

# Cartilla



PROGRAMA COLOMBIA CIENTÍFICA  
RECONSTRUCCIÓN DEL TEJIDO SOCIAL EN  
ZONAS DE POSCONFLICTO EN COLOMBIA



*Lineamientos de un proceso de intervención: Mediadoras y Mediadores psicosociales comunitarias-os de Chalán*



COLECCIÓN  
*Estudios de Paz y Posconflicto*

COLECCIÓN ESTUDIOS DE PAZ Y POSCONFLICTO



ISBN: 978-958-48-9454-0



**PROGRAMA COLOMBIA CIENTÍFICA**  
RECONSTRUCCIÓN DEL TEJIDO SOCIAL EN  
ZONAS DE POSCONFLICTO EN COLOMBIA



Sede Manizales



Universidad de Granada



UNAM

PROYECTO

*Hilando Capacidades Políticas para  
las Transiciones en los Territorio*

LINEAMIENTOS DE UN PROCESO DE INTERVENCIÓN: MEDIADORAS Y MEDIADORES PSICOSOCIALES COMUNITARIAS-OS DE CHALÁN

# Cartilla

*Lineamientos de un proceso de intervención: Mediadoras y  
Mediadores psicosociales comunitarias-os de Chalán*

María Hilda Sánchez Jiménez  
Investigadora principal / Autora

Paula Natalia Rincón Isaza  
Tesis Maestría / Autora



Sánchez Jiménez, María Hilda

Lineamientos de un proceso de intervención: Mediadoras y mediadores psicosociales comunitarias-os de Chalán /María Hilda Sánchez Jiménez, Paula Natalia Rincón Isaza. --

Manizales: Programa Colombia Científica: Reconstrucción del tejido Social en Zonas de Posconflicto en Colombia, 2020. 50 p. : ils. --( Colección Estudios de Paz y Posconflicto

ISBN impreso: 978-958-48-9454-0

ISBN digital: 978-958-48-9455-7

Interacción social/ Participación comunitaria/ Desarrollo de la comunidad-Municipio Chalán/ Factores psicosociales/ Mediación-Aspectos sociales/ Mediación comunitaria, Municipio de Chalán/ Rincón Isaza, Paula Natalia, coautora/ Cardona Vásquez, Laura Milena, coordinadora editorial/ tit./CDD 302.35/5669

Esta cartilla es el resultado del trabajo desarrollado a través del PROGRAMA DE INVESTIGACIÓN RECONSTRUCCIÓN DEL TEJIDO SOCIAL EN ZONAS DE POSCONFLICTO EN COLOMBIA. Código SIGP: 57579, con el proyecto de investigación "Hilando capacidades políticas para las transiciones en los territorios." Código SIGP: 57729. Financiado en el marco de la convocatoria Colombia Científica, Contrato No FP44842-213-2018.

Las obras derivadas de este Programa, hacen parte de la COLECCIÓN ESTUDIOS DE PAZ Y POSCONFLICTO (2018-2022), fueron financiadas por el Banco Mundial, no tienen fin económico o comercial y son una iniciativa sin ánimo de lucro para la divulgación de conocimiento.



Título: Lineamientos de un proceso de intervención: Mediadoras y mediadores psicosociales comunitarias-os de Chalán.

Primera edición: 2020

Autores: María Hilda Sánchez Jiménez / Paula Natalia Rincón Isaza

Editoras-es académicos: Mario Hernán López Becerra y María Hilda Sánchez-Jiménez.

Gestión editorial: Laura Milena Cardona Vásquez

Diagramación: Laura Milena Cardona Vásquez

ISBN impreso: 978-958-48-9454-0

ISBN digital: 978-958-48-9455-7

© Programa Colombia Científica: Reconstrucción del Tejido Social en zonas de posconflicto

Web: <https://reconstrucciondeltejidosocial.com>

Hecho en Colombia

Impresión: Matiz taller editorial



# Cartilla

## *Lineamientos de un proceso de intervención: Mediadoras y Mediadores psicosociales comunitarias-os de Chalán*

COLECCIÓN  
*Estudios de Paz y Posconflicto*





## CONTENIDO

### ALIANZA

### INCIDENCIA EN LOS TERRITORIOS

### COLABORADORES PRINCIPALES DEL MUNICIPIO DE CHALÁN

### SOBRE LAS AUTORAS

### PRESENTACIÓN

INCIDENCIA EN LA COMUNIDAD DE CHALÁN

OBJETIVO DE LA CARTILLA

OBJETIVO DE LA PROPUESTA MEDIADORAS  
Y MEDIADORES

METODOLOGÍA

### PRIMER MOMENTO

6 CONTACTO CON FAMILIAS Y  
PRESENTACIÓN DEL PROYECTO.

### 7 *Segundo momento*

IDENTIFICACIÓN DE LOS  
PRINCIPIOS Y VALORES.

### 8 *TERCER MOMENTO*

VISITAS FAMILIARES Y PROCESO  
PSICOSOCIAL SOBRE CONFLICTOS Y  
TRANSFORMACIONES.

### 10 *CUARTO MOMENTO*

12 CARACTERÍSTICAS DE MEDIADORES  
PSICOSOCIALES COMUNITARIOS.

14

18

32

35

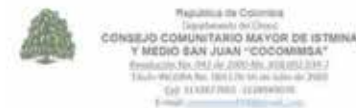
# ALIANZA



Sede Manizales

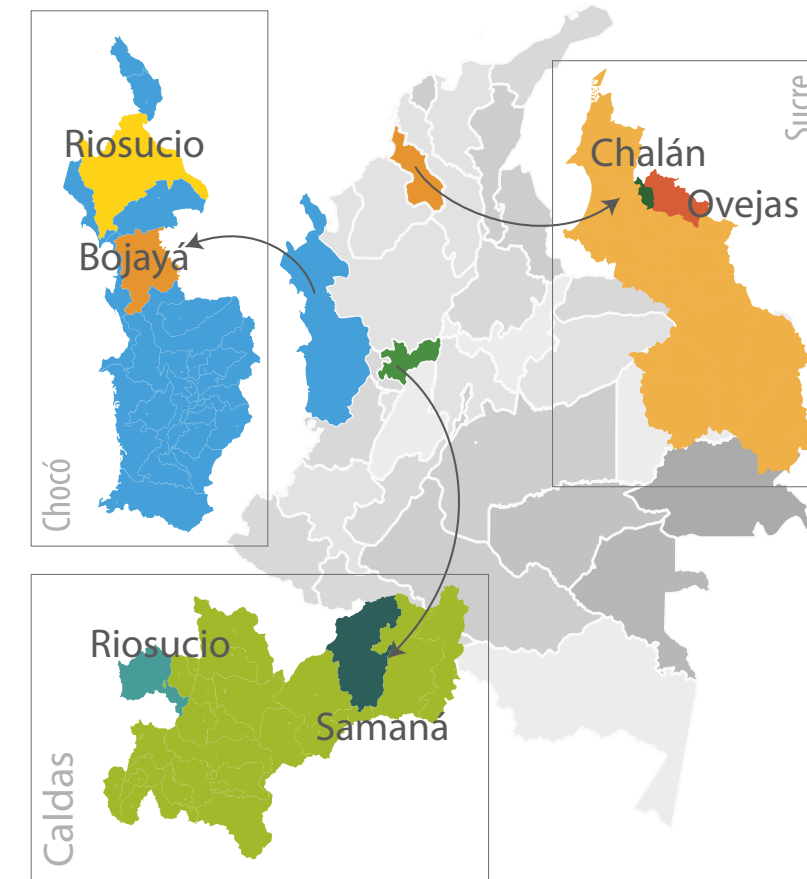


Redes



# INCIDENCIA EN LOS TERRITORIOS

El enfoque de paz territorial implica tres elementos: nuevas reglas de juego (instituciones para los derechos), dinámica social y ciudadana (participación y movilización), y una nueva alianza entre el Estado y las comunidades (políticas públicas como acuerdos colectivos). Los territorios priorizados para la investigación son:



### **Colaboradores principales del Municipio de Chalán**

*Zurlay Sequea Sierra*  
*Cesar Julio Álvarez Díaz*  
*Ever Casares Pérez*  
***María Elvira Barreto Navarro***  
*Edwar José Amaya Barreto*  
*Hervan García Chávez*  
*Carlos Álvarez Díaz*  
*Alberto León Serrano*  
*Cenilda García Chávez*  
*Beatris Navarro*  
*Darío de Jesús Barreto*  
*Harold David Barreto*  
***María Elvira Barreto***  
*Eusevio Buelvas*  
***Efraín García Chávez***  
*Ana Madrid*  
*Blanca Oliveros*  
*Álvaro Villadiego*  
*Josefina García*  
*Rafael Enrique Navarro*  
***María del Carmen Madrid***  
*Dilia Rosa Sequea*  
*David Romero*  
*Kelly Romero*  
*Blanca Olivero*  
*Lester Paternina*

## **SOBRE LAS AUTORAS**

### **María Hilda Sánchez-Jiménez**

Ph.D. de la Universidad de Buenos Aires, Área de Psicología. Magister en Psicología Clínica y de Familia de la Universidad Santo Tomás de Aquino, Psicóloga de la Universidad de Manizales. Profesora Titular del Departamento de Estudios de Familia, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Caldas (Manizales, Colombia). Grupo de Investigación Colectivo Estudios de Familia (línea de investigación en relaciones y procesos familiares). ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-4902-7234>. Contacto: [maria.sanchez\\_j@ucaldas.edu.co](mailto:maria.sanchez_j@ucaldas.edu.co)

### **Paula Natalia Rincón Isaza**

Socióloga de la Universidad de Caldas. Tesista de la Maestría en Intervención en Relaciones Familiares, Departamento de Estudios de Familia de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Caldas (Manizales, Colombia). Línea de investigación en relaciones y procesos familiares (semillero de investigación en violencia sociofamiliar, mediaciones y seguridad humana). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2564-1926>. Contacto: [paulanatalia.r@hotmail.com](mailto:paulanatalia.r@hotmail.com)

## Presentación

La presente cartilla es el resultado, por un lado, de un trabajo participativo con familias que hicieron parte de la población de la tesis titulada: Mediaciones simbólicas y psicosociales co-construidas por las familias en Chalán Sucre. Caminos para la transformación de conflictos sociales. Por otro lado, de los talleres realizados con miembros de la comunidad chalanera, especialmente en los tres momentos en que se realizó la presentación del proyecto Hilando capacidades políticas para las transiciones en los territorios.

La cartilla es una primera respuesta a la demanda que hicieron las familias y comunidades de trabajar las heridas personales, familiares y de convivencia en el municipio que les dejó sembrado en sus vidas el conflicto armado, a partir del año 1996, con la masacre identificada como “el burro bomba”. Además, los lineamientos que aparecen en esta primera etapa de una propuesta de intervención se nutre de los conflictos y las capacidades que las familias manifestaron durante las entrevistas a profundidad realizadas en la tesis mencionada.

Tanto en las entrevistas como en los talleres, las personas expresaron que el acompañamiento psicosocial, entendido como el trabajo psicológico y emocional continuo o terapias que ayuden sanar el dolor y resentimiento que le dejó el

conflicto armado no había llegado a la región. Esta historia les generó conflictos adicionales para manejar las relaciones con y entre las familias y vecinos, de tal manera que la transformación de los conflictos se pudieran hacer de manera constructiva y más colaborativa.

En este contexto dialógico surge la propuesta Mediadoras y Mediadores psicosociales comunitarias-os de Chalán, articulada al proyecto Hilando capacidades políticas para las transiciones en el territorio, del programa Colombia Científica.

En esta primera etapa que está en la presente cartilla están incluidas las voces de las personas que han hecho parte de este proceso, con quienes se ha conversado la manera de traducir sus expresiones en el lenguaje más cercano a sus conocimientos y formas de ver las realidades. Como investigadoras articulamos etapas de los proyectos a) Hilando Capacidades políticas para las transiciones en los territorios y b) Mediaciones simbólicas y psicosociales co-construidas por las familias en Chalán Sucre. Caminos para la transformación de conflictos sociales.

Desde esta articulación presentamos un texto sencillo y claro que refleja la combinación de diálogos, la construcción de conceptos comunitarios y participativos, y el procedimiento

metodológico que ha resultado de cinco encuentros-talleres con la población que ha comenzado a llamarse “futuras-os mediadoras y mediadores psicosociales comunitarias-os de Chalán”.

Este proceso ha sido visto por quienes integramos el trabajo de construcción de los lineamientos de la propuesta como una forma para contribuir a la construcción de paz en el territorio y transformación de conflictos sociofamiliares.

De esta primera etapa, ha nacido una nueva iniciativa, que será desarrollada en este año. Es una iniciativa para formar y capacitar en “mediación y transformación de conflictos” a las personas que han iniciado este proceso y a otros miembros del municipio para ser mediadoras y mediadores en contextos de conflictos, incluyendo a profesionales que trabajan con las instituciones de Chalán.

Estas personas serán el puente y el apoyo para que la comunidad chalanera pueda empezar a transformar los conflictos de manera generativa y constructora. Esta propuesta permitirá desarrollar herramientas para la construcción social y para el campo de las mediaciones, en el que las personas potencian sus capacidades y recursos para la paz y la convivencia ciudadana.

Las partes de esta cartilla son: la incidencia en el municipio en el que se presenta el sentido de esta cartilla, el objetivo de

esta primera etapa de la propuesta de mediadoras y mediadores psicosociales comunitarias-os de Chalán, la metodología construida con sus momentos y fases en esta etapa.

Importante resaltar que los contenidos escritos como las fotos que están en la cartilla tienen como respaldo la firma de las personas y familias de dos formatos:

1. “Consentimiento informado del acompañamiento familiar”, el cual es utilizado en los procesos de intervención en relaciones familiares.
2. “Formulario de consentimiento informado”, diseñado en el programa Colombia Científica.



## Incidencia en la Comunidad de Chalán

El sentido de este proceso y de la cartilla –primera etapa-, es potenciar las capacidades que tienen las familias y sus integrantes para la transformación pacífica de los conflictos, que sean ellas-os mismas-os quienes repliquen esta propuesta para el cambio y bienestar de la comunidad, después de padecer los estragos y las secuelas que dejó el conflicto armado en este municipio, como también las conflictividades presentes y futuras de esta población. En palabras de las familias y comunidad, “es actuar para construir algo nuevo y ver en Chalán un municipio próspero como ya sea como lo recuerdan antes de la guerra o diferente, pero echado para adelante y con un mejor presente y futuro para sus habitantes”.

Con estos lineamientos que se inicia con esta primera etapa de la presente cartilla, se abre una opción para que profesionales de las ciencias sociales, humanas, salud y educación tengan un referente para el trabajo con sobrevivientes del conflicto armado. Igualmente, es un aporte a los avances metodológicos que han sido desarrollados en la Maestría en Intervención en Relaciones Familiares – Departamento de estudios de Familia, Universidad de Caldas.

### Objetivo de la cartilla

Dar a conocer la primera etapa de la construcción participativa de una propuesta para la formación y consolidación de Mediadoras y mediadores psicosociales comunitarias-os de Chalán.

Reconocer en las personas y las familias las capacidades y recursos en la construcción de la propuesta de mediadoras y mediadores y en la transformación de conflictos sociofamiliares y hacia una paz estable y duradera.

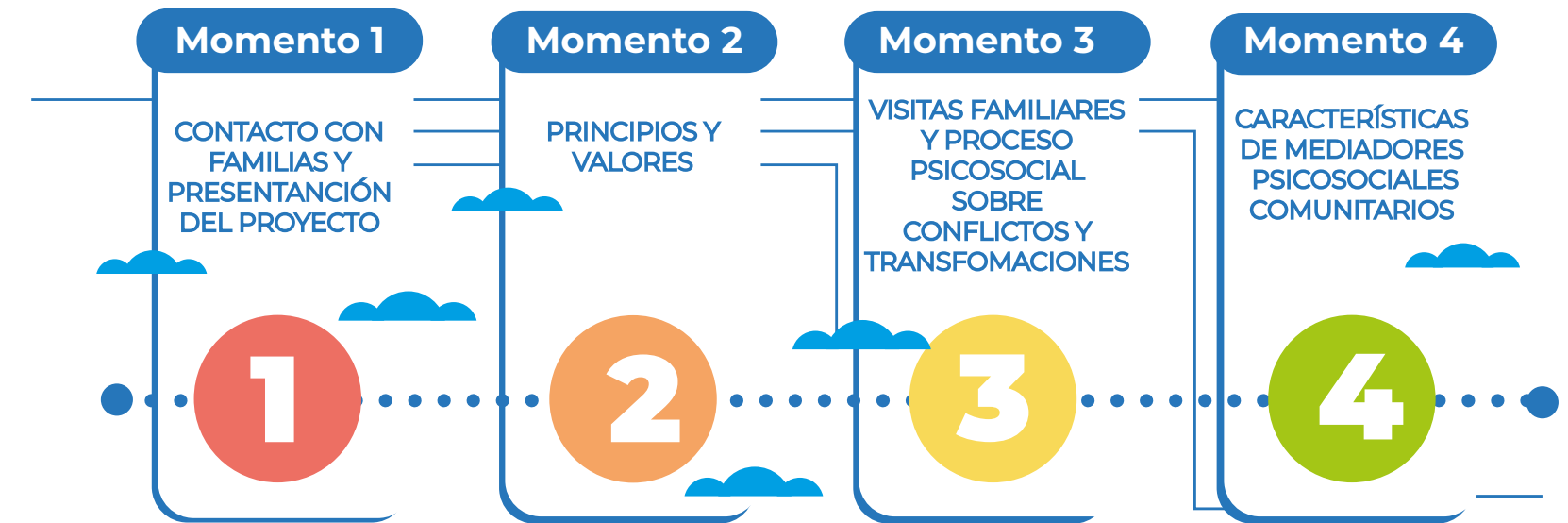
### Objetivo de la propuesta mediadoras y mediadores

Construir con las mediadoras y los mediadores estrategias y formas de transformar positivamente los conflictos de acuerdo a las capacidades y recursos que contribuyen la construcción de paz estable y duradera en tanto para las familias como para tejido social chalanero.

## Metodología

La propuesta de intervención se aborda desde una metodología de la Investigación-Acción-Participación y desde criterios del construccionismo social, lo que ha permitido construir diálogos en los que emergen escenarios y narraciones de las familias en el lugar del conflicto armado como de estrategias de sobrevivencia. En este marco metodológico y epistemológico, la propuesta pasa por diversos momentos y fases:

### Síntesis metodológica





### MOMENTO 1: CONTACTO CON FAMILIAS Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

Objetivos: Identificar conflictividades actuales y las acciones que han llevado a cabo para encontrar salidas pacíficas. Presentar el proyecto Hilado Capacidades y la tesis de grado con sus respectivos objetivos Motivar a que los integrantes de las familias hagan parte de la propuesta	
Fase 1: Primer contacto con familias	Se hace un acercamiento a las familias con el fin de identificar conflictividades actuales y los caminos pacíficos que los han ayudado a transformar los conflictos de manera positiva.
Fase 2: Presentación del proyecto y motivación para la participación en la propuesta	Esta es la fase de motivación para que los integrantes de las familias hagan parte de la propuesta. Para esto se hace una presentación de las propuestas y las pretensiones del proyecto con el fin de gestar capacidades y fortalecer los escenarios de paz y convivencia ciudadana.

### Primer momento. Contacto con familias y presentación del proyecto.

**Fase 1. Primer contacto con familias**, que permitió la identificación de conflictividades actuales y las acciones que han llevado a cabo las familias para encontrar salidas pacíficas. Ambos escenarios reconocen que entre personas, familias y vecinos aún prevalecen conflictos articulados a la violencia armada, además los que se han creado en el contexto de las relaciones familiares. De estas narraciones ha sido posible reconocer las *mediaciones simbólicas y psicosociales co-construidas por las familias en Chalán Sucre, como caminos para la transformación de conflictos sociales*.

**Fase 2. Presentación del proyecto y motivación para la participación en la propuesta.** Se hace una presentación del proyecto Hilado Capacidades y de la tesis de grado con el fin de dar a conocer los objetivos e invitarlos a formar parte de la propuesta de acompañamiento psicosocial y, por ende, a participar en los talleres con el fin de construir, paso a paso, una propuesta para el municipio de Chalán, su corregimiento y sus veredas. En el primer taller, fue posible abrir un espacio dialógico en el que se invitaban a las/os asistentes a hablar sobre cuáles eran sus mayores inquietudes desde el punto de vista psicológico, emocional y de relaciones familiares. En esta parte del proceso las personas vuelven a expresar sus conflictividades pasadas y presentes,

ponen en conversación algunos principios y valores que se han perdido en Chalán tanto en las familias, en las relaciones de pareja, entre madres-padres e hijas-os, entre hermanos y en las vecindades. Esto permitió tener presente las primeras palabras que daban a conocer los principios y valores que exaltaban como pérdidas para ser retomados en el siguiente encuentro-taller.

En medio de los diálogos fue posible invitarlos a crear un nombre del grupo, mientras se imaginaban a futuro cómo sería cada una-o en el lugar de apoyo a otras personas en la transformación de conflictos. **Mediadores** fue la palabra inicial. Luego, en el marco de los asuntos que resaltaban como problema y en sus afectaciones psicológicas y relacionales, la coordinadora del taller ubica las palabras **psicosocial**, intervención y psicoterapia para reflexión del grupo. Psicosocial fue la palabra elegida, en tanto abarcaba las emociones, los recuerdos, los dolores, etc., unido a las diferentes relaciones con las personas que convivían o tenía alguna relación dentro y fuera de la casa. Teniendo presente esto último, y con el fin de tomar tanto el contexto de trabajo con las familias como el contexto de relaciones fuera de este grupo social, emerge la palabra **comunitario de Chalán**. Por ello, el nombre del grupo, como las acciones y procesos en el que participaron mujeres y hombres quedan bajo el título de **Mediadoras y mediadores psicosociales comunitarios de Chalán**.

### Reflexión.

Si usted fuera parte de este grupo, ¿qué deberían tener en cuenta las mediadoras y los mediadores?

## Ejercicio:

En las siguientes líneas plantee: A. Tres conflictividades actuales de las familias y la comunidad de Chalán. B. Dos mediaciones o formas pacíficas de resolverlas, C. Resultados alcanzados.

A. Conflictividades	B. Mediaciones	C. Resultados

## MOMENTO 2: PRINCIPIOS Y VALORES

### Objetivos:

Identificar y definir los principios y valores para la creación de la propuesta mediadoras y mediadores psicosociales comunitarios del municipio de Chalán. Identificar los conflictos FICTICIOS que viven las familias para transformarlos y resolverlos positivamente.

Fase 1: Reconocimientos y definiciones	El reconocimiento de los principios y las definiciones tiene como base la comprensión que tiene el grupo de mediadoras y mediadores a partir de sus vivencias sobre lo que para ellas y ellos significa cada principio y valor. Se pone en juego el diálogo de saberes entre profesionales y la comunidad.
Fase 2: Ejercicios de transformación de conflictos	Se abordan conflictos ficticios que pueden suceder en las familias o la comunidad para co-construir conjuntamente una respuesta que pueda contribuir a la transformación de los conflictos desde la mediación. Se pone a prueba cada principio y valor desde la multiplicidad de lenguajes con el fin de transformar positivamente los conflictos. Para transformar los conflictos se requiere del reconocimiento de la otra, del otro y el respeto mutuo para la construcción pacífica de las relaciones familiares y sociales, la posibilidad de transformar el conflicto en algo positivo y la capacidad de escucha como características que debe tener el mediador psicosocial comunitario.
Fase 3: Devolución e Inicio de compromisos como mediadoras y mediadores psicosociales comunitarios	Cada integrante del grupo confirma y firma su participación en el lugar de maestra-o y aprendiz permanentes durante el proceso de consolidación de la propuesta y planteará cuál es lo más valioso que puede entregar para iniciar este proceso de formación social y humana, en el que la vida en cualquiera de sus manifestaciones sea el bien máspreciado. Ellas y ellos serán personas activas dentro del proceso de construcción de paz y contribuidores a la no repetición con acciones o prácticas de paz, como lo implica ser mediadora o mediador psicosocial. Es decir, este nombre lo lleva quien se encarga, en palabras de las familias, de ayudar a sanar y liberar los dolores ocultos perpetrados por el conflicto y la fractura de las relaciones familiares y comunitarias que ha dejado la guerra. Una dinámica social, política, económica, histórica y cultural estructural del país y esta región que ha impactado tanto estructural como coyunturalmente las dinámicas de las relaciones sociales como los procesos y relaciones familiares.



## Segundo momento. Identificación de los principios y valores.

**Fase 1. Reconocimientos y definiciones.** Este momento se construye en contextos dialógicos y de manera conjunta en la que las mediadoras y los mediadores contribuyeron activamente en la elaboración de la propuesta, la que inicia con los principios y los valores de la mediación.

Las mediadoras y los mediadores participaron en la elaboración de estas definiciones de acuerdo a dos aristas: la primera tiene que ver con sus propias experiencias de vida y en el recuerdo de momentos en que han logrado transformar conflictos dentro y fuera del grupo familiar. Así mismo, con lo que están construyendo y desde lo que desean construir en torno a aquello que han denominado como perdido y quiere ser vuelto a vivir, reconociendo que las situaciones, los momentos y las personas han cambiado al día de hoy. La segunda se basó en lo que el grupo fue expresando verbalmente acerca de cuál era la definición de los principios y valores, uniendo sus vivencias y narraciones personales de acuerdo con ejemplo concretos de sus vidas y acciones que soportan lo que para ellas y ellos significa cada principio y valor. Se pone a jugar dentro de un diálogo de saberes en el que están incluidos los saberes de las profesionales que participan también de la construcción de cada principio y valor.

Se explica qué son principios y valores morales:

**a) Principios** son reglas y normas que son generales, universales, que abarcan a todo ser humano sin discriminación alguna, a tal punto que se convierten en los máximos de convivencia ciudadana. Es decir, es una condición sin la cual es posible vivir en comunidad y sobrevivir como personas en todo medio social, natural, cultural, económico, político e histórico. En otras palabras, se ha conocido como marcos éticos, morales que guían las costumbres hacia sociedades, grupos o comunidades humanas, justas y constructoras de convivencias pacíficas.

**Reflexión**

Reflexión. Piense en dos principios importantes para la humanidad y la convivencia pacífica y cómo los definiría:

**b) Valores** son aquellas virtudes que poseen las personas, las familias, los grupos, las organizaciones, los cuales permiten relacionarnos en sociedad y reconocer qué acciones están ligadas a la dignidad y derechos humanos. En la vida común les hemos calificado como acciones buenas o malas, positivas o negativas, constructoras o destructoras, facilitadoras o entorpecedoras, etc., para conseguir algo. Lo importante de estos valores que se definan es pensar en lo que beneficia a sí mismo y a las personas con las que interactuamos en nuestras vidas.

**Reflexión**

Piense en tres valores importantes para usted y cómo los definiría:

## Principios

Nota: Para el grupo de mediadoras y mediadores, la confianza es considerada como el principio rector de la propuesta, por cuanto fue lo que destruyó el conflicto armado en los diferentes espacios de relación, incluyendo a las familias. Esta pérdida ha llevado a que las personas no crean que es posible trabajar con la otra o con el otro, por cuanto hay temor de ser “traicionado en sus creencias, sentimientos y acciones”. Por ello se ubica como concepto inicial de este proceso.



## CONFIANZA:

Es creer en uno mismo y en la otra persona. Un sentimiento de protección por sí mismo o por el otro ligado a la capacidad que tienen las personas de actuar sin miedo. En este sentimiento está inmerso el apoyo, la lealtad y la seguridad que se le puede brindar al otro, con el fin de posibilitar el cumplimiento de lo que se promete y está en beneficio de las personas, los grupos y las comunidades.

### Para Reflexionar:

¿Cómo utilizas este principio en las relaciones familiares y en la comunidad?

## LIBERTAD

Es la facultad que tienen las personas para actuar sin amenazas, represiones y coerción. Implica la capacidad de construir con los otros algo nuevo y transformar para mejorar las condiciones de vida, teniendo en cuenta planes y proyectos familiares y sociales que redunden en el bienestar de todos. Así mismo, es la posibilidad de sacar lo que se tiene adentro sin temor de que le van a hacer daño y, de esta manera, poder tomar decisiones y actuar de acuerdo a nuestra voluntad, con responsabilidad consigo y con el otro.

### Para Reflexionar:

¿Cómo utilizas este principio en las relaciones familiares y en la comunidad?

## SOLIDARIDAD

Es la ayuda que se le puede dar a otra persona para que pueda hacer algo. Esto permite dar lo que uno tiene y debe hacer para ayudar al bienestar de todos. Implica construir la unión entre nosotros, para compartir las necesidades y los recursos materiales e inmateriales y, de esta forma, mantener la convivencia. En este sentido, dar no es un sacrificio, sino un acto de amor, colaboración y apoyos mutuos

### Para Reflexionar:

¿Cómo utilizas este principio en las relaciones familiares y en la comunidad?

## CAPACIDADES

Son las facultades y habilidades que tienen los seres humanos para desempeñar labores, construir y transformar lo que nos limita a actuar con conciencia y voluntad. Es decir, todos los seres humanos somos capaces de crear lo mejor para salir adelante y, posteriormente, multiplicar lo aprendido.

## PARTICIPACIÓN

Es ser y sentirse parte como personas responsables de los procesos, las acciones y las construcciones de manera individual y conjunta. Implica una responsabilidad de permanencia e involucramiento durante una actividad o suceso con el que se ha comprometido consigo mismo y con los otros.

## RECONOCIMIENTO

El reconocimiento parte de uno mismo como persona que puedes hacer muchas cosas y darle importancia a ello. También es ver en la otra persona alguien que es capaz de crear y darle los créditos que le corresponde, ser justo con uno mismo y con el otro. el sentimiento que permite otorgar al otro. Esto implica comprender la realidad de las personas.

## Para Reflexionar:

¿En qué otro principio o principios podrían pensar las mediadoras y los mediadores psicosociales comunitarios de Chalán y por qué?

## Reflexionando...

¿Cómo pondrías en práctica estos principios?

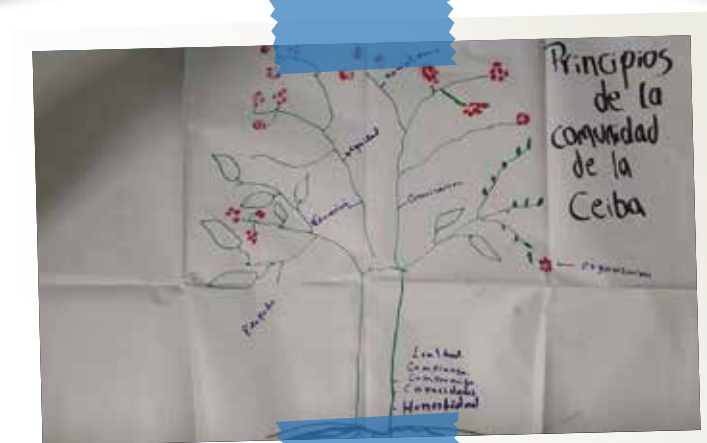
¿Qué has aprendido hasta este momento de la cartilla?

Recomendaciones:

1.

2.

## VALORES



## COMPROMISO

Es un acuerdo que se establece con otra persona o consigo mismo, con el fin de lograr una postura responsable, la cual se adquiere desde la niñez. Implica gestionar y dar lo mejor de sí para el bienestar de la comunidad. En este sentido, es responder a los acuerdos realizados con la familia, las personas o la comunidad. Este valor permite cambiar situaciones, en tanto la palabra se lleva a la acción, es decir, actuar conforme a lo que se dice)

¿Para ti qué significa?

Para Reflexionar

¿Cómo vives este principio en tu experiencia familiar y comunitaria?

## LEALTAD

Es la acción de proteger o modificar, por acuerdo en las partes, las normas, reglas, identidad, principios y valores que se han construido en un grupo social tales como la familia y la comunidad. Implica el cumplimiento de un compromiso, compartir y hacer sentir a la otra persona segura y confiada ya que no hay acciones que traicionen a uno mismo o a los otros. Este valor es el soporte para superar los momentos de crisis o situaciones adversas.

## HONESTIDAD

Es la cualidad que tiene una persona para decir la verdad, ser transparente y enfrentar sus acciones o realidades sin engañar o lastimar a la gente. Es actuar con justicia y rectitud pensando en el bienestar del otro. Esta acción la adopta cada individuo cuando quiere manifestar una verdad, lo cual conduce a un estado de bienestar y de paz.

## EQUIDAD

Este término hace referencia a la justicia frente a algo o alguien. Tiene como premisa el goce y disfrute de los bienes y recursos por igual. Es el trato a los demás de forma respetuosa e igualitaria, es decir tratar al otro con respeto y sin preferencias con relación a otros que también tienen los mismos derechos y deberes.

## COLABORACIÓN

Es lo muy importante en todo grupo, comunidad y organización, para que todos puedan sentir que están siendo apoyados y ayudaos a salir adelante con sus proyectos personales, familiares y grupales, respetando las diferencias. En este valor hay coordinación y unión entre las personas, por ejemplo, para la construcción de escenarios de paz.

### Para Reflexionar:

¿Y tú cómo la defines?

## EDUCACIÓN

Es un proceso en el que las capacidades y habilidades se potencializan. Por ende, estimula la parte física y cognitiva de una persona con el fin de potenciar las capacidades de las personas a través de la relación enseñanza-aprendizaje, para que todos puedan crecer como humanos y capaces de crecer de manera integral siendo parte de diferentes relaciones, instituciones y grupos sociales.

## COMUNICACIÓN

Es construir con los otros de manera coordinada para que lo que está sucediendo entre nosotros podamos transmitirlo a los otros y crear cosas nuevas mientras se habla y se conversa. Esta se hace a través del respeto y la confianza en donde se incluye la opinión del otro, reflexionar sobre sus inquietudes, expectativas y nuevos horizontes. Es intercambio entre dos o más personas que posibilita la creación de espacios y contextos de convivencia.

## RESPECTO ACTIVO

Es la actitud que requiere el reconocimiento del otro, la tolerancia para un buen vivir de sin agredir ni violentar los límites y el espacio de las personas. Es considerar y valorar al otro como igual como seres humanos, comprendiendo sus diferencias. Es actuar sin discriminación y menosprecio por quienes no piensan. Viven y actúan de manera igual.



# TOLERANCIA

Es la acción de respeto por la diferencia, por el otro, implica la posibilidad de dialogar con el otro. Es un deber y un derecho que pone límites en las relaciones para que estas puedan darse de forma pacífica. Este valor incluye la capacidad de empatía, es decir, la posibilidad de ponerse en el lugar del otro para comprenderlo y ayudarlo.

## Para Reflexionar:

¿Cómo emplearías la tolerancia en tu familia?



**Fase 2:** Ejercicios de transformación de conflictos. La comprensión de cada principio y valor se pone a prueba mediante juegos de roles y ejercicio de transformación de conflictos, lo cual permite revisar las definiciones y ajustarlas a medida que todo el grupo logremos tener claridad sobre lo que estamos construyendo a partir de la diversidad de lenguajes, un lenguaje de mediación comunitaria para el municipio de Chalán

**Fase 3.** Devolución e Inicio de compromisos como mediadoras y mediadores psicosociales comunitarios. Después de hacer una sistematización de las definiciones de los principios y valores. Se realiza una presentación de las definiciones construidas con base a las narraciones, vivencias y experiencias de los integrantes de las familias con respecto a cada principio o valor. Estas definiciones fueron leídas con el fin de enriquecerlas, anularlas o transformarlas.

## Reflexión

Piense en una situación familiar o en una situación social en la que haya tenido un conflicto y cómo se logró su transformación:

**Conflicto Familiar o Social:**

**Manera de transformarlo:**



### MOMENTO 3: VISITAS FAMILIARES Y PROCESO PSICOSOCIAL SOBRE CONFLICTOS Y TRANSFORMACIONES

#### Objetivos:

Posibilitar el espacio para que las familias, con una mirada más en presente y futuro, narren sus experiencias y sentimientos de dolor, sanen sus emociones, reivindiquen su dignidad humana y revisen posibilidades de resignificación.

Identificar con el grupo familiar los conflictos que viven las familias para transformarlos y resolverlos positivamente.

#### Fase 1: Acompañamiento individual y familiar

Contar y hablar acerca de lo sucedido es una forma de sanar y reivindicar la dignidad que fue vulnerada durante el conflicto. Este es el inicio de un proceso de nuevos aprendizajes sobre manejo creativo y generativo de las propias experiencias, como también el comienzo de la apropiación de metodologías y procesos de mediación.

### Tercer momento: Visitas familiares y proceso psicosocial sobre conflictos y transformaciones.

Fase 1: acompañamiento individual y familiar. Las-Los mediadoras y mediadores manifestaron en los grupos focales la necesidad de sanar las heridas que ha dejado el conflicto armado. Afirmaron que tuvieron que callar por mucho tiempo y esto les ha limitado la expresión de sentimientos y trabajar las experiencias que según ellas es un trauma que no ha sido atendido psicológicamente y sigue presente en sus familias con dolor y daño. La imposibilidad de opinar y mostrar sus sentimientos quedó reprimida en cada integrante de la familia. Las familias callaron para protegerse y proteger a los seres más cercanos, porque de hablar podrían ser objetivo militar, situación que hoy siguen recordando.

Por lo tanto, sienten la necesidad de explotar, hablar o contar lo sucedido con el fin de sanar y curar el dolor que sienten cada una de ellas, cada integrante de la familia que aún vive y que en el pasado tuvieron que afrontar el asesinato y pérdida –por este acto- de un ser querido, por ver situaciones injustas y tener que callar, por tener que desplazarse de pueblo y por haber perdido parte de sus tradiciones. Todo esto ha desencadenado temor, miedo y desconfianza en las personas. En consecuencia, durante los encuentros grupales con las mediadoras y los mediadores para la elaboración de la propuesta, ellas y ellos exponen la necesidad de hacer visitas familiares con el objetivo de sanar heridas y dolores que dejó el conflicto armado y a su vez

trabajar aspectos personales y familiares en tanto ellos como futuros mediadoras y mediadores deben trabajar aspectos para fortalecerse a nivel personal y así brindar un excelente apoyo y ser el puente en los procesos de transformación de los conflictos.

La presencia de ellas y ellos en este proceso, retoma la iniciativa de brindar la atención psicosocial a las familias víctimas y sobrevivientes del conflicto armado, con el fin de facilitar el proceso de reconstrucción del tejido social y, a su vez, sanar heridas para integrar esta nueva experiencia a su formación como mediadoras y mediadores. Este proceso de atención debe estar orientado por una apuesta ética que tiene como objetivo reconocer las capacidades de agenciamiento y los recursos que poseen para salir adelante, lo cual permite ver más allá del sufrimiento que ha traído el conflicto. Es decir, las familias no solo han padecido dolor, miedo y temor, sino que también han empleado recursos y capacidades para afrontar situaciones adversas o de crisis, contexto desde el cual se enfatizará en el proceso de acompañamiento psicosocial.



#### MOMENTO 4: CARACTERÍSTICAS DE MEDIADORES PSICOSOCIALES COMUNITARIOS

##### Objetivos:

Identificar las características de las mediadoras y mediadores psicosociales comunitarios de Chalán para fortalecer los procesos de mediación psicosocial. Posibilitar el espacio para que las familias, con una mirada más en presente y futuro, narren sus experiencias y sentimientos de dolor, sanen sus emociones, reivindiquen su dignidad humana y revisen posibilidades de resignificación. Identificar con el grupo familiar los conflictos FICTICIOS que viven las familias para transformarlos y resolverlos positivamente.

##### Fase1: Reconocimiento de las características mediadoras-mediadores

Para esta fase del proceso se aborda la pregunta ¿Qué características debe tener una mediadora o un mediador comunitario psicosocial? Las familias exponen algunas situaciones familiares para ser reflexionadas y en las cuales se evidencian las características de un mediador para fortalecer procesos de mediación psicosocial hacia la construcción de una convivencia ciudadana.

Las características identificadas fueron:

Capacidad de escucha activa

Capacidad de llegarle a la familia (confianza y amabilidad)

Tener buenas relaciones con los otros

Mediar los conflictos para construir relaciones basadas en el amor

Brindar orientación

Tener la capacidad de actuar idóneamente, poseer conocimiento de la transformación conflictos.

Tener valores, principios y ética

Ser tolerante para manejar los conflictos

Permitir la libre expresión

Reconocer al otro como diferente

Tener sentido de pertenencia por la comunidad.

No tomar posición o partido por alguien

Tener límites para abordar un conflicto.

Emplear el diálogo

Poseer fortaleza

Buscar el momento adecuado para hablar

Poseer disciplina

##### Fase 2: Acompañamiento individual y familiar

La finalidad del acompañamiento psicosocial a sobrevivientes del conflicto armado es lograr acercarse a contextos que promuevan cierto nivel bienestar personal y familiar y potenciar las capacidades individuales, familiares y comunitarias. Es el comienzo de un trabajo hacia la no revictimización con las familias, sino que haya reconocimiento de capacidades para hacer algo nuevo, enfrentar el dolor y las situaciones adversas. Se realiza seguimiento a los procesos con el fin de Reconocer y trabajar las capacidades de las mediadoras y los mediadores psicosociales comunitarios para la transformación de los conflictos.

#### Cuarto momento. Características de mediadores psicosociales comunitarios.

Fase 1: **Reconocimiento de las características mediadoras-mediadores.** En este momento las personas exaltaron las características y cualidades de una mediadora o un mediador quien es el facilitador en los procesos de transformación de conflictos.

El resultado final de esta propuesta será una cartilla. Esta propuesta comprende la primera etapa de la propuesta, ya que se tiene como fin a largo plazo la certificación de las mediadoras y los mediadores comunitarios, para que sean ellos los que queden con la capacidad instalada y sean los replicadores y multiplicadores de la propuesta.

**Fase 2. Acompañamiento individual y familiar.** Se mantuvo presente la resignificación y transformación de conflictos y fortalecimiento de capacidades y habilidades como herramientas para la formación como mediadoras o mediadores. Es decir, aprender viviendo, reflexionando y haciendo el proceso de la mediación en familia y en la persona mediadora para que sea un referente a futuras acciones con otras personas de la comunidad.

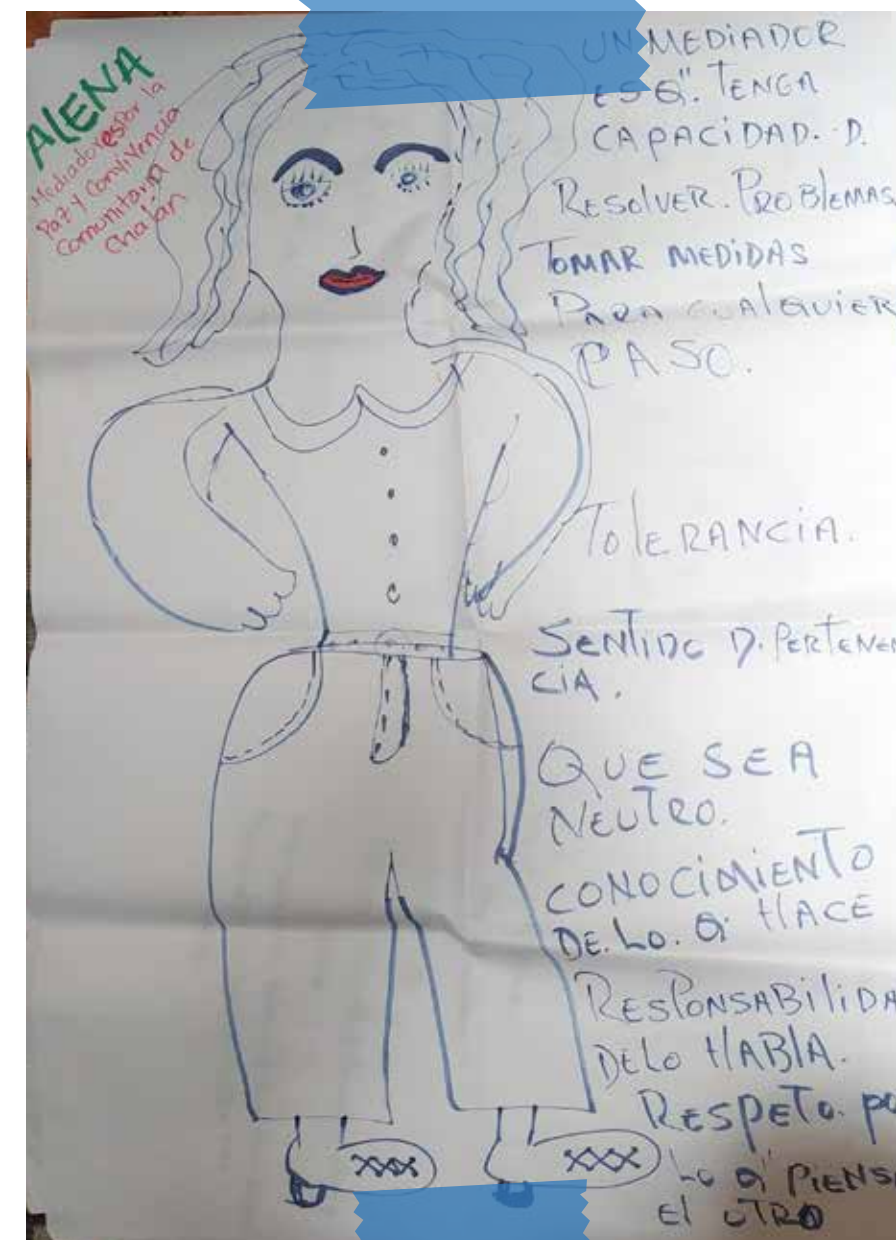
Un espacio sanador en palabras de la gente del municipio de Chalán, el cual en el marco del proyecto Hilando Sociedad tiene entre sus principios reconocer las capacidades y los recursos que las familias han tenido para salir adelante y para aportar a la reconstrucción del tejido social.

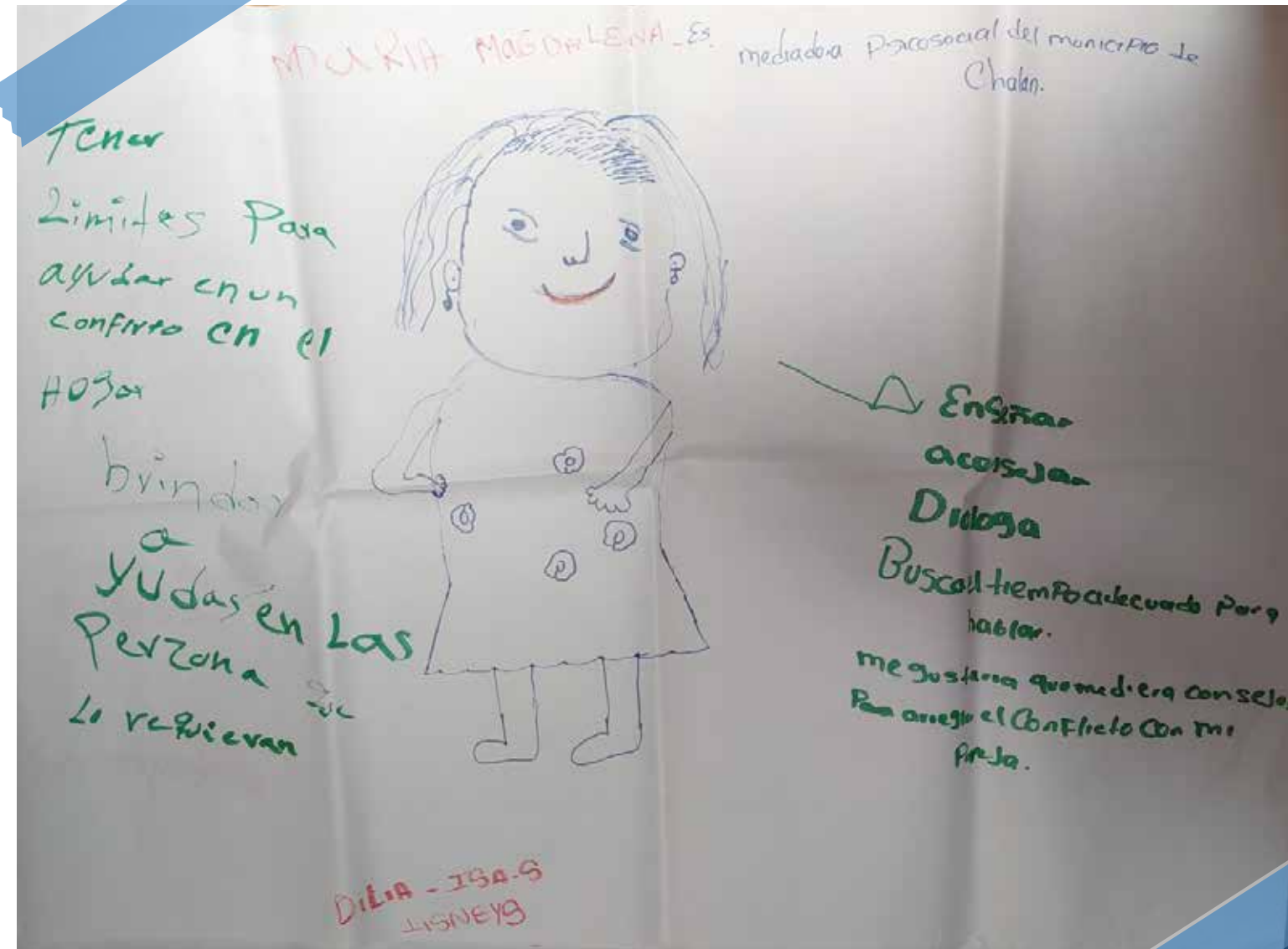
## Te invitamos a pensar en...

¿Cómo te imaginas una mediadora o mediador?

¿Para ti quién es una mediadora o mediador?

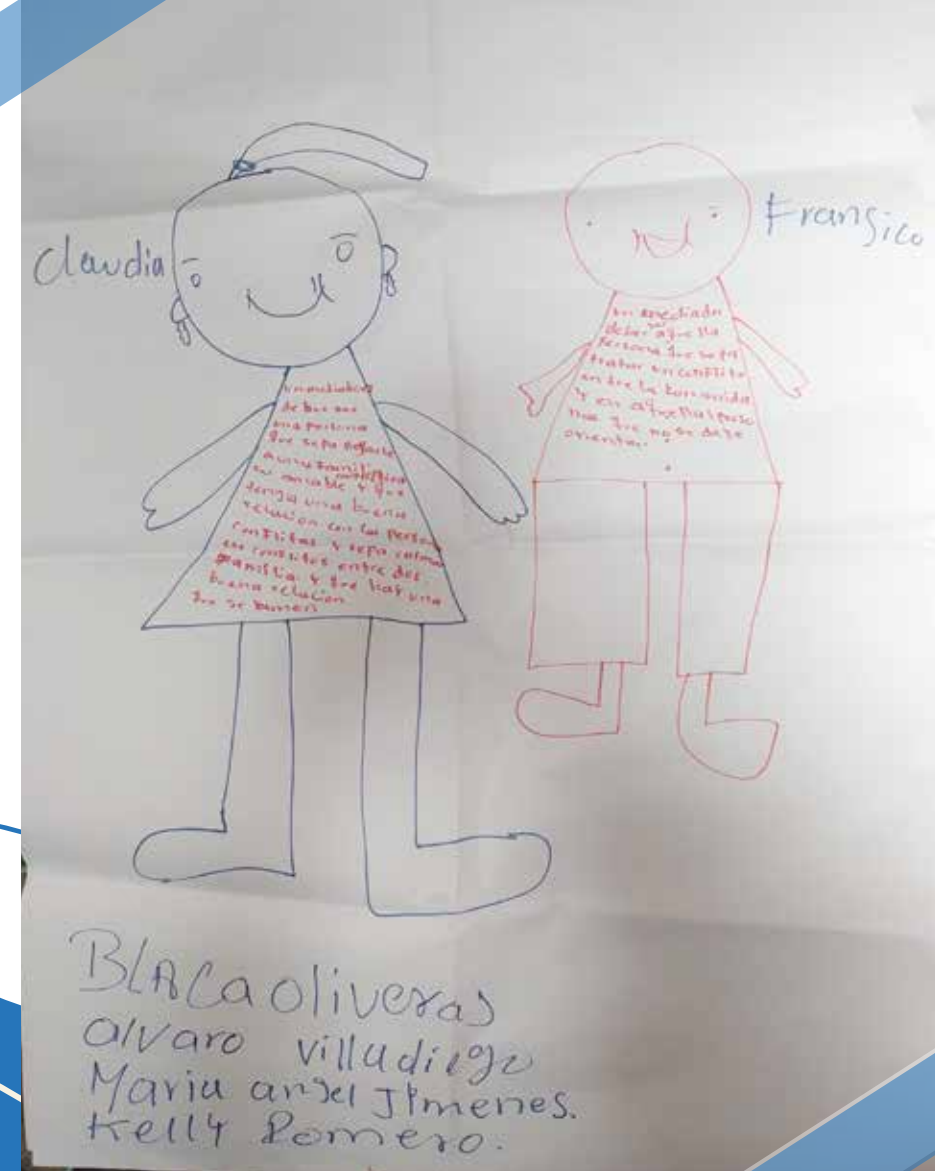
¿Para ti quién es una mediadora o mediador?







LINEAMIENTOS DE UN PROCESO DE INTERVENCIÓN: MEDIADORAS Y MEDIADORES PSICOSOCIALES COMUNITARIAS-OS DE CHALÁN



Blanca Oliveras  
 Alvaro Villadiego  
 María Angel Jimenes.  
 Kelly Romero.

ESTUDIOS DE PAZ Y POSCONFLICTO

## CONCLUSIONES

En esta primera etapa en la construcción de la propuesta “mediadoras y mediadores psicosociales comunitarios de Chalán”, las y los participantes han dado a conocer las conflictividades actuales que viven tanto en su familia como en su comunidad y las diferentes formas pacíficas que han empleado para transformarlas. En cuanto a las conflictividades hay dos dimensiones: pasadas y presentes. En la primera dimensión los conflictos que narran son: resentimiento, temor, desconfianza y dolores ocultos perpetrados por el conflicto armado que vivió el municipio. En la segunda dimensión se han dado a conocer los siguientes: situaciones de relaciones de pareja, entre familia, vecinos o amigos, drogadicción y pandillismo. Estas son situaciones que vive actualmente el municipio en sus dinámicas familiares, culturales, sociales, políticas e historias. Respecto a las formas pacíficas de transformar los conflictos, las personas resaltaron las siguientes: diálogo, comprensión, tolerancia, buscar el tiempo adecuado para hablar, posibilidad de perdonar y brindar amor, confianza y respeto.

En el marco de una metodología participativa, acompañada de un enfoque epistemológico construccionista, es importante tener presente el reconocimiento de las historias de vida pasadas y presentes de las familias y las personas, con el fin de ubicar el contexto relacional, psicosocial, cultural, las capacidades, recursos y mediaciones que han construido como sobrevivientes. Ubicado en el contexto, y teniendo presente que se construirá una propuesta de mediadoras y mediadores psicosociales comunitarios, son las familias y las comunidades las invitadas a poner como plataforma de trabajo los principios y valores sobre los que estará viva la propuesta. Lo anterior se construye a partir de la experiencia de las familias, de la manera como tejen y hablan de cada uno de los principios y los valores según lo que han vivido, están construyendo y desde lo que desean construir en torno a aquello que han denominado como perdido y quiere ser vuelto a vivir. La elaboración de los principios y valores tiene como finalidad rescatar y fortalecer lo que ellos consideran como perdido durante y después del conflicto. Esta es la carta de navegación durante la propuesta, pues son aspectos que deben ser tenidos en cuenta por las mediadoras y los mediadores en el proceso de mediación psicosocial comunitaria. Los principios que se presentan son: confianza, libertad, solidaridad, capacidades, participación y reconocimiento y los valores relatados son: compromiso, lealtad, honestidad, equidad, colaboración, educación, comunicación, respeto activo y tolerancia.

La realización de ejercicios sobre conflictos ficticios es un medio que potencia la capacidad de proponer otras posibilidades en la cual permite que las familias o la comunidad co-construyan conjuntamente una respuesta que pueda contribuir a la transformación de los conflictos desde la mediación. Desde el punto de vista psicosocial, los ejercicios se abordan desde conflictos ficticios y no desde sus vidas cotidianas, primero, por respeto a la privacidad e intimidad familiar, segundo, por evitar situaciones de catarsis que pueda acontecer durante el ejercicio, la cual altera la mente, el equilibrio nervioso y emocional. Estas dos razones se sustentan bajo la acción sin daño y a los principios éticos del profesional en el área social.

En la realización de los ejercicios ficticios también se ha reflexionado sobre aspectos como el respeto mutuo, el reconocimiento del otro, escucha activa, construcción de relaciones pacíficas familiares y comunitarias, lo cual conduce a la posibilidad de transformar el conflicto. Este proceso tiene como fundamento el aprender viviendo, reflexionando y haciendo el proceso de la mediación en familia y en la persona mediadora para que sea un referente a futuras acciones con otras personas de la comunidad.

Mediadoras y mediadores son el puente que ayuda a gestar relaciones de convivencia para la paz, este proceso de formación está direccionado a la identificación y el fortalecimiento de las características del mediador para ejecutar un proceso de mediación psicosocial comunitaria. Estas características permiten reconocerse y describirse como un mediador que comprende las habilidades y capacidades que hacen de ella o de él una persona esencial en la sociedad para transformar los conflictos familiares y sociales. Las características identificadas son: escucha activa, capacidad de llegarle a la familia (confianza y amabilidad), tener buenas relaciones con los otros, mediar en los conflictos para construir relaciones basadas en el amor, brindar orientación, tener la capacidad de actuar idóneamente, poseer conocimiento de la transformación conflictos, tener valores, principios y ética, ser tolerante para manejar los conflictos, permitir la libre expresión, reconocer al otro como diferente, tener sentido de pertenencia por la comunidad, no tomar posición o partido por alguien, tener límites para abordar un conflicto, emplear el diálogo, poseer fortaleza y disciplina y buscar el momento adecuado para hablar.

La persona mediadora o mediador no solo se está formando en los trabajos grupales, sino también en este trabajo ha cobrado sentido poder realizar encuentros familiares, de pareja o individuales para acompañar desde la intervención psicosocial situaciones conflictivas que siguen presentes y que detonaron durante la vivencia del conflicto armado. El acompañamiento familiar e individual posibilita un espacio para que las familias, narren sus experiencias y sentimientos de dolor, sanen sus emociones,

reivindiquen su dignidad humana, reconozcan que han sido activos en la sobrevivencia, creadoras-es de espacios simbólicos y psicosociales de mediación y agentes humanos que construyen posibilidades de resignificación. Este es el comienzo de un trabajo hacia el reconocimiento de capacidades para hacer algo nuevo, enfrentar el dolor y las situaciones adversas y no hacia la revictimización.

En los cuatro momentos se evidencia un eje transversal en el proceso de la primera etapa, la cual consiste en la co-construcción de contextos colaborativos y espacios que han llevado a la consolidación de esta parte de la propuesta psicosocial. Una construcción conjunta y participativa en la que mediadoras y mediadores se están formando como personas que contribuyen a la construcción de paz en el territorio y a la reconstrucción del tejido social. Lo anterior se ha podido lograr gracias a la conversación de saberes entre la comunidad y las autoras principales de esta primera etapa.

Estos lineamientos de una propuesta de mediadoras y mediadores psicosociales de Chalán son una herramienta valiosa para motivar y dar continuidad a la segunda etapa de la formación del primer grupo de mediadoras y mediadores psicosociales comunitarios de Chalán. El trabajo de construcción de los lineamientos de la propuesta es una forma para contribuir a la construcción de paz, convivencia ciudadana y transformación de conflictos sociofamiliares para las familias y la comunidad de Chalán







Esta cartilla se terminó de imprimir  
en el mes de julio de 2020 en  
Matiz Taller Editorial

Manizales - Colombia