



MEDIACIÓN COMUNITARIA



Jesuitas México



JESUITAS
POR LA PAZ

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	3
1. ALGUNOS ELEMENTOS TEÓRICOS	4
2. ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?	7
3. MODELOS DE MEDIACIÓN	8
4. CONDICIONES PARA LA MEDIACIÓN	10
5. FUNCIONES DEL MEDIADOR	11
6. PASOS DE LA MEDIACIÓN	12
7. DIÁLOGO ENTRE LAS PARTES	14
8. PREGUNTAS PARA EL DIÁLOGO CON CADA PARTE	16
9. CUANDO LA GENTE ESTÁ ALTERADA	17
10. CUANDO NO HAY VOLUNTAD EN LAS PARTES	17
11. PARA CONSERVAR LA AUTORIDAD	18
RECOMENDACIONES	19

PRESENTACIÓN

Esta guía tiene el objetivo de conocer las condiciones y los pasos para llevar a cabo un proceso de mediación. Se trata de brindar elementos teóricos y prácticos para asistir un diálogo entre las partes en conflicto que lleve a construir acuerdos reparatorios.

El caminar del Diálogo Nacional por la Paz en los territorios del país ha encontrado la necesidad de fortalecer habilidades de empatía, escucha, diálogo, consenso y resolución de conflictos, donde una herramienta fundamental es la mediación para resolver problemas familiares, escolares o vecinales.

El crecimiento de los conflictos en todos los ámbitos sociales hace urgente la tarea de capacitarse en herramientas para la mediación, y así atender a tiempo problemas de relaciones que no deriven en violencia. La experiencia hace constatar que un problema mal resuelto deriva en violencia.

En esta guía se presentan algunos elementos teóricos para darle sustento a la propuesta de mediación y algunos elementos prácticos que permitan orientar el diálogo entre las partes. Se trata de una primera aproximación a la mediación para generar el interés por conocer más esta herramienta y encontrar caminos de resolución del conflicto a través de la palabra y el acuerdo.

Si se quiere profundizar en esta metodología se sugiere acceder al Manual para la Formación y Capacitación en Mediación Comunitaria (CESUP, 2014), la Pedagogía del Buen Convivir (CIAS, 2019) y Activación Comunitaria desde sus Recursos: Un enfoque participativo (El Colegio de Sonora, 2024).

<http://cesup.org/wp-content/uploads/2019/03/ManualMediacion.pdf>
<https://libros.colson.edu.mx/index.php/colson/es/catalog/book/289>

1. ALGUNOS ELEMENTOS TEÓRICOS

Un conflicto se da cuando dos o más partes que necesitan relacionarse perciben que sus objetivos son incompatibles. Es el desacuerdo entre dos partes que necesitan normas mínimas de convivencia para dirimir el conflicto. La mediación atiende situaciones en conflicto para transformarlos en nuevos acuerdos de convivencia. Por esto, es importante entender cómo se genera un conflicto.

1.1. El origen de los conflictos está en las relaciones

Para atender un conflicto es importante saber cómo se desarrolla un conflicto. Juan Pablo Lederach señala que los conflictos surgen por un problema de relaciones y que ahí está el epicentro que es necesario atender de manera creativa. Por ejemplo: el robo vecinal refleja que existen relaciones deterioradas en la colonia que favorecen ese tipo de violencias, o una situación de adicciones refleja relaciones dañadas en la familia.

Ahora bien, JP Lederach insiste que estas relaciones tienen una historia que hacen entender por qué pasa esto. Podemos decir que existen condiciones sociales que favorecen ese tipo de actitudes que deterioran las relaciones y que le podemos llamar violencia estructura. Por ejemplo, el robo es favorecido por la corrupción dentro de la policía o una situación de adicción es favorecida por las exigencias del trabajo. Esta violencia estructural hace referencia a situaciones que están más allá del ámbito puramente familiar o vecinal, y tiene que ver con instituciones políticas, económicas o sociales.

En esa historia que explica el deterioro de las relaciones, también están modos de pensar que favorecen actitudes que llevan a la violencia, a esto le llamamos violencia cultural. Por ejemplo, el robo es favorecido por pensamientos como los siguientes “el que no tranza, no avanza”, “más vale cinco años de rey que toda la vida de buey”.

Epicentro del conflicto



Este cuadro nos señala lo importante de las relaciones en el tratamiento de los conflictos. Conocer cómo está la relación familiar, escolar o vecinal es el primer paso para transformar un conflicto. Esto implica dialogar con los implicados de tal modo que permita comprender el problema y encontrar caminos para resolverlo.

Por tanto, podemos atender la violencia directa por medio de respuestas emergentes como es la separación, la advertencia o neutralización del agresor, pero, si queremos resolver el problema, necesitamos atender las relaciones que están detrás del conflicto, esto implica comprenderlas y atenderlas. Pero esto no es suficiente, también es necesario tener presente las causas culturales y estructurales que sostienen visiones generadores de conflictos.

1.2. Desagregar el conflicto para comprenderlo

Toda convivencia humana está atravesada por tres dinamismos (CIAS, 2016):

Identidad: referentes de sentido y pertenencia.

Vínculos: relaciones de confianza y cuidado.

Acuerdos: participación y organización del colectivo.

Estos dinamismos pueden ayudar a entender cómo se reproducen las violencias o el buen convivir, y permiten analizar, explicar o medir la complejidad de la convivencia humana.

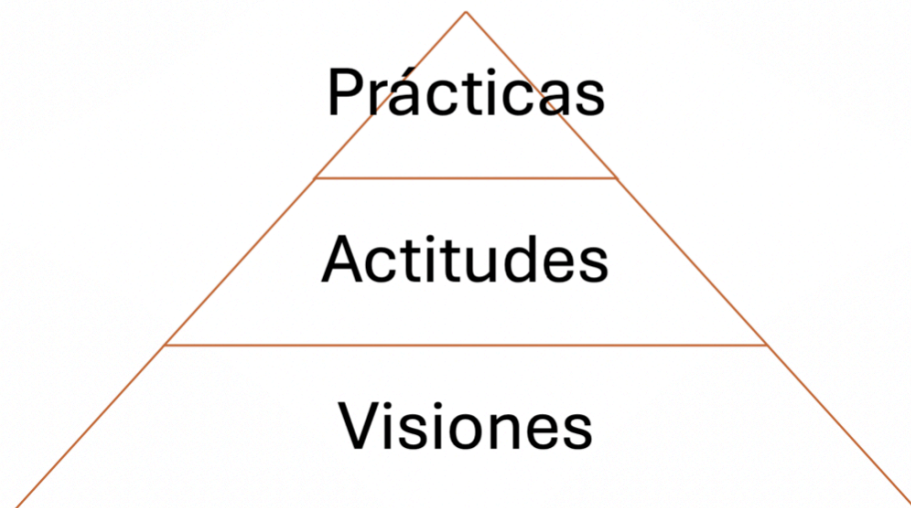
De cada dinamismo tenemos un indicador que permita analizar la convivencia humana:

Para la identidad tenemos las Visiones: narrativas que determinan las actitudes y las prácticas.

Para los vínculos tenemos las Actitudes: modos de relacionarse que determinan las prácticas.

Para los acuerdos tenemos las Prácticas: acciones que me hacen favorecer o no la convivencia.

Comprender el conflicto



En toda convivencia humana son las visiones que tenemos de las personas o de sí mismo, las que determinan mi modo de relacionarme con los demás, y esos modos de relacionarme determinan mis acciones.

En este sentido, podemos señalar que las prácticas violentas se sustentan en ciertas actitudes y que estas se sostienen en visiones que van configurando un modo de relacionarse y un modo de hacer las cosas.

Por tanto, conservar las condiciones para un buen convivir implica fomentar prácticas de empatía, escucha, diálogo, consenso y resolución de conflictos, y esto implica fomentar actitudes de apertura, inclusión, disposición y humildad, y para lograr esto implica promover visiones de cuidado y respeto.

Las visiones que tengo sobre las demás personas o sobre mí mismo determinan las actitudes y las prácticas que favorecen el buen convivir o generan conflictos. Mi visión de hombre o de mujer determina mi modo de relacionarme con las personas de mi mismo género o del género opuesto.

Preguntas para profundizar la reflexión personal:

1. ¿Por qué las relaciones son el epicentro de los conflictos?
2. ¿Cómo las visiones determinan los conflictos?
3. ¿Cómo podemos atender un conflicto?

2. ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?

La mediación es la intervención de un tercero externo, aceptado por todas las partes, para asistirles en el conflicto con la intención de alcanzar acuerdos aceptables sobre los puntos en disputa.

El tercero conduce el proceso de transformación de un conflicto hacia la búsqueda de un arreglo acordado por las partes. No sustituye a las personas en la resolución del problema, sino que facilita el diálogo para que sean ellas quienes logren construir el acuerdo.

El mediador es una persona con habilidades para conducir el diálogo desde la comprensión del otro, facilitación del intercambio de opiniones y la construcción de acuerdos reparatorios. El mediador favorece que sean las personas quienes logren transformar sus conflictos, aprender de ellos y se encaminen a la construcción de comunidad.

Podemos decir que el mediador es aquel que tiene habilidades para dialogar de tal manera que ayude a construir comunidad ahí donde las personas estaban separadas, indiferentes o conflictuadas. Ayudando a que cada una de ellas entregue lo mejor de sí mismas y el otro sepa reconocer sus capacidades.

Los principios de la mediación son los siguientes:

- **Proceso voluntario:** la participación de las partes y los acuerdos son elegidos por los participantes.
- **Imparcialidad:** hace a un lado sus ideas y sus preferencias; se empeña en un proceso justo.
- **Multiparcialidad:** comprende las necesidades e intereses legítimos de las partes en disputa.
- **Equidad:** genera un balance para que todos tengan el mismo derecho de expresarse y participar.
- **Confidencialidad:** debe garantizarse a menos que las partes decidan lo contrario.
- **Autodeterminación:** el mediador debe ayudar a las partes a que ellas decidan, no sustituirlas.
- **Flexibilidad:** el proceso se adapta a las necesidades que requiera el diálogo entre las partes.

Preguntas para profundizar la reflexión personal:

1. ¿Cómo resuelvo los conflictos familiares, escolares o vecinales?
2. ¿Qué significa para mí la mediación?
3. ¿Qué cualidades poseo para la mediación?

3. MODELOS DE MEDIACIÓN

Desde la perspectiva de los dinamismos del tejido social: identidad, vínculos y acuerdos (CIAS, 2016), existen tres grandes modelos de mediación:

ACUERDOS	VÍNCULOS	IDENTIDAD
Escuela de Harvard	Juan Pablo Lederach	Sara Cobb
Negociación asistida por un tercero para llegar a acuerdos donde todos ganan.	Se generan habilidades para que las mismas comunidades transformen sus relaciones.	Se centra en transformar las narrativas de confrontación a una historia alterna al generar nuevos significados.

Podemos señalar que resolver un conflicto puede centrarse en el acuerdo (escuela de Harvard), puede buscar transformar las relaciones (Lederach) o ir hacia algo más profundo como es la transformación de las visiones que sostienen el problema (Cobb). Lo ideal es conducir un proceso de tal manera que contenga los tres elementos y así garantizar que los conflictos no se sigan reproduciendo.

Las visiones se transforman por medio de encuentros significativos que logran darle un sentido diferente a los hechos dolorosos o traumáticos (CIAS, 2019). El gran desafío para el mediador es vivir el proceso de tal manera que las partes logren atender sus necesidades vitales y así posicionar en la memoria este encuentro que permite darle un sentido distinto al desencuentro vivido.

Cuando se habla de necesidades vitales se hace referencia a las necesidades que tiene toda persona para crecer y desarrollarse: sentirse mirados, sentirse cuidado, sentirse protegidos, sentirse escuchados o sentirse reconocidos. La mayor parte de los conflictos surgen por la falta de atención a las necesidades vitales, por eso es importante que en diálogo se ponga atención en la mirada, se favorezca la escucha y el reconocimiento del otro.

El énfasis en alguno de estos tres modelos depende del tipo de conflictos que vamos a atender. Si se trata de un problema donde el acuerdo es algo fundamental para los participantes, entonces será válido centrarse en esto mismo, pero si queremos avanzar en construir condiciones para la no repetición entonces atendemos las relaciones y buscamos transformar esas narrativas que han sostenido el problema.

Preguntas para profundizar la reflexión personal:

1. ¿Qué tipo de mediación es más sencilla?
2. ¿Cómo lograr la transformación de las narrativas?
3. Recuerda un encuentro significativo que logró transformar una narrativa de tu vida

4. CONDICIONES PARA LA MEDIACIÓN

Toda mediación necesita de condiciones para que pueda darse el encuentro significativo que lleve a la transformación del conflicto. Pretender mediar sin tener las condiciones puede tener sus riesgos. En este sentido, el proceso de mediación debe estar encaminado a construir las condiciones para el diálogo entre las partes.

Hay tres condiciones fundamentales para una mediación:

- Que las partes estén de acuerdo en participar en la mediación.
- Confianza en el rol del mediador y respeto a su labor.
- Disposición de las partes para construir acuerdos.

Es necesario recordar que si alguna de las partes no quiere dialogar no es posible generar un encuentro entre las partes. En una situación así, es necesario crear las condiciones para que las partes se encuentren y llevar a cabo el proceso de mediación. Estas se pueden generar con un proceso de escucha a las partes donde se atiendan las necesidades vitales, buscando que el mismo proceso de disposición con el mediador sea un encuentro significativo de tal manera que ayude a construir esas condiciones.

Cuando la persona en conflicto se siente escuchada, tomada en cuenta y reconocida por el mediador en los diálogos previos al encuentro entre las partes en conflicto, se van creando esas condiciones para llevar a cabo la mediación. La mediación no sólo es poner a dialogar a las partes, sino generar un proceso de diálogo con las partes para disponerlas al encuentro.

Preguntas para profundizar la reflexión personal:

1. ¿Qué actitud necesita el mediador para el diálogo con las partes?
2. ¿Qué facilita que una persona acepte dialogar con el otro?
3. ¿Qué hacemos si alguna de las personas no quiere dialogar?

5. FUNCIONES DEL MEDIADOR

El mediador tiene un papel fundamental en la construcción de acuerdos. Su papel requiere de conocimientos y habilidades que es importante desarrollar para poder apoyar en la transformación de conflictos.

Dentro de las funciones de un mediador están:

- Identificar los intereses comunes entre las partes.
- Buscar el equilibrio de poder.
- Ayudar a las partes a comprender el conflicto.
- Facilitar el intercambio entre las partes.
- Modificar las relaciones conflictivas.
- Encaminar a la toma de decisiones.

Ahora bien, para desarrollar estas funciones el mediador necesita de habilidades sociales como son las siguientes:

- Empatía con las partes
- Escucha con atención
- Saber retroalimentar
- Comprender la situación de cada persona
- Ubicar aspectos comunes
- Identificar necesidades vitales

Hay personas que traen estas habilidades para la mediación, por sus contextos culturales o familiares, y estas personas son candidatas ideales para ser mediadoras. Pero son habilidades que se pueden desarrollar a través del diálogo con las personas y el ejercicio mismo de la mediación.

Preguntas para profundizar la reflexión personal:

1. ¿Qué función me parece más fácil de realizar?
2. ¿Qué función me parece más difícil de realizar?
3. ¿Cómo desarrollar habilidades que necesito para la mediación?

6. PASOS DE LA MEDIACIÓN

En este apartado llegamos a un elemento fundamental de la guía, los pasos para un proceso de mediación.

Primer paso: COMPRENDER EL CONFLICTO

- Hablar con las partes por separado.
- Identificar qué pasó en las relaciones que llevó al conflicto.

Este primer paso implica tener el tiempo para dialogar con las partes, buscando que sea el mismo tiempo y las mismas preguntas con cada una. Este diálogo ayudará a comprender el conflicto y tener elementos para definir cómo sería la mejor manera de abordarlo.

Segundo paso: DEFINIR ESTRATEGIA Y AGENDA

- Definir cómo se abordará el problema.
- Elaborar la agenda de la reunión, asamblea, etc.

Una vez que se tienen elementos para comprender el problema, se procede a planear el diálogo entre las partes: lugar, tiempo, invitados, preguntas, símbolos, etc. El lugar donde se hará el diálogo necesita ser un espacio neutro y seguro, que no represente amenaza para ninguna de las partes.

Tercer paso: DIÁLOGO ENTRE LAS PARTES

- ¿Cómo nos sentimos?
- ¿Qué necesitamos?
- ¿De qué soy responsable?
- ¿Qué tenemos que cambiar?
- ¿Qué tenemos en común?
- ¿A qué nos comprometemos?

Estas preguntas se retoman de la Pedagogía del Buen Convivir (CIAS, 2019) y tienen una secuencia para construir encuentros significativos que permiten restablecer relaciones y generar la participación de los integrantes.

Es importante que previo al diálogo se definan, compartan y acepten las reglas de comunicación: 1) Hablar por turnos, 2) Respetar el tiempo del otro, 3) No agredirse, 4) Hablar en primera persona, y 5) Cuidar el lenguaje corporal.

Cuarto paso: ACUERDOS

- Construcción de acuerdos entre las partes.

En este momento será importante explicitar el acuerdo que toman las partes para transformar el conflicto. Este acuerdo puede ser firmado o hacerlo de palabra. En cualquier opción es fundamental realizar algún rito que permita sellar el compromiso de las partes. Es papel del mediador poner los acuerdos por escrito y compartirlos frente a las personas involucradas para su aprobación.

Quinto paso. SEGUIMIENTO

- A los acuerdos y a su implementación.

Para dar seguridad a las partes será conveniente señalar una fecha de reunión para el seguimiento al acuerdo. Esto hará sentir el acompañamiento necesario para el cumplimiento y garantía de que si hay alguna dificultad se contará con el espacio para atenderla.

Preguntas para profundizar la reflexión personal:

1. ¿Por qué es importante comprender el conflicto?
2. ¿Cómo cuidar el diálogo entre las partes para que sea exitoso?
3. ¿Por qué es importante darle seguimiento al acuerdo?

7. DIÁLOGO ENTRE LAS PARTES

La Pedagogía del Buen Convivir tiene una lógica para construir ese diálogo entre las partes. Entender esta lógica ayudará a saber conducir la mediación. Se trata de seis pasos que ayudan a sanar una relación y generar la participación responsable. Cada pregunta responde a una etapa de la pedagogía.

Estos seis pasos corresponden a las seis preguntas que se plantean en el paso tres de la mediación (diálogo entre las partes). Aquí se describe el sentido de cada pregunta para que la persona que va a mediar tenga elementos para conducir el diálogo entre las partes.

Sensibilizar

Identificar necesidades vitales de las partes en conflicto. Se trata de conocer la situación de las personas para detectar qué necesitan. Normalmente los problemas de relaciones vienen por la falta de escucha y reconocimiento. Esto da una clave importante para atender esa necesidad.

La pregunta para este primer momento es: ¿cómo nos sentimos? Esta pregunta ayuda a disponer a los participantes al diálogo y al mediador a conocer las necesidades que tienen las personas.

Encuentro

Atender las necesidades vitales de las partes. En este momento se trata de generar un espacio donde las partes se escuchen y, conforme avance el proceso, se logre generar un momento de reconocimiento.

La pregunta: ¿qué necesitamos? Por un lado, genera conocimiento de lo que se necesita, pero también se crea ese encuentro que atiende esa necesidad vital de los asistentes. Es una pregunta fundamental para transformar un conflicto.

Comprender

Asumir la responsabilidad y valorar los recursos. Una vez que la persona atiende su necesidad vital se abre a la posibilidad de reconocer su responsabilidad en el problema, antes es difícil hacerlo. Con esto, también logra reconocer los recursos que tiene para atenderlo.

La pregunta: ¿de qué soy responsable? Es una pregunta difícil de responder, pero cuando se hace después de atender las necesidades vitales se responde fácilmente. Si cuesta responder es señal que falta atender las necesidades vitales del grupo.

Transformar

Ubicar cambios: prácticas, actitudes y visiones. En este momento la persona puede asumir los cambios que necesita realizar para que esta situación no se vuelva a repetir. Se trata de modificar esa triada que determina nuestras relaciones.

La pregunta: ¿qué tenemos que cambiar? Es una pregunta en perspectiva de futuro, va haciendo que persona imagine escenarios posibles para transformar el conflicto. Si existe el tiempo para el diálogo, también es una pregunta que se responde con naturalidad.

Revincular

Identificar aspectos comunes. Aquí se dan las condiciones para que la persona pueda reconocer lo que tiene en común con el otro, sea necesidades, objetivos, intenciones, etc. Algo que anteriormente no podía ver.

La pregunta: ¿qué tenemos en común? Es una pregunta que puede responder el mediador, a partir de lo observado en el diálogo, y si se tiene el tiempo puede ser respondida por los participantes.

Renovar

Acuerdo de las partes. Todo este proceso dispone a las partes para construir un acuerdo que lleve al buen convivir. El proceso permite, a través del diálogo y los acuerdos, transformar las narrativas y las relaciones.

Finalmente, la pregunta: ¿a qué nos comprometemos? Es una pregunta que pretende construir el acuerdo entre las partes como resultado de un diálogo sincero entre las partes.

Preguntas para profundizar en la reflexión personal:

1. ¿Cuáles son las preguntas para el diálogo entre las partes?
2. ¿Cuáles crees que son las preguntas más importantes?
3. ¿Cómo llevar a cabo estas preguntas?

8. Preguntas para el diálogo con cada parte

En este apartado señalamos las preguntas que pueden ayudar al diálogo con las partes por separado, esa primera intervención que es fundamental para conocer el problema. Las preguntas para el diálogo individual son las siguientes:

1. ¿Qué pasó?
2. ¿Quiénes están involucrados?
3. ¿Qué se ha hecho para resolver esta situación?
4. ¿Qué se espera de este proceso de mediación?
5. ¿Qué signos te harían saber que la situación va mejorando entre las partes?

En este primer diálogo se requiere conocer la disposición de las partes para encontrarse. Si las partes desean hacerlo, se procede a poner fecha para el encuentro, pero si no están dispuestas se tiene que continuar el diálogo individual hasta que acepten dialogar entre ellas.

Una vez que se tenga la disposición de las partes para dialogar, las preguntas que pueden orientar la conversación son aquellas que surgen de la pedagogía del buen convivir:

1. ¿Cómo nos sentimos?
2. ¿Qué necesitamos?
3. ¿De qué soy responsable?
4. ¿Qué tenemos que cambiar?
5. ¿Qué tenemos en común?
6. ¿A qué nos comprometemos?

Estas preguntas se pueden utilizar para problemas de relaciones en las familias, en la escuela o entre vecinos. Para conflictos mayores relacionados con problemas agrarios, disputa de recursos naturales, agresiones violentas o conflictos entre comunidades, el procedimiento necesita ser con otras técnicas de mediación.

Preguntas para profundizar la reflexión personal:

1. ¿Qué otras preguntas podríamos hacer en el diálogo previo con las partes?
2. ¿Cómo preparar el espacio para un encuentro entre las partes?
3. ¿Cómo celebrar el acuerdo entre las partes?

9. CUANDO LA GENTE ESTÁ ALTERADA

Muchas veces se necesita atender una situación de emergencia entre las partes y ahí las recomendaciones son las siguientes:

- El mediador debe de hablar con calma.
- Advertir a las partes lo que puede pasar si cometen un daño.
- La respiración puede ayudar a calmar a las personas.
- Atender las necesidades vitales antes de pretender que se asuman responsabilidades y hacer compromisos.
- Proponer un encuentro posterior para atender la situación.

En este tipo de problemas se realiza una intervención para detener una agresión, pero la mediación necesita realizarse de manera posterior, cuando las partes están más tranquilas.

10. CUANDO NO HAY VOLUNTAD EN LAS PARTES

Algo frecuente es que las partes no tengan disposición para dialogar, en estos casos se proponen dos alternativas:

- Si una de las partes no quiere hablar es necesario recordarles cuánto cuesta no atender el conflicto:
 - Emociones
 - Salud
 - Dinero
- Identificar y atender su necesidad vital:
 - Escucha
 - Reconocimiento
 - Tratar con dignidad

El diálogo individual dará la oportunidad de realizar estas dos alternativas y el mismo mediador puede ser quien atienda la necesidad vital de las partes en el conflicto. También se puede invitar a que la gente vaya a dialogar acompañada de una persona y, si acepta hacerlo de esta manera, avisar a la otra parte para que esté de acuerdo y también lleve a alguien. Esto puede dar más seguridad para participar en el diálogo entre las partes.

11. PARA CONSERVAR LA AUTORIDAD

El mediador necesita cuidar su autoridad en el conflicto y para ello se aconseja lo siguiente:

- Ser atentos con las partes.
- Ser imparcial.
- Conservar la calma.
- Hablar con certeza.

Preguntas finales:

1. ¿Qué aprendemos de esta guía?
2. ¿Cómo podemos aplicar estos aprendizajes en nuestra familia, escuela o vecinos?
3. ¿Qué necesito cuidar para llevar a cabo un proceso de mediación?

RECOMENDACIONES

Es fundamental que la persona mediadora observe el estado de las personas que solicitan la mediación para saber si hay condiciones de llevar a cabo un diálogo entre las partes. Si se observa una carga emocional que impida el diálogo se brindarán herramientas para regularla. Identifique los intereses de la persona solicitante para cuidar que se tome una decisión informada y no forzada por ambas partes del conflicto. Si se percibe imposición, hay que expresarlo al solicitante.

Es recomendable tener un diálogo entre las partes para conocer el problema y la disposición al diálogo. Este proceso previo ya es parte de la mediación, pues va generando la disposición y creando condiciones para el diálogo.

Es importante que el diálogo entre las partes se realice en un espacio que sea acordado por todos. Puede ser más de una sesión, según se vea necesario, sin acelerar el ritmo del diálogo.

En este diálogo entre las partes se sugiere respetar las reglas, buscar intereses comunes, construir de manera conjunta opciones para atender el problema, elegir la más realista, después de construir el acuerdo entre las partes agradecer la escucha y compartir algún gesto que selle el compromiso, por ejemplo un abrazo o una foto.

Con el fin de desarrollar capacidades para regular conflictos futuros, después del diálogo, en otra sesión, se puede reflexionar entre las partes sobre algunos aprendizajes del pasado evento: ¿qué aprendimos?, ¿a qué nos sentimos invitados?, ¿cómo evitar una situación parecida?

Es importante recordar que el conflicto es inherente en toda relación interpersonal. El conflicto se define como: percepción de que tus intereses, objetivos y necesidades son opuestos o contradictorios a los míos (CESUP, 2014, pp. 13-15).

Hay que tener en cuenta que conflicto no es lo mismo que violencia, cuando se conduce un conflicto de manera positiva no tiene por qué haber violencia. La violencia consiste en acciones, palabras, actitudes, omisiones, estructuras o sistemas que provocan daño físico, psicológico, social o ambiental y/o que limitan que las personas alcancen todo su potencial humano.

REFERENCIAS:

- Centro de Seguridad Urbana y Prevención (CESUP, 2014). Manual para la Formación y Capacitación en Mediación Comunitaria. Centro de Seguridad Urbana y Prevención SC. <http://cesup.org/wp-content/uploads/2019/03/ManualMediacion.pdf>
- Centro Universitario de Ciencias de la Salud (CUCS, 2014). Manual Básico de Primeros Auxilios Psicológicos. Universidad de Guadalajara. https://www.cucs.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/manual_primeros_auxilios_psicologicos_2017.pdf
- Díaz-Caravantes, R. E., Elizalde Castillo, F., & Escoboza Castillo, P. (2024). Activación Comunitaria desde sus Recursos: Un enfoque participativo. El Colegio de Sonora. <https://libros.colson.edu.mx/index.php/colson/catalog/book/289>
- González & Mendoza (2016). Reconstrucción del tejido social: Una Apuesta por la Paz. Ciudad de México: CIAS POR LA PAZ.
- González & Mendoza (2019). Un Camino para la Paz: Experiencias y Desafíos en las Reconstrucción del Tejido Social. Ciudad de México: CIAS POR LA PAZ.
- Vallejo, P. (2025, octubre 18). Taller Herramientas para la construcción de paz en Sonora. Taller Herramientas para la construcción de paz en Sonora, Hermosillo, Sonora.