



*Cartilla 4*

# PRÁCTICAS PARA LA SOLUCIÓN NO VIOLENTA DE CONFLICTOS SOCIALES Y COMUNITARIOS

*Conclusiones y consideraciones finales*

# PRÁCTICAS PARA LA SOLUCIÓN NO VIOLENTA DE CONFLICTOS SOCIALES Y COMUNITARIOS

*Cartilla 7*  
*Conclusiones y consideraciones*  
 *finales*



*Lilia Inés Ávila Alférez*  
*Martha Mireya Moreno Pardo*

Bogotá, D. C., 2022



#NosUnenTusDerechos



#NosUnenTusDerechos

**ISSN O ISBN: XXXXXXXX**

© Defensoría del Pueblo, 2023

Obra de distribución gratuita.

El presente texto se puede reproducir, fotocopiar o replicar, total o parcialmente, citando la fuente.

## **TÍTULOS**

### **Cargo o área**

•••

*Este documento debe citarse así:*

*Defensoría del Pueblo - Defensoría Delegada para los Derechos de la Población en Movilidad Humana. (2023). Informe sobre Movilidad Humana Forzada en Colombia 2022.*

# PRÁCTICAS PARA LA SOLUCIÓN NO VIOLENTA DE CONFLICTOS SOCIALES Y COMUNITARIOS

*Cartilla 7*  
*Conclusiones y consideraciones*  
 *finales*



*Lilia Inés Ávila Alférez*  
*Martha Mireya Moreno Pardo*

Bogotá, D. C., 2022



# CONTENIDO

1. Conclusiones .....	3
2. Instrumentos de aplicación.....	14
3. Glosario .....	18
4. Referencias bibliográficas .....	26

---

# 1. CONCLUSIONES

## Conclusiones

---

### Primera:

La investigación pudo establecer que las comunidades afro de Cupica y wayuu de Manaure aplican la justicia restaurativa para la solución de los conflictos sociales. A este tipo de justicia la caracterizan, entre otros elementos: principios comunitarios, el restablecimiento, el encuentro, la integración, la participación o inclusión, así como colocar en el centro a la víctima (individual o colectiva) e identificar que la falta que se comete no es contra el Estado y el gobierno, sino contra la persona o la comunidad.

Estas formas de resolución de conflictos son operativas y no cuentan con una ley que las habilite o desarrolle. Tienen atributos diferenciales como su función de preservar la integridad física y cultural, al tenor de los artículos constitucionales 7 y 8, que establecen lo siguiente:

Artículo 7°. El Estado reconoce y protege la diversidad étnica y cultural de la Nación colombiana.

Artículo 8°. Es obligación del Estado y de las personas proteger las riquezas culturales y naturales de la Nación.

### Segunda:

En la manera de solucionar sus conflictos, las comunidades indígenas wayuu y afro de Cupica incorporan formas de justicia que pueden ser distintas y contradictorias en muchos aspectos a la justicia ordinaria nacional. En efecto, se centran en resolver las disputas y controversias a través del diálogo,

de restaurar el daño causado, de indemnizar, de visibilizar la verdad y lograr que se pida perdón.

No es de su naturaleza la existencia de un procedimiento escrito previamente establecido, como tampoco de una regla universal de reglamentación; no obstante, propone unos máximos y unos mínimos. Por ejemplo, en la comunidad afro los máximos llegan hasta resolver conflictos no penales; cuando se trata de delitos, acuden a la jurisdicción ordinaria. Es facultativa (podrán) y no imperativa. Estas formas de justicia no le generan costos al Estado porque no son orgánicas.

### Tercera:

La justicia que aplican las dos comunidades tiene diversidad de operadores que solucionan conflictos.

Veamos:

- En la comunidad afro de Cupica, de acuerdo con su cultura y costumbres, la mayoría de los conflictos sociales los resuelve la misma comunidad a través del **Consejo Comunitario**, que generalmente atiende las controversias que se suscitan en la ruralidad, o la **conciliadora de familia**, que soluciona las desavenencias en el centro poblado. Tanto el Consejo como la conciliadora median para que las partes lleguen a acuerdos de no repetición, para lograr una efectiva reparación de los daños causados, para que haya perdón y con este restablecer y continuar las buenas relaciones entre la comunidad, la familia, la pareja, etc.

Se identificó también que **cualquier persona con reconocido liderazgo en la comunidad** puede conciliar un conflicto y que solo se requiere que las partes confíen en ella. Así mismo, se observó que **en algunos casos no hay figuras, sino prácticas comunitarias**.

Los instrumentos aplicados en la investigación de campo evidencian que en un alto porcentaje los acuerdos se cumplen; de no ser así, nuevamente se convoca a las partes para lograr solucionar el conflicto. Son pocos los casos que no se pueden resolver de esta manera.

Ahora bien, en el evento en que no puedan ser resueltos los conflictos a pesar de la mediación y los compromisos adquiridos, se acude a la **institucionalidad**.

En la práctica el conciliador, bien sea el Consejo Comunitario, la conciliadora de familia o el líder social, llama a las partes en conflicto para iniciar un diálogo. Cada parte, de acuerdo con su posición en la controversia (agresor/agredido) asume responsabilidades y propone acuerdos comunes, encaminados a reparar los daños causados, a pedir perdón, a comprometerse con la no repetición y a continuar las buenas relaciones comunitarias y familiares.

En Cupica **no hay estación de policía** y sus habitantes manifiestan que han vivido sin la intervención de la fuerza pública por muchos años. En tal sentido, consideran que, si llega la policía al corregimiento, se puede afectar las buenas prácticas que culturalmente han desarrollado para la solución de los conflictos sociales y comunitarios.

- En la comunidad indígena wayuu quien media es el palabrero o **pütchipü**, que de

acuerdo con su credibilidad resuelve conflictos complejos o leves. Su credibilidad depende de lo acertado que haya sido en la resolución de controversias.

El sistema jurídico wayuu tiene todas las características de un sistema de justicia de restitución y no punitiva, en el cual el principio fundamental es el reconocimiento del daño y el reequilibrio de las relaciones sociales mediante el pago de una indemnización (la disputa y la palabra).

Cuando ocurre una falta o una transgresión de la norma en la sociedad wayuu (un robo, un asesinato, una agresión), el afectado además del individuo es el clan matrilineal, el *apüshi*. A través de la mediación de un palabrero, la parte afectada (representada es sus *alaiülayu*) plantea al agresor (representado en sus *alaiülayu*) un pago en especie (animales, collares de tuma o, incluso, dinero en efectivo) por la falta cometida. El monto se establece dependiendo de la gravedad de la falta.

El *alaiülayu* es la cabeza visible del clan matrilineal *apüshi*, **es un jefe familiar** que cumple diversas funciones de representación al interior de la comunidad como, por ejemplo, recibir la palabra cuando hay un conflicto; encabezar los arreglos propios; recoger para pagar esos arreglos, que van desde matrimonios hasta pagos de sangre; convocar a actividades de trabajo colectivo o defender militarmente su territorio en caso de un eventual conflicto con otro clan.

Si se llega a un acuerdo, la parte agresora realiza el pago a la parte afectada. Esto es un hecho social de vital importancia en la cultura wayuu conocido como un pago o un arreglo. El pago es un escenario de conciliación en el que **la participación de la comunidad es fundamental**. Allí intervienen di-

versas personas, con papeles e intereses distintos (interlocutores, auxiliares y oyentes).

En el proceso de conciliación y arreglo intervienen el grupo familiar del agresor, el grupo familiar del agredido, los encargados de recibir la palabra (*pütchipala*), el palabrero o *pütchipü* y algunos grupos familiares ajenos a la querrela, que pueden ser vecinos que llegan a escuchar el arreglo. **Por lo general se invita a personas de buen juicio y de prestigio social.**

#### Cuarta:

Se identificó que en las dos comunidades, la afro de Cupita y la indígena wayuu, el agresor o agresores y el agredido o agredidos participan conjuntamente de forma activa en la resolución del conflicto, en búsqueda de un resultado restaurativo. El acuerdo al que llegan está encaminado a atender las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas de las partes, así como a lograr la reintegración del agredido y el agresor en la comunidad, en busca de la reparación, la restitución y el servicio a la comunidad.

#### Quinta:

Para la resolución del conflicto, en las dos comunidades se generan los siguientes elementos:

- El encuentro: consiste en una reunión personal y directa entre las partes. En la comunidad afro de Cupica se realiza a través del Consejo Comunitario, la conciliadora de familia o un líder social; por su parte, en la comunidad indígena wayuu, a través del palabrero o *pütchipü*.
- La reparación: es la respuesta que se le da al conflicto. Puede consistir en restitución

o devolución de la cosa, pago monetario o trabajo en beneficio de la víctima y de la comunidad. La reparación debe ir primero en beneficio de la víctima concreta y real, y luego, dependiendo de las circunstancias, beneficiar a víctimas secundarias y a la comunidad.

- La reintegración: alude a la reincorporación de las partes en conflicto a la comunidad. Significa no solo tolerar la presencia de la persona en el seno de la comunidad, sino, sobre todo, contribuir a su reingreso como una persona integral, cooperadora y productiva.
- La participación o inclusión: consiste en darle la oportunidad a las partes para involucrarse de manera directa y completa en todas las etapas de encuentro, reparación y reintegración. Requiere de procesos que transformen la inclusión de las partes en algo relevante y valioso, al tiempo que aumenten las posibilidades de que dicha participación sea voluntaria.

#### Sexta:

La comunidad campesina del corregimiento de San José, municipio de La Ceja (Antioquia), es un claro ejemplo de que las comunidades, cuando han sido sometidas por los grupos armados al margen de la ley por un largo periodo de tiempo y luego son libres, buscan la manera de reconstruirse, a pesar de no contar con la presencia del Estado. En efecto, esta comunidad le apostó a la construcción colectiva del territorio y, a partir de la participación responsable de la ciudadanía, desarrolló el *Plan Estratégico y de Desarrollo - Corregimiento San José: Municipio de La Ceja del Tambo - Proyectando un futuro sostenible al 2020*, que incorporaba un componente social importante encaminado a lograr que la

comunidad de San José fuese respetuosa de la diferencia humana y su diversidad cultural, con capacidad para la concertación, la negociación y la resolución de conflictos de manera pacífica.

Sin embargo, y a pesar de que esta propuesta tuvo acogida por la comunidad y las autoridades locales, la falta de compromiso de los gobernantes de turno y la politización del proyecto, los resultados no fueron favorables. Dicho plan se cumplió en un 25 %, de acuerdo con la información suministrada por la comunidad.

**Así, la resolución de los conflictos se institucionalizó, con lo que se perdió la esencia de la concertación, la negociación y la resolución de manera pacífica por parte de la comunidad.** A pesar de ello y teniendo en cuenta que la corregiduría no cuenta con suficiente recurso humano, aún hay casos que se resuelven a través del diálogo entre las partes, con la mediación o intervención de un **líder de la comunidad**.

### Séptima:

- Como en la primera entrega, en la segunda parte de la investigación *Prácticas para la solución no violenta de conflictos sociales y comunitarios*, se identificó que algunas comunidades campesinas, indígenas, afrocolombianas y en proceso de reincorporación, sin que comprendan el concepto, utilizan un sistema de justicia restaurativa en el que el agresor o agresores y el agredido o agredidos participan conjuntamente, de forma activa, en la resolución pacífica de conflictos sociales. Buscando un resultado restaurativo a través del diálogo entre las personas con algún interés o necesidad, afectadas por una injusticia o por una agresión, las partes tienen la oportunidad
- de participar colectivamente y resolver las cuestiones derivadas de la afectación con la ayuda de una persona facilitadora o neutral. La meta principal es el reconocimiento de responsabilidad por la parte agresora y la reparación a la víctima.
- Es importante señalar que los conflictos que surgen de la convivencia social tienen una legítima y necesaria presencia en la vida cotidiana. Sin embargo, cuando estos conflictos se presentan ante las autoridades judiciales o administrativas, se solucionan de manera muy limitada o con poca eficacia. Es ahí cuando las comunidades, mediante un lenguaje sencillo, inclusivo y de fácil comprensión y con una visión restaurativa, intervienen reemplazando o complementando a la jurisdicción ordinaria o administrativa y promoviendo cambios positivos en las personas y en la sociedad.
- Se observa igualmente que la solución de sus propios conflictos por parte de las comunidades, a través de sus líderes o autoridades ancestrales reconocidas, contribuye de manera considerable en la mejora de las condiciones de vida personal, grupal y comunitaria. Al mismo tiempo, aporta para la reivindicación de una sociedad más justa e igualitaria.
- En este sentido, es importante hacer un reconocimiento especial a las formas de solución de conflictos establecidas por cada una de las comunidades aquí focalizadas, que a través de sus propios mecanismos acuden a generar: (i) un encuentro, (ii) una reparación, (iii) una reintegración y (iv) la participación o inclusión, elementos propios de la justicia restaurativa, en la que existe un reconocimiento, el desarrollo de conocimiento empírico, la participación y la aceptación de las fórmulas de arreglo

de los involucrados y de la comunidad, para concluir en una reparación a través de acuerdos de compensación entre el autor y la víctima como medio de solución social de conflictos.

- Se observa también que estas prácticas restaurativas contribuyen a la atención de las necesidades de las víctimas y a la reintegración social de las partes ofensoras, con lo que se rescata la importancia de la paz social. Así, las personas afectadas por un hecho tienen la oportunidad de restablecer sus relaciones fracturadas y pueden alcanzar mayores posibilidades de vivir en su ámbito comunitario en paz.

#### Octava:

- Se debe dar especial reconocimiento a la práctica de la mediación en conflictos familiares, escolares, de vecindad y comunitarios, que inexorablemente va de la mano con el diálogo. Uno de los resultados de la investigación permite concluir que con ella se fortalecen las relaciones sociales, hay un protagonismo importante de la ciudadanía, se empodera a las personas para la resolución de conflicto, se reconstruyen las comunidades divididas, se brinda una oportunidad para el cambio en crisis familiares y sociales y se adquieren nuevas habilidades sociales, entre otras.
- Resulta de vital importancia comprender que, a nivel práctico, la intervención a través de la mediación debe ser diferenciada, debe ir de la mano con los usos y las costumbres de cada comunidad; no es lo mismo mediar ante una comunidad campesina, afrocolombiana o indígena. Ahora bien, independientemente del grupo poblacional, la mirada mediadora debe contener métodos constructivos

de gestión de conflictos. Por tal razón, es importante conocer la colectividad en su plenitud; de ahí la necesidad de que los conflictos sean solucionados por miembros líderes de las propias comunidades.

- La realidad actual (un país que le apunta a la paz) exige cambios en la manera de resolver los conflictos sociales, y las comunidades aquí focalizadas enseñan que, si optamos por el diálogo y la mediación, **se gana porque** (i) se conversa en igualdad de condiciones, (ii) desaparecen las agresiones físicas y verbales, (iii) se maneja un mismo lenguaje, (iv) se llega a acuerdos en la forma de solución, (v) se tiene la posibilidad de pedir perdón y (vi) se estrecha la mano amiga. En la mediación nadie pierde, **¡todos son ganadores!**, se solucionan los conflictos con rapidez, se puede llegar a una solución pronta, no hay que esperar como en el caso de una sentencia y la solución la encuentran las partes de manera inmediata.

#### Novena:

- Para la solución de los conflictos sociales, “estamos en proceso de modificar el vocabulario”, así lo afirma el comisario de familia de Granada, Antioquia. Pero no es la única autoridad que lo expresa, pues en varias comunidades se encontró la necesidad de cambiar la forma de expresarse frente a las desavenencias; manifiestan, por ejemplo, que haber cambiado el lenguaje ha ayudado a generar confianza y a dejar de lado susceptibilidades propias del uso de palabras técnicas o jurídicas. Estas comunidades advierten que hablar de diálogo, de mediación, de conciliación, de acuerdo y no de demanda cambia la actitud de las personas frente a la resolución no violenta de conflicto.

- Un lenguaje sencillo, claro, concreto, entendible, inclusivo y menos agresivo genera un grado de confianza entre las partes. Ser empático, ponerse en el lugar del otro, ver la situación en cuestión desde el punto de vista de un sujeto de derechos, ser capaz de comprender los sentimientos y significados que las personas le otorgan a una determinada situación son acciones que requieren el conocimiento del entorno, de la cultura, de los usos y de las costumbres étnicas, raciales, espirituales y socioeconómicas en las que interactúan quienes entran en conflicto. Todo ello lleva a concluir que las y los mejores mediadores son los líderes y lideresas de cada una de las comunidades, por contar con un perfil que genera confianza.

### Décima:

- Las comunidades tienen muchas fortalezas; gran parte de ellas cuentan con asociaciones de individuos, familiares, comunitarias, centro de atención por grupos especiales y círculos sociales que trabajan para asistir, apoyar y prestar ayuda mutua. Un buen ejemplo es la comunidad campesina del municipio de Granada, Antioquia.
- Los líderes y lideresas de las comunidades manifiestan un interés genuino y respetuoso de las historias, narrativas y consideraciones de las personas en conflicto; ayudan a la búsqueda de las fortalezas de cada una de ellas, lo que conlleva al restablecimiento del tejido social.
- La organización comunal demuestra un auge y un progreso, logrado mediante la autogestión de las comunidades, con miras a aportar al desarrollo de la infraestructura necesaria para el entorno y también a fomentar dinámicas relacionales para resolver los conflictos sociales entre sus miembros, lo cual genera unión, hermandad y bienestar común.
- La ley de gobierno propio de la comunidad indígena zenú privilegia tres pilares fundamentales que aportan a la solución de conflictos de manera pacífica, importantes para ser observados por otras comunidades que quieran asumir el reto de resolver sus desavenencias. Estos pilares son (i) la autonomía, a través de la cual fortalecen la identidad de los cabildos, capitanes y líderes, instancias que aportan al proceso organizativo mediante un trabajo en equipo en el que participan jóvenes, mayores, líderes y autoridades y son tenidas en cuenta sus ideas; (ii) la confianza para resolver las problemáticas estructurales que agobian a la organización del pueblo zenú y (iii) la transformación, para ponerla al servicio de los intereses de la comunidad, a partir de argumentos basados en la realidad.

No es suficiente concluir la investigación y presentar una estrategia de réplica de experiencias positivas o buenas prácticas recaudadas con el análisis de dos comunidades. El equipo que desarrolla el proyecto considera necesario continuar para identificar en otras comunidades campesinas, afros, indígenas y de personas en proceso de reincorporación otras formas de resolución no violenta de conflictos sociales y comunitarios, que brinden un espectro más amplio que soporte la continuidad del proyecto.



---

2.

**FIGURAS Y ENTIDADES  
QUE INTERVIENEN EN  
LA SOLUCIÓN DE LOS  
CONFLICTOS SOCIALES Y  
COMUNITARIOS**

## *Figuras y entidades que intervienen en la solución de los conflictos sociales y comunitarios*

---

### **Amigable componedor.**

Tercero imparcial e independiente facultado por las partes para resolver de forma definitiva una controversia que haya surgido entre ellas; puede ser cualquier persona que haya sido designada por las partes y obra como su mandatario. Está facultado para precisar, con fuerza vinculante para ellas, el Estado y las partes, la forma de cumplimiento de un negocio jurídico particular. Su decisión tiene efecto de cosa juzgada en única instancia.

### **Comisaría de familia.**

Entidad con competencia para atender los casos que se presenten relacionados con violencia intrafamiliar. En esta institución (i) se tramitan asuntos de familia susceptibles de conciliación, (ii) se orienta jurídicamente sobre los derechos y deberes de los miembros de la familia, (iii) se facilita la solución de los conflictos familiares, (iv) se brinda atención a las niñas y los niños que se encuentren en situación irregular y (v) se reeduca para la convivencia ciudadana y la prevención de la violencia intrafamiliar.

Las comisarías de familia promueven (i) la cultura de la solución pacífica de conflictos, (ii) la prevención e identificación de situaciones violentas al interior de la familia, (iii) la denuncia de la violencia intrafamiliar y el abuso sexual y (iv) la reducción de conductas que atentan contra los derechos humanos.

### **Comité de conciliación.**

Instancia administrativa que actúa como sede de estudio, análisis y formulación de políticas sobre prevención del daño antijurídico y la defensa de los intereses de la entidad.

### **Comité de convivencia.**

Órgano que administra la justicia comunal, con autonomía para dirimir sus problemas sin la intervención estatal. Es la comisión encargada de que cada uno de los afiliados cumpla con las leyes que rigen la acción comunal, los estatutos y los reglamentos.

### **Conciliador en equidad.**

Es una persona con reconocimiento comunitario y un alto compromiso social, que administra justicia motivando a que las personas involucradas en un conflicto social construyan por sí mismas, a través de un mutuo acuerdo, una solución que tendrá plenos efectos jurídicos.

### **Consejo comunitario.**

Es una persona jurídica que ejerce la máxima autoridad de administración interna dentro de los territorios colectivos de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras, de acuerdo con los mandatos constitucionales y legales que lo rigen y los demás que le asigne su sistema de derecho propio. Son funciones de los consejos comunitarios (i) delimitar y asignar áreas al interior

de las tierras adjudicadas, (ii) velar por la conservación y protección de los derechos de la propiedad colectiva, (iii) preservar la identidad cultural, (iv) promover el aprovechamiento y la conservación de los recursos naturales, (v) escoger al representante legal de la respectiva comunidad en cuanto persona jurídica y (vi) hacer de amigables compondores en los conflictos internos factibles de conciliación.

### **Cooperativa.**

Empresa formada por personas físicas o jurídicas que se unen de forma voluntaria para satisfacer las necesidades y las aspiraciones económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática.

### **Corregiduría.**

Oficina gubernamental que actúa como una autoridad administrativa y de policía. Tiene como objetivo principal controlar las actividades relacionadas con el orden público y la seguridad de las personas que habitan en los corregimientos.

### **Inspección de policía.**

Autoridades de apoyo en el territorio nacional. Son funciones de la inspección de policía (i) promover las relaciones pacíficas y de armonía en la comunidad, (ii) conciliar y resolver los asuntos que surgen en el ejercicio de la convivencia ciudadana a través de las normas de policía, (iii) tratar temas relacionados con el control sobre la violación al régimen de obras y urbanismo, conforme a la Ley 1801 de 2016, y (iv) conocer asuntos sobre ocupación indebida del espacio público.

### **Junta de acción comunal.**

Organización social, cívica y comunitaria, de naturaleza solidaria, sin ánimo de lucro, de carácter privado, autónoma, con personería jurídica y patrimonio propio, compuesta por habitantes mayores de 14 años de un barrio, de una vereda o de un territorio, que se organizan con el objetivo de solucionar los problemas más sentidos de su comunidad.

### **Personería municipal.**

Ente del Ministerio Público que (i) ejerce, vigila y hace control sobre la gestión de las alcaldías y entes descentralizados, (ii) vela por la promoción y protección de los derechos humanos y (iii) vigila el debido proceso, la conservación del medio ambiente, el patrimonio público y la prestación eficiente de los servicios públicos, garantizando a la ciudadanía la defensa de sus derechos e intereses.

### **Organizaciones sociales.**

Son un sistema inserto en otro más amplio que es la sociedad y con la cual interactúa; ambas se influyen mutuamente. La organización está constituida por un grupo de individuos que unen actuaciones para alcanzar determinados propósitos.

### **Justicia propia.**

Conjunto de reglas (orales o escritas) establecidas por los pueblos para determinar sus guías de conducta, sus principios de organización y las estrategias particulares que deben conservarse a futuro. La justicia propia está compuesta por normas basadas en valores y principios culturales propios, con procedimientos y prácticas propias que regulan la vida social en la comunidad y el territorio.



---

## **3. GLOSARIO**

## Glosario

---

Parte del aporte al objeto de la investigación sobre prácticas para la solución no violenta de conflictos sociales y comunitarios se centra en identificar, socializar e incluir en la cotidianidad palabras que conduzcan a la armonización de la vida familiar, social, local y nacional. Este nuevo lenguaje invita a la resolución no violenta de los conflictos que se puedan llegar a presentar en una comunidad.

### Acercamiento.

Manera de abordar un tema o problema. Es la acción o proceso de reducir las diferencias o el distanciamiento entre individuos o grupos en discordia.

### Acompañamiento.

Estar con el otro, apoyándolo con amor y respeto en el encuentro consigo mismo. Es situarse al lado del otro como compañero de camino, estableciendo relaciones profundas y respetuosas de diálogo, relaciones de compañía que permitan crecer y compartir recíprocamente, sin que cada uno deje de ser lo que es.

### Acuerdo.

Determinación que se toma entre dos o más personas. Se trata de la decisión final o el fruto de un proceso de negociación entre las distintas partes que han expuesto sus argumentos durante una conversación y buscan una posición común.

### Argumento.

Expresión **de un razonamiento**, ya sea oral o escrita, como parte del intento lógico por demostrar la validez o invalidez de una tesis o proposición, mediante su vínculo con una serie de conclusiones.

Dicho de otra manera, argumento es la forma de razonamiento que justifica una postura respecto a algo, **a través de un conjunto de premisas y una conclusión lógicamente extraída de ellas**. Argumentar, por ende, significa dar razones al otro, tal y como hacen los abogados durante un juicio para intentar convencer al jurado.

### Armonía social.

Implica el equilibrio o balance entre las personas y entre las comunidades de seres humanos. Involucra reconocer a los otros como condición necesaria de la propia vida.

### Arreglo.

Acuerdo de voluntades.

### Asociación.

Acción y efecto de asociar o asociarse. Las asociaciones están destinadas de modo permanente a lograr sus objetivos comunes y están vigentes mientras tengan el objetivo presente y no lo hayan alcanzado o lo hayan desechado.

### Autogestión.

Sistema de organización mediante el cual las personas participan en todas las decisiones generales. De ese modo, una comunidad es capaz de llevar a cabo tareas de administración, producción, autoevaluación y autoexigencia.

### Autonomía.

Facultad de la persona u organización que puede obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros;

dicho de otra manera, facultad o poder de una organización, integrada en otra superior, para gobernarse de acuerdo con sus propias leyes y costumbres.

### **Autoridad.**

Ejercicio de ciertas potestades de mando o conducción de carácter legítimo, es decir que debe contar con algún fundamento, en principio, reconocido por los subordinados. Esto la diferencia del poder, que no requiere de mayor fundamento, más allá de la fuerza o la capacidad para producir los efectos.

### **Buen vecino.**

Ayuda y tranquilidad que proporciona la buena vecindad.

### **Buenas maneras.**

Pautas de conducta que son claves para cohesionar los grupos sociales y fomentar una buena comunicación entre los miembros de la sociedad.

### **Compensación.**

Acto de realizar un pago con el fin de reparar un daño o perjuicio (indemnizar).

### **Comunicación.**

Proceso por medio del cual se transmite información de un ente a otro. Es el intercambio de sentimientos, opiniones o cualquier otro tipo de información mediante el habla, escritura u otras señales.

### **Comunidad.**

Conjunto de individuos que tienen en común diversos elementos, como el territorio que habitan, las tareas, los valores, los roles, el idioma o la religión.

### **Concertación.**

Acuerdo entre dos o más personas o entidades sobre un asunto.

### **Conciliación.**

Mecanismo alternativo de solución de conflictos a través del cual dos o más personas, naturales o jurídicas, de carácter privado o público, nacionales o extranjeras, gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.

### **Confianza.**

Seguridad, especialmente al emprender una acción difícil o comprometida. También se puede definir como la esperanza firme que una persona tiene en que algo suceda, sea o funcione de una forma determinada, o en que otra persona actúe como ella desea, porque “confía” en ella.

### **Conflicto social.**

Para la Organización de Naciones Unidas (ONU), es la falta de acuerdo entre dos o más personas, siempre y cuando dicha falta de acuerdo persista en el tiempo y afecte, de esta forma, a un gran grupo de individuos generando efectos negativos. El conflicto social puede llevar aparejados signos de violencia y, al igual que los conflictos armados, tiene repercusiones en una determinada población. De hecho, llega a considerarse social cuando afecta a un gran grupo de población, al que genera situaciones desagradables que pueden ser devengadas del propio malestar generado.

### **Consenso.**

Acuerdo producido por consentimiento entre todos los miembros de un grupo o entre varios grupos.

### **Controversia.**

Discusión de opiniones contrapuestas entre dos o más personas.

### **Convivencia pacífica.**

Aceptación de las diferencias y capacidad de escuchar, reconocer, respetar y apreciar a los demás, así como vivir de forma pacífica y unida.

### **Convocar.**

Citar o llamar a una o más personas señalándoles el día, hora y lugar para que concurran a un acto o encuentro.

### **Costumbres.**

Manera habitual de actuar o comportarse. Práctica tradicional de una colectividad o de un lugar.

### **Credibilidad.**

Construcción de la confianza, la cual responde a las experiencias previas que funcionan como una referencia laboral o educativa, logrando que una institución o persona tenga bases sólidas de sus conocimientos, por ello se habla de confianza y credibilidad de forma conjunta. Si existe algún indicio de falsedad en las palabras o gestos del individuo, su credibilidad puede ser destruida. El uso de este término depende del cumplimiento de las promesas y en hacerle honor a las palabras expresadas.

### **Cumplimiento.**

Llevar a efecto algo. Cumplir un deber, una orden, un encargo, un deseo, una promesa.

### **Charla.**

Herramienta en la que varias personas se pueden comunicar a la vez. En este sentido, es una conversación entre dos o más personas.

### **Escucha.**

Poner atención en algo que es captado por el sentido auditivo. Indica que la persona apela a las facultades de su oído para oír lo dicho.

### **Diálogo intercultural.**

El diálogo intercultural conlleva el compartir ideas y diferencias con la intención de desarrollar un entendimiento más profundo acerca de diferentes perspectivas y prácticas. De acuerdo con la UNESCO, el diálogo intercultural fomenta la cohesión social y ayuda a la creación de un ambiente conductivo al desarrollo sostenible.

### **Diálogo reparador.**

Implica una participación mutua de los involucrados, es decir, participan con el otro, no para el otro ni sobre el otro, pues el objetivo no es persuadir ni consensuar, sino ampliar perspectivas propias a través del entendimiento del otro. Esto permite transformar problemas y mejorar la calidad del contacto de quienes están en tensión o lucha. Para el cumplimiento de los propósitos enunciados, se requiere de apertura al otro, pues esta es la condición de un vínculo humano genuino y de la participación en la construcción de significado, que es una acción conjunta.

### **Diálogo social.**

Invita a compartir la escucha entre iguales y con quienes también tenemos diferencias. El dialogo social ha sido una oportunidad para promover la escucha amplia, plural y equilibrada.

### **Desavenencia.**

Falta de acuerdo, entendimiento o conformidad entre las personas o las cosas.

### **Facilitador.**

Persona que ayuda a un grupo a entender los objetivos comunes y contribuye a crear un plan para alcanzarlo sin tomar partido.

### **Fórmula de arreglo.**

Búsqueda de las mejores alternativas para que las partes vinculadas a un proceso convengan en terminar un conflicto, estableciendo las condiciones que cada una debe cumplir; puede ser producto de las partes o de un tercero que entra a mediar para solucionar las desavenencias.

### **Hablar.**

Acción de articular sonidos y palabras que realiza una persona para expresarse o comunicarse. Mantener una conversación con otra u otras acerca de un asunto.

### **Honra a la palabra.**

Expresión que implica cumplir lo que se promete y se dice. Es otra forma de decir “cumple con tu palabra”, dándole más énfasis a la pérdida de honor personal, si no se respeta lo dicho. Es el compromiso moral que asume una persona de cumplir lo que ofreció. Quien honra su palabra lo hace no porque haya firmado un papel.

### **Identidad colectiva.**

Diferencia a un grupo humano de otro. Cada individuo es miembro de una comunidad; sus familiares, amigos, vecinos y conciudadanos conforman su entorno humano, y todos ellos comparten unos vínculos culturales y afectivos. Esos lazos configuran la identidad colectiva de un pueblo.

### **Inclusión democrática.**

Supone la igualdad política entre todas y todos los ciudadanos de los países gobernados por este sistema. La inclusión democrática debe garantizar que todos los seres humanos tengan el mismo de-

recho para autorizar las leyes que rigen sus vidas. Quiere decir que, para lograr la igualdad, se exige en muchos casos un trato desigual que garantice la igualdad política y democrática; por ejemplo, las medidas de acción afirmativa y cuotas para garantizar la igualdad de género, de los grupos indígenas o LGBTI+, entre otros. En todos ellos, la igualdad política y democrática no se aplica en sentido estricto, dado que no toda la ciudadanía tiene idéntica capacidad de influir sobre el proceso de toma de decisiones que les afecta.

### **Líder y lideresa social.**

Personas que, individualmente o junto con otras, se esfuerzan en promover o proteger los derechos de los demás. Se les reconoce sobre todo por lo que hacen. Son en sí mismos líderes en la sociedad civil en cualquiera de sus ámbitos geográficos (nacional, regional o local), lo que significa que no pertenecen a ninguna institución del Estado. La mejor forma de explicar lo que son es describir sus actividades.

### **Mecanismo alternativo de solución de conflictos (MASC).**

Herramienta que permite a dos o más partes de un contrato, o involucradas en una controversia, solucionar por sí mismos. Un MASC debe surgir de un acuerdo entre las partes y se caracteriza por no pertenecer a la jurisdicción permanente.

### **Mediación.**

Sistema alternativo de resolución de conflictos. Alternativo porque es extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas.

La mediación es un intento de trabajar con el otro y no contra el otro, en busca de una vía pacífica y equitativa para afrontar los conflictos, en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo. Consiste en un proceso voluntario, flexible y participativo de resolución pacífica de conflictos, en el que dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Este método promueve la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes.

### **Negociación.**

Proceso de intercambio de información y compromisos en el que dos o más partes con intereses comunes o divergentes intentan llegar a un acuerdo.

### **Normas de convivencia.**

Códigos establecidos por comunidades o grupos de personas que se basan en el respeto entre las personas y la conciencia de la dignidad propia y la ajena. Se concretan en el ejercicio y respeto de los derechos y en el cumplimiento de las obligaciones de los componentes de la comunidad.

### **Pacto.**

Acuerdo entre dos o más personas que se obligan a cumplir una serie de condiciones.

### **Participación ciudadana.**

Involucramiento activo de los ciudadanos y las ciudadanas en los procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en sus vidas.

### **Paz.**

Estado de bienestar, tranquilidad, estabilidad y seguridad, opuesto a la guerra, con una connotación positiva. Es un estado de armonía que está libre de guerras, conflicto y contratiempos.

La paz es una cualidad deseable universalmente, es valorada por todas las sociedades y culturas, a nivel de los Estados y países y también en los hogares, en las relaciones interpersonales y en el interior de cada individuo.

Mantener la paz implica la práctica de valores como la tolerancia, la justicia y una apertura al diálogo.

### **Persona neutral.**

Persona que no participa de ninguna de las opciones en conflicto. Tiene la capacidad de elevarse por sobre el problema en cuestión, observar sin involucramiento en el asunto, tomar perspectiva, revelar información y detalles que en el fragor de la diferencia pueden haberse pasado por alto y, desde allí, adoptar un estilo más sereno para tomar una decisión.

### **Prevención.**

Medida o disposición que se toma de manera anticipada para evitar que suceda una cosa considerada negativa. Se refiere a la preparación con la que se busca evitar, de manera anticipada, un riesgo, un evento desfavorable o un acontecimiento dañoso.

### **Receptivo.**

Adjetivo vinculado a la idea de recibir (tomar algo, asumirlo). Capacidad de una persona para recibir estímulos exteriores.

### **Reconciliación.**

Supone recobrar las relaciones, por tanto, ya no es un proceso individual, sino que implica un acercamiento voluntario de las partes antes en conflicto, que buscan conectarse de nuevo, sin tener obligatoriamente que perdonar al otro.

### **Relaciones interpersonales.**

Asociaciones entre dos o más personas. Pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas, entre otros.

Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos: en los grupos sociales, grupos de amigos, entornos laborales, es decir, en todos los espacios donde confluyen dos o más personas.

### **Resarcimiento.**

Acción y efecto de resarcir. El verbo hace referencia a reparar, compensar o indemnizar un daño o perjuicio. El resarcimiento, por lo tanto, es una reparación, una compensación o una indemnización.

### **Resolución pacífica de conflictos.**

Proceso de resolver una disputa entre las partes, mediante la práctica de una serie de herramientas que permiten manejar los conflictos de manera creativa, constructiva y no violenta.

### **Respeto.**

Consideración y valoración especial ante alguien, o algo, al que se le reconoce valor social o especial diferencia. También es uno de los valores fundamentales que el ser humano debe tener siempre presente a la hora de interactuar con personas de su entorno.

### **Restauración.**

Acción y efecto de reparar, recuperar, recobrar, volver a poner algo en el estado primitivo.

### **Sana crítica.**

Unión de la lógica y la experiencia sin excesivas abstracciones de orden intelectual, pero también sin olvidar esos preceptos que los filósofos llaman de higiene mental, tendientes a asegurar el más cierto y eficaz razonamiento.

### **Sensibilización.**

Actividad que forma parte de la cultura inclusiva y promueve la creación de actitudes positivas de respeto, solidaridad, valoración y tolerancia frente a las personas. Ayuda a fomentar la convivencia y a desarrollar la empatía, además de favorecer la aceptación de las personas que forman parte de una comunidad.

La sensibilización cumple con el criterio de inclusión, al promover actitudes positivas hacia las personas en condiciones especiales, cualquiera sea su situación, mediante el desarrollo de habilidades como la empatía. De este modo, la sociedad podría incluirlas de manera genuina, cambiando la perspectiva que se tiene frente a algunas personas a una en la que sean valoradas y respetadas.

### **Solidaridad.**

Compartir y aplicar a los demás lo que se considera que es bueno para sí mismo. Se refiere no solo a lograr bienes materiales, sino sentimientos. Expresa que no sobra nadie. Es empeñarse en el bien común, pensar que todos somos responsables de todos.

### **Solución.**

Respuesta a una duda; resultado de un proceso o desenlace de un asunto. Así, la solución puede ser aquello que nos permite resolver un problema o duda.

Una solución es también el fin o resultado a que llega un proceso. Por ejemplo: la solución del conflicto pasa por el reconocimiento de todas las partes.

### **Territorio de paz.**

Espacios de las interacciones sociales georreferenciadas no violentas. Tiene como objetivo promover e impulsar iniciativas territoriales para el ejercicio efectivo de los derechos de las personas que viven en comunidades en condiciones de vulnerabilidad social o contextos de violencias.

### **Tolerancia.**

Actitud de la persona que respeta las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas, aunque no coincidan con las propias.

### **Transformación.**

Acción y resultado de transformarse a sí mismo o, en su defecto, algo. Ahora bien, aquello que cambia lo hace en su forma, pero sigue manteniendo intacta su identidad.

### **Referencias bibliográficas**

Constitución Política de Colombia [Const.]. Artículo 7. 7 de julio de 1991 (Colombia).

Constitución Política de Colombia [Const.]. Artículo 8. 7 de julio de 1991 (Colombia).

# **4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## *Referencias bibliográficas*

---

Constitución Política de Colombia [Const.]. Artículo 7. 7 de julio de 1991 (Colombia).

Constitución Política de Colombia [Const.]. Artículo 8. 7 de julio de 1991 (Colombia).





**Defensoría  
del Pueblo**  
C O L O M B I A

#NosUnenTusDerechos

**Defensoría del Pueblo de Colombia**  
Calle 55 N° 10-32  
Apartado Aéreo: 24299 - Bogotá, D. C.  
Código Postal: 110231  
Tels.: 314 73 00 - 314 40 00

[www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co)