

GUÍA PARA EL ANÁLISIS DE LA CONFLICTIVIDAD

ELABORADO POR EL CENTRO DE ARBITRAJE Y
CONCILIACIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE
BOGOTÁ PARA CONFECÁMARAS, EN EL MARCO DEL
PROYECTO EMPRESAS POR LA PAZ.

Bogotá, 2.004

GUÍA PARA EL ANÁLISIS DE LA CONFLICTIVIDAD



PROYECTO Empresas por la Paz



GUÍA PARA EL ANÁLISIS DE LA CONFLICTIVIDAD

Coordinadora del área social en MASC
Jaidivi Núñez Varón

Coordinador Proyecto Empresas por la Paz
William Samacá Quiroga

Profesional del Área social
Mariela Becerra

Autora y Compiladora
Leonor Avella Bernal
consultora

DOCUMENTO ELABORADO POR EL EQUIPO DEL ÁREA DE GESTIÓN
SOCIAL DEL CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN DE LA CAMARA
DE COMERCIO DE BOGOTÁ PARA CONFECÁMARAS EN EL MARCO
DEL PROYECTO «EMPRESAS POR LA PAZ»:
CONVENIO PG 3-060 OIM - CONFECAMARAS
PALMIRA, POPAYAN Y PASTO.

2004

Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio–Confecámaras

Presidenta Junta Directiva

María Fernanda Campo Saavedra
Presidenta Cámara de Comercio de Bogotá

Presidente

Eugenio Marulanda Gómez

Coordinación de Programas Sociales

Harvey L. Rodríguez Sanders
Gerente Proyecto Empresas por la Paz.

Equipo consultor en Resolución de Conflictos

Cámara de Comercio de Bogotá, Centro de Arbitraje y Conciliación
Hernando Herrera Mercado, Director.
Jaidivi Núñez Varón, Coordinadora del área social en MASC.
William Samacá Quiroga, Coordinador Proyecto Empresas por la Paz.
Mariela Becerra Profesional del Área social.
Leonor Avella Bernal, Autora y Compiladora, consultora.

Financiación Proyecto Empresas por la Paz

USAID

Apoyo Técnico Proyecto Empresas por la Paz

O.I.M.

Carátula

Editorial Carrera 7ª. Ltda.

Armada Digital e impresión

Editorial Carrera 7ª. Ltda.
E-mail: editk7@epm.net.co
Tels. 2684439-2684012

Confecámaras, 2004

Colección Emprendimiento y Resolución de Conflictos

Reservados todos los derechos.

Primera edición

Bogotá, Colombia, Octubre de 2004

www.confecamaras.org.co

ISBN: 958-97381-3-3

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	5
CAPITULO I	
1. OBJETIVOS.....	7
1.1 En relación con la ejecución del proyecto.....	7
1.2 En relación con la actuación de las Cámaras de Comercio de las ciudades de Pasto, Palmira y Popayán.....	7
2. JUSTIFICACIÓN.....	8
CAPITULO II	
¿LINEAMIENTOS CONCEPTUALES EN RELACIÓN CON LA GUÍA PARA EL ANÁLISIS DE CONFLICTIVIDAD.....	11
2.1 Lineamientos conceptuales en relación con la investigación.....	12
2.2 Lineamientos conceptuales con el conflicto social.....	13
2.3 Lineamientos conceptuales en relación con la comunidad.....	16
2.4 Lineamientos conceptuales en relación con la práctica.....	16
CAPITULO III	
REQUERIMIENTOS PREVIOS A LA APLICACIÓN DE LA GUÍA PARA EL ANÁLISIS DE CONFLICTIVIDAD.....	17
3.1 Requisitos previos a la aplicación de la guía en relación con el equipo de trabajo.....	17
3.2 Requisitos previos a la aplicación de la guía en relación con la comunidad.....	18
3.3 Requisitos previos a la aplicación de la guía en relación con la investigación.....	19
CAPITULO IV	
ESTRUCTURACIÓN DE LA GUÍA PARA EL ANÁLISIS DE LA CONFLICTIVIDAD	20
4.1 Concepción de la guía.....	20
4.2 Fases de la implementación de la guía.....	21

CAPITULO V	
5.1 TÉCNICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GUÍA.....	25
ANEXOS	
Anexo No 1 Componentes del mapa de conflictividad.....	29
Anexo No 2 Talleres para exploración de conflicto.....	30
GLOSARIO.....	37
BIBLIOGRAFÍA.....	39

PRESENTACIÓN

La Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio - CONFECÁMARAS y la Cámara de Comercio de Bogotá se caracterizan por promover al interior de la comunidad empresarial la responsabilidad social como una herramienta para la construcción de una sociedad justa, solidaria, equitativa e incluyente, que trasciende las esferas política, económica, social y cultural del país.

Bajo esta premisa, se han realizado importantes esfuerzos en el desarrollo de alternativas de convivencia y de resolución pacífica de conflictos, dirigidos especialmente a sectores menos favorecidos, ya que son estos precisamente en donde se hacen manifiestas las inequidades sociales.

El proyecto *Empresas por la Paz*, adelantado por CONFECÁMARAS en alianza con las Cámaras de Comercio de Palmira, Pasto y del Cauca apunta a la construcción de una propuesta colectiva que permita eliminar situaciones de marginalidad, violencia y desempleo en comunidades de estratos uno y dos de cada ciudad.

La Guía para el análisis de la conflictividad hace parte del componente de formación y gestión comunitaria en resolución de conflictos, centrados en el ambiente comunitario y emprendimientos productivos del proyecto *Empresas por la Paz*.

La guía se encuentra estructurada alrededor de cinco capítulos. En el capítulo uno se presentan los objetivos, los cuales se han dividido en dos categorías:

- ➡ Objetivos en el marco del proyecto *empresas por la paz*.
- ➡ Objetivos en el marco de actuación de las Cámaras de Comercio de las ciudades de Pasto, Palmira y Popayán.

En este primer capítulo se presenta también una justificación sucinta que permite ubicar al lector en el tema de la conflictividad y resolución de conflictos.

A través del capítulo dos se realiza una presentación de algunas premisas conceptuales básicas importantes a tener en cuenta en el procedimiento de aplicación de la guía. Estos lineamientos conceptuales se han dividido en cuatro aspectos:

- ▶▶▶ Lineamientos conceptuales en relación con la investigación.
- ▶▶▶ Lineamientos conceptuales en relación con la conflictividad.
- ▶▶▶ Lineamientos conceptuales en relación con la comunidad.
- ▶▶▶ Lineamientos conceptuales en relación con la práctica.

En el capítulo tres se presenta de manera breve algunos elementos metodológicos y prácticos que son importantes tener en cuenta en los procedimientos previos a la aplicación de la guía.

La aplicación de la guía se encuentra compilada en el capítulo cuarto. Este capítulo se desarrolla a partir de dos elementos esenciales, el primero se refiere a la concepción de la guía y el segundo a sus fases de aplicación.

Los métodos y técnicas que pueden servir de apoyo en el procedimiento de aplicación se han descrito en el capítulo cinco.

Después de haber aplicado los diferentes pasos propuestos en el desarrollo de los cinco capítulos se obtendrá como resultado final un mapa de conflictividad, que servirá de insumo para plantear alternativas de resolución de conflictos en el medio comunitario.

CAPÍTULO I

1. OBJETIVOS

1.1. En relación con la ejecución del proyecto:

- ▢ Identificar la dinámica del conflicto en comunidades marginadas de las ciudades de Pasto, Palmira y Popayán con el propósito de potenciar los factores protectores con que cuentan estas comunidades, para alcanzar mejores condiciones de vida a nivel productivo y social.
- ▢ Impulsar la construcción de escenarios de paz y convivencia a partir de procesos de integración social que permitan el desarrollo de habilidades en el área productiva, comunitaria y social.
- ▢ Formar un equipo de profesionales y actores comunitarios para asumir el reto de capacitar y gestionar los procesos de resolución de conflictos en el ámbito barrial y cadenas productivas comunitarias.

1.2 En relación con la actuación de las Cámaras de Comercio de las ciudades de Pasto, Palmira y Popayán.

- ▢ Identificar criterios de análisis y reflexión que orienten la construcción colectiva de un mapa de conflictividad en comunidades de estratos uno y dos de la ciudad.
- ▢ Realizar investigación de campo en relación con la conflictividad con el propósito de conocer la realidad que vive la población,

especialmente los jóvenes y las mujeres de las comunidades de estratos uno y dos.

- ➡ Desarrollar herramientas metodológicas desde la perspectiva de la participación comunitaria para el conocimiento y re-conocimiento de la dinámica de conflictividad, propia de las comunidades.
- ➡ Involucrar a la comunidad en el análisis y reflexión de factores de riesgo y protección existentes en el contexto comunitario que precipitan o retienen las situaciones de conflicto.

2. JUSTIFICACIÓN

Para poder realizar análisis sobre la conflictividad en el país o en una ciudad es necesario detenerse a revisar histórica y culturalmente como se ha ido construyendo el contexto en una sociedad como la nuestra. No podemos olvidar ¿quiénes somos? ¿Cuáles han sido las narrativas que han entre tejido nuestras relaciones personales, familiares, comunitarias y sociales? ¿Qué paradigmas estructurales determinan el comportamiento personal y social? ¿Cuáles han sido los códigos morales y sociales que han definido las relaciones entre los individuos de un grupo o comunidad?.

Desde esta perspectiva se podría señalar que América Latina y por su puesto Colombia han crecido bajo un esquema en el cual, siempre ha estado presente el conflicto como una de las formas de relacionarse y alcanzar propósitos mas de índole personal y parcial que colectivo y universal; aún cuando los códigos morales buscan la equidad y la solidaridad, en la práctica se ha fomentado el individualismo y la ley del mas fuerte; la falta de integración social ha provocado una profunda fragmentación de la identidad socio- cultural y la pérdida de la comunicación como mecanismo de trasmisión de narrativas formativas en el campo del saber cotidiano. Estos hechos hacen del conflicto un proceso inmanejable que imposibilita visualizar alternativas constructivas de solución a dichos conflictos.

Teniendo en cuenta que las comunidades forman parte de la estructura social, estas no son ajenas a la situación de conflictividad que

presenta el país; en ellas se identifican muchos de los aspectos ya mencionados los cuales forman parte de la vida cotidiana de las personas que convergen en este espacio vital. Aquí las personas son protagonistas de los conflictos a través de las vivencias, sentimientos y costumbres individuales y colectivas.

Las comunidades al igual que los individuos, presentan diversos mecanismos y estrategias para afrontar los conflictos. La convivencia, autonomía, participación y desarrollo “natural” se establecen a partir del orden social particular que las comunidades entretejen a medida que van alcanzando madurez para enfrentar el choque de intereses particulares y colectivos producto de la diversidad de pensamientos, percepciones, opiniones y culturas que confluyen en los espacios urbano-comunitarios. El orden social comunitario está cruzado por variables sociales, culturales, psicológicas, políticas y jurídicas que entran a fortalecer las formas con las cuales las comunidades abordan sus conflictos.

Reconocer que las comunidades como “contexto de desarrollo” administran las diferencias, es respetar sus potencialidades y entender que éstas poseen factores protectores que les han permitido desarrollar mecanismos para manejar adecuadamente el conflicto cotidiano en un contexto de conflicto estructural como el que vive el país.

Los conflictos se presentan por niveles, con protagonistas, roles y narrativas propias de la vivencia individual y colectiva, contienen representaciones y significados elaborados a partir del vínculo con el otro(a) para resolver las diferencias. Las personas, grupos o comunidades ante un conflicto asumen posiciones basadas en el sentido común, la justicia natural, al igualdad y teniendo presentes criterios tales como las condiciones comunitarias, familiares, económicas o políticas en las que están inmersos.

Bajo estas consideraciones y teniendo presente que tanto los individuos como las comunidades establecen alianzas simbólicas para superar sus necesidades y mantener el equilibrio, se hace necesario fortalecer principios de autonomía, reconocimiento y protección a la vez que se desarrollen habilidades y herramientas para identificar y abordar eficazmente el conflicto de tal manera que se

logre la incorporación y sostenimiento de una cultura de paz en los contextos comunitarios.

En este orden de ideas el proyecto Empresas por la Paz ha considerado importante la construcción de escenarios de paz sostenible en las ciudades de Pasto, Palmira y Popayán, para ello se ha establecido diversas estrategias dentro de las cuales se encuentra el componente de Formación y Gestión Comunitaria en resolución de conflictos, centrados en el ambiente comunitario y emprendimientos productivos. Para dar cuenta de este componente se ha considerado importante que las Cámaras de Comercio de estas ciudades establezcan un mapa de conflictividad de las comunidades en las cuales se aplicará el proyecto.

“La guía para el análisis de conflictividad” constituye una herramienta técnica metodológica que permite realizar procesos de investigación participativa con el propósito de identificar los niveles de conflictividad que presentan las comunidades, factores de riesgo y protección que han desarrollado para afrontar el conflicto, mecanismos usuales en la resolución de conflictos, tipologías de conflictos, actores presentes en los conflictos, entre otros. De igual forma, la guía posibilita la identificación de redes institucionales y comunitarias, recursos comunitarios y locales, formas de cohesión comunitaria.

La implementación de la guía, producirá como resultado el conocimiento de la realidad en el ámbito de la conflictividad en contextos comunitarios marginales de las ciudades de Pasto, Palmira y Popayán.

CAPÍTULO II

LINEAMIENTOS CONCEPTUALES EN RELACIÓN CON LA GUÍA PARA EL ANÁLISIS DE LA CONFLICTIVIDAD

Para llevar a cabo la aplicación de la guía de análisis de conflictividad local es preciso realizar algunas precisiones conceptuales que permitan garantizar su comprensión, así como el alcance de objetivos y resultados propuestos.

Los lineamientos conceptuales se presentan a partir de 4 ejes fundamentales:



2.1. *Lineamientos conceptuales en relación con la investigación*

- ➡ La guía se desarrolla al interior de un proceso de investigación – intervención puesto que los métodos y técnicas implementadas dan cuenta de procedimientos sistemáticos que permiten estructurar análisis y reflexiones cualitativas y cuantitativas comparables y comprobables en el medio social comunitario.

El uso de la investigación en el abordaje de la conflictividad es de vital importancia puesto que facilita la adopción de nuevos enfoques y modelos metodológicos para superar los vacíos y cambios que ofrecen los contextos comunitarios y sociales.

- ➡ La Investigación Acción Participativa (IAP) en el desarrollo del modelo investigativo posibilita la intervención directa de la comunidad en el proceso de planteamiento de interrogantes, recolección de información, sistematización y evaluación de la misma. Este tipo de investigación propicia la participación de los diversos actores en el ámbito individual y colectivo con sus saberes, experiencias y aprendizajes, ya que es un modelo que se caracteriza por construir conocimientos a partir de ejercicios en los cuales se comprende y conoce haciendo. Para el caso de la conflictividad local es eminentemente necesario que sean los participantes de la misma quienes planeen el saber, el conocimiento y las estrategias de abordaje para lograr el compromiso en el cambio, de otra forma es probable que los esfuerzos realizados queden en el simple conocimiento de un tema.
- ➡ El análisis de conflictividad implica un sistema de planeación que involucra a los diversos actores locales, institucionales y comunitarios en el diseño, ejecución, evaluación de resultados, continuidad y sostenibilidad de los procesos. La participación activa de la población objeto-sujeto del proyecto garantiza la efectividad del mismo puesto que el análisis de sus dificultades y las posibles soluciones son el producto de sus propias reflexiones.
- ➡ La sistematización de los procesos sociales y en este caso de los análisis de conflictividad no es simplemente un procedimiento ope-

racional de la información, por el contrario es un método de investigación que permite recuperar, conceptualizar e interpretar las experiencias de conflictividad que han vivido las comunidades, así como los mecanismos que éstas han utilizado para superar sus conflictos. La sistematización permite conocer la realidad y plantear postulados conceptuales sobre esa realidad.

2.2. *Lineamientos conceptuales en relación con el conflicto social*

➡ El análisis de la conflictividad tiene como eje central fortalecer la presencia y acción de la sociedad civil de cada localidad en la resolución de sus problemas a través de la apropiación de valores y principios que propicien el diálogo y la convivencia pacífica. Se apunta al bien común de las comunidades buscando que éstas miren hacia el futuro a través de procesos de formación que les brinden elementos de organización y participación articulados a la recomposición del tejido social.

Fortalecer el tejido social implica generar en la comunidad ambientes que permitan reestablecer significaciones de la vida cotidiana en relación con los conflictos que en ésta se presentan. La modificación de simbolismos, narrativas, actitudes, emociones y sentimientos contribuyen en la construcción de una sociedad pacífica.

➡ La Guía valida los códigos sociales utilizados usualmente entre los individuos, instituciones y organizaciones de base para afrontar la conflictividad, explorar fórmulas que trasciendan el conflicto y encontrar pautas comunes que mantengan la armonía y la convivencia del colectivo comunitario.

➡ La Guía contribuye a la construcción de Capital Social en la medida en que se propician escenarios de confianza en las relaciones entre los diferentes actores sociales claves, que favorecen la protección de los acuerdos facilitados por terceros impulsando su ejecución. Se aumenta la conciencia cívica y la actitud predominante hacia lo colectivo generando formas de cooperación, sinergias y concertaciones entre los participantes.

- ⇒ En el análisis de la conflictividad, es pertinente realizar una mirada multidimensional de la forma como se constituyen los conflictos, para así poder desarrollar estrategias de abordaje que integren las diversas visiones y representaciones del mismo.

REPRESENTACIONES DEL CONFLICTO

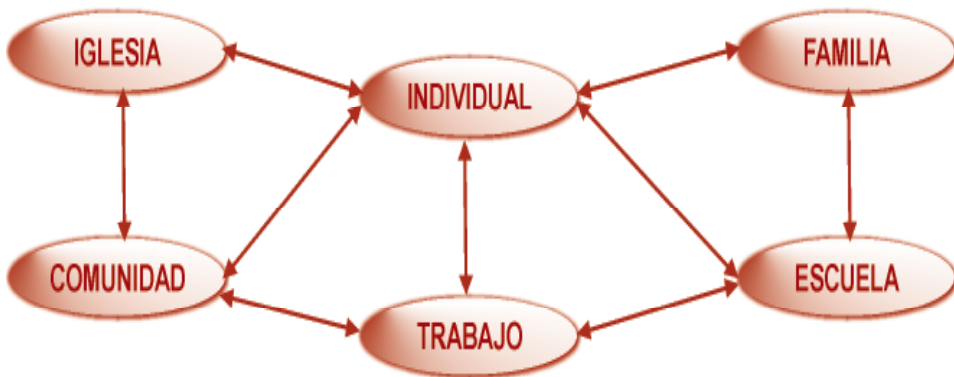


Las representaciones del conflicto están sujetas a las consideraciones, contenidos y visión que de estas otorgue el grupo o colectivo. Coincidiendo con Casas y Durán¹. En el libro *Mediación Comunitaria*, existen 3 representaciones relevantes a la hora de tener una mirada del conflicto:

- a. El conflicto despliega una connotación negativa que se expresa en términos de discrepancias, controversias, enfrentamiento e incluso violencia.
- b. El conflicto se percibe como una oportunidad para alcanzar nuevas formas de comunicación y entendimiento entre las personas y lo colectivo.
- c. El conflicto representa una construcción compleja que integra aspectos positivos como negativos.

¹ Universidad Externado de Colombia, Alcaldía Mayor de Bogotá. *Mediación Comunitaria*, Bogotá Impresiones, Mercadeo y Publicidad 2.003 Pág. 152.

- ➔ Los conflictos surgen como resultado de la interacción entre las personas, por tal motivo se presentan en diversos escenarios los cuales pueden o no afectar al mismo tiempo otros sistemas del orden personal, familiar y social.



El análisis de conflictividad constituye una herramienta técnica metodológica a través de la cual se visualizan los escenarios de los conflictos y la forma como éstos interaccionan entre sí.

- ➔ Los individuos, familias y comunidades, presentan una serie de factores que fomentan la resolución de problemas y conflictos en forma violenta; de esta misma manera cuentan con factores que les ayudan a enfrentar las dificultades en forma saludable

En este sentido todo conflicto contiene implícito factores de riesgo o protección que fomentan la solución del mismo en forma violenta o por el contrario bajo condiciones de diálogo y comunicación en la búsqueda de soluciones concertadas. La Guía para el análisis de la Conflictividad permitirá identificar en las comunidades cuales son esos factores de riesgo que hacen posible el ejercicio de la violencia, y cuales son esos factores que si se valorizan y aprovechan en forma positiva y eficaz pueden disminuir o anular el riesgo de respuestas violentas ante las situaciones que se presentan.

- ➔ La Guía tiene que lograr que los actores del proceso asuman la responsabilidad en la generación de mecanismos para transformar los conflictos al interior de los contextos comunitarios.

2.3. *Lineamientos conceptuales en relación con la comunidad*

- ➡ Los estudios comunitarios toman sentido si surgen del conocimiento – reflexión – acción de la misma comunidad, por ello la participación comunitaria en los procesos que le competen no puede ser producto del azar, tiene que ser el resultado de actividades planificadas. En este sentido la Guía deberá garantizar la participación de los actores comunitarios en el análisis e identificación de escenarios de conflictividad y el fortalecimiento de la convivencia y la solución pacífica de conflictos.
- ➡ Las redes sociales representan la unidad básica del tejido social, a partir de éstas las personas intercambian conocimientos, emociones, relaciones y se presentan las demostraciones de apoyo y solidaridad. A partir de las redes se constituyen intercambios de saberes, límites y significaciones que permiten la definición y creación de alternativas ante los conflictos.
- ➡ Al hablar de procesos de investigación se hace referencia a ámbitos mucho más amplios del entorno institucional particular, razón por la cual es pertinente involucrar a otras instituciones para tener una visión de conjunto en el análisis de la conflictividad.

2.4. *Lineamientos conceptuales en relación con la práctica*

En la práctica se llevan a cabo procedimientos de índole técnico – conceptual que involucran además del conocimiento, la creatividad, interés, percepción y sentimientos. En este caso se considera importante incluir aspectos tales como el uso de mapas mentales en la construcción del análisis de la conflictividad, definición de indicadores de vulnerabilidad propios de cada contexto local y como producto de la participación de la comunidad y el desarrollo de habilidades excepcionales de liderazgo comunitario.

CAPÍTULO III

3. REQUERIMIENTOS PREVIOS A LA APLICACIÓN DE LA GUÍA PARA EL ANÁLISIS DE CONFLICTIVIDAD

Para llevar a cabo la aplicación de la Guía para el Análisis de Conflictividad se requiere tener presente algunos requerimientos previos en relación con: el equipo de trabajo, la comunidad y el proceso de investigación.

3.1 Requisitos previos a la aplicación de la Guía en relación con el equipo de trabajo:

- ▢ Se sugiere contar con un equipo de trabajo conformado de manera interdisciplinaria para garantizar una mirada multidimensional de la conflictividad.
- ▢ Es conveniente que todos los miembros del equipo de trabajo asistan a las sesiones de capacitación, así como a los eventos de planeación, análisis de información y toma de decisiones.
- ▢ Se sugiere contar con un Coordinador del proceso que se responsabilice de la aplicabilidad del mismo en forma técnica y objetiva.

ES IMPORTANTE QUE EL EQUIPO DE TRABAJO:

- ▢ Evalúe cada paso del proceso para confirmar el procedimiento o realizar los ajustes pertinentes.
- ▢ Establezca un plan, cronograma y responsables que garantice la ejecución del proceso.

- ➡ Establezca reglas de trabajo, intervención y comunicación.
- ➡ Defina parámetros conceptuales para garantizar que todos hablan el mismo lenguaje.

3.2 *Requisitos previos a la aplicación de la Guía en relación con la comunidad:*

Para dar inicio al proceso es importante que el equipo de trabajo realice unas acciones previas relacionadas con la comunidad; éstas hacen referencia a:

- ➡ Construir un mapa de actores sociales (Instituciones, Redes comunitarias, grupos de base, líderes, etc) que puedan contribuir en el proceso.
- ➡ Definir espacios geográficos comunitarios que sirvan de punto de referencia para el equipo de trabajo y la comunidad misma.
- ➡ Analizar la dinámica comunitaria: de esta depende la convocatoria, compromisos, responsabilidades, etc.
- ➡ Consultar con la comunidad las estrategias de convocatoria, tiempos, espacios geográficos. Esto garantiza la participación efectiva de la comunidad.
- ➡ Seleccionar en la comunidad líderes multiplicadores y auxiliares del proceso para que apoyen en convocatoria, ubicación de salones, etc.
- ➡ Definir con que tipo de población se espera ejecutar el proyecto, en que comunidades, población de que genero, etc.

3.3. *Requisitos previos a la aplicación de la Guía en relación con la investigación.*

- ➡ Definir métodos de recolección de información. Es importante tener criterios unificados para garantizar el correcto análisis de resultados.
- ➡ No dejar a la memoria el registro de la información, utilice instrumentos precisos y fáciles de manejar.
- ➡ Elaborar reportes parciales y finales de cada proceso.

CAPÍTULO IV

4. ESTRUCTURACIÓN DE LA GUÍA PARA EL ANÁLISIS DE LA CONFLICTIVIDAD

La Guía para el análisis de la conflictividad se encuentra dirigida a los profesionales de instituciones del sector privado y responde a una necesidad local y nacional en el diseño de prediagnósticos y diagnósticos de conflictividad que ofrezcan lineamientos precisos en la resolución de conflictos.

4.1. Concepción de la Guía

- ▶ La guía es un instrumento técnico – metodológico que involucra a la población y reconoce su saber en la recolección de información y el cruce de variables mostrando las aristas que se presentan en la conflictividad de los contextos específicos.
- ▶ Aporta elementos para realizar un sondeo de los escenarios de la conflictividad local y las herramientas pertinentes para la prevención en el manejo inadecuado del conflicto.
- ▶ Es una herramienta metodológica de índole investigativo en el conocimiento de contextos locales.
- ▶ Permite establecer un sistema de comunicación con la comunidad a través del cual se crean y recrean los conceptos, experiencias y dificultades en la formulación de análisis y presentación de resultados.

4.2. Fases de Implementación de la Guía

Para llevar a cabo la implementación de la guía se proponen cinco fases, las cuales pueden sufrir modificaciones y ajustes de acuerdo con las características particulares de los escenarios objeto de aplicación de la misma.

FASES DE IMPLEMENTACIÓN DE LA GUÍA PARA EL ANÁLISIS DE LA CONFLICTIVIDAD

FASE I PREPARACIÓN Y PLANEACIÓN

Objetivos	Actividades a Desarrollar	Resultados Esperados	Técnicas	Fuentes de Verificación
Identificar condiciones previas a la aplicación de la guía tales como la definición del equipo de trabajo, definición de la zona de aplicación y nichos poblacionales.	Realizar reunión para conformar el equipo de trabajo y coordinador del proceso. Definir metas, objetivos, acciones y mecanismos de control. Diseñar un cronograma de ejecución. Definir la zona en la que se implementará la guía. Identificar nichos poblacionales Definir instrumentos de recolección, análisis y presentación de la información.	Documento que contiene cronograma, cobertura, responsabilidades y zonas de aplicación de la guía.	Se sugiere el uso de técnicas e instrumentos de organización y planificación participativa tales como: Flujograma de proceso Asambleas de grupo	Actas de reuniones Cronograma de ejecución Formatos de instrumentos

FASE II DEFINICIÓN DE CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE CONFLICTIVIDAD LOCAL

Objetivos	Actividades a Desarrollar	Resultados Esperados	Técnicas	Fuentes de Verificación
<p>Identificar estudios y categorías en los espacios locales que aporten a la elaboración de un mapa conceptual del conflicto y sus mecanismos de resolución.</p>	<p>Recolectar material y documentos existentes sobre conflictividad en la zona.</p> <p>Realizar análisis de los documentos.</p> <p>Generar reporte con conclusiones.</p> <p>Definir una muestra representativa de protagonistas comunitarios e institucionales.</p> <p>Realizar taller de análisis y construcción de criterios para levantar mapa de conflictividad (anexo 1)</p>	<p>Instrumento que da cuenta de los criterios establecidos para levantar el mapa de conflictividad local.</p>	<p>El uso de técnicas participativas de análisis general resultan ser apropiadas en esta fase.</p> <p>Algunas de estas pueden ser:</p> <p>El sociodrama Juego de roles Lluvia de ideas</p>	<p>Listado de personas participantes en los ejercicios de análisis.</p> <p>Actas de relatoría de eventos realizados.</p> <p>Documento con criterios definidos.</p>

FASE III CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE CONFLICTIVIDAD

Objetivos	Actividades a Desarrollar	Resultados Esperados	Técnicas	Fuentes de Verificación
<p>Construir junto con los actores institucionales y comunitarios el mapa de conflictividad local, haciendo uso de los criterios establecidos en la fase 2.</p>	<p>Conformar grupos focales.</p> <p>Realizar ejercicio participativo para la construcción del mapa de conflictividad local (anexo 2).</p> <p>Realizar ejercicio de observación espontánea y estructurada por parte del equipo profesional y líderes del proceso.</p> <p>Realizar entrevistas estructuradas con actores institucionales y comunitarios.</p> <p>Realizar estudios de casos.</p>	<p>Documento que contiene insumos para el mapa de conflictividad local y sus factores de prevención.</p>	<p>Es conveniente la aplicación de técnicas de análisis general, abstracción y comunicación que faciliten la participación activa de los diferentes actores involucrados en el proceso.</p> <p>Algunas de estas técnicas pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estudio de casos. Reconocimiento de cualidades y capacidades. Descripción objetiva y subjetiva. Palabras claves. 	<p>Listados de personas participantes en los grupos focales.</p> <p>Actas de relatoría de los eventos realizados.</p>

FASE IV TABULACIÓN, SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACION

Objetivos	Actividades a Desarrollar	Resultados Esperados	Técnicas	Fuentes de Verificación
Sistematizar la información recolectada.	Realizar reunión con los equipos locales para analizar la información recolectada. Tabular y sistematizar la información recolectada. Realizar análisis de resultados obtenidos. Elaborar reporte de resultados.	Documentos que de cuenta de: Mapa de conflictividad. Resultados de talleres. Resultados de los instrumentos aplicados.	Es importante hacer uso de técnicas de análisis general y consolidación de información tales como: Análisis estadísticos Análisis de contenidos	Evaluaciones de los encuentros Formatos con las apreciaciones de los procesos de observación participantes. Tabulación de información recolectada. Tablas de datos.

FASE V VALIDACIÓN DEL MAPA DE CONFLICTIVIDAD LOCAL CON LA COMUNIDAD

Objetivos	Actividades a Desarrollar	Resultados Esperados	Técnicas	Fuentes de Verificación
Validar el mapa de conflictividad local con los miembros de la comunidad.	Convocar a los actores institucionales y comunitarios a una reunión de presentación de resultados. Realizar presentación del proceso ejecutado y resultados obtenidos. Realizar entrega del mapa de conflictividad local a actores representativos de la comunidad.	Validación y posicionamiento del mapa de conflictividad local como instrumento de referencia para el análisis y resolución de conflictos.	Presentación de informes y estudios sociales	Listados de personas asistentes a la reunión. Acta de relatoría con decisiones de la reunión.

CAPÍTULO V

5.1. Técnicas para la implementación de la Guía

Considerando que a través de la presentación de la guía se ha reflexionado sobre la importancia de realizar el proceso bajo un esquema de participación activa de los sujetos involucrados en el estudio de la Conflictividad, en este capítulo se centraran los esfuerzos en la presentación de algunas técnicas participativas que pueden ser de utilidad en el trabajo comunitario.

Las técnicas participativas buscan promover la organización de los colectivos e incentivarlos para que conozcan y desarrollen habilidades de liderazgo comunitario en la búsqueda de alternativas a las situaciones negativas y positivas que surgen en los contextos comunitarios. Este tipo de técnicas logra en las personas y grupos la reflexión y crecimiento ya que por su contenido generan procesos de autoformación.

Como parte del proceso metodológico en la aplicación de la guía, especialmente en aquellas fases en las cuales se presenta la intervención directa de los actores comunitarios (fase 2, 3,5) se sugiere seguir la siguiente estructura:

- ▶ Convocatoria
- ▶ Presentación de la actividad.
- ▶ Dinámica de ambientación.
- ▶ Ejercicios y talleres vivenciales que permitan recoger la información requerida
- ▶ Conclusiones de la actividad.

A continuación se presentan algunas técnicas que pueden ser útiles para la implementación de la guía.

Técnicas de Organización y Planificación

OBJETIVO

Permitir a distintos grupos ver la importancia de organizarse y planificar correctamente el trabajo para conseguir sus objetivos, y a la vez dar herramientas concretas para planificar correcta y democráticamente su trabajo.

Instrumentos	Procedimiento
Asambleas de grupos	Discutir en equipo sobre un tema específico. Se elabora una agenda con tiempos establecidos para cada punto a tratar.
Flujogramas de proceso	En grupo se definen los pasos, tiempos, rutas a seguir y responsables de una actividad o proceso.

Técnicas de Análisis general

OBJETIVO

Conjunto de técnicas que pueden ser utilizadas para el tratamiento de cualquier tema

Instrumentos	Procedimiento
Sociodrama	Se organiza el grupo en sub grupos a los cuales se les entrega un tema para que lo representen con gestos, acciones y palabras. Se muestran elementos de análisis de un tema basado en hechos reales de los conflictos.
Juegos de Roles	A los integrantes del grupo se le entregan frases, documentos o casos reales para presentar características, actitudes, ocupaciones y comportamientos frente a las situaciones del conflicto.
Lluvia de ideas	Se realiza una pregunta sobre la conflictividad, los participantes deben responder a partir de su realidad y experiencia. Las ideas se exponen y sacan conclusiones.
Estudio de casos	Se presenta un caso escrito con una situación de conflicto y se pide a los participantes que los discutan dando causas y soluciones al caso.

Ejercicios de Abstracción

OBJETIVO

Desarrollar la capacidad de abstracción y síntesis

Instrumentos	Procedimiento
Descripción objetiva y subjetiva	Se escoge un aspecto de la conflictividad, el cual es presentado al grupo pidiéndoles que describan su contenido. Se diferencia entre los aspectos objetivos y subjetivos que cada persona pueda presentar en relación con el tema
Palabras claves	Se pide al grupo que cada uno escriba o diga con una palabra lo que piensa sobre el conflicto, causas del conflicto, porque se presenta el conflicto, etc. Se realiza una reflexión de lo que significan las palabras para la gente.

Ejercicios de Comunicación

OBJETIVO

Introducir a la problemática específica del conflicto tanto personal como social

Instrumentos	Procedimiento
El sancocho	Proceso de deliberación y concertación con las organizaciones y las comunidades, sobre la conflictividad local
La bitácora	Memoria de las experiencias de cada organización o comunidad sobre la conflictividad local

Dinámica de animación y presentación

OBJETIVO

Son una serie de técnicas que permiten crear un ambiente fraterno, participativo y horizontal en el trabajo de formación

Instrumentos	Procedimiento
El rompecabezas a la pared.	Crear situaciones ficticias con dibujos, donde nos involucramos, reaccionamos y adoptamos actitudes espontáneas.

Técnicas de análisis estructural, económico, político y cultural

OBJETIVO

Permiten entrar al estudio de la realidad en que vivimos tanto presente como pasada, facilitando analizar la coyuntura y los procesos históricos.

Instrumentos	Procedimiento
Análisis de contenido	Analizar sistemáticamente el contenido de documentos, informes o materiales de comunicación sobre la conflictividad y la resolución de conflictos.
Entrevista	Entrevistar personas que tienen información relevante al tema de interés en la cual se puede elaborar un cuestionario con preguntas para profundizar.
Encuesta	Obtener información directamente de las comunidades a las que se les pregunta sobre temas relevantes a la conflictividad y resolución de conflictos.
Fuentes primarias y secundarias	Conjunto de datos que sirven para analizar cuantitativa y cualitativamente la información relevante al tema de conflictividad local.

ANEXOS

ANEXO 1 "Componentes mapa de conflictividad"

Dentro de los criterios que deben tener en cuenta para la construcción del mapa del conflicto se encuentra:

- ▣ Identificación de actores
- ▣ Mecanismos de solución violentos propiciados por diferentes protagonistas.
- ▣ Escenarios del conflicto
- ▣ Percepciones, representaciones, significados, imaginarios en relación con el conflicto.
- ▣ Sistemas de resolución pacíficas promovidos por los actores institucionales y comunitarios.
- ▣ Sistemas de micro poder institucionales, comunitarios e individuales.
- ▣ Sistemas de control social.
- ▣ Redes locales comunitarias e institucionales que abordan el conflicto.
- ▣ Sistemas alternos de resolución.
- ▣ Formas de cohesión comunitarias (proyectos de vida en común)
- ▣ Estereotipos, paradigmas.
- ▣ Contenidos de los conflictos.
- ▣ Relaciones institucionales.
- ▣ Niveles de problemas.
- ▣ Sitios simbólicos.
- ▣ Narrativas entorno a los conflictos.
- ▣ Ubicación geográfica de los conflictos.
- ▣ Identificación de grupos generadores de conflicto.
- ▣ Hitos Urbanos

Se sugiere que el mapa se sustente en un sustrato georeferencial e histórico, así como en unos fundamentos epistemológicos, filosóficos y pragmáticos.

ANEXO 2 "Talleres para la exploración del conflicto"

En seguida encontrará dos talleres propuestos para la fase 3.

Taller No. 1

LOS ESTILOS DE COMPORTAMIENTO EN UN CONFLICTO

NOMBRE DEL TALLER: "Yo actúo como un

OBJETIVOS

- ▣ Clasificar los diferentes estilos de comportamiento en medio de un conflicto, e identificar su estilo preferido.
- ▣ Reflexionar sobre el estilo preferido de comportamiento en una situación conflictiva y evaluar las ventajas y desventajas del mismo.
- ▣ Establecer la importancia que tiene conocer los estilos preferidos de comportamiento del individuo o grupo para discernir cuándo y cómo responder a una situación conflictiva.

TIEMPO

45 minutos

MATERIALES

Papelógrafo y marcadores

METODOLOGÍA

El facilitador inicia con la siguiente presentación:

"Cuantas veces hemos hablado de la forma en que actúa alguien en un conflicto, comparándolo a un animal: "uff se comporta como bestia". Esta actividad consiste en una reflexión individual, en la cual cada uno va a imaginarse como un animal y lo positivo y negativo de su estilo en el conflicto."

El facilitador puede introducir la dinámica de esta forma, hablando de su estilo personal y comparándose con un animal.

- ▣ Para iniciar los participantes necesitan reflexionar sobre la pregunta: "En un conflicto yo actúo como ...? Cada persona debe

pensar en un problema reciente y evaluar cómo actuó, y después escoger un animal que representa su estilo para abordar el conflicto. Cuando ha elegido un animal debe pensar en los puntos a favor y en contra de este estilo,

ejemplo:

La tortuga se mantiene protegida, pero así no puede moverse y tiene una vista limitada. Se puede formar grupos de tres para facilitar el proceso.

- ➡ Una vez que todos tienen en mente su animal deben formar dos filas una con los animales pasivos y la otra con los animales agresivos, luego todos tienen que acomodarse según el comportamiento de su animal; para salir con una sola fila tienen que negociar con los que estén a su lado para saber cuál es el más agresivo o pasivo.
- ➡ Se recomienda que el facilitador divida la fila en tres: los más agresivos, los más pasivos, y los de en medio. Haga una entrevista a cada grupo, pregúnteles cuáles animales son y las ventajas y desventajas de su grupo; es bien divertido y muchas veces cada grupo hace comentarios sobre los otros grupos.
- ➡ Cuando todos hayan compartido, se puede construir colectivamente cuáles son los estilos para abordar los conflictos que son más significativos. Una sugerencia es la de buscar una manera en que no se presente un estilo como mejor que el otro, sino como más conveniente o apropiado según el contexto.

REFLEXIONES Y PRINCIPIOS BÁSICOS

- ➡ Todos en algún momento hemos practicado cada uno de estos modos; no obstante, es probable que tengamos uno o dos estilos preferidos, a los que recurrimos normalmente.
- ➡ Si tenemos un estilo preferido es porque lo hemos aprendido, es decir, la manera en que actuamos es un comportamiento aprendido. Lo hemos aprendido de nuestra familia, barrio o escuela; ahora bien, si es aprendido, podemos cambiarlo y adaptarlo.

- ➡ Un estilo no es mejor que otro sino más apropiado según el contexto. El contexto en una situación conflictiva tiene que ver con dos elementos:
 - 💧 La importancia de la relación (presente y futura) entre las personas en conflicto.
 - 💧 La importancia de los deseos/objetivos de ambos.
Esto quiere decir que tenemos que aprender a ser flexibles y escoger la manera en que respondemos a una contienda según la valoración del contexto.

- ➡ Tenemos que reconocer que cuanto más importante es la relación y cuanto más importante son los objetivos es mas interesante aprender a colaborar. Así cuando el contexto sea una disputa en la familia, entre esposos, en la congregación, o en el trabajo reduciremos consecuencias destructivas del conflicto y fortaleceremos las constructivas si aprendemos a colaborar².

Taller No. 2

LOS ESTILOS DE COMPORTAMIENTO

NOMBRE DEL TALLER: “Un auto examen y una actividad en grupo”

OBJETIVOS

- ➡ Clasificar los diferentes estilos de comportamiento en medio de un conflicto, e identificar su estilo preferido.
- ➡ Reflexionar sobre los estilos preferidos de comportamiento en una situación conflictiva, y evaluar las ventajas y desventajas del mismo.
- ➡ Establecer la importancia que tiene conocer los estilos preferidos de comportamiento del individuo o grupo para discernir cuándo y cómo responder a una situación conflictiva.

² Susan K. Gilmore y Patrick W. Fraleigh, Estilos Personales.

MATERIALES

Fotocopias de las indicaciones, los refranes, y la hoja para responder, papel periódico y marcadores para cada grupo

SECUENCIA

Tenemos dos ejercicios para introducir este concepto: el auto examen de estilos preferidos y la presentación de los cinco estilos. Se recomienda que se presente primero el auto examen.

Actividad 1: El Auto examen

- ➡ Este ejercicio se basa en varios refranes populares que tratan el comportamiento en medio de un conflicto. Los refranes representan diferentes perspectivas. Algunos señalan que es mejor evitar el conflicto, o por lo menos acomodarse a los deseos del otro. Otros refranes abogan por una postura más competitiva. El objetivo de este ejercicio es permitir que los participantes lean los refranes y decidan hasta qué punto representan la manera en la cual responden normalmente a una situación conflictiva.
- ➡ Se trata de leer cada refrán y entonces decidir cuál representa la manera en que respondemos al conflicto. Cuando hayan contestado a todos los refranes, pueden sumar sus respuestas en la última página. Está elaborado de tal forma, que el puntaje mas alto resulta ser el estilo preferido de cada persona.
- ➡ Es importante que el facilitador les asegure a los participantes que esto no es un examen normal ya que no hay respuestas correctas e incorrectas. Tampoco hay un estilo mejor que otro; es más bien, un ejercicio que anima a que uno reflexione sobre su propio comportamiento.

Actividad 2: Actividad Grupal

Opción 1:

Todos deben plantearse las siguientes preguntas: ¿Cuáles son las ventajas de practicar un estilo acomodador? ¿Las desventajas? Entonces los mismos participantes pueden generar sus ideas. Repita

lo anterior para los cinco estilos; con cada estilo, el facilitador debe preocuparse por presentar el contexto en que es apropiado practicar este estilo, haciendo hincapié en la importancia de la relación y los deseos/objetivos.

Opción 2:

Si el tiempo lo permite, después del auto examen se pueden dividir a los participantes en cinco grupos, representando los cinco estilos. Al tomar el auto examen cada persona verá cuál es su estilo preferido (el estilo con más puntos.) Los grupos deben formarse según los estilos descubiertos; entonces, cada grupo debe hacer una lista de las ventajas y desventajas de este estilo, para presentarla a todos. El facilitador se ocupa, otra vez, de hacer hincapié en la importancia del contexto.

➡ Finalmente, este concepto de “estilos preferidos” puede aplicarse igual a grupos como a personas. Siempre es interesante considerar la “regla implícita” o norma de un grupo de cómo han de competir, por ejemplo: Cuando nuestra comunidad tiene un problema ¿qué hacemos normalmente? Una “regla implícita” puede ser. “No se puede hablar abiertamente del problema”, otra es “No se habla con la persona con quien tengo el problema, se habla de ella con otro”. El facilitador puede subrayar qué estilo representa y cómo afecta al conflicto.

LOS ESTILOS DE COMPETENCIA

Un auto examen

En el mundo hispano se han acumulado muchos dichos y refranes acerca de situaciones conflictivas y la mejor manera de responder a ellas. El problema es que sugieren diferentes soluciones. Ahora esto no es tan problemático como parece, porque en diferentes contextos respondemos de distintos modos a los problemas que enfrentamos. La investigación sociológica sugiere que todos tenemos un “estilo” preferido de comportamiento cuando nos encontramos en situaciones donde nuestros deseos no concuerdan con los de otros. Dicho de otro modo, todos tenemos un estilo preferido de competencia. Aquí tenemos un ejercicio para valorar nuestra preferencia personal.

Indicaciones:

En la página siguiente hay unos cuantos proverbios y refranes del mundo hispano. Todos estos refranes pueden aplicarse a una situación conflictiva. Lea cada refrán y decida hasta qué punto indica la manera en que usted responde normalmente. Al lado de cada uno están los números 1 a NA, haga un círculo en el número que corresponda:

1=	No es nada indicativo de mi manera de responder, <i>casi nunca respondería así.</i>
2=	No es muy indicativo de mi manera de responder, <i>no respondería así con frecuencia.</i>
3=	Es algo indicativo de mi manera de responder, <i>a veces respondería así, pero otras no.</i>
4=	Es bastante indicativo de mi manera de responder, <i>a menudo respondería así.</i>
5=	Es muy indicativo de mi manera de responder, <i>casi siempre respondería así</i>
NA=	No es aplicable a una situación conflictiva, o no entiendo lo que quiere decir.

En este ejercicio no hay respuesta correcta, ni un estilo que sea mejor que otro. El objetivo es que pueda reflexionar sobre su estilo de competir.

Los refranes

1.	Al mal aire, darle la calle.	1	2	3	4	5	NA
2.	Vive quien vence	1	2	3	4	5	NA
3.	Mientras se gana algo, no se pierde nada.	1	2	3	4	5	NA
4.	Mas vale maña que fuerza.	1	2	3	4	5	NA
5.	Más vale callar que hablar.	1	2	3	4	5	NA
6.	Más vale pájaro en mano que ciento volando.	1	2	3	4	5	NA
7.	¿Querellas? Huye de ellas.	1	2	3	4	5	NA
8.	Al son que me tocan bailo.	1	2	3	4	5	NA
9.	Quien calla, otorga.	1	2	3	4	5	NA
10.	Acomodarse al tiempo es de hombre discreto.	1	2	3	4	5	NA
11.	Más ven cuatro ojos que dos.	1	2	3	4	5	NA
12.	Agua que no has de beber déjala correr.	1	2	3	4	5	NA
13.	A la fuerza, con la fuerza.	1	2	3	4	5	NA
14.	Más vale mal andar que cojo quedar.	1	2	3	4	5	NA
15.	Una mano lava la otra y las dos lavan la cara.	1	2	3	4	5	NA
16.	Mejor es ser lobo que oveja.	1	2	3	4	5	NA
17.	Es mejor no revolver el arroz aunque se pegue	1	2	3	4	5	NA
18.	Ir contra la corriente no es de hombre prudente	1	2	3	4	5	NA
19.	Quien no oye razón, no hace razón.	1	2	3	4	5	NA
20.	Entre lo suyo y lo mío, siempre hay un punto medio.	1	2	3	4	5	NA

Ahora podemos examinar nuestros estilos preferidos. Abajo hay cinco categorías al lado de cada una se pusieron diferentes números con un espacio en blanco. Estos números representan los refranes en la página anterior. Tienes que llenar el espacio en blanco con la respuesta que diste para el refrán correspondiente; luego deberás sumar el total para cada categoría.

Categorías	Refrán Ib respuesta
Competir	2 9 13 16 Total:
Acomodar	5 8 10 18 Total:
Evitar	1 7 12 17 Total:
Negociar/ Convenir	3 6 14 20 Total:
Colaborar	4 11 15 19 Total:

GLOSARIO

Factores de Riesgo:

Hace relación a aquellas situaciones, sentimientos o necesidades que generan respuestas violentas cuando se presentan.

Factores protectores:

Se refiere a las competencias físicas, mentales, emocionales, intelectuales y sociales que permiten a las personas y comunidades reconocer el riesgo y contrarrestarlo para disminuir respuestas violentas y efectos destructores.

Capital Social:

Implica el grado de interacción social de un individuo, expectativas de reciprocidad, cooperación y coordinación confiables. Se reconoce la capacidad de los grupos para actuar con el apoyo del estado y el sector privado. El desarrollo económico y social prospera en la medida en que el estado, sector empresarial y sociedad civil identifican y alcanzan metas comunes.

Tejido Social:

Se refiere a los códigos que se tejen entre las personas de una comunidad o sociedad de una forma invisible, no son explícitos pero dan las pautas para la relación entre unos y otros, las normas y creencias.

Mapa Conceptual:

Es un método efectivo para tomar notas y generar ideas por asociaciones. Este método permite tomar un tema central y trabajar en el en diferentes direcciones, produciendo una creciente y organizada estructura compuesta de imágenes y palabras claves.

Participación Comunitaria:

Toda persona o grupo tiene derecho a participar en los asuntos que les competen. La participación comunitaria es un ejercicio en el cual las personas son actores directos en temas relacionados con la comunidad, este ejercicio garantiza que la comunidad sea escuchada y tome las decisiones de los temas que les conciernen.

Orden Social:

Son todas aquellas leyes, costumbres, tradiciones e instituciones que en colectivo han creado para mantener la dignidad de todos.

Red Social:

Es el ámbito por excelencia de las interacciones humanas, a partir de estas las personas construyen y redefinen sus modelos de relacionamiento, autonomía y participación social y establecen vínculos de solidaridad, apoyo, organización y fortalecimiento de la comunidad.

Indicadores de Vulnerabilidad:

Se refiere a todas aquellas situaciones que generan tensión y que afectan directa o indirectamente a las personas, familias o colectivos en un momento dado.

BIBLIOGRAFÍA

Alcaldía Mayor de Bogotá, Mediación Comunitaria. Bogotá Abril de 2003

Barrera Santos Yesisd, Negociación y Transformación de Conflictos. Reto entre escasez y bienestar. Bogotá Mayo de 2002

Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación, Técnicas Participativas para la Educación Popular. Santiago de Chile Julio de 1997

Dabas Eliana y Dense Njmonovich, Redes el Lenguaje de los Vínculos. Buenos Aires Mayo de 1999

Guerrero Liliana y David Gleiser, Gerencia de Proyectos. Bogotá Febrero de 1996

Posse Obregón Julián, Relaciones Sociales y Manejo del Conflicto. Bogotá Agosto de 2002

Restrepo Botero Darío, La participación Comunitaria. Bogotá Agosto de 2000

