
	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 1 de 58

SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Manual de motivación, sensibilización y formación para el abordaje pacífico de conflictos


2018 - 2020




 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 2 de 58

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
GLOSARIO	6
NORMATIVIDAD	9
OBJETIVOS	11
Objetivo general:.....	11
Objetivos específicos	11
1. PRINCIPIOS PARA LA MOTIVACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN ...	12
2. HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO DE LOS ESPACIOS DE FORMACIÓN	15
3. DINÁMICAS Y DIMENSIONES PARA EL DESARROLLO DE LOS ESPACIOS PEDAGÓGICOS	19
3.1 Dimensión del Ser	19
3.2 Definición de conflicto	20
3.3 El ciclo del conflicto	21
<i>Cambiando el patrón</i>	23
3.4 Tipos de conflictos	25
4. FACTORES POSITIVOS DERIVADOS DEL CONFLICTO	28
4.1 Dimensión del hacer	29
Estilos de afrontamiento del conflicto	29
4.2 Diversidad y conflicto	30
4.3 Claves para una comunicación eficaz	31
4.4 Dimensión del conocer	31
Emociones y conflicto	32
4.5 Los principios de la emoción y el conflicto	33
4.6 Dimensión del convivir	34
El proceso de resolución de conflictos	34

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 3 de 58

Negociación basada en intereses:	39
5. CONTENIDOS DEL PROCESO DE MOTIVACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN	39
2. MODELOS DE MEDIACIÓN	54
BIBLIOGRAFÍA	56

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha Aprobación:	18/11/2019
Fecha de Vigencia: 31/08/2020			Página 4 de 58	


INTRODUCCIÓN

El presente documento expone la propuesta pedagógica para la motivación, sensibilización y formación de Actores de Justicia Comunitaria con base en los ejes temáticos definidos por la Dirección de Acceso a la Justicia.

Su finalidad es establecer contenidos necesarios para sensibilizar a los ciudadanos y ciudadanas en su compromiso social frente a la convivencia pacífica y en medios y mecanismos de abordaje pacífico de conflictos, de acuerdo con sus potencialidades e intereses como actores de convivencia, con capacidad de integrar estas herramientas en su entorno.

La construcción e implementación de un modelo de motivación, sensibilización y formación aportará al mejoramiento de la convivencia pacífica, la seguridad y el acceso efectivo a la justicia, toda vez que se busca impactar la transformación positiva de los conflictos interpersonales, familiares y comunitarios a través del uso de sus servicios, como herramientas que aportan al restablecimiento de las relaciones sociales y la superación más sustentable de la violencia en la ciudad.

La primera parte de este manual presenta un análisis de los contenidos de capacitación llevados a cabo bajo el liderazgo de las Unidades de Mediación y Conciliación, orientados a la construcción de tejido social, en el que se concibe a las personas como fibras esenciales en la construcción de Convivencia correspondiente a una dimensión del SER.


	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4	
			Versión:	2	
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha Aprobación:	18/11/2019	Fecha de Vigencia: 31/08/2020

La segunda parte entre tanto, presenta una descripción de los enfoques metodológicos que se deben utilizar en el proceso de formación, haciendo especial énfasis en el paradigma constructivista¹ que busca construir conceptos a partir de las experiencias y conocimientos previos de cada asistente, otorgándoles nuevos sentidos y significados a través del consenso, correspondiente a la dimensión del HACER.

En ese orden de ideas, la formación de Actores de Justicia Comunitaria representa una apuesta de las Unidades de Mediación por la construcción de convivencia en la ciudad, por medio de dinámicas y contenidos de formación dirigidos a organizaciones e instituciones públicas, privadas, sociales y comunitarias, cuyas labores gocen de amplio reconocimiento en su territorio de incidencia, las cuales asumiendo un rol de Actores de Justicia Comunitaria, acompañaran las tareas asociadas al establecimiento de la figura de las figura de justicia comunitaria en el ámbito local, correspondiente a la dimensión del CONOCER.

El manual de formación pretende responder a los siguientes objetivos:

- Mejorar la convivencia pacífica desde el desarrollo de iniciativas de articulación comunitaria e institucional para el acceso a la justicia
- Potenciar en un grupo poblacional escogido por la propia comunidad, habilidades para la resolución de conflictos y promoción de la justicia en equidad.
- Aportar un instrumento para el fortalecimiento de la figura de los AJC en los contextos locales.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha Aprobación:	18/11/2019
			Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 6 de 58


En coherencia con los elementos descritos, este manual contiene los conocimientos, procedimientos y destrezas conducentes a la configuración de actores sociales con responsabilidad comunitaria, los AJC.

Así las cosas, se propone una concepción de la formación basada en un proceso de transformación de las creencias, visiones y prácticas sociales de los individuos con el objeto de promover un diálogo de saberes, la socialización de experiencias, la negociación de intereses, el abordaje y construcción de conocimientos y la producción de nuevas formas de relación de las personas con el entorno dimensión del CONVIVIR.

GLOSARIO

Casas de Justicia: “Las Casas de Justicia son centros multiagenciales de información, orientación, referencia y prestación de servicios de resolución de conflictos, donde se aplican y ejecutan mecanismos de justicia formal y no formal. Con ellas se pretende acercar la justicia al ciudadano orientándolo sobre sus derechos, previniendo el delito, luchando contra la impunidad, facilitándole el uso de los servicios de justicia formal y promocionando la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos” (Decreto 1477 de 2000).


Sistema Distrital de Justicia (SDJ): El Sistema Distrital de Justicia en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia es la instancia que orienta, lidera y articula las instituciones y operadores involucrados en la prestación del servicio de justicia, garantizando la interlocución directa entre la oferta de justicia local y las

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 7 de 58

instituciones de orden nacional. Lo anterior con el objeto de ofrecer una respuesta efectiva a las demandas de justicia de la ciudadanía, mediante la integración de la oferta de justicia formal, no formal y comunitaria (Decreto Distrital No. 199 del 11 de abril de 2019).

Sistemas Locales de Justicia (SLJ): Corresponden al modelo de coordinación territorial de operadores de justicia (formal, no formal y comunitaria) que implementan estrategias orientadas a la ampliación del acceso a la misma, mediante la construcción de agendas de intervención y definición de rutas y protocolos de acceso a la justicia. A través de ellos, se promueve la superación de barreras de acceso a la justicia; se impulsa la adecuada implementación de rutas que faciliten la atención a personas en situación de conflictos; y se generan acciones entre operadores con presencia local y las personas para la intervención de las conflictividades (Decreto Distrital No. 199 del 11 de abril de 2019).

Unidades de Mediación y Conciliación (UMC). Grupo de profesionales de la Dirección de Acceso a la Justicia que implementa políticas, procesos, planes y programas definidos por la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia, relacionados con la articulación de las instituciones, operadores y actores de los Sistemas Locales de Justicia, el acceso a los mecanismos de justicia comunitaria y de resolución pacífica de conflictos, la promoción de la convivencia pacífica y la consolidación de la justicia comunitaria, en el marco del Sistema Distrital de Justicia y los Sistemas Locales de Justicia, de conformidad con las políticas y lineamientos para el acceso a la justicia liderados por la SDSCJ


	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 8 de 58

Mediación profesional: Mecanismo de abordaje pacífico de los conflictos, en el cual dos o más partes resuelven sus diferencias por sí mismas, de una manera autónoma y por la vía del diálogo, con la ayuda de un tercero imparcial (Mediador Profesional), que ha sido aceptado por las partes para cooperar con ellas en la búsqueda de un acuerdo consensuado. En Colombia la mediación no está regulada; actualmente no existe una ley concreta que la soporte a diferencia de otros países la cual, se rige en mayor medida por las normas sociales, basándose en la noción que se tiene de justicia; además, en la conciliación es una obligación del conciliador presentar fórmulas de arreglo mientras que en la mediación se promueve el respeto por el otro, la libertad del sujeto, la importancia del ser humano, y el mediador solo puede dar una orientación sobre la manera en que se podría dar solución a los conflictos².

Mediador profesional: Profesional de la Dirección de Acceso a la Justicia que promueve el encuentro, la comunicación asertiva y el diálogo en la mediación, incentivando a que las partes expresen sus necesidades e intereses, y facilitando el camino para la construcción de acuerdos consensuados.

Actores de Justicia Comunitaria (AJC): Ciudadanos habilitados por la ley para abordar de manera pacífica los conflictos, bajo el criterio de equidad, de forma voluntaria y gratuita. En Bogotá se cuenta con Conciliadores en Equidad, con base en el Programa de Conciliación en Equidad (Ley 23 de 1991), y Jueces de Paz y de

² Este concepto ha sido resultado de las construcciones y experiencias en el abordaje pacífico de los conflictos como parte de los servicios profesionales ofrecidos por las Unidades de Mediación y Conciliación bajo el marco de lo establecido en el Artículo 116 de la Constitución, en el que se sitúa a la mediación, la conciliación y el arbitraje, como formas transitorias para administrar justicia y para solucionar las controversias jurídicas, complementarias al aparato judicial; incluso determina puntualmente que los conciliadores y árbitros administran justicia transitoriamente, cuando acompañan a los particulares que buscan ante todo la convivencia pacífica, la paz y la reconstrucción social.


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 9 de 58

Reconsideración (Ley 497 de 1999). Las decisiones acordadas ante estos actores tienen los mismos efectos de una sentencia judicial, es decir prestan mérito ejecutivo y hacen tránsito a cosa juzgada. Estas decisiones, basadas en las normas comunitarias y sociales, deben garantizar respeto por los preceptos constitucionales y deben dar aplicabilidad a los derechos humanos. Además de las figuras comunitarias mencionadas, el desarrollo de acciones lideradas por las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC) en materia de promoción de la convivencia pacífica y resolución de conflictos con participación de la mediación, la justicia de paz y en equidad del Distrito Capital, ha permitido contar con los mediadores comunitarios y Promotores de Convivencia³.


NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia de 1991, artículos 116, 209, 229 y 247.
- Ley 23 de 1991, “Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales, y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 270 de 1996, “Ley Estatutaria de la Administración de Justicia”.
- Ley 446 de 1998, “Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia”.

³ Concepto extraído del procedimiento de adherencia, georreferenciación, permanencia y retiro a la Justicia Comunitaria DAJ 2019.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 10 de 58

- Ley 497 de 1999, “Por la cual se crean los jueces de paz y se reglamenta su organización y funcionamiento”.
- Ley 640 de 2001, “Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1285 de 2009, “Por medio de la cual se reforma la Ley 270 de 1996 Estatutaria de la Administración de Justicia”.
- Decreto Nacional 1818 de 1998 “Por medio del cual se expide el Estatuto de los mecanismo alternativos de solución de conflictos”.
- Decreto Nacional 1069 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho”.
- Acuerdo Distrital 414 de 2009, “Por medio del cual se establecen los lineamientos de la política pública para la promoción de la convivencia pacífica y la resolución pacífica de los conflictos con participación de la mediación, la justicia de paz y en equidad en el Distrito Capital”.
- Acuerdo Distrital 637 de 2016, “Por el cual se crean el Sector Administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se modifica parcialmente el Acuerdo Distrital 257 de 2006 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto Distrital 563 de 2007, “Por el cual se subroga el Decreto 503 de 2003 que adoptó el Plan Maestro de Equipamientos de Seguridad Ciudadana, Defensa y Justicia para Bogotá D.C”.
- Decreto Distrital 657 de 2011, “Por el cual se adopta la política pública distrital de convivencia y seguridad ciudadana”.
- Decreto Distrital 466 de 2014, “Por el cual se reglamenta la elección de los Jueces de Paz y de Reconsideración en Bogotá D.C”.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 11 de 58


OBJETIVOS

Objetivo general

Generar ejercicios de reflexión en torno a las prácticas de conflicto y conciliación y de construcción de conocimientos útiles para la resolución de problemas cotidianos, conduciendo a actividades de índole transversal a las esferas de la persona, la familia y la comunidad, buscando a la vez que las dimensiones de lo individual y lo colectivo estén siempre en permanente interrelación.

Objetivos específicos


- Presentar dinámicas, metodologías y contenidos de capacitación que permitan la sensibilización de la ciudadanía en materia de gestión pacífica de conflictos, construcción de convivencia y formación de líderes sociales que estén en la capacidad de convertirse en Actores de Justicia Comunitaria.
- Desarrollar herramientas lúdicas para el desarrollo de las sesiones de formación, de modo que se tengan insumos de trabajo para el desarrollo de cada actividad, es decir, lecturas previas, protocolos o diagnóstico.
- Presentar parámetros para la aplicación de herramientas pedagógicas y técnicas que permitan restablecer las relaciones entre las personas y promover el acceso a la justicia y la convivencia pacífica, en el marco del Sistema Distrital de Justicia y los Sistemas Locales de Justicia.
- Diseñar mecanismos de acompañamiento que favorezcan el desarrollo de prácticas de atención que promuevan el diálogo y los compromisos de restauración entre las partes (ofensor- ofendido).

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha Aprobación:	18/11/2019
			Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 12 de 58

1. PRINCIPIOS PARA LA MOTIVACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN

Este documento propone la aplicación de un modelo de promoción, sensibilización y capacitación para la formación de Actores de Justicia Comunitaria, encaminado al restablecimiento de los lazos de sociales y de comunicación; sus ejes temáticos están estructurados a la luz de los contenidos establecidos en el Marco de Implementación de la Conciliación en Equidad. Ministerio del Interior y de Justicia de 2015. De la mano con los operadores que tienen competencia en el acceso a la justicia en el Distrito. Desde esa premisa, este documento pretende presentar algunas orientaciones que acompañen la gestión de los operadores presentes en las Casas de Justicia, de modo tal que sea posible ofrecer un servicio de atención cercano, ágil y consciente de las necesidades del ciudadano.


Por tanto, uno de los roles del facilitador es propiciar que los participantes articulen experiencias dentro del proceso para poder reflexionar sobre su realidad y de igual manera reconocer el papel que cada uno asume en la construcción de teoría; es decir, promover el desarrollo de los propios criterios de las personas en lo que se refiere a la calidad y relevancia de sus ideas ya que el individuo es quien desarrolla su conocimiento dentro de un contexto social. De esta manera se incrementa el conocimiento en cualquier cultura. Se considera que las teorías del constructivismo dan elementos y aportan herramientas a la metodología que se va a utilizar en el proceso de Sensibilización y Educación de AJC, ya que el propósito es fortalecer a la comunidad la cual debe gestionar la apertura de espacios de participación hacia la construcción de una cultura de convivencia.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha Aprobación:	18/11/2019
Fecha de Vigencia: 31/08/2020			Página 13 de 58	

Partimos de la pregunta ¿cómo lograr que nuestra comunidad tenga la convicción de que estamos potenciados para crear o inventar, hacer o actuar, a partir del conocimiento de la realidad concreta en que vivimos; cómo evidenciar conflictos, ¿pero sobre todo cómo tener la capacidad de observar una variada gama de posibilidades para abordar de forma adecuada un conflicto?

Así mismo, es por lo anterior que necesitamos que cada persona asuma su propia responsabilidad frente a una sociedad que busca un equilibrio dinámico, que cada persona construya confianza en su propia racionalidad y afecto como seres integrales, que cada uno sienta que conforma ese espacio social y que son sus potencialidades y capacidades las que aportan a la reconstrucción de relaciones, pero sobre todo que exista la firme convicción de que el punto de partida son las posibilidades y conocimientos ya existentes los cuales surgen de la relación cotidiana consigo mismo y con otras personas. Si se tiene la certeza de lograrlo, muy fácilmente se puede acceder a otras informaciones con la confiabilidad de alcanzar la consecución de metas partiendo del conocimiento de toda la dinámica que implica el disentimiento, producto de la interrelación y la vivencia diaria.


Este enfoque está compuesto por tres momentos: En el primero se exige un alto contenido de práctica mediante el intercambio de relaciones comunitarias; en el segundo momento se genera un proceso de reflexión en la identificación y priorización de problemas; y por último se llega a una práctica enriquecida que en su proceso se auto transforma por medio de la puesta en marcha del proyecto comunitario por parte de todos los sujetos de la comunidad. De esta manera se produce conocimiento popular en el sentido que se crean nuevas formas de actuar por medio de la recuperación de las habilidades prácticas de la gente, de los sentimientos comunales,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha Aprobación:	18/11/2019
			Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 14 de 58

de la tradición y la sabiduría colectiva; al dirigirse a problemas comunitarios prácticos permite ayudar a la gente a que ejerza su iniciativa y a presentar soluciones significativas y apropiadas al contexto.

Por esto, se pretende buscar estrategias para la atención educativa en las que participen de manera significativa los miembros de la comunidad a la que van dirigidas las acciones, procesos que deben permitir el conocimiento real y profundo de la comunidad, de sus imaginarios, de su cotidianidad, de sus concepciones y prácticas de vida para que sea la comunidad misma la constructora de su propio desarrollo. Para este caso se asumirá lo cultural como objeto y sujeto de las prácticas investigativas y pedagógicas, para que la institución pueda desarrollar su trabajo con los grupos sociales en los que está inmersa y pueda así mismo llevar acciones que contribuyan a la conservación, reconstrucción y valoración de la convivencia pacífica.

Los múltiples desafíos que plantea la actualidad en relación con las problemáticas que encarnan la globalización cultural y las identidades particulares, los proyectos de desarrollo, la conflictividad, la violencia, la crisis de legitimidad, las búsquedas de expresiones culturales, que permitan construir convivencia y ciudadanía, entre otros, son claves en los conocimientos para la vida con la identificación de satisfactores a las necesidades vitales que incidan directamente en la vida cotidiana, las culturas y las opciones comunitarias. Con ello han surgido y surgen una serie de prácticas articuladas e inscritas en dinámicas sociales que promuevan la solidaridad, la creatividad, la participación y la organización social que dan dinamismo a los cambios y transformaciones socioculturales.


	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 15 de 58

Así, la materialización de estas prácticas se encuentran enfocadas en la apropiación de los tres principios que la justicia restaurativa ha planteado, estos principios son conocidos como “las 3R” : la responsabilidad, la reparación y la restauración⁴, los cuales fundamentan el enfoque de atención Restaurativo para la Dirección de Acceso a la Justicia DAJ, como escenario para la resolución de los conflictos son coherentes con la implementación de un enfoque de atención para los escenarios (equipamientos) de acceso a la justicia, donde la oferta de atención se proyecta en pro de acompañar a las partes, la satisfacción de sus necesidades jurídicas y gestión de las situaciones de conflicto.

2. HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO DE LOS ESPACIOS DE FORMACIÓN

A continuación, se presenta un resumen estructural respecto al desarrollo del proceso de formación:

⁴ Datos tomados del Informe elaborado por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (2013). Justicia Restaurativa, Víctimas y Sociedad en el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes. ICBF.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha Aprobación:	18/11/2019
			Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 16 de 58

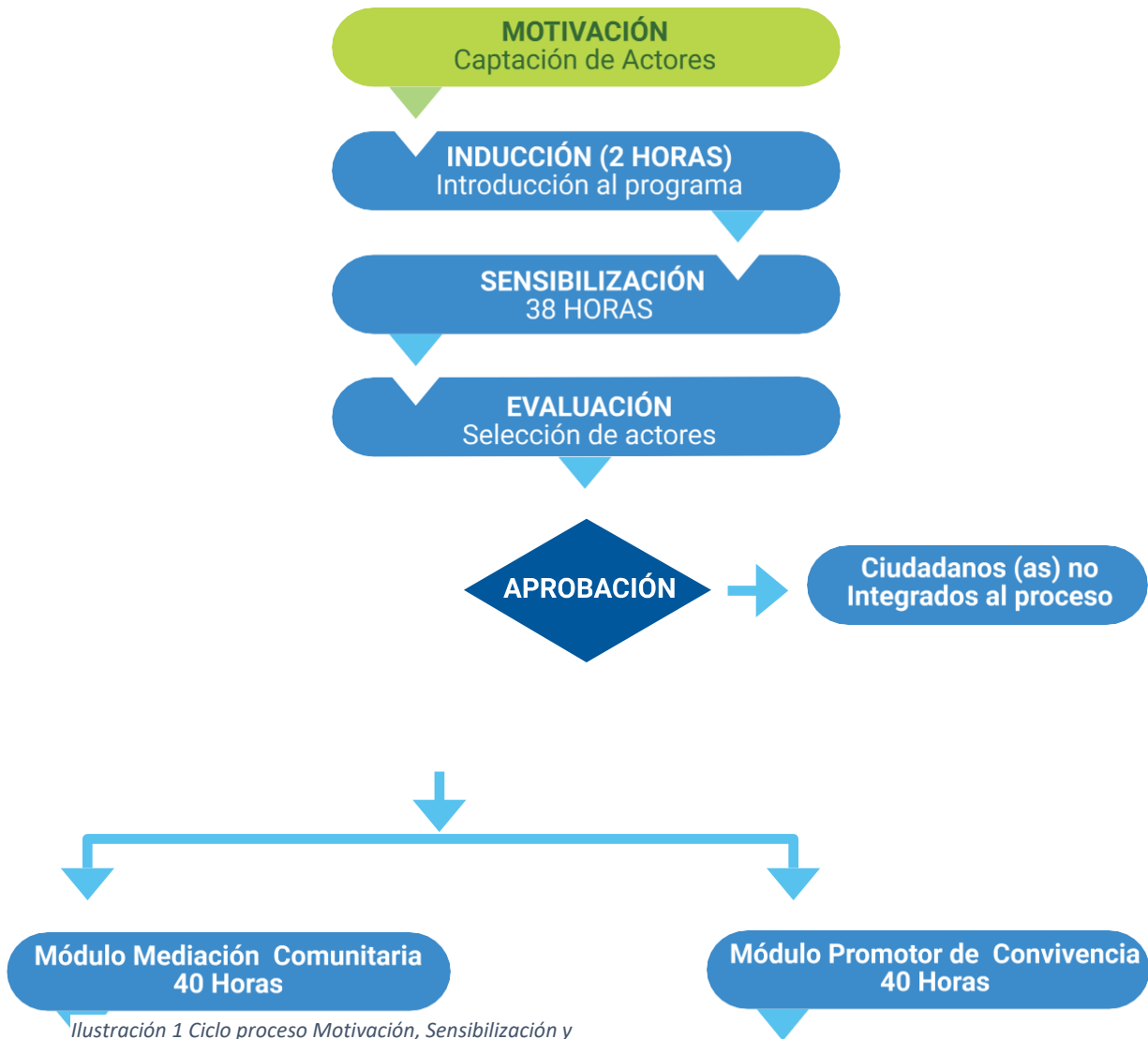



Ilustración 1 Ciclo proceso Motivación, Sensibilización y Formación

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 17 de 58


Síntesis: Esta técnica es especialmente utilizada en este proceso por el facilitador, consiste en resumir el contenido de las intervenciones realizadas por los participantes con el fin de clarificar, llegar al consenso y permitir que el grupo avance

Fragmentación en subgrupos: Esta técnica se utilizará a lo largo del proceso de sensibilización y educación y tiene como finalidad fomentar la participación, comunicación entre todos y cada uno de los asistentes generando conocimiento de cada uno, lo que facilitara la conformación y fortalecimiento de redes barriales, locales de convivencia.

Juegos de roles: Con el manejo de esta técnica se pretende a través de la dramatización en grupo, ampliar el campo de experiencias de los participantes como también su capacidad de asumir roles diferentes a los habituales donde su finalidad está encaminada principalmente a flexibilizar la capacidad de comprensión de los otros.

Estudio de caso: Con el uso de esta técnica se busca acercar a los participantes a realidades comunitarias donde cada persona trate de comprender las situaciones dentro de un contexto, permitiéndole ganar en identidad y sentido de pertenencia con barrio, localidad y ciudad.

Composición: Esta técnica facilita la expresión escrita de las metas e ideales que motivan la existencia de los participantes donde se busca un análisis de las expectativas que se tienen acerca del trabajo comunitario y el voluntariado social en torno a la convivencia.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 18 de 58

Relajación – Ensoñación Dirigida: con el uso de la ensoñación dirigida se busca que los participantes en un ambiente de tranquilidad logren dirigir su pensamiento a tiempos y espacios que el facilitador dirige, logrando un encuentro consigo mismos, transmitiendo sensaciones de sosiego y armonía con su ser y a su vez le permita conceptualizar en aspectos y características de su vida.


Narración: Con esta técnica se pretende que los participantes hagan uso de la escritura como una herramienta terapéutica al plasmar en el papel aquellos acontecimientos de su vida que han tenido significados positivos y negativos; acontecimientos que quizás en un momento determinado no se han podido expresar oralmente, pretendiendo con el uso de la escritura su elaboración y emisión.

Reflexión: Con esta técnica se pretende que los participantes consideren y analicen detenidamente experiencias y aspectos relacionados con su vida familiar, vecinal y barrial.

Exposición: Con el manejo de esta técnica se busca que los participantes realicen presentaciones orales de una temática definida. La técnica exige una preparación e investigación.

Panel: A través de esta técnica se aspira que un grupo de participantes discuta y dialogue sobre un tema propuesto desde sus particulares puntos de vista. Requiere una preparación previa.

Mesa redonda: Con el uso de esta técnica un equipo de expertos que sostienen puntos divergentes expone ante un auditorio que interviene después. Además, la

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 19 de 58

técnica es adecuada para ampliar la visión de los participantes sobre cualquier temática. También se presta para tratar temas de actualidad y confrontar puntos de vista diferentes que interesen a los miembros del grupo.

Foro: Esta técnica facilita que el grupo en su totalidad discuta informalmente un tema, hecho o problema, conducido por un líder o encargado además esta técnica favorece la expresión en público.

Discusión Dirigida: Esta técnica permite que un grupo pequeño trate un tema en discusión informal con la ayuda activa y estimulante del conductor; además es un buen sistema para el aprendizaje de contenidos, estimula la creatividad, el análisis crítico, la intercomunicación y la tolerancia.


Autobiografía: Con esta técnica se busca que las personas evoquen su historia de vida enfatizando en situaciones de agresión.

3. DINÁMICAS Y DIMENSIONES PARA EL DESARROLLO DE LOS ESPACIOS PEDAGÓGICOS

3.1 Dimensión del Ser

La concepción y las actitudes existentes en nuestro entorno con relación al conflicto determinan negativamente nuestro comportamiento en las situaciones conflictivas.


Todo conflicto puede adoptar un curso constructivo o destructivo y por lo tanto la cuestión no es tanto eliminar o prevenir el conflicto sino saber asumir dichas situaciones conflictivas y enfrentar a ellas con los recursos suficientes para que todos los implicados en dichas situaciones salgamos enriquecidos de ellas.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 20 de 58

En el trabajo de resolución de conflictos, se parte desde el principio de que el conflicto tiene, por lo tanto, muchas funciones y valores positivos. Evita los estancamientos, estimula el interés y la curiosidad, es la raíz del cambio personal y social, y ayuda a establecer las identidades tanto individuales como grupales. Así mismo en un plano más concreto, el conflicto ayuda a aprender nuevos y mejores modos de responder a los problemas, a construir relaciones mejores y más duraderas, a conocernos mejor a nosotros mismos y a los demás. Una vez que el sujeto ha experimentado los beneficios de una resolución de conflictos positiva, aumenta la probabilidad de que alcance nuevas soluciones positivas en los conflictos futuros. Pero, obviamente, el conflicto también puede adoptar derroteros destructivos, llevarnos a círculos viciosos que perpetúan relaciones antagónicas, hostiles, etc... El punto clave de esta situación se refiere a la siguiente pregunta: ¿qué es lo que determina que un conflicto que un conflicto adopte un derrotero u otro?

3.2 Definición de conflicto

Hoy en día, aún no existe en la literatura una definición de conflicto ampliamente compartida. El término “conflicto” es empleado de un modo muy amplio y flexible, para cubrir un abanico de situaciones muy diversas. “Puede referirse a cualquier cosa desde una guerra a la elección entre un helado o un granizado” (Mark y Sinder, 1957). La larga tradición del estudio del conflicto desde casi todas las ciencias sociales ha supuesto una multiplicidad de enfoques y escuelas de pensamiento en el camino hacia una teoría general del conflicto.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 21 de 58

En la disciplina académica de Análisis y Resolución de Conflictos, algunos de sus autores más relevantes han definido el conflicto en los siguientes términos: Morton Deutsch (Deutsch, 1973), entiende que “un conflicto existe siempre que tienen lugar actividades incompatibles”, pudiendo consistir esa incompatibilidad en “prevenir, obstruir, interferir, perjudicar, o de algún modo hacer menos probable o efectiva” la acción de uno a través de la del otro.


Los rasgos definitorios actualmente más compartidos en torno al conflicto vienen resumidos en la siguiente definición que hacemos nuestra: *“Divergencias percibidas de intereses, o una creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden ser alcanzadas simultáneamente”* (Rubin, Pruitt y Hee Kim, 1994)

3.3 El ciclo del conflicto

La experiencia de cada uno de nosotros en las situaciones de conflicto, parece que sigue una serie de fases que hacen que perpetuemos el ciclo. El ciclo puede ser positivo o negativo. Examinando el ciclo junto con los estudiantes, podremos proporcionarles un vocabulario y un mapa que represente la forma en que el conflicto opera en nuestras vidas.

Fase 1: Actitudes y Creencias

El ciclo empieza por nosotros y por nuestras actitudes y creencias sobre el conflicto. Como hemos visto, nuestras creencias y actitudes tienen su origen en diversas fuentes como, por ejemplo:

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 22 de 58

- Los mensajes que hemos recibido en la infancia sobre los conflictos
- Los modelos de conducta de padres, profesores y amigos
- Las actitudes y conductas vistas en los medios de comunicación (televisión, películas, etc.)

Fase 2: El conflicto


En el siguiente paso del ciclo, el conflicto ocurre. El conflicto es un proceso inherente a las relaciones sociales, es inevitable en todo marco de relación, se produce entre niños en el patio de la escuela y entre países a nivel internacional. Es un fenómeno, por lo tanto, ubicuo y universal.

Fase 3: La respuesta

La respuesta es el punto donde empezamos a actuar. Podemos empezar a gritar, o podemos intentar hablar sobre la situación, o podemos simplemente abandonar. Con nuestro sistema de actitudes y creencias personal, a menudo reaccionamos de la misma manera sin importar cuál es el conflicto en cuestión. De este modo, estas reacciones nos pueden decir mucho sobre nosotros mismos y sobre nuestros patrones en situaciones de conflicto.

Fase 4: El resultado

La respuesta llevará siempre al mismo resultado. La consecuencia servirá para reforzar la creencia y de este modo el ciclo se mantiene. En la mayoría de los casos, el

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 23 de 58

resultado del ciclo del conflicto refuerza nuestro sistema de creencias y lleva a la perpetuación del mismo patrón.

Cambiando el patrón


Si queremos aprender del conflicto y cambiar nuestros patrones, necesitamos tres cosas:

- Tomar conciencia
- Buena disposición
- Habilidades

Tomar conciencia:

Para romper el patrón que nos mantiene en el conflicto y para resolver el conflicto de una manera productiva, primero necesitamos tomar conciencia de las creencias y respuestas que perpetúan nuestra conducta negativa. La reflexión es un paso vital para lograr esta toma de conciencia. Podemos preguntarnos a nosotros mismos:

- ¿Cómo respondemos normalmente a las situaciones de conflicto?, ¿Cómo sentimos y reaccionamos?, ¿negamos que haya un conflicto?, ¿asumimos que no hay modo de que las cosas vayan bien?
- ¿Qué puede ayudar a que el conflicto se resuelva de otra manera?

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 24 de 58

Las respuestas a estas preguntas pueden llevarnos a nuevas ideas sobre nuestros sentimientos, reacciones y creencias. Ayudados por este nuevo entendimiento, podemos empezar a identificar nuevas alternativas de respuesta al conflicto. Con el nuevo conocimiento de que no tenemos por qué responder de maneras que prolonguen o empeoren el problema, podemos volver hacia la otra persona e intentar otra respuesta. Si no es posible, podemos dar un paso adelante en el conocimiento de nosotros mismos y de nuestras opciones, sabiendo que, aunque el conflicto es inevitable, no tiene por qué ser destructivo.


Buena disposición

El hecho de tomar conciencia no es suficiente para cambiar nuestro patrón habitual de comportamiento ante los conflictos. Semejante cambio, también requiere un compromiso personal y buena voluntad para cambiar, a niveles diferentes:

- Estar dispuestos a experimentar e intentar nuevos modos de acercamiento al conflicto
- Estar dispuestos a examinar y quizás a cambiar partes de nuestro sistema de creencias, y tomar nota de qué partes de la estructura no nos sirve en las situaciones de conflicto.
- Enfocar el conflicto y nuestro papel dentro de el de un modo completamente diferente.
- Debemos estar abiertos a la crítica constructiva de los otros.

Habilidades:



	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 25 de 58

Una vez que hemos tomado la decisión de que hacer un cambio es deseable, debemos aprender las habilidades necesarias requeridas para producir el cambio. Hay tres habilidades necesarias para la resolución de conflictos:

- La habilidad de mandar un mensaje efectivo, un mensaje en el que se expresen claramente sentimientos y necesidades.
- La habilidad para escuchar eficazmente.
- La habilidad para escoger el enfoque adecuado en situaciones diferentes.


3.4 Tipos de conflictos

Si muchas y variadas son las definiciones del conflicto, no lo son menos las clasificaciones y tipologías a las que ha dado lugar su estudio.

La gran diversidad y falta de acuerdo respecto a los tipos de conflicto existente se debe, principalmente, a los distintos enfoques que cada autor elige para clasificar el conflicto, hecho éste condicionado en parte por su multidisciplinariedad. Algunos autores utilizan para sus clasificaciones criterios objetivos y claros, como, por ejemplo, las partes implicadas o las causas del conflicto. Se presentan a continuación algunas de las clasificaciones más conocidas:

Moore (94), identifica cinco tipos de conflictos en función de sus causas:


Los conflictos de relación: Se deben a fuertes emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos, a escasa o nula comunicación, o a conductas negativas

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha Aprobación:	18/11/2019
			Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 26 de 58

repetitivas. Estos problemas llevan frecuentemente a lo que se han llamado conflictos irreales (Cosser, 1956) o innecesarios (Moore, 1986), en los que se puede incurrir aun cuando no estén presentes las condiciones objetivas para un conflicto, tales como recursos limitados u objetivos mutuamente excluyentes. Problemas de relación, como los enumerados arriba, muchas veces dan pábulo a discusiones y conducen a una innecesaria espiral de escalada progresiva del conflicto destructivo.

Los conflictos de información: Se dan cuando a las personas les falta la información necesaria para tomar decisiones correctas, están mal informadas, difieren sobre qué información es relevante, o tienen criterios de estimación discrepantes. Algunos conflictos de información pueden ser innecesarios, como los causados por una información insuficiente entre las personas en conflicto. Otros conflictos de información pueden ser auténticos al no ser compatibles la información y/o los procedimientos empleados por las personas para recoger datos.


Los conflictos de intereses: Están causados por la competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tales. Los conflictos de intereses resultan cuando una o más partes creen que para satisfacer sus necesidades, deben ser sacrificadas las de un oponente. Los conflictos fundamentados en intereses ocurren acerca de cuestiones sustanciales (dinero, recursos físicos, tiempo, etc.), de procedimiento (la manera como la disputa debe ser resuelta), o psicológicos (percepciones de confianza, juego limpio, deseo de participación, respeto, etc.). Para que se resuelva una disputa fundamentada en intereses, en cada una de estas tres áreas deben de haberse tenido en cuenta y/o satisfecho un número significativo de los intereses de cada una de las partes.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 27 de 58

Los conflictos estructurales: Son causados por estructuras opresivas de relaciones humanas (Galtung, 1975). Estas estructuras están configuradas muchas veces por fuerzas externas a la gente en conflicto. Escasez de recursos físicos o autoridad, condicionamientos geográficos (distancia o proximidad), tiempo (demasiado o demasiado poco), estructuras organizativas, etc., promueve con frecuencia conductas conflictivas. **Los conflictos de valores:** Son causados por sistemas de creencias incompatibles. Los valores son creencias que la gente emplea para dar sentido a sus vidas. Los valores explican lo que es bueno o malo, verdadero o falso, justo o injusto. Valores diferentes no tienen por qué causar conflicto. Las personas pueden vivir juntas en armonía con sistemas de valores muy diferentes. Las disputas de valores surgen solamente cuando unos intentan imponer por la fuerza un conjunto de valores a otros, o pretende que tenga vigencia exclusiva un sistema de valores que no admite creencias divergentes.” (Moore, 1994, pp. 5-6).

Entre la clasificación basada en los niveles del conflicto uno de los criterios más ampliamente utilizado es el de los actores o personas implicadas; así, los conflictos pueden ser intrapersonales, interpersonales, intergrupales e intergrupales, (Lewicki, Litterer, Minton y Saunders, 1994):

Conflicto intrapersonal o intrapsíquico: En este nivel el conflicto ocurre dentro de los individuos. El origen de los conflictos incluye ideas, pensamientos, emociones, valores, predisposiciones, impulsos, que entran en colisión unos con otros. Dependiendo del origen del conflicto intrapsíquico, será un dominio de la psicología u otro quien se ocupe de él: psicología cognitiva, teoría de la personalidad, psicología clínica, etc. Tradicionalmente la disciplina de Análisis y Resolución de Conflictos no se ha ocupado del estudio de estos aspectos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha Aprobación:	18/11/2019
			Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 28 de 58


Conflicto interpersonal: Este tipo de conflictos ocurre entre las personas individuales: marido y mujer, jefe y subordinado, amigos, etc. La mayoría de la teoría sobre negociación y mediación se refiere a la resolución de los conflictos interpersonales.

Conflicto intergrupual: Este tipo de conflicto se presenta dentro de un pequeño grupo: dentro de las familias, corporaciones, clases, etc... En este nivel se analiza como el conflicto afecta a la capacidad del grupo para resolver sus disputas y continuar persiguiendo eficazmente sus objetivos.

Conflicto intergrupual: En este último nivel el conflicto se produce entre dos grupos: dos naciones en guerra, sindicatos y patronal, etc. En este nivel el conflicto es muy complicado debido a la gran cantidad de gente implicada y a las interacciones entre ellos. Los conflictos pueden darse simultáneamente dentro y entre grupos.

4. FACTORES POSITIVOS DERIVADOS DEL CONFLICTO

- El conflicto es un motor de cambio e innovación personal y social.
- Estimula el interés y la curiosidad. Supone, frecuentemente, un reto para las propias capacidades.
- El conflicto demarca a un grupo frente a otros y contribuye a establecer la propia identidad personal y grupal.
- El conflicto permite mejorar la calidad de la toma de decisiones y de la solución de problemas.
- Puede facilitar la comunicación abierta y honesta entre los participantes sobre temas relevantes para ambos.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 29 de 58

- Fomenta el reconocimiento de la legitimidad del otro.

4.1 Dimensión del hacer


Estilos de afrontamiento del conflicto

Las personas tendemos a responder a las situaciones de conflicto con un estilo predominante de aproximación al conflicto. Cada estilo se manifiesta en un conjunto de comportamientos. Aunque un estilo suele ser el dominante a lo largo del tiempo, las personas somos capaces de variar el estilo de nuestro comportamiento a medida que un conflicto se desarrolla, empleando comportamientos situacionales.

Los cuatro grandes estilos de comportamiento ante el conflicto identificados por la literatura (Blake & Mouton, 73, Thomas & Killmann, 74, Rahim, 83) son: la evitación, la acomodación, la competición o confrontación y la solución del problema o colaboración.

Evitación: es por definición la no negociación. En esta estrategia la preocupación por la relación, así como por los resultados es muy baja. No existirá una interdependencia entre las partes para conseguir sus objetivos, por lo menos el que evita no necesita de la otra parte, simplemente niega el problema. Esto se puede dar porque los costes son demasiado altos y por ello es mejor abandonar el asunto completamente. Otra forma de evitación es la negación del problema, esta es una forma muy común que utiliza la gente para evitar el problema.

Acomodación: en esta estrategia la importancia de la relación es muy alta y la del resultado muy baja. Queremos que el otro gane, mantenerle feliz, o bien, no deseamos

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha Aprobación:	18/11/2019
			Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 30 de 58


hacer peligrar nuestra relación por el hecho de intentar alcanzar algún beneficio. Utilizamos esta estrategia cuándo el objetivo principal del intercambio es construir o fortalecer una relación, y estamos dispuestos a sacrificar el resultado. Podemos decir que esta es otra manera muy común de evitar el conflicto ya que estar de acuerdo es más fácil que no estarlo.

Competición: en esta estrategia el resultado de la negociación es más importante que la relación. Una persona que confronta el conflicto tiende a verlo como un asunto de “pérdida-ganancia”. Creyendo que una persona está en lo cierto y la otra está equivocada, los sujetos enfrentados se hallan determinados a ganar probando que tienen razón. Pueden permanecer inamovibles en su opinión manteniendo su desacuerdo con la opinión de la otra persona tenazmente.

Solución del problema: en esta estrategia son importantes tanto el resultado como la relación. Las partes intentan conseguir el mejor resultado posible, manteniendo o fortaleciendo simultáneamente su relación. Las partes ven el conflicto como una parte natural en las relaciones humanas, no como una señal de que algo malo ha sucedido. el sujeto que soluciona el problema tiende a preocuparse menos de “quien tiene razón” y “quien está equivocado”, y se ocupa por encontrar una solución que sea satisfactoria para ambas partes.

4.2 Diversidad y conflicto

En nuestra sociedad moderna y multicultural, casi nadie es producto de una única cultura. En La Naturaleza del Prejuicio (1954) el psicólogo social Gordon Allport observa que, para la etapa adulta, cada uno de nosotros ha acumulado un complejo

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 31 de 58


"sentido de pertenencia" que consiste en todos los grupos con los que usamos cómodamente la palabra "nosotros". Esto significa que la identidad cultural de cualquier persona es dinámica y está siempre abierta al cambio y al crecimiento. En consecuencia, estamos interactuando en un mundo de estilos comunicativos complejos y dinámicos.

4.3 Claves para una comunicación eficaz

- **Mostrar respeto hacia los otros:** Escuchando a la otra persona con todo nuestro ser podemos transmitir interés, preocupación y deseo por entendernos. Esto será interpretado normalmente como respetuoso.
- **Expresar nuestras opiniones como personales:** Es fácil hablar y pensar como si nuestro punto de vista fuera universal, cuando de hecho, no es así. Es importante ir más allá de nuestro propio marco cultural.
- **Mostrar empatía:** Significa comunicar que eres consciente de los pensamientos, sentimientos y experiencias del otro. Esto no es "ponerse en el lugar del otro", sino examinar cuál es su posición, para aumentar el entendimiento.
- **Aceptar el malestar:** La mayor parte de las interacciones interculturales incluyen cierto malestar. Esto ayuda a reconocer y recordar que los otros también lo pueden sentir.
- **Escuchar abiertamente y respetar los límites:** Significa resistirse a la necesidad de decirlo todo inmediatamente, y observar cuando la otra persona está expresando algún límite, incluso a través de las expresiones no verbales.

4.4 Dimensión del conocer



	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 32 de 58

Emociones y conflicto

¿Qué es la emoción?


Muchos investigadores consideran que la emoción tiene tres aspectos; un aspecto cognitivo, un elemento psicológico y un aspecto comportamental. Así, Daniel Goleman, se refiere al término de la emoción como a un sentimiento y a los pensamientos, los estados biológicos, los estados psicológicos y el tipo de tendencias a la acción que lo caracterizan. Existen centenares de emociones y muchas más mezclas, variaciones, mutaciones y matices diferentes entre todas ellas. En realidad, existen más sutilezas en la emoción que palabras para describirlas.

Todas las emociones son, en esencia, impulsos que nos llevan a actuar, programas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución. La misma raíz etimológica de la palabra emoción proviene del verbo latino *moveré* (que significa moverse) más el prefijo “e-”, significando algo así como “movimiento hacia” y sugiriendo, de ese modo, que en toda emoción hay implícita una tendencia a la acción.

El elemento cognitivo de la emoción:

Nos volvemos emocionales o experimentamos la emoción cuando hay una apreciación o una valoración de una situación. Algo sucede, nosotros lo evaluamos o lo valoramos y esta misma apreciación nos da un aumento de la emoción. Aunque muchas veces la gente no se da cuenta de que están haciendo esa valoración, la hacen.

El elemento psicológico de la emoción

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 33 de 58

Este es el aspecto sentimental de la emoción. La manera en que sentimos la emoción tiene una relación directa con el impacto que la emoción provoca en nuestras relaciones. En la resolución de conflictos se le da mucha importancia a la intensidad del sentir emocional, a tener sensibilidad respecto a las emociones de los demás y a la habilidad de manejar las emociones fuertes.


El elemento expresivo o comunicativo de la emoción

La emoción se expresa mediante el comportamiento con el objetivo de comunicar a los demás como nos sentimos. La expresión emocional tiene una dinámica muy compleja, especialmente en las situaciones de conflicto.

4.5 Los principios de la emoción y el conflicto

En la teoría y práctica del conflicto, se suele ignorar la emoción, o se suele tratar también como control del enfado o el manejo del enfado. Nosotros pensamos que la emoción está en la esencia del conflicto. presentamos los cinco principios de la emoción y el conflicto brevemente:

El conflicto está emocionalmente definido; de la misma manera que se dispara una emoción se dispara el conflicto. Reconocer un conflicto, es reconocer que te han provocado emocionalmente. Percibimos el conflicto porque se nos desencadenan algunas emociones aprendidas culturalmente.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 34 de 58

El conflicto es emocionalmente intenso; involucra una continua intensificación del nivel de la emoción, la cual varía dependiendo del problema y tiene consecuencias en el comportamiento que adoptamos en el conflicto.


La emoción moralmente estructura el conflicto; la emoción es esencialmente moral, ya que respondemos emocionalmente sobre algo debido a nuestras concepciones de lo correcto y lo incorrecto, lo bueno y malo, lo apropiado y lo inapropiado. Por lo tanto, mediante la emoción podemos ver cómo nuestros valores operan en el conflicto.

La relación de la emoción y la identidad tiene consecuencias en el conflicto; la emoción y el conflicto están estrechamente relacionados. La emoción se obtiene a través de una percepción cuando algo personal importante está en juego.

La emoción tiene consecuencias en el conflicto relacional; la emoción tiene mucha importancia a la hora de construir y dar sentido a nuestras relaciones familiares, de amistad, de trabajo etc. La emoción tendrá importancia tanto en el momento en que se está dando la relación como en el primer contacto. Así los conflictos interpersonales tienen que ser pensados como una serie de episodios emocionales definidos que dejan un residuo emocional y que, a su vez, actúan e influyen en el establecimiento de la relación con un resultado de conflicto

4.6 Dimensión del convivir

El proceso de resolución de conflictos


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 35 de 58

Cuando la gente se enfrenta a un conflicto, tiene un número limitado de medios para intentar resolver sus disputas. La Figura 1 (Moore, 1986) muestra algunas de estas posibilidades que varían entre sí según la formalidad del proceso, el grado de publicidad, las personas implicadas, la autoridad de las terceras partes, el tipo de decisión que se adopta, y el grado de coerción que se emplea.

Los desacuerdos, problemas y conflictos pueden surgir, prácticamente, en cualquier relación. Normalmente afrontamos dichas situaciones de manera informal. En primer lugar, la gente puede tratar de *evitar* a la otra parte por distintas causas: el malestar producido por el conflicto, porque no considera que el problema es suficientemente importante, porque no tiene poder para cambiar la situación, porque no cree que la situación pueda mejorar o porque no está, todavía, dispuesto a negociar.

Cuando no es posible seguir evitando el conflicto, o las tensiones son tan fuertes que no nos permiten continuar igual, se tiende a utilizar la *discusión informal para solucionar problemas*. En la vida cotidiana, la mayor parte de nuestros desacuerdos se solucionan mediante este procedimiento, o bien logrando acuerdos que satisfacen más o menos, a las distintas partes implicadas, o bien abandonando el asunto porque carece de interés, o no tiene solución.

Junto a las conversaciones informales, el procedimiento más popular para alcanzar acuerdos mutuamente satisfactorios es la *negociación*. La negociación es un proceso de diálogo entre distintas partes que perciben que tienen un conflicto de intereses. Los participantes se juntan, voluntariamente, en base a una relación temporal dirigida a informarse mutuamente de sus necesidades e intereses, intercambiar recursos


	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 36 de 58

específicos, o solucionar cuestiones tales como el sentido de su relación futura o los procedimientos que adoptarán para resolver futuros conflictos.

Si hay un estancamiento, o por distintas circunstancias el proceso negociador no se puede llevar a cabo, se necesita la ayuda de alguien ajeno al conflicto. La *mediación*, es una extensión de la negociación que implica la intervención de una tercera parte, aceptable por todos, que no tiene autoridad para tomar decisiones. Su participación se reduce a ayudar a las partes a alcanzar, voluntariamente, un acuerdo mutuamente aceptable. Al igual que la negociación, la mediación deja el poder de tomar las decisiones en manos de las partes en conflicto.

Si el conflicto se da dentro de una organización existe, en general, un *procedimiento administrativo o ejecutivo*. En este procedimiento se da la intervención de una tercera parte que tiene, pero que no tiene que ser necesariamente imparcial, y que toma una decisión sobre el problema. El proceso puede ser privado, si el sistema dentro del cual ocurre el conflicto es una compañía o grupo de trabajo privado, o público, si se trata de alguna institución u organismo público. Los procedimientos administrativos suelen tener como objetivo equilibrar las necesidades del sistema con los intereses de los individuos.

Planificar / analizar

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 37 de 58


Desde un análisis discursivo dirigido a la formación los procesos de capacitación deberán aportar a la configuración de una “capacidad reflexiva”⁵, que permita a los potenciales conciliadores en proceso de formación apropiarse, adentrarse y reconfigurar de acuerdo con las particularidades sociales, históricas y culturales los valores de la justicia, la equidad y la igualdad, o sea, unir “el deseo con el pensamiento para llegar a lo que todavía no es.” Asimismo, los procesos de formación han de promover la autonomía de los participantes, entendida ésta como la capacidad para optar por analizar el conflicto a partir de los siguientes enunciados:

- ¿Qué me preocupa específicamente de este conflicto?
- ¿Quién está implicado?
- ¿Cómo me afecta esto?, ¿Por qué es importante para mí?
- ¿Qué necesito comprender sobre este conflicto?
- ¿Qué obstáculos para el diálogo percibo?, ¿Qué puedo hacer para superarlos?
- ¿Qué suposiciones o prejuicios tengo sobre la otra persona?
- ¿Qué haría mejorar la situación para mí?

Establecer el tono positivo

Muestra intenciones positivas (ej. “Quiero que esta relación continúe”, “esto es importante para mí”, “realmente quiero comprender esto”)

⁵ Orozco Silva, Luis Enrique. La Formación integral-Mito y Realidad. Universidad de los Andes. Facultad de Administración-Centro de Investigación en Educación Superior. Ediciones Uniandes. Bogotá, D.C. 1999. Pag. 27 25. Íbid., p. 65

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 38 de 58

Reconoce y valida a la otra persona (ej. “Puedo ver que estás tan preocupado como yo”, “aprecio tu buena voluntad para hablar sobre esto”, “gracias por tomarte esto seriamente”)

Discutir y definir el problema


- Cada persona expone por turnos sus asuntos y sentimientos, empleando técnicas de comunicación efectiva (como mensajes-yo) y un lenguaje descriptivo no valorativo.
- Identificar los obstáculos, intereses y necesidades.
- Si es necesario, discutir presunciones, prejuicios y valoraciones.
- Resumir la nueva comprensión de la situación.

Generar ideas de soluciones

- Hacer una lista de ideas sin juzgarlas.
- Pensar en acciones concretas que pueden llevarse a cabo.

Evaluar las soluciones

- Determinar las ventajas y desventajas para cada curso de acción y hacer “agente de la realidad”
- Elegir soluciones que son satisfactorias para todas las partes.
- Asegurarse de que la/s solución/es es/son específica/s y equilibrada/s.
- Acordar una fecha para hacer un seguimiento del funcionamiento de la solución.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 39 de 58

Negociación basada en intereses:

El objetivo de la negociación basada en interés es alcanzar un acuerdo justo que satisfaga el mayor número de intereses posibles de las partes, mientras que preserva o mejora la relación entre las partes

Los participantes se convierten en solucionadores de problemas, trabajando hacia un objetivo común, más que adversarios en la negociación que perciben su pérdida como directamente proporcional a la ganancia del otro.


Principios de la negociación basada en intereses:

- Separar la persona del problema
- Centrarse en los intereses y no en las posiciones
- Generar una variedad de posibilidades antes de la decisión final
- Insistir en basar la solución en algún criterio objetivo


5. CONTENIDOS DEL PROCESO DE MOTIVACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN⁶

MOTIVACIÓN				
OBJETIVO GENERAL				


⁶ Elaboración pedagógica de los equipos de las Unidades de Medición y Conciliación (2019).

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 40 de 58


OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Identificar actores, territorios, grupos poblacionales, operadores, redes y sus respectivas necesidades de motivación.			
	Consolidar el espíritu de concertación, fraternidad y solidaridad entre ciudadanos.			
PRE-REQUISITO				
EJES TEMÁTICOS	TEMÁTICAS	OBETIVOS ESPECÍFICOS	DURACIÓN	PRE-REQUISITOS
Rutas y ofertas de acceso a la justicia.	Rutas priorizadas procedimiento operación y divulgación de los Servicios de Casas de Justicia			Plan Operativo
Temas solicitados por grupos territoriales, grupos de interés e instituciones, donde se presenten conflictos o capacitaciones ofrecidas por la UMC (según diagnósticos	Relacionadas con el quehacer de las UMC	Ofrecer herramientas conceptuales y prácticas a grupos en situación de conflicto para su adecuado abordaje.		Plan Operativo

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 41 de 58


establecidos o situaciones que por su dinámica y relevancia actual requieren de capacitación relacionada con los servicios de la Unidades de Mediación y Conciliación)				
SENSIBILIZACIÓN				
OBJETIVO GENERAL	Ofrecer herramientas conceptuales y prácticas para la prevención de la violencia, manejo asertivo de conflictos y promoción de la convivencia.			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Identificar ciudadanos con características para ser formados como promotores o conciliadores en equidad.			
	Consolidar el espíritu de concertación, fraternidad y solidaridad entre ciudadanos.			
	Sensibilizar a ciudadanos para ejercer y promover la convivencia pacífica en sus grupos de pertenencia.			
PRE-REQUISITOS	Previa inscripción en el curso			
EJES TEMÁTICOS	TEMÁTICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DURACIÓN	OBSERVACIONES

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 42 de 58


<p>A. EL ENCUENTRO DE LA PERSONA CON EL EJERCICIO DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD Y LA PROMOCIÓN DE CONVIVENCIA.</p>	Concepto integral de persona	Reconocer en sí mismo las diversas dimensiones que conforman al ser humano	8 horas	
	Emociones	Identificación, control y expresión de emociones. Manejo de sentimientos.	4 horas	
	Relaciones interpersonales en la construcción del ser.	Contar con herramientas para la construcción del ser a partir de la interacción con los demás	8 horas	
	Proyecto de Vida	Tomar conciencia del proyecto de vida y comprometerse con acciones que	4 horas	

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 43 de 58


		permitirían su cumplimiento		
B. REFLEXIÓN DEL CONCILIADOR EN EQUIDAD Y EL PROMOTOR DE CONVIVENCIA CON SU CONTEXTO INMEDIATO	Conocimiento de los ámbitos de convivencia	Identificar las dificultades de convivencia en diversos ámbitos de relación tanto en grupos territoriales como en grupos de interés.	4 horas	
	Medios para el abordaje de conflictos	Conocer los medios para abordar conflictos, sus límites y posibilidades.	4 horas	
	Teoría de conflicto: Qué es el conflicto, análisis, origen, estructura, dinámica, escalada y estilos de abordar el conflicto.	Contar con herramientas para identificar los conflictos, su estructura y dinámicas.	12	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 44 de 58


C. EL CONCILIADOR EN EQUIDAD COMO ADMINISTRADOR DE JUSTICIA Y EL PROMOTOR DE CONVIVENCIA COMO FACILITADOR DE LAS RELACIONES.	Comunicación asertiva.	Desarrollar habilidades de comunicación	4 horas	
	Empatía.	necesarias para una adecuada	2 horas	
	Planteamiento de preguntas	interacción.	4 horas	
D. CONSTRUCCIÓN DE REALIDADES A PARTIR DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD Y LA PROMOCIÓN DE CONVIVENCIA.	Cultura de Paz	Identificar las bases para la construcción de cultura de paz desde los diversos ámbitos de relación.	4 horas	
	Recursos comunitarios e institucionales para la convivencia y el progreso personal y social.	Motivar el conocimiento de los diversos recursos comunitarios e institucionales para la	2 horas	

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 45 de 58


		convivencia y el progreso social.		
	Relaciones interpersonales y la convivencia pacífica	Identificar las diversas relaciones sociales propias de la época actual y posibilidad de construir convivencia.	2 horas	
	Factores dinamizadores de convivencia	Contar con herramientas conceptuales y prácticas para contribuir a la convivencia.	2 horas	
	Liderazgo	Promover "nuevos liderazgos sociales", para el cambio en el contexto local.	4 horas	
	Voluntariado Social	Conocer el concepto de	2 horas	

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 46 de 58


		voluntariado social y las posibles alternativas para ejercerlo.		
	Gestión comunitaria y organizacional.	Contar con herramientas para realizar gestiones comunitarias y organizacionales en pro de la construcción de convivencia.	2 horas	
FORMACIÓN DE CONCILIADORES EN EQUIDAD				
OBJETIVO GENERAL				
	Sensibilizar a ciudadanos para ejercer y promover la convivencia pacífica en sus grupos de pertenencia.			

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 47 de 58


	Fortalecer las posibilidades personales para el servicio a la comunidad a través de la Conciliación en Equidad y Promotoría de Convivencia.			
	"Preparación y cualificación de ciudadanos para ejercer un rol de tercero imparcial".			
PRE-REQUISITOS	Constancia de asistencia a curso de sensibilización.			
	Superación de prueba psicotécnica y requisitos exigidos por el Ministerio de Justicia			
EJES TEMÁTICOS	TEMÁTICAS	OBETIVOS ESPECÍFICOS	DURACIÓN	OBSERVACIONES
A. EL ENCUENTRO DE LA PERSONA CON EL EJERCICIO DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD.	Relación de la persona en formación con "su familia, los vecinos, amigos y la sociedad" etc. (espacio laboral, relaciones en el espacio público); especialmente en las formas de abordar conflictos y	"Promover la reflexión sobre valores y su estilo personal frente al manejo de sus conflictos personales".	4 horas	

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 48 de 58


	promover la convivencia pacífica.			
B. REFLEXIÓN DEL CONCILIADOR EN EQUIDAD CON SU CONTEXTO INMEDIATO	"Visiones múltiples de la comunidad frente a la noción de justicia"	Identificar posibles formas o intereses en el abordaje de conflictos para generar "confiabilidad" en su ejercicio, basada en la imparcialidad y construcción de acuerdos desde la diferencia.	2 horas	
	Identificación de posibles conflictos y su forma de manejo en "la esfera de lo	"Desarrollar autorreflexión de las acciones en relación con el	4 horas	

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 49 de 58


	cotidiano, lo comunitario y los social.	contexto inmediato"		
	"Visión referente al mundo, sus formas de organización, las relaciones entre la sociedad civil y las instituciones estatales".	Contar con herramientas para construir en la cotidianidad la relación entre justicia y equidad	2 horas	
C. EL CONCILIADOR EN EQUIDAD COMO ADMINISTRADOR DE JUSTICIA.	Conocimientos y estrategias para el tratamiento de los conflictos.	Conocer y practicar formas de abordaje de conflictos para la configuración de prácticas de la conciliación basadas en la equidad (etapas de la conciliación).	20 horas	
		Elaboración de actas	4 horas	

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 50 de 58


	Diferencia entre la figura de conciliador en equidad y Juez de Paz	Identificar las particularidades propias de cada figura.	2 horas	
	Conocer legislación básica para el ejercicio de la Conciliación en Equidad.	Conocer los límites y posibilidad del ejercicio cómo Conciliadores en Equidad.	8 horas	
D. CONSTRUCCIÓN DE REALIDADES A PARTIR DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD.	Identificación de "dinámicas cotidianas de presentación de conflictos.	Identificar los posibles conflictos que en los que podrá intervenir el Conciliador en equidad.	2 horas	
	Identificación y "articulación con instancias de administración de la justicia, autoridades locales	Proyectar articulación entre operadores de justicia.	2 horas	

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 51 de 58


	y tejidos organizativos".			
FORMACIÓN DE PROMOTORES DE CONVIVENCIA				
OBJETIVO GENERAL				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS				
PRE-REQUISITOS	SUPERACIÓN			
EJES TEMÁTICOS (Con base en SG)	TEMÁTICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DURACIÓN	OBSERVACIONES
Elaboración de diagnósticos.	Técnicas y procedimientos para la elaboración de diagnósticos	Conocer las diferentes técnicas para identificar los conflictos presentes en diferentes grupos de interés o territoriales.	16 horas	
	Aplicabilidad de los resultados diagnósticos	Desarrollar prácticas relacionadas con la elaboración de diagnósticos.	2 horas	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 52 de 58

Técnicas de comunicación comunitaria para la prevención del manejo inadecuado de conflictos	Conocimientos necesarios, Manejo de grupo, elaboración de ayudas didácticas, elaboración y distribución de piezas comunicativas. Voz a voz.	Contar con herramientas y opciones para la promoción de la convivencia y prevención del manejo inadecuado de conflictos	10 horas	
Técnicas de comunicación comunitaria para la promoción de la convivencia				
Conocimiento de recursos institucionales y comunitarios para la promoción de la convivencia y prevención del manejo inadecuado de conflictos	Rutas de Acceso a la Justicia. Organizaciones comunitarias. Instancias de participación comunitaria.	Identificar los servicios de las organizaciones locales que intervienen en las rutas de acceso a la justicia.	16 horas	
Elaboración de Plan para prevención de manejo inadecuado de conflictos y	Procedimientos para la presentación de proyectos.	Conocer los procedimientos propios para la elaboración de	4 horas	


	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 53 de 58

promoción de la convivencia.		proyectos sociales		
	Elaboración de un proyecto social relacionado con el diagnóstico local en temas de prevención y promoción.	Estructurar un proyecto que dé cuenta de las necesidades de convivencia identificadas.	16 horas	
Identificación de posibilidades y límites personales para desarrollo de actividades relacionadas con la prevención de manejo inadecuado de conflictos y promoción de la convivencia.	Reconocimiento de las características propias para desarrollar estrategias de prevención y divulgación.	Identificar las capacidades personales para la escogencia de medios que permitan la promoción de la convivencia y prevención del manejo inadecuado de conflictos en diversos grupos comunitarios.	8 horas	

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 54 de 58


2. MODELOS DE MEDIACIÓN

Método	Tradicional Harvard	Transformativo Bush y Folger	Circular- Narrativo Sara Cobb
La mediación	Negociación colaborativa asistida por un tercero para resolver un problema	Oportunidad para desarrollar el potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades	Proceso para llegar a acuerdos transformando la narrativa de confrontación, por una historia alternativa que posibilite el cambio
La comunicación	Se centra en contenidos verbales Diálogo= "comunicación bilateral efectiva"	Se centra en el proceso relacional	Es un proceso complejo que incluye el contenido y la relación: qué se dice, cómo se dice y dentro de qué contexto
El mediador (a)	Es un facilitador de la comunicación, experto en dirigir la discusión	Facilita la transformación de la relación	Busca transformar la historia y la relación
El conflicto	Un obstáculo para la satisfacción de intereses o necesidades	Oportunidad de transformación	Historia interpersonal de malestar y confrontación donde mi identidad y mi yo o selfi (si mismo), han

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha Aprobación:	18/11/2019
			Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 55 de 58

			quedado mal posicionados
Métodos	Expresar el conflicto= catarsis o descarga de las emociones asociadas al conflicto Neutralidad: Imparcialidad y equidistancia del mediador Ir del caos al orden	Empoderamiento” Co-protagonismo Preguntas circulares	Reflexión y comprensión Reconocer y aumentar las diferencias Legitimar a las personas Generar nuevos significados Generar contexto de confianza
Metas	Lograr el acuerdo Disminuir diferencias entre las partes	Modificar la relación entre las partes, sin importar si llegan o no a un acuerdo	Reflexión más que aireación Cambiar el significado Transformar la historia Lograr acuerdo, si es posible

El conflicto lo centra en el desacuerdo no en las causas que lo originaron es decir no toma en cuenta el contexto en el cual se produce el conflicto, es a-histórico, evita traer al encuentro errores del pasado que impiden la comprensión del presente, insiste en la objetividad de los criterios, la meta que persigue es lograr el acuerdo, y disminuir las diferencias entre las partes.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 56 de 58

BIBLIOGRAFÍA

Afanador, M. *Justicia transicional y justicia restaurativa: ¿dos caras de una misma moneda?* XII Congreso internacional de humanidades. Ética de las víctimas en contextos de violencia. Universidad Santo Tomás, Colombia. 2012.

Ardila A, E. A. (2014). Sistema Local de Justicia como estrategia para superar las barreras en el acceso a la justicia. En Diplomado Estrategias Locales de Acceso a la Justicia. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia – Secretaría de Gobierno Distrital.
— (2008) Justicia comunitaria y sociedad nacional. Apuntes alrededor de la experiencia colombiana. La Paz: Just Governante Group.

Bourdieu, P., Passeron J. (1981). La Reproducción. Elementos para una teoría del sistema de enseñanza. Barcelona: Ed. Laia.

Britto Ruiz, D. *Justicia restaurativa: reflexiones sobre la experiencia en Colombia*. Loja: universidad técnica particular de Loja. Ecuador, 2010.


Bohórquez, C. *La monja rebelde que enfrenta las balas en Aguablanca*, Cali. El Tiempo, Colombia. 2016.

Canet, J., *Alternativas a la judicialización de los conflictos desde Roma hasta la actualidad*. Revista de Derecho UNED, núm. 14. 2014.

Consejo de Política Económica y Social. *Conpes 3726 de 2012*.

Domingo de la Fuente, Virginia (2013) “Justicia Restaurativa mucho más que mediación”. Edita Criminología y Justicia. Septiembre.

Echeverri, María. Maca, D. *Justicia Restaurativa, contextos marginales y Representaciones Sociales: algunas ideas sobre la implementación y la aplicación de este tipo de justicia*.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 57 de 58

Escuela de Justicia Comunitaria EJCUN, (2015), Modulo de Formación para el Diplomado concebido dentro del proyecto “Acceso a la justicia como garantía de derechos y fortalecimiento comunitario” de la Secretaría de Gobierno Distrital y la Universidad Nacional de Colombia.

Euro Social. *Manual de Herramientas en Prácticas y Justicia Restaurativa*. Bogotá, Colombia. 2015.

Herrero, V. *Algunas Reflexiones sobre el enfoque restaurativo en la Justicia de Jóvenes. Una mirada hacia la Justicia Restaurativa: Recuperando el derecho perdido*. 2015. P. 88 - 90.


Kakozi, J. *Ubuntu, como modelo de justicia restaurativa. Un aporte africano al debate sobre la igualdad y la dignidad humana*. Asociación latinoamericana de estudios de Asia y África.

Márquez, Á. *La justicia restaurativa versus la justicia retributiva en el contexto del sistema procesal de tendencia acusatoria*. Prolegómenos. Derechos y Valores, vol. X, núm. 20, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. 2007. P. 201-212

Márquez Cárdenas, Álvaro E. *La justicia restaurativa versus la justicia retributiva en el contexto del sistema procesal de tendencia acusatoria Prolegómenos*. En: Revista Derechos y Valores, vol. X, núm. 20, julio-diciembre, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. 2007, P. P. 91-212.

Ministerio de Justicia y del Derecho. (2018) ¿Qué es Conciliación en Equidad? Recuperado de <https://www.minjusticia.gov.co/MASC/%C2%BFQu%C3%A9esConciliaci%C3%B3nenEquidad.aspx>

Ministerio de Justicia y del Derecho, Unidad Administrativa Especial para la atención y Reparación Integral a las Víctimas, Defensoría del Pueblo. *Guía interinstitucional para la atención a las víctimas del conflicto armado*. Bogotá, diciembre de 2012.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-4
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/11/2019
	Documento:	Manual de Motivación, Sensibilización y Formación para el Abordaje Pacífico de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 58 de 58

—. *Programa Nacional de Casas de Justicia: la justicia entra por casa*. Bogotá, 2012.

—. *Manual de Prácticas Restaurativas para Conciliadores en Equidad*. Noviembre, Bogotá, Colombia. 2008.

Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito. *Manual Sobre Programas de Justicia Restaurativa*. New York, 2006.

Ordoñez, J. Brito, D. (2004). *Justicia restaurativa. Un modelo para construir comunidad*. Criterio Jurídico. Santiago de Cali, Colombia. 2004. P. 231-240

Zehr, H., *El pequeño libro de la justicia restaurativa*. Good Books, Estados Unidos. 2017.

Van Ness, D., *¿Qué es la justicia restaurativa?* Boletín Julio 20, Fundación Alvaralice. 2006

CONTROL DE CAMBIOS		
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	20/11/2019	Documento original, alineado a la norma ISO 9001 2015
2	31/08/2020	Actualización imagen institucional

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Jorge Nicolás Olaya	Mauricio Díaz Pineda Ángela Marcela Forero Ruiz	Natalia Muñoz Labajos
CARGO	Contratista DAJ	Director Acceso a la Justicia Profesional Especializado	Subsecretaria de Acceso a la Justicia
FIRMA	