

Artículo de Investigación

MEDIACIONES

Estrategias de Comunicación para favorecer Mecanismos de Resolución de Conflictos desde la Perspectiva Diferenciada de Género y la Interseccionalidad

Communication Strategies to promote Conflict Resolution Mechanisms from a Differentiated Perspective of Gender and Intersectionality

Estratégias de Comunicação para promover Mecanismos de Resolução de Conflitos numa Perspetiva Diferenciada de Género e Interseccionalidade

Coy Pulido, Emilce; Molano Giraldo, María Fernanda

Emilce Coy Pulido e.coy@uniandes.edu.co

Universidad de los Andes, Colombia

María Fernanda Molano Giraldo

m.molanog@uniandes.edu.co

Universidad de los Andes, Colombia

Mediaciones

Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colombia

ISSN: 1692-5688

ISSN-e: 2590-8057

Periodicidad: Bianaual

vol. 19, núm. 31, 2023

mediaciones@uniminuto.edu

Recepción: 19 Julio 2023

Aprobación: 03 Noviembre 2023

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/670/6704648006/>

DOI: <https://doi.org/10.26620/uniminuto.mediaciones.19.31.2023.88-107>

uniminuto.mediaciones.19.31.2023.88-107

Cómo citar: Coy, E. & Molano, M. (2023). Estrategias de Comunicación para favorecer Mecanismos de Resolución de Conflictos desde la Perspectiva Diferenciada de Género y la Interseccionalidad. *Mediaciones*, 31(19), pp.88-107.

Resumen: Este es un artículo de investigación teórica, resultado de un análisis crítico social que deriva de la revisión documental sobre el tema que se aborda y de factores experienciales de las autoras como asesoras en dos campos: el centro de conciliación y el área de mujer y género. En el texto se hace uso de técnicas predominantemente cualitativas en las que se integra la perspectiva transdisciplinar, que ofrece el pensamiento complejo a partir del diálogo de saberes en el que se incorporan análisis sociológicos, políticos, jurídicos, comunicativos y culturales, que se entrecruzan para comprender la complejidad del fenómeno de estudio asociado a la resolución de conflictos desde la interseccionalidad y a las formas como se divulga información, y se utilizan estrategias de comunicación incluyente para favorecer el acceso a la justicia con enfoques diferenciales e interseccional.

Palabras clave: Mecanismos de Resolución de Conflictos, enfoque diferencial, interseccionalidad, comunicación inclusiva, género, transdisciplinariedad.

Abstract: This is a theoretical research article, the result of a critical social analysis that derives from the documentary review on the topic being addressed and from experiential factors of the authors as advisors in two fields: the conciliation center and the area of women and gender. The text uses predominantly qualitative techniques in which the transdisciplinary perspective, offered by complex thinking, is integrated from the dialogue of knowledge in which sociological, political, legal, communicative and cultural analyzes are incorporated, which intersect to understand the complexity of the study phenomenon associated with conflict resolution from intersectionality and the ways in

which information is disseminated, and inclusive communication strategies are used to promote access to justice with differential and intersectional approaches.

Keywords: Conflict Resolution Mechanisms, differential approach, intersectionality, inclusive communication, gender, transdisciplinarity.

Resumo: Trata-se de um artigo de pesquisa teórica, resultado de uma análise social crítica que deriva da revisão documental sobre o tema abordado e de fatores vivenciais das autoras como assessoras em dois campos: o centro de conciliação e a área de mulheres e gênero. O texto utiliza técnicas predominantemente qualitativas nas quais a perspectiva transdisciplinar, oferecida pelo pensamento complexo, se integra a partir do diálogo de saberes em que se incorporam análises sociológicas, políticas, jurídicas, comunicativas e culturais, que se cruzam para compreender a complexidade do fenômeno em estudo associado ao conflito resolução a partir da interseccionalidade e as formas como a informação é disseminada e estratégias de comunicação inclusivas são utilizadas para promover o acesso à justiça com abordagens diferenciais e interseccionais.

Palavras-chave: Mecanismos de Resolução de Conflitos, abordagem diferencial, interseccionalidade, comunicação inclusiva, gênero, transdisciplinaridade.

Introducción [1]

En Colombia la conciliación, la mediación y el arbitraje social son mecanismos de Resolución de Conflictos (MRC), que favorecen el acceso a la justicia a todas las personas en igualdad de condiciones. Son herramientas legales con que cuentan los actores de una controversia para que, de manera autónoma, amigable y en escenarios seguros, gestionen y solucionen sus diferencias. Sin embargo, estos mecanismos no parecen llegar a algunos grupos poblacionales, son lejanos y difíciles de alcanzar debido a las situaciones de discriminación y vulnerabilidad diferenciadas por su género, su discapacidad, la orientación sexual, estatus migratorio, entre otros; que se convierten en barreras de acceso a sus derechos. Dussán y Avellaneda (2018) explican:

El acceso a la justicia como derecho que tienen los individuos y los grupos sociales, puede ser entendido como el atributo, facultad, reconocimiento, condición y capacidad que surge y se soporta en la naturaleza misma del ser humano, sus necesidades individuales y sociales, en cuanto tiene la posibilidad de contar con un sistema o institución que represente la justicia y a la cual pueda acudir en caso de tener un conflicto, en pro de obtener una decisión objetiva, pronta y efectiva. (p. 163).

El derecho al acceso a la justicia a través de la conciliación y mediación constituye una necesidad innegable de proporcionar espacios flexibles que generen confianza en las personas para la transformación de los conflictos en oportunidades, dada la heterogeneidad de estos y la diversidad de actores y actrices sociales que pueden acudir a los mecanismos como posibilidades para resolver sus conflictos.

Los diferentes Centros de Conciliación son los escenarios propicios para incorporar los enfoques diferenciales con los MRC como una herramienta efectiva de acceso a la justicia, con la participación de facilitadores en la resolución pacífica de los conflictos que estén en capacidad de reconocer las necesidades de una población y las posibles discriminaciones o vulnerabilidades de cada una de las personas con el propósito de favorecer el diálogo constructivo e igualitario.

En este sentido, es necesaria la incorporación de la comunicación incluyente y el lenguaje libre de sexismos y discriminación por razones de sexo y género como estrategia de acercamiento a las comunidades que revisten condiciones diferenciales e interseccionales, con el fin de favorecer el acceso a la justicia desde una perspectiva diferenciada e interseccional que tome en cuenta las características y particularidades de la población que accede a los servicios de los centros de conciliación.

Por consiguiente, en este artículo de investigación teórica, presentamos la metodología, el marco teórico de los mecanismos de resolución de conflictos con enfoque de género e interseccional, los avances en la transversalización del enfoque de género en los centros de conciliación, la importancia del enfoque de género e interseccional para la resolución de conflictos diferentes a las violencias por razones de sexo y género, las estrategias de divulgación y comunicación de servicios asociados a la resolución de conflictos con enfoques diferenciales e interseccionales en los Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación, y finalmente, un apartado de recomendaciones y conclusiones.

Metodología

El desarrollo metodológico de este artículo de investigación teórica se basa en el paradigma crítico social y los fundamentos teóricos de la Escuela de Frankfurt, explora la perspectiva del pensamiento complejo de Edgar Morin e incorpora metodológicamente técnicas predominantemente cualitativas basadas en el diálogo de saberes.

Se resalta la importancia la interseccionalidad en el campo de la complejidad y el propósito de la ecología de la acción en la tarea de direccionar las acciones a la transformación de las realidades de las personas y poblaciones vulnerables que acceden a los servicios de los Centros de Conciliación a través de estrategias de comunicación basadas en la inclusión y el lenguaje libre de sexismos y discriminación por razones de sexo y género.

Por ende, se hace uso de técnicas como la revisión documental crítica a partir de la cual se exploran los avances en el tema y se generan recomendaciones que favorezcan el acceso a la justicia a través de los Centros de Conciliación y del aprendizaje experiencial de las autoras.

Según Romero (2003):

Dentro del ámbito de la transdisciplina, es usual que se subraye la importancia de que esos conocimientos realmente se integren, en vez de que se busque sólo yuxtaponerlos o presentarlos secuencialmente y sin que haya entre ellos la generación efectiva de un marco común para la comprensión de los fenómenos discutidos. Así, se reconoce que “unir”, “agrupar” y “fusionar” miradas teóricas, vocabularios y andamiajes metodológicos, suponen formas de operación indispensables para considerar que un producto del conocimiento en efecto trasciende un ámbito estrictamente disciplinar, aislado. (p. 93)

Discusión

En este artículo se plantea la importancia de generar estrategias de comunicación incluyente para divulgar los servicios de los Centros de Conciliación y la aplicación de los mecanismos de resolución de conflictos con enfoques diferenciales e interseccionales como una apuesta de la justicia social desde una perspectiva diferenciada que integre el reconocimiento de la diversidad como una condición relevante en la construcción de culturas de paz y en el fortalecimiento del tejido social y comunitario.

Los MRC tienen que ver con las formas de relacionamiento social, en este sentido, Illera (2022) señala:

En la sociología, “las relaciones sociales han sido clasificadas y analizadas en términos del género de la interacción que manifiestan. En ese orden, los géneros más importantes de interacción elegidos para su consideración han sido el conflicto, la competencia y la cooperación”. Si los analizamos desde el ámbito del derecho y especialmente de los modos alternativos de resolución de conflicto, podemos tener una mayor comprensión para analizar la forma como las personas interactúan socialmente, como se comportan y cómo manifiestan sus acuerdos y desacuerdos. A su vez, nos permite también comprender y entender las razones de sus comportamientos y ello permite, mayores referencias, para plantear modos de gestionar y abordar la solución de los mismos. (p. 237).

No obstante, en ocasiones, la existencia de servicios asociados a los MRC no son lo suficiente o adecuadamente divulgados, lo que hace que las personas y comunidades con condición de vulnerabilidad no accedan fácilmente a estos servicios o, en el caso de acceder, sus necesidades no sean atendidas desde una mirada diferencial e interseccional. Por consiguiente, en este artículo nos proponemos analizar la importancia de desarrollar estrategias de comunicación que acerquen a la población a este tipo de servicios y por ende al acceso a la justicia.

Para alimentar la discusión temática exploramos los avances y las incertidumbres que surgen desde la perspectiva del diálogo de saberes, en la cual se incorporan miradas y posiciones diversas, jurídicas, sociológicas, culturales, socioeconómicas y políticas que contribuyen a la comprensión de un tema que favorece el acceso a la justicia desde la perspectiva diferencial e interseccional. En este sentido, es importante reconocer la construcción teórica y práctica de conceptos como MRC, enfoques diferenciales, interseccionalidad, estrategias de comunicación y acceso a la justicia.

Todos estos conceptos, se estudian y se exploran de manera integrada, entendiendo la complejidad del fenómeno social que constituye los MRC, asumidos como herramientas de transformación de las prácticas de justicia en entornos sociales y comunitarios. Por ende, no se trata de componentes aislados para la solución pacífica de conflictos, sino de elementos que se interconectan para favorecer el acceso a la justicia a partir de una perspectiva diferenciada que incorpore condiciones subdiferenciales asociados al género, sexo, identidades diversas, ciclo vital, discapacidad, pertenencia étnica, conflicto armado, reincorporación, factores socio económicos, entre otras variables interseccionales. Según González y Prats (2020):

En el caso de las sociedades modernas se presentan una serie de cambios y/o fenómenos sociales que requieren ser comprendidos desde la base de las relaciones

sociales en las diversas instituciones sociales, es decir, que pueden emerger cambios en la dinámica de las sociedades. Por ello, es importante considerar técnicas y herramientas de la justicia alternativa que implica mayores alcances de forma pacífica en la convivencia de los diversos grupos sociales. El adoptar y reproducir patrones de conductas asociados al diálogo y comunicación desde las generaciones presentes y futuras establece una educación en pro de una cultura de paz asociada como un proceso de enseñanza aprendizaje en el ámbito educativo formal pero también informal. (p. 17).

En línea con lo anterior el campo de la complejidad ofrece la posibilidad de identificar incertidumbres, antinomias y nudos gordianos, que se entrecruzan en las posibilidades de los MRC, como herramienta de transformación social, y en los posibles impactos para la convivencia pacífica y para la solución de conflictos de la vida cotidiana. En este sentido, se analizan fuentes en el marco de la ecología de saberes que se presentan en el marco teórico.

Antecedentes: Marco Teórico

A continuación, se presenta el marco teórico asociado al tema de reflexión, para lo cual se exploran desde el diálogo de saberes y la transdisciplinariedad; conceptos vinculados a los mecanismos de resolución de conflictos con enfoques diferenciales e interseccionales, que necesariamente están transversalizados por el enfoque de género.

Por consiguiente, es necesario comprender cuáles son los enfoques diferenciales y la interseccionalidad para reconocer la importancia de los MRC con enfoque diferencial de género y su impacto en la construcción de culturas de paz y el acceso a la justicia social. Estos elementos se conectan para ofrecer a poblaciones con altas condiciones de vulnerabilidad la posibilidad de transformar sus propias realidades mediante herramientas de acceso a la justicia.

Para entender la importancia de los MCR, es necesario reconocer que el conflicto es un fenómeno natural en toda sociedad, es decir, se trata de un hecho social consustancial a la vida en sociedad. Así mismo, las disputas son una constante histórica, puesto que han comparecido en todas las épocas en sociedades a lo largo de los tiempos. Incluso, el cambio social que determina toda la dinámica de la vida de los seres humanos es una consecuencia que debe ser imputada de modo mayoritario, aun cuando no de manera absoluta, a la disputa (Seijas, 2020, p. 226).

Estas disputas, deben ser entendidas desde las características socio-culturales donde se presenta, y para ello es necesario reconocer el valor de los enfoques diferenciales y la interseccionalidad para la resolución pacífica de conflictos como herramienta de construcción de paz social y comunitaria.

En este sentido, los enfoques diferenciales, se pueden definir como el resultado del desarrollo de acciones afirmativas para poblaciones con características particulares que impactaron en ciclos de violencia, discriminación o exclusión por condiciones de género, sexo, culturales, económicas o políticas que permitieron por relegar a ciertos grupos poblacionales del acceso a derechos y por ende del acceso a la justicia.

Según Forero (2019):

Para tal cometido es necesario que la población sea consciente de lo que significa la primacía del interés general, de la justicia social, del respeto a la diferencia, de la inclusión; conceptos enmarcados dentro de la ética y la moral, como valores propios de toda sociedad civilizada. (p. 53).

Estos elementos permiten reconocer la importancia del valor de la otredad y del respeto por las diferencias como condición para la convivencia y la solución pacífica de conflictos, tal y como afirma Olivar (2020):

Se trata de otorgar o reivindicar derechos jurídicos, políticos, sociales y culturales de poblaciones históricamente marginadas, como negritudes, indígenas, mujeres, campesinos, población LGBTI, raizales y palenqueros. Cuando se asegura que el enfoque diferencial afirma derechos identitarios, ello implica hablar en función de identidades colectivas que refuerzan las posiciones del sujeto. Es decir, el enfoque diferencial es, a la larga, una apuesta política por el cuestionamiento de las relaciones de poder entre los grupos sujetos del enfoque diferencial y el poder hegemónico. (p. 147).

Por ende, los enfoques diferenciales, si bien parten del reconocimiento de las diferencias, requieren de una mirada que integre otros factores e identidades que se pueden cruzar en personas o colectivos y que se asocian a la interseccionalidad; herramienta, esta última, a través de la cual se ponen en diálogo las vulnerabilidades con los sistemas de opresión a partir de la comprensión de la complejidad de las problemáticas sociales y la necesaria incorporación del enfoque de género como un componente transversal. Para Molano (2023):

La interseccionalidad fue concebida como una herramienta que visibiliza de forma imbricada las relaciones de poder y sus impactos diferenciados en poblaciones históricamente vulneradas, excluidas o discriminadas, es una forma de comprender los componentes diferenciales a partir de interconexiones o cruces que atraviesan la subjetividad de ciertas personas que por su condición de género, ciclo vital, racial, discapacidad, migración, conflicto armado, liderazgos sociales, reincorporación, entre otros factores han sufrido toda clase de vulneraciones a sus derechos humanos. (p.31).

La interseccionalidad es un concepto que tiene su origen en activistas como Patricia Hill Collins y Kimberle Crenshaw, quien finalmente acuña el término para explicar la necesidad de no compartimentar las diferencias, sino de entenderlas de manera más amplia en un circuito de interconexiones en donde se pueden cruzar todo tipo de vulneraciones mediadas por dispositivos de opresión.

Estos conceptos permiten comprender que los MCR con enfoques diferenciales e interseccionalidad son un fenómeno complejo en los que se tejen herramientas de acceso a la justicia, que atienden a las características poblacionales en el marco de la transversalidad del género como factor donde se conectan otras formas de vulnerabilidad o vulneración. De Almeida (2008) sostiene:

¿Qué es la complejidad? Una constelación de propiedades y comprensiones diversas rodean la noción de complejidad. ¿De qué se trata? ¿De un método? ¿Una teoría? ¿Las dos cosas? ¿Una propiedad perteneciente a algunos sistemas? ¿Un atributo de todos los fenómenos? Esas preguntas podrían multiplicarse, una vez que, con la utilización creciente de la palabra complejidad en la ciencia, se multiplican también las acepciones imputadas a ella. Esa cara de la construcción del conocimiento es positiva porque evita la cristalización de un único sentido, pero también dificulta

una comprensión más acertada de la noción de complejidad y la banaliza. “Para evitar explicar”, dice Morin, “se afirma cada vez más “esto es complejo” Se torna necesario proceder a una verdadera revuelta y mostrar que la complejidad constituye un desafío que la mente puede y debe rebasar, apelando a algunos principios que permitan el ejercicio del pensamiento complejo”. (p. 23).

En el campo de la complejidad los MCR no son aislados son construcciones de categorías complejas en las que la condición de género, económica, cultural, política, etaria, pertenencia étnica o migración deben ser incorporadas de manera integral para garantizar condiciones de acceso a la justicia de población y comunidades con condiciones de vulnerabilidad, asimetrías o vulneraciones.

No obstante, el acceso a los MRC, requiere de estrategias de comunicación en donde se incorpore el enfoque diferencial de género en inexorable alianza con la mirada interseccional; ello implica que los Centros de Conciliación de los Consultorios Jurídicos desarrollen piezas y herramientas comunicativas enfocadas a atraer la atención de población vulnerable en el marco del reconocimiento y valor de la diferencia.

Para ello, es importante comprender *¿Qué significan los mecanismos de resolución de conflictos con enfoque de género e interseccional?*

Para entender la importancia del enfoque de género e interseccional en la convivencia pacífica, es fundamental reconocer qué significan los MRC. La justicia que podemos denominar como tradicional, entendida ésta por la resolución de un conflicto o problema en un juzgado, se ha ido saturando cada vez más con disputas que, quizá, podrían haber sido solucionadas por otras vías más rápidas que permitieran obtener un resultado óptimo para las partes. Estas vías son las que reciben la calificación de Mecanismos de Solución de Conflictos (Turnes, 2019, p. 95).

La conciliación y la mediación son Mecanismos de Resolución de Conflictos (MRC) auto compositivos en donde los mismos actores y actrices gestionan y resuelven sus controversias en ejercicio su autonomía de la voluntad, con la participación de una tercera persona que facilita la comunicación, procurando arreglos amigables, que satisfagan los intereses y necesidades de todas las personas involucradas. Estos dos mecanismos tienen en común dos conceptos: el diálogo y los consensos. En este sentido se pronuncian Salinas y Núñez (2019):

Con esto se expresa que el diálogo se da entre dos o más personas, en un ambiente de respeto y reciprocidad; no importa cuán fuerte sea la discusión, cuán complejas las distancias entre el sentido de los discursos y sus distancias ideológicas, cuán tenso el ambiente, el proceso y los participantes al poner al centro de la discusión la necesidad común o compartida por la mayoría, logran llegar a la calma y toman los acuerdos necesarios. (p. 20).

Es importante resaltar que no todos los fenómenos o problemáticas sociales son objeto de los MRC o se gestionan a través de diálogos y/o consensos. Por ejemplo, las violencias por razones de sexo y género no admiten ningún tipo de conciliación o mediación, lo que es una conquista y un avance en el desarrollo de acciones afirmativas para esta población.

Los MRC son herramientas legales y extrajudiciales que tienen como propósito predominante permitir la garantía constitucional del acceso a la justicia a todas las personas sin distinción y en igualdad de oportunidades; además de

servir de instrumento para la construcción de paz y tejido social, como lo señala el Estatuto de Conciliación, Ley 2220 de 2022, artículo 3.

Los MRC reconocen la importancia del diálogo como herramienta para la convivencia pacífica. Así lo explican Vásquez y Luna (2020):

El diálogo, se puede definir como una plática o discusión entre dos o más personas en donde se comparte ideas o afectos, además de ser un valor humano imprescindible para la convivencia humana; además, el diálogo es uno de los pilares fundamentales para la creación de las sociedades pacíficas y para ello se necesita un diálogo transformativo, un diálogo de por paz que fomente la empatía, la solidaridad, el respeto, la tolerancia, la práctica de la no violencia y la justicia social. (p. 306).

Abordar los conflictos a través de estas herramientas y con enfoque de género e interseccional significa tener claridad de que las problemáticas no se pueden asumir de la misma forma que los demás conflictos que surgen de las interrelaciones sociales. Muchas veces intentamos resolver los problemas sin identificar apropiadamente las causas del conflicto, sin hacer un adecuado diagnóstico de las razones u origen de los enfrentamientos, o sin detenernos a mirar la situación afectiva, emocional o de indefensión en que se puedan encontrar las partes involucradas en una controversia.

Articular los MRC con perspectiva de género e interseccional implica identificar la existencia de desigualdades entre las partes del conflicto, y reconocer que entre las mujeres y los hombres se originan espacios de desigualdad, injusticia, discriminación y violencia que hacen necesario asumir estrategias de manejo de la problemática con visión protectora para eliminar cualquier signo de inequidad.

También implica tener criterios de diferenciación del conflicto, en donde se identifiquen los obstáculos de acceso a los MRC y se analicen detenidamente todas las circunstancias, el origen y naturaleza de la problemática, la escala del conflicto, posibles desigualdades y especialmente indagar sobre la existencia de violencias en las relaciones familiares, laborales, civiles y comerciales, en las que las mujeres, niñas y adolescentes se ven inmersas. Todo lo anterior, con el fin de prestar mayor atención en la construcción del mapa del conflicto que guiará los escenarios de negociación antes, durante y después de una audiencia de conciliación o mediación en temas diferentes a la violencia de género, ya que esta no es objeto de los MRC.

Resolver conflictos con perspectiva de género e interseccionalidad también conlleva implementar en los escenarios de negociación un protocolo de atención a las mujeres víctimas de violencias, en donde se cuide cada momento de una conciliación o mediación, y se tenga claro que no es la violencia la que se va a conciliar o mediar, sino que el tema gestionado a través de los MRC requiere una perspectiva de género desde la primera atención que se reciba; perspectiva que oriente e informe sobre la finalidad de dichos espacios, las bondades de los Mecanismos de Resolución de Conflictos, sus efectos legales, los ambientes seguros y confiables en los que se desarrollaría la audiencia y la motivación, para lograr soluciones amigables y beneficiosas para todos en el marco de los principios de confidencialidad, presunción de buena fe, neutralidad e imparcialidad, economía, informalidad y especialmente del respeto mutuo.

Nuestro constante desafío como profesionales en conciliación y mediación consiste en lograr una cultura de resolución pacífica de conflictos, que elimine cualquier barrera de acceso a estos, con acciones concretas y positivas que nos

lleven a transformar el conflicto, con enfoque de género e interseccionalidad, en oportunidades de empoderamiento a las mujeres en la toma sus decisiones libres de cualquier forma de violencia o discriminación por razones de sexo y género. Y siempre con la claridad que la violencia no es objeto de los MRC, pero que los temas que se abordan por esta vía si deben ser analizados con enfoque de género. Al respecto Fuquen (2003) afirma:

Los conflictos persisten en los factores sociales que motivan la forma como evoluciona la sociedad. Surgen en el desarrollo de acciones incompatibles, de sensaciones diferentes; responden a un estado emotivo que produce tensiones, frustraciones; corresponden a la diferencia entre conductas, la interacción social, familiar o personal. En Colombia, como en la sociedad en general, el conflicto es inevitable a la condición y al estado natural del ser humano; sin embargo, la realidad ha demostrado que la convivencia es cada vez más compleja. La problemática ha desbordado la capacidad de respuesta y de manejo de los mecanismos tradicionales para manejarlo, por lo cual es necesario afrontarlo desde una perspectiva positiva como una oportunidad de aprendizaje; como un reto y un desafío intelectual y emocional que refleje experiencias positivas y se conviertan en un motor de desarrollo que permitan asumir y enfrentar un proceso continuo de construcción y reconstrucción del tejido social desde la teoría no-violenta que motive al cambio. (p. 265).

Este es el panorama que permite comprender la importancia de la comunicación como forma de promover los servicios de los Centros de Conciliación y el acceso a los MRC de la población vulnerable. Ello implica el diseño de protocolos, lineamientos, piezas comunicativas en las que el lenguaje incluyente libre de sexismos y discriminación sea una condición para el reconocimiento y valor de las diferencias que integran la subjetividad de las personas y comunidades que acceden a los servicios de los centros de conciliación, para resolver sus conflictos de forma pacífica en espacios seguros libres de violencia y discriminación.

Los aportes de los estudios culturales, las teorías de género y la perspectiva de la comunicación para la transformación social resultan ser sumamente pertinentes para leer e indagar la articulación género/comunicación con atención, por ejemplo, a la reproducción mediática de estereotipos que ya existen en la cultura y que a la vez se van remodelando y reconstruyendo cuando no hay una visión crítica. (Rosales, 2014)

Este aspecto debe ser abordado en las estrategias de comunicación de los Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación, para materializar de forma efectiva el acceso a los MCR con enfoques diferenciales y perspectiva interseccional, y contribuir de este modo al acceso a la justicia de la población más vulnerable. En este sentido, las estrategias de comunicación y el uso del lenguaje incluyente libre de sexismos y discriminación contribuyen no sólo a la solución pacífica de conflictos, sino a la comprensión del fenómeno desde una mirada interseccional y diferenciada. Al respecto Lince & Rodríguez (2018) sostienen:

Es el lenguaje la herramienta más poderosa de la conciencia humana, reflejo de los constructos socio-históricos que determinan y manifiestan el conocimiento comunitario del mundo que nos rodea. Es el que permite no sólo expresar o socializar estos constructos socioculturales, sino que a través de él somos capaces de reproducir, enseñar, aprender y validar; consciente o inconscientemente, prácticas que fortalecen o demeritan los Derechos Humanos. (p. 3).

Resultados y Avances en la Transversalización del Enfoque de Género e Interseccional en los Centros de Conciliación y Estrategias de Comunicación para el Acceso a los MRC

Los Centros de Conciliación son las instituciones llamadas a propiciar espacios seguros de encuentro entre las partes involucradas en una controversia, que faciliten una adecuada resolución del conflicto, adoptando todas las medidas necesarias para la prestación óptima del servicio de conciliación; entre estas adaptando todas sus actividades, procedimientos, programas o líneas de acción para garantizar ambientes de igualdad entre los géneros.

La intervención de los distintos elementos de la estructura social (la ciudadanía, la política, la educación, la economía, la ciencia, la universidad, los sindicatos, la justicia, la agricultura, y todo aquel que pudiera ser objeto y causa de negociación) se hace necesaria para planificar y ejecutar programas de desarrollo de forma racional y bajo el paradigma de la paz (Medina, 2019, p. 118).

Es importante señalar que no en todos los conflictos se puede hacer uso de los MRC. Algunos temas, en donde se puede llegar a acuerdos conciliatorios o de mediación, están relacionados con la posibilidad de disponer, desistir o transar los derechos por su contenido patrimonial y por disposición de la ley. También existen asuntos sobre los que no es posible negociar en razón a su prohibición legal, teniendo que acudir obligatoriamente a las autoridades judiciales o administrativas, para que a través de un proceso jurídico se logre materialización de sus derechos.

En temas en los que están involucrados conflictos en las relaciones familiares- como el derecho a solicitar alimentos, regular custodias y cuidado personal, para niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, declaraciones de uniones maritales de hecho y sociedades patrimoniales y en general controversias entre cónyuges, compañeros permanentes e integrantes de un grupo familiar- será posible llegar a acuerdos conciliatorios, teniendo claridad de que en asuntos relacionados con violencias no es legalmente posible conciliar o mediar.

Por otra parte, será viable llegar a acuerdos negociados sobre asuntos de obligaciones adeudadas, obligaciones contractuales incumplidas en arrendamientos, compraventas, entre otros temas de contenido patrimonial en los que las personas vulnerables pueden hacer uso de los los MRC desde los enfoques diferenciales e interseccionales.

Institucionalizar un plan de acción, un protocolo de atención diferenciada e inclusiva, así como espacios de comunicación, difusión y formación en MRC con enfoque de género e interseccional, es una de las claves para el funcionamiento de cualquier Centro de Conciliación, en donde cualquier grupo poblacional logre acceder a una conciliación o mediación.

Actualmente existen 388 Centros de Conciliación en Colombia, según el Ministerio de Justicia y del Derecho, avalados para prestar el servicio de Conciliación, los cuales deben contribuir a materializar el derecho al acceso a la justicia a la comunidad en general. La visión de estas entidades debe estar alineada con las necesidades e intereses de los grupos poblacionales y, para nuestro caso, lograr una real articulación entre los MRC y los enfoques diferenciales e interseccionales.

Esto quiere decir que en la práctica verdaderamente estos Centros deben tener una visión que privilegie la convivencia pacífica, la comunicación y diálogo respetuoso, la participación activa de la comunidad, el uso de los MRC en espacios seguros, la formación permanente de los profesionales y expertos en conciliación y mediación, para una efectiva resolución de conflictos. Si es necesario para el cumplimiento de sus objetivos, los Centros de Conciliación deberán realizar convenios interinstitucionales e interdisciplinarios para la consolidación de diálogos constructivos.

Algunos Centros de Conciliación vienen articulando sus planes de acción para generar espacios de conciliación y mediación que impacten en grupos poblacionales como mujeres víctimas de violencia, comunidad LGBTIQ+, población migrante, refugiada y retornada, personas con discapacidad, adultos mayores; todos los anteriores, grupos altamente vulnerables que han encontrado en los MRC su mejor opción para acceder sus derechos.

La clave en lograr avances en la transversalidad del enfoque de género y la interseccionalidad en los Centros de Conciliación está en el reconocimiento de la complejidad de los fenómenos sociales que son objeto de los MRC, para ello el pensamiento complejo nos permite comprender que todo fenómeno está interconectado y que incluso los efectos diferenciados de las problemáticas sociales tienen un impacto en la sociedad en su conjunto. Al respecto, Solís (2009) sostiene:

Si el pensamiento complejo a la vez intenta reconocer los vínculos entre las cosas, distinguir, pero no aislar, se encuentra en una tensión permanente entre un saber no segmentarizado, no disgregado, no reduccionista, y la constatación de lo inacabado e incompleto de todo conocimiento. Morín lo expresa: “Nunca pude, a lo largo de toda mi vida, resignarme al saber parcelarizado, nunca pude aislar un objeto de estudio de su contexto, de sus antecedentes, de su devenir. He aspirado siempre a un pensamiento multidimensional. Nunca he podido eliminar la contradicción interior. Siempre he sentido que las verdades profundas, antagonistas las unas de las otras, eran para mí complementarias, sin dejar de ser antagonistas. Nunca he querido reducir a la fuerza la incertidumbre y la ambigüedad”. (p. 2).

Desde la perspectiva del pensamiento complejo, los enfoques diferenciales y la interseccionalidad son parte del andamiaje que se requiere para la construcción de culturas de paz entendida en la complejidad de sus dimensiones; por consiguiente, los MRC son herramientas necesarias para vivir en paz.

Transversalizar el enfoque diferencial desde una perspectiva interseccional significa analizar y entender las causas de las desigualdades sociales y promover espacios que posibiliten la convivencia pacífica. Además, implica implementar el lenguaje incluyente, libre de sexismos y discriminación. En consecuencia, es importante considerar al lenguaje, en sus diferentes dimensiones, como un instrumento para representar a las mujeres en experiencias que se alejen de los roles y estereotipos de género, y presentar a la sociedad la posibilidad que tienen las mujeres para desarrollar su vida al margen de esas limitaciones (Álvarez et al., 2016, p. 4).

Importancia del Enfoque de Género e Interseccional para la Resolución de Conflictos

La importancia del enfoque de género e interseccional para la resolución de conflictos se evidencia en el valor del respeto por las diferencias y su relación con la justicia social. De acuerdo a Simón et al. (2019):

Las sociedades contemporáneas están, o más bien deberían estar, comprometidas con el progreso hacia comunidades con mayor equidad y justicia social, donde las diferencias entre las personas no sean un factor de riesgo para la exclusión, la discriminación o la desventaja, social, laboral o educativa, sino más bien, una oportunidad para mejorarlas. (p. 18).

Decidir conscientemente como una forma de empoderamiento de las mujeres víctimas de violencias y grupos poblacionales vulnerables para la solución de sus controversias, es una de las prioridades de los Mecanismos de Resolución de conflictos. Adquiere especial relevancia los ambientes de conciliación y mediación al momento de gestionar los conflictos, por cuanto posibilitan la participación activa y autónoma de las mujeres; lo que permite superar temores en procura de lograr acuerdos negociados antes de acudir a procesos judiciales que en muchas ocasiones revictimizan a las personas, causan malestar físico y emocional; además de convertirse en procesos largos en el tiempo, con la incertidumbre de no ver materializado su derecho.

Los Mecanismos de Resolución de Conflictos con enfoque de género e interseccional transforman la concepción de justicia impartida por Jueces; lo que los convierte en verdaderas herramientas al alcance de todos para el acceso a justicia real y material de las personas en situación de vulnerabilidad e indefensión.

La construcción progresiva de una cultura de paz requiere de un conjunto de estrategias convergentes de carácter político, económico y cultural, para avanzar hacia formas alternativas de abordaje de los conflictos que inevitablemente forman parte de la vida de las sociedades (Fiorino et al., 2019, p. 338).

Ello favorece el reconocimiento de los MCR, como herramientas de justicia de vanguardia que apertura las posibilidades de nuevas formas de entendimiento dirigidas a la transformación de las relaciones humanas en el marco del diálogo y la comprensión de las problemáticas, que se abordan a partir de las interconexiones que se pueden cruzar en los fenómenos sociales asociadas a las vulneraciones, vulnerabilidades, fragmentaciones, asimetrías, desarmonías, que terminan por fragmentar y descomponer el tejido social. Por consiguiente, los MRC tienen la potencialidad de transformar las múltiples afectaciones de los fenómenos sociales en oportunidades para el acceso a la justicia social.

Por lo anterior es necesario que existan instituciones como la mediación y conciliación en el ordenamiento jurídico colombiano, que ayuden a las partes que tengan conflictos a resolverlos y a transformar positivamente sus relaciones en la sociedad (Gutierrez et al., 2018, p. 155).

Estrategias de Divulgación y Comunicación de Servicios Asociados a la Resolución de Conflictos con Enfoques Diferenciales e Interseccionales en los Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación

En ocasiones, la población con condiciones de vulnerabilidad no tiene información o conocimiento de los servicios que ofrecen los Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación de las diferentes universidades del país, lo que se convierte en un obstáculo de acceso a los MCR y a las posibilidades de formas alternativas o extraprocesales de justicia.

Por lo anterior, es importante desarrollar herramientas de comunicación que posibiliten el acceso a estos servicios, desde una perspectiva diferencial e interseccional. Ello es posible desde el reconocimiento de las potencialidades de estas posturas para materializar el acceso a derechos a través de los MCR. En este sentido, es necesario identificar acciones comunicativas que se basen en la incorporación del lenguaje incluyente libre de sexismos y discriminación.

La propuesta de un lenguaje inclusivo o incluyente surgió como la necesidad de comunicarse mediante un lenguaje libre de palabras, frases o tonos que reflejen visiones prejuiciosas, estereotipadas y mediante expresiones que eviten la discriminación de personas o grupos (Martínez, 2019, p.188).

Pensar desde el diálogo entre la comunicación y el género, no sólo implica fortalecer la mirada crítica en relación a los sentidos hegemónicos que reproducen los medios masivos, sino también orientar la mirada sobre las prácticas de investigación, de producción comunicativa, de planificación y gestión de la comunicación en distintas organizaciones y en los espacios de formación y capacitación en comunicación (Rosales, 2014).

Por consiguiente, las estrategias de comunicación deben orientarse a acercar a las personas y comunidades a los Centros de Conciliación de los Consultorios Jurídicos a través de distintas acciones en las que se transversalice el enfoque diferencial de género y la interseccionalidad, entre las cuales se identifican presentadas en las siguientes secciones.

Buenas Prácticas

Implementar un sistema de buenas prácticas en las Instituciones que se apliquen en diferentes escenarios y contextos que provengan de experiencias y lecciones aprendidas enfocadas en: i. Campañas de divulgación de los MRC con enfoque diferencial e interseccional, ii. Brigadas de asistencia legal y jornadas de conciliación y mediación gratuita, iii. Espacios de pedagogía en derechos y, iv. Elaboración de instrumentos pedagógicos relacionados con la conciliación y mediación.

Las anteriores prácticas favorecen la adquisición de aprendizajes que posibiliten la creación de semilleros de investigación con el propósito de estudiar y analizar constantemente, desde el factor experiencial, la dinámica de la resolución de conflictos en las diversas poblaciones. Según, Palma et al. (2022):

Las instituciones educativas, particularmente las universidades, apuestan a las buenas prácticas en la gestión que desarrollan, emprenden procesos de dirección para conducir labores docentes, de investigación y de vinculación, estas últimas con exigencia de interacción con la sociedad. En estas labores de vinculación, los

Consultorios Jurídicos ofrecen un espacio de atención a la ciudadanía que permite proyectar labores educativas en la praxis social, demostrando la responsabilidad de estas instituciones para con la sociedad. (p.165).

Campañas de Divulgación.

Con las campañas de divulgación de los MRC con enfoque diferencial e interseccional se busca crear líneas estratégicas para la promoción de los MRC a través de talleres formativos a la comunidad sobre rutas de acceso a la conciliación y mediación.

Se plantea el derecho humano de acceso a la justicia desde la justicia alternativa, poniendo interés en procesos de información; estos mecanismos se divulgan para que la ciudadanía conozca de ellos y se transite a una cultura de paz y concordia (Silva, 2019, p. 265).

Esta estrategia requiere el desarrollo de piezas comunicativas dirigidas a las personas y comunidades vulnerables. En ellas, se debe incorporar el lenguaje incluyente libre de sexismos y discriminación. Adicionalmente, se requiere el diseño de imágenes cercanas a la población y en las cuales se transversalice el enfoque de género y la interseccionalidad.

La publicidad incluyente tiene, cada día más, un espacio para que los creativos empiecen a trabajar de la mano con las empresas. El análisis del contenido publicitario que se desarrolla en la actualidad demuestra la importancia de utilizar conceptos o términos como *inclusión social*, *activismo* y *creatividad*. Por tanto, se necesita crear campañas y anuncios desde este enfoque de la publicidad, generando nuevos modelos que rompan el paradigma de una sociedad llena de estereotipos (Durán y Andrey, 2020, p. 28).

Brigadas de Asistencia Legal y Jornadas de Conciliación y Mediación Gratuita.

Las brigadas jurídicas son una forma de acercarse a las realidades de las comunidades y llevar los servicios de los Centros de Conciliación a las personas que los necesitan; para desarrollar jornadas de conciliación y mediación gratuitas, en las instituciones o directamente en los espacios más convenientes para población. Estos espacios favorecen ejercicios de acercamiento comunitario que requieren de estrategias de comunicación:

1. Previas al desarrollo de la actividad

- a) La convocatoria
- b) La divulgación de los servicios
- c) Las piezas comunicativas
- d) La preparación del consentimiento informados
- e) El plan de acción de acción en campo

2. Durante la actividad

- a) Seguimiento de medios de comunicación comunitarios e institucionales
- b) Realización de entrevistas a las personas participantes
- c) Fotos y videos del trabajo en campo

3. Posteriores a la actividad

- a) Relatoría del trabajo realizado en campo

- b) Informe de las actividades
- c) Sistematización de las buenas prácticas
- d) Publicación de entrevistas, videos y artículos en medios institucionales.

Las estrategias de comunicación previas, en desarrollo y posteriores requieren de la transversalidad del enfoque de género y la interseccionalidad, como condición para ofertar los servicios de los Centros de Conciliación a la población objeto de la brigada jurídica. Ello implica generar una campaña acorde con las necesidades de las mujeres, colectivos de mujeres y otras poblaciones insertas en el componente diferencial. De esta manera las piezas comunicativas deben corresponder con los objetivos de la brigada asociados a favorecer el acceso a la justicia a grupos poblacionales concretos, entre ellos, las mujeres.

Estos espacios tienen el propósito de generar replicabilidad en diferentes territorios para asegurar la participación de la población objeto en relación con los servicios de conciliación y mediación que ofrecen los Consultorios Jurídicos, desde una perspectiva diferenciada e interseccional que garantice el acceso a la justicia desde una misión social que tome en cuenta las necesidades de la población que se interviene.

Espacios de Pedagogía en Derechos.

Otra estrategia de comunicación, se relaciona con la construcción de espacios de pedagogía en derechos para las diferentes poblaciones, con el fin de generar procesos de empoderamiento de las personas en temas relacionados con derechos, obligaciones en su entorno, herramientas legales y extrajudiciales para hacer efectivos sus derechos; entre las cuales se prioricen los Mecanismos de Resolución de Conflictos, en especial la conciliación y la mediación. Silva (2020) afirma:

[E]l conflicto otorga una pauta trascendental para que las controversias sean abordadas mediante procesos educativos, es decir, educar a la ciudadanía para la paz, que asuman activamente sus responsabilidades; preventivas, en la que los ciudadanos actúen o respondan a actos de proliferación de los mecanismos; resolutivas, a partir de lograr o alcanzar acuerdos que ponen fin a los conflictos creando soluciones. (p. 65).

Los espacios de pedagogía son plataformas de intercambio de aprendizajes que se basan en el factor experiencial y en las formas de comunicación de los servicios que se ofrecen en los Centros de Conciliación de los Consultorios Jurídicos de las universidades del país; son herramientas de transformación social que se dirigen a la construcción de culturas de paz en los territorios.

Estos espacios requieren del desarrollo de mecanismos que favorezcan la comunicación incluyente libre de sexismos y discriminación por razones de sexo y género. En este sentido, la pedagogía en MRC debe contribuir a la construcción de saberes a través del diálogo y la materialización de los discursos en las prácticas: “Nombrar a las personas y a los grupos sociales es ofrecerles un espacio de existencia social, sin embargo, el simple nombramiento no es suficiente” (García, 2022, p.4).

Es por ello, que desde la pedagogía se pueden transformar las realidades a partir de la enunciación en el lugar de la dignidad de las personas y las comunidades históricamente afectadas por los ciclos de violencias. Educar para la resolución

pacífica de conflictos es educar para una mejor sociedad libre de violencias y discriminación por razones de sexo y género.

La pedagogía de derechos vinculada a los MRC requiere de una mirada transdisciplinaria en la que se reconozca la trascendencia de las diferentes disciplinas, que aportan desde sus líneas temáticas a una convivencia pacífica. Los conflictos sociales son fenómenos complejos que ahondan en variables diferenciales por lo general transversalizadas por el componente de género. De acuerdo al pensamiento complejo, estos fenómenos no son aislados; hacen parte de la multiplicidad de conexiones que impactan finalmente en la construcción de paz territorial tanto de la región como interplanetaria.

La visión transdisciplinaria de la pedagogía de derechos, para la materialización de los MRC, supone la integración de las múltiples disciplinas que contribuyen al fortalecimiento del tejido social y al reconocimiento de las posibilidades de acceder a los Centros de Conciliación para hacer las paces, sin necesidad de agotar un proceso de la vía ordinaria. Al respecto Sacavino y Candau (2014) afirman:

La problemática de las diferencias culturales se extiende de los medios de comunicación a las redes sociales, de los movimientos sociales al salón de clases. Relaciones étnico-raciales, diversidad sexual, cuestiones de género, pluralismo religioso, relaciones generacionales, culturas infantiles y juveniles, entre otros, son temas que provocan tensiones, reacciones de intolerancia y discriminación. Suscitan, además, diversas iniciativas para trabajar dichos temas desde una perspectiva que no sólo promueva la afirmación democrática, el respeto mutuo, la aceptación de la diferencia y la construcción de la paz, sino que también promueva una sociedad en que todos y todas puedan ser plenamente ciudadanos y ciudadanas. (p. 206)

Elaboración de Instrumentos Pedagógicos.

Es importante crear instrumentos pedagógicos como cartillas, manuales, flyers y videos, que respondan a las necesidades de acceso a los MRC, relacionados con las prevención y gestión de conflictos, rutas de acceso a los MRC (como la conciliación y mediación), y buenas prácticas para resolver conflictos; instrumentos diseñados desde los enfoques diferenciales e interseccionales, que se distribuyan en cada comunidad.

Estos instrumentos pedagógicos deben ser el resultado de la experiencia territorial y comunitaria y del trabajo con las comunidades, y reflejar la identidad de los servicios que se ofrecen en relación con los MRC. Los Centros de Conciliación de las diferentes universidades del país tienen la tarea de materializar en la práctica el sentido social del trabajo que se desarrolla en estos espacios, lo cual implica divulgar de manera pedagógica la ruta de los MRC, las formas en la que se puede acceder a ellos, su finalidad, y su incidencia en la convivencia pacífica.

Además, se deben desarrollar estrategias para la publicidad y publicación de dichos insumos, de manera que se llegue al mayor número de personas y que tenga un impacto positivo en la población en cuanto al conocimiento y uso de la conciliación y mediación desde la diferencialidad y la interseccionalidad.

Estas herramientas pedagógicas, requieren de la construcción que se origina en el diálogo de saberes o en lo que se conoce como la ecología del saber, es decir, las formas en las que los saberes de múltiples disciplinas desde el campo jurídico, sociológico, político, económico, cultural, ético, contribuyen a educar en MRC.

Recomendaciones

- Reconocer los temas que pueden ser objeto de los MRC y los que no, con el fin de optimizar el servicio. En este sentido, es importante reiterar que la violencia por razones de sexo y género no admite ningún tipo de conciliación o mediación. No obstante, respecto de los conflictos que sí se pueden resolver por esta vía, es importante transversalizar el enfoque de género y l

- Generar estrategias de comunicación que favorezcan el acceso a los MRC en los Centros de Conciliación desde una perspectiva diferenciada e interseccional.

- Incorporar el lenguaje incluyente libre de sexismos y discriminación como una condición para enunciar, desde la postura de la dignidad, a poblaciones históricamente afectadas por los ciclos de violencia, como lo son las mujeres.

- Reconocer los temas que pueden ser objeto de los MRC y los que no, con el fin de optimizar el servicio. En este sentido, es importante reiterar que la violencia por razones de sexo y género no admite ningún tipo de conciliación o mediación. No obstante, respecto de los conflictos que sí se pueden resolver por esta vía, es importante transversalizar el enfoque de género y la interseccionalidad.

- Promover en espacios académicos los Mecanismos de Resolución de Conflictos con enfoque de género e interseccional con el propósito de asumir el real sentido social de la conciliación y la mediación como herramienta efectiva de acceso a la justicia.

- Crear acciones concretas desde los Centros de Conciliación para implementar la conciliación y la mediación como instrumentos de resolución de controversias que conlleven a la protección de los derechos de las mujeres víctimas de violencias y los grupos poblacionales vulnerables

- Crear herramientas teórico prácticas con enfoque de género desde los Centros de Conciliación que contribuyan a la toma de decisiones informadas para la resolución efectiva de los conflictos, la no revictimización de las partes involucradas en una controversia y erradicar la cultura del miedo en escenarios conflictivos.

- Crear espacios de reflexión y empoderamiento legal entre los grupos poblacionales en situación de vulnerabilidad e indefensión con el fin hacer posible una cultura de prevención y resolución pacífica de conflictos en espacios seguros.

- Hacer alianzas estratégicas con organizaciones públicas y privadas para crear escuelas de formación en gestión de conflictos, liderazgo y mediación comunitaria.

Conclusiones

La realización del derecho al acceso a la justicia a través de los MRC con perspectiva diferenciada de género y la interseccionalidad es una obligación inmediata que todos los Centros de Conciliación y Consultorio Jurídicos deben asumir en el marco de la labor social que cumplen, así como Entidades promotoras responsables de la prestación del servicio de conciliación y mediación.

Desde los Centros de Conciliación y Consultorios Jurídicos se debe propender por crear líneas de acción para generar mayor cobertura en asistencia legal y espacios de empoderamiento en resolución de conflictos, a través de la

Conciliación y Mediación que prioricen a la población vulnerable en pro de una convivencia pacífica; así como planes estratégicos para fomentar la cultura del diálogo y el consenso desde de los enfoques diferencias e interseccionales para la creación de una cultura de paz

Decidir conscientemente en la resolución de conflictos en espacios seguros e igualitarios es una de las herramientas efectivas de empoderamiento de las personas en condición de vulnerabilidad e indefensión, que se logra materializar mediante la Conciliación y Mediación; lo cual es una misión de los formadores, profesionales en conciliación y en general de todos los actores de la sociedad.

El acceso a los servicios de los centros de conciliación, especialmente los MRC, requiere del desarrollo de estrategias comunicativas que favorezcan el acercamiento a las comunidades. Ello implica reconocer la importancia del enfoque de género y la interseccionalidad en el plan de acción, las piezas comunicativas y el lenguaje que se utilice para promover los servicios.

Los MRC son herramientas que pueden ser analizadas en el campo de la complejidad, al reconocer que los fenómenos sociales nunca son aislados, sino que tienen conexiones que impactan en el tejido social y en la construcción de culturas de paz. Favorecen procesos de transformación que inciden en la convivencia pacífica y en la redefinición de las relaciones sociales.

La materialización de los MRC requiere el reconocimiento de su órbita de aplicación: no todos los fenómenos sociales pueden ser objeto de conciliación o mediación. Por ejemplo, la violencia contra las mujeres no admite este tipo de mecanismos, lo cual se considera un avance en el desarrollo de acciones afirmativas o de discriminación positiva. Sin embargo, respecto de los conflictos que se pueden solucionar a través de estas vías, sí es indispensable la transversalización del enfoque de género y la interseccionalidad.

El lenguaje incluyente, libre de sexismos y discriminación es acorde con el propósito de los MRC, por lo tanto debe incorporarse como forma de comunicación en la conciliación y la mediación:

Es indispensable no solo implementar un lenguaje inclusivo, sino sacarlo del modelo heteronormado, cisgénero y cis-sexista para que este sea realmente inclusivo. Además, la legitimidad del lenguaje inclusivo se deriva no de posibles consideraciones gramaticales que muchas veces se utilizan para invisibilizarlo, sino de los derechos humanos y debe ser representativo de la existencia de las personas. (Díaz, 2021, p. 2).

Referencias

- Álvarez Villalobos, A., Mora Flores, L. y Ley Sánchez, A. (2016). Líneas de comunicación interna para el uso del lenguaje incluyente y no sexista.
- Arrieta-López, M., Martínez Garza, M. E., Sierra García, L. G., Robles Garza, M. Y., García López, D. S., Cabello Tijerina, P. A., Lasso-Urbano, C., Carvajal-Muñoz, P., Palencia-Ramos, E., De la Rosa Vazques, C. S., Garza de la Vega, D. A., Meza, A. R., Martínez Durango, L. M., Certain Ruiz, R., Vázquez-Gutiérrez, R. L. y Vázquez Luna, E. F. (2022). *Nuevos enfoques en derechos humanos, irenología y métodos de solución de conflictos*. Editorial Universidad de la Costa S. A. S.
- De Almeida, M. (2008). *Para comprender la complejidad*. https://cursa.ihmc.us/rid=1MNZF48W1-163T3KP-1VK7/libro_complejidad.pdf

- Díaz, N. R. (2021). Más allá de la gramática: el lenguaje inclusivo como exigencia de los derechos humanos. *Estudios*, (43), 420-436.
- Sánchez Durán, A. Y. (2020). La publicidad como lenguaje incluyente. [Trabajo de Grado Pregrado, Universidad de Pamplona]. Repositorio Hulago Universidad de Pamplona. <http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/3485>
- Dussán, C. C. y Avellaneda, M. B. (2018). Acceso a la justicia alternativa: un reto complejo. *Utopía y praxis latinoamericana*, 23(2), 163-176.
- Forero-Salcedo, J. R. (2019). Derechos humanos, enfoque diferencial y construcción de paz. Breves reflexiones desde una visión constitucional. *Saber, ciencia y libertad*, 14(1), 48-55.
- García, P. V. (2022). El lenguaje incluyente: un espacio de enunciación digno. *JÓVENES EN LA CIENCIA*, 17, 1-5. <https://www.jovenesenlaciencia.ugto.mx/index.php/jovenesenlaciencia/article/view/3498>
- González, P., Hernández, F. y Prats, G. (2020). Mecanismos alternativos en la solución de conflictos para la construcción de una cultura de paz. *Revista ciencias de la documentación*, 15-23.
- Gutierrez, J. P. I., Serje, K. M. y Olivella, M. E. O. (2018). Aplicación del modelo transformativo de mediación en la conciliación extrajudicial de Colombia. *Revista de paz y conflictos*, 11(1), 135-158.
- Fiorino, V. M., López, L. F., Vázquez, S. F., González, C. F. y Marcos, O. V. (2019). Conflicto, convivencia y cultura de paz. La resolución de conflictos en ámbito educativo como preparación para la paz. *Revista de Cultura de paz*, 3, 335-349.
- Fuquen, M. E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula rasa*, (1), 265-278.
- Illera Santos, M. D. J. (2022). Conflicto, derecho y mecanismos alternativos. *Ius et Praxis*, 28(1), 236-253.
- Lince, M. F. H. y Rodríguez, Y. O. y Velasco, N. (2018). El Lenguaje Incluyente: Hacia Una Cultura De Los Derechos Humanos. *Revista Ciencia Administrativa*, 13, 2-9. https://www.uv.mx/iiesca/files/2019/04/Vol13-2018-Especial_2.pdf
- Martínez, A. (2019). La cultura como motivadora de sintaxis. El lenguaje inclusivo. *Cuadernos de la ALFAL*, 11(2), 186-198.
- Medina, M. P. (2019). Conflictos y violencias para transformar Colombia: una perspectiva socioeconómica. *Pensamiento jurídico*, (50). <https://revistas.unal.edu.co/index.php/peju/article/view/85372>
- Olivar Rojas, A. F. (2020). Políticas públicas y enfoques diferenciales: aproximaciones desde la interculturalidad y la democracia radical. *Iztapalapa. Revista de ciencias sociales y humanidades*, 41(88), 139-162.
- Molano Giraldo, M. F. (2023) Interseccionalidad y pensamiento complejo. *Revista Cieg*. 61, 22-40.
- Palma, P. C., Romero, R. M. y Granadillo, F. T. (2022). Liderazgo directivo en consultorios jurídicos de universidades: compromiso ético-social en la gestión. *Mujer y Políticas Públicas*, 1(2), 164-181.
- Ministerio de Justicia y del Derecho. *Caja de Herramientas, Métodos de Resolución de Conflictos "Instrumentos para la Construcción de acuerdo"*. <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/caja-herramientas-mrc>
- Romero Pérez, C. (2003). *Paradigma de la complejidad, modelos científicos y conocimiento educativo*. Agora digital, 6. <https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/3518/b15761745.pdf?sequence=1>

- Rosales, M. B. (2014). Comunicación/género: de la crítica cultural a la transformación social. *Anuario de Investigaciones, 2013*. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/51754/Documento_completo_.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salinas, S. C. y Núñez, J. M. J. (2019). Las interculturalidad-es, identidad-es y el diálogo de saberes. *Reencuentro. Análisis de problemas universitarios*, (66), 10-23.
- Sacavino, S. y Candau, V. M. (2014). Derechos humanos, educación, interculturalidad: Construyendo prácticas pedagógicas para la paz. *Ra Ximhai: revista científica de sociedad, cultura y desarrollo sostenible*, 10(4), 205-225.
- Seijas, D. M. M. (2020). La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar. *Revista EDUCARE-UPEL-IPB-Segunda Nueva Etapa 2.0*, 24(1), 222-244.
- Silva Hernández, F. (2019). La justicia alternativa como derecho humano. *Jurídicas Cuc*, 15(1), 263-284.
- Silva-Hernández, F. (2020). Hacia una comprensión del conflicto en justicia alternativa. *Revista de Investigaciones Universidad del Quindío*, 32(1), 61-65.
- Simón, C., Barrios, Á., Gutiérrez, H. y Muñoz, Y. (2019). Equidad, educación inclusiva y educación para la justicia social. ¿Llevan todos los caminos a la misma meta? *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 8(2).
- Solis, L. (2009). *El pensamiento complejo*. http://www.unida.org.ar/Bibliografia/documentos/Modulo_Basico/Pensamiento%20Complejo.pdf.
- Turnes, A. V. (2019). La constitucionalización de la mediación: el caso de Ecuador. *Derecho y ciencias sociales*, (20), 88-97.

Notas

[1] Agradecimiento mutuo entre las autoras por el intercambio de aprendizajes desde las experiencias y los roles, a las personas que acceden a los servicios de los Centros de Conciliación y en general a las comunidades que son motor de cambio y que han aprendido y enseñado que los MRC transforman vidas y nos ayudan a la construcción de culturas de paz. Cada autora aportó a la construcción de este artículo a partir de los conocimientos acumulados en la trayectoria profesional y en cada uno de los roles y experiencias en el campo de los mecanismos de resolución de conflictos y el enfoque diferencial e interseccional. Ambas autoras son expertas en estos campos, una desde su conocimiento de los MRC y otra experta en la transversalización del enfoque de género y la interseccionalidad. Ambas autoras aportaron desde los conocimientos como investigadoras y directoras del semillero de investigación de MRC, lo cual permitió la articulación conceptual y reflexiva sobre una temática que se estudia a partir de la transdisciplinariedad y los postulados del pensamiento complejo. Las autoras indican que un comité de ética aprobó el proyecto y si los participantes firmaron el debido consentimiento informado. Las autoras declaramos que no existen conflictos de intereses y que la investigación no tuvo ningún tipo de financiación.