

 Vigilada Mineducación	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS		CÓDIGO	FO-GS-15	
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN		VERSIÓN	02	
			FECHA	03/04/2017	
			PÁGINA	1 de 187	
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad	

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): DANIELA FERNANDA **APELLIDOS:** GARCIA GUERRERO

FACULTAD: EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS: TRABAJO SOCIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): JESUS ERNESTO **APELLIDOS:** URBINA CARDENAS

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): LA MEDIACIÓN SOCIAL: HACIA LA FORMACIÓN DE UN TRABAJADOR SOCIAL COMPROMETIDO EN LA CONSTRUCCIÓN DE CULTURA DE PAZ

RESUMEN:

El presente proyecto de grado se orienta bajo la comprensión de las representaciones sociales que tienen los estudiantes y egresados de Trabajo Social de la Universidad Francisco de Paula Santander sobre mediación social a fin de aportar a la redefinición del perfil de egreso, con énfasis en formación de un trabajador social comprometido con la construcción de cultura de paz. La Teoría de las Representaciones Sociales constituye una plataforma teórica robusta que da elementos teóricos, epistemológicos y metodológicos para la formulación de una hoja de ruta tendiente a la consolidación de un trabajador social con capacidad para resolver de manera pacífica conflictos en la vida cotidiana. Finalmente se concluye que las representaciones sociales sobre mediación que tienen los estudiantes y egresados del programa de trabajo social de la Universidad Francisco de Paula Santander son una significación desde la resolución de conflictos, comprendida desde el diálogo y la construcción de acuerdos, manifestándose en una figura ilustrativa de manos entrelazadas.

PALABRAS CLAVES: Mediación social, Trabajo Social, Representaciones sociales.

CARACTERÍSTICAS: PÁGINAS: 187 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM:

LA MEDIACIÓN SOCIAL: HACIA LA FORMACIÓN DE UN TRABAJADOR
SOCIAL COMPROMETIDO EN LA CONSTRUCCIÓN DE CULTURA DE PAZ

DANIELA FERNANDA GARCÍA GUERRERO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2020

LA MEDIACIÓN SOCIAL: HACIA LA FORMACIÓN DE UN TRABAJADOR
SOCIAL COMPROMETIDO EN LA CONSTRUCCIÓN DE CULTURA DE PAZ

DANIELA FERNANDA GARCÍA GUERRERO

Trabajo de grado presentado como requisito para
optar al título de Trabajador Social

DIRECTOR

JESUS ERNESTO URBINA CARDENAS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2020

**ACTA SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO
MODALIDAD TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO TRABAJO SOCIAL**

FECHA: 04 de noviembre del 2020
HORA: 9:00 AM
LUGAR: trabajosoacial@ufps.edu.co (MEET)

TÍTULO: "LA MEDIACIÓN SOCIAL: HACIA LA FORMACIÓN DE UN TRABAJADOR SOCIAL COMPROMETIDO EN LA CONSTRUCCIÓN DE CULTURA DE PAZ"

DIRECTOR: *Jesús Ernesto Urbina cárdenas*

JURADO: *Rosmary Peña Ayala.*
Maritza Carolina Jaimes Márquez.

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN	A.M.L.
DANIELA FERNANDA GARCÍA GUERRERO	1340595	4.5	MERITORIA

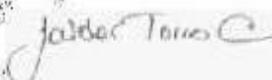
Firmas del jurado calificador:



ROSMARY PEÑA AYALA
JURADO



MARITZA CAROLINA JAIMES MÁRQUEZ
JURADO



JAIDER TORRES CLARO
Coordinador
Programa Académico Trabajo Social



Vigilata Mineducación

GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y
BIBLIOTECARIOS



**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA
LA CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL
Y LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO**

Cúcuta, 12 noviembre de 2020

Señores

BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS

Cúcuta

Cordial saludo:

Daniela Fernanda García Guerrero identificada con la C.C. N°: 1.090.510.903, autora del trabajo de grado titulado La Mediación social: Hacia la formación de un trabajador social comprometido en la construcción de cultura de paz: presentado y aprobado en el año: **2020** como requisito para optar al título de Trabajo Social; autorizo a la biblioteca de la Universidad Francisco de Paula Santander, Eduardo Cote Lamus, para que con fines académicos, muestre a la comunidad en general a la producción intelectual de esta institución educativa, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado en la página web de la Biblioteca Eduardo Cote Lamus y en las redes de información del país y el exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad Francisco de Paula Santander.
- Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD-ROM o digital desde Internet, Intranet etc.; y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la ley 1982 y el artículo 11 de la decisión andina 351 de 1993, que establece que “**los derechos morales del trabajo son propiedad de los autores**”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Daniela Fernanda García Guerrero
C.C 1.090.510.903

Contenido

	Pág.
Introducción	13
1. Problema	14
1.1 Título	14
1.2 Planteamiento del problema	14
1.3 Formulación de la pregunta	16
1.4 Justificación	17
1.5 Objetivos	18
1.5.1 Objetivo General	18
1.5.2 Objetivos Específicos	18
1.6 Delimitación	19
2. Marco referencial	20
2.1 Antecedentes	20
2.2 Marco teórico	26
2.3 Marco conceptual	37
2.4 Marco contextual	39
2.5 Marco legal	41
3. Metodología	43
3.1 Tipo de investigación	43

3.2 Selección de participantes	43
3.3 Fases de la investigación	45
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	45
3.5 Procesamiento e interpretación de la información	46
4. Resultados y Análisis	48
5. Discusión	58
6. Conclusiones	66
7. Recomendaciones	67
Bibliografía	69
Anexos	73

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Código de los entrevistados	44
Tabla 2. Código de encuestados	44
Tabla 3. Desarrollo categorías	48
Tabla 4. Dimensiones de las representaciones sociales sobre mediación	58

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Fases de la investigación	45
Figura 2. Tipo de formación recibida por las egresadas	52
Figura 3. Palabras asociadas a la mediación social	56
Figura 4. Imagen relacionada a mediación social	57

Lista de Anexos

	Pág.
Anexo 1. Formato de entrevista semi-estructurada	74

Anexo 2. Encuesta para egresados del programa de trabajo social de la UFPS	77
Anexo 3. Validación de la encuesta	84
Anexo 4. Codificación abierta de las entrevistas	86
Anexo 5. Codificación abierta: encuestas	143
Anexo 6. Codificación axial	171
Anexo 7. Codificación selectiva	184

Resumen

El presente proyecto de grado se orienta bajo la comprensión de las representaciones sociales que tienen los estudiantes y egresados de Trabajo Social de la Universidad Francisco de Paula Santander sobre mediación social a fin de aportar a la redefinición del perfil de egreso, con énfasis en formación de un trabajador social comprometido con la construcción de cultura de paz. La Teoría de las Representaciones Sociales constituye una plataforma teórica robusta que da elementos teóricos, epistemológicos y metodológicos para la formulación de una hoja de ruta tendiente a la consolidación de un trabajador social con capacidad para resolver de manera pacífica conflictos en la vida cotidiana. Finalmente se concluye que las representaciones sociales sobre mediación que tienen los estudiantes y egresados del programa de trabajo social de la Universidad Francisco de Paula Santander son una significación desde la resolución de conflictos, comprendida desde el diálogo y la construcción de acuerdos, manifestándose en una figura ilustrativa de manos entrelazadas.

Abstract

The present undergraduate project is oriented under the understanding of the social representations that students and graduates of Social Work at the Francisco de Paula Santander University on social mediation in order to contribute to the redefinition of the graduate profile, with emphasis on training a social worker committed to building a culture of peace. The Theory of Social Representations constitutes a robust theoretical platform that gives theoretical elements, epistemological and methodological for the formulation of a road map for the consolidation of a social worker with the capacity to peacefully resolve conflicts in everyday life. Finally, it is concluded that the social representations on mediation that students and graduates of the social work program of the Francisco de Paula Santander University are a significance since conflict resolution, understood from the dialogue and the construction of agreements, manifesting in an illustrative figure of entwined hands.

Introducción

La presente investigación tuvo como objetivo comprender las representaciones sociales que tienen los estudiantes y egresados de Trabajo Social de la Universidad Francisco de Paula Santander sobre mediación social a fin de aportar a la redefinición del perfil de egreso, con énfasis en formación de un trabajador social comprometido con la construcción de cultura de paz.

A fin de responder ante el llamado a la constante reflexión teórico-práctica de la disciplina con fines de construcción académica que la misma demanda, además que de forma implícita permite generar visiones ampliadas de la comprensión de fenómenos más amplios como lo son el conflicto y la paz, formulando proposiciones que conlleven a la mejora de la formación de los trabajadores sociales.

La investigación es de tipo cualitativo, la población objeto de estudio son los: trabajadores sociales de la UFPS, distinguidos por: en formación (estudiantes) y egresados, seleccionados de manera a conveniencia (estudiantes) y voluntaria (egresados), emplea el uso de herramientas tecnológicas de información para su recolección de información en entrevistas y encuestas debido a que se llevó a cabo durante tiempo de confinamiento y se emplea la Teoría Fundamentada propuesta por Strauss y Corbin para analizar la información de manera sistemática por medio de la codificación abierta, axial y selectiva.

Finalmente, los resultados se desarrollan en presentación de hallazgos y discusión teórica, conceptual, disciplinar y propositiva que permite aportar a la redefinición del perfil de egreso desde las representaciones sociales con énfasis en formación de un trabajador social comprometido con la construcción de cultura de paz.

1. Problema

1.1 Título

La Mediación social: Hacia la formación de un trabajador social comprometido en la construcción de cultura de paz

1.2 Planteamiento del problema

La transformación pacífica de los conflictos es un área de intervención que es atendida por diversos profesionales y en áreas diferentes, una de las alternativas de solución es la mediación social, y una de las profesiones que se encargan de ello es el trabajo social, para el cual la mediación ha sido situada dentro de las intervenciones realizadas por los profesionales.

Siendo la solución de conflictos el eje que une el trabajo social y la mediación, es importante recordar que el conflicto ha distado en su concepto no solo para los autores, sino se ha traducido (en términos sociales) de manera diferente en cada país, su comprensión se ha consolidado a partir de constructos sociales que devienen de la historia de los mismos, desde la perspectiva de Silva (2008) es entendido como un “hecho social consustancial a la vida en sociedad”. En el ámbito académico internacional este fenómeno ha sido abordado desde los diferentes sistemas de la sociedad y comprendido de una forma holística, sin embargo, debido a las particularidades de Colombia, con frecuencia, al hablar de conflicto refiere a un punto en la historia hace más de 55 años en dónde el conflicto se transforma en la confrontación entre actores armados, con la creación de una de las guerrillas que aún tienen presencia en los territorios. Muchas generaciones han crecido bajo la comprensión del conflicto simplemente como “el conflicto armado”, de hecho para otros autores, el conflicto del país se origina desde la llegada de los españoles al territorio.

Para muchos de los colombianos, la concepción del conflicto se limita a la confrontación con los grupos y actores armados, dejando a un lado no solo en el ámbito social sino en el académico la comprensión de los demás fenómenos sociales causantes de conflictos, el imaginario que se crea y con el cual se trabaja en la actualidad está relacionado con lo que (Muñoz, 2001) llama una “paz imperfecta”.

Sin embargo, el paradigma ha ido cambiando, tras variados intentos de diálogo, negociación y mediación entre el gobierno y los grupos armados, en el 2012 se consolida un proceso para la “Terminación del conflicto y la construcción de una Paz estable y duradera” y esto lleva a muchos a cuestionarse las aristas que los conceptos de paz y conflicto presentan.

Estas transformaciones de los conceptos a nivel social permiten que los conflictos sean entendidos a un nivel personal, familiar y comunitario, asunto que desde los inicios del Trabajo Social se ha venido consolidando; desde esta perspectiva, este asunto adquiere gran interés académico y social, en específico los “mecanismos de transformación alternativa de conflictos” y se destacan entre ellos la mediación social.

En cuanto a la mediación, es preciso partir que es un concepto polisémico y de gran discusión académica, diversas disciplinas y ciencias la han abordado como objeto de estudio. Desde el trabajo social se reconoce que el profesional está capacitado para actuar en el manejo de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos por la formación holística que comparte con la mayoría de las ciencias sociales como la sociología, la economía, la antropología y la psicología (Fuquen, 2003). El abordaje de estos mecanismos desde el trabajo social se hace importante en cuanto al carácter de prevención e intervención bajo el cual está formado el profesional.

Formarse como mediador, en el ámbito académico se plantea desde los postgrados, si bien el profesional de trabajo social puede optar por un posgrado en mediación, autores como García-Longoria plantean que la mediación en el marco de la formación de pregrado debe considerarse como una técnica, una actividad y una cultura de intervención social para tratar de llegar a acuerdos y mejorar la calidad de vida de los individuos, la mediación entonces no puede pasar desapercibida en los currículos académicos de las universidades.

Es entonces como comprendiendo que la mediación constituye una herramienta para la construcción de la cultura de paz a niveles individuales, familiares, comunitarios y además que es el trabajador social es uno de los profesionales que emplea en sus intervenciones la mediación, surgen interrogantes sobre ¿Cómo reconocen los Trabajadores Sociales su rol en la transformación de los conflictos y la construcción de paz? ¿Cómo las representaciones sociales intervienen en los procesos de mediación que llevan a cabo los trabajadores sociales? ¿Cómo formar las habilidades de un trabajador social para ser promotor de la cultura de paz? Para responder finalmente el interrogante de ¿Cuáles son las RS que permean la mediación de los Trabajadores Sociales en formación y egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander y cómo desde estas representaciones es posible aportar a la redefinición del perfil de egreso del trabajador social en la UFPS?

1.3 Formulación de la pregunta

¿Cuáles son las Representaciones Sociales de los Trabajadores Sociales de la Universidad Francisco de Paula Santander sobre mediación y cómo desde estas representaciones es posible aportar a la redefinición del perfil de egreso del trabajador social de la UFPS?

1.4 Justificación

Para el trabajo social, la mediación se ha abordado de una manera más amplia en el ámbito familiar, diversas investigaciones y libros apuntan al fortalecimiento del rol del profesional en estos casos, en Colombia debido a los más de 67.629 casos de violencia no fatal relacionados con violencia intrafamiliar reportados por medicina legal a término de noviembre del 2019 permite reconocer la necesidad del trabajador social como mediador en las instancias familiares y la protección de menores.

Sin embargo, además de estos casos, el país según el Coeficiente de Gini de 49,7 (datos banco mundial 2017) es uno de los más desiguales de Latinoamérica, también es un país que entre el 2016 y el 2018, provocó que 1.107.000 personas entraran a la pobreza multidimensional (datos DANE 2018), sumado a las secuelas que ha producido el conflicto armado que ha dejado aproximadamente 8.074.272 (Registro Único de Víctimas) de víctimas. Ahora bien, los conflictos también se producen a partir de fenómenos como los problemas ambientales relacionados con las fuentes hídricas, la venta de los páramos, el fracking, la destrucción de la fauna y la flora. Estos problemas requieren un tratamiento desde lo social con mecanismos como la mediación social.

Estas cifras demuestran la importancia del uso de la mediación como mecanismo de transformación de conflictos, que yace en “la práctica de la mediación que fomenta el protagonismo de las partes y, además aumenta su responsabilidad en el cumplimiento de los acuerdos alcanzados, así como el desarrollo de competencias para resolver futuros conflictos” (Suarez, 1996), la mediación es entonces la forma de alcanzar acuerdos en medio del conflicto y el trabajador social es quien interviene entre las partes.

De este modo, comprender las representaciones sociales que permean los procesos de mediación social de los Trabajadores Sociales, en primer lugar, responde ante el llamado a la

constante reflexión teórico-práctica de la disciplina con fines de construcción académica que la misma demanda, además que de forma implícita permite generar visiones ampliadas de la comprensión de fenómenos más amplios como lo son el conflicto y la paz.

La Teoría de las Representaciones Sociales constituye una plataforma teórica robusta que da elementos teóricos, epistemológicos y metodológicos para la formulación de una hoja de ruta tendiente a la consolidación de un trabajador social con capacidad para resolver de manera pacífica conflictos en la vida cotidiana. Aunque el trabajador social adquiere una serie de competencias en ese sentido, no necesariamente conoce herramientas de orden sociológico, filosófico y pedagógico que le permitan y le faciliten actuar como un mediador social. Precisamente la teoría de las representaciones sociales pone su énfasis en el conocimiento cotidiano construido colectivamente, lo cual facilita una aproximación importante a la fundamentación de los objetivos de la presente investigación.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Comprender las representaciones sociales que tienen los estudiantes y egresados de Trabajo Social de la Universidad Francisco de Paula Santander sobre mediación social y a partir de ellas aportar a la redefinición del perfil de egreso

1.5.2 Objetivos Específicos

Analizar las actitudes, la información y el campo de representación referentes a la mediación social en el proceso formativo del trabajador social.

Identificar las RS que intervienen en los procesos de mediación llevados a cabo por egresados de TS de la UFPS.

Aportar a la redefinición del perfil de egreso desde las representaciones sociales con énfasis en formación de un trabajador social comprometido con la construcción de cultura de paz.

1.6 Delimitación

Delimitación conceptual: Mediación social, Representaciones Sociales, Trabajo Social, Cultura de Paz, Resolución de Conflictos.

Delimitación espacial: Universidad Francisco de Paula Santander, Cúcuta, Norte de Santander.

Delimitación temporal: Febrero - Septiembre 2020.

2. Marco referencial

2.1 Antecedentes

Los antecedentes presentados son un conjunto de artículos de investigación, tesis, trabajos de grado realizados a nivel internacional y nacional sobre los fenómenos de: conflicto, mediación y la construcción de cultura de paz, algunos con énfasis desde el trabajo social, otros desde las diferentes áreas de las ciencias sociales y humanas.

Es el caso de la Tesis Doctoral de la Facultad de Educación de la Universidad de Murcia, España sobre “La mediación escolar como herramienta de educación para la paz” de (Vázquez Gutiérrez, 2012) en la cual se pretendía “comprobar la eficacia de la mediación escolar como programa en los institutos de educación secundaria” (P.9), en el desarrollo del documento se plantea el reconocimiento de los programas de convivencia escolar de los colegios, los principales conflictos, las características y los alcances de la mediación escolar y el impacto de la misma en relación con la educación para la paz.

Vázquez (2012) Concluye con la comprobación de las hipótesis sobre la mediación escolar afirmando que “la utilización de la Mediación Escolar en los centros de educación secundaria, tiene como efecto un cambio positivo en las formas de afrontar el conflicto en los educandos, así como una mejora en la participación de los profesores” contribuyendo de esta forma en la consolidación de los procesos de la educación para la paz, también menciona que “el uso de la mediación potencia las habilidades de comunicación y empatía” haciendo énfasis en que los estudiantes que se manifiestan como “no mediadores” evitan resolver los conflictos ignorando a los compañeros.

De acuerdo a lo anterior, este documento permite a esta investigación establecer la relación entre la mediación (en este caso escolar) como una herramienta para educación para la paz, y se

asemeja en el abordaje teórico de los fenómenos, aportando así en la construcción de los referentes teóricos.

Así mismo en la investigación “Estudio multidimensional de algunas prácticas de justicia restaurativa en el País Vasco con lentes de trabajo social” de (Olalde Altarejos, 2015) se plantean hipótesis como que “la intervención restaurativa, entendida también como una intervención de trabajo social, supera la resolución de conflictos y puede convertirse en un proceso de transformación estructural, personal, social y comunitario” y plantea objetivos como “conocer los efectos del contexto del sistema penal en la persona mediadora que facilita procesos restaurativos” y “conocer las posibilidades de presencia meditativa para la práctica restaurativa” para llevarlo a cabo, plantea grupos de discusión y entrevistas a expertos mediadores, además también buscó “estudiar y reflexionar sobre los vínculos entre trabajo social y justicia restaurativa” (p.20)

En este trabajo entonces se presenta un apartado donde se hace énfasis en “la mirada del trabajo social a la práctica de la justicia restaurativa” (p.40) y establece la relación entre la mediación y el trabajo social afirmando que “hoy en día no podemos dejar de integrar la mirada mediadora en nuestra profesión... ya que ahora nos llega la oportunidad de integrarlas como destrezas para la gestión constructiva del conflicto”, de esta forma se convierte en un referente disciplinar y metodológico sobre el abordaje de la mediación y como este proceso es capaz de generar cambios estructurales.

Ahora bien, la mediación es un fenómeno que ha sido estudiado de manera amplia desde las investigaciones para la paz desarrolladas en Colombia, una de las mas representativas es el estudio “Mediaciones en el conflicto armado Colombiano: hallazgos desde la investigacion para la paz” de Esperanza Hernandez (2013)

En este estudio se seleccionaron nueve experiencias de mediación, cuatro comunitarias locales y cinco nacionales: Consejo Regional indígena del Cauca – CRIC-, Consejo Comunitario Mayor de la HACIA – COCOMACIA-, Diócesis de Quibdó, Diócesis de Magangué, Asamblea popular constituyente Micoahumado, Asociación de Campesinos del Carare –ATCC- , Colombianos y Colombianas por la paz, Iglesia Menonita y ASFAMIPAZ, con las cuales se realizaron entrevistas semiestructuradas y talleres para “analizar y hacer visibles, lecciones de construcción de paz de experiencias de mediación en el conflicto armado colombiano” (p. 33)

De esta investigación se destaca que todas las experiencias se reconocen como “terceras partes” frente al conflicto armado, tienen un perfil especial establecido del mediador y tienen apropiado un método para llevar a cabo sus mediaciones, “también las experiencias admiten que los actores armados pueden ser susceptibles al cambio, reconocen la condición humana de los mismos y consideran que la mediación debe rescatar a la humanidad” (p.38)

Desde las particularidades de las experiencias analizadas los investigadores señalan que las mediaciones presentadas puestas en diálogo con la academia, no son del tipo tradicional, sino que se desarrollan bajo un “enfoque del mediador insider partial” (p.48) en el cual el mediador está inmerso e involucrado dentro del conflicto y esto le permite generar confianza frente a los actores del conflicto, además estas mediaciones las catalogan como “mediaciones basadas en la confianza” (p.48) ya que son facilitadoras entre el entendimiento y los acuerdos entre los actores y las comunidades.

En el ámbito investigativo la mediación ha sido objeto de estudio al igual que los mecanismos alternativos de solución de conflictos desde diferentes áreas, destacándose las investigaciones realizadas en el área jurídica, como lo es la llevada a cabo por Cabana (2017) en su investigación de Los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en Colombia: Acerca de su Alcance y

Desarrollo para su implementación en los Municipios De Post-Conflicto, buscó demostrar y evidenciar las grandes ventajas que ofrecen los métodos alternativos de solución de conflictos “MASC” para que más personas acudan a ellos ya que son de fácil acceso y generan una manera rápida, eficaz, oportuna y equitativa de resolver los conflictos de manera pacífica, ofrecen un gran aporte y apalancamiento a la época que está viviendo nuestro país en los territorios del postconflicto. (p.7)

Parte de la conceptualización y de que “los “MASC” actualmente son una forma de administrar justicia en Colombia y se les reconoce a los mismos este carácter jurisdiccional concurriendo estos con la Rama Judicial” (p.11) y lo complementa con un análisis desde la normativa que fundamenta los MASC en Colombia y lo enfoca en el post- Conflicto Colombiano, haciendo mención de que en este escenario “los principales mecanismos que resultarían útiles son los Jueces de paz, conciliadores en equidad, conciliadores en derecho” (p.19).

Afirma que los MASC en Colombia “brindan un apoyo y fortalecen el acceso a la justicia en las zonas rurales del país y que adicionalmente a través de estos mecanismos se resuelvan conflictos relacionado con el uso y tenencia de tierras” (p.27) y reconoce que “gracias a los mecanismos alternativos de solución de conflictos se viene haciendo un verdadero cambio de los paradigmas adversariales a una nueva cultura de dialogo” (p. 28) y que estos mecanismos finalmente “generan una nueva alternativa que aporta a la transformación social que está viviendo el país en el fin del conflicto armado” (p.28)

En el área de las Representaciones sociales, con relación a los MASC, la conciliación en equidad y justicia comunitaria han sido abordadas en un estudio de caso realizado por Rodolfo Torregrosa y Norhys Torregrosa (2014) en la cual develan que “las RS de los usuarios de la conciliación en equidad de la Localidad Cuarta sobre los conceptos de justicia, igualdad y equidad

son multidimensionales y se han expresado en las dimensiones política, económica, ideológica y social” (p.22)

En lo social se representa como un espacio de integración y de solución de conflictos, en lo político los usuarios mencionan que hace falta mayor compromiso del Estado con la justicia comunitaria, por lo cual hacen mención que quienes son usuarios de los mecanismos no se sienten acobijados por la justicia formal y se centra la representación en “una política de descongestión de los despachos judiciales y ello implica que el aparato judicial cumpla con su papel como responsable del servicio de justicia” (p.22)

En cuanto al trabajo social, en la Universidad Nacional de Colombia, Moreno (2015) en su investigación “La Mediación Familiar como espacio de Intervención en Trabajo Social”, analiza los saberes de los/las profesionales en trabajo Social que han llevado a cabo procesos de mediación familiar o de resolución de conflictos en escenarios de atención a las familias.

La autora plantea que para el Trabajador Social es un reto el aprendizaje para la intervención en conflictos familiares, “no desde lo que se asume como herramientas tradicionales de abordaje en estas situaciones (por ejemplo, medidas legales o punitivas), sino construidas con la ayuda de las familias” (p.23)

Reconoce que “el acercamiento a la mediación como mecanismo se realizó desde el ejercicio del derecho, muy normativo o jurídico, pero caminando hacia una perspectiva más cercana a las realidades de las personas que participan en los conflictos” (p.29) de esta forma “descubrió otra mirada desde Trabajador Social a los procesos familiares (...) y frente a una forma más cercana e integral en la atención a las familias y el aporte firmemente a la resolución de estas situaciones” (p.29)

Finalmente, y de acuerdo a lo evidenciado en los profesionales respecto a lo teórico conceptual, “se piensa que la enseñanza en resolución de conflictos en espacios como la academia, debe estar referida a la formación o actualización profesional” (p.124), por otra parte y en cuanto al abordaje teórico, afirma que “los profesionales requieren un adiestramiento más profundo en el uso de las herramientas técnicas que permiten aplicar esos conocimientos en la vida laboral y porque no personal”(p.124) y añade que se debe estimular los procesos creativos de los futuros profesionales para que sean capaces de proponer nuevas estrategias metodológicas para el abordaje de problemáticas.

Además, la construcción de paz ha sido objeto de estudio para los profesionales en Trabajo Social, en el caso de Loaiza (2015) de la Universidad Industrial de Santander en su artículo sobre Investigación para la paz y trabajo social: construcción de una cultura para las paces con perspectiva de género, se enfoca en las “posibilidades que la profesión-disciplina tiene hacia la construcción y mantenimiento de la paz” (p.89)

Afirma que “para que el trabajo social pueda llegar a superar la marca de externalidad teórica, metodológica y praxeológica que posee su formación debe preguntarse por el desarrollo de su proceso histórico, sus aportes, sobre cómo se ha llevado a cabo la reflexión acerca de las realidades humanas” (p.104)

Concluye afirmando que

las principales acciones que un profesional en trabajo social puede implementar en su intervención con el objetivo de aportar a la construcción de paz en el posconflicto están centradas fundamentalmente en: la transformación pacífica de los conflictos; desmovilización de

combatientes; reconciliación; aporte a la construcción de instituciones de la sociedad civil capaces y eficaces; protección de la población civil; desarrollo de acciones humanitarias en emergencias complejas; reconstrucción social; acompañamiento a los sistemas de alertas tempranas; identificación de conflictos socioambientales; reconstrucción económica; diseño, ejecución, evaluación e investigación de políticas públicas; todo ello, sin olvidar la perspectiva de género y los planteamientos que de la misma se hacen desde la investigación para la paz (p. 108).

2.2 Marco teórico

Representaciones sociales

La presente investigación se enmarca en la teoría de las representaciones sociales para el abordaje de la mediación social con relación al trabajo social, debido a que esta teoría permite hacer inteligibles la subjetividad individual y social (Perez, 2003) además porque permite “combinar enfoques o perspectivas teóricas, que de modo complementario se articulan y asumen diferentes abordajes metodológicos” (p. 14), de este modo permite abordar la mediación de forma integral.

Para empezar, el concepto de representaciones sociales fue acuñado por Moscovici en 1979 quien afirma que "la representación social es un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios" (Moscovici, 1979, pág. 18)

Además, Jodelet citada por (Araya, 2002) afirma que las RS son “ese conocimiento que se constituye a partir de nuestras experiencias, pero también de las informaciones, conocimientos y modelos de pensamiento que recibimos y transmitimos a través de la tradición, la educación y la

comunicación social”, este concepto permite entre ver el entramado de situaciones que configuran las RS: lo vivido, lo aprendido en escuela, lo aprendido por otros medios.

Es importante destacar que “la representación se utiliza en tanto sistema de interpretación del mundo social marco e instrumento de conducta” Jodelet citada por (Araya 2002) es decir, no solo se comprenden los elementos de la representación sino también cómo estos expresan las relaciones sociales y su contribución en constituir las, en este caso la mediación es una acción que para su ejecución remite a el conjunto de conocimientos adquiridos por experiencia o informaciones.

Las RS según Sandoval (1997) Citado por Araya (2002) cumple con cuatro funciones:

La comprensión, posibilita pensar el mundo y sus relaciones.

La valoración, que permite calificar o enjuiciar hechos.

La comunicación, a partir de ella, las personas interactúan mediante la creación y recreación de las representaciones sociales y

La actuación, que está condicionada por las representaciones sociales.

Las representaciones sociales han sido abordadas según diferentes escuelas a lo largo de tiempo, en cada una de ellas se han realizado aportes metodológicos para el desarrollo de investigaciones en torno a la teoría. En la escuela o enfoque clásico, Denise Jodelet mantiene los postulados iniciales de Serge Moscovici y se establece de una forma procesual.

Según Banchs (2000) este enfoque es

cualitativo, hermenéutico, centrado en la diversidad y en los aspectos significantes de la actividad representativa; un uso más frecuente de referentes teóricos procedentes de la filosofía, lingüística, sociología un interés focalizado sobre el objeto de estudio en sus vinculaciones socio

históricas y culturales específicas; una definición del objeto como instituyente más que como instituido serían, entre otras, características distintivas del abordaje procesual de las Representaciones Sociales (2000, p.3.7).

En cuanto proceso que utiliza este enfoque se basa en la “recopilación de un material discursivo producido en forma espontánea (conversaciones), o bien, inducido por medio de entrevistas o cuestionarios” (Araya, 2002) “este material discursivo es sometido a tratamiento mediante las clásicas técnicas de análisis de contenido. Este tratamiento proporciona una serie de indicadores que permiten reconstruir el contenido de la representación social.” (p. 49)

En cuanto a las dimensiones que componen las RS, Moscovici citado por (Rangel, 2009) afirma que son elementos subyacentes su contribución y destaca la importancia del análisis dimensional para la comprensión del contenido y del sentido de las representaciones. Se reconocen, entonces, tres dimensiones: actitud, la información y el campo de representación.

La dimensión de la actitud “constituye la dimensión evaluativa en que se formulan juicio de valor sobre el objeto” en ese sentido, “las representaciones pueden reflejar lo posicionamiento social de los individuos en su relación con un grupo y de un grupo en su relación con otros grupos”. (Rangel, 2009)

La información es una dimensión que “corresponde a la organización del conocimiento de los sujetos sobre el objeto representado” (Rangel, 2009), además, el origen de la información es, un elemento a considerar pues la información que surge de un contacto directo con el objeto, y de las prácticas que una persona desarrolla en relación con él (Corbella, y otros, 2010), esta dimensión es relevante porque en ella “se puede distinguir la cantidad de información que se posee y su

calidad, en especial, su carácter más o menos estereotipado o prejuiciado, el cual revela la presencia de la actitud en la información” (Corbella, y otros, 2010)

Sobre el campo de la representación, “refiere a la ordenación y a la jerarquización de los elementos que configuran el contenido de la Representación Social.”, en suma, “constituye el conjunto de actitudes, opiniones, imágenes, creencias, vivencias y valores presentes en una misma representación social” (Corbella, y otros, 2010)

Finalmente, en palabras de (Corbella, y otros, 2010)

Conocer o establecer una Representación Social implica determinar qué se sabe (información), qué se cree, cómo se interpreta (campo de la representación) y qué se hace o cómo se actúa (actitud). Estas tres dimensiones, halladas por Moscovici, forman un conjunto que tan sólo puede escindirse para satisfacer las exigencias propias del análisis conceptual.

Mediación

La mediación es el centro de la investigación, para ello es importante aclarar que el concepto de mediación, según Eslava (2016) puede ser comprendido de diferentes formas, metafóricamente la autora la plantea como una “bisagra” que articula dos elementos, como una “interfaz” que acerca partes e interconecta acciones o la asocia a Hermes “el mediador universal” quien llama a la reflexión y al diálogo, finalmente la establece en un núcleo central que define la mediación como “la experiencia relacional de los seres humanos y, por lo tanto, al conflicto, porque es justamente sobre este fenómeno social que la mediación interviene”.

Eslava (2016) realiza una síntesis de conceptos de mediación, partiendo del reconocimiento que es un concepto difícil de unificar en una, asegura que la mediación social “se entiende también como un escenario para la formación de ciudadanía y de la democracia, por cuanto involucra la

acción comunitaria mediante la participación y el empoderamiento y, a través de la integración política y social”.

La mediación es también estipulada como el

Área de intersección de diversas esferas de acción del sistema de conflictos, que se pone como escenario permanente de despliegue de percepciones, encuentros, tensiones y respuestas de diversos actores, en el cual las negociaciones son llevadas a cabo por líderes que representan grupos o instituciones para producir acuerdos. (CEPAL-Cooperazione Italiana, 2005, p. 51 citado por Eslava 2016)

Cowan Ros y Nussbaumer (2011) citados por Eslava (2016) afirman que “la mediación social se comprende como un proceso activo que tiende no solo a generar vínculos, sino también transformaciones” y que en este proceso se ponen en manifiesto elementos simbólicos, de promoción de nuevos órdenes o representantes de la tradición de patrones.

Además, enuncia que “los procesos y modelos de mediación están constituidos por la conjunción de diversos referentes normativos que son portadores de sentidos de justicia los cuales contribuyen a configurar escenarios de “derecho vivo”” que se manifiestan “en el campo de las interacciones sociales y en el abordaje de los conflictos” (Eslava, 2016, p.61)

Sin embargo, existen autores como (Jarpa, 2002) que reconociendo la tradición legalista y burocrática de algunos países latinoamericanos (en este caso Chile), afirma que “las construcciones sociales en este ámbito conservan la idea de que es “el otro” el que decide lo que esa familia o pareja debe hacer y, sobre todo, en esa decisión tiene una implicancia incuestionable “la ley”, esta visión limitada de la justicia, entendida como la norma o ley, impide la posibilidad de la generación de soluciones diferentes, en las cuales las partes llegan a acuerdos mediante el diálogo.

La mediación según Fernández (2010) citado por Ovalle (2016) es un proceso al cual acuden voluntariamente las partes enfrentadas en conflicto, el mediador ayuda a restablecer el diálogo y la comunicación para que las personas puedan llegar, por si misma a la solución del conflicto.

La práctica de la mediación fomenta el protagonismo de las partes y además aumenta su responsabilidad en el cumplimiento de los acuerdos alcanzados, así como el desarrollo de competencias para resolver futuros conflictos (Suarez: 1996)

Modelos de mediación

Eslava, Padovani, Ciappi y Herrera (2016) realizan una síntesis de los modelos de mediación, partiendo del reconocimiento que los modelos son formas de describir, interpretar o explicar una realidad, en este caso desde la comprensión del conflicto a abordar.

En ese sentido se configuran los dos modelos primarios de mediación: Modelo de Resolución de Problemas y Modelo Transformativo, Baruch Bush y Folger (1994) citados por Eslava, et al., (2016), afirman que el modelo de resolución de problemas adopta la perspectiva de las transacciones económicas, mientras que el modelo transformativo se ubica en una perspectiva de la interacción humana.

Modelo de resolución de problemas

Los referentes Roger Fisher y William Ury (1993) Citado por Eslava et al., (2016) aseveran que el conflicto es entendido como un “problema que surge de los intercambios, según una lógica de justicia, entendida como ventaja mutua, que se realiza en el establecimiento de acuerdos y en su cumplimiento.”

Estos autores establecen que “este método parte de considerar cuatro puntos básicos en la negociación: las personas, los intereses, las opciones y los criterios” Fisher y Ury (1996) Citado por Rondón (2011) la mediación desde este método básicamente se orienta en encontrar un acuerdo; planteando un espacio que permite que todas las partes trabajen en colaboración para resolver el conflicto (Rondón, 2011).

Modelo transformativo

Este modelo se origina en el trabajo de Baruch Bush y Folger (1994), y se concibe a la mediación como un proceso humanizador y pacificador (Eslava et al, 2016) este modelo “se centra en el mejoramiento o transformación de las relaciones humanas y no tanto en la satisfacción de una determinada necesidad mediante el establecimiento de un acuerdo” (Rondón, 2011)

Se trata de un modelo basado en la visión transformadora que tiene el conflicto (Rondón, 2011), el rol del mediador es el de facilitador del proceso de crecimiento por encima del control del proceso de intervención (Bush y Folger 1996., Citado por Rondón, 2011)

Desde este punto los conflictos no son comprendidos como un problema, sino una oportunidad de crecimiento y transformación del yo, tanto con respecto a sus propias capacidades, como para relacionarse con los otros mediante el reconocimiento y la consideración (Eslava et al, 2016)

Así como estos modelos iniciales, conforme al desarrollo de nuevas teorías y en relación al desarrollo de prácticas de mediación más elaboradas, surgen modelos según diferente naturaleza, algunos de ellos son:

Modelo circular narrativo: Cuya precursora es Sara Coob (1991-1992) establece que “para llegar a acuerdos, las partes necesitan transformar el significado de las historias conflictivas, esto

les permite tener una perspectiva más amplia de la situación de conflicto y elaborar nuevos planteamientos que conduzcan a la resolución del problema” (Rondón, 2011)

Modelo relacional simbólico: Este modelo surge desde la psicología en la Escuela de Estudios e Investigación sobre la Familia de la Universidad Católica de Milán, bajo el liderazgo de Vittorio Cigoli y Eugenia Scabini (2003), el modelo se centra la mirada sistémica desde la pareja y la familia y desde allí establece la forma dinámica de abordar sus crisis y conflictos, en una coyuntura histórica y cultural. (Eslava et al, 2016).

La mediación y el trabajo social

En ámbito profesional el Trabajador Social “está capacitado para actuar en el manejo de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos por la formación holística que comparte con la mayoría de las ciencias sociales como la sociología, la economía, la antropología y la psicología” (Fuquen, 2003, p.274), en este apartado se amplía la relación de la mediación con el trabajo social, haciendo énfasis en la formación del mismo para ejecutarla.

Para Maria Fuquen (2003) el profesional ejerce un rol educativo que busca no sólo reforzar comportamientos sino capacitar a los actores que intervienen en lo referente al manejo de habilidades, buscando potencializar las capacidades para manejar, enfrentar y resolver el problema en forma eficiente.

La mediación ha sido empleada como una técnica integrada en la intervención social, para identificar las razones del conflicto entre los grupos o partes a través de la intersección comunicativa entre la persuasión y la negociación (García-Longoria y Sánchez-Urios, 2004, p. 262)

En ese sentido, García – Longoria considera dos acepciones en el concepto de mediación: la mediación como actividad técnica e integrada en la intervención social y la mediación como acción profesional específica, diferenciando los perfiles de “mediador” y “trabajador social” y relacionándolos en el plano de la finalidad que persiguen, de esta forma la autora plantea que:

Si la mediación es parte de la intervención social, es comprendida dentro de la metodología de intervención que incluye acciones mediadoras que ponen en práctica actividades de resolución de problemas. Afirma que “la mediación ha estado presente en el rol del trabajador social en cuanto que trata identificar las fuentes de conflicto no sólo entre conflictos interpersonales sino como los conflictos entre cliente y las organizaciones”. (p.4)

La mediación comprendida como una forma específica de intervención de un profesional no trata ningún tipo de problema de los sistemas con los que actúa, más allá que el de las partes que atiende.

Como acción profesional específica, la acción mediadora focaliza en la atención profesional, en la búsqueda del acuerdo o contrato de mediación, sin abordar otros problemas de los sistemas relacionados con el conflicto. La mediación desde las experiencias el trabajo social ha sido abarcada en dos grandes ámbitos: desde el trabajo social de familia y el trabajo social comunitario, y en otros más específicos como: carcelario, educativo, y de casos.

Mediación familiar: derivado de las experiencias y aportes de autoras como Jessie Taft, Mary Richmond y Margere Francés Byngton quienes en sus obras reflejan el rol que el trabajador social ha jugado en la resolución de conflictos de este orden y le otorgan un sentido de prevención y tratamiento a los conflictos mediante el establecimiento de canales de comunicación.

Mediación comunitaria: en la cual se incluye el abordaje de conflictos de tipo escolar, ambiental, de vecinos, según Rondón (2011) la mediación comunitaria pretende “allanar las barreras de orden físico, lingüístico, cultural, instrumental e incluso económico, a los ciudadanos en sus relaciones sociales”.

Por último, y tomando como referente a García – Longoria (2006) aunque el ámbito de la mediación para el trabajo social puede hacer una especialización, se requiere que las universidades incorporen esto como materia en sus planes de estudio, con el fin de que se faciliten los instrumentos teórico-prácticos y formar buenos mediadores.

La autora menciona que la mediación (como asignatura) debe situarse en un contexto de intervención de estrategias de trabajo social para la resolución de problemas y también hace énfasis en que esta materia se presente “luego de que el alumno tenga conocimientos previos sobre el trabajo social” (p.15), afirmando que debería ser una materia que se encuentre en segundo o tercer año.

Finalmente propone que los estudiantes de trabajo social adquieran al menos 4 competencias en esta asignatura:

Primero: aprender qué es el conflicto.

Segundo: identificar los sujetos en conflicto y su entorno.

Tercero: conocer la mediación: su naturaleza y técnicas.

Cuarto: fomentar la comunicación y la negociación entre partes.

Las anteriores menciones conceptuales y teóricas permiten fundamentar la necesidad de incorporar la mediación como un aspecto en el perfil de egreso del profesional en trabajo social de la Universidad.

Cultura de paz

Siendo consecuente con la realidad que atraviesa el país y en especial la región del Norte de Santander, la finalidad de la formación de los profesionales de trabajo social en mediación se enfoca en promover la cultura de paz, esta entendida como el conjunto de valores actitudes tradiciones y comportamientos y estilos de vida basados en el respeto a la vida el fin de la violencia la promoción y la práctica de la no violencia por medio de la educación el diálogo y la cooperación y el respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales el compromiso con el arreglo Pacífico de los conflictos el respeto y el fomento de la igualdad de los derechos y oportunidades entre hombres y mujeres entre otras características que las Naciones Unidas le otorgan en su resolución de 1999.

Además, la Unesco citada por (Hernandez , Luna, & Cadena, 2017)) afirma que la cultura de paz

corresponde a un conjunto de valores, actitudes y conductas del ser humano en la sociedad, que crean y ocasionan simultáneamente interrelaciones e interacciones sociales con base en los principios de libertad, justicia, democracia, tolerancia y solidaridad; que rechazan sus causas; solucionando sus problemas mediante el diálogo y la negociación; garantizando al mismo tiempo a todas las personas el ejercicio de todos los derechos, proporcionando la posibilidad de participar plenamente en el desarrollo endógeno de sus sociedades.

De lo anterior se resalta que la cultura de paz no niega ni rechaza la existencia de los conflictos sino por medio de la promoción de relaciones sociales que reconozcan la libertad, justicia, tolerancia y valores humanos se re- construyan las relaciones tras los escenarios de conflicto.

Autores como (Muñoz & Molina, 2010) aportan que “la Cultura de paz es una respuesta de los humanos a los desafíos del medio en el que habitan y las consecuentes relaciones que se establecen dentro de la especie”, y que junto a la gestión pacífica de los conflictos, “es una realidad primigenia que nos hace movilizarnos por el bienestar, la satisfacción de necesidades y, secundariamente, temer, huir, definir e identificar la violencia”.

En ese sentido el trabajador social comprometido con la construcción de cultura de paz, deberá ser un profesional que emplee diferentes mecanismos de solución de conflictos dependiendo los contextos, promoviendo las relaciones humanas con base en los valores y teniendo en cuenta la satisfacción de las necesidades humanas.

2.3 Marco conceptual

Los conceptos a abordar en el desarrollo de la presente investigación son los siguientes:

Métodos alternativos de solución de conflictos- MASC: Concepto de MinJusticia (2020): Son “son herramientas que ofrecen a las personas diversas oportunidades para solucionar sus conflictos por sí mismas o con la ayuda de un tercero sin la necesidad de acudir a los despachos judiciales.”

Establece que los MASC son: Conciliación en equidad, Conciliación en Derecho, Arbitraje, Amigable Composición, Mediación y Negociación de deudas.

Arbitraje: El arbitraje es un mecanismo alternativo de solución de conflictos mediante el cual las partes defieren a árbitros la solución de una controversia relativa a asuntos de libre disposición

o aquellos que la ley autorice. El laudo arbitral es la sentencia que dicta el tribunal de arbitraje y puede ser en derecho, en equidad o técnico. (Ministerio de Justicia , s.f.)

Amigable composición: Según la Ley 1563 de 2012 en su artículo 59 define a la amigable composición como un masc, por medio del cual, dos o más particulares, un particular y una o más entidades públicas, o varias entidades públicas, o quien desempeñe funciones administrativas, delegan en un tercero, denominado amigable componedor, la facultad de definir, con fuerza vinculante para las partes, una controversia contractual de libre disposición. (Ministerio de Justicia , s.f.)

Conflicto: El conflicto es crisis y oportunidad, es un hecho natural, estructural y permanente en el ser humano y es una situación de objetivos incompatibles (Calderon, 2009)

El autor hace mención en que Galtung hace un ejercicio de síntesis de las tendencias que explican el fenómeno del conflicto y afirma que:

Una primera línea de respuestas se enfoca sobre aspectos interiores al ser humano (como el odio). Por ejemplo, Freud subraya la raíz de los mismos en procesos y en contradicciones personales (entre el Ello y el Súper Yo).

Una segunda línea se concentraba fundamentalmente en la incompatibilidad de objetivos de las partes (Darwin, competición).

La tercera línea se focaliza en el hecho externo de las contradicciones. Marx se centra en las contradicciones intra-sociales (entre capital y trabajo, o entre los medios y los modos de producción). (Calderón, 2009, p.69.)

Dentro de los aportes a la teoría del conflicto, Galtung señala que la transformación permite hacer una regulación positiva de los conflictos, convirtiendo las situaciones conflictivas en experiencias pedagógicas, de concientización, de empoderamiento, de estímulo y desarrollo de la creatividad (Calderón, 2009).

2.4 Marco contextual

En correspondencia a los objetivos planteados, el contexto bajo el cual se desarrolla la presente investigación es el programa de Trabajo Social de la Universidad Francisco de Paula Santander, el cual es uno de los programas académicos que se ofertan en la Facultad de Educación, Artes y Humanidades, desde el año 2010.

El programa de Trabajo Social de la UFPS cuenta con una duración de 10 Semestres y tiene como misión la

Formación integral de profesionales comprometidos con la solución de problemas del entorno, el Programa de Trabajo Social suscrito a la Facultad de Educación, Artes y Humanidades; busca formar profesionales críticos a partir del mejoramiento continuo de los procesos de docencia, investigación y proyección social; para intervenir de manera propositiva en el desarrollo de la integridad humana, los derechos humanos y la emancipación de los diversos grupos poblacionales; contribuyendo al logro de su autonomía y desarrollo (UFPS,2020)

En cuanto al perfil profesional del egresado del programa se establece:

Formar Líderes sociales con capacidad para desenvolverse y comunicarse adecuadamente en los procesos en que están involucrados con unas perspectivas multiculturales.

Formar Trabajadores Sociales realmente comprometidos, con conciencia ética y social, que los lleva al accionar desde un sentido crítico, científicista, basados en la investigación social.

Formar profesionales calificados que refuercen y amplíen su competencia crítica, que piensen, analicen, investiguen y descifren la realidad.

Formar profesionales que examinen los procesos sociales tanto en sus dimensiones macro sociales como en sus manifestaciones cotidianas.

Formar profesionales cimentados en diversas áreas del conocimiento, con fuertes valores democráticos, conscientes de las necesidades reales que experimenta la sociedad.

Y se estipula que el trabajador social de la UFPS podrá desempeñarse en instituciones públicas y privadas, lo mismo que ser autónomo para el desarrollo de su acción laboral. Son algunos campos de acción:

En la salud podrá adelantar acciones encaminadas a la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de esta población.

En la educación desarrollara funciones específicas del trabajador social, o como docente en su disciplina o áreas sociales e investigación.

En penitenciaria, dinamizando procesos entra y extramurales con esta población y sus familiares.

En bienestar laboral, entidades empresariales, deportivas y de justicia.

Como mediador o conciliador en instituciones y comunidades.

En Medio Ambiente y seguridad social ecología y fenómenos naturales.

En organizaciones de la sociedad civil, en actividades de gestoría, asesoría y planeación de acciones sociales.

En programas de vivienda e infraestructura social.

Participación y desarrollo comunitario.

En el fomento y desarrollo de actividades recreativas conducentes a la integralidad de la sociedad.

Desarrollando procesos de convivencia, paz y derechos humanos en la sociedad.

Fomentando procesos de reubicación de comunidades en riesgo.

Dentro del Proyecto Educativo del Programa PEP (2019) se establece que los énfasis de los nuevos egresados en Participación, Formulación y Gestión de Políticas Públicas y Sociales para el Desarrollo; o en Estudios Sociales y Pedagogías para la Paz; lo cual denota la responsabilidad de responder a las necesidades de profesionales abiertos a la complejidad de la sociedad contemporánea, capaces de construir políticas que conlleven a promover cambios necesarios, que aporten al desarrollo sostenible de las realidades en las que actúan; y a la consolidación de escenarios postconflictos a partir de procesos de reintegración, reconciliación, constructivos de paz y justicia social (PEP,2019, p.9)

2.5 Marco legal

El Marco legal bajo el cual se fundamenta la mediación en Colombia surge a partir de la Constitución la cual en el artículo 116 establece:

Los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de jurados en las causas criminales, conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley.

A partir de allí se comienza a legislar en Colombia en torno a ello y así como se promulga la Ley 446 de 1998 la cual en el artículo 64 se hace mención del Estatuto de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, y define que la Conciliación “es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador”

En el artículo 99 que refiere a las calidades del conciliador, menciona que:

“El conciliador deberá ser ciudadano en ejercicio, quien podrá conciliar en derecho o en equidad. Para el primer caso, el conciliador deberá ser abogado titulado, salvo cuando se trate de Centros de Conciliación de Facultades de Derecho.

Los estudiantes de último año de Psicología, Trabajo Social, Psicopedagogía y Comunicación Social, podrán hacer sus prácticas en los centros de conciliación, apoyando la labor del conciliador y el desarrollo de las audiencias. Para el efecto celebrará convenios con las respectivas facultades.”

Como otros mecanismos alternativos de solución de conflictos esta ley menciona en el Título II el Arbitraje y en el Título III La amigable composición.

Añadido a ello mediante el Decreto 1818 del 7 de septiembre de 1998 se expide el Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, en el cual se hacen menciones de las conciliaciones de tipo familiar, penal, laboral y extra judicial, se establecen las normas y procedimientos, sin embargo en cuanto a mediación no se hace mención en las normativas siguientes como lo son la Ley 640 del 2001.

3. Metodología

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo cualitativo, abordado desde enfoque procesual de la teoría de las representaciones sociales el cual se desarrollan los postulados cualitativos y privilegia el análisis de lo social, de la cultura y de las interacciones sociales, en general. (Araya,2002, p. 48)

Los estudios de este tipo se orientan a la comprensión de los hechos particulares que dan lugar a la elaboración de una representación específica, donde los significados que se asignan están íntimamente ligados a la historia, el contexto y la cultura (Cuevas,2016, p.113)

3.2 Selección de participantes

La presente investigación está orientada no sólo a comprender la representación social sobre mediación social sino a constituirse como un aporte en la formación de los trabajadores sociales de la Universidad Francisco de Paula Santander, por ello la población objeto de estudio son los: trabajadores sociales de la UFPS, distinguidos por: en formación (estudiantes) y egresados.

Para ello se seleccionan mediante un muestreo a conveniencia 9 estudiantes del programa, cuyos criterios de selección de la muestra son a elaborados de acuerdo a la conveniencia del investigador y por tanto se establece al menos deberán haber cursado las asignaturas de familia y comunidad.

La muestra queda de la siguiente forma, con fines de análisis de la información a cada entrevistado se le asigna un código:

Tabla 1. Código de los entrevistados

Género	Semestre	Código
Femenino	8	TS8-1
Femenino	8	TS8-2
Femenino	8	TS8-3
Femenino	9	TS9-4
Femenino	7	TS7-5
Masculino	10	TS10-6
Masculino	10	TS10-7
Femenino	7	TS7-8
Femenino	9	TS9-9

Para completar la muestra, se realiza un muestreo voluntario, bajo el cual se llevó a cabo la encuesta virtual a egresados de los cuales se obtuvieron 6 respuestas, las participantes son los siguientes:

Tabla 2. Código de encuestados

Género	Código
Femenino	TSE 1
Femenino	TSE 2
Femenino	TSE 3
Femenino	TSE 4
Femenino	TSE 5
Femenino	TSE 6

3.3 Fases de la investigación

Las fases de la investigación son tomadas con base a (Acero, 1988) quién en “La investigación en Trabajo Social” establece las siguientes fases: formulación del problema, elección del diseño, selección de la muestra, recogida de datos, evaluación de programas y análisis e interpretación, añadido a ello al tomarse en cuenta la teoría fundamentada como herramienta para el análisis la fase de análisis se le añade el proceso de codificación y categorización, quedando las fases de la siguiente forma:

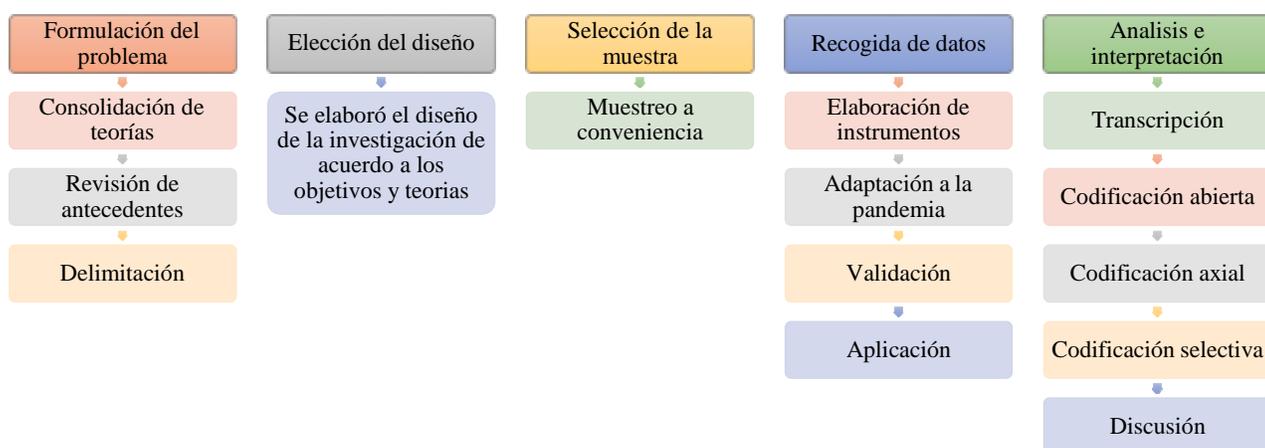


Figura 1. Fases de la investigación

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Las fuentes de información primaria son los estudiantes y egresados del programa de Trabajo Social de la Universidad Francisco de Paula Santander, con aportes de las fuentes secundarias de valor académico e investigativo.

Para la recolección de la información se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas y cuestionario, adaptando estos instrumentos para la realización por medios tecnológicos de información, videollamadas, llamadas y cuestionarios de virtuales.

La entrevista semiestructurada entendida como “la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto” (p.3). Para la misma se establecen categorías con base en la teoría de las representaciones sociales: información, actitud y campo de representación para las cuales se formularon preguntas que podrán ser contra preguntadas con el fin de ampliar la discusión sobre el tema. (Ver anexo 1)

El cuestionario realizado a los egresados que en su ejercicio profesional hayan realizado mediación, a fin de conocer los enfoques empleados, los aportes desde la formación académica y los retos que visibilizan desde su campo profesional actual, el instrumento fue diseñado para aplicación virtual y fue construido con el director de esta investigación Jesús Ernesto Urbina y validado por la docente Laura Nataly Galvis. (Ver anexos 2 y 3)

3.5 Procesamiento e interpretación de la información

El procesamiento e interpretación de datos se sustenta con el apoyo en la Teoría Fundamentada propuesta por Strauss y Corbin (s.f) en la cual teoría es derivada de datos recopilados y se analiza de manera sistemática.

Para ello establecen el “microanálisis” que consiste en realizar una codificación abierta y una codificación axial, la codificación como tal es entendida como un “proceso dinámico y que fluye” (p. 110), la primera codificación a realizarse es la abierta la cual se define como “el proceso analítico por medio del cual se identifican los conceptos y se descubren en los datos sus

propiedades y dimensiones” (p.110) para hacerla se emplea el “análisis línea por línea”, este “exige un examen minucioso de los datos, frase por frase y a veces palabra por palabra” (p.131) para analizar y generar categorías rápidamente.

La codificación axial es definida por los autores como el “proceso de relacionar las categorías a sus subcategorías” (p. 134) en la codificación axial, “las categorías se relacionan con sus subcategorías para formar unas explicaciones más precisas y completas sobre los fenómenos” (p.135)

Finalmente se lleva a cabo la codificación selectiva, que es el “proceso de integrar y refinar la teoría” (p.157), en él se descubre una categoría central la cual “representa el tema principal de la investigación” (p.160) con esta categoría se pueden relacionar las demás y su explicación se da a partir del relacionamiento de los datos analizados.

4. Resultados y Análisis

Análisis de la información

Para analizar la información se construyen dos matrices para la transcripción de las entrevistas y encuestas (Ver anexos 4 y 5), luego esta información es tratada mediante la técnica del subrayado con fines de consolidar la categorización abierta.

A partir de ello se generan códigos axiales de análisis que permiten en primer momento contrastar las categorías iniciales y reconocer las emergentes a fin de robustecer la categoría nuclear o el núcleo figurativo, el cual en este caso es la “resolución de conflictos” a la cual está asociada desde la información, la actitud y el campo de representación de los participantes.

En la siguiente tabla se detalla las categorías axiales bajo las cuales se analizaron las dimensiones de las representaciones sociales y las categorías recurrentes y emergentes que la sustentan.

Tabla 3. Desarrollo categorías

Dimensión	Categoría	Recurrente	Emergente
Información	Definición	Mecanismo	Intervención
			Acuerdos
		Resolución de conflictos	Terminar
			Equidad
		No conoce tipos de mediación	Espera obtener información de una asignatura
	Fuentes de información	Conocimiento empírico	Fuente de información experiencias de una docente
	Aprendizajes en clase	Consulta en internet	

		No referencia fuentes de información	Referencia Jaime Garzón
		El trabajador social es mediador	Buscar equilibrio
		Relación fuerte	Orientados a la transformación de la comunidad
	Mediación y relaciones con trabajo social y construcción de cultura de paz	Es la labor del trabajador social	Herramienta para la construcción de paz
		Relación directa	
		Relación cercana	Permite conocer la realidad y cambiarla
		Relación amplia	
		No han recibido orientación formal durante la carrera	No es profundizado
	Formación en el programa académico	Han recibido como mención en una asignatura	Aprendizajes en talleres u otros espacios En semilleros de investigación
		La mediación del estado no es eficiente	Debería estar más incluido en ts.
		La mediación es importante	Se hace en casa.
Actitud	Posturas/ opiniones	Es muy importante la formación en mediación	
		El rol del mediador es complejo	
		La mediación del estado no ha funcionado	No sabe mucho con respecto al tema

		Lo que ha realizado el estado no es mediación	
	Alternativas para la formación	Contenido programático en asignaturas Espacios de formación complementarios	Asignaturas teórico – practicas
			Acuerdos
	Palabras	Resolución de conflictos	Diálogo
Campo de representación			Conciliar
			Neutralidad
			Boca
	Imágenes	Manos estrechándose	Personas dialogando

Desarrollo de las categorías

El constructo elaborado por los estudiantes de trabajo social, concibe a la mediación social como un “mecanismo, método o estrategia” (TS1 y TS3) para “la intervención, resolución de un conflicto” (TS2, TS4), que permite “llegar a acuerdos” (TS5) y “buscar la equidad” (TS10)

Por otra parte, para las egresadas es una herramienta “para dar respuesta o solución a algunos de los conflictos que aquejan el barrio y la convivencia” (TSE5) o una herramienta de “intervención que es llevada por un tercero entre personas o grupos en donde estos se puedan expresar y participar libremente ante alguna situación” (TSE6), esta herramienta “que permite gestionar la resolución pacífica de conflictos, generar acuerdos y aportar a la convivencia

pacífica.” (TSE2), además lo mencionan como un “proceso mediante el cual se regulan relaciones de tensión que se dan en los niveles personal, comunitario y estructural, facilitando el diálogo y la concertación” (TSE1).

En cuanto a la información sobre la mediación, el punto de partida son las entrevistas, en las que la mayoría no conoce los tipos de mediación, además manifestaron que la información obtenida proviene mayoritariamente de la “investigación propia” (TS4, TS5) o de “forma empírica” (TS1, TS6, TS9) y algunos hacen mención en qué en algunas clases como ética del trabajo social o familia, se mencionaron los mecanismos de transformación de conflictos (TS3, TS7), además afirmaron que el semillero de investigación le había permitido conocer la mediación (TS4).

Dentro de los participantes se encontraba una estudiante que realizó intercambio en México (TS3) y menciona que en el contenido de una de las asignaturas que cursaba se realizó mención de ello, allí se mencionaron “algunas fuentes que dio la docente de México, pero más que todo se basaba mucho en su experiencia” (TS3).

En cuanto a la visión de las egresadas los conocimientos previos o la información para definir la mediación proviene mayoritariamente de “información académica obtenida de libros, artículos científicos” (TSE1, TSE2, TSE3, TSE5, TSE6), también por “La experiencia en los territorios rurales y urbanos, te muestran nuevas formas de hacer, y que, al investigar, descubres que tiene un nombre y es mediación social.” (TSE5), dos de ellas afirmaron que la información proviene de “formación académica: asistencia a talleres o cursos” (TSE2, TSE3).

Para quienes aún están cursando asignaturas y en proceso de terminación de estudios, predominantemente manifiestan que “no han recibido orientación formal durante la carrera, ha

“sido nula y carecen de referentes teóricos” (TS1, TS3, TS4, TS5, TS6, TS7, TS9), además los dos que mencionaron haber recibido algún tipo de formación (TS2, TS8) afirman que ha sido “muy por encima y que no se ha profundizado” (TS2, TS6)

Complementando con la visión de las egresadas, las cuales son 2 del año 2016 y 4 del 2019, sus respuestas demuestran que sólo una de ellas no recibió formación sobre mediación durante sus estudios de pregrado, según el tipo de formación las predominantes son los talleres y otro tipo, seguido de asignaturas y contenido de alguna asignatura.

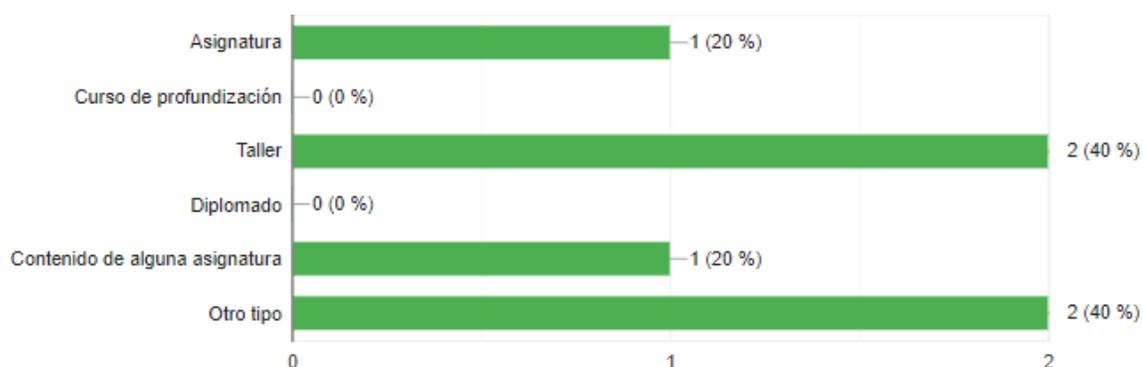


Figura 2. Tipo de formación recibida por las egresadas

Por otra parte, los estudiantes de trabajo social definen la relación entre la mediación y la construcción de cultura de paz como “directa, cercana, estrecha, fuerte y amplia” (TS1, TS2, TS3, TS4, TS5, TS6, TS8), reconociendo que, si “la mediación no se genera una cultura de paz, sino que se estaría generando algún tipo de violencia y trayendo repercusiones negativas” (TS1).

También la mediación social es “el puente o herramienta que me permite construir cultura de paz, no se puede conseguir ninguna por sí sola, depende de la unión y el asertividad de ellos en la acción” (TSE4), “permite transformar pacíficamente los conflictos y promover la paz” (TSE3), en síntesis “la mediación social promueve la resolución pacífica de conflictos y con ello el

establecimiento de acuerdos para una conciencia pacífica, lo que permite crear pautas en la construcción de una cultura de paz” (TSE2).

En cuanto a la relación entre mediación y trabajo social es definida como “amplia, cercana, fuerte” (TS3, TS9) y se enlaza con el trabajo social por el objeto de la profesión ya que es “una función y es inherente a ella” (TS2), los participantes hacen énfasis en que “El trabajador social es un mediador por esencia” (TS1, TS4).

Las profesionales señalan que esta relación se construye porque “ambas van orientadas hacia la solución de conflictos y construcción de acuerdos” (TS1), “Sin mediación no se puede ejercer el trabajo social” (TSE3) y “la mediación es una herramienta principal en el accionar del trabajador (a) social, tanto para transmitir su conocimiento y uso, como su aplicación en el quehacer profesional” (TSE2).

Para conocer las actitudes frente a la mediación se realizó la pregunta de ¿Cuál es su opinión personal sobre la mediación? A lo que de manera similar respondieron que reconocen que la mediación es “importante pero difícil de hacer” (TS2), es un “rol complejo” (TS4), y que además es “importante en lo personal, profesional y espiritual” (TS 9)

En concomitancia las respuestas estuvieron asociadas al rol del mediador, a lo que se hizo mención que “debe ser neutral” (TS 1, TS 6), y que debería estar más incluido en la formación del trabajador social ya que es parte de todos los seres humanos (TS 4), reconocen que se es mediador en diferentes esferas porque “se hace en la casa” (TS 8) y porque “es un camino óptimo para encontrar la solución ante una disyuntiva” (TS 7)

Además, se planteó un ejercicio práctico para responder ¿Cómo resuelve un conflicto? Y si esto se asocia al rol del mediador anteriormente mencionado, a lo que las respuestas, aunque

variadas coincidieron en: “escucha, buscar soluciones conjuntas” y principalmente el dialogo (TS 1, TS 2, TS 3, TS 4)

Dentro de las respuestas, una no se asoció a los conceptos de mediación ya que la participante relató:

“Pero resulta que esta estábamos con el tema de los quesos de la semana y el jamón y eso, teníamos que hacer cola porque había mucha gente, la persona que estaba ateniendo le respondió de manera grosera a uno de los clientes, pero se fue armando severo señor conflicto y yo estaba en medio de eso y yo no los organice yo, yo desde mis capacidades y el aporte desde la profesión pude haberlo hecho sino que yo estaba en medio del conflicto y otra persona organizo a las demás personas por filas porque eso estaba reventar y yo en medio y después dije, oiga yo pude haber ayudado a organizarlas entonces fue como qué? Por qué no hice nada, por ejemplo, a mí me pasa mucho de que con las actitudes de la gente yo siento que fritan y no soy de ese ambiente y creo que eso a veces me frena si de mediar algo se trata.” (TS 5)

Por otra parte, a las egresadas se le plantearon tres escenarios para los cuales podrían responder cómo resolver estos conflictos, los escenarios y las respuestas destacadas son las siguientes:

Caso 1 (Ver anexo 2) Dentro de las recurrencias en las respuestas se encuentra que TSE1, TSE3, TSE4, TSE5, plantean que debe haber un “Reconocimiento de la idiosincrasia y prácticas ancestrales de la comunidad”, un “previo diagnóstico del contexto” y “buscaría información sobre la empresa petrolera, buscaría información sobre las intervenciones realizadas por la empresa petrolera” y para llevar a cabo la mediación “Haría un encuentro de relacionamiento previo con ambas partes y Generaría espacios de diálogo para mediar la situación” (TSE3) y “establecería

reglas de intervención en la mesa, propuestas, acuerdos, soluciones, plan de seguimiento, que pasa si se incumple un acuerdo, sanciones” (TSE4).

En el caso 2 (Ver anexo 2) Las respuestas coinciden con lo planteado por TSE2:

Habría que tener en cuenta que, como mediadora de la situación conflictiva, se asume un rol neutral frente a las partes involucradas. Las acciones que llevaría a cabo serían dinamizar la posibilidad de establecer espacios de diálogo con la Junta de Acción Comunal, líderes comunitarios y el gobierno nacional, es importante contar con la disposición de las partes para iniciar un proceso de mediación en qué se pueda llegar a un acuerdo en el que las partes consideran que representan su interés. Sería un primer paso, teniendo en cuenta que contamos con otro actor allí en la situación conflictiva, que son los grupos ilegales, en el que para generar un diálogo incluyéndolos habría que disponer de garantías para este espacio.

Para el caso 3 (Ver anexo 2) Las egresadas manifestaron que: 1. Generaría un espacio de relacionamiento previo 2. Recurriría a técnicas de reconexión emocional 3. Generaría espacios de análisis del problema para separar el conflicto de las personas 4. Iniciaría el proceso de mediación a través de espacios de diálogo (TSE3), 1. cada uno expone sus argumentos para realizar dicha acción, 2. se analizan los pros y contra de dicha decisión, 3 se construyen acuerdos con la familia (TSE4).

Añadido a ello, en cuanto al núcleo figurativo de la representación social, en la dimensión de campo de representación se constituye bajo la “resolución de conflictos”, las palabras con la que estudiantes y egresados de trabajo social representan la mediación

están agrupadas en tres partes:

Asociadas a conflicto: gestión de conflictos (TSE2), resolución de conflictos (TS4, TSE6).

Asociadas a la resolución: conciliar (TS1, TS8), resolver (TS2), equilibrio (TS5), solución (TS7), acuerdo (TSE4)

Asociadas al rol del mediador: diálogo (TS6, TSE1), imparcialidad (TS3), neutralidad (TS9).



Figura 3. Palabras asociadas a la mediación social

En cuanto al por qué de estas palabras, afirman que solución, resolución porque “considero que es una herramienta para resolver un conflicto” (TSE6), “Desde mi punto de vista engloba el propósito de los procesos de mediación, los cuales están asociados principalmente a dar trámite a conflictos de una forma pacífica” (TSE2); diálogo “porque para mediar se necesita dialogar” (TS6) y “El diálogo es la clave para que un proceso de mediación sea posible, y debe ser propiciado en el marco de un intercambio respetuoso” (TSE1).

Finalmente, la imagen con la cual se representa la mediación social son: “Unas manos”(TS1), “dos manos entrelazadas, estrechándose” (TS3, TSE1, TSE2, TSE5), “emoji de unas manos” (TS4), “unas manos agarrándose” (TS7), unas manos “palma con palma” (TS8), también lo

representan por “personas dialogando” (TSE6), oídos (TSE3), una boca (TS6), “la mesa de víctimas en la Habana” (TSE4) y una “balanza” (TS5).



Figura 4. Imagen relacionada a mediación social

Porque “Estrechar la mano es un acto de conexión de dos partes diferentes”(TSE5), “Refleja el resultado esperado del proceso de mediación, las partes en buenos términos reconocen al otro, valoran su punto de vista y concertan sobre sus diferencias” (TSE1), “Porque representa la generación de un acuerdo entre las partes para la resolución del conflicto.”(TSE2), “es la manera de clausurar, el contacto directo siempre va a ser la mano, en que estamos de acuerdo, que entiendo al otro, así cierran los negocios”(TS7).

Además, fue representado como: una boca “porque la boca es la que termina emitiendo las palabras de mediación y también las palabras de la confrontación” (TS6) y unos oídos, “Porque es un ejercicio de escucha y de comprensión, en el que no se sugieren caminos, sino se motiva a construirlos” (TSE3)

5. Discusión

Tras realizado el proceso de análisis de la información recolectada por medio de la codificación abierta, axial y selectiva y dando respuesta a la pregunta orientadora ¿Cuáles son las Representaciones Sociales de los Trabajadores Sociales de la Universidad Francisco de Paula Santander sobre mediación y cómo desde estas representaciones es posible aportar a la redefinición del perfil de egreso del trabajador social de la UFPS? La siguiente tabla precisa cuales son las representaciones sociales sobre mediación social que tienen los trabajadores sociales de la UFPS.

Tabla 4. Dimensiones de las representaciones sociales sobre mediación

Dimensión	Representación
Información	<p>La información que constituye las representaciones sociales proviene de la investigación propia</p> <p>Existe falencia en la formación desde el programa académico.</p>
Actitud	<p>La mediación es concebida como un proceso complejo y se resalta el rol neutral del mediador y la importancia del diálogo.</p> <p>Se proponen como alternativas para la incorporación de la mediación como herramienta formativa la inclusión en el contenido curricular de asignaturas y la apertura de espacios complementarios (talleres, cursos).</p>

	Los estudiantes estarían dispuestos a ser parte de la línea de formación en mediación.
	La palabra con la cual se representa la mediación es: Resolución de conflictos.
Campo de representación	La imagen que representa la mediación para los trabajadores sociales de la UFPS son dos manos entrelazadas.

Lo anterior constituye como núcleo figurativo del análisis de la información de la presente investigación es la “resolución de conflictos” que se asocia a la mediación el trabajo social y la construcción de cultura de paz, la discusión sobre los hallazgos y las representaciones sociales de la mediación para los estudiantes y egresados de trabajo social de la universidad Francisco de Paula Santander y como ellas permiten aportar a la redefinición del perfil de egreso se llevó a cabo un proceso metodológico que con herramientas de recolección de información cualitativa como entrevistas y encuestas permitió: Analizar la información las actitudes y el campo de representación que tienen los estudiantes y contrastarlos con las representaciones que intervienen en las mediaciones que llevan a cabo los egresados.

De acuerdo al marco teórico, la mediación social es un concepto polisémico y las diferentes expresiones, comprensiones varían de acuerdo a diversos factores, sin embargo autores como Eslava afirman que la mediación es “la experiencia relacional de los seres humanos y, por lo tanto, al conflicto, porque es justamente sobre este fenómeno social que la mediación interviene” este concepto se relaciona con el constructo elaborado por los estudiantes de trabajo social, para ellos, la mediación social es un “mecanismo, método o estrategia” (TS1 y TS3) para “la intervención,

resolución de un conflicto” (TS2,TS4), que permite “llegar a acuerdos” (TS5) y “buscar la equidad” (TS10)

Conforme a lo planteado por García – Longoria, en el trabajo social se consideran dos acepciones en el concepto de mediación: “la mediación como actividad técnica e integrada en la intervención social y la mediación como acción profesional específica”, en ese sentido, la mediación puede incluirse dentro de las metodologías de intervención y puede ser en si misma una acción de intervención, entonces, la relación de las mismas es definida como “amplia, cercana, fuerte” y se enlaza con el trabajo social por el objeto de la profesión ya que es “una función y es parte del quehacer”, los participantes hacen énfasis en que “El trabajador social es un mediador por esencia”, “es una función de la profesión y es inherente a ella”.

Los estudiantes hacen mención de que tanto la mediación como el trabajo social están orientados por el “objetivo de la transformación o cambio social”, a lo cual Eslava (2016) realiza el aporte desde su libro, manifestando que la mediación “se entiende también como un escenario para la formación de ciudadanía y de la democracia, por cuanto involucra la acción comunitaria mediante la participación y el empoderamiento y, a través de la integración política y social”.

Los estudiantes de trabajo social definen la relación entre la mediación y la construcción de cultura de paz como “directa, cercana, estrecha, fuerte y amplia” (TS1, TS2, TS3, TS4, TS5, TS6, TS8), reconociendo que, si “la mediación no se genera una cultura de paz, sino que se estaría generando algún tipo de violencia y trayendo repercusiones negativas” (TS1).

Precisamente para Sara Coob (1991-1992), precursora de la mediación bajo el modelo circular narrativo, la mediación se establece “para llegar a acuerdos, las partes necesitan transformar el significado de las historias conflictivas, esto les permite tener una perspectiva más amplia de la

situación de conflicto y elaborar nuevos planteamientos que conduzcan a la resolución del problema” (Rondón, 2011), este concepto se asocia a las afirmaciones de los partícipes de que la mediación es una “herramienta para la construcción de cultura de paz” (TS6) porque “permite conocer la realidad para cambiarla” (TS8), reconociendo el carácter cercano entre los fenómenos ya que la “construcción de paz conlleva a que se creen escenarios donde la gente comprenda, entienda porque es esencial, entienda porque es importante la resiliencia”.

Para ello, dentro de la entrevista se planteó un interrogante de cómo resolvería una situación de conflicto y si esto concordaba con lo mencionado como concepto de mediación, a lo cual, y de manera significativa los participantes coincidieron en que la forma en la que resuelven sus conflictos son escuchando para buscar las soluciones conjuntas y esto se asocia con los conceptos de mediación que la entienden como la búsqueda de la solución de los conflictos mediante el diálogo y la neutralidad.

Además, a las egresadas se les plantearon tres escenarios para proponer la mediación y dentro de ellas (aunque con diferentes palabras y pasos a seguir), todas recurrían a que en la mediación debía tener un previo conocimiento de la situación y el contexto, para fortalecer el diálogo y finalmente llegar a acuerdos que resolvieran estos conflictos aportando y coincidiendo directamente con el núcleo figurativo de la representación social que está en discusión.

Entonces es posible afirmar que la representación social que tienen sobre mediación los trabajadores sociales estudiantes y egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander son las manos entrelazadas comprendidas como la muestra de la resolución de conflicto, porque es el gesto de estrecharse la mano en que configura esta representación, es allí donde la representación social, en palabras de Moscovici (1979) inteligible la realidad física y social y se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios.

Esta representación, visto desde el enfoque procesual de las RS descrito por Banchs (2000) responde a las vinculaciones socio históricas y culturales específicas; una definición del objeto como instituyente más que como instituido serian, las mediaciones que llevan a cabo responden a los procesos de contextualización e intervención intrínsecos en la profesión de trabajo social.

Las RS se relacionan con la mediación entendida como un mecanismo alternativo de solución de conflictos, además como (Vázquez Gutiérrez, 2012) lo proponen, esta visión se convierte en una herramienta para educación para la paz, y se asemeja en el abordaje teórico de los fenómenos, aportando así en la construcción de los referentes teóricos, punto los conflictos no son comprendidos como un problema, sino una oportunidad de crecimiento y transformación del yo, tanto con respecto a sus propias capacidades, como para relacionarse con los otros mediante el reconocimiento y la consideración (Eslava et al, 2016)

Es por tanto que esta investigación permite llevar la comprensión de las representaciones sociales a un nivel de propuesta para la incorporación de alternativas de formación a los estudiantes y abrir el diálogo y la investigación para fortalecer la formación no solo en mediación sino en diversos ámbitos para poner en disposición de la sociedad profesionales comprometidos en la construcción de la cultura de paz.

Teniendo en cuenta lo anterior, las alternativas bajo las cuales se plantean constituir la formación explícita en mediación para los trabajadores sociales de la UFPS, se indagó sobre ¿Cómo podría (eventualmente) instituirse la mediación como una herramienta formativa en trabajo social? Y los aportes concluyeron que:

Cómo una asignatura (TSE2, TSE4, TSE5)

Cómo contenido programático de las asignaturas teórico prácticas (TS3, TS4, TS9 TSE3)

Cómo un taller, diplomado, formación adicional (TS7, TSE5, TSE6, TSE1)

Añadido a lo anterior, surge una categoría recurrente a la cual tanto los estudiantes como las egresadas hicieron aportes y fue la mención de las características o habilidades que debe tener un mediador, que serán fundamentales al momento de realizar las propuestas del perfil de egreso y las recomendaciones para el programa.

El mediador debe conocer y aplicar la inteligencia emocional, comunicación asertiva y resolución de conflictos (TS2)

El mediador debe ser una persona objetiva, no tiene opinión respecto al caso y se encarga de lleguen a un mutuo acuerdo. (TS2)

La formación en mediación debe orientarse con el código de ética del trabajador social, complementado con atención en crisis y resolución de conflictos (TS3)

El Trabajador Social puede contar con esta herramienta de resolución de conflictos en su intervención en los diferentes contextos. (TSE4)

El mediador debe ser neutral (TS1)

Finalmente cabe cuestionarse ¿Cómo estas representaciones sociales permiten aportar a la redefinición del perfil de egreso? La respuesta a este interrogante tiene dos aristas, para la primera se retoman los apuntes de la trabajadora social (García-Longoria M. P., 2006) la cual menciona que las universidades deberán la materia (mediación) en sus planes de estudio de modo que se faciliten los instrumentos teórico - práctico para formar buenos mediaciones, además porque la inclusión de la mediación en la formación de los planes de estudio va por el propio perfil de trabajador social (Verdum, Boadas y Cascudo citados por García-Longoria, 2006) y la segunda

porque a partir del reconocimiento de las mismas se transforman los procesos que operan hacen que lo novedoso se vuelva familiar y se torne socialmente conocido, perdiendo así la novedad y asumiéndose como "real" (Cruz, 2012).

Es por ello que analizando el actual perfil de egreso del programa de trabajo social de la Universidad Francisco de Paula Santander que contiene los siguientes puntos:

Formar Líderes sociales con capacidad para desenvolverse y comunicarse adecuadamente en los procesos en que están involucrados con unas perspectivas multiculturales.

Formar Trabajadores Sociales realmente comprometidos, con conciencia ética y social, que los lleva al accionar desde un sentido crítico, científicista, basados en la investigación social.

Formar profesionales calificados que refuercen y amplíen su competencia crítica, que piensen, analicen, investiguen y descifren la realidad.

Formar profesionales que examinen los procesos sociales tanto en sus dimensiones macro sociales como en sus manifestaciones cotidianas.

Formar profesionales cimentados en diversas áreas del conocimiento, con fuertes valores democráticos, conscientes de las necesidades reales que experimenta la sociedad. (UFPS, 2020)

Es posible afirmar que:

El perfil de egreso de trabajo social de la Universidad Francisco de Paula Santander, es un perfil construido desde el “conjunto de competencias cuyo trasfondo serían las capacidades y valores adquiridos por medio de contenidos y métodos al egresar de una institución educativa y válidos para la vida y/o para una profesión” (Pascual, 2012), es por ello que hace énfasis en la formación de profesionales desde diferentes aspectos.

La mediación no está explicitada en el perfil de egreso, pero sí en el ocupacional, donde refiere que “El trabajador social de la UFPS podrá desempeñarse en instituciones públicas y privadas, lo mismo que ser autónomo para el desarrollo de su acción laboral ... Como mediador o conciliador en instituciones y comunidades.”

En ese orden de ideas, respondiendo ante la carencia de la mediación en el perfil de egreso y teniendo en cuenta que la representación social de mediación que tienen los trabajadores sociales de la UFPS corresponde a la formación de un profesional que promueve la resolución de conflictos, que llega a acuerdos mediante la generación de espacios de diálogo, el aporte para la redefinición del perfil es el siguiente:

El programa asegure formar trabajadores sociales que a través de la transformación pacífica de conflictos realicen mediaciones y promuevan la cultura de paz en los escenarios donde se desempeñe.

O bien a que se promueva la formación de trabajadores sociales con capacidad de mediar conflictos y promover la cultura de paz desde el diálogo destacándose por la neutralidad la ética y la promoción del diálogo.

Generando de esta forma, un perfil de egreso que se centra en las capacidades a desarrollar en los estudiantes, los contenidos y contribuyendo a la transformación social a la que estamos llamados como profesionales de trabajo social y a lo que (García-Longoria M. P., 2013) le refiere con los caracteres mínimos de estudios en conflictología, los mecanismos alternativos de solución de conflictos, centrados en la familia y otros grupos sociales con una base técnica y metodológica soportada en las teorías de la comunicación y el constructivismo.

6. Conclusiones

Las representaciones sociales sobre mediación que tienen los estudiantes y egresados del programa de trabajo social de la Universidad Francisco de Paula Santander son una significación desde la resolución de conflictos, comprendida desde el diálogo y la construcción de acuerdos, manifestándose en una figura ilustrativa de manos entrelazadas.

También se evidenció una congruencia entre la asociación de palabras referente a la mediación y la figura ilustrativa que manifestaron los participantes.

En cuanto a los objetivos planteados, se concluye que la información bajo la cual se constituyen las representaciones sociales de los estudiantes sobre la mediación mayoritariamente se dan desde lo empírico, consolidando esto el escenario para el fortalecimiento de la formación dentro del programa académico, ya que las menciones dentro de asignaturas han sido superfluas y no incluyen la práctica.

Además, los aportes de las egresadas permitieron evidenciar que las representaciones sociales que tienen sobre la mediación son consecuentes y permea los escenarios de acción mediadora, proponiendo alternativas ante diferentes escenarios que contemplaban siempre la lectura del contexto, la generación de escenarios de diálogos y la construcción de acuerdos.

Finalmente, la presente investigación desarrolla algunos elementos para la reconfiguración del perfil de egreso de los trabajadores sociales de la Universidad Francisco de Paula Santander con énfasis en la transformación de conflictos y el compromiso con la cultura de paz.

7. Recomendaciones

Desde la comprensión de las representaciones sociales de mediación se realizan aportes para la redefinición del perfil de egreso que señalan que el trabajador social podrá ser formado para llevar a cabo la transformación pacífica de conflictos con énfasis en la promoción de la cultura de paz.

Añadido a lo anterior este trabajador social que se forme para mediar conflictos y construir paz, deberá comprender los escenarios donde se desarrollan las mediaciones (contexto), mantener neutralidad, saber controlar la inteligencia emocional y destacarse por la promoción del diálogo y la manifestación de su ética profesional.

Por otra parte, recomienda que se ahonde en los contenidos programáticos de las asignaturas de comunidad y familia en las cuales se puede iniciar el proceso de formación explícita sobre la mediación social, también que se fortalezcan los espacios de semilleros de investigación en los cuales los estudiantes pueden desarrollar habilidades de mediación y ponerlas en práctica en las intervenciones o investigaciones comunitarias que llevan a cabo.

El cumplimiento de esta investigación abre las puertas a desarrollar investigaciones sobre la mediación social y su implicancia desde la formación que imparten los docentes del programa de trabajo social, a fin de consolidar un marco referencial de transformación y formación desde la mirada integral de los actores que conforman el proceso formativo.

Finalmente, y de manera muy respetuosa sugiero mantener la motivación a los estudiantes a investigar sobre asuntos sobre los cuales creemos nos hace falta profundizar en nuestra formación, porque será la investigación la herramienta no sólo para conocer y aprender, sino para aportar a

nuestro programa y mejorar de manera conjunta las generaciones venideras de trabajadores sociales que transformarán e impactan en los procesos de nuestra región.

Bibliografía

- Acero, C. (1988). La investigación en trabajo social. *Escuela de Trabajo Social*, 35 - 46.
Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/38813223.pdf>
- Araya, S. (2002). *Las representaciones sociales: ejes teóricos para su discusión*. Costa Rica: ASDI.
- Consejo General de Trabajo Social. (S.F). *cgtrabajosocial.es*. Recuperado de <https://www.cgtrabajosocial.es/cadiz/valor-a%20adido-trabajo-social-mediaci%20n>
- Corbella, E., Montes, A., Cordero, E., Acuña, M., Pelaez, M., Matienzo, L., & Villiarolo, P. (2010). *Análisis de conocimientos y percepciones sociales sobre doping y prevención de deportistas y su abordaje preventivo*. Córdoba, Argentina: Agencia mundial de antidopaje.
- Cruz, E. (2012). Influencia de las representaciones sociales en el aprendizaje de la matemática. *VIII Festival internacional de matemática*.
- Cuevas, Y. (2016). *Recomendaciones para el estudio de representaciones sociales en investigación educativa*. de Cultura y representaciones sociales, 11(21). Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-81102016000200109&lng=es&tlng=es.
- Eslava, J. I. (2016). *Mediación social: teorías y enfoques de intervención*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Fuquen, M. (2003). *Los conflictos y las formas alternativas de resolución*. Obtenido de Tabula Rasa num 1.
- García-Longoria, M. P. (2006). La mediación en el curriculum académico del trabajo social. *Acciones e intervenciones sociales*, 372. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2002377>
- García-Longoria, M. P. (2013). La Formación en Mediación y el trabajo social. *Servicios sociales y política social*, 69-81.
- Grajales, M. A. (2017). *De los mecanismos alternativos de solución de conflictos en Colombia: acerca de su alcance y desarrollo para su implementación en los municipios de post-conflicto*.

- Recuperado de Repositorio Universidad Católica de Colombia: <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/14606>
- Hernandez , I., Luna, J., & Cadena, M. (2017). Cultura de paz: una construcción desde la educación. *Historia de la educación latinoamericana*, 149 - 172. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rhel/v19n28/v19n28a09.pdf>
- Hernández, R. , Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com.bdbiblioteca.ufps.edu.co:2048/?il=6443>
- Jarpa, C. (2002). *Mediación social: Construcción social de un significado*. Recuperado de Universidad nacional del Bio Bio. *Ley 445*. (1998).
- Loaiza, A. (2015). *Investigación para la paz y trabajo social: construcción de una cultura para las paces con perspectiva de género*. Obtenido de Revista Eleuthera. Recuperado de http://eleuthera.ucaldas.edu.co/downloads/Eleuthera12_5.pdf.
- Ministerio de Justicia . (s.f.). Recuperado de info.minjusticia.gov.co
- Moscovici, S. (1979). *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Buenos Aires: Huemul.
- Muñoz, F. (2001). La paz imperfecta en un universo en conflicto. *La paz imperfecta*, 21 - 66. Recuperado de <https://www.ugr.es/~fmunoz/documentos/pimunozespa%20C3%B1ol.pdf>
- Muñoz, F., & Molina, B. (2010). Una Cultura de Paz compleja y conflictiva. La búsqueda de equilibrios dinámicos. *Revista Paz y Conflictos*, 44 - 61. Recuperado de https://www.ugr.es/~revpaz/articulos/rpc_n3_2010_art3.pdf
- Moreno Páez, S. M. (2015) La mediación familiar como espacio de intervención en trabajo social. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/68677/52525885.2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Olalde Altarejos, A. J. (2015). *Estudio multidimensional de algunas prácticas de justicia restaurativa en el País Vasco con lentes de trabajo social*. Murcia, España. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10201/44459>

- Pascual, A. P. (2012). *economia.unam.mx*. Recuperado de <http://www.economia.unam.mx/foro2012/ponencias/Alejandro%20P%C3%A9rez%20Pascual.pdf>
- Perez, M. P. (2003). *A propósito de las representaciones sociales. Apuntes teóricos, trayectoria y actualidad*. Recuperado de Biblioteca Clacso: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/cuba/cips/caudales05/Caudales/ARTICULOS/ArticulosPDF/02P075.pdf>
- Rangel, M. (2009). Teoría de la representación social: revisión de enfoques significativos para la investigación. *Revista Xihmai*, 3 - 46. Recuperado de <file:///D:/DOCUMENTOS/Descargas/Dialnet-TeoriaDeLaRepresentacionSocial-4953795.pdf>
- Strauss, A., Corbin, J. (1998) Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Editorial Universidad de Antioquia
- Sanchez Vergara, G. J., Agudelo Botero, A.A., (2006) La conciliación en equidad, un mecanismo de participación ciudadana que ayuda a reconstruir el tejido social, a través del liderazgo comunitario. Trabajo de grado. Universidad de Antioquia. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Medellín, Colombia. Recuperado de http://bibliotecadigital.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/351/1/SanchezGarly_2006_ConciliacionEquidadMecanismo.pdf
- Silva García, G. (2008) LA TEORÍA DEL CONFLICTO. Un marco teórico necesario Prolegómenos. Derechos y Valores, vol. XI, núm. 22, julio-diciembre, pp. 29-43 Universidad Militar Nueva Granada Bogotá, Colombia.
- Torregrosa Jiménez, R., Torregrosa Jiménez, N., (2014) Representaciones sociales, conciliación en equidad y justicia comunitaria: un estudio de caso. *Revistas Internacionales de Ciencias Sociales Interdisciplinarias* 3(1), 2014 (pp. 15-24). Recuperado de: <file:///D:/DOCUMENTOS/Descargas/1133-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3609-3-10-20170120.pdf>
- Universidad Francisco de Paula Santander. (s.f.). *UFPS.edu.co*. Recuperado de <https://ww2.ufps.edu.co/oferta-academica/trabajo-social>
- Vázquez Gutiérrez, R. L. (2012). *La mediación escolar como herramienta de educación para la paz*. Facultad de Trabajo Social, Murcia. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10201/28054>

VÁZQUEZ GUTIÉRREZ, R. L. (2012). *LA MEDIACIÓN ESCOLAR COMO HERRAMIENTA DE EDUCACIÓN PARA LA PAZ*. Recuperado de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/28054/1/Reyna%20Lizeth%20V%c3%a1zquez%20Guti%c3%a9rrez%20-Tesis%20Doctoral-Abril%202012.pdf>

Anexos

Anexo 1. Formato de entrevista semi-estructurada

Guía para la elaboración de entrevista semiestructurada			
<p>Presentación/consentimiento informado: El propósito de esta llamada es la realización de una entrevista con fines de análisis para el desarrollo del proyecto de grado "LA MEDIACIÓN SOCIAL: HACIA LA FORMACIÓN DE UN TRABAJADOR SOCIAL COMPROMETIDO EN LA CONSTRUCCIÓN DE CULTURA DE PAZ " del cual soy la autora, si me permite este audio será utilizado única y exclusivamente para el proyecto mencionado anteriormente, si está conforme a las condiciones mencionadas agradezco mencionar la autorización de la grabación de la entrevista.</p>			
Información General	Nombre	Genero	Semestre actual
Información	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué entiende usted por mediación? 2. ¿Conoce algunos tipos de mediación? descríbalos 3. ¿Con base en qué conocimiento previo define así la mediación? 4. ¿En qué fuentes se basa para definir de esta manera la mediación? 5. ¿Qué papel juegan los medios masivos de información, redes, grupos de poder, etc. en la configuración de este concepto de mediación? Describa 6. ¿Qué relación puede establecer entre el concepto de mediación y el trabajo social? 		

	<p>7. ¿Cuál considera es la relación entre la mediación social y la construcción de una cultura de paz?</p>
Actitud	<p>8. ¿Cuál es su posición personal sobre la mediación?</p> <p>9. ¿Si tuviese que afrontar una situación de conflicto cómo lo resolvería? ¿Por qué?</p> <p>10. ¿Hay una relación entre la manera que propone de resolver el conflicto y lo que entiende por mediación?</p> <p>11. ¿Qué opina de las formas de mediación que ha utilizado el Estado colombiano para resolver el conflicto armado? (Con las FARC, y ahora con el ELN)</p> <p>12. ¿Qué tipo de formación en mediación ha recibido desde el programa académico de trabajo social?</p> <p>13. ¿Considera importante o no importante la formación de trabajadores sociales como mediadores? Explique</p> <p>14. ¿Cómo considera que debe formarse un trabajador social para ser mediador?</p>

	<p>15. ¿Si se abre (Hipotéticamente) la línea de formación en mediación Ud. estaría dispuesto a hacer parte de ella? Fundamente su respuesta.</p> <p>16. ¿Cómo podría (eventualmente) instituirse la mediación como una herramienta formativa en trabajo social?</p> <p>17. Si tuviese la oportunidad de formular el nuevo perfil de trabajador social de la UFPS con capacidades de mediador, ¿qué aspectos propondría?</p>
<p>Campo de representación</p>	<p>18. Escriba la palabra que mejor describa el concepto de mediación ¿Por qué elige esta palabra?</p> <p>19. ¿Con qué objeto, imagen, figura o símbolo representaría la mediación? ¿Por qué elige este objeto o símbolo?</p> <p>20. ¿Cómo cree usted que la sociedad representa la mediación?</p> <p>21. Podría dibujar la mediación. Es muy importante este aporte.</p>

Anexo 2. Encuesta para egresados del programa de trabajo social de la UFPS

ENCUESTA PARA EGRESADOS DEL PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL DE LA UFPS

Esta encuesta se desarrolla en el marco del proyecto de grado "LA MEDIACIÓN SOCIAL: HACIA LA FORMACIÓN DE UN TRABAJADOR SOCIAL COMPROMETIDO EN LA CONSTRUCCIÓN DE CULTURA DE PAZ" de Daniela Fernanda García Guerrero bajo la dirección del PdH. Jesús Ernesto Urbina Cárdenas.

Con las respuestas se pretende establecer las Representaciones Sociales que intervienen en los procesos de mediación llevados a cabo por egresados de Trabajo Social de la UFPS.

***Obligatorio**

Las respuestas suministradas en este formulario serán usadas única y exclusivamente como información para la elaboración de los resultados de proyecto de grado en mención. ¿Autoriza el uso de los datos? *

- Sí
- No

Nombre

Tu respuesta

Año de grado *

Tu respuesta

¿Tiene experiencia laboral? *

- Sí
- No

Durante su tiempo de estudio en la Universidad, ¿recibió algún tipo de formación en mediación? *

- Sí
- No

Si su respuesta anterior fue SI. ¿Qué tipo de formación recibió?

- Asignatura
- Curso de profundización
- Taller
- Diplomado
- Contenido de alguna asignatura
- Otro tipo

¿Ha recibido algún tipo de formación complementaria sobre mediación como profesional? *

- Si
- No

¿De qué tipo?

Tu respuesta

¿Cómo podría (eventualmente) instituirse la mediación como una herramienta formativa en trabajo social? *

Tu respuesta

¿Qué entiende usted por mediación? *

Tu respuesta

¿Con base en qué conocimiento previo define así la mediación? *

- Información académica (lecturas de libros, artículos)
- Formación académica (asistencia a talleres, cursos.)
- Información obtenida de medios de comunicación
- Otro: _____

¿Qué relación puede establecer entre el concepto de mediación y el trabajo social? (respuesta corta) *

Tu respuesta

¿Cuál considera es la relación entre la mediación social y la construcción de una cultura de paz? (respuesta corta) *

Tu respuesta

Escriba la palabra que mejor describa el concepto de mediación *

Tu respuesta

¿Por qué elige esta palabra? *

Tu respuesta

¿Con qué objeto, imagen, figura o símbolo representaría la mediación? *

Tu respuesta

¿Por qué elige este objeto o símbolo? *

Tu respuesta

Caso 1: La comunidad indígena Uwa, habita en los territorios de los departamentos de Arauca, Boyacá y Norte de Santander, esta comunidad se caracteriza por su cosmogonía basada en la defensa del planeta tierra y el territorio, por tanto, defienden el equilibrio entre el hombre, el medio ambiente y su universo cósmico. Una importante empresa petrolera del país tiene intereses en intervenir su territorio a fines de exploración y aunque cuentan con una licencia ambiental para realizar su explotación los conflictos con la comunidad indígena van en aumento. Para evitar la escalada del conflicto se crea una comisión para la mediación entre el pueblo Uwa y los delegados de la empresa petrolera, usted ha sido elegido como parte de esa comisión. *

Tu respuesta

Caso 2: En el Municipio de Silos, en el corregimiento la Vega, existe hace algún tiempo la presencia de un grupo armado, y aunque se presentan hechos delictivos en las zonas cercanas, la junta acción comunal del casco urbano, ha logrado adaptarse a la presencia de dicho grupo, tanto así que lo han incluido en los procesos de seguridad del corregimiento. Un día una comisión del Gobierno Nacional hace presencia en el corregimiento con fines de efectuar acciones en cuanto a la erradicación de cultivos ilícitos, la comunidad y el grupo armado se niegan a que se lleven a cabo las acciones de erradicación y se genera un conflicto debido a la dinámica ya establecida y acordada en el corregimiento, el gobierno nacional, le envía a usted como mediador de esta situación. *

Tu respuesta

Caso 3: María y José son esposos hace 3 años y ahora se convierten en padres, María es cristiana católica y José es agnóstico, durante su etapa de relación ambas personas han respetado sus creencias y no habían tenido problema alguno en referencia a la religión con respecto a su relación. Durante la gestación y los primeros meses de vida del hijo no se han presentado conflictos con referencia a la religión, hasta que llega el primer cumpleaños de su hijo y María manifiesta que quiere bautizar al niño y empezar a enseñarle valores cristianos, a lo cual José se opone rotundamente con el argumento de que el niño durante su niñez no puede tomar decisiones propias y le parece pertinente que haga ese tipo de cosas cuando tenga la madurez adecuada e iniciativa propia. Juntos deciden mediar esta situación buscando ayuda profesional. Se dirigen a la casa de conciliación y de justicia en la cual disponen de un Trabajador social para el trabajo en Familia. *

Tu respuesta

Anexo 3. Validación de la encuesta

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO:

ENCUESTA PARA EGRESADOS DEL PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL DE LA UFPS

Fecha	10/09/2020	Evaluable	LAURA NATALY GALVIS VELANDIA
Proyecto	LA MEDIACION SOCIAL: HACIA LA FORMACION DE UN TRABAJADOR SOCIAL COMPROMETIDO EN LA CONSTRUCCION DE CULTURA DE PAZ		
Director	Jesus Urbina		
Estudiante	Daniela Fernanda Garcia Guerrero		

+

Sección	Preguntas propuestas	Observaciones
Caracterización	1. Nombre 2. Año de grado 3. ¿Tiene experiencia laboral?	Avalado
Formación académica	4. Durante su tiempo de estudio en la Universidad, ¿recibió algún tipo de formación en mediación? 5. Si su respuesta anterior fue SI. ¿Qué tipo de formación recibió? 6. ¿Ha recibido algún tipo de formación complementaria sobre mediación como profesional? 7. ¿Cómo podría (eventualmente) instituirse la mediación como una herramienta formativa en trabajo social?	Avalado

□

Representaciones sociales	8. ¿Qué entiende usted por mediación? 9. ¿Con base en qué conocimiento previo define así la mediación? 10. ¿Qué relación puede establecer entre el concepto de mediación y el trabajo social? 11. ¿Cuál considera es la relación entre la mediación social y la construcción de una cultura de paz? 12. Escriba la palabra que mejor describa el concepto de mediación 13. ¿Por qué elige esta palabra? 14. ¿Con qué objeto, imagen, figura o símbolo representaría la mediación? 15. ¿Por qué elige este objeto o símbolo?	Avalado
Casos	Caso 1: Comunidad indígena Uwa. Caso 2: Corregimiento La Vega. Caso 3: Conflicto familiar.	Avalado

Resultado de la evaluación:

Rechazado _ Aprobado x_ Modificaciones _

Observaciones, comentarios y sugerencias:

Felicitaciones por el instrumento se observa la coherencia con las categorías

Laura Galvis

Mg Esp TS. Laura N. Galvis V.

Firma Evaluador

Anexo 4. Codificación abierta de las entrevistas

Codificación abierta		
Pregunta	Respuesta	Codificación
1.¿Qué entiende usted por mediación?	TS-1: Mecanismo que usamos los trabajadores sociales para poder resolver un conflicto que se esté presentando en una comunidad, en el ámbito educativo, en el medio en el cual nos estemos desarrollando	Mecanismo de los TS para resolver conflicto
	TS-2: Entiendo que es como intervenir a la hora de un conflicto entre dos o más personas.	Intervención de conflicto
	TS-3: Si se habla desde la parte social, es un método de resolución de conflictos para llegar a un consenso como tal entre dos o más personas	Método de resolución de conflictos

	<p>TS-4: Yo creo que es la forma de la resolución de un conflicto que se genera por dos partes entonces la mediación es la forma de cómo se puede resolver el conflicto generado y como se llega aun acuerdo en conjunto</p>	Resolución de conflicto
	<p>TS-5: que es la capacidad de aportar en algo de estar en medio de algo, pero también de buscar no sé de qué algunos casos las dos partes no estén de acuerdo, pero tampoco se presente un conflicto ósea estar en medio de</p>	Llegar a acuerdos, estar en el medio de algo
	<p>TS-6: Yo entiendo por mediación un ejercicio de poder terminar un problema entre dos partes, el mediador vendría siendo la tercera parte el cual busca puntos en común para poder resolver ese problema y esa forma de darle fin.</p>	Terminar un problema. El mediador es la tercera parte que busca puntos en común.
	<p>TS-7: Un mecanismo de resolución de conflictos, es una estrategia para poder solucionar un conflicto</p>	Mecanismo de resolución de conflictos. Estrategia de solución de conflictos.
	<p>TS-8: medio contexto</p>	Medio de contexto

	TS-9: Buscar equidad, buscar la manera de que todo se tenga equitativamente, buscar de que todo se dé equilibradamente	Buscar equidad.
2.¿Conoce algunos tipos de mediación? descríbalos	TS-1: No	Desconoce tipos de mediación
	TS-2: Pues sé que existe, pero varía dependiendo del concepto y de la profesión desde la que se tome, está la mediación social, la penal, la de resolución de conflictos. ¿cuál sería la diferencia entre la social y la penal? La social es por lo general enfocado a los conflictos sociales, valga la redundancia, y la penal es cuando es entre algún tipo de juicio donde las partes no pueden llegar a un acuerdo	Conoce los tipos de mediación y diferencia con las profesiones.
	TS-3: No	Desconoce tipos de mediación
	TS-4: Si, en comunidad, en familia, en educación, por lo menos depende del área donde se vaya a trabajar	Conoce tipos de mediación del ts.

	TS-5: Pues la que eh escuchado es la social, que básicamente lo que busca es un equilibrio en las dos partes, pero para lograr ese equilibrio es necesario de que el contexto o lo que rodea esas dos partes no se vea afectado de lo que ahí surge.	No conoce los tipos, asocia con el contexto.
	TS-6: No, la verdad no, conozco que se podría hacer en la mediación pero tipos no.	No conoce los tipos
	TS-7: No	No conoce los tipos
	TS-8: No señora	No conoce los tipos
	TS-9: Emm no sé, pero una persona puede ser un mediador diciendo este el punto de vista de este y este el del otro y decir: yo considero que de esta manera podemos resolver esta situación ya que no hay un acuerdo entre ustedes dos, esa es una forma de mediación humana.	No conoce los tipos
3. ¿Con base en qué conocimiento	TS-1: Es más de manera empírica debido a la experiencia en esa clase	Conocimiento empírico

previo define así la mediación?	<p>TS-2: Es algo que se da entre dos o más personas, el mediador debe ser una persona objetiva, no tiene opinión respecto al caso y se encarga de lleguen a un mutuo acuerdo.</p>	Asocia al mediador.
	<p>TS-3: Por medio de una docente que no recuerdo el nombre mientras estuve de intercambio en México.</p>	Conocimiento en una clase
	<p>TS-4: Pues la verdad, una parte investigué sobre que era la mediación y tuve que recordar si había visto algo en la carrera sobre eso. Llegué a dos conclusiones de que vi una en el semillero y otra en una materia de familia fue donde pude obtener, fue muy por encima.</p> <p>¿esa materia que le ayudaron le dieron alguna fuente para definirla? No, pero si cuando se hablaron de teorías de familia hablaron de la importancia de ser neutral de no estar a favor de ninguna parte, buscar un acuerdo común, entonces hablé sobre lo que era mediación y me di cuenta que tenía relación.</p> <p>Pero como autores, no.</p>	<p>Investigación propia</p> <p>Aprendizajes en asignatura de familia y semillero.</p>

	<p>TS-5: pues creería que con documentación de internet o si conceptos que no misma forma.</p> <p>¿La experiencia? Si</p>	<p>Investigación propia y experiencia.</p>
	<p>TS-6: Pues yo siempre he hecho parte de organizaciones juveniles o políticas en las cuales pues me ha tocado ejercer roles de mediación o en algún ejercicio de negociación que uno aprende que al momento de tratar de calmar las cosas, de poder avanzar en negociaciones pues también se está cumpliendo un rol de mediador y también en problemáticas del mismo grupo de amigos en el que uno se encuentra, cumple roles de mediación, como de hablar, de entender las problemáticas para darle una solución o alternativa de solución.</p>	<p>Forma empírica</p> <p>Lo ha hecho por su participación en organizaciones juveniles</p>
	<p>TS-7: En una clase de ética profesional le enseñan a uno ese tipo de mecanismos</p>	<p>Alguna mención en clase de ética sobre los MASC</p>
	<p>TS-8: por su palabra</p>	<p>Asociación de palabras</p>
	<p>TS-9: De forma empírica, considero que ese es el concepto de mediación.</p> <p>¿O sea ni tiene ninguna fuente?</p>	<p>Forma empirica</p>

	No	
4. ¿En qué fuentes se basa para definir de esta manera la mediación?	TS-1: En este semestre estoy viendo una materia que se llama pedagogía social, creo, y pues uno de los objetivos programáticos es la mediación, conciliación y arbitraje.	Información por una asignatura
	TS-2: No, la verdad que recuerde de haberlo tomado de algún libro, no	No tiene fuente.
	TS-3: Algunas fuentes que dio la docente de México pero más que todo se basaba mucho en su experiencia	Referencia como fuente de información las experiencias de la docente de la clase.
	TS-4: No, lo que encontré un documento de internet que me habla de la mediación en el trabajo social y que se podía usar desde varias fuentes, pero autor específico no.	Documento en internet.
	TS-5: ehh un documento que tiene por título mediación y trabajo social y la autora es Ana Martín Muñoz ella hace un paralelo de lo que es la mediación y como termina siendo parte del trabajo social	Documento "Mediación y Trabajo Social" Consultado en internet

	<p>¿Ese documento lo vieron en alguna clase o lo busco usted de forma independiente? No yo lo busque de forma independiente, la verdad no recuerdo, pero si se tocó en clase, pero en semestre anteriores, pero no recuerdo tener un documento base de una asignatura</p>	
	<p>TS-6: No, el único referente así que yo pueda tener de mediación pues no es una fuente ni nada, podría ser Jaime Garzón, fue pues como usted ya sabe un humorista colombiano que ejerció mediación con las guerrillas cuando habían secuestros lo cual le trajo sus problemas pero el cumplió ese rol en el país de que mediaba ante las guerrillas los secuestros de personalidades e intentó mediar entre el gobierno y las insurgencias para dar un posible acuerdo de paz</p>	<p>Referencia a Jaime Garzón como mediador.</p>
	<p>TS-7: Material del profe</p>	<p>Material de la asignatura</p>
	<p>TS-8: No</p>	<p>No referencia fuente de información</p>
	<p>TS-9: Ninguna</p>	<p>Ninguna fuente de información</p>

<p>5. ¿Qué papel juegan los medios masivos de información, redes, grupos de poder, etc. en la configuración de este concepto de mediación?</p>	<p>TS-1: Si, puede ser de manera positiva y negativa, ya que al presentar un término como es la mediación que es un término que en el área de las sociales es muy importante, puede repercutir positivamente aclarando muchos conceptos y las bases para realizar una mediación, pero puede repercutir de manera negativa ya que muchos medios de comunicación al tener la desinformación, al generar conflictos, entonces en esa parte se puede generar de manera negativa</p>	<p>Los medios pueden informar positivamente, sin embargo lo hacen negativamente</p>
	<p>TS-2: Pues yo creo que hacen que sea un poco más complicado que exista un proceso de resolución de conflictos, o sea, no considero que sean muy relevantes, aunque de por si las redes sociales influyen en todo ¿En este caso influye negativamente? Si</p>	<p>Los medios complican los procesos de resolución de conflictos</p>
<p>Describe</p>	<p>TS-3: ¿Si influye, forma? Yo creo que en muchos casos de forma negativa cuando no se tiene muy presente los conceptos y las formas a veces en cómo se da a entender la mediación y se diversifica la información, yo creo que es un 50% y un 50% pero pues cuando terceros o personas que realmente no</p>	<p>Influyen de manera negativa al diversificar la información</p>

	<p>conocen la esencia de ser un mediador lo que hacen es crear más conflicto y se llega a una acción con daño</p>	
	<p>TS-4: Pues yo creo que es un papel primero fundamental y seguro de distorsión por que los medios actualmente no buscan que haya una mediación en a la población o entre cualquier digamos bando por que no se van por algo neutral sino van buscando el beneficio de una de las partes entonces la carga de información y todo lo que se ve no va a beneficiar a una persona y lo que hace tal vez incluso pone a todos en disputa con todos</p>	<p>Juegan un papel fundamental pero distorsionan</p>
	<p>TS-5: pues yo creo que las redes sociales tienen un papel fundamental en este tema solamente que muchos no son conscientes de lo que pueden llegar hacer o influenciar en muchas de las actuaciones que precisamente terminan no mediando el conflicto sino agudizándolo es un papel bien grande, pero a veces siento que no se reconoce como tal</p>	<p>Tienen un papel fundamental pero agudizan los conflictos</p>

	<p>TS-6: Desde la creación de la escuela de Francfort se dice que los medios son un quinto poder, si no estoy mal, ALTUSER(?) es uno de los que plantea que este poder es el que entra a dominar esta nueva era porque tiene la capacidad de implantar parámetros de opinión, entre esos está por ejemplo el rol de la mediación. Existen personalidades a nivel mundial, hace poco mencionaba a Jaime Garzón, que por medio de estos medios ha esmerado un humorista que aparecía en todos los programas de televisión que tenía el país en aquella época lo cual le permitía ser muy reconocido, entonces yo lo que pienso es que estos medios de comunicación lo que hacen es instaurar estos pensamientos al momento de mediar, quienes pueden ser mediadores y quienes pueden ser actores de conflicto, por ejemplo, hoy en día Alfredo Molano era considerado un mediador, un conocedor del conflicto armado.</p>	<p>Los medios de comunicación son un poder.</p>
	<p>TS-7: Pues el papel más importante es que establece esa alternativa, dar a conocer por medio del cambio de información como tal para que las personas primadas en el contexto de posconflicto puedan llevar a cabo un tratamiento de dialogo entre las partes del conflicto.</p>	<p>Los medios dan a conocer el cambio</p>

	<p>TS-8: Pues en cierta forma si, la crítica es la que llamamos</p>	<p>Los medios aportan en la crítica</p>
	<p>TS-9: Si se usa adecuadamente, es asertiva, pero sabemos que los medios de comunicación no son asertivos porque se van hacia un lado político, pero si le brindaran a la sociedad un tema valido de mediación sería de mucha importancia</p>	<p>Los medios no son asertivos, están politizados.</p>
<p>6. ¿Qué relación puede establecer entre el concepto de mediación y el trabajo social?</p>	<p>TS-1: Nosotros somos mediadores también, ese es uno de nuestros roles, entonces es como la relación más directa que tenemos, que pues en nuestras funciones que vamos a tener por ejemplo si llegase a trabajar en una comisaria de familia, ese sería uno de mis principales roles, la mediación entre las personas que están haciendo parte del conflicto que se haya generado, teniendo en cuenta que un conflicto pues no tiene que ser necesariamente violento, puede ser verbal.</p>	<p>El trabajador social es un mediador por esencia</p>

	<p>TS-2: Yo digo que dentro de la definición del trabajador social y sus funciones vienen de la mediación porque se supone que nosotros somos los que intervenimos con la comunidad y muchas veces creamos el lazo con las empresas u organizaciones que realizan algún tipo de proyecto de investigación, entonces nos encargamos como de tener las cosas como en un margen donde todos salgan beneficiados y que sea algo muy equitativo.</p> <p>¿o sea el trabajador social debe ser mediador? Sí, es inherente a la profesión</p>	<p>Es una función del trabajador social.</p> <p>Es inherente a la profesión.</p>
	<p>TS-3: Es una relación muy cercana, es un rol muy esencial de nosotros desde la profesión ser mediadores, ya que pues como estaba diciendo pues se encarga de crear procesos que ayuden de cierta manera de controlar el problema que hay en específico y es de mucha relevancia en el tema de familia, yo creo que siempre vamos a tener presente un momento de mediación</p>	<p>Relación cercana Los ts pueden ser mediadores.</p>
	<p>TS-4: Yo diría que bastante porque el trabajo social es una disciplina que promueve el cambio y se basa en la resolución de conflictos y busca el</p>	<p>Se relacionan las finalidades del ts y la</p>

	<p>bienestar social y colectivo y la mediación busca que las partes estén de acuerdo, que lleguen a un fin común y que no haya más disputas entonces el trabajador social por ende debe ser un mediador</p>	<p>mediación. El Ts debe ser un mediador.</p>
	<p>TS-5: Yo creería que un equilibrio entre el tema del desarrollo de la sociedad y la transformación social le apunta mucho el trabajo social en casi cualquier contexto entonces creería que es ese balance de las situaciones sociales, incluso de empezar a entender al otro como que no puede o no esta en la capacidad de opinar de la misma manera entonces empieza uno actuar sin justificar.</p>	<p>La relación es de buscar equilibrio.</p>
	<p>TS-6: Pues el trabajo social en algún momento de sus esferas de trabajo termina siendo un mediador, en las comunidades por lo general cuando usted va un barrio y termina mediando entre los intereses de una organización que usted pueda representar entre los conflictos de las comunidades, en conflictos entre el estado y las comunidades, el trabajo social y la mediación va muy ligado en ese sentido también de que uno de los objetivos del trabajo social es</p>	<p>El trabajador social es mediador. Van ligados en los objetivos de la transformación social.</p>

	<p>la transformación social y la transformación se logra mediando las discusiones, mediando cosas para poder avanzar</p>	
	<p>TS-7: Para mí son casi que intrínsecos porque el trabajo social busca el cambio social como tal, así suene muy general pero es a grosso modo lo que busca, y en la intervención social busca cambiar esa situación, ese conflicto, entonces es uno de los caminos que el trabajo social utiliza para llevar a cabo una transformación de una comunidad</p>	<p>Intrínsecos por el cambio social. Transformación de la comunidad.</p>
	<p>TS-8: Es parte del trabajador social estar en el medio y conocer el contexto, la realidad</p>	<p>Es parte del trabajador social.</p>
	<p>TS-9: Nosotros como trabajadores sociales buscamos no solucionar, pero si dar alternativas de solución de conflictos y eso puede ser un término de mediación y podemos orientar y dar alternativas de solución y decir: estas son las alternativas que hay pero usted es quien elige usted es quien toma la decisión de aceptar lo que estamos diciendo. Entonces hay una relación bastante fuerte porque mediar es buscar alternativas de solución o buscar otro</p>	<p>Relación fuerte. Es la labor del trabajador social. Es una relación amplia.</p>

	punto de vista. Y el trabajo social busca como buscar este tipo de alternativas sociales. Entonces siento que la relación es bastante amplia.	
7. ¿Cuál considera es la relación entre la mediación social y la construcción de una cultura de paz?	TS-1: Si no se llega a tener un buen término de la mediación no se genera un cultura de paz sino que se estaría generando algún tipo de violencia y trayendo repercusiones negativas.	Relación directa entre mediación y cultura de paz
	TS-2: Para mí la mediación es un proceso de resolución de conflictos y a la hora de hablar de concepción de paz estoy tratando un tema delicado donde tengo que empezar a no solo ver mi punto de vista sino también el de la otra persona, que exista un nivel donde yo sea capaz de manejar la situación sin que esa situación me afecte personalmente, entonces es empezar a construir no solamente como una inteligencia emocional, por decirlo así, si no una manera de pronto no tomar todo tan negativo.	Relación directa.
	TS-3: Es muy muy cercana, ya que la construcción de paz conlleva a que se creen escenarios donde la gente comprenda, entienda porque es esencial, entienda porque es importante la resiliencia, si no hay un proceso	Relación cercana.

	<p>metodológico donde dos personas hablen de manera muy asertiva para llevar a cabo la construcción de paz</p>	
	<p>TS-4: Yo creo que es una relación muy estrecha y muy fuerte, porque si bien la cultura de paz está enfocada a resolución de conflictos y también a poder que las personas entiendan más al no estar en conflicto como tal entonces la mediación como anteriormente lo decía iba enfocada a estar de acuerdo pues van a buscar un mismo fin, pero tal vez la cultura de paz va desde el ser y la mediación a que vaya algo en conjunto.</p>	<p>Relación estrecha y fuerte.</p>
	<p>TS-5: Bueno el tema de cultura de paz creo que es un tema bien interesante y es algo a lo que digamos si hay muchos trabajos, así como está desarrollando el suyo. Entonces es precisamente creería yo de como busca el trabajador social o la misma construcción de paz empezar a podría decir a unir el tema de reinserción o jugar también a entender que no todos hemos vivido de la misma forma la guerra, yo creería que están tres tipos de persona los que vieron la guerra desde la sala de su casa, los que les ha tocado y los que definitivamente</p>	<p>Relación cercana, interesante</p>

	<p>han sido parte de ella, entonces creo que es un tema bien interesante lo de construcción de paz.</p>	
	<p>TS-6: La mediación social es una herramienta para la construcción de una cultura de paz, en Colombia y en los territorios no se han encontrado las herramientas para mediar ciertos conflictos sencillos, por ejemplo hasta donde llega mi tierra y donde empieza la suya, conflictos que pueden desencadenar conflictos históricos en alguna época de familias enteras que se mataban en el campo por problemas muy sencillos, para mí eso es la relación que tiene la mediación con la cultura de paz, es una herramienta para poder construir.</p>	<p>Es una herramienta para la construcción de cultura de paz.</p> <p>Herramienta que construye paz.</p>
	<p>TS-7: La relación va muy estrecha porque en camino a la construcción de la paz es ir escalando en donde el conflicto de una manera fue y los actos de violencia o aquello que chocan entre personas y la única manera de lograr bajar esas tensiones es por medio de la mediación de conflictos, entonces es una estrategia indispensable en ese proceso</p>	<p>Relación estrecha</p>

	TS-8: Conocer la realidad y saber cómo abarcarla para llegar a ella y así cambiarla	Permite conocer la realidad para cambiarla
	TS-9: Son temas muy complicados, mi fuerte no es la construcción de paz y lo veo como algo político, pero pienso o considero que debe ser una relación bien, avanzada o grande porque la construcción social es aquella donde los seres humanos buscamos algo mejor, siento que la relación es amplia, pero honestamente no puedo decir más porque no tengo un punto definido. ¿Pero si hay una relación? Si yo siento que es muy importante para este tema.	Relación grande y amplia
8. ¿Cuál es su posición personal sobre la mediación?	TS-1: Es que la persona que va a realizar la mediación debe ser una persona muy enfocada en el tema de conflicto, que sea neutral y que solo tenga como objetivo solucionar el conflicto que se ha presentado	El mediador debe ser neutral
	TS-2: Mi opinión personal sobre la mediación es algo muy importante pero muy difícil de hacer, a pesar de que suene tan sencillo es difícil como ser humanos despojarnos de todos esos prejuicios o construcciones que creamos a través de la cultura para poder servir como mediadores, porque muchas veces	La mediación es importante pero difícil de hacer.

	<p>hay cosas que nos tocan emocionalmente respecto a una de las partes y se vuelve complicado.</p>	
	<p>TS-3: Yo creo que a veces es muy difícil hablarlo personalmente, siento que es más fácil llevarlo a la práctica, porque uno la mediación la vive es en la familia, así sea por problemas muy pequeños y si a veces no se entienden las diferencias va a desencadenar un problema más grande</p>	<p>Es difícil.</p>
	<p>TS-4: A mí me parece que la mediación es algo que primero como seres humanos deberíamos de tener presente y también desde trabajo social, pero viéndolo desde algo personal yo pienso que la idea no es que como personas estemos en disputas o conflictos con los demás lo mejor es siempre llegar a un acuerdo entonces creo que es algo importante y es algo que desde el formación se debe examinar y llevar acabo el ser muy específico pro que si bien es algo en lo que nos formamos debería de estar más incluido en la carrera o materias buscar más ese fin porque a veces se deja de lado y pues si el profesional está encargado de eso ¿Por qué no se habla de eso? No entiendo</p>	<p>Debe ser parte de los seres humanos. Debería estar más incluido en ts.</p>

	<p>TS-5: es bastante complejo cuando uno es el mediador cuando uno debe empezar hacer imparcial y desmontarse de los pre conceptos que tiene de la misma historia personal para venir a mediar cualquier tipo de tema, creo que el tema es chévere pero cuando le toca a uno ya empiezan a surgir lo efectos, porque ya le toca la moralidad y la ética incluso creería que el tema del ser es un papel que termina direccionando la mediación</p> <p>¿en teoría es sencillo, pero en la práctica es complejo? Si, muy chévere el tema, pero cuando le toca a uno digamos que uno lo piensa dos veces sobre todo con la manera de direccionar el tema con hacer algo con el tema que debe mediar</p>	<p>Es complejo por el rol de mediador.</p>
	<p>TS-6: Para mí la mediación en algunos casos termina siendo un transgresor hacia un opresor, me explico, la persona que media en muchos de los casos termina beneficiando la persona que está haciendo el daño y no al afectado, porque la mayoría de los casos los que hacen el ejercicio de mediación tienen unos intereses, solucionar el conflicto para alguna de las dos partes y no tienen</p>	<p>Rol del mediador neutro</p>

	<p>como tal un rol de mediador neutro y va del mismo hecho de que no hay una formación por ejemplo en el caso del trabajador social en mediación, yo durante la carrera nunca vi nada relacionado con este tema, lo máximo que yo creería que se acerca es la acción sin daño</p>	
	<p>TS-7: Efectivamente es un camino óptimo para encontrar la solución ante una disyuntiva, para llegar a una concordancia entre partes</p>	<p>Es un camino óptimo para encontrar la solución ante una disyuntiva</p>
	<p>TS-8: Es importante porque mira que con mi mamá hay muchas cosas que se negocian, hasta en la forma que trabajamos en la casa, es desde ahí, desde lo básico</p>	<p>Es importante, se hace en la casa</p>
	<p>TS-9: Es muy importante en lo personal, profesional y hasta en lo espiritual</p>	<p>Importante en lo personal, profesional y espiritual</p>
<p>9. ¿Si tuviese que afrontar una situación de conflicto cómo lo</p>	<p>TS-1: Primero tener en cuenta quien está liderando, lograr la socialización de las inconformidades que tienen las personas, eso se puede hacer mediante una lluvia de ideas en la cual todos estén presentando las inconformidades y de esa manera llegar a una solución de manera conjunta</p>	<p>-Identificar las personas que lideran la situación conflictiva</p> <p>-Escucharlos</p>

resolvería? ¿Por qué?		-Buscar soluciones conjuntas
	<p>TS-2: Yo digo que lo resuelvo de diferente forma, personalmente es más difícil trabajar con mi familia que con la comunidad, con la comunidad uno tiende a ser como un poco más empático y abierto al dialogo, en cambio cuando uno está en la familia está de por medio la sentimentalidad y es muy difícil de cómo despojarse de eso y decir voy a tomar el rol de ser objetivo y no caer otros conflictos en particular. ¿entonces lo resolvería mediante el dialogo? Si, por lo general mediante el dialogo</p>	<p>Resolución mediante el diálogo</p> <p>Dificultad trabajarlo en la familia</p>
	<p>TS-3: Primero es estar todos sentados y escuchar a cada uno sobre todo lo malo que está pasando, o sea, es como hacer un tipo “Cara a Cara” sin que haya una ofensa hacia los demás, luego si decir y pensar qué vamos a hacer, como se puede resolver la situación.</p>	<p>-Escucha</p> <p>-Dialogo</p> <p>-Resolución</p>
	<p>TS-4: Puede ser en mi casa, pues normalmente acá hablando, nosotros siempre llegamos acuerdo es hablando en familia, solamente por el hecho de quien lava los platos entonces tenemos que decir si usted hizo el aseo y usted el almuerzo</p>	<p>-Dialogo</p>

	<p>entonces yo lavo los platos y siempre llegamos a un acuerdo así desde mi casa.</p> <p>En mi casa la mediación casi no se da por que casi nunca tenemos conflictos yo creo que una situación común seria buscar el beneficio de todos ósea que todos estemos de acuerdo</p>	
	<p>TS-5: Pues precisamente pensaba mucho porque yo presencie un conflicto, no sé si tengamos el espacio para contárselo</p> <p>SI</p> <p>Pero resulta que esta estábamos con el tema de los quesos de la semana y el jamón y eso, teníamos que hacer cola porque había mucha gente, la persona que estaba atendiendo le respondió de manera grosera a uno de los clientes, pero se fue armando severo señor conflicto y yo estaba en medio de eso y yo no los organice yo, yo desde mis capacidades y el aporte desde la profesión pude haberlo hecho sino que yo estaba en medio del conflicto y otra persona organizo a las demás personas por filas porque eso estaba reventar y yo en medio y después dije, oiga yo pude haber ayudado a organizarlas entonces fue</p>	<p>-No hizo nada</p> <p>-Espectadora</p>

	<p>como qué? Por qué no hice nada, por ejemplo, a mí me pasa mucho de que con las actitudes de la gente yo siento que fritan y no soy de ese ambiente y creo que eso a veces me frena si de mediar algo se trata.</p> <p>¿entonces vio como espectadora ese conflicto? Yo pude haberlos puesto uno de tras de otros, pero yo estaba hay como a todos nos van atender el queso no se va acabar.</p>	
	<p>TS10-6: Pues el código de ética del trabajador social nos plantea unos principios para manejar esos casos como en no relacionarse con ninguna de las dos partes, mantener la objetividad, etc. Yo creería que esos serían los principios para ejercer el rol de la mediación</p>	<p>Objetividad</p>
	<p>TS-7: Pues la mediación sería una buena ayuda, entonces sería simplemente limitarme a acercar la postura de las partes lo que quiere cada uno, las perspectiva y los intereses comunes e ir favoreciendo aquella que tenga un bien común, porque entre otros mecanismos hay unos que obligan a las partes</p>	<p>Acercar posturas perspectivas e intereses comunes</p>

	y pone las pautas y eso no puede dejar solucionado las tensiones como tal en cambio la mediación va buscando que vaya encajando los intereses.	
	TS-8: Primero sentaría a las partes y les diría que desarrollen su idea, y luego cada uno diga lo bueno de la idea del otro y se fusionan para que quede algo más bonito.	Dialogo
	TS-9: Tengo muchas formas de actuar, si es un conflicto que afecta a otra persona yo siento que puedo mediar diciendo: tranquila, busquemos esta solución, pero si el conflicto me afecta no soy capaz. ¿Cuándo el conflicto no le afecta, que hace? Bueno una vez nos pasó, cuando murió mi abuela, mi Mama estaba muy afectada yo me sentía impactada pero ayude a arreglar y acomodar las cosas, sentí que fui mediadora y que busque soluciones o alternativas.	Varia el contexto, busca soluciones
10. ¿Hay una relación entre la manera que propone de	TS-1: Si porque es un mecanismo que nosotros podemos utilizar para resolver un conflicto	Si hay relación
	TS-2: Sigue siendo igual, porque yo creo que no puede existir una mediación sin el dialogo con ambas partes	Si hay relación

resolver el conflicto y lo que entiende por mediación?	TS-3: Si claro	Si hay relación
	<p>TS-4: Si un poco,</p> <p>¿Por qué? porque estamos hablando de dialogar y de llegar a un acuerdo, entonces tal vez hay se relacionan un poca en ese sentido</p> <p>¿lo pone en práctica en su vida? Si</p>	Si hay relación
	<p>TS-5: ay si no estoy siendo nada coherente porque el concepto, buscando y rebuscado, que construí, no se a punta de significados y toda la cosa, no tiene nada que ver con lo de ese día. Se supone que debería uno predicar y aplicar también, no simplemente guardarse el concepto y tener muy claro sino también el practica se debe evidenciar sino apréndase otro concepto.</p>	No hay relación
	<p>TS-6: Sí, yo creería que si porque si yo entiendo la mediación como un acto de identificar problemáticas y resolverlo y lo que te estoy diciendo es primero conocer bien la problemática y después planteo una mesa de diálogo para resolverlo y el anterior planteo el código de ética, van por la misma línea, ahora, que si eso la mediación o no pues no lo sé, o sea yo estoy hablando desde lo que yo considero en este tema.</p>	Si hay relación

	<p>TS-7: Posiblemente porque lo que pasa es que me pongo a pensar ¿....?</p> <p>Entonces pueden que se solucione o puede que no, pero efectivamente uno tiende a aplicar mediación y las acciones posterior a ellas</p>	Si hay relación
	<p>TS-8: No tiene relación la verdad, pero si un poco en que parte de la realidad y del contexto pero no era lo que yo explicaba.</p>	No hay relación
	<p>TS-9: Si claro, uno busca como ese pare, pensemos, tomémonos un tiempo y miremos a ver como solucionamos y si hay una relación porque es como esa mirada distinta, o esa mirada en 3d, que le muestra a uno otros puntos de vista.</p>	Si hay relación
<p>11. ¿Qué opina de las formas de mediación que ha utilizado el Estado colombiano para resolver el conflicto armado?</p>	<p>TS-1: La verdad no las conozco muy bien, soy víctima de conflicto armado y he estado como muy aparte de todo ello porque considero que no se ha realizado de muy buena reparación, entonces en cierta parte es muy necesario si el gobierno colombiano requiere hacer una mediación, requiera hacer una reparación real, debe tener más en cuenta la posición de las víctimas, porque infortunadamente están re victimizando a muchas personas al momento de hacer ciertas acciones o al decir ciertas cosas que no se están utilizando como mediación sino como una acción con daño que es lo que más debemos evitar.</p>	<p>Como víctima del conflicto armado considera que la reparación del Estado no es la mejor</p>

<p>(Con las FARC, y ahora con el ELN)</p>	<p>¿entonces no han sido eficientes y prefiere alejarse de ellas? Pues en cierta parte, pero me gustaría y pues es uno de mis propósitos estudiar trabajo social poder trabajar con victimas ya que pues al yo ser víctima del conflicto armado y ver que realmente nosotros no tuvimos ningún tipo de atención psicosocial y que nos han re victimizados, entonces yo dije, no, yo necesito enfocarme en que mi profesión como es mi vocación, sea en la atención de esas personas que no han tenido ningún tipo de atención ni acompañamiento que lo requiera entonces es enfocado a ello</p>	
	<p>TS-2: No sé mucho respecto al tema, pero sé que se han utilizado el dialogo y los acuerdos y todo ese tipo de cosas, pero entonces sé que no ha sido algo como para todas las personas aunque pues entiendo que uno no va a estar de acuerdo con todos, pero creo que de cierta manera se inició bien pero no se ha fundamentado como debería porque hay muchas cosas que no se están cumpliendo por ambas partes porque se pierde como la mediación porque se supone que debe ser como algo equitativo, y como ha perdido la esencia y que</p>	<p>No sabe mucho con respecto al tema. Opina que no se ha mediado de forma equitativa.</p>

	<p>ya no es algo de mediación sino es algo de conveniencia. ¿ósea la mediación que ha hecho el estado se puede decir que fue eficiente o no? No</p>	
	<p>TS-3: Pues ahorita está la JEP y la parte de memoria histórica y pues creo que son formas de poder como recopilar y entender todas las injusticias que han pasado, sé que pues actualmente no recuerdo muy bien lo que hicieron con los acuerdos de paz, pero siento que a veces es complejo hablar como entrega de armas y de dar ayudas si no crea sensibilización pues por parte de todos los ciudadanos en general y pues es como una balanza, si no se crean pedagogías de paz en colegios y juntas de acción comunal es complejo comprender todos estos procesos</p>	<p>Es un proceso complejo, debe estar acompañado de pedagogía.</p>
	<p>TS-4: Yo creo que el estado, según lo que se de las noticias y lo que he podido ver en los últimos años pues no a sido muy neutral, sino sea puesto favor de uno y no a favor de otro. Pero yal vez desde la comisión de la verdad hay un poquito de punto medio, pero digamos no en todo el proceso de paz y no todo en lo que se ha vivido estos años ha sido un acuerdo mutuo o digamos algo enmarcado en que haya acuerdo entre ambos ¿entonces se puede decir</p>	<p>No han sido neutrales. La Comisión de la verdad es una institución que media. Son negociaciones.</p>

	<p>que el estado no está mediando sino está negociando? Sí, todo es un negocio si lo vemos desde ese punto de vista.</p> <p>¿entonces no ha sido efectiva la mediación que han realizado por que no son neutrales? Si como yal mediación no realizaron, viéndolo desde mi punto de vista</p>	
	<p>TS-5: Personalmente me parece que el estado también es corresponsable pero también me parece que los colombianos en ocasiones somos responsables de cómo se ha terminado mediando este conflicto. Por qué no estamos preparados para convivir en sociedad con alguien que ha militado en cualquier grupo armado ilegal que a hecho parte de acciones que comprometieron a medio estado entonces somos responsables sin quitarle protagonismo al estado. Yo a veces sigo creyendo que bueno en ese proceso a medias de paz, nosotros seguimos sin estar preados y es un tema bien preocupante porque hay garantías para quienes militaron, porque no se uno así no le allá tocado o no le allá pasados siempre abra el colombiano guarde por ahí el rencor que también no conozco las condiciones en las que termina alguien militando en las filas</p>	<p>No estamos preparados como ciudadanos para mediar con los habitantes.</p>

	<p>entonces sí me parece que tenemos mucha responsabilidad y también es lo que nos han vendido</p>	
	<p>TS-6: Pues como lo mencionaba ahorita la mediación siempre tiene una intención y pues el estado colombiano lo que ha hecho es en su intención es protegerse a sí misma cuando son unos de los actores y causantes del conflicto armado por medio de la desigualdad social y las problemáticas sociales, mi opinión es clara, no han servido, porque a la finalidad están mediando cosas que no termina solucionando las problemáticas de fondo del conflicto armado, o sea, me explico, el conflicto no se creó porque un poco de locos de otra ideología quisieron traer una guerrilla, el conflicto se creó porque un poco de locos querían la tierra para trabajarla pero aún se sigue sin resolver el punto uno de los acuerdos de paz, sigue habiendo concentraciones excesivas, siguen habiendo despojos, etc. Así van punto por punto, a la final la mediación no terminó siendo efectiva porque lo que hizo fue diluir una confrontación armada pero las problemáticas siguen.</p>	<p>La mediación tiene una intención y la intención del estado colombiano es de protegerse a ella misma, no ha servido porque las mediaciones no solucionan problemáticas de fondo.</p>

	<p>TS-7: Pues la verdad los intentos han sido como muy por encima, se ha limitado a resolver la primera parte, a veces inclusive a ¿...? Pero en el trasfondo de la situación se siguen incumpliendo de aquellos parámetros que habían acordado, entonces los mediadores se han quedado hasta ni en mediación, de pronto en otro tipo de método de resolución de conflictos, mirando la realidad y obligando a lo que cada uno quiere</p>	<p>Los intentos de mediación se han limitado a resolver la primera parte, pero no el trasfondo de la situación.</p> <p>No es mediación, de pronto es otro tipo de método de resolución de conflictos.</p>
	<p>TS-8: Yo creo que es una opinión bastante individual, porque para algunos los procesos que están llevando son buenos, como para otros no lo son, por ejemplo la reparación de las víctimas, las familias que se han separado y ya no se encuentran por tantas cosas que han pasado, puedo decir en cierta manera que si han sido satisfactorias pero no para todos, si creo que el proceso de negociación se ha llevado bien, pero hay cosas que se dejaron por fuera.</p>	<p>Mediación del estado satisfactoria para algunos</p>
	<p>TS-9: Han sido muy malas, hace dos años hice un diplomado en ddhh en el que hablábamos de la reconstrucción de las víctimas y en ese tiempo</p>	<p>Han sido muy malas, el proceso ha sido pésimo y</p>

	<p>llevábamos más de 50 años haciendo tratados de paz, buscando la paz y ha sido pésimo y ahora se convirtió en una fachada para que el colombiano siga creyendo que podremos tener más, yo creo que la paz no se logra ganándose un nobel, cuando el país, no más ahorita ¿Cuántas masacres ha habido? ¿Y dónde está el proceso de paz? El proceso ha sido pésimo y es una patraña de seguir manipulando al colombiano.</p> <p>Ahí no se ha mediado, eso es otra cosa.</p>	<p>es una patraña para seguir manipulando al colombiano. No se ha mediado, eso es otra cosa.</p>
<p>12. ¿Qué tipo de formación en mediación ha recibido desde el programa académico de trabajo social?</p>	<p>TS-1: Mirando desde lo más amplio pues no es que sea muy concreta, donde diga esto es la mediación, no, si hemos visto algunas materias por ejemplo acción socioeducativa, intervención en comunidad, pero como tal no ha enfocado bien en que es la mediación, entonces no ha sido muy centrado en ello, se da a conocer algunos métodos pero no nos han enseñado lo que es.</p> <p>TS-2: Lo hemos mencionado, porque sería malo decir que no, pero nunca se ha tratado a fondo y muchas veces que lo hemos tocado es cuando vimos caso y familia y que pues por obviamente al tratarse de familia se habla de un</p>	<p>No ha recibido orientación formal durante su carrera sobre mediación</p> <p>Se ha realizado mención en algunas asignaturas pero no se ha profundizado</p>

	<p>proceso de mediación, pero de que haya un conocimiento profundo donde nos especifique que hay diferentes tipos, no.</p>	
	<p>TS-3: Nada, modificaron el pensum y dejaron ciertas cosas positivas pero no se han pensado realmente que se debe tener en la carrea como tal y se limita mucho en las electivas y énfasis por solo brindar dos opciones, la misma academia te limita</p>	<p>No he recibido formación sobre mediación</p>
	<p>TS-4: la verdad formación nula, que me hallan hablando de mediación desde una materia con autores, ninguna, ningún profesor me a hablado de mediación que yo sepa que es mediación porque lo buscara por cuenta propia y lo relación con algunas materias y diga listo la materia de familia se relaciona con mediación. Pero desde alguna materia no, no he recibido formación</p>	<p>Formación nula, carece de referentes teóricos.</p>
	<p>TS-5: en este momento no recuerdo que en una clase me hablaran de mediación, pero a mí me parece que en muchas salidas me encontrado con algún tipo de conflicto y siempre es al docente si eso se le debo pensar uno cuando realiza la metodología de intervención o lo plantea uno a resolver en la experiencia, digamos la docente se le dice que no sabíamos que hacer. Ellos</p>	<p>No ha recibido formación y en práctica ha mediado.</p>

	<p>dicen que es parte de la experiencia y que debemos resolver, no creo que sea una materia, pero si uno se encuentra mucho con ese ejercicio de mediación como estudiante.</p>	
	<p>TS-6: Ninguna, como yo le planteo pues la que yo creería que se acercó fue en la electiva de acción sin daño, es más, es una electiva y no una materia como tal</p>	<p>Ninguna</p>
	<p>TS-7: Pues lo que te digo, por ejemplo, lo que vi en la clase de ética muy por encima, porque del resto no, inclusive sería muy bueno que lo aplicaran en las materias como grupo y comunidad, porque son técnicas que si o si se va a tratar en todo escenario, yo en ética fue que lo vi, pero fue más por disposición del docente que por ejes temáticos de la materia</p>	<p>Solo vio algo en la clase de ética</p>
	<p>TS-8 Si porque vimos varios casos sobre comisarías de familia pero no así como a profundidad.</p>	<p>Si ha recibido.</p>
	<p>TS-9: No hay docentes que valgan la pena, solo hay pocos que yo puedo decir han sido mediadores, se han preocupado por enseñar, y la universidad es una fachada bastante malita también en esa parte.</p>	<p>No ha recibido formación y desde el ejemplo muy</p>

	<p>¿entonces no ha recibido formación? No, yo lo que hago es leer mucho porque siento que me hace falta en algunos temas y la verdad es la primera vez que escucho de la mediación social.</p> <p>No conozco del tema no se dé teóricos ni nada.</p>	<p>pocos docentes le han enseñado a ser mediador</p>
<p>13. ¿Considera importante o no importante la formación de trabajadores sociales como mediadores? Explique</p>	<p>TS-1: Es súper importante, si, demasiado, que se fortalezca nuestros roles como trabajadores sociales, yo no puedo salir al campo de intervención a no saber cómo mediar un conflicto, no puedo estrellarme de esa manera y que necesitamos que nos enfatizen en ese rol como mediadores.</p>	<p>Para un trabajador social es clave la formación como mediador</p>
	<p>TS-2: Si, yo creo que es muy importante por lo mismo que le decía hace un momento de que es algo inherente a la profesión, es muy difícil para nosotros como trabajadores sociales no tener como ese punto objetivo de hacer que las cosas funcionen para ambas partes, en base a la formación que hemos recibido no solo yo sino mis demás compañeros, hay demasiadas falencias en este conocimiento. En el perfil académico y en las áreas de intervención que nos muestra la universidad aparecen esos conceptos, creo que debería ser lo mínimo que se formen, así sea en un semestre y diferentes clases, pero yo lo</p>	<p>Muy importante. Inherente a la profesión.</p>

	<p>que sé de mediación es porque he leído en libros de grupo del resto que yo diga que me lo explicaron en una clase, no.</p>	
	<p>TS-3: Si, porque realmente debemos repensar la formación de la profesión, cuando un docente no es trabajador social limita mucho la carrera como tal, hay cosas que no le dan como licencia y por lo general si hace falta mucha formación en este tema.</p>	<p>Es importante y hace falta mucha formación en el tema</p>
	<p>TS-4: Si, más porque una vez leí y nosotros en nuestro perfil académico se supone que salimos como mediadores, que estamos inmersos en la mediación que nosotros la formación se dice que el programa nos da se dice para que seamos mediadores sociales, entonces su supone que nos deben dar aportes académicos o teóricos.</p>	<p>Si es importante y se supone que debe recibir formación</p>
	<p>TS-5: Claro que sí, muy importante sobre todo por las situaciones. Para aplicar en la cotidianidad en alguna situación, no tener que estar esperando o ver cómo llamar a la policía para atender una situación.</p>	<p>Importante para aplicar en toda situación</p>
	<p>TS-6: Lo primero que yo creo es que tenga la posibilidad de acceder al concepto, la mediación se puede entender de muchas formas, pero un concepto</p>	<p>Es importante que primero el trabajador social</p>

	<p>más desde la academia que sería lo primero, es como usted no sabe que es trabajador social si usted no entiende que es el trabajo social, entonces eso tiene que ser un principio. Segundo, acceder a herramientas de mediación porque no puede ser en si la mediación una herramienta, creo que la mediación es una que se puede complementar con dialogo o no sé con algunas otras estrategias, y por último la práctica, de nada nos sirve quedarnos aprendiendo mediación en el salón si nunca vamos por ejemplo a una comisaría de familia a realmente vivir la experiencia de cómo mediar un conflicto o una experiencia de violencia intrafamiliar.</p>	<p>conozca que es trabajo social y de esa forma acceder a herramientas de mediación, conocer las estrategias y llevarlo a la práctica.</p>
	<p>TS-7: Totalmente, porque vuelvo y reitero es algo que toca llegar a trabajar en todos escenario, entonces la mediación es una herramienta propicia para llevar a cabo la solución de estos y cumplir los intereses de todos</p>	<p>Totalmente importante y toca llevarlo a todos los escenarios</p>
	<p>TS-8: Si es importante pero creo que eso también hace parte de la personalidad que posee cada uno, no cualquiera puede manejar y resolver un conflicto, es complejo por la personalidad y el temperamento</p>	<p>Es importante pero hace parte de la personalidad</p>

	<p>TS-9: Es importante porque somos seres humanos y no estamos exentos de afrontar momentos de crisis y por ello debemos aprender a ser mediadores hasta con uno mismos.</p> <p>En un curso que hice sobre pap, hablaba de como nosotros mismos nos hacíamos un tipo de terapia antes de llegar al profesional, entonces es como ser nosotros mismos mediadores de nuestras emociones. Entonces considero si debemos aprender más sobre el tema y aprender a controlar estos temas.</p>	<p>Es importante y por ello debemos aprender a ser mediadores.</p>
<p>14. ¿Cómo considera que debe formarse un trabajador social para ser mediador?</p>	<p>TS-1: Desde las materias que tenemos propias de nuestra carrera, primero que sean dadas por un trabajador social, que no sea una persona ajena al trabajo social, que tenga experiencia en esa área y que nos muestre realmente como es el campo de acción.</p> <p>TS-2: Yo creo que por lo menos es orientarme en la parte de inteligencia emocional porque muchas veces ese es un problema muy grave a parte de las diferentes técnicas que uno puede utilizar para poder hacer mediación, la mayoría de veces es por el dialogo, entonces es importante que nos enseñen a no solo expresarnos de manera correcta sino manejar la parte de los gestos. En</p>	<p>El proceso formativo debe ser realizado por trabajadores sociales que sepan de mediación</p> <p>Con énfasis en la inteligencia emocional, comunicación asertiva y resolución de conflictos</p>

	conclusión, la formación de comunicación asertiva, la inteligencia emocional y la resolución de conflictos.	
	TS-3: Conocer el código de ética del trabajador social, es una materia que debe darse en primer semestre, ya luego que le enseñen atención en crisis, resolución de conflictos, también por medio de talleres	La formación debe orientarse con el código de ética del trabajador social, complementado con atención en crisis y resolución de conflictos
	TS-4: Yo pienso que debe ser algo desde primero hasta noveno uno no entra a la carrera con todo el conocimiento entonces la formación debe ser constante digamos las materias que son de línea que son centrales den orientaciones pequeñas desde el principio para saber lo que es mediación como uno sabe que es caso grupo y comunidad y pienso que deben buscar la forma de alguna electiva, que permita hablar de mediación porque es un tema muy chévere y muy interesante e incluso nosotros los trabajadores sociales podemos ser mediadores en un futuro.	Debe incluirse en el contenido de las asignaturas y además ser una electiva.

	<p>TS-5: pues creo que uno puede formarse en el tema cultural, creo que todos obedecen a temas culturales diferentes por lo cual su manera de mediar cambia puede ser gritando para que todos le presten atención, permitiendo que inicien los puños para que no se, baje un poco la adrenalina o las ganas de resolver el conflicto entonces la intervención, para que no termine siendo sesgada entonces la mediación debería como y tener unos requisitos más allá de un contenido sino unos requisitos para quien requiera formarse como mediador.</p> <p>¿Cómo unos requisitos personales? Si, exacto que no sean cosas de otro mundo pero que uno sepa que si está dispuesto transformar porque uno no tiene la chorrera de voladores que están en el código de ética, pero si tiene unos que se pueden trabajar.</p>	<p>Formación con enfoque cultural y teniendo en cuenta las particularidades personales.</p>
	<p>TS-6: Si porque como yo le mencionaba antes, nosotros estamos expuestos a muchos conflictos en nuestros escenarios laborales, si el trabajo social en unas de sus definiciones plantea la transformación social pues sabemos que en algún momento vamos a tener que mediar un conflicto y es necesario poder contar con esto.</p>	<p>Para aplicar la transformación social debemos mediar conflictos</p>

	<p>TS-7: Considero que, con una mínima preparación académica, un curso, diplomado, lo que sea, porque tengo la idea a grosso modo, pero las ramificaciones y si existe un protocolo esencial para este ¿...? Y posteriormente haciendo revisiones de su trabajo</p>	<p>Formación académica y un protocolo de aplicación de mediación</p>
	<p>TS-8: Primero es que somos muy emocionales, hay que aprender a controlar desde ahí, porque las emociones cambian las perspectivas de las cosas, entonces desde ese lado y ya pues lo otro si es más personal orientarnos a lo que es el perfil, porque el perfil ya lo trae como tal</p>	<p>Inteligencia emocional</p>
	<p>TS-9: Yo siento que nos hace falta un poquito más de clases de sociología, pero un tipo de sociología completa, porque yo en mi clase solo vi cómo era la IAP, nos hace falta aprender más de sociología y de psicología, porque en psicología del desarrollo humano pero me hubiese gustado el tema de pap, cómo actuar en crisis, yo no sé qué es que en la universidad me enseñaran intervenir en crisis, lo que se es porque lo buscado y leído.</p>	<p>Complementando con sociología y psicología</p>

15. ¿Si se abre (Hipotéticamente) la línea de formación en mediación Ud. estaría dispuesto a hacer parte de ella? Fundamente su respuesta.	<p>TS-1: Por supuesto que si ¿Por qué? Como he dicho ya muchas veces anteriormente, es necesario fortalecernos realmente en nuestro quehacer profesional</p>	Quiere hacer parte de la línea de investigación sobre mediación
	<p>TS-2: Si, a mí me gustaría</p> <p>¿Por qué? Es un tema donde tengo falencias</p>	Haría parte de la formación porque tiene falencias en el tema.
	<p>TS-3: Si porque sería muy interesante</p>	Si porque es interesante
	<p>TS-4: Si, a mí me gustaría, lo tal vez es que ya una electiva no matricularía, por el semestre. Pero curso o diplomado que hablen de mediación con un experto que haber del tema si me gustaría pertenecer.</p>	Sí, pero si fuese un curso o diplomado
	<p>TS-5: A mí me gustaría</p> <p>¿Por qué? Por qué siento que es un tema que uno asume también va con la carrera y debe aprender a cómo solucionar, como estar en medio del conflicto entonces termina uno también masticando el conflicto y dejando hay y cuando</p>	Si porque va desde como cada quien asume la profesión.

	<p>uno se da cuenta la situación ya está incontrolable y cuando uno empieza hacer consiente, cuando prácticamente se lo imponen entonces como es requisito hace que uno empiece averiguar del tema.</p>	
	<p>TS-6: Depende, porque ese plan de estudios es más malo, pero si, o sea, yo pienso que si tiene una buena presentación académica y orientación docente, porque pues de nada sirve abrir un programa por abrir de colocar a cualquier persona a dictar cualquier cosa, si es por ejemplo acompañado por la comisión de la verdad que tienen, pienso yo, rol de mediación, acompañado de entidades que hacen mediación como la ACNUR, la OIM que pienso yo que pueden tener experiencia, pues sería muy interesante, lo segundo sería en un diplomado o una electiva que termina siendo netamente para los estudiantes y sería muy interesante.</p>	<p>Si, condiciones académicas y orientación docente adecuada. Diplomado o electiva. Con cooperación internacional.</p>
	<p>TS-7: Totalmente, créame que yo hubiera escogido, por ejemplo, en la carretera tenemos electivas de trabajo infantil, en salud, bien me parece bien un tema nutritivo para su escenario profesional pero hay que buscar algo</p>	<p>Si como electiva</p>

	<p>general, yo pondría primero la mediación va a ser más fructífera en pro de que va a ser más general para cualquier escenario, en cambio salud ¿...?</p>	
	<p>TS-8: Sí, porque como trabajadora social hay que formarnos, también por lo que te estoy diciendo yo de que a veces no controlo el tema de cómo ser objetiva en algunos puntos y me gustaría porque sobre todo yo veo esto más con temas de familia y los procesos comunitarios esos son los lados donde más me he enfocado a trabajar</p>	<p>Si incluido en las asignaturas de familia y comunidad</p>
	<p>TS-9: Yo sí, porque cuento con una virtud y es que esta carrera me apasiona desde niña y aquí es donde decimos que hay profesionales que estamos dispuestos a aprender cada día más, por ejemplo hoy estoy aprendiendo lo que estamos hablando, pero hay compañeros que este tema no les va a gustar, entonces va a ser duro que se cree una electiva y vayan 10, pero al menos van a haber 10 que quieren ser mejores profesionales.</p>	<p>Si como electiva</p>
<p>16. ¿Cómo podría (eventualmente) instituirse la</p>	<p>TS-1: Se debe hacer una revisión realmente importante a lo que debemos aprender, y pues realmente enfocar todo el currículo académico al quehacer profesional, la teoría es importante pero la práctica también y si no hay una</p>	<p>Para implementar la mediación se debe revisar el currículum del</p>

mediación como una herramienta formativa en trabajo social?	relación directa a la teoría con la práctica y no se tiene en cuenta lo que uno va a hacer, la universidad en cierta parte está fallando porque no pueden permitir que yo salga a trabajar en una comisaria de familia si no sé conciliar ante un conflicto, que realmente mejoren el pensum a lo que realmente requiere el ejercicio profesional	programa
	TS-2: Yo creo que sería mejor por medio de talleres	La mediación puede implementarse como talleres a los estudiantes.
	TS-3: Yo creo que sería mejor como materia de línea y que sea como dije anteriormente	Considera debe ser una asignatura
	TS-4: Yo creo que sería muy importante que se diera en las materias y por otra parte haciendo una conferencia diplomado o curso va haber un impacto, pero también haciendo un manual donde uno puedo ver, un paso a paso de que es para que sirve y todo eso. Se puede digital o impreso, entonces me parece interesante eso porque no todos leen, pero por parte de que uno tiene le	Se puede implementar en el contenido de las asignaturas o un curso. Y un manual sobre la mediación.

	material el manual deja mucho de información digamos uno lo tiene lo puede leer y saber cómo esta complementado	
	<p>TS-5: decir que un curso de profundización yo pienso que uno a veces hace los cursos como por cumplir y que cuando tenga que graduarse y este uno con el proyecto con el curso de profundización, decirle en estos momentos que un curso de formación yo sé que muchos no optarían por eso. Entonces he no sé, quizás que cada docente de línea tenga dentro de su contenido programático el tema de mediación, no estoy diciendo que sean tres semanas hablando de mediación, pero sí que quizás le apuntes un poco más al tema. ¿entonces hacer una sugerencia a los contenidos programáticos? Si, para profundizar al tema. Que permita tener mayor experiencia con ejemplo práctico y vivenciado.</p>	Dentro del contenido programático de las asignaturas y de forma teórico-práctica.
	TS-6: por medio de cursos o diplomados	Cursos o diplomados
	TS-7: Que se meta en la malla curricular o contenido de alguna materia	Malla curricular o contenido en asignatura

	<p>TS-8: Algo que yo he aprendido es que las electivas te dan y te quitan una oportunidad, electiva nunca le pondría, y materia si, una cartilla también sería una buena estrategia pero dependiendo de quien la oriente</p>	Asignatura y cartilla
	<p>TS-9: Por el tema de la pandemia sería interesante un mini taller o curso virtual así sea por video llamada o por una plataforma con videos, talleres, actividades, sería bueno sacarle el provecho a esto y aprender y crecer como profesionales.</p>	Curso virtual
<p>17. Si tuviese la oportunidad de formular el nuevo perfil de trabajador social de la UFPS con capacidades de</p>	<p>TS-1: Para formular ese perfil hay que tener en cuenta el quehacer profesional de los estudiantes egresados, entonces como hacer un barrido de esos estudiantes en que están ejerciendo y de qué manera lo hacen para construir el perfil real, si le agrego la mediación sería un profesional con capacidad en resolución de conflictos, pero es hacer la revisión de que la formación esté enfocada y que tengo la relación súper directa de ese perfil que presenta la universidad</p>	<p>Indagar con los egresados del programa para poder reformar el perfil de egreso del TS</p>

mediador, ¿qué aspectos propondría?	TS-2: Le agregaría el de capaz de mediar los conflictos eso es totalmente importante, yo creo que agregar la parte de ser más objetivos y saber manejar las emociones	“capaz de mediar conflictos”
	TS-3: Primero como venía diciendo que conozca muy bien su ética profesional y que conozca muy bien sus lineamientos, que sepa formular estrategias de intervención en crisis y que sea muy humano	Trabajador social con ética profesional
	TS-4: Comunicación asertiva, empatía, dialogo, respuesta al dialogo buen dialogo con las personas, el poder resolver conflictos, el poder generar confianza con las personas para resolver un conflicto, el tener un dialogo y ser neutrales, ser muy activo y perspicaz.	Profesional con capacidad de comunicación asertiva, empatía, dialogo y resolución de conflictos, neutral, activo y perspicaz.
	TS-5: Que tengan la capacidad de mediador en situación de conflicto, también estar hablando de este tema. Una persona que este más allá de todo esto que experimente paz en su ser, que sea integra que tenga la capacidad.	“íntegro y con capacidades de mediador”
	TS-6: Ser más críticos en las acciones que se realizan	Profesional critico

	<p>TS-7: Imparcial, neutralidad bastante pronunciada, es la más importante, elocuente</p>	<p>Imparcial, neutral y elocuente.</p>
	<p>TS-8: Empatía, Se lo voy a decir desde algo que yo siempre digo y es que no todo el mundo lo tiene pero que su voz se ¿...? o sea que cuando usted hable se ¿..?, eso sería desde la forma en la que nos expresamos para dar nuestras ideas, está también la otra persona que pueda sentirse cómoda en las conversaciones, entonces ahí está la empatía pero también entran otras cosas a jugar, entre eso la confianza para hablar, ya eso lo tiene el perfil como tal pero son aptitudes.</p>	<p>Empatía, comunicación.</p>
	<p>TS-9: Buscaría la manera de empezar a que fuesen multidisciplinarios, porque no tengo conocimiento de que exista un proyecto multidisciplinar, porque son siempre los mismos temas y son más psicólogos que trabajadores sociales, que fuese algo nuestro, que se diga los egresados de ts montaron un buffet para atender a las personas y que sea algo nuestro más que psicológicos, sería algo bueno para que ese perfil se viera. Puede sonar egoísta pero es interesante que se vea más lo social.</p>	<p>Multidisciplinar.</p>

18. Escriba la palabra que mejor describa el concepto de mediación ¿Por qué elige esta palabra?	<p>TS-1: Conciliación.</p> <p>Es lo primero que se me viene a la mente, pues si son un poco distintas, conciliar es hacer que se pongan de acuerdo ambas partes pero si es lo con lo que más lo asocio porque tiene una relación directa y es lo que nosotros podríamos realizar.</p>	Conciliar es “poner de acuerdo a ambas parte”
	<p>TS-2: Resolver</p> <p>¿Por qué? Porque de eso trata el rol del mediador</p>	Resolver, lo asocia con el rol
	<p>TS-3: imparcialidad</p>	Imparcialidad, no dice por qué
	<p>TS-4: Resolución</p> <p>Se llega a un fin, se busca una solución, se pone un acuerdo to creo que esa amplia o recoge todo eso</p>	Resolución, porque es llegar a una solución
	<p>TS-5: Equilibrio</p>	Equilibrio, porque permite que las partes queden satisfechas

	<p>Por qué permite que las partes puedan encontrar una respuesta al conflicto, pero permite que las partes queden satisfechas donde los dos pueden sentir que se les escucho que lo que dijeron fue importante y validado</p>	
	<p>TS-6: Dialogo, porque para mediar se necesita dialogar, hablar</p>	<p>Dialogo, porque para mediar se necesita dialogar.</p>
	<p>TS-7: Solución, porque es lo que busca la mediación, llegar a una solución</p>	<p>Solución, porque es lo que busca la mediación.</p>
	<p>TS-8: Conciliador o mediador</p>	<p>Conciliador.</p>
	<p>TS-9: Neutralidad</p> <p>Porque al ser neutros podemos dar puntos de vista que puedan ser asertivos y que al mismo tiempo funcionen como mediación</p>	<p>Neutralidad, porque se puede ser asertivo y que funcione la mediación.</p>
<p>19. ¿Con qué objeto, imagen, figura o símbolo</p>	<p>TS-1: Unas manos</p>	<p>Representa la mediación con unas manos (no dice cómo)</p>

representaría la mediación? ¿Por qué elige este objeto o símbolo?	TS-2: Un muñequito en la mitad y en los dos extremos que estén jalando al muñequito a cada lado	Un muñeco en el centro de dos que se dan la mano
	TS-3: Dos manos unidas o entrelazadas	Manos unidas o entrelazadas
	TS-4: Los emojis, los que se agarran la mano.	Emojis de manos agarradas
	TS-5: Una balanza.	Balanza
	TS-6: Una boca, porque la boca es la que termina emitiendo las palabras de mediación y también las palabras de la confrontación	Una boca
	TS-7: Manos agarrándose, es la manera de clausurar, el contacto directo siempre va a ser la mano, en que estamos de acuerdo, que entiendo al otro, así cierran los negocios	Manos agarrándose
	TS-8: Palma con palma, roce con roce, lija con lija, el hombre se pule con el trato con el hombre	Palma con palma
	TS-9: Una metro con muchas personas paradas encima	Un metro y personas paradas encima

20. ¿Cómo cree usted que la sociedad representa la mediación?	<p>TS-1: No sabría realmente como responder a esa pregunta pero pues digamos, la sociedad misma da los medios para poder resolver esos conflictos, yo no puedo resolver un conflicto de esa comunidad que está en desacuerdo sobre el salón comunal si yo no tengo en cuenta realmente lo que la comunidad necesita</p>	<p>NO sabe cómo representa la comunidad la mediación</p>
	<p>TS-2: Ven al mediador como la persona que les va a resolver la vida, como de que yo le entrego el problema y mire a ver usted que hace, cuando en realidad se trata de trabajar en conjunto.</p>	<p>No está claro el concepto de mediación o el rol del mediador en la comunidad</p>
	<p>TS-3: Está en la mitad porque hay gente que dependiendo de la situación en la que esté pasando no acude a la mediación, pero como seres humanos necesitamos salvar nuestra vida y buscar una solución satisfactoria que no nos hagan mucho daño para tener esa satisfacción.</p>	<p>No está dada y por tanto no se acude a la mediación</p>
	<p>TS-4: digamos que para mí es muy parecida a las juntas de acción comunal, la sociedad ve la mediación como un camino para resolver algo eso puede ser algo o puede que la sociedad ve la mediación como algo no tan importante,</p>	<p>Ve la mediación como un camino para resolver pero no la consideran importante.</p>

	están enfrascados en algo individual y no colectivo. Yo creo que se tiene parte y parte la vería de ambas maneras.	
	TS-5: En instancias legales, uno siempre cree que cuando se lleva el caso a la fiscalía es la única forma de mediarse, cuando se llama al cuadrante.	Se representa con las instancias legales
	TS-6: Como un acuerdo económico, como obtener algo económico a cambio	Acuerdo económico
	TS-7: En términos específicos yo siento que la sociedad no tiene en cuenta la palabra mediación, la tiene implícita pero no la reconoce simplemente la tienen presente como la ayuda de un tercero o la opinión de un tercero que viene ayudar a solventar un problema	No la representa.
	TS-8: De hecho ayer estaba en la clase que te digo que no siempre es buena, hablando sobre porque Colombia es un país tan violento, desde su nacimiento ha sido violento y la mentalidad es ir mejorando individualmente y no colectivamente, entonces creo que hay muchas personas, como los trabajadores sociales, que están cansados de todo lo que pasas en el país, hay personas muy crítica, hay que transformar la mentalidad de muchas personas,	Desde la historia de la violencia

	<p>nosotros no cambiamos mentalidad pero si mostrarle que hay mejores cosas para todos y no para cada uno como ser individual o particular</p>	
	<p>TS-9: Yo creo que la gente la asocia con la matemática, siento que los que no conocen de la mediación social la pueden pensar como medición matemática.</p>	<p>La matemática</p>

Anexo 5. Codificación abierta: encuestas

Pregunta	Respuestas	Codificación abierta
Año de grado	TSE1:2016	No aplica
	TSE2:2019	No aplica
	TSE3:2016	No aplica
	TSE4:2019	No aplica
	TSE5: 2019	No aplica
	TSE6: 2019	No aplica
¿Tiene experiencia laboral?	TSE1: Sí	Si tienen experiencia laboral
	TSE2: Sí	
	TSE3: Sí	
	TSE4: Si	
	TSE5: Sí	
	TSE6: Sí	
	TSE1: Sí	Sí recibieron formación sobre mediación en la Universidad
	TSE2: Sí	

Durante su tiempo de estudio en la Universidad, ¿recibió algún tipo de formación en mediación?	TSE3: Sí	
	TSE4: No	No recibió formación
	TSE5: Sí	Sí recibieron formación sobre mediación en la Universidad
	TSE6: Sí	Sí recibieron formación sobre mediación en la Universidad
Si su respuesta anterior fue SI. ¿Qué tipo de formación recibió?	TSE1: Taller, otro tipo	Recibió formación por medio de taller
	TSE2: Asignatura	Recibió formación por medio de asignatura
	TSE3: Taller	Recibió formación por medio de taller
	TSE4: No aplica	No recibió formación
	TSE5: Contenido de alguna asignatura	Recibió formación por medio de contenido en alguna asignatura
	TSE6: Otro tipo	Recibió formación de otro tipo
	TSE1: No	3 no han recibido formación complementaria

¿Ha recibido algún tipo de formación complementaria sobre mediación como profesional?		Y 3 sí han recibido.
	TSE2: Sí	
	TSE3: Sí	
	TSE4: Sí	
	TSE5: No	
	TSE6: No	
¿De qué tipo?	TSE1: El conocimiento ha sido producto de un ejercicio independiente de estudio de referentes teóricos	Ejercicio independiente de estudio
	TSE2: Taller	Taller
	TSE3: Diplomados, escuela internacional de verano, cursos	Diplomado
	TSE4: Diplomado	Diplomado
	TSE5: No responde	No responde
	TSE6: No responde	No responde

<p>¿Cómo podría (eventualmente) instituirse la mediación como una herramienta formativa en trabajo social?</p>	<p>TSE1: Incorporación en el contenido temático de las asignaturas del eje de teórico de Trabajo Social: Estrategias de intervención con Individuos, Familia, Grupo y Comunidad Asignatura electiva Curso de profundización</p>	<p>Contenido en asignaturas (caso, grupo, familia y comunidad) Curso de profundización</p>
	<p>TSE2: Podría vincularse a una asignatura relacionado con esta herramienta. Incluso ofrecer espacios de formación para los estudiantes de Trabajo Social a través de Talleres o diplomados.</p>	<p>Vinculándose a una asignatura</p>
	<p>TSE3: La mediación hace parte del ejercicio profesional y debería vincularse como una asignatura académica</p>	<p>Asignatura</p>

	<p>TSE4: en el ámbito laboral/organizacional la forma de implementarlo sería : agregar la mediación como herramienta de intervención del área psicosocial de la asociación, por medio de capacitaciones y talleres formativos al equipo de talento humano, formaciones familias beneficiarias P.I (icbf) para incorporar la mediación en los hogares.</p>	<p>Herramienta de intervención</p>
	<p>TSE5: Por medio de foros y espacios de debate en la que nos planteamos la necesidad de mediación como herramienta de construcción de paz.</p>	<p>Foros y espacios de debate</p>
	<p>TSE6: en el ámbito laboral/organizacional la forma de</p>	<p>Capacitaciones y talleres</p>

	<p>implementarlo sería : agregar la mediación como herramienta de intervención del área psicosocial de la asociación, por medio de capacitaciones y talleres formativos al equipo de talento humano, formaciones familias beneficiarias P.I (icbf) para incorporar la mediación en los hogares.</p>	
<p>¿Qué entiende usted por mediación?</p>	<p>TSE1: Proceso mediante el cual se regulan relaciones de tensión que se dan en los niveles personal, comunitario y estructural, facilitando el diálogo y la concertación.</p>	<p>Proceso que regula relaciones de tensión, facilitando el dialogo y concertación.</p>
	<p>TSE2: La mediación es una herramienta que permite gestionar la resolución</p>	<p>Herramienta que permite gestionar resolución pacífica de conflictos</p>

	pacífica de conflictos, generar acuerdos y aportar a la convivencia pacífica.	
	TSE3: Generar y condiciones espacios para transformar conflictos	Generar condiciones y espacios para transformar conflictos
	TSE4: capacidad que desarrolla el ser humano para llegar a un acuerdo o solución sobre un tema o situación en la cual las partes no están de acuerdo.	Capacidad para llegar a un acuerdo o solución
	TSE5: Lo comprendo cómo una herramienta popular de las comunidades para dar respuesta o solución a algunos de los conflictos que aquejan el barrio y la convivencia.	Herramienta para dar respuesta o solucionar conflictos
	TSE6: La mediación es una herramienta de intervención que es llevada por un tercero entre personas o grupos en	Herramienta de intervención llevada por un tercero para resolver conflictos y promoción de la autonomía.

	<p>donde estos se puedan expresar y participar libremente ante alguna situación. La mediación no solo permite que las partes resuelvan sus conflictos sino que también permite que en la sala personas surja la capacidad de autonomía y seguridad en la toma de decisiones.</p>	
¿Con base en qué conocimiento previo define así la mediación?	TSE1: Información académica (lecturas de libros, artículos)	Información académica
	TSE2: Información académica (lecturas de libros, artículos), Formación académica (asistencia a talleres, cursos)	Información y formación académica
	TSE3: Información académica (lecturas de libros, artículos), Formación académica (asistencia a talleres, cursos),	Información y formación académica, información obtenida de medios de comunicación

	Información obtenida de medios de comunicación.	
	TSE4: Formación académica (asistencia a talleres, cursos), experiencia de campo.	Formación académica
	TSE5: Información académica (lecturas de libros, artículos), la experiencia en los territorios rurales y urbanos, te muestran nuevas formas de hacer, y que, al investigar, descubres que tiene un nombre y es mediación social.	Información académica y experiencia en territorios
	TSE6: Información académica (lecturas de libros, artículos)	Información académica
¿Qué relación puede establecer entre el concepto de mediación y el trabajo social?	TSE1: La mediación debe ser una de las herramientas de intervención del Trabajador Social	Herramienta de intervención

	<p>TSE2: La mediación es una herramienta principal en el accionar del trabajador (a) social, tanto para transmitir su conocimiento y uso, como su aplicación en el quehacer profesional.</p>	<p>Herramienta principal para el accionar</p>
	<p>TSE3: Sin mediación no se puede ejercer el trabajo social.</p>	<p>Sin mediación no se puede ejercer trabajo social</p>
	<p>TSE4: ambas van orientadas hacia la solución de conflictos y construcción de acuerdos.</p>	<p>Orientadas a la solución de conflictos y construcción de acuerdos</p>
	<p>TSE5: Los dos construyen nuevas alternativas de ver, vivir y enfrentar la vida. La calidad de la vida.</p>	<p>Alternativas de ver, vivir y enfrentar la vida</p>
	<p>TSE6: El Trabajo Social y la mediación van de la mano debido a que en diferentes contextos en nuestra</p>	<p>Van de la mano, para lograr la intervención</p>

	intervención se tiene muy presente esta herramienta como estrategia para poder lograr el objetivo de la intervención.	
¿Cuál considera es la relación entre la mediación social y la construcción de una cultura de paz?	TSE1: La CDP implica que los conflictos sociales sean abordados escalando los niveles de relacionamiento, de manera que se generen las condiciones para superar los choques y tensiones que dividen las comunidades y organizaciones.	Genera condiciones para superar tensiones que dividen comunidades y organizaciones
	TSE2: La mediación social promueve la resolución pacífica de conflictos y con ello el establecimiento de acuerdos para una convivencia pacífica, lo que permite crear pautas en la construcción de una cultura de paz.	Promueve la resolución pacífica de conflictos y el establecimiento de acuerdos para convivencia pacífica

	<p>TSE3: La mediación nos permite transformar pacíficamente los conflictos y promover la paz</p>	<p>Permite transformar pacíficamente los conflictos y promover la paz</p>
	<p>TSE4: la mediación social es el puente o herramienta que me permite construir cultura de paz, no se puede conseguir ninguna por sí sola, depende de la unión y la asertividad de ellos en la acción.</p>	<p>Es el puente o herramienta que permite construir cultura de paz</p>
	<p>TSE5: La cultura de paz lleva consigo el poder regar la raíz y hábito del diálogo y la mediación social, hace del diálogo la herramienta de su objetivo.</p>	<p>Puede llegar a la raíz y el hábito del dialogo</p>
	<p>TSE6: Si resolvemos un conflicto estamos aportando a la construcción de una cultura de paz, mediante este ejercicio se puede incentivar a que el</p>	<p>Si resolvimos un conflicto estamos aportando a la construcción de cultura de paz</p>

	individuo genere una convivencia sana y aporta a una cultura de paz desde sus acciones diarias	
Escriba la palabra que mejor describa el concepto de mediación	TSE1: Diálogo	Diálogo
	TSE2: Gestión de conflictos	Gestión de conflictos
	TSE3: Oportunidad	Oportunidad
	TSE4: Acuerdo	Acuerdo
	TSE5: Camino	Camino
	TSE6: Resolución de conflictos	Resolución de conflictos
¿Por qué elige esta palabra?	TSE1: El diálogo es la clave para que un proceso de mediación sea posible , y debe ser propiciado en el marco de un intercambio respetuoso.	El dialogo es la clave para que el proceso de mediación sea posible
	TSE2: Desde mi punto de vista engloba el propósito de los procesos de mediación, los cuales están asociados	Engloba el propósito de los procesos de mediación

	principalmente a dar trámite a conflictos de una forma pacífica	
	TSE3: Porque permite consolidar cambios fundamentados en el diálogo y en la comprensión del otro. Sin embargo, es una oportunidad de transformar conflictos, lo demás depende de las partes involucradas	permite consolidar cambios fundamentados en el diálogo y en la comprensión del otro
	TSE4: lo relaciono con el acuerdo de paz	Relación con el acuerdo de paz
	TSE5: Porque se labra, se construye y te lleva a alguna parte	Porque se labra, construye y lleva a alguna parte
	TSE6: Consideró que es una herramienta para resolver un conflicto	Herramienta para resolver un conflicto

¿Con qué objeto, imagen, figura o símbolo representaría la mediación?	TSE1: Dos manos estrechándose.	Dos manos estrechándose
	TSE2: Dos manos estrechándose.	Dos manos estrechándose
	TSE3: Oídos	Oídos
	TSE4: La mesa de víctimas en la habana	Mesa de víctimas
	TSE5: Manos estrechadas. Manos mestizas.	Manos estrechadas
	TSE6: Lo relaciono con una imagen confirmada por dos personas dialogando.	Personas dialogando
¿Por qué elige este objeto o símbolo?	TSE1: Refleja el resultado esperado del proceso de mediación, las partes en buenos términos reconocen al otro, valoran su punto de vista y concretan sobre sus diferencias	Refleja el resultado esperado del proceso de mediación

	TSE2: Porque representa la generación de un acuerdo entre las partes para la resolución del conflicto.	Representa la generación de un acuerdo
	TSE3: Porque es un ejercicio de escucha y de comprensión, en el que no se sugieren caminos, sino se motiva a construirlos	Ejercicio de escucha y comprensión
	TSE4: por la connotación histórica que representó en el país.	Connotación histórica que representó al país
	TSE5: Estrechar la mano es un acto de conexión de dos partes diferentes.	Estrechar la mano es un acto de conexión
	TSE6: Es la imagen que relaciono con esa palabra	Es la imagen que referencia
Caso 1: La comunidad indígena Uwa, habita en los territorios de los departamentos de Arauca, Boyacá y	TSE1: Reconocimiento de la idiosincrasia y prácticas ancestrales de la comunidad Revisión de aspectos	Reconocimiento de la idiosincrasia, diálogo, escucha de las partes e

<p>Norte de Santander, esta comunidad se caracteriza por su cosmogonía basada la defensa del planeta tierra y el territorio, por tanto, defienden el equilibrio entre el hombre, el medio ambiente y su universo cósmico. Una importante empresa petrolera del país tiene intereses en intervenir su territorio a fines de exploración y aunque cuentan con una licencia ambiental para realizar</p>	<p>legales asociados al otorgamiento de las licencias de extracción Escucha de las partes: cómo entienden el conflicto, cuáles son sus reclamaciones, qué estarían dispuestos a ceder Espacio de interlocución entre las partes Exploración práctica de unos mínimos de convivencia pacífica durante el proceso de diálogo</p>	<p>interlocución para exploración practica de mínimos de convivencia</p>
<p>su explotación los conflictos con la comunidad indígena van en aumento. Para evitar la escalada del conflicto se crea una comisión para la mediación entre el pueblo Uwa y los delegados de</p>	<p>TSE2: Actuar como mediadora en este caso me lleva a dinamizar espacios de diálogo entre los representantes de la comunidad Uwa y la empresa Petrolera para que puedan establecer sus puntos de vista frente a la situación conflictiva y gestionar posibles acuerdos.</p>	<p>Dinamizar espacios de dialogo para establecer puntos de vista y gestionar acuerdos</p>

<p>la empresa petrolera, usted ha sido elegido como parte de esa comisión.</p>	<p>TSE3: 1. Buscaría información sobre la comunidad indígena 2. Buscaría información sobre la empresa petrolera 3. Haría una exploración etnográfica a la comunidad indígena 4. Buscaría información sobre las intervenciones realizadas por la empresa petrolera 5. Conversaría con cada una de las partes involucradas sobre el conflicto (de manera separada) 5. Haría un encuentro de relacionamiento previo con ambas partes 6. Realizaría un encuentro de análisis del conflicto, separando el conflicto de las personas con ambas partes involucradas 7. Generaría</p>	<p>Buscaría información sobre la comunidad y la empresa, hacer una exploración etnográfica y comprender la intervenciones realizadas, conversar con las partes y generación de espacios para análisis y mediación de la situación</p>
--	---	---

	espacios de diálogo para mediar la situación	
	TSE4: como profesional, hacer un previo diagnóstico del contexto, formular un plan de intervención enfocado a la construcción de acuerdos, dentro de la metodología, identificar y proponen unas fases de mediación, por ejemplo: identificar el problema, reglas de intervención en la mesa, propuestas, acuerdos, soluciones, plan de seguimiento, que pasa si se incumple un acuerdo, sanciones.	Hacer previo diagnóstico del contexto, formular plan de intervención y en la metodología identificar y proponer fases para la mediación
	TSE5: Partiría y me basaría en su cosmología. Defendería su territorio demostrando a toda costa, la trasgresión	Parte de la cosmogonía, crear comisión de comunidad y sectores de la población, crearía estrategias para la

	<p>cultural y social que se genera al realizar esas acciones. Movilizaría a la comisión y sus representantes a buscar nuevas alternativas, escuchadas y creadas desde las voces del pueblo UWA. Movilizaría a diversos sectores poblaciones en defensa del territorio. Crearía estrategias para la empresa, buscando asesoramiento por expertos, haciendo público el suceso y creando espacios de arraigo y empatía. Bien hippie, seguramente muy técnico y objetivo en la ejecución.</p>	<p>empresa y buscar asesoramiento de expertos</p>
	<p>TSE6: Se debe realizar un diálogo asertivo con las dos partes en donde prevalezca el respeto y la escucha</p>	<p>Espacio de diálogo asertivo</p>

	<p>activa, del mismo modo se debe mediar socializando los intereses de las partes y llegar a un acuerdo.</p>	
<p>Caso 2: En el Municipio de Silos, en el corregimiento la Vega, existe hace algún tiempo la presencia de un grupo armado, y aunque se presentan hechos delictivos en las zonas cercanas, la junta acción comunal del casco urbano, ha logrado adaptarse a la presencia de dicho grupo, tanto así que lo han incluido en los procesos de seguridad del corregimiento. Un día una comisión del Gobierno Nacional hace presencia en el corregimiento con fines de efectuar acciones en cuanto a la erradicación de</p>	<p>TSE1: Contexto: la erradicación como política de gobierno impone unos Marcos de acción y negociación de los "inamovibles". La erradicación debe suspenderse durante las conversaciones con la JAC y la comunidad Explorar compromisos gubernamentales para la generación de confianza: cumplimiento de entrega de ayudas alimentarias, entrega de recursos para la activación de proyectos productivos, entre otros.</p> <p>Establecer un tiempo máximo de suspensión de la erradicación,</p>	<p>Explorar compromisos gubernamentales para la generación de confianza.</p> <p>Establecimiento de tiempo máximo para cumplimiento de acuerdos y vinculación de la comunidad en el proceso.</p>

<p>cultivos ilícitos, la comunidad y el grupo armado se niegan a que se lleven a cabo las acciones de erradicación y se genera un conflicto debido a la dinámica ya establecida y acordada en el corregimiento, el gobierno nacional, le envía a usted como mediador de esta situación.</p>	<p>cumplimiento a acuerdos de confianza y vinculación de la comunidad al proceso.</p> <p>Llevar la propuesta de acuerdos comunitarios a una mesa de conversación con los tomadores de decisiones estatales Solicitar acompañamientos de otros actores externos como garantes de las conversaciones</p>	
	<p>TSE2: Habría que tener en cuenta que, como mediadora de la situación conflictiva, se asume un rol neutral frente a las partes involucradas. Las acciones que llevaría a cabo serían dinamizar la posibilidad de establecer espacios de diálogo con la Junta de</p>	<p>El mediador asume rol neutral y dinamiza los espacios de diálogos inter-actores.</p> <p>Con el grupo ilegal se puede generar un dialogo que los incluya pero debe ser un espacio con garantías.</p>

	<p>Acción Comunal, líderes comunitarios y el gobierno nacional, es importante contar con la disposición de las partes para iniciar un proceso de mediación en qué se pueda llegar a un acuerdo en el que las partes consideran que representan sus intereses. Sería un primer paso, teniendo en cuenta que contamos con otro actor allí en la situación conflictiva, que son los grupos ilegales, en el que para generar un diálogo incluyéndolos habría que disponer de garantías para este espacio.</p>	
	<p>TSE3: 1. Realizaría un análisis de viabilidad de los procesos de mediación 2. Evaluaría la voluntad de las partes por</p>	<p>Análisis de viabilidad de los procesos de mediación, voluntad de las partes y espacios de diálogo.</p>

	<p>mediar el conflicto 3. Generaría espacios de diálogo (sí las partes están de acuerdo)</p>	
	TSE4: No responde	
	TSE5: No responde	
	<p>TSE6: Consideró realizar un diálogo con la comunidad en donde se socialice los beneficios de no apoyar la producción de estos cultivos ilícitos, se debe dialogar con las partes en donde se pueda fomentar en las comunidades la producción de víveres producidos en el territorio con el fin de que las personas desarrollen nuevos medios de vida</p>	<p>Realizar diálogo con la comunidad, fomentar estrategias comunitarias</p>
<p>Caso 3: María y José son esposos hace 3 años y ahora se convierten en padres,</p>	<p>TSE1: La intervención requiere: La pareja expone sus argumentos en</p>	<p>La pareja expone sus argumentos, se conocen los mínimos y se establece una</p>

<p>María es cristiana católica y José es agnóstico, durante su etapa de relación ambas personas han respetado sus creencias y no habían tenido problema alguno en referencia a la religión con respecto a su relación. Durante la gestación y los primeros meses de vida del hijo no se han presentado conflictos con referencia a la religión, hasta que llega el primer cumpleaños de su hijo y María manifiesta que quiere bautizar al niño y empezar a enseñarle valores cristianos, a lo cual José se opone rotundamente con el argumento de que</p>	<p>relación a cuál conciben que es el conflicto Cada uno define sus mínimos y los expone Sobre la base de lo expuesto cada parte analiza en qué aspectos puede ceder Se exploran las opciones propuestas por las partes El análisis se acompaña de reflexiones asociadas a la familia desde los aspectos como: social, ético, constitucional... Se generan acuerdos de corto plazo que permitan evidenciar los resultados de uno u otro escenario Acompañamiento al proceso Generación de acuerdos a largo plazo</p>	<p>base para analizar aspectos a ceder, a partir de allí se exploran opciones de propuestas.</p> <p>Se generan acuerdos a corto plazo y a largo plazo.</p>
<p>el niño durante su niñez no puede tomar decisiones propias y le parece pertinente</p>	<p>TSE2: Resaltó nuevamente que, como mediadora de la situación, se asume un</p>	<p>Se pueden generar sesiones individuales para conocer puntos de vista y</p>

<p>que haga ese tipo de cosas cuando tenga la madurez adecuada e iniciativa propia. Juntos deciden mediar esta situación buscando ayuda profesional. Se dirigen a la casa de conciliación y de justicia en la cual disponen de un Trabajador social para el trabajo en Familia.</p>	<p>rol neutral. En este caso, podría como primer paso generar sesiones individuales con cada parte para conocer su punto de vista e interés frente al conflicto. Posteriormente dinamizar espacios de diálogo con las dos partes involucradas para que éstas logren llegar a un acuerdo mutuo</p>	<p>dinamizar espacios de diálogo con las dos partes para llegar a acuerdos mínimo.</p>
	<p>TSE3: 1. Generaría un espacio de relacionamiento previo 2. Recurriría a técnicas de reconexión emocional 3. Generaría espacios de análisis del problema para separar el conflicto de las personas 4. Iniciaría el proceso de mediación a través de espacios de diálogo</p>	<p>Generar espacios de relacionamiento previo, uso de técnicas de reconexión emocional y análisis del problema y mediaría a través del diálogo.</p>

	<p>TSE4: 1. cada uno expone sus argumentos para realizar dicha acción,</p> <p>2. se analizan los pro y contra de dicha decisión, 3 se construyen acuerdos con la familia</p>	<p>Cada uno expone argumentos y se analizan pro y contra en las decisiones, se construyen acuerdos.</p>
	<p>TSE5: Bueno, yo empezaría por generar un diálogo en la pareja sobre el significado para cada uno de lo que es y significa la "crianza" partiría del sentido de educar a un ser humano libre y decisivamente. Seguramente encontraría más caminos de mediación, si tuviese</p>	<p>Generar un diálogo en la pareja.</p>

	<p>experiencia en el área de familia. Lo siento.</p>	
	<p>TSE6: Consideró que se debe mediar explicando los intereses de cada uno, dialogando y brindando alternativas a la situación, generando que la pareja cuente que es lo mejor para que su hijo tenga bienestar y unión familiar. Se debe llevar a un acuerdo entre las partes</p>	<p>Dialogar para exponer intereses de cada uno y brindar alternativas de solución</p>

Anexo 6. Codificación axial

Código axial	Código	Texto
Definición	En vivo	<p>TS1: Mecanismo de los TS para resolver conflicto</p> <p>TS2: Intervención de conflicto</p> <p>TS3: Método de resolución de conflictos</p> <p>TS4: Resolución de conflicto</p> <p>TS5: Llegar a acuerdos, estar en el medio de algo</p> <p>TS6: Terminar un problema. El mediador es la tercera parte que busca puntos en común</p> <p>TS7: Mecanismo de resolución de conflictos. Estrategia de solución de conflictos.</p> <p>TS8: Medio contexto</p> <p>TS9: Buscar equidad.</p> <p>TSE1: Proceso que regula relaciones de tensión, facilitando el dialogo y concertación</p> <p>TSE2: Herramienta que permite gestionar resolución pacífica de conflictos</p> <p>TSE3: Generar condiciones y espacios para transformar conflictos</p> <p>TSE4: Capacidad para llegar a un acuerdo o solución</p>

		<p>TSE5: Herramienta para dar respuesta o solucionar conflictos</p> <p>TSE6: Herramienta de intervención llevada por un tercero para resolver conflictos y promoción de la autonomía.</p>
Referencia y formación	En vivo	<p>TS1: No conoce los tipos de mediación. Conocimiento empírico. Espera obtener información en la asignatura de pedagogía social.</p> <p>No ha recibido orientación formal en su carrera sobre mediación."</p> <p>TS2: Conoce los tipos de mediación y diferencia con las profesiones. Asocia al mediador. No referencia fuentes de información.</p> <p>Se ha realizado mención en asignaturas, pero no se ha profundizado."</p> <p>TS3: No conoce los tipos de mediación. Conocimiento en una clase. Referencia como fuente de información las experiencias de la docente de la clase.</p> <p>No ha recibido formación."</p> <p>TS4: Conoce los tipos. Investigación propia y aprendizajes en asignatura de familia y semillero de investigación. Documentación en internet.</p> <p>Formación nula, carece de referentes teóricos."</p>

	<p>TS5: No conoce los tipos de mediación. Investigación propia. Documento “Mediación y Trabajo Social” Consultado en internet.</p> <p>No ha recibido formación y en práctica ha mediado."</p> <p>TS6: No conoce los tipos. Forma empírica</p> <p>Lo ha hecho por su participación en organizaciones juveniles. Referencia a Jaime Garzón como mediador.</p> <p>Ninguna"</p> <p>TS7: No conoce los tipos. Alguna mención en clase de ética sobre los MASC. Material de la asignatura. Solo vio algo en la clase de ética</p> <p>TS8: No conoce los tipos. Asociación de palabras. No referencia fuente de información. Si ha recibido formación</p> <p>TS9: No conoce los tipos. Forma empírica. Ninguna fuente de información. No ha recibido formación y desde el ejemplo muy pocos docentes le han enseñado a ser mediadora.</p> <p>TSE1: Información académica</p> <p>TSE2: Información y formación académica</p>
--	--

		<p>TSE3: Información y formación académica, información obtenida de medios de comunicación</p> <p>TSE4: Formación académica</p> <p>TSE5: Información académica y experiencia en territorios</p> <p>TSE6: Información académica</p>
Relación	En vivo	<p>TS1: El trabajador social es un mediador por esencia</p> <p>TS2: Es una función del trabajador social. Es inherente a la profesión.</p> <p>TS3: Relación cercana Los ts pueden ser mediadores.</p> <p>TS4: Se relacionan las finalidades del ts y la mediación. El Ts debe ser un mediador</p> <p>TS5: La relación es de buscar equilibrio</p> <p>TS6: El trabajador social es mediador. Van ligados en los objetivos de la transformación social.</p> <p>TS7: Intrínsecos por el cambio social. Transformación de la comunidad.</p> <p>TS8: Es parte del trabajador social.</p> <p>TS9: Relación fuerte. Es la labor del trabajador social. Es una relación amplia.</p>

		<p>TSE1: Herramienta de intervención</p> <p>TSE2: Herramienta principal para el accionar</p> <p>TSE3: Sin mediación no se puede ejercer trabajo social</p> <p>TSE4: Orientadas a la solución de conflictos y construcción de acuerdos</p> <p>TSE5: Alternativas de ver, vivir y enfrentar la vida</p> <p>TSE6: Van de la mano, para lograr la intervención</p>
		<p>TS1: Relación directa</p> <p>TS2: Relación directa</p> <p>TS3: Relación cercana</p> <p>TS4: Relación estrecha y fuerte</p> <p>TS5: Relación cercana, interesante</p> <p>TS6: Es una herramienta para la construcción de cultura de paz.</p> <p>TS7: Relación estrecha</p> <p>TS8: Permite conocer la realidad y así cambiarla</p> <p>TS9: Relación grande y amplia</p>

		<p>TSE1: Genera condiciones para superar tensiones que dividen comunidades y organizaciones</p> <p>TSE2: Promueve la resolución pacífica de conflictos y el establecimiento de acuerdos para convivencia pacífica</p> <p>TSE3: Permite transformar pacíficamente los conflictos y promover la paz</p> <p>TSE4: Es el puente o herramienta que permite construir cultura de paz</p> <p>TSE5: Puede llegar a la raíz y el habito del dialogo</p> <p>TSE6: Si resolvimos un conflicto estamos aportando a la construcción de cultura de paz</p>
Opinión	En vivo	<p>TS1: El mediador debe ser neutral.</p> <p>Mediación del estado: Como víctima del conflicto armado considera que la reparación del Estado no es la mejor.</p> <p>Los medios pueden informar positivamente, pero lo hacen negativamente.</p> <p>Para un trabajador social es clave la formación como mediador"</p> <p>TS2: La mediación es importante pero difícil de hacer.</p>

		<p>Mediación del estado: No sabe mucho con respecto al tema, opina que no se mediado de forma equitativa.</p> <p>Los medios complican los procesos de resolución de conflictos.</p> <p>La formación como mediador es muy importante, inherente a la profesión."</p> <p>TS3: Es difícil.</p> <p>Mediación del estado: Es un proceso complejo que debe estar acompañado de pedagogía.</p> <p>Los medios influyen de manera negativa al diversificar la información.</p> <p>La formación es importante y hace mucha falta formación sobre la mediación"</p> <p>TS4: Debe ser parte de los seres humanos, debería estar más incluido en ts.</p> <p>Mediación del estado: No han sido neutrales, la comisión de la verdad es una institución que media, pero no hay mediación sino negociación.</p> <p>Los medios juegan un papel fundamental, pero distorsionan.</p> <p>Es importante la formación en mediación y se supone debe recibir formación"</p> <p>TS5: Es complejo por el rol del mediador.</p>
--	--	--

	<p>Mediación del estado: No estamos preparados como ciudadanos para mediar con los habitantes.</p> <p>Los medios tienen un papel fundamental, pero agudizan los conflictos."</p> <p>TS6: Rol del mediador neutro.</p> <p>Mediación del estado: La mediación tiene una intención y la intención del estado colombiano es de protegerse a ella misma, no ha servido porque las mediaciones no solucionan problemáticas de fondo.</p> <p>Los medios de comunicación son un poder."</p> <p>TS7: Es un camino óptimo para encontrar la solución ante una disyuntiva.</p> <p>Mediación del estado: Los intentos de mediación se han limitado a resolver la primera parte, pero no el trasfondo de la situación. No es mediación, de pronto es otro tipo de método de resolución de conflictos.</p> <p>Los medios dan a conocer el cambio."</p> <p>TS8: Es importante, se hace en casa.</p> <p>Mediación del estado: satisfactoria para algunos.</p> <p>Los medios aportan en la crítica."</p>
--	---

		<p>TS9: Es importante en lo personal, profesional y espiritual.</p> <p>Mediación del estado: Han sido muy malas, el proceso ha sido pésimo y es una patraña para seguir manipulando al colombiano. No se ha mediado, eso es otra cosa.</p> <p>Los medios no son asertivos, están politizados."</p>
Accionar	En vivo	<p>Caso 1:</p> <p>TSE1: Reconocimiento de la idiosincrasia, diálogo, escucha de las partes e interlocución para exploración practica de mínimos de convivencia</p> <p>TSE2: Dinamizar espacios de dialogo para establecer puntos de vista y gestionar acuerdos</p> <p>TSE3: Buscaría información sobre la comunidad y la empresa, hacer una exploración etnográfica y comprender la intervenciones realizadas, conversar con las partes y generación de espacios para análisis y mediación de la situación</p> <p>TSE4: Hacer previo diagnóstico del contexto, formular plan de intervención y en la metodología identificar y proponer fases para la mediación</p>

		<p>TSE5: Parte de la cosmogonía, crear comisión de comunidad y sectores de la población, crearía estrategias para la empresa y buscar asesoramiento de expertos</p> <p>TSE6: Espacio de diálogo asertivo</p>
		<p>Caso 2:</p> <p>TSE1: Explorar compromisos gubernamentales para la generación de confianza. Establecimiento de tiempo máximo para cumplimiento de acuerdos y vinculación de la comunidad en el proceso.</p> <p>TSE2: El mediador asume rol neutral y dinamiza los espacios de diálogos inter actores. Con el grupo ilegal se puede generar un dialogo que los incluya pero debe ser un espacio con garantías.</p> <p>TSE3: Análisis de viabilidad de los procesos de mediación, voluntad de las partes y espacios de diálogo.</p> <p>TSE4:</p> <p>TSE5:</p> <p>TSE6: Realizar diálogo con la comunidad, fomentar estrategias comunitarias</p>

		<p>Caso 3:</p> <p>TSE1: La pareja expone sus argumentos, se conocen los mínimos y se establece una base para analizar aspectos a ceder, a partir de allí se exploran opciones de propuestas. Se generan acuerdos a corto plazo y a largo plazo.</p> <p>TSE2: Se pueden generar sesiones individuales para conocer puntos de vista y dinamizar espacios de diálogo con las dos partes para llegar a acuerdos mínimo.</p> <p>TSE3: Generar espacios de relacionamiento previo, uso de técnicas de reconexión emocional y análisis del problema y mediaría a través del diálogo.</p> <p>TSE4: Cada uno expone argumentos y se analizan pro y contra en las decisiones, se construyen acuerdos</p> <p>TSE5: Generar un diálogo en la pareja.</p> <p>TSE6: Dialogar para exponer intereses de cada uno y brindar alternativas de solución</p>
--	--	--

Representación	En vivo	<p>TS1: Palabra. Conciliar. Porque es poner de acuerdo a ambas partes.</p> <p>Imagen. Unas manos."</p> <p>TS2: Resolver, porque es el rol del mediador.</p> <p>Imagen: Un muñequito en la mitad y en los dos extremos que estén jalando al muñequito "</p> <p>TS3: Imparcialidad.</p> <p>Imagen: dos manos entrelazadas."</p> <p>TS4: Resolución, porque es llegar a una solución.</p> <p>Imagen: emoji de manos."</p> <p>TS5: Equilibrio, porque permite que las partes queden satisfechas.</p> <p>Imagen: una balanza."</p> <p>TS6: Dialogo, porque para mediar se necesita dialogar.</p> <p>Imagen: una boca."</p> <p>TS7: Solución, porque es lo que busca la mediación.</p> <p>Imagen: unas manos agarrándose."</p> <p>TS8: Conciliador.</p>
----------------	---------	---

	<p>Imagen: palma con palma"</p> <p>TS9: Neutralidad, porque se puede ser asertivo y que funcione la mediación.</p> <p>Imagen: un metro con personas paradas encima."</p> <p>TSE1: Diálogo, El dialogo es la clave para que el proceso de mediación sea posible. Imagen: Dos manos estrechándose</p> <p>TSE2: Gestión de conflictos, Engloba el propósito de los procesos de mediación.</p> <p>Imagen: Dos manos estrechándose</p> <p>TSE3: Oportunidad, permite consolidar cambios fundamentados en el diálogo y en la comprensión del otro.</p> <p>Imagen: Oidos</p> <p>TSE4: Acuerdo, Relación con el acuerdo de paz.</p> <p>Imagen: Mesa de víctimas</p> <p>TSE5: Camino, Porque se labra, construye y lleva a alguna parte.</p> <p>Imagen: Manos estrechadas</p> <p>TSE6: Resolución de conflictos, Herramienta para resolver un conflicto.</p> <p>Imagen: Personas dialogando</p>
--	--

Anexo 7. Codificación selectiva

Dimensión	Categoría	Texto	Codificación selectiva
Conceptualización de la mediación	Definición	La mediación es un mecanismo, método o estrategia para la intervención o solución de un conflicto que permite generar acuerdos y aportar a la convivencia pacífica.	Resolución de conflictos es el centro para comprender los procesos de mediación ya que es producto de la experiencia relacional de los seres humanos y es la acción mediadora la que interviene en los conflictos. Para el trabajo social es una actividad técnica integrada o asociada a la intervención social y la acción profesional específica. Para llevar a cabo la
	Información	La información sobre la mediación proviene de investigación propia o de forma empírica, lectura de libros o artículos científicos y algunos por la mención en asignaturas o participación en talleres y diplomados.	

Mediación y relaciones con trabajo social y construcción de cultura de paz	Relación con trabajo social	La relación es amplia, cercana y fuerte, tiene que ver con el objeto del trabajo social en cuanto a la intervención y transformación social; es una herramienta principal para aplicar en el ejercicio profesional.	resolución de los conflictos es importante conocer los significados para transformar las historias conflictivas.
	Relación con cultura de paz	Relación directa, cercana, estrecha, fuerte y amplia porque la mediación es el puente que permite construir la cultura de paz, mediante la transformación pacífica de conflictos.	
Actitud	Opinión	La mediación es importante para el trabajador social pero es un rol complejo y difícil de hacer, el mediador debe cumplir un rol neutral en las situaciones y es un camino óptimo para encontrar solución ante una disyuntiva.	

	Ejercicio práctico	<p>Para mediar se debe partir de un reconocimiento del contexto, la idiosincrasia, cosmogonía, intereses y posturas (empresariales, comunitarias, familiares, individuales) y se deben generar espacios de diálogo dinamizados por los trabajadores sociales para la consolidación de acuerdos y gestión de los conflictos.</p>	
Campo de representación	Palabra	<p>Las palabras con las cuales se representa la mediación se centran en la Resolución de conflictos, con aportes varios como: solución, resolver, gestión de conflictos, acuerdo, conciliar, diálogo, imparcialidad.</p>	
	Imagen	<p>Las manos entrelazadas son la imagen con la cual se representa la mediación, porque estrechar la mano es un acto de conexión de dos partes</p>	

		diferentes, es la manera de clausurar con el contacto directo de las manos.	
--	--	---	--