

# La escucha como un hecho de paz

Guía para la escucha en grupo de narrativas del  
conflicto armado con enfoque restaurativo

Luis Carlos Sotelo Castro, Director  
Manuela Ochoa Ronderos, estudiante doctoral  
Laboratorio de Actos de Escucha  
de la Universidad de Concordia, Canadá.

Agradecimiento especial a María Andrea García,  
psicóloga con enfoque psicosocial.

Paola Genoy Muñoz  
Diana Salas Solórzano  
La Paz se toma la palabra

2023



Esta guía complementa la serie homónima del podcast *La Paz se cuenta* que ofrece una metodología para activar procesos de escucha colectiva de narrativas del conflicto armado colombiano, guiados por un enfoque restaurativo. A partir de esta, las y los oyentes podrán propiciar espacios de diálogo que aporten a la comprensión de lo que nos pasó como sociedad para la no repetición.







# 1. ¿Qué es una herramienta de escucha?

Todas las fotografías de este material hacen parte del taller “La escucha como un hecho de paz”  
realizado en septiembre de 2023 con mediadores y mediadoras del proyecto La Paz se toma la palabra.  
Valentina Basto © Banco de la República.

**E**ntendemos como herramienta de escucha un podcast, un archivo sonoro, un testimonio en vivo, una canción o cualquier otro formato que parta de narrativas personales (no ficticias) que den cuenta de vivencias relacionadas con actos violentos sufridos por miembros de una comunidad y que puedan ser escuchadas durante una actividad de escucha con enfoque restaurativo. En Colombia, las vivencias relacionadas con el conflicto armado son un ejemplo clásico del contenido de las herramientas de escucha a las que nos referimos. También se identifican vivencias de formas de violencia estructural, como la violencia sexual, el racismo y cualquier discriminación que sea secuela del colonialismo, el patriarcado o distintas formas de dominación.

En esta metodología es necesaria una persona que facilite los encuentros con un enfoque centrado en reparar las relaciones entre los miembros de esa comunidad. **El énfasis está en cómo la escucha, cuando es efectiva, construye relaciones y, cuando no es efectiva, las afecta.** La escucha que no es efectiva es parte central de un conflicto. De hecho, cuando los conflictos están en su punto de mayor expresión es cuando menos

escucha hay entre las partes. El enfoque restaurativo implica que haya reglas que aseguren que los participantes se escuchen de forma efectiva y que esa escucha contribuya a enmendar o reconstruir relaciones en tensión por algún conflicto. La escucha efectiva requiere que quien facilite el encuentro conduzca las interacciones con pasos y preguntas precisas, incluyendo preguntas para que X, quien ha escuchado lo que compartió Y en el grupo, diga, en sus propias palabras, lo que escuchó, de forma que quien habló primero y el grupo entero, tengan ocasión de verificar que lo escuchado por X corresponde a lo dicho por Y.

En general, la metodología consiste en que cada participante de una actividad con enfoque restaurativo asuma responsabilidad por cómo ejerce la escucha de algo personal compartido por otra persona. Si todos y todas las participantes se responsabilizan por su proceso de escucha del otro, el grupo alcanza resultados restaurativos. Algunos ejemplos de resultados que se pueden obtener son la construcción de confianza mutua, la capacidad de reconocer obstáculos —como prejuicios o emociones (dolor, rabia, miedo, etc.)— que impactan el proceso de escucha del otro, la

capacidad de humanizar al otro, la capacidad de sentir compasión por los sufrimientos del otro, la toma de conciencia de la posición que se ocupa en un contexto donde hay diversas posiciones y perspectivas frente a un mismo conflicto, o la capacidad de asumir compromisos para contribuir a cambios necesarios en las relaciones sociales que eviten que el conflicto subsista o se repita.

### La escucha de memorias personales relevantes para entender un conflicto

La metodología que se propone no se centra en facilitar la escucha en el marco de un encuentro entre víctimas y las personas que les causaron daño directo, sino en la escucha de vivencias de violencia por parte de personas que hacen parte de una misma comunidad en conflicto o de personas a quienes, directa o indirectamente, les concierne la historia y la evolución de los hechos que se narran en la herramienta de escucha. Es importante entender que lo que se escucha y comparte son memorias personales. **La actividad apela a la memoria, a la identidad o a la posición social de**

**cada persona como el punto de partida para escuchar la memoria de otros y otras,** que pueden ser miembros de la misma comunidad en conflicto, de una comunidad a la que no se conoce en detalle o de una comunidad imaginada.

Este tipo de escucha requiere de un cuidado especial. La intención es abrir espacios de escucha con enfoque restaurativo, no foros de discusión política. Deben crearse las condiciones necesarias para que quienes participen se recuperen, se hagan conscientes y comuniquen memorias, emociones y preguntas que sean evocadas a través de un podcast u otro medio de narrativas personales del conflicto armado. **La invitación es a que los participantes se escuchen mutuamente y a que, con la intención de reconocer las memorias y las experiencias del otro, asuman la responsabilidad de haberse enterado de lo escuchado** y reparen o cambien lo que esté a su alcance para combatir la indiferencia ante el sufrimiento del otro y recobrar el sentido de humanidad detrás de cada rostro, incluso de quienes hacen daño cuando reconocen responsabilidad.

## ¿Por qué escuchar en colectivo?

Comúnmente, escuchamos podcasts narrativos con nuestros audífonos mientras caminamos o hacemos tareas cotidianas. Aunque lo que escuchamos pueda generarnos preguntas, reflexiones y comentarios, cuando estamos solos no hay interlocutores con quien compartir estos pensamientos o incluso tramitar emociones que puedan ser difíciles de articular. **Por esta razón, escuchar atentamente historias junto a otros y otras es una oportunidad para conocer experiencias de vida distintas a las nuestras, crear nuevos lazos, aprender de los demás y entablar diálogos.**

Para que el podcast cumpla los resultados restaurativos mencionados es importante que quienes participen entiendan que son invitadas/os como miembros de una misma comunidad en conflicto a un encuentro para hablar de hechos que causaron dolor a miembros de esa comunidad, con el objetivo de hacerse preguntas acerca de esos hechos y, cuando haya lugar, reconocer errores, responsabilidades y contribuir en grupo a la sanación de heridas causadas por los impactos de esos hechos, así como proponer acciones que

haya que tomar para que hechos similares no se repitan.

## ¿Por qué hay necesidad de crear espacios de escucha que sean seguros?

Un espacio suficientemente seguro es un ambiente donde las y los participantes de la actividad de escucha se sienten física y emocionalmente a salvo. **Allí existe la libertad de expresarse abiertamente en un entorno confidencial, sin temor a ser juzgados, señalados o intimidados.** Es importante recordar que la definición de un espacio seguro depende en gran parte de cómo los y las participantes se sientan dentro de ese espacio, por lo que es importante que los y las mediadoras evalúen y ajusten las condiciones en cada caso, de acuerdo con los requerimientos necesarios.

Escuchar narrativas asociadas al conflicto armado colombiano seguramente despertará emociones o memorias que pueden ser perturbadoras o dar lugar a cuestiones pendientes o no afrontadas previamente. Si en el grupo que escucha hay personas que colaboraron o colaboran

con grupos paramilitares, guerrilleros o militares y otras personas han sido afectadas por estos u otros actores involucrados en el conflicto armado, el acto de escuchar en grupo y de sacar a la luz las memorias o posiciones propias puede generar situaciones que requieran una facilitación y un manejo especializados. Son oportunidades de sanación y de esclarecimiento de la verdad.

Incluso si quienes escuchan están alejados emocionalmente de lo narrado, el peso de la verdad de esa realidad violenta del país y la evocación de experiencias personales de violencia en otros contextos puede afectarlos emocionalmente.







**2.**  
**¿Cómo preparar un  
espacio de escucha  
de las narrativas  
de violencia en el  
contexto de un grupo  
pequeño?**

## Elige un espacio idóneo para escuchar.

La elección del espacio es relevante, por lo que sugerimos tener en cuenta las siguientes características y recomendaciones:

- Un espacio silencioso, sin muchos estímulos externos como el ruido de la calle o del tráfico, que permita la concentración durante la escucha.
- Un espacio con ventilación, fresco y buena iluminación. Evita un lugar donde pueda hacer mucho calor o mucho frío pues estos factores externos pueden dificultar una escucha atenta y prolongada.
- Un espacio privado, donde las conversaciones se mantengan confidenciales y alejadas de personas externas al grupo. La privacidad del lugar ayudará a que los y las participantes se sientan cómodos hablando de memorias personales y/o difíciles. Evita hacer el evento en un corredor, una cancha deportiva o en un lugar abierto donde los transeúntes puedan acercarse a escuchar lo que ocurre.

- Un espacio con las condiciones para el funcionamiento de los equipos necesarios para la reproducción de la pieza sonora (tomas de corriente suficientes, parlantes, buena conexión a internet). Antes de que ocurra la reunión, es necesario hacer pruebas técnicas de sonido y conexión a internet para evitar contratiempos o demoras el día del evento de escucha.
- Un espacio con sillas y mesas suficientes, que se puedan mover para conformar un círculo de escucha. Evita espacios donde la gente se dé la espalda como un auditorio o un teatro con sillas inmóviles.
- Reserva el lugar mínimo por dos o tres horas para que haya tiempo de escuchar la historia y conversar posteriormente sin afán.
- Si el evento es virtual, es importante recomendar a los participantes que escojan un lugar tranquilo, privado, con buena conexión a internet, con audífonos, sin distracciones e idealmente que estén acompañados de personas de absoluta confianza. Es importante que eviten asistir al evento

desde lugares públicos que puedan exponerlos o ponerlos en riesgo por hablar sobre temas difíciles relacionados al conflicto armado.

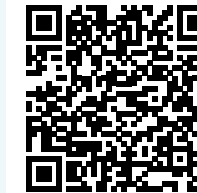
## Elige una pieza sonora, podcast o testimonio de forma ética.

Elige los archivos, piezas sonoras o los podcasts para tu evento, siguiendo los principios éticos que rigen la práctica de la historia oral. Es importante que quien escuche sepa que los testimonios fueron compartidos en el marco de una investigación o un proceso de creación, con propósitos claros de los cuales las y los narradores fueron debidamente informados y con los cuales están de acuerdo. Igualmente, se espera que éstos hayan consentido libremente a participar en el proyecto.

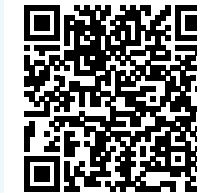
Sugerimos los siguientes audios de la colección [Legado de la Comisión de la Verdad de Colombia](#), disponibles en la Biblioteca Virtual del Banco de la República



- [Mujer y lucha. Podcast Luz de la noche. Temporada 1](#)



- [El retornar](#)



- [Testimonio de víctima de mina antipersonal](#)



- [Testimonio sobre reclutamiento forzado infantil](#)



- [Perdonar](#)



También recomendamos este podcast realizado por el Laboratorio de Actos de Escucha:

- **Es necesario encontrarnos**



**¿Qué otros ejemplos de podcasts narrativos relacionados al conflicto armado colombiano conoces?**

### **Crea una invitación e identifica posibles riesgos.**

Para que la conversación sea dinámica, recomendamos que invites entre seis y quince participantes. El formato del evento puede ser presencial, virtual o híbrido. Sugerimos que en la convocatoria del evento se describa el contenido del podcast o la pieza sonora elegida y se haga la advertencia de que el material puede ser sensible para algunas personas. Una vez se obtenga la confirmación de

los asistentes, puedes recomendarles los siguientes recursos de cuidado durante la escucha:

- Tener a la mano un termo con agua o aromáticas sin cafeína.
- Usar ropa cómoda.
- Llevar pañuelos.
- Traer hojas o cuadernos para tomar apuntes.
- Si utilizan aceites esenciales, llevar uno que les dé calma, por ejemplo la lavanda.
- Si el lugar donde se llevará a cabo el evento lo permite, pueden disponerse elementos como velas, plantas, fotografías y, en general, **objetos con un significado emocional positivo** que puedan servir de apoyo para cada persona durante la escucha.

Adicionalmente, construye una pequeña encuesta (tres o cuatro preguntas) para que los interesados puedan darte información relevante y tener una mejor experiencia. Por ejemplo, pregunta si tienen alguna preocupación frente al tema del podcast, si sufren de alguna enfermedad cardiovascular o si irán acompañados de alguien más (hijos, vecinos, parejas). Con sus respuestas, puedes recomendar que no asistan con menores

de edad por el tipo de contenido o recalcar que el material puede ser sensible y que es importante que consulten con un médico antes de confirmar.

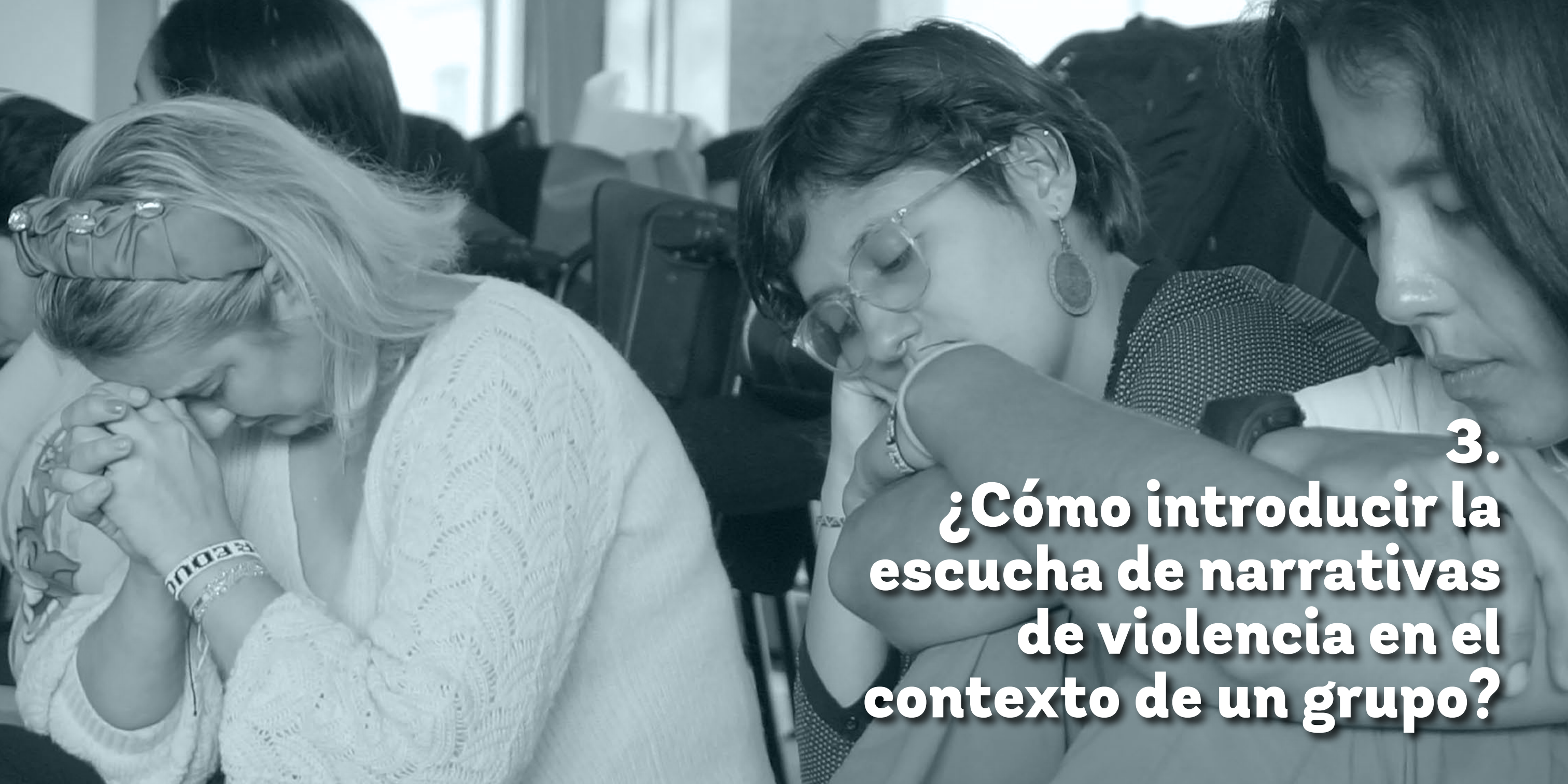
Confirma la asistencia con las personas inscritas. Para construir confianza es importante comunicar a cada participante la composición del grupo con el cual compartirá la actividad. No se trata de compartir datos personales o contactos, pero sí el perfil de quienes participarán.

### **Apoyo psicosocial.**

Si bien como mediador/a serás el/la facilitadora principal, es ideal contar con el apoyo de un/a profesional en salud mental que pueda contener emocionalmente a quien lo necesite durante el evento. Si resulta imposible tener tal apoyo psicosocial, recomendamos que antes de que brindes apoyo emocional a una persona que esté atravesando una crisis durante la escucha o el diálogo posterior, te preguntes si estás capacitado para hacerlo o si es mejor remitir a la persona a un profesional o a una institución que pueda ayudarlo. Si el desborde emocional es leve y la persona no corre un riesgo de salud mayor, algunas acciones

que puedes hacer son: ofrecer un vaso con agua, invitar a la persona a salir del lugar y dar una vuelta corta, hacer ejercicios de respiración juntos, animarla a llamar a alguien como a un familiar o amigo que pueda apoyarla y, sobre todo, ofrecer tu compañía mientras se calma.





**3.  
¿Cómo introducir la  
escucha de narrativas  
de violencia en el  
contexto de un grupo?**

## Introducción a la pieza sonora.

Cuando empiece el evento, dedica diez o quince minutos para que el grupo se conozca. Es importante que todos se presenten pues esto ayuda a generar un ambiente de confianza entre los participantes. Para evitar que los tiempos se prolonguen demasiado en este punto, recomendamos hacer una pregunta puntual que todos deben responder de forma breve y concreta. Por ejemplo, una pregunta corta pero evocativa es: ¿Desde qué lugar escucho? Esto permite que los participantes piensen creativamente en formas de presentarse y “se rompa el hielo”. Por ejemplo: *mi nombre es Juan, escucho como un estudiante de trabajo social, y como hijo de una familia campesina de Córdoba que fue desplazada hace 15 años.*

Presenta los siguientes acuerdos para la escucha con espíritu restaurativo:

### ¿Qué esperamos?

- Un diálogo con enfoque restaurativo.
- Un diálogo como un acto de sanación entre los presentes.

- Un espacio de escucha mutua activa y respetuosa
- Un espacio confidencial en donde se pueden expresar emociones, sensaciones y pensamientos.
- Esclarecer situaciones, decires y rumores que han circulado.
- Reconstrucción de la verdad y la memoria histórica.
- Un paso en el fortalecimiento del tejido social que ha sido afectado por el conflicto armado.

### ¿Qué no esperamos?

- Un tribunal judicial donde haya señalamientos.
- Un lugar para llegar a conclusiones definitivas y culpabilización.
- Un debate político para defender argumentos o convencer al otro de mi punto de vista.
- Una sesión de terapia.

Además, puedes recalcar los siguientes aspectos que serán claves para alcanzar una experiencia respetuosa:

- Nadie debe hablar sin que el/la facilitador/a le ceda la palabra. Pueden usarse recursos para pedir la palabra, por ejemplo, circular un objeto de manera que solo quien lo tenga en la mano puede ser escuchado.
- Toda la información del grupo debe permanecer confidencial por la seguridad y el bienestar de todos.
- Nadie está obligado a responder preguntas que surjan en el proceso.
- Escuchar no es lo mismo que estar de acuerdo. Es normal tener desacuerdos o puntos de vista distintos, pero no es un lugar para irrespetar, gritar u ofender a los demás.
- Al intervenir, se recomienda hablar siempre en primera persona y no a nombre de terceros.
- No hablar de personas ausentes o, si se nombran, hablar como si estuvieran presentes.

- Antes de asumir, es importante preguntar y corroborar.
- Insistir en que se trata de compartir un espacio seguro, libre de violencia e incluyente, en el que nadie será discriminado ni acosado por ningún motivo y en ninguna circunstancia.
- Para que todos tengan turnos para hablar y ser escuchados, es importante no extenderse en las intervenciones.
- Evitar interrumpir a quien esté hablando y sostener conversaciones paralelas.
- Si alguien no se siente cómodo, se puede retirar del espacio. La escucha es un ejercicio voluntario.

---

### ¿Hay algún acuerdo adicional que quieras proponer para el grupo?

---



## Herramientas de autocuidado para escuchar

Recuérdale a los participantes que la respiración es un recurso valioso para la regulación del sistema nervioso. Inhalar olores relajantes como la lavanda, la rosa o la manzanilla puede dar calma. También es reconfortante tener a la vista el objeto con memorias positivas asociadas que mencionamos en la invitación al evento.

Haz una breve introducción del episodio antes de reproducirlo.

Una vez finalice la escucha, es importante hacer una pausa de unos minutos para tomar algo, ir al baño y relajar el cuerpo.





## 4. ¿Cómo facilitar el diálogo después de la escucha?



**E**l rol como facilitador/a implica la mediación en la conversación para que el diálogo entre los participantes se desarrolle fluidamente y sin contratiempos. Para esto se sugieren las siguientes preguntas, en este orden:

### **Preguntas sobre la comprensión lingüística y de contenido de lo escuchado.**

Empieza por preguntar: “¿Hay algo de lo escuchado que no entendieron, sea porque las palabras son desconocidas, porque el sonido no era claro, o porque el contenido era confuso?” Recoge entre tres y cinco preguntas de clarificación de contenido antes de darles respuesta.

Si quienes crearon la herramienta de escucha están presentes, cédeles la palabra para que respondan las preguntas. Si están ausentes, puedes ofrecer respuestas si las tienes, o preguntar si alguien en el grupo puede responder las preguntas. Si es del caso, el mediador debe comprometerse a buscar las respuestas y comunicarlas a los participantes después de la actividad, en un tiempo razonable.

### **Preguntas para indagar sobre el lugar desde donde cada cual escucha.**

Continúa preguntando: “Antes de escuchar, ustedes habían presentado el lugar desde el cual llegaban a escuchar esta narrativa. Ahora que la escucharon, ¿cambió el lugar desde el cual escucharon? ¿Qué es relevante para ustedes en este momento decirle al grupo acerca del lugar desde el cual escucharon la herramienta?”

Puedes invitar a los participantes a considerar lo siguiente:

“Si usted es alguien que normalmente habla de primero, la o lo invito a que espere a que otros hablen antes hoy. Si usted es alguien que normalmente habla al final, la o lo invito a que hable entre los primeros hoy.”

Una vez que alguien participe, la invitación es escuchar atentamente. Quien espontáneamente sienta el impulso de hablar después, debe antes confirmar que escuchó la intervención de la persona que habló antes, diciendo: “Escucho lo que comparte (dice nombre de quien habló antes). Antes de hablar, quiero verificar si lo que escuché

es lo que quería que fuera entendido. Lo que escuché es que...”. En este punto, se parafrasea lo escuchado, es decir, la persona dice en sus propias palabras o citando textualmente lo que fue dicho por la persona anterior.

Quien modera, pregunta a quien habló antes: “¿Lo que esta persona (dice nombre) escuchó es lo que usted quería que fuera entendido en este grupo?”

Quien habló antes confirma o hace comentarios.

Una vez la persona anterior queda satisfecha, quien verificó su escucha pasa a compartir el lugar desde el cual ella escucha y así sucesivamente hasta completar el ciclo con el número de participantes.

En esta parte se empiezan a revelar memorias y vivencias personales que juegan un rol en la escucha. Quien facilita puede permitir preguntas de seguimiento que garanticen que cada participante quede satisfecho acerca de la comprensión del lugar desde el cual escucharon. Otras preguntas que se pueden hacer en esta etapa para dinamizar la conversación son:

- ¿Qué de lo que escucharon les parece memorable?
- ¿Qué de lo que escucharon les evocó alguna memoria personal?
- ¿Qué sintieron en su cuerpo mientras escuchaban?
- ¿Qué parte de esta historia les impactó más?
- ¿Qué es lo que más les sorprendió?
- ¿Qué sabían sobre ese hecho antes de escuchar la historia?

Siempre las respuestas a estas preguntas deben ir acompañadas de ejercicios de verificación de la escucha por algún otro participante.

### **Indagar acerca de obstáculos en la escucha (ruido interno).**

Continúa preguntando: “¿En qué momento sintieron algún tipo de obstáculo personal o ruido interno (ideas, prejuicios, preguntas, emociones) en su proceso de escucha?”

Puedes dar ejemplos: un prejuicio puede ser que quien escucha se identifica con ideas de izquierda y tiene particular interés en que se desta-

quen responsabilidades del estado o grupos paramilitares y la herramienta de escucha se concentra en responsabilidades de exmiembros de una guerrilla de izquierda, y eso le molestó y lo distrajo. O viceversa. Otro ejemplo es que quien escucha es alguien de la ciudad y el acento de quien narra es rural; así, quien escucha le quita credibilidad a los argumentos que oye de la persona rural por su acento. Ruidos internos, entonces, son cualquier cosa que pasa por la mente o el cuerpo, provocada por el contenido o la forma en la que el contenido está mediado, e interrumpe la atención dedicada a la herramienta. Otro ejemplo son los efectos sonoros pues algunos no ayudan en el proceso de escucha.

Una vez haya una respuesta, se sugiere preguntar: “¿Hay alguien en el grupo que no entendió algo de lo que quien acaba de hablar (decir el nombre) compartió y necesita alguna aclaración?”

Quien quiera responder, debe indicarlo y, una vez el mediador le dé la palabra, decir: “Escuché lo que compartió (dice nombre de quien hablo antes). Entendí..., pero no entendí...”

Entonces, se le plantea a quien habló antes: “¿Qué puede agregar para que quien escucha entienda mejor lo que usted quiere compartir?”

Esta ronda de preguntas y respuestas continúa hasta que todos los participantes hayan tenido oportunidad de compartir algún obstáculo en la escucha y confirmen que fueron entendidos como querían ser entendidos por quienes los escuchan.

## Acciones

El último paso consiste en indagar por acciones que puedan contribuir a que quienes participaron tomen conciencia de si hay algo que pueden hacer para escuchar en forma más efectiva a otros que escuchan desde lugares opuestos o distintos. También se puede indagar por acciones que el grupo cree que deben tomarse a nivel social para evitar que hechos similares a los escuchados no se repitan. Para esto, puedes preguntar: “¿Qué puede hacer cada uno de nosotros para asumir la responsabilidad de escuchar mejor, tanto la narrativa que nos convoca hoy, como a otras personas que escuchan esa narrativa desde otros lugares?” Con-

tinúa con la técnica de pedir que quien participe confirme que escuchó la intervención anterior y verifica si lo que escuchó es lo que esa persona quería que fuera entendido. Para finalizar, se puede realizar una ronda de intervenciones en las que cada participante proponga, si le parece, personas o grupos de personas que podrían beneficiarse de participar en una actividad de escucha similar.

Esa información servirá a quien facilite para planear una nueva sesión. Nadie debe ser forzado a participar, pero sí invitado a tener paciencia hasta que todas las personas hayan participado. Por esa razón el tamaño del grupo no debe ser grande.







**5.**  
**Cierre**

**E**s importante facilitar un cierre emocional para que quienes participaron queden en el presente. Puedes invitar a que cada participante diga qué se lleva del evento y qué deja. Puede proponerse un ritual, como por ejemplo escribir en un papel la emoción o experiencia que no se quiere llevar a casa y depositarlo en una caja. Recogidos todos los papeles, se trituran y se botan, mientras que la vivencia que sí se quiere llevar a casa se dice y se guarda simbólicamente cerca al corazón.

Otra opción es invitar a masajear la frente para liberar preocupaciones, masajear la mandíbula para liberar la tensión o la ira, mover los hombros para soltar las cargas, respirar profundo para calmar el sistema nervioso, darse suaves caricias en los brazos y, si el grupo se conoce, invitar a abrazarse entre sí.

Es recomendable dejar espacio para que las personas hablen libremente entre sí antes de irse. En lo posible, ofrecer algo de tomar o beber para que haya un momento social no estructurado que los deje socializar y tejer lazos. Se puede preguntar si los participantes están de acuerdo en compartir sus datos de contacto para hacer una nueva sesión y dar continuidad a lo iniciado.