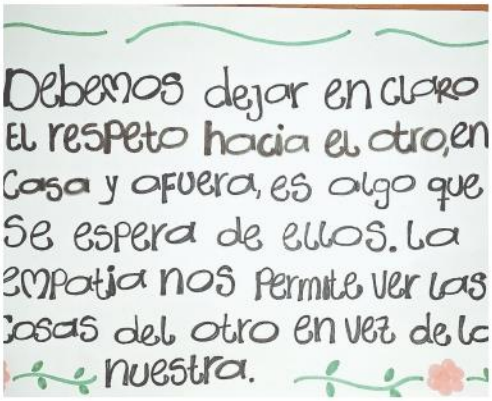
Muy enfadada la araña
humillada se sintió,
pero se acercó la mosca
para pedirle perdón:

"Araña, no es para tanto,
tú también te habrías reído
si volando desde el cielo
al suelo yo hubiera caído".

La araña miró a la mosca
y ya pasado el disgusto,
pensando en lo sucedido
las dos rieron a gusto







Tercer ciclo de talleres formativos: "Encuentro con mediadores, cierre de la experiencia".

La comunidad del barrio Cristo Rey parte alta recibe una charla crucial sobre mediación para la resolución de conflictos, contando para este evento con el apoyo y la participación activa de varios actores clave:

- **La inspección de policía:** Con su experiencia y conocimientos contribuyen a abordar los aspectos legales y de seguridad relacionados con los conflictos comunitarios.
- **Personería Municipal:** Como defensor de los derechos de todos los ciudadanos, su participación e intervención se considera fundamental para garantizar procesos justos y equitativos.
- **Defensora de Familia:** Su presencia aseguró que es imprescindible considerar las necesidades y derechos de los niños y todo el núcleo familiar dentro de los procesos de mediación, a su vez brinda tips para las conciliaciones entre las familias presentes en el encuentro
- **Policía de Infancia y Adolescencia:** Con su enfoque especifico en la juventud se permite explorar estrategias para prevenir y resolver las disputas entre los habitantes mas jóvenes de la comunidad.
- **Grupo de Investigadores:** Gracias a su participación en este tipo de proyectos se logra fomentar la armonía y la convivencia en la comunidad, promoviendo soluciones constructivas y evitando escalas de conflicto.

Su aporte con datos y análisis de las diferentes problemáticas presentadas en el sector respaldan las decisiones tomadas durante los talleres formativos en el enfoque al uso de la mediación para la resolución de conflictos; aportando de esta manera a la construcción de una cultura de paz en la comunidad.

"U***na iniciativa valiosa para fortalecer los lazos comunitarios".***









PASATIEMPOS

Paz a través de la mediación

V	S	O	I	N	T	R	A	G	R	U	P	A	L
G	C	O	N	F	L	I	C	T	O	R	E	A	L
I	N	T	E	R	P	E	R	S	O	N	A	L	X
V	T	C	O	N	F	L	I	C	T	O	M	P	R
C	U	L	T	U	R	A	D	E	P	A	Z	A	C
O	L	A	U	O	B	Q	I	M	P	I	G	M	I
E	T	L	W	P	W	P	R	E	O	F	G	E	V
M	L	K	V	E	R	K	C	D	L	P	D	D	I
P	L	T	H	P	A	Z	Y	I	N	Y	J	I	L
A	C	O	M	E	R	C	I	A	L	E	S	A	E
T	C	O	O	P	E	R	A	C	I	Ó	N	D	S
Í	Z	R	K	M	G	L	S	I	E	U	I	O	L
A	K	N	C	W	S	Z	K	Ó	L	T	O	R	E
Q	I	Z	R	A	A	G	C	N	H	U	K	Q	F

educima.com

CIVILES
CONFLICTO
COOPERACIÓN
EMPATÍA
INTRAGRUPAL
MEDIADOR
COMERCIALES
CONFLICTOREAL
CULTURADEPAZ
INTERPERSONAL
MEDIACIÓN
PAZ

PASATIEMPOS

	6			1		5		
1					5		7	
	9	8			4			
8								
	4							6
					3		9	1
9			3		2			
		7	5		8			3
			1			2		4

	6							3
	4	2			5	6		
1	9							4
	8		1	3				
7								2
				6	4	5		
	2				1			
			3	4				
						8	9	

			9		2	7	3	8
	6				5			9
8	2	9	3			6		1
		1			6		8	2
	9	3		1		4		5
	8		7			9	1	
9					7			
	3	8	6			5		
			5		1	8	9	4

	4			6			5	1
	5				9		7	
8			3	5		9		6
			4		7	6	8	
	9							
	6			8	3			9
		7	9	3	1			
	1		6				4	2
			2					

PASATIEMPOS



Acciones para mantener la buena convivencia:



Reflexiones Personales

"Durante mi investigación sobre la mediación en la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta, pude profundizar en la importancia fundamental de esta práctica para fomentar la paz local al interactuar con los residentes, se hizo evidente que la mediación va más allá de resolver conflictos, es un proceso que fortalece los lazos comunitarios mediante la construcción de relaciones basadas en confianza y entendimiento mutuo".



JOSE LUIS CARRILLO PABÓN
LIC. CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO LOCAL



DIEGO A. VELASCO CONTRERAS
LIC. CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO LOCAL

"La mediación como práctica no solo ayuda a gestionar los conflictos de manera eficaz, sino que también fortalece los lazos comunitarios y promueven una mayor coexistencia armoniosa; al empoderar a los miembros de la comunidad para resolver sus diferencias de manera pacífica, no solo se contribuye al bienestar local, si no que también sienta las bases para un cambio cultural más amplio hacia prácticas de resolución de conflictos más inclusivas y empáticas "

Referencias:

"Declaración sobre la función de las cátedras UNESCO en la promoción de una cultura de paz" Poesía "La mosca y la araña"
https://www.guiainfantil.com/articulos/ocio/poesias/la-mosca-y-la-arana-poema-sobre-la-empatia-para-ninos/

Unidad V "Los conflictos"
https://www.coursehero.com/file/116762669/UNIDAD-V-LOS-CONFLICTOSdocx/

Presentación "Educación para la paz"
https://es.slideshare.net/slideshow/presentacion-educacin-para-la-paz/12169716
Poesía "La mosca y la araña" Poesía "La mosca y la araña"
https://www.guiainfantil.com/articulos/ocio/poesias/la-mosca-y-la-arana-poema-sobre-la-empatia-para-ninos/

Unidad V "Los conflictos"
https://www.coursehero.com/file/116762669/UNIDAD-V-LOS-CONFLICTOSdocx/

Presentación "Educación para la paz"
https://es.slideshare.net/slideshow/presentacion-educacin-para-la-paz/12169716

NOTAS

NOTAS

Copyright © 2024
por: JL Carrillo Pabón & DA Velasco Contreras

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, distribuida o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio, incluyendo fotocopias, grabaciones u otros métodos electrónicos o mecánicos, sin el escrito previo y permiso del editor, excepto en el caso de citas breves plasmadas en revisiones críticas y ciertos otros usos no comerciales permitido por la ley de derechos de autor.

Pamplona, Norte de Santander, Colombia
2024


Caminar
Socializar
paz
Soñar...

Capítulo V

5. Análisis de Resultados

5.1 Acercamiento a la comunidad

Para iniciar eficazmente un trabajo de mediación de conflictos en la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta, fue esencial establecer un acercamiento auténtico y colaborativo que promoviera la participación activa y el empoderamiento local, para esto fue fundamental realizar un diagnóstico participativo, este proceso implicó involucrar a los residentes en la identificación de problemas locales, escuchando sus voces y entendiendo sus perspectivas y vivencias propias, este enfoque no solo proporciona una comprensión profunda de las necesidades comunitarias, sino que también fortalece el compromiso y la confianza de los residentes en el proceso de mediación.

Además, fue estratégico formar alianzas con organizaciones locales, líderes comunitarios y otras instituciones gubernamentales nombradas anteriormente en esta investigación, atendiendo al principio de que trabajar en colaboración fortalece la capacidad colectiva para abordar los problemas de manera integral, aprovechando recursos y experiencias diversas para encontrar soluciones sostenibles y efectivas.

Ofrecer programas de capacitación práctica en resolución de conflictos, comunicación efectiva y habilidades de mediación es fundamental, estos talleres empoderan a los miembros de la comunidad al proporcionarles herramientas concretas para manejar y resolver disputas de manera constructiva, promoviendo así una cultura de paz y entendimiento mutuo.

5.2 Entrevista Semiestructurada

A continuación, se muestra un análisis minucioso de las respuestas brindadas en la entrevista realizada en una comunidad del barrio Cristo Rey parte alta, con el fin de establecer los conocimientos que tienen sobre la mediación.

Pregunta 1. ¿Podría describir brevemente qué entiende por mediación en el contexto de la resolución de conflictos?

Sobre esta pregunta los entrevistados dejaron ver un conocimiento básico sobre mediación en el contexto social, sólo una minoría dio un concepto claro y coherente sobre el tema, mostrando claridad y propiedad para referirse al tema en mención. (Anexo C)

Pregunta 2. ¿Cuál es su nivel de conocimiento actual sobre los principios y procesos de la mediación?

En esta pregunta la mayoría de los entrevistados no tenían ningún conocimiento sobre los principios y los procesos a tener en cuenta a la hora de implementar la mediación, sólo la minoría se acercó a un concepto concreto sobre el tema. (Anexo C)

Pregunta 3. ¿Cuáles cree que son los beneficios clave de utilizar la mediación en comparación con otros métodos de resolución de conflictos?

La mayoría de los entrevistados no tuvieron claridad al responder la pregunta porque no tenían conocimiento de otro método de resolución de conflictos diferente a la mediación. (Anexo C)

Pregunta 4. ¿Qué características considera esenciales para un buen mediador?

Referente a esta pregunta la mayoría de los entrevistados concuerdan en que las características que debe tener un buen mediador, sólo una minoría dejó ver que no tiene relevancia las características que tenga. (Anexo C)

Pregunta 5. ¿Cómo se garantiza la confidencialidad y la neutralidad en el proceso de mediación?

Concerniente a esta pregunta los entrevistados manifestaron la importancia de que un buen mediador debe mostrar ética y responsabilidad a la hora del manejo de la información de los conflictos dentro de la comunidad. (Anexo C)

Pregunta 6. ¿Qué tipos de conflictos cree que son más adecuados para la mediación?

En esta pregunta la totalidad de los entrevistados hacen referencia que la mediación es un método al cual se le puede dar una aplicación en diversos conflictos y en especial a los que se presentan con más frecuencia los cuales están especificados en esta investigación. (Anexo C)

Pregunta 7. ¿Cómo podríamos fomentar la participación de la comunidad en programas de mediación?

Referente a esta pregunta la mayoría de los entrevistados afirman que para fomentar la participación activa de la comunidad del barrio en programas de mediación es ser más constantes e intentar invitar de manera masiva para que se pueda aplicar a más personas. (Anexo C)

Pregunta 8. ¿Estaría dispuesto a participar en encuentros de formación para mediadores en nuestra comunidad?

Sobre esta pregunta hubo opiniones divididas puesto que algunos entrevistados afirman que al ser un mediador de conflictos en el barrio se exponen a generar inconformidades por parte de los moradores del sector y así mismo, los demás si están dispuestos a ser capacitados como mediadores de conflictos. (Anexo C)

Pregunta 9. ¿Cómo cree que la mediación contribuye a la construcción de una cultura de paz en nuestra comunidad?

Haciendo relación a esta pregunta la mayoría de los entrevistados aseguran que la mediación en este caso toma mucha importancia ya que para lograr una cultura de paz dentro del barrio es importante mitigar en gran medida los conflictos existentes entre los vecinos.

(Anexo C)

5.3 Análisis a profundidad.

Durante el proceso investigativo en el barrio Cristo Rey parte alta, se llevó a cabo una serie de encuentros enfocados en la mediación como alternativa para la resolución de conflictos como aporte a una cultura de paz, en estos encuentros se realizaron talleres que fueron diseñados con el objetivo de fortalecer las habilidades de resolución de conflictos y teniendo en cuenta la afirmación de Galtung (2003). “La transformación no es una tarea sencilla y que se pueda realizar en un momento determinado. Es un proceso que en primer lugar requerirá de la participación activa y cooperativa de las partes” logrando con esto promover la participación

activa de los residentes en la resolución pacífica de disputas, a lo largo del tiempo, se observó un incremento en la asistencia y el compromiso de los participantes, lo cual refleja un interés creciente en aprender y aplicar técnicas de mediación en su entorno comunitario.

Uno de los aspectos destacados de los talleres fue la diversidad de temas abordados, desde técnicas básicas de comunicación efectiva hasta estrategias avanzadas de negociación y gestión de conflictos haciendo énfasis en la postura de Galtung (2006) al decir que “No solo se debe reconocer si los conflictos son buenos o malos; se deberá ofrecer mecanismos para entenderlos lógicamente, criterios para analizarlos y metodologías para transformarlos”, procurando cubrir ciertas habilidades necesarias para desempeñarse como mediadores efectivos, lo que permitió a los participantes adquirir un conocimiento integral que no solo les ayudó en situaciones específicas de conflicto, sino que también fortaleció su capacidad para mediar en diferentes contextos dentro del barrio.

Además de la adquisición de habilidades técnicas, los talleres fomentan un sentido de comunidad y solidaridad entre los residentes del barrio Cristo Rey parte alta, fundamentados por la postura de Galtung (2003, p.29) al afirmar que “la transformación permite hacer una regularización positiva de los conflictos, llevándolos a ser situaciones de experiencias pedagógicas, de empoderamiento y de concientización”, observando que medida que los participantes compartían experiencias y trabajaban juntos en ejercicios prácticos, se crearon lazos de confianza y cooperación que son fundamentales para una mediación eficaz, esta cohesión comunitaria no solo benefició la resolución de conflictos individuales, sino que también contribuyó a la construcción de un ambiente más armonioso y colaborativo en la comunidad.

Otro aspecto positivo fue la retroalimentación continua y el ajuste de los talleres según las necesidades y sugerencias de los participantes, a lo largo del proceso, se realizó una evaluación constante para asegurar que el contenido y la estructura de los talleres fueran relevantes y efectivos, esta flexibilidad permitió adaptar las sesiones a las dinámicas cambiantes del barrio, asegurando así un impacto más significativo y sostenible en la comunidad, en términos de resultados medibles, se observó una reducción notable en la frecuencia y gravedad de los conflictos reportados en el barrio Cristo Rey parte alta, este cambio sugiere que las habilidades de mediación adquiridas por los participantes no solo fueron teóricas, sino que se tradujeron en acciones concretas para prevenir y resolver disputas de manera pacífica, este efecto positivo en la seguridad y la convivencia dentro del barrio es un indicativo claro del éxito de los talleres de mediación.

Capítulo VI

6. Conclusiones:

En este proyecto se logró identificar y clasificar los tipos de conflictos presentes en el barrio Cristo Rey parte alta de manera detallada, lo que proporcionó una comprensión profunda de las dinámicas sociales y los desafíos específicos que enfrenta la comunidad, dichos hallazgos no solo permitieron visualizar las áreas de tensión y sus causas subyacentes, sino que también ofrecieron una base sólida para desarrollar estrategias efectivas de intervención y promoción de la paz local.

Las estrategias implementadas para fomentar la mediación en el barrio Cristo Rey parte alta demostraron resultados positivos y alentadores, la promoción de métodos pacíficos para resolver conflictos fortalecieron la conexión comunitaria redujo los niveles de tensión y confrontación, este enfoque no solo facilitó la resolución de disputas de manera justa y equitativa, sino que también ha promovió un sentido de responsabilidad compartida entre los residentes para mantener un ambiente seguro.

Se contempla el bajo conocimiento en las concepciones de mediación, cultura de paz y resolución de conflictos dentro de la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta, esto debido a que la mayoría de los participantes no manejan los conceptos claros al respecto del tema a abordar.

La participación de las personas involucradas para el desarrollo de las actividades del proyecto en principio fue muy baja, pero al pasar los días y la aplicación de los talleres

formativos se vio en incremento, esto debido a la comunicación y replicación de la información por parte de los habitantes de la comunidad.

Las personas quienes han intentado mediar conflictos dentro de la comunidad, actúan con recelo y mucha discreción debido a la falta de efectividad en estos métodos de resolución de conflictos en el barrio, dificultades que hacen que este tipo de técnicas no cumplieran a cabalidad con su finalidad.

En su totalidad los participantes aceptan el uso de la mediación como una herramienta fundamental para la resolución de conflictos presentes dentro de la comunidad, haciendo hincapié en que los conflictos que se deben de contemplar dentro de estos métodos son los considerados más básicos o con baja índole de violencia tales como disputas vecinales, desacuerdos dentro del núcleo familiar y la falta de comunicación referente a la recolección de las basuras.

Se presenta un gran interés y disposición por los integrantes de la comunidad en ser capacitados mediante los talleres formativos para la mediación de conflictos, mejorando con esto la resolución de conflictos y el aporte significativo a una cultura de paz dentro del barrio Cristo Rey parte alta.

Tras la aplicación de los diferentes ciclos de talleres formativos se registra la disminución de conflictos dentro de la comunidad, habiendo de esta manera menos disputas, peleas o tensiones dentro de los habitantes de la comunidad y la replicación de esta información en quienes hacen parte del barrio en general.

Al ser este tipo de ejercicios observados y evaluados constantemente se observa el cambio positivo en la convivencia y la resolución de conflictos, contando con historias de éxito en la mediación dentro del núcleo familiar de una de las participantes impactando de forma positiva la convivencia y el diálogo dentro de su hogar.

6.1 Recomendaciones:

Se hace necesario crear conciencia sobre los beneficios de la mediación entre los involucrados en este proyecto de investigación, partiendo desde la comunidad en general y los diferentes actores locales, sociales y gubernamentales presentes en el municipio. Dejando claridad en que la mediación no solo reduce los costos y tiempos asociados con parámetros legales, sino que se presenta como una herramienta que preserva las relaciones y promueve un espacio para el diálogo, la comunicación y la colaboración.

Una forma para lograr esto es la implementación a través de programas educativos que integren la mediación como una habilidad clave desde etapas tempranas, tomando conciencia en que estos programas no solo preparan a las nuevas generaciones para manejar conflictos de manera constructiva y eficaz, sino que también mediante estos se fortalece el tejido social y se logrará fomentar una cultura de respeto y entendimiento mutuo desde la juventud.

De igual manera se recomienda la creación de alianzas estratégicas con organizaciones comunitarias, fundaciones y entes del gobierno local que cuenten con especialización en mediación, alianzas que puedan fortalecer la capacidad de ofrecer servicios de mediación accesibles y efectivos, además de promover la investigación continua y la mejora de prácticas en el campo de la mediación.

Finalmente se recomienda la continuación de este tipo de proyectos desde la academia y el programa de licenciatura en Ciencias Sociales en pro de la comunidad del barrio Cristo Rey parte Alta, apuntando a la mejoría de las concepciones erradas que se tienen sobre este sector por el resto de los habitantes del municipio, logrando tras la implementación de estos proyectos rescatar el nombre de esta comunidad, impulsar actividades de emprendimientos locales y generar espacios propicios para el turismo dentro de nuestro municipio; entendiendo con esto que la mediación como alternativa a la resolución de conflictos no solo busca solucionar disputas, sino que también pretende transformar las percepciones y prejuicios arraigados dentro del municipio, al seguir trabajando en este tipo de iniciativas, se podrá rescatar la dignidad y el potencial de cada individuo, promoviendo una visión más comprensiva y empática. Además, al cambiar las concepciones negativas se abrirán oportunidades de reconciliación y la construcción de relaciones más armoniosas entre todos los habitantes de la comunidad en general y del municipio.

6.2 Anexos:

6.2.1 Anexo A.

Carta de validación para la sustentación final por parte del asesor.

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

Pamplona, 05 de julio 2024

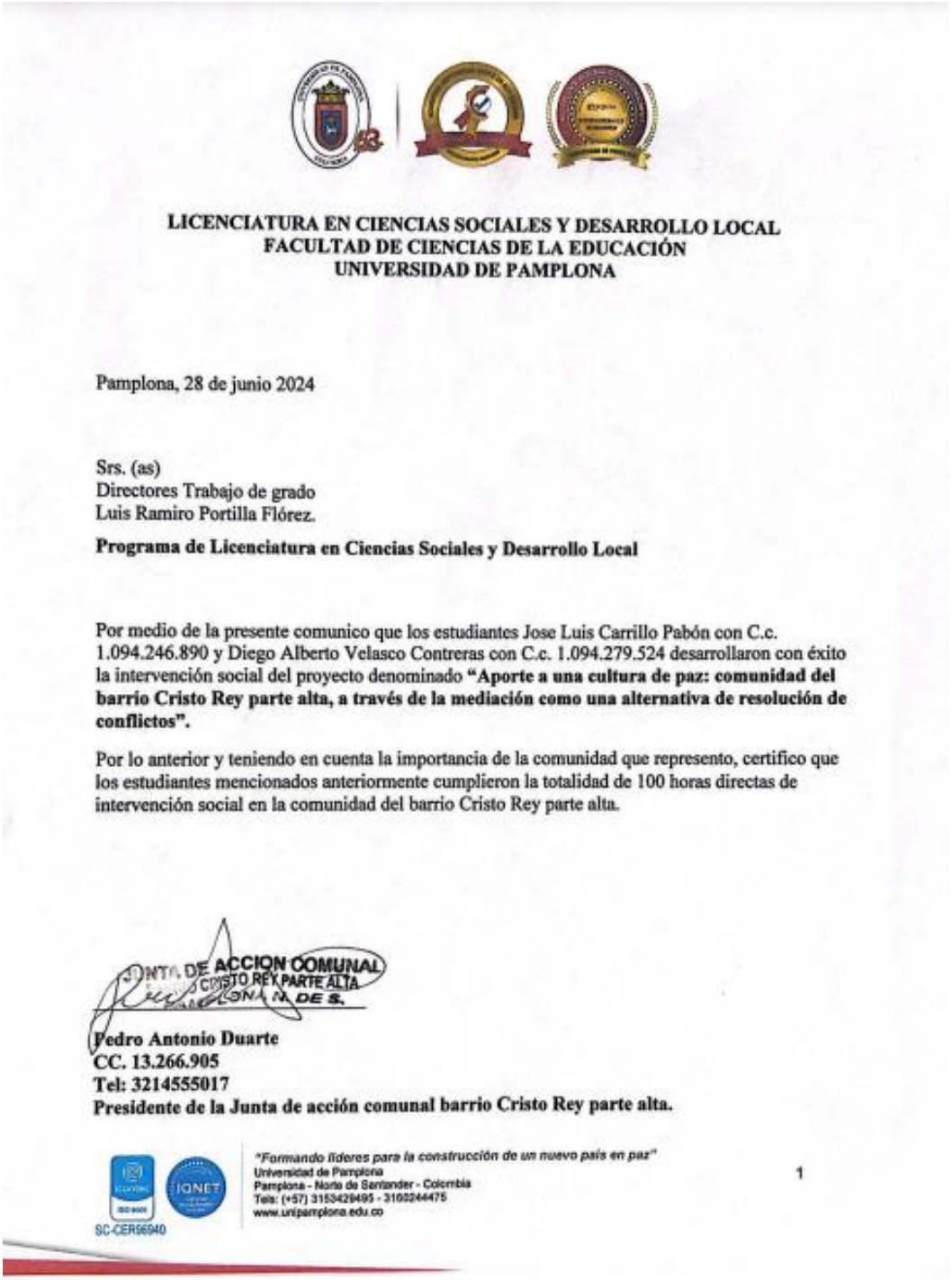
Ph.D Luis Ramiro Portilla Flórez
Director Trabajo de grado
Programa de Licenciatura en Ciencias Sociales y Desarrollo Local

Por medio de la presente comunico que el trabajo de grado: **"Aporte a una cultura de paz: comunidad del barrio Cristo Rey parte alta, a través de la mediación como una alternativa de resolución de conflictos".** Realizado por los estudiantes Jose Luis Carrillo Pabón y Diego Alberto Velasco Contreras, ha sido dirigido y revisado por mí, por lo que considero cumple con los requisitos académicos para ser sustentado como requisito de grado para optar por el título de Licenciado en Ciencias Sociales y Desarrollo Local.

PhD. Aurora Gelvez López
Docente Programa de Ciencias Sociales

6.2.2 Anexo B.

Carta de certificación de las cien horas de intervención por parte del presidente de la JAC.



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

Pamplona, 28 de junio 2024

Srs. (as)
Directores Trabajo de grado
Luis Ramiro Portilla Flórez.

Programa de Licenciatura en Ciencias Sociales y Desarrollo Local

Por medio de la presente comunico que los estudiantes Jose Luis Carrillo Pabón con C.c. 1.094.246.890 y Diego Alberto Velasco Contreras con C.c. 1.094.279.524 desarrollaron con éxito la intervención social del proyecto denominado **"Aporte a una cultura de paz: comunidad del barrio Cristo Rey parte alta, a través de la mediación como una alternativa de resolución de conflictos".**

Por lo anterior y teniendo en cuenta la importancia de la comunidad que represento, certifico que los estudiantes mencionados anteriormente cumplieron la totalidad de 100 horas directas de intervención social en la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta.

JUNTA DE ACCION COMUNAL
CRISTO REY PARTE ALTA
PAMPLONA N. DE S.

Pedro Antonio Duarte
CC. 13.266.905
Tel: 3214555017
Presidente de la Junta de acción comunal barrio Cristo Rey parte alta.

"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (+57) 3153429495 - 3102244475
www.unipamplona.edu.co

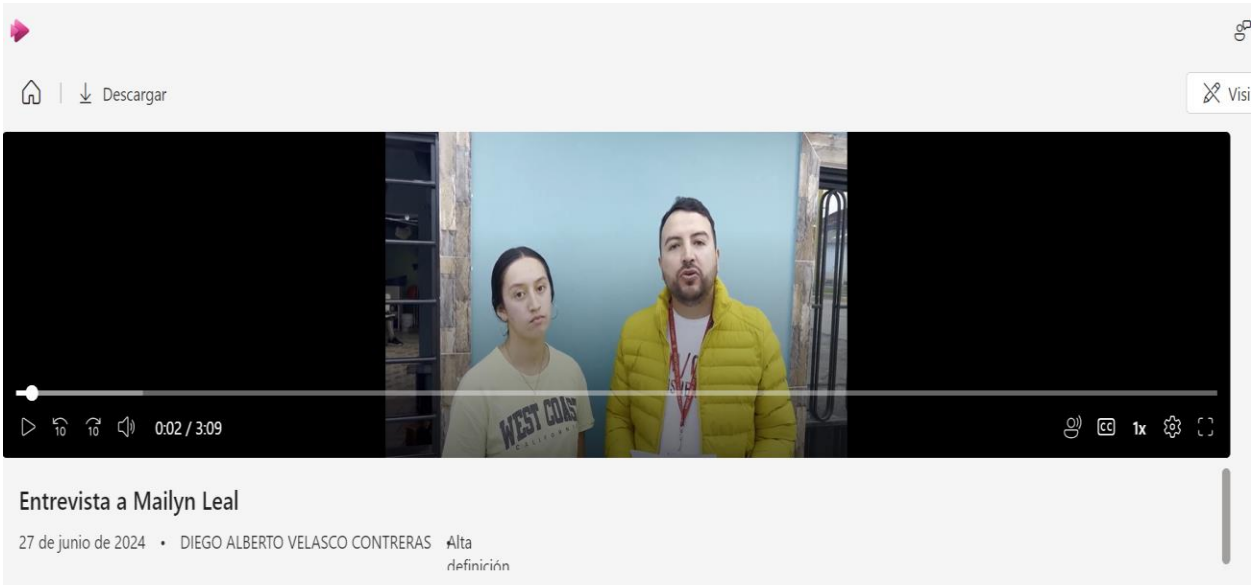
SC-CER96940

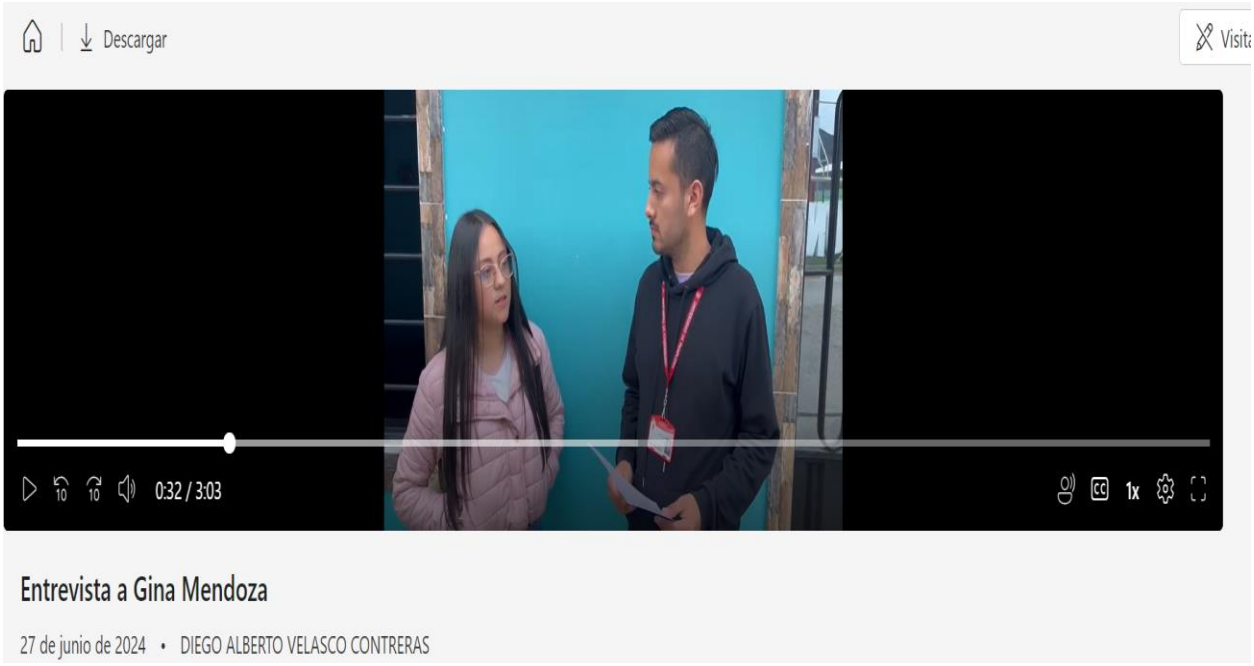
1

6.2.3 Anexo C.

Link de entrevista semiestructurada.

Entrevistas Semiestructuradas





6.2.4 Anexo D.

Link del diario de campo de entrevistas.

Diarios de campo Entrevistas

Diario de campo		
Actividad	Entrevista	Fecha: 10-Jun-2024
Objetivo/Pregunta	¿Cuál es el nivel de conocimiento que tienen los habitantes del barrio Cristo Rey parte alta sobre la mediación como una alternativa para la resolución de conflictos?	
Lugar-Espacio	Barrio Cristo rey parte alta	
Técnica de investigación	Entrevista semi- estructurada	
Persona que interviene	Natalia Fuentes	
Se realiza la entrevista #5, con el objetivo de conocer cuál es el nivel de conocimiento de los habitantes de la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta, acerca de la mediación como una alternativa para la resolución de conflictos.	Se observa que los niveles de conocimiento sobre el tema son amplios, y esto se refleja en el contexto en que ella vive; debido a que es una estudiante universitaria se resalta la aprehensión correcta de los conocimientos básicos sobre el mismo. Es una de las maneras más conscientes de ver reflejada la realidad del sector; mientras unos de los habitantes tienen conocimientos casi nulos sobre el tema algunos otros quienes cuentan con una posibilidad de vida diferente demuestran que los conocimientos se adquieren tanto en casa como en las instituciones educativas.	
Observaciones	La participante no accede a ser grabada por medio de video, debido a discrepancias en el sector con algunos moradores, al cuidado de su buena imagen y el respeto por su integridad.	

Diario de campo		
Actividad	Entrevista	Fecha: 10-Jun-2024
Objetivo/Pregunta	¿Cuál es el nivel de conocimiento que tienen los habitantes del barrio Cristo Rey parte alta sobre la mediación como una alternativa para la resolución de conflictos?	
Lugar-Espacio	Barrio Cristo rey parte alta	
Técnica de investigación	Entrevista semi- estructurada	
Persona que interviene	Francisca Isabel Contreras	
Se realiza la entrevista #3, con el objetivo de conocer cuál es el nivel de conocimiento de los habitantes de la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta, acerca de la mediación como una alternativa para la resolución de conflictos.	Se observa una aprehensión básica sobre la noción de la mediación y la resolución de conflictos, al ser una líder comunitaria se ve el alto grado de interés por la participación de este tipo de encuentros formativos en el sector, y su experiencia es considerada de gran apoyo para el grupo de investigadores.	
Observaciones	Conocimientos Previos: Referente a la concepción de mediación, se observa un conocimiento básico sobre las nociones del término, haciendo énfasis en la resolución por vía pacífica de los conflictos presentados dentro de la comunidad. Resaltando los beneficios de la mediación como un acuerdo mutuo dentro de los involucrados en los	

6.2.5 Anexo E.

Link de diario de campo actividad de sensibilización sobre las concepciones de mediación, cultura de paz y resolución de conflictos.

Diario de campo folleto

Diario de campo		
Actividad	Sensibilización sobre la mediación a través del folleto	Fecha: 21-May-2024
Objetivo/Pregunta	Sensibilizar a los habitantes del barrio Cristo Rey parte alta mediante la entrega y charla de un folleto sobre la resolución de conflictos, mediación y la cultura de paz dentro del contexto del sector.	
Lugar-Espacio	Barrio Cristo rey parte alta	
Técnica de investigación	Folleto	
Persona que interviene	Habitantes de la comunidad del barrio Cristo Rey parte Alta	
Se realiza la entrega del folleto #1, con el objetivo de sensibilizar a los habitantes del barrio Cristo Rey parte Alta, mediante el dialogo sobre la resolución de conflictos, la mediación y la construcción de cultura de paz dentro de la comunidad.	Se observa que los conocimientos sobre mediación, resolución de conflictos y cultura de paz son muy básicos, todo esto referente al contexto del barrio y de sus actuales problemáticas.	
Observaciones	Se hace la primera intervención mediante preguntas sobre las concepciones de cultura de paz, con la finalidad de entablar un diálogo constante y activo entre las partes con el fin de sensibilizar a las personas participantes de esta actividad sobre las concepciones de resolución de conflictos, mediación y cultura de paz dentro del sector del barrio Cristo Rey parte alta, se observa que este tipo de actividades suelen tornarse incomodos debido a que las personas participantes en esta actividad no suelen participar de ellas, les toma por sorpresa el dialogo entre los investigadores y ellos mismos.	

6.3 Evidencias:













6.4 Referencias:

Capitulo II. La cultura de paz: teoría y realidades. parte1capitulo2culturadelapaz2016marielasanchez.pdf (usta.edu.co)

Carvajal Gelvez, B. (2020). *Análisis de la violencia intrafamiliar para la construcción de una cultura de paz: Estudio de casos en Pamplona, Norte de Santander* [Tesis de maestría, Universidad de Pamplona] Repositorio Hulago. http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/2750

Cornejo, A., Meléndez, R. (2021*). Factores relacionados a la resolución de conflictos en las organizaciones: una revista sistémica* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89893

de Armas Hernández, M. (2003). *La mediación en la resolución de conflictos*. Educar, 125-136.

Flores Ledesma, K. N., González Díaz, R. R., & Lobo Contreras, E. E. (2020). Estrategia alternativa para la resolución de conflictos en las redes sociales digitales. *CIID Journal*, *1*(1), 103–113. https://doi.org/10.46785/ciidj.v1i1.47

Galtung, Johan. (1998). After Violence: 3R, Reconstruction, Reconciliation, Resolution. Coping With Visible and Invisible Effects of War and Violence. (Teresa Toda, Trad). Red Gernika. (Original work published 1998). Red Gernika. Tras la violencia 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Johan Galtung (gernikagogoratuz.org)

Galtung, Johan. (1998). After Violence: 3R, Reconstruction, Reconciliation, Resolution. Coping With Visible and Invisible Effects of War and Violence. (Teresa Toda, Trad). Red Gernika. (Original work published 1998). Red Gernika. Tras la violencia 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Johan Galtung (gernikagogoratuz.org)

Gelvez-López, A., & Cárdenas-Caballero, M. E. (2021). Formación para la Paz y la Convivencia: Mediación y la Transformación de los Conflictos Escolares. Revista Docentes 2.0, 11(1), 99–109. https://ojs.docentes20.com/index.php/revista-docentes20/article/view/198/532

Gerónimo, P., Silva, F., Martínez, G., (2021). Mecanismos alternativos en la solución de conflictos para la construcción de una cultura de paz. *Ciencias de la documentación, volumen* (7). https://cienciasdeladocumentacion.cl/pdf02/2%20V7N1%202021%20CSDOCum.pdf

Hernández Arteaga, I., Unriza Puin, M., Llanez Anaya, H., Simanca Herrera, F., & Angarita Becerra, L. (2019). Cultura de paz: concepciones, percepciones y compromisos. Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. https://www-digitaliapublishing-com.unipamplona.basesdedatosezproxy.com/a/127072

https://virtual.urbe.edu/tesispub/0096049/cap03.pdf

Jaimes, M. y Botero, D. (2019) *Estrategias de afrontamiento para la resolución de conflictos en parejas; una revisión histórica*, [Tesis de grado, Universidad de Pamplona]

http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12744/4236/1/Jaimes_Botero_2019_TG.pdf

Jiménez Bautista, F. (2020) Pensar la paz: Lecturas desde Johan Galtung para una paz neutra. PensarPazJohanGaltung.pdf (uprrp.edu)

Lederach, J,P. (1997). *Building Peace: Sustainable Reconciliation in Dividen Societes.* Whasingtin D.C. Institute of Peace Press. (PDF) Lederach - Construyendo la paz Reconciliación sostenible en sociedades divididas | Natalia Riveros Anzola - Academia.edu

Lederach, J.P. (2000). *Enredos, pleitos y problemas: una guía practica para ayudar a resolver conflictos.* Guatemala: Semilla. (DOC) La estructura y dinámica del conflicto propuesta por Jean Paul Lederach | Paola Frejenal - Academia.edu

Lederach, J.P. (2000). *Enredos, pleitos y problemas: una guía practica para ayudar a resolver conflictos.* Guatemala: Semilla. (DOC) La estructura y dinámica del conflicto propuesta por Jean Paul Lederach | Paola Frejenal - Academia.edu

Luna-Gijón, Gerardo, Nava-Cuahutle, Anahí Abysai, & Martínez-Cantero, Diana Angélica. (2022). El diario de campo como herramienta formativa durante el proceso de aprendizaje en el diseño de información. *Zincografía*, *6*(11), 245-264. Epub 23 de mayo de 2022. https://doi.org/10.32870/zcr.v6i11.131

Mazo Álvarez, H. M., (2013). La mediación como herramienta de la justicia restaurativa. Opinión Jurídica, 12(23), 99-114. Redalyc.La mediación como herramienta de la justicia restaurativa

Moore, C.W. (2003). *El proceso de mediación: Métodos prácticos para la resolución de conflictos.* San Francisco. El Proceso de Mediación - Google Books

Salas, A., (2023). *Lecciones y retos para el diseño de políticas de educación para la paz en Colombia* [Tesis de pregrado, Universidad del Rosario]. Pontificia Universidad Javeriana. https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/PaPo/28(2023)/6812569005/index.html

Salazar Escorcia, L. S (2020) Investigación Cualitativa: Una respuesta a las Investigaciones Sociales Educativas. *Revista de Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología.* Universidad Experimental Francisco de Miranda.

UNESCO. (2000). *La Formación en Derechos Humanos Ciudadanía Mundial y Cultura de Paz.* CULTURA DE PAZ (centro-unesco.org)

Universidad privada Dr. Rafael Belloso Chacín. Capítulo III Marco Metodológico.