



Mediación Vecinal en El Bosque y La Pintana

**Alumna: Vivian Jorquera Sepúlveda.
Profesora Guía: Jeanette Hernández Briceño.**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN
TRABAJO SOCIAL.**

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE ASISTENTE SOCIAL.

**SANTIAGO - CHILE
2007**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
2. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	12
3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	13
4. ESTRUCTURA METODOLÓGICA.....	14
5. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	17
6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	18
PRIMERA PARTE: MARCO TEÓRICO.....	20
<i>CAPÍTULO I. El conflicto entre vecinos.....</i>	<i>21</i>
1. DEFINICIONES DEL CONFLICTO VECINAL.....	24
2. CLASIFICACIÓN Y TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS VECINALES.....	30
3. CARACTERÍSTICAS DE LOS CONFLICTOS.....	34
4. LA COMUNICACIÓN DESDE EL INTERIOR DEL CONFLICTO A LA MEDIACIÓN.....	36
5. EL DESENLACE DEL CONFLICTO VECINAL.....	40
<i>CAPÍTULO II. Mediación comunitaria, una vía alternativa para abordar conflictos vecinales.....</i>	<i>46</i>
1. DEFINICIÓN DE LA MEDIACIÓN VECINAL.....	48
2. CONFLICTOS VECINALES POSIBLES DE MEDIAR.....	52
3. UNA MIRADA HACIA LOS CO-PROTAGONISTAS.....	61
3.1 LAS PARTES EN EL PROCESO.....	61
3.2 EL MEDIADOR DENTRO DEL PROCESOR.....	65
<i>CAPÍTULO III. La mediación como proceso.....</i>	<i>69</i>
1. MODELO TRADICIONAL LINEAL DE HARVARD.....	70
2. MODELO TRANSFORMATIVO.....	72
3. MODELO CIRCULAR NARRATIVO.....	76
4. ACTIVIDADES QUE REALIZA EL MEDIADOR.....	80
5. LOS ACUERDOS.....	87
6. EL SEGUIMIENTO.....	89
7. EVALUACIÓN DEL PROCESO.....	90
SEGUNDA PARTE: MARCO REFERENCIAL.....	93
<i>CAPÍTULO IV. Desarrollo de la mediación en el servicio.....</i>	<i>94</i>
1. INTRODUCCIÓN COMUNAL DE LA MEDIACIÓN.....	95
2. POLÍTICAS SOCIALES QUE SUSTENTAN LA MEDIACIÓN VECINAL EN EL SERVICIO.....	97
3. LA CASA INTERCOMUNAL DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS.....	103
3.1 CARACTERIZACIÓN ESPECÍFICA DEL PROGRAMA.....	104
3.2 OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....	105
3.3 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROGRAMA.....	107
3.4 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	110
3.5 BENEFICIARIOS.....	113

TERCERA PARTE: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	116
<i>CAPITULO V. Etapa previa a la llegada al servicio.....</i>	<i>117</i>
1. ACTITUDES DE LOS CO-PROTAGONISTAS.....	118
2. TIPO DE RELACIÓN ESTABLECIDA POR LOS CO-PROTAGONISTAS	121
3. CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE CONFLICTO.....	122
4. TIEMPO DE PROLONGACIÓN DEL CONFLICTO.....	126
5. CANAL DE LLEGADA	127
<i>CAPITULO VI. El espacio de la mediación.....</i>	<i>130</i>
1. PRE-MEDIACIÓN	130
2. ACTITUDES DEL MEDIADOR	133
3. CENTRO DE MEDIACIÓN	140
<i>CAPITULO VII. Situación de la mediación</i>	<i>143</i>
1. ESTADO DE LA MEDIACIÓN.....	143
2. ASISTENCIA A SESIONES.....	145
3. EL ACUERDO.....	147
<i>CAPITULO VIII. Etapa post-mediación</i>	<i>151</i>
1. SEGUIMIENTO.....	151
2. NIVEL DE SATISFACCIÓN.....	152
<i>CAPITULO IX. La mediación como proceso.....</i>	<i>159</i>
<i>CAPITULO X. El rol del mediador</i>	<i>167</i>
<i>CAPITULO XI. La mediación como metodología de trabajo</i>	<i>174</i>
1. DISCURSO INICIAL.....	174
2. PREGUNTAS CLAVES	176
3. REGLAS DE COMPORTAMIENTO Y FUNCIONAMIENTO	177
4. MODELOS DE MEDIACIÓN	178
5. REDACCIÓN DE UN ACUERDO	184
<i>CONCLUSIONES.....</i>	<i>186</i>
<i>HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</i>	<i>197</i>
<i>APORTES DEL TRABAJO SOCIAL A LA MEDIACIÓN VECINAL.....</i>	<i>201</i>
<i>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....</i>	<i>205</i>
<i>Anexos.....</i>	<i>222</i>

INTRODUCCIÓN.

A modo de presentación, es pertinente señalar que el ser humano es un ser social que nace, crece, se desarrolla y muere en sociedad. Durante su existencia se encuentra en constante búsqueda de aquellos elementos que le brinden felicidad y bienestar; sin embargo, y a pesar de tener características en común, cada ser humano es distinto y único en su marco referencial, por lo que no siempre coinciden en el esclarecimiento de aquellos elementos que los conducen a la felicidad esperada.

Los conflictos son parte natural de toda sociedad, particularmente en la medida que los sujetos que la componen persiguen distintos fines a través de diferentes medios. En este sentido, desde que el ser humano comenzó a agruparse para vivir en conjunto con sus pares, comenzaron a surgir conflictos entre ellos y se evidencian en elementos que pueden parecer materiales pero con un trasfondo en las relaciones humanas: por ejemplo, los conflictos por el fuego en la antigüedad, los conflictos por la dominación de las tierras en los distintos países del mundo, los conflictos por obtener riquezas, los conflictos por establecer una cultura o una religión por sobre la otra, entre otros. En todos estos ejemplos, alguien intenta superponer su posición por sobre otro, habiendo un ganador y un perdedor, sin considerar una posición en la que ambos ganen.

Durante la vida y según los propios marcos de referencia, cada persona guía su existencia según sus valores, sus creencias y objetivos; en el camino se van generando expectativas respecto a sí mismo y hacia los demás. De esta manera, a partir del incumplimiento de dichas expectativas se van desarrollando frustraciones, que se canalizan hacia uno mismo y hacia los sujetos del entorno social. Aquí surgen los distintos tipos de conflictos interpersonales, que pueden tener un desenlace por medio de la evasión, resolución de manera violenta y resolución no violenta. Un tipo de conflictos de dichas características es el que surge entre vecinos, el cual es desarrollado en el presente documento.

Vivir en un país democrático permite pensar en la posibilidad de la ciudadanía en la participación de las instancias relacionadas con la vida social organizada. Sólo cuando existe un sistema en el cual la participación de los ciudadanos es importante, se puede comenzar a considerar la posibilidad de cuestionar los métodos que se utilizan para resolver los conflictos interpersonales: esto da pie para la búsqueda de nuevas alternativas en que las personas puedan participar de manera más activa dentro de la solución de sus propios conflictos. Es aquí donde se estructuran técnicas alternativas como la mediación, la negociación directa y el arbitraje (Schiffrin et al, 1996).

La existencia de centros de mediación en barrios o instituciones, aporta a la búsqueda de una vida en armonía. En muchos de ellos, se presenta una vía alternativa a los juicios para la resolución de conflictos de los vecinos, en los cuales constituye parte de la libertad de las personas el poder escoger qué hacer ante un conflicto que necesita ser resuelto, dando pie al análisis de las alternativas y permitiéndoles escoger la que los sujetos en disputa consideren más adecuada.

Las comunas de El Bosque y La Pintana son pioneras en abordar de manera conjunta los conflictos que afectan a su comunidad. Es importante destacar también que, en la medida en que el tema de la mediación es relativamente nuevo en Chile, se torna pertinente comenzar a abordarlo desde perspectivas investigativas que tengan por objetivo respaldar la aplicación del proceso y, consecuentemente, ayuden a mejorarlo en sus eventuales deficiencias. Esto adquiere aún más sentido al considerar que el servicio surge el año 2004 -sin contar el periodo de marcha blanca- por lo que las distintas experiencias y desarrollo que han resultado de su desempeño no han sido una experiencia estudiada hasta ahora de modo sistemático.

Por su parte, la Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos es un servicio que prestaron las Municipalidades de El Bosque y La Pintana, en conjunto con el Ministerio del Interior, encargado de orientar, asesorar, brindar las herramientas, dar respaldo y realizar un seguimiento a las personas que

presentaban una situación de litigio en materias de familia, escolar, vecinal y comunitaria, para residentes de las comunas anteriormente dichas.

Bajo tal contexto, el presente estudio tiene como finalidad proporcionar una aproximación al desarrollo que ha tenido la mediación en los conflictos vecinales en las comunas de EL Bosque y La Pintana, tomando como base, los casos atendidos en el periodo comprendido entre marzo del 2004 a junio del año 2005.

En efecto, la investigación se focaliza en la situación conflictiva que vivencian los vecinos que fueron atendidos en instancias de mediación vecinal del servicio, abordando los distintos factores que llevan a que se produzca la situación de conflicto, tales como actitudes, motivaciones y relaciones entre las partes (co-protagonistas). Además, se intenta pesquisar las perspectivas, percepciones y opiniones que tienen los participantes con respecto al proceso de mediación.

Por último, se pretende observar el ejercicio del rol que establecen los mediadores en este proceso, particularmente desde una perspectiva técnica que permita dar cuenta de las eventuales dificultades que se encuentran en la práctica de la mediación. Para tales efectos, y con respecto a la metodología utilizada, se realiza un estudio descriptivo que adopta un diseño metodológico mixto: Por una parte, se estudia una muestra de 51 usuarios del servicio de mediación durante el periodo señalado anteriormente, residentes de ambas comunas, aplicándose una encuesta de preguntas cerradas para observar los distintos factores que llevan a la situación de conflicto, así como también las expectativas y percepción que se tiene del proceso mismo. Además, para abordar el tema relativo a la labor de los mediadores se adopta una estrategia cualitativa, aplicándose una entrevista semi-estructurada a cinco mediadores que desempeñan su función en el Centro de Mediación, realizándose luego un análisis de contenido de las distintas opiniones.

En cuanto a la aproximación teórica, se confecciona un marco teórico y uno referencial, que aluden al fenómeno del conflicto y la mediación como proceso. Aquí se tematiza el conflicto vecinal en términos de su origen, desarrollo y posibles

desenlaces, así como también la mediación como una vía de solución alternativa de conflictos. Asimismo, se caracteriza la mediación desde una perspectiva técnica, poniendo énfasis en las partes que componen su dinámica relacional y los distintos tipos de modelo y evaluación que existen.

Finalmente, se lleva a cabo una interpretación de los resultados obtenidos en la fase empírica a través de un análisis general sobre los hallazgos obtenidos, bajo los distintos parámetros analíticos que corresponden a la fase cuantitativa y cualitativa, como ya se dijo. De tal modo, se realiza un análisis de las distintas temáticas de interés de la investigación, dándose a conocer las distribuciones relativas y tendencias relevantes, en la encuesta, además del respectivo análisis del contenido significativo de las opiniones vertidas en las entrevistas.

Luego, se incorporan ambos ejercicios interpretativos para concluir en uno de tipo reflexivo respecto del proceso de mediación realizado en el contexto local, generándose un acápite de hallazgos, conclusiones y recomendaciones orientadas a dar cuenta de las distintas complejidades que envuelve el fenómeno.

La relevancia metodológica del estudio radica principalmente en los instrumentos de medición elaborados para acceder a la información objetivo. Al respecto, por una parte, se construye una encuesta diseñada específicamente para describir la situación conflictual vecinal vivenciada por los sujetos que fueron atendidos en el servicio Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos. Por otra parte, se diseña una pauta de entrevista para los mediadores con el objetivo de indagar en sus opiniones, percepciones y expectativas con respecto a su labor y al proceso de mediación en general.

De ese modo, ambos instrumentos podrían ser de utilidad para los distintos Centros de Mediación en la perspectiva del control, análisis y ulterior mejoramiento de su gestión. En efecto, la encuesta podría ser utilizada de forma periódica para sondear las opiniones y percepciones de los usuarios con respecto a la gestión

que realiza el Centro de Mediación y a su vez, la pauta de entrevista podría utilizarse para evaluar a los mediadores.

El valor práctico del presente estudio, es que el centro de mediación realice una introspección de las similitudes y diferencias que los profesionales visualizan respecto a la intervención que realizan y las competencias del mediador; también, como elemento sistematizador de la experiencia recogida en un periodo clave para el desempeño y la evaluación del accionar, permite a los sujetos denotar una intencionalidad por parte del servicio de realizar una recolección más detallada respecto de la percepción del usuario. Aporta también a la retroalimentación en conjunto entre el investigador y los sujetos de observación.

El valor teórico del estudio lo constituye la aplicación de un marco conceptual y referencial sobre el fenómeno del conflicto vecinal y la mediación en el contexto de la experiencia local. Sumado a ello, algunas interpretaciones, hallazgos y conclusiones del estudio pretenden entregar un aporte sustantivo en lo que se refiere a la temática de estudio que, por cierto, aún se encuentra en pleno desarrollo y explotación de potencialidades.

Frente a dicho escenario, es oportuno consignar que la presente investigación, construida aquí en el formato de tesis, se enmarca dentro de los requisitos de titulación de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano para el caso de la Carrera de Trabajo Social. En términos específicos, esta tesis se desarrolla tomando como base la práctica profesional efectuada por la investigadora que suscribe, en la Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos

Se espera que la presente investigación sea del agrado del lector, extendiéndose desde ya la invitación a hacerse parte de esta modalidad de resolución de conflictos llamada mediación, por medio de la incorporación de los elementos teóricos y metodológicos que aquí se exponen.

1. Planteamiento Del Problema.

Los conflictos sociales entre vecinos, son un proceso complejo, en tanto se refieren a relaciones establecidas entre dos personas, que pueden encontrarse entrampadas en la situación conflictiva, escalando y desescalando por medio de ataques, rivalidades y acciones dañinas hacia el otro y el entorno en general.

Cuando surge un conflicto con un vecino, lo usual es recurrir a instancias de denuncia, como por ejemplo los Juzgados de Policía Local, para encontrar la solución brindada por un tercero, instancia que decidirá quién tiene razón. Esta justicia que da su veredicto, tiene problemas de organización y funcionamiento. Aquí se da la sensación de injusticia, pues sus acciones suelen ser tardías.

Por medio de la vía judicial, se otorga el poder de decisión a un tercero que no tiene conocimiento de la historia, las emociones, sensaciones ni expectativas de quienes están en conflicto. Para los juzgados, es una causa con un número de rol; por medio de los abogados se intenta anular o destruir a la otra parte y el intercambio en su mayoría es en términos monetarios, un proceso donde cualquier medio es válido para derrotar a la contraparte. En este proceso necesariamente uno gana y el otro pierde; y la decisión está en manos de alguien que no conoce a ambas partes. Aquí se actúa con la lógica del enfrentamiento, imponiendo la posición sobre el otro; esta forma de resolver el conflicto empeora las relaciones, pues el conflicto es resuelto de manera oficial; pero, en el fondo, la relación de las personas afectadas no se resuelve.

Desde el punto de vista económico y político, si cada persona resuelve sus conflictos por la vía judicial, se está utilizando un recurso que no da abasto para tantas causas, por lo que el sistema se hace más lento e inoperante, tras lo cual las causas de asesinatos, violaciones y delitos graves en general quedan conjuntamente con aquellas que pudiesen ser resueltas con medidas extrajudiciales.

De esta manera, para hacer frente a los conflictos de distinta índole, sin violencia, sin otorgar a las personas carácter de vencedor o vencido y agilizando la modalidad de dar respuesta a los conflictos de la ciudadanía, surge la mediación como una alternativa al sistema judicial, permitiendo a los sujetos en conflicto empoderarse de la situación y obtener además, como resultado de la experiencia, autonomía para abordar futuros conflictos que surjan. Así, se apuesta hacia un cambio cultural, intentando cambiar la connotación de ganancia por sobre el otro, hacia una de ganancia conjunta.

Por otra parte, la mediación permite que aquellas personas que se encuentran en situación de contrapartes, se miren cara a cara, logren conectarse, expresar sus sentimientos, aspiraciones y las formas que creen puedan dar solución al conflicto; esto en consideración de poner énfasis en el presente y el futuro, más que en el pasado.

También se debe reconocer que la mediación tiene ventajas en comparación con las otras técnicas de resolución de conflictos no violentas, ya que facilita la comunicación, es un proceso más rápido y reflexivo en el cual los co-protagonistas logran hacer un proceso de reconocimiento de sí mismos y, por tanto, empoderarse de su propia situación, lo que les permite aumentar la creatividad, llegar a acuerdos propuestos por ellos mismos, los que pueden ser más duraderos y adquirir herramientas para resolver conflictos a futuro.

En consideración a lo expuesto, se puede decir que los conflictos vecinales, cuando no implican hechos delictuales, pueden ser resueltos por medio de la mediación, que es una de las vías alternativas de conflicto que proporciona apoyo a los co-protagonistas del mismo por medio de una tercera persona que, además de ser imparcial en la disputa, conduce el proceso hacia la toma de la mejor alternativa que visualizan las partes.

Bajo este contexto, es importante considerar la temática de la mediación como una herramienta a través de la cual es posible resolver de un modo

alternativo los distintos conflictos que se suscitan entre las personas; esto desde la perspectiva de la investigación social, sobre todo en el campo atinente al Trabajo Social. Ello porque, sin duda, uno de los campos potencialmente aprovechables, en términos del ejercicio de nuestra profesión, es el de la mediación de conflictos. Más aún, en el contexto de los conflictos vecinales, se visualiza un potencial desarrollo que todavía no es estudiado de manera sistemática ni bajo los parámetros de investigación que amerita.

Además, considerando que actualmente en el país las personas han comenzado a individualizarse cada día más, dejando de lado la convivencia en vecindad, preocupándose cada uno por lo suyo sin considerar al vecino; una sociedad donde se percibe un aumento de los niveles de agresividad y violencia; es un país donde la mediación es potencialmente fructífera, puesto que rescata los valores de convivencia y buen trato, pudiéndose convertir en una herramienta protectora del barrio e instrumento de bienestar para el desarrollo de las futuras generaciones, quienes adquirirían un tipo de cultura en la cual el golpe y la violencia no son la primera respuesta, sino que lo es la conversación y la empatía con el otro.

En el presente documento y en la Casa Intercomunal, se distinguen los conflictos vecinales de los comunitarios; siendo estos últimos considerados como aquellos conflictos grupales que competen a organizaciones sociales y sus representantes; en cambio los conflictos vecinales competen a dos vecinos naturales, que se representan a sí mismos y sus intereses.

Teóricamente, no se ha realizado aún esta distinción; sin embargo es de vital importancia porque es uno de los aportes que realiza la institución; es por ello que se ha debido tomar la teoría recolectada y adaptarla al ámbito vecinal.

Cabe destacar que la importancia que tiene para el Centro de Mediación el hecho de realizar una investigación sobre el tema de los conflictos vecinales, radica en que, de la totalidad de los casos atendidos en el servicio durante el

periodo en que se enmarca el estudio, la mayoría (80%) responde a este tipo de conflictos.

En síntesis, se hace necesario abordar una investigación que dé cuenta del ejercicio de la mediación que se ha desarrollado en la Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos, y que no ha sido sistematizado de manera conjunta, considerando tanto la perspectiva del equipo mediador como la de los sujetos de atención. De allí surge la pregunta: ¿Cuál es la visión que los participantes del proceso de mediación tienen respecto del conflicto y del procedimiento que el servicio realiza en los casos de mediación vecinal?

Así mismo, se aborda la mediación como un proceso que se lleva a cabo para resolver conflictos entre 2 “co-protagonistas”, en ámbito vecinal, de casos que lleguen al servicio, para lo cual se han planteado las siguientes preguntas:

Preguntas De Investigación.

- ¿Cómo eran las actitudes y relaciones de los vecinos antes de ser atendidos en el Servicio Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos?
- ¿Cuáles son los motivos que originaron los conflictos y qué opinan los participantes de la mediación respecto del conflicto?
- ¿Qué opiniones tienen los vecinos atendidos respecto de la pre-mediación y actitudes del mediador?
- ¿Qué percepciones tienen los vecinos atendidos y el mediador, sobre el proceso y resultados de la mediación?
- ¿Cómo perciben los mediadores el desempeño de su rol en el proceso de mediación?
- ¿Cómo es la metodología empleada por los mediadores respecto del modelo utilizado y su criterio de selección?

2. Objetivos De Investigación.

Objetivo General 1

Describir la situación conflictual vecinal, vivenciada por los vecinos antes, durante y después de ser atendidos en el servicio Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos entre marzo del 2004 y junio del 2005.

Objetivos Específicos.

- 1.1- Identificar las actitudes y relaciones que tuvieron los vecinos, antes de ser atendidos en el Servicio Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos.
- 1.2- Establecer los motivos y circunstancias que dieron origen a los conflictos que han sido atendidos en el servicio y canal por el cual llegaron a dicha instancia.
- 1.3- Identificar las opiniones que tienen los vecinos que fueron atendidos, respecto de la pre-mediación, actitud del mediador y el Centro de Mediación.
- 1.4- Identificar las percepciones que tienen los vecinos que fueron atendidos, respecto de las relaciones interpersonales, el proceso y los resultados de la mediación.

Objetivo General 2

Indagar la percepción, opinión y expectativas que tienen los mediadores que han atendido los casos de mediación vecinal, respecto de las situaciones de conflicto que se presentan y la labor que han desempeñado en el Servicio Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos.

Objetivos Específicos.

- 2.1- Especificar los conflictos que son considerados por los mediadores como mediables y no mediables; y las dificultades que presentan los tipos de conflictos atendidos.
- 2.2- Identificar las acciones que realiza el mediador en lo concerniente a sus intervenciones y/o estrategias de moderación.
- 2.3- Describir la metodología utilizada por los mediadores respecto del discurso inicial, el modelo utilizado, los criterios de selección y la expectativa del desempeño de su rol.

3. Hipótesis de investigación.

Hipótesis, situación conflictual vecinal:

Hi La situación conflictual que vivencian los vecinos al momento de ser atendidos en el servicio Casa Intercomunal de Mediación de conflictos, presenta mejorías tras finalizar el proceso de mediación.

- Ho La situación conflictual que vivencian los vecinos al momento de ser atendidos en el servicio Casa Intercomunal de Mediación de conflictos, no presenta mejorías tras finalizar el proceso de mediación.
- Ha La situación conflictual que vivencian los vecinos al momento de ser atendidos en el servicio Casa Intercomunal de Mediación de conflictos, empeora tras finalizar el proceso de mediación.

Hipótesis, percepción y expectativas respecto del proceso de mediación:

- Hi El proceso de mediación es validado por los participantes como una vía alternativa para resolver los conflictos entre vecinos que han asistido al servicio Casa Intercomunal de mediación de conflictos.
- Ho El proceso de mediación no es validado por los participantes como una vía alternativa para resolver los conflictos entre vecinos que han asistido al servicio Casa Intercomunal de mediación de conflictos.
- Ha El proceso de mediación es cuestionado por los participantes como una vía alternativa para resolver los conflictos entre vecinos que han asistido al servicio Casa Intercomunal de mediación de conflictos.

4. Estructura Metodológica.

La presente investigación es de tipo descriptivo, pues, según Hernández S. (1991), frecuentemente el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Este tipo de estudios busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Mide o evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir; por

tanto, se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así -y valga la redundancia- describir lo investigado.

El estudio es de tipo cuantitativo-cualitativo, ya que se emplearán ambos enfoques en su realización.

El diseño de investigación responde al de tipo no experimental, dado que se realiza sin manipular deliberadamente variables (Ibíd.). Lo que se hace, es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Asimismo, desde el punto de vista temporal, es una investigación de carácter transeccional o transversal, ya que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

En este acápite se consignan los diversos procedimientos metodológicos empleados en las etapas del presente trabajo. El proyecto se articula sobre la base de un diseño de investigación cualitativo, por lo que se indicarán en detalle las consideraciones técnicas correspondientes a la metodología empleada.

Según Hernández S. (op cit), el enfoque cuantitativo se caracteriza por utilizar la recolección y el análisis de los datos, con el objeto de contestar las preguntas de investigación y comprobar las hipótesis que se han planteado con anterioridad; se basa en la medición numérica, el conteo y con frecuencia se utilizan en ella las estadísticas para establecer con certeza ciertos patrones de comportamiento de una población. En este sentido, este tipo de enfoque se utiliza cuando se quiere obtener un hecho puntual, se intenciona acotar la información y medir con precisión las variables a estudiar.

Por su parte, la investigación cualitativa se caracteriza, según Denzin y Lincoln (en Rodríguez, 1999), por adoptar un enfoque interpretativo, naturista hacia su objeto de estudio. Ello significa que se intenta estudiar la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando interpretar los fenómenos de

acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. A ese respecto, desde una perspectiva técnica, la investigación cualitativa se caracteriza por la utilización de técnicas que permitan recabar datos que informen de la particularidad de las situaciones, permitiendo una descripción exhaustiva y densa de la realidad objeto de investigación.

Unidad de análisis.

Un participante de cada caso de conflictos entre vecinos que han estado en mediación en el servicio Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos perteneciente a las comunas de El Bosque y La Pintana, Región Metropolitana, en el período comprendido entre marzo del año 2004 y junio del año 2005.

Universo.

El universo está constituido por los usuarios del servicio otorgado por la Casa Intercomunal de Mediación de conflictos, en materia de mediación vecinal, en el periodo comprendido entre marzo del año 2004 a junio del año 2005.

Muestra.

En un principio, y considerando que el número total de casos registrados no era excesivo, se proyectó la posibilidad de tratar dicho número que constituía el universo, como la muestra a trabajar. Sin embargo, y a través de contacto directo de la investigadora con cada uno/a de los protagonistas a encuestar, se recibió la negativa de 20 de ellos para participar, por diversos motivos: se determinó en definitiva una muestra de 51 casos.

Por otra parte la determinación de la muestra, en el caso de los mediadores, se concretó con la misma modalidad anterior es decir, del universo de

seis mediadores -anteriormente indicado-, se recibió la negativa en una oportunidad, determinándose finalmente una muestra de cinco mediadores.

En definitiva la selección de las unidades muestrales se realiza a partir de un criterio de muestreo no probabilístico, ya que se trata de una selección deliberada e intencional que no se basa en el principio de equiprobabilidad de selección de las unidades que configuran el universo de estudio (no aleatoria).

Por lo tanto, para determinar la muestra trabajada, no se estableció ningún tipo de metodología en particular; sino que, se efectuó de acuerdo al grado de ajuste a los criterios o atributos establecidos por los objetivos de investigación y, al interés de los sujetos en participar. En tal sentido, podríamos hablar de un tipo de muestreo denominado estratégico o de conveniencia.

De tal modo, en el caso de la encuesta, la muestra está compuesta por 51 personas atendidas en casos de Mediación Vecinal en el servicio, en el periodo comprendido entre marzo del año 2004 a junio del año 2005. Por otra parte, para el caso de las entrevistas, la muestra queda comprendida por cinco mediadores que realizan labores regulares dentro del Servicio.

5. *Técnicas De Recolección De Datos.*

Como se sabe, la investigación cuenta con dos tipos de instrumentos con los cuales se pretende obtener la información.

Por una parte, se aplicó una encuesta o survey social diseñado específicamente según los objetivos de investigación (instrumento ad-hoc). La encuesta puede definirse como la aplicación de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra de sujetos. Además, la

información se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario precodificado, diseñado para tal efecto.

Por otra parte, se aplicó también la técnica de la entrevista semi-estructurada. La entrevista podría considerarse básicamente como una conversación entre dos personas, un entrevistador y un informante, dirigida y registrada por el entrevistador con el propósito de favorecer un discurso conversacional, continuo y con una cierta línea argumental -no fragmentado, precodificado y cerrado por un cuestionario- del entrevistado sobre un tema definido en el marco de la investigación

6. *Técnica De Procesamiento Y Análisis De Datos.*

Para el análisis de los datos de la encuesta (análisis cuantitativo de datos) se llevó a cabo la aplicación del programa SPSS, el cual ha aportado técnicas de análisis descriptivas, básicamente a través de la observación de distribución de frecuencias de cada una de las preguntas realizadas en la encuesta y algunas tablas de contingencia cruzadas en el caso pertinente.

La etapa correspondiente al análisis de los datos cualitativos se llevó a cabo, fundamentalmente, mediante el análisis del contenido de las entrevistas en función de un criterio de identificación y clasificación temática, configurado a partir de una sistematización general de la información obtenida.

El criterio de análisis de orden temático, tiene por objetivo analizar en detalle la perspectiva que emerge desde los actores y sobre la cual se funda el fenómeno en cuestión. Específicamente, se estructuró una parcelación o segmentación de las temáticas de conversación observadas en virtud de los

espacios o ámbitos de sentido (unidades temáticas) desde los cuales surgen tales distinciones.

Luego de la aplicación del criterio de análisis competente, la estructuración temática de los contenidos queda configurada a partir de los temas o tópicos de conversación, los cuales funcionan como un esquema vertebrado del análisis de la información.

Es importante destacar que el procedimiento mediante el cual se identificaron y definieron las categorías temáticas corresponde a lo que técnicamente podríamos llamar un “ejercicio de categorización temática mixta”, de carácter inductivo y deductivo a la vez. Ello, porque se parte de categorías amplias definidas *a priori* (faceta deductiva del procedimiento), a partir de las cuales se van introduciendo modificaciones que permiten la adaptación al conjunto de datos (faceta inductiva del procedimiento) que están siendo aplicadas. Así, hablando en términos prácticos, se tiene un conjunto de temáticas amplias desde las cuales se emprende un acercamiento al fenómeno de interés. Luego, en el proceso de análisis de la información, se reflexiona acerca del contenido, en virtud de lo cual va emergiendo un nuevo conjunto de categorías producto de la ampliación, modificación, redefinición y readaptación de las categorías definidas *a priori*, enriqueciéndose así, la matriz analítica de contenidos y - concomitantemente- el ejercicio interpretativo demandado.

Variables Del Estudio.

- Situación conflictual vecinal.
- Percepción y expectativas respecto del proceso de mediación

PRIMERA PARTE

Marco Teórico

CAPITULO I

EL CONFLICTO ENTRE VECINOS.

Al igual que en los distintos ámbitos en que las personas interaccionan con otros sujetos, en los barrios también surgen conflictos entre vecinos, los cuales, si bien no incorporan gran cantidad de afectados y/o co-protagonistas como suele ocurrir en los conflictos comunitarios, pueden llegar a afectar el entorno inmediato de quienes los protagonizan.

Primero que todo, se parte de la base que no se considera al conflicto como negativo o positivo, sino como un proceso que es parte de las distintas etapas de vida de los seres humanos. Lo que determina lo bueno y malo del conflicto es la forma como los co-protagonistas lo resuelven (Suarez, 1996.a).

“Las relaciones son el marco, el encuadre, el contexto dentro del cual se dan las interacciones. Las relaciones califican a las interacciones” (Ibíd.:70)

Si al momento de enfrentar una situación conflictiva con un vecino, uno contesta de manera agresiva, puede causar un efecto negativo en la otra persona; dependiendo de la interpretación que el otro tenga del mensaje, puede o no, ponerse a la defensiva y reaccionar desde un estado anímico alterado.

En cambio, si en la misma situación se responde de manera calmada, intentando no agredir al otro, con el objeto que pueda entender el mensaje de manera efectiva, en vez de superponer una posición, se comienza a abrir una ventana que permita llegar a una resolución amistosa.

Las personas siempre forman parte de un sistema, y durante su vida se van configurando distintos tipos de sistemas y sub-sistemas, en los cuales hay características y reglas especiales; también al interior de ellos, se conforman

interacciones atrayentes e interacciones diferenciadoras -o antagónicas-. Estas interacciones permiten que el sistema exista, de esta manera se da un equilibrio entre los elementos del sistema (Pichon-Rivière, cit. en Ibíd.).

En la vida cotidiana se tiene la tendencia de pensar que la vida sería mejor si no existieran los conflictos, que todo sería más sencillo; ello se debe al impulso de alejar el dolor y el sufrimiento, de alejar todo aquello que sea perturbador en un minuto determinado. En este sentido, se da a los conflictos una connotación negativa, sin considerar que aquellos elementos diferenciadores, son los que permiten a los sujetos enriquecer las relaciones humanas, los que posibilitan el ampliar los esquemas referenciales y que se nutran a través de las distintas visiones y experiencias de otras personas; en el fondo, que permiten la evolución hacia un desarrollo humano integrado.

La prevención y tratamiento de conflictos comienza cuando una persona es capaz de identificar las primeras señales de discrepancia, diagnosticar adecuadamente las causas que las provocan y detenerlas. Primero que todo es fundamental reconocer su existencia; es difícil realizar esta tarea, pues es más fácil caer en la tentación de aplazarla y esperar que el conflicto se presente abiertamente y se fortifique (De Tommaso, 1997).

En referencia a todo lo anterior, cabe realizar un análisis: cada persona, es similar a otra tanto física como psicológicamente, pero a su vez, es diferente a otra, en los mismos planos. En este sentido cada uno tiene una visión particular de las cosas, la cual se ve influenciada por distintos factores internos y externos; de esta manera, la realidad que un sujeto percibe no es la misma realidad que percibe otro sujeto. De la misma forma, cuando una persona "X" comunica algo a su vecino, ya sea de manera verbal o no-verbal, no siempre dicho vecino interpreta el mensaje como "X" desea que lo haga, puesto que la asimilación del mensaje también se va a ver influenciada por los elementos externos e internos del receptor; es así como dos personas que establecen una conversación pueden tener distinta percepción de los hechos: cada uno comunica lo que comunica y

cada uno entiende lo que entiende, no necesariamente en un diálogo, ambos sujetos entienden lo mismo, pues la percepción de la realidad es muy particular.

“... las personas se enojan, se deprimen, sufren temores, son hostiles, se frustran y se ofenden. Tienen egos que fácilmente se sienten amenazados. Observan el mundo desde su punto de vista personal, y a menudo confunden sus percepciones con la realidad. Ordinariamente, no interpretan lo que usted dice en la forma como usted quiere y no quieren decir lo que usted entiende. Los malos entendidos pueden reforzar los prejuicios y suscitar acciones que producen reacciones en un círculo vicioso; la exploración racional se hace imposible y la negociación fracasa” (Fisher et al, 1993:23).

En general, la forma de reaccionar ante un hecho puntual, ante una dificultad, depende de muchos factores, entre los cuales se encuentra el estado anímico del momento, las pautas conductuales en hechos anteriores, las resistencias que se presenten en ese momento, la importancia y consideración que se tenga hacia la otra persona, las características personales de cada uno de los co-protagonistas, los intereses, necesidades y objetivos entre otros.

En lo que respecta al surgimiento del conflicto dentro de una relación entre vecinos, se afirma que primero nace a partir del hecho de que, al menos uno de los co-protagonistas, nota que en algún punto de las pautas de conductas, objetivos, intereses y/o necesidades, entre otras; tienen diferencias, también llamadas antagonías, a niveles del sentir, pensar y actuar; estas diferencias comienzan a ser cada vez más notorias. Hay un punto en que las diferencias se convierten en discrepancias, las cuales a su vez, se transforman en desavenencias, las posiciones comienzan a extrapolarse y se inicia la disputa.

Definiciones de conflicto Vecinal.

Para lograr una definición que aporte al proceso de análisis de esta investigación, primero se debe realizar una presentación de los elementos necesarios de considerar al momento de reflexionar respecto de los diferentes conflictos que afectan a los vecinos.

El término conflicto ha estado en la palestra de muchos países y muchos ámbitos en que se ha intencionado un desarrollo social en términos de superación de situaciones controversiales. Es por esto que el campo de estudio es tan variado y ha permitido que los autores que han desarrollado el tema, enriquezcan las distintas teorías con las experiencias de diferentes culturas y posiciones. En este sentido es necesario esclarecer que el campo en el cual se desarrolla el tema, es de los conflictos entre vecinos.

El término conflicto según el Diccionario de Trabajo Social; es definido como:

“...cualquier estado antagónico entre dos o más partes, o en el individuo mismo, como consecuencia de la contraposición de intereses, valores o puntos de vista”.

“Los conflictos pueden darse entre individuos, grupos, instituciones, organizaciones, naciones y países” (Ander-Egg, 1995:68)

Grover et al (1996), apoyado en distintos autores, plantea que las personas tienen la tendencia de intentar mantener una lógica entre las actitudes y el comportamiento. Sin embargo, en ocasiones se produce una discrepancia entre ellos, denominada como **disonancia**: aquí se desarrolla un trabajo mental para establecer nuevamente la coherencia, a lo que se llama **consonancia**. Mientras mayor sea el nivel de disonancia que se vivencie, mayor es el esfuerzo que hay que realizar para lograr la consonancia.

De acuerdo a lo anterior, la autora plantea que en el origen de la disonancia, se encuentra el deseo por percibir nuestra decisión de manera positiva. Es así como se apoya en Festinger, quien ha desarrollado una hipótesis respecto de las consecuencias de una toma de decisión, en la que sostiene que con el fin de reducir la disonancia, se tiende a fortalecer la decisión que ha sido tomada, poniendo mayor atención en sus rasgos positivos y se tiende a desvalorizar la alternativa rechazada, ignorando aquellos elementos que ponen en entredicho nuestra decisión (Ibíd.).

Así mismo, afirma que lo mismo ocurriría en caso que un sujeto estudie las alternativas respecto de si llevar su problema a un tribunal o solucionarlo por medio de la mediación; que si un sujeto opta por la mediación, se centrará en los aspectos positivos de esta instancia y tenderá a ver los aspectos negativos de ir a un tribunal; este ejercicio le permitiría disminuir la disonancia, y tener la sensación de que ha tomado una buena decisión (Ibíd.).

A partir de lo anterior cabe una reflexión: si una persona tiene la tendencia a reforzar la toma de decisión que ha realizado, esto implicaría distintas tendencias de acuerdo al escenario en el que se encuentre, lo cual, en caso de haber escogido la vía de la mediación, esto significaría que su receptividad ante este método es mayor, por lo que se tendería automáticamente a una disposición que facilite la búsqueda de un acuerdo satisfactorio.

Sin embargo, de haber escogido la vía judicial y haber sido derivado a mediación a través de esta institución, tendrá una menor disposición ante la vía de la mediación, puesto que su convencimiento es que a través de la vía legal su problema quedaría resuelto.

Ahora es pertinente preguntarse, en caso de que la primera decisión que ha tomado la persona no respondiera a su necesidad de resolución: ¿cuál sería su disposición a una alternativa secundaria?, ¿la tendencia sería a la desesperanza aprendida? o ¿tendería a revalorizar la segunda alternativa?

El conflicto es vivenciado por los protagonistas como la manifestación de un problema que necesita ser atendido; surge a partir de una incompatibilidad, real o aparente, de necesidades o intereses que provoca la sensación de imposibilidad de ser resuelto ya sea para una o más partes (Ripol-Millet, 2001).

Para lograr la resolución de un conflicto, es necesario encontrar soluciones que satisfagan las necesidades de todos los implicados y, en la medida de lo posible, obtener cierta satisfacción general (Ibíd.).

El concepto del conflicto tiene implicancias ideológicas en relación con los marcos de interpretación y juicio del entorno social en que nos encontramos; es cultural debido a la forma en que debe ser abordado el conflicto; estas formas reflejan los valores básicos de la sociedad (Ibíd.)

En relación a lo anterior, si dos vecinos presentan un conflicto porque uno de ellos siente molestia al escuchar los ladridos de los perros de su vecino, puede que en las normativas jurídicas encuentren las bases generales que dicen relación con la tenencia de animales y que en nuestro país se encuentran reguladas a través de ordenanzas municipales de cada comuna del país; sin embargo, hay especificidades que no siempre dan respuestas dentro de dichas ordenanzas y que están sujetas a interpretaciones legales; de esta manera, si bien puede que no encuentre una resolución efectiva para su dilema en términos jurídicos, de todas maneras puede intentar llegar a un acuerdo con su vecino a través de la mediación, apelando a la buena convivencia.

El proceso del conflicto presenta cierta conducción, según las interacciones que generan los co-protagonistas; está determinada por la repetición de dichas interacciones, las cuales forman pautas interaccionales que promueven la ocurrencia de aquellas acciones que dieron origen al conflicto. Cuando se establecen pautas de interacción, se produce una limitación de acciones distintas a las ya establecidas, lo que puede aumentar el conflicto y provocar en los co-

protagonistas una sensación de entrapamiento en las interacciones que ellos mismos van generando (Suarez, op cit. a).

Estas pautas interaccionales también se ven afectadas por elementos culturales ya que, en la medida que las personas se van desarrollando, comienzan a desplegar pautas de respuestas ante situaciones determinadas; dichas respuestas se enmarcan dentro de los marcos referenciales de cada sujeto. De esta forma, no todas las personas reaccionan de la misma manera frente a determinados hechos: puede haber personas que acostumbran imponer su posición incluso por medios violentos, y puede haber quienes acostumbran conversar o discutir pacíficamente. Es necesario tener en cuenta las pautas interaccionales de la contraparte, para poder comprender desde que posición acostumbra operar y de esta manera facilitar el proceso de resolución.

Otro aporte a la construcción del concepto, lo contribuye Linck (en Gottheil y Schiffrin, 1996), al hacer referencia a la tendencia a responsabilizar al otro por el comienzo del conflicto: se establece al otro como victimario; a esta situación se la ha denominado con el nombre de puntuación de los hechos en contra del otro.

En este sentido los co-protagonistas pueden tener visiones distintas y muy subjetivas de un hecho que es objetivo, y cada uno de ellos puede considerar que la contraparte ha sido la responsable de que el conflicto se produjera, poniéndose en situación de víctimas, sin reconocer de manera objetiva lo que cada uno aportó a la construcción del conflicto. De esta forma, los sujetos buscan la causa del conflicto fuera de sí mismos y no dentro de sí. Tomando en consideración que el conflicto es producto de una interacción, se debe considerar que para llegar a una conclusión efectiva, también debe haber una interacción, donde cada uno reconozca la responsabilidad que tiene, tanto en el surgimiento del conflicto, como en los elementos que ha aportado a su conducción y desenlace.

En la construcción del concepto que se va a tener respecto del conflicto, se debe tener en consideración que hay una diferenciación entre los términos

conflicto, disputa, controversia y litigio: mientras el conflicto es la expresión o manifestación de una causa, los otros términos son algunos efectos posibles de la causa que genera el conflicto (Ponieman, 2005).

Por su parte y para mayor comprensión, Suares (op cit. a) ha conceptualizado el conflicto como un proceso complejo, en el cual existen elementos y etapas que no se hacen públicas; la disputa es una parte de ese proceso, caracterizada por ser una fase pública del proceso conflictivo.

En definitiva, se puede destacar que el conflicto es un proceso co-construido por las personas que se encuentran involucradas en él; en este sentido se habla de la contribución que cada participante aporta a su desarrollo. Este proceso presenta ciertas etapas y en ellas se generan la controversia, la disputa y el litigio.

Aquí no se intenta responsabilizar a una víctima y un victimario, sino más bien reconocer que para que exista un conflicto, éste tiene que ser construido en conjunto por al menos dos personas que, a partir de antagonías en el pensar, sentir o actuar; de acuerdo a las creencias, acciones, cogniciones, conductas, entre otras, han llevado la situación hasta el punto de no poder escucharse ni entenderse mutuamente, circunstancia que los ha puesto en contraposición, posibilitando una disputa -sea o no litigiosa- que sea resuelta de manera agresiva o no-agresiva.

Para efectos del presente documento, se considera al conflicto vecinal, como la expresión de antagonías en el pensar-sentir-actuar, entre dos vecinos que frente a incompatibilidades reales o aparentes de sus necesidades y/o intereses, establecen pautas interaccionales que refuerzan la sensación de incompatibilidad, gestando así un proceso conflictivo que ha ido en escalada hasta convertirse en una controversia, disputa o litigio; tras lo cual, los vecinos pierden objetividad del hecho y sin reconocer sus aportes en la conformación del conflicto, comienzan a responsabilizar a la contraparte, como una forma de adquirir consonancia en su

accionar. Si el conflicto perdura durante un largo periodo sin ser abordado de manera efectiva, corre el riesgo de enquistarse, perjudicando la relación interpersonal de los vecinos implicados, pudiendo incluso escalar en su nivel de agresión, estableciéndose ésta, como una pauta válida de abordaje, pero que no les permite llegar a una resolución.

En relación a lo anterior, se puede imaginar a dos vecinos que se encuentran atrapados en un conflicto de utilización de espacios en común. Cada uno de ellos observa la situación desde su propio prisma, pensando que el otro origina el conflicto y se siente víctima de la situación; es posible que ambos adopten una postura rígida frente al conflicto, esperando que el otro dé el primer paso hacia la resolución. Sin embargo, en la medida que ambos piensen en el otro como culpable de la controversia, sus posiciones se tornan cada vez más rígidas y actúan en posición de ataque conforme a la necesidad que sientan de proteger sus derechos que no han sido tomados en cuenta; esto no les permite ver lo humano en el otro, ni ponerse en el lugar de la contraparte, por lo que con una visión sesgada, cada uno está convencido de tener la razón y que la contraparte está en un error; este tipo de situaciones impiden visualizar los elementos en común, haciendo hincapié en las diferencias. Es por ello la importancia de la flexibilidad o rigidez que presenten los sujetos a la hora de acudir a mediación, puesto que ello demarcará la posibilidad de éxito o fracaso.

De esta manera, sólo se podrá resolver el conflicto en la medida que ambos co-protagonistas, colaboren hacia un beneficio en común. Si la postura de ambos es rígida y desean obtener la totalidad de ganancias, es probable que el problema no se resuelva; en cambio, si intentan velar por el bienestar común, las posibilidades de resolución efectiva aumenta considerablemente.

Clasificación y tipología de conflictos vecinales.

Hay distintas formas de clasificar el conflicto según la literatura. Se debe tener en consideración que en términos esenciales, las distintas clasificaciones no son excluyentes unas con otras, por lo que un conflicto entre vecinos puede pertenecer a una o más de las tipologías que se presentan. En esta investigación, se utilizan aquellos autores que se acercan más a las modalidades de clasificación de conflicto que se refieren a temas vecinales.

Se toman en conjunto a: Moore (2006) y Hernández (2006), los cuales clasifican los conflictos partiendo desde su origen, y luego a Alliende et al, (2002) donde son clasificados por materia puntual.

Moore (op cit), plantea la existencia de una esfera del conflicto, en la cual se tipifican las causas y las intervenciones, en esta parte se expondrán las causas referidas al conflicto, esta idea también es recogida y desarrollada por Hernández (op cit):

Conflictos de interés: se caracterizan por su alto nivel competitivo, puesto que los co-protagonistas están luchando por obtener el mismo bien o servicio, cargo, función, etc., sea o no percibida dicha competitividad. Si hay variedad en cuanto a la satisfacción que cada protagonista pueda desear, entonces se hace posible el intercambio, quedando así ambos satisfechos. Este tipo de conflictos por lo general se genera cuando existe una sensación de escasez ya sea aparente o real.

Conflictos estructurales: se caracterizan por ser construidos a partir de la existencia de pautas destructivas de comportamiento o interacción, las cuales son permanentes en el tiempo; existen desigualdades de control, ya sea de la propiedad o de la distribución de los recursos; desigualdad de poder y de autoridad; factores geográficos, físicos o ambientales que estorban la cooperación; posee restricciones en el tiempo.

Conflictos de valores: ocurren cuando las cosas se realizan desde los valores propios. Se caracterizan por la diferencia de criterios de evaluación, de ideas o de comportamiento; tener metas que son consideradas valiosas, pero que son intrínsecamente excluyentes; y por tener diferencias en cuanto a los modos de vida, ideología y religión.

Este tipo de conflictos lleva consigo mucho contenido de culpa e inocencia; ciertas normas que deben permanecer en una relación social; hechos que deben ser considerados como válidos; creencias que son pertinentes o no, quién es merecedor de una u otra cosa, o los principios que debiesen orientar la toma de decisiones.

Conflictos de relaciones: se refieren a la expresión de emociones intensas; hay errores en la comunicación en cuanto a la transmisión del mensaje: entonces se produce una percepción errónea de las cosas o se mal entienden; se arman estereotipos o prejuicios respecto de una persona o cosa y se actúa según la perspectiva propia, provocándose un comportamiento negativo de manera reiterativa.

Conflictos entre los datos o de información: apunta a problemas de información; por falta de información, información incorrecta, diferencia de opinión respecto de lo que es importante, distinta interpretación de los datos y diferencia en cuanto a procedimientos de evaluación de la información.

Por su parte De Tommaso, (op cit), plantea la pregunta: “¿es la insatisfacción de nuestras necesidades la primera causa de nuestros conflictos?”. Para desarrollar la pregunta se apoya en Lewis en (Ibíd.) y su pirámide de necesidades, quien aclara que no todas las culturas ponen énfasis en los mismos niveles de la pirámide:

Necesidades físicas: se basa en las necesidades básicas del ser humano, como agua, alimentos, calor, entre otras.

Seguridad: se refiere a la liberación de las ansiedades del individuo, para lo cual éste busca una atmósfera estable y predecible, como por ejemplo seguridad física o económica. Al no sentir satisfecha esta necesidad, se puede producir el temor a perder lo que se ha logrado hasta el momento, impidiendo que se tomen riesgos en terrenos desconocidos y por tanto, no se pueda progresar y ascender en la pirámide.

Amor y sentido de pertenencia: la necesidad de afecto por parte de familiares, amigos y compañeros; se trata de reunir alrededor a personas ante las cuales se puede mostrar vulnerabilidad y cuyas debilidades sean aceptadas.

Consideración: es la necesidad de reconocimiento, aprecio y respeto de los pares y de aquellos a quienes también se aprecie.

Autorrealización: la necesidad de sentir que ha triunfado en sus objetivos personales.

Los conflictos pueden presentar combinaciones de las tipologías anteriormente mencionadas: una mujer joven puede tener un conflicto y disputa con su vecina, una mujer mayor, quien la acusa de poner la música a alto volumen los fines de semana, sin dejar dormir a nadie y que al momento de plantearle la molestia y exigir que tenga respeto y baje la música, la mujer mayor no sólo sienta que la joven no le da importancia al problema, sino que aumenta el volumen para molestar aún más a su vecina. Por su parte desde el punto de vista de la joven, puede sentirse incomprendida por su vecina, ya que al trabajar arduamente durante toda la semana, el único momento de relajación y distracción es el fin de semana cuando se junta con sus amigos a compartir; además en su casa es el lugar donde se siente segura; desde esta perspectiva, puede que la joven considere que su vecina no intenta comprenderla y que egoístamente pretende que los demás funcionen a su ritmo, sin considerar que la vecina también fue joven en su tiempo y que si bien los tiempos son diferentes, también tenía la necesidad de esparcimiento.

Este tipo de conflictos puede mantenerse durante mucho tiempo sin solución, provocando mayor desgaste y una escalada simétrica del conflicto; mientras más tiempo pase sin resolverse la disputa, hay mayor probabilidad que ambas partes comiencen a percibir las acciones de la otra con un rasgo de mala intención, y ya no sólo molesta el volumen de la música o los reclamos constantes, sino que el conflicto se extiende a distintos ámbitos de la convivencia.

Aquí podemos estar en presencia de un conflicto de valores, que se acrecienta con la diferencia generacional; también puede presentar elementos de un conflicto de relación, que aumenta con el paso del tiempo y conflicto de intereses; además plantea la insatisfacción de necesidades de ambas partes.

En general cuando se presentan conflictos entre vecinos, no ocurren de manera aislada; si se le considera como un proceso en el cual la comunicación es un elemento fundamental, es posible comprender que al ser las relaciones humanas dinámicas, el conflicto no está exento de dicho dinamismo; se origina a partir de antagonías en los distintos planos, cuando las personas puntualizan más en las diferencias que en las similitudes y no se comunican asertivamente; esas diferencias aumentan con el tiempo y producen roces, ya sea por los ruidos molestos, por la ocupación de espacios, por la tenencia de animales, por las formas de comunicar, etc. Los roces se acrecientan y de alguna forma estallan en una disputa abierta, que puede resolverse, estancarse o escalar.

En dicho sentido, se puede asemejar el conflicto con el crecimiento de un árbol: en la medida que no se atiende a tiempo, comienzan a expandirse sus raíces, abarcando mayor espacio en el terreno de las relaciones interpersonales y profundizando las diferencias y dificultades sin permitir que se dé mayor relevancia a las similitudes y oportunidades de crecimiento que pueda implicar; en la medida que pasa el tiempo, las raíces levantan el terreno en distintas partes y surgen otros conflictos que devienen de una misma fuente.

Características de los conflictos.

Los conflictos presentan determinadas características de forma y de fondo: esas características son las que permiten detectarlos, comprenderlos y posteriormente abordarlos.

Ponieman (op cit), realiza una caracterización del conflicto, rescatando los aspectos que representan una oportunidad para manejarlos de manera favorable; el autor afirma que:

Es inherente a la vida gregaria.

Es un medio natural de motivación hacia el cambio.

No tiene carácter positivo o negativo, sino que es un suceso que forma parte natural de las interacciones sociales.

Es un proceso que contiene energía en movimiento, que en su potencialidad puede resultar favorable o desfavorable.

No es un desafío o una competencia, sino una señal de alerta de ruptura en el equilibrio y de una necesidad de reestructuración de una situación o relación.

Generalmente no indica quién tiene la razón, sino que indica que existen diferencias ínter-subjetivas o cambios que alteran el equilibrio logrado.

La forma en que se maneje el proceso es determinante para el resultado del conflicto.

Suares (op cit. a), aporta algunos elementos que permiten caracterizar el conflicto; entre estos elementos se encuentran los siguientes:

El conflicto es un proceso interaccional, que nace, crece, a veces se transforma y luego, desaparece, se disuelve o puede permanecer estático por algún tiempo.

Ocurre entre dos o más personas.

Hay interacciones atractoras e interacciones antagónicas, pero las segundas predominan por sobre las primeras. Estas interacciones que tienen los participantes son a nivel del pensar, sentir, decir y actuar.

En ocasiones los procesos conflictivos tienen ciertos niveles de agresividad.

Es un proceso que ha sido co-construido por las partes.

Puede ser conducido por los protagonistas o por un tercero.

Según la visión de ambos autores, el conflicto presenta características potenciales para ser aprovechadas y consideradas al momento de abordar una situación conflictiva. En el ámbito vecinal, el reconocer dichas características, permite despersonalizar el conflicto y observarlo desde una postura más objetiva, sin atribuirle vida propia, como si fuera algo ajeno al ser humano y por tanto imposible de manejar. El conflicto es un elemento natural e inherente a la sociedad, es por ello que se hace necesario aprender a convivir con ello y comenzar a establecer formas de abordaje que no perjudiquen la relación entre sus co-protagonistas, puesto que de acuerdo a la forma que establezcan los involucrados como sistema de abordaje, se encuentra impresa la consideración de positividad o negatividad que se dé.

En la medida que los vecinos vislumbran cómo comienzan los conflictos y los elementos que lo componen, cada uno adquiere herramientas para comprender las motivaciones de su propio actuar, las motivaciones de la contraparte y adquirir una mejor disposición a resolverlos; se debe tener en consideración que cuando logramos comprender al otro, comenzamos a ver lo humano de él, empatizar con su realidad y apartarse de los juicios prematuros.

La comunicación desde el interior del conflicto a la mediación.

Los seres humanos estamos en constante comunicación con el medio; desde que por primera vez abrimos los ojos hacia el mundo, se establecen distintos tipos de relaciones y vinculaciones con las personas que nos rodean, y a partir de las personalidades que se van desarrollando, establecemos pautas comunicacionales que definen la relación que tenemos con los demás.

“Los seres humanos vivimos en medio de la comunicación. Somos lo que somos en virtud de la comunicación. Debemos por lo tanto reflexionar... acerca de qué es esto que llamamos comunicación” (Suares, op cit. a: 95)

La comunicación se expresa a través de las palabras y el cuerpo; en este sentido es inherente al ser humano. Sin embargo hay ciertas acciones que producen un distanciamiento en la comunicación o más bien una disfuncionalidad comunicacional, en la cual las emociones de rabia y angustia han predominado la situación y no permiten dar paso a una relación directa.

Cuando se produce un conflicto entre dos personas, se reduce la interacción; de esta manera en dichas situaciones es probable que se escuchen y se emitan comentarios tales como; “no quiero hablar contigo”, “no quiero verte”, entre otras. También se producen escenarios en los cuales se evitan el uno al otro, pensando que es mejor alejarse para dejar que las cosas se calmen, o que se van a solucionar solas; si bien la distancia puede enfriar las emociones negativas producidas durante el conflicto, también fortalece las percepciones parciales y no permite canalizar los esfuerzos en resolver el problema. Para resolver el conflicto, es necesario que las partes tengan igual poder de interacción, para influir en las decisiones que se tomen, puesto que una diferencia de poder muy grande, puede llegar a aumentar el conflicto; también es necesario que los sujetos se centren en los elementos e intereses en común más que en las

diferencias, para focalizarse en la solución del problema y no en luchar el uno contra el otro (Grover et al, op cit).

Cuando ocurre un conflicto entre dos vecinos, hay un elemento común que los pone en una posición de horizontalidad; independientemente del nivel educacional, el trabajo que desempeñen o los recursos económicos que cada uno tenga, ese elemento común es que se trata de dos vecinos que tienen un conflicto en común y al mantener eso como base, la negociación se efectúa desde una igualdad de condiciones. En la medida que el conflicto sea posible de mediar, esta valoración de su condición de vecinos, puede influir en la disposición de ver a la contraparte como un semejante.

La autora Linck (en Gottheil y Schiffrin, op cit), plantea que para comprender la dinámica que se genera en la comunicación, es necesario abarcar los distintos tipos de lenguajes, tanto verbal como analógico y las combinaciones que se producen entre ellos, en las cuales el receptor acepta o rechaza la comunicación del emisor y se ve influenciado por el contexto en el que dicha transferencia se lleva a cabo.

De esta manera los elementos que se transmiten a través de los distintos canales en la comunicación, son un conjunto de componentes que no ocurren de manera aislada, sino que se interrelacionan y envían información, respecto de las interpretaciones que se le da al mensaje. De esta forma, cuando alguien transmite un mensaje, éste se encuentra influenciado por la postura corporal, los gestos faciales, el tono de voz, etc. En ese caso, las frases son interpretadas por el receptor considerando dichos elementos. Frente a dicho escenario, una persona puede comunicar un mensaje, pero no necesariamente va a ser interpretado por el receptor de la manera como el emisor ha intencionado, puesto que el circuito de transferencia del mensaje se ve afectado por una gran cantidad de elementos subjetivos del receptor, que ejercen influencia en la forma de captar el mensaje y su intencionalidad.

Según Linck en (Ibíd.), las personas suelen pensar que sus diferencias radican en el contenido de la comunicación; sin embargo la forma en que se transmite el contenido del mensaje, define la relación que las partes establecen; de esta manera, la capacidad y la oportunidad que el mediador tiene -y que los mediados le han otorgado- de intervenir en la comunicación que los sujetos han ido estableciendo, es fundamental para ayudar a lograr un acuerdo.

De esta manera cuando dos vecinos tienen un conflicto, no sólo se ven afectadas las personas por el hecho puntual que ha detonado la controversia, sino también, se ven afectadas por la comunicación y la relación; en la comunicación de los sujetos influyen las pautas referenciales, las características personales, el grado de molestia que se sienta, la frustración, el grado de tolerancia, el nivel de violencia que cada uno ejerza en el medio, entre otros elementos. Esto puede afectar la relación de convivencia que hasta el momento era de tolerancia mutua.

El mediador interviene en el sistema comunicacional, ayudándoles a establecer un nuevo patrón de comunicación. Es así como se clasifican las intervenciones del mediador en dos grandes movimientos: el primero apunta a limitar y encausar de manera operativa la forma de comunicación que mantienen los co-protagonistas y que tiene algún grado de disfuncionalidad; ya que desvía la atención del conflicto objetivo, encerrándolos en un circuito donde las emociones negativas predominan por sobre la razón, agredándose mutuamente y constantemente a partir de un conflicto puntual que pudo ser pequeño. En esta etapa el proceso de mediación impide las escaladas simétricas, permite flexibilizar las rigideces que existan, reduce las confusiones y contradicciones ocurridas en la transferencia del mensaje, permite meta-comunicarse, modifica las puntuaciones de los hechos, permite introducir la circularidad y que se reduzcan las resistencias a colaborar con el proceso (Ibíd.)

El segundo movimiento que se detecta en el mediador, implica generar estrategias que permitan construir otras modalidades de comunicación para que los participantes puedan instalar nuevas pautas comunicacionales; este tipo de

estrategias involucra la necesidad de creatividad tanto del mediador como de los sujetos involucrados, permite una ampliación de las perspectivas y el marco de referencia para el establecimiento de futuras pautas de relación; también permite instalar una relación de cooperación y de pensamiento constructivo, aportando a las posibles alternativas de solución. Es así como el mediador maneja algunas técnicas que posibilitan la modificación de la interacción que hasta el momento tiene el conflicto, actuando de esta manera como un desconflictuador (Ibíd.).

El nuevo sistema de interacción permite introducir nuevas reglas comunicacionales, que hasta el momento no habían podido ser generadas desde el interior del antiguo sistema; de esta manera los co-protagonistas del conflicto podrán modificar la forma de comunicarse, a partir del modo en que el mediador se comunica con ellos; independientemente de la carga emocional con la que lleguen las personas, el mediador podrá permanecer imparcial en la medida que su capacitación le permita actuar con calma y firmeza durante el proceso, decodificando de manera adecuada los mensajes, y dirigiendo el proceso de manera positiva (Ibíd.).

El mediador se transforma en un referente para la nueva comunicación que establezcan los co-protagonistas; de esta forma, por medio del manejo de la comunicación, el parafraseo, y en general las técnicas que utiliza, el mediador podrá transformarse en un educador para los vecinos que llegan a mediación. Si dos vecinos tienen conflicto porque uno de ellos en reiteradas ocasiones se ha sentido amenazado por la bravura del perro del vecino, y tras varios intentos fallidos de conversar las cosas sin resultado satisfactorio amenaza con matar al perro, el conflicto puede escalar en agresión. De esta forma el mediador guiará sus técnicas a desentramar el conflicto y a facilitar que la comunicación entre los co-protagonistas sea más efectiva y respetuosa, para que les permita resolver abordar los conflictos sin utilizar la agresión.

El desenlace del conflicto vecinal.

Cuando dos vecinos tienen un conflicto, se involucran elementos culturales, personales y sociales. En general la vida privada de las personas -en la medida que no haya delito-, es un tema que el Estado no regula; pero cuando la libertad de uno choca con la del otro, puede verse involucrado.

Cuando existen problemas de deslindes, construcciones adicionales a las originales de las viviendas, de tenencia de animales, contaminación por desechos, ruidos molestos, incumplimientos de contratos, etc., en términos legislativos, existen ordenanzas municipales o resquicios legales, que permiten abordar el tema desde una posición estatal, en el sentido que por medio de una denuncia y aplicación de una norma, esto ocurre porque el conflicto estaría originado en el incumplimiento de una regla descrita gubernamentalmente.

Un juicio o arbitraje son instancias capacitadas para resolver este tipo de conflictos y por lo tanto idóneas para abordarlos; sin embargo, debido a la demora y deficiencias del aparato judicial, los afectados no encuentran respuestas eficientes a sus requerimientos por muy válidos que sean.

En la actualidad se ha detectado un incremento en la contraposición de los intereses de las personas; y de los elementos que originan las disputas entre las personas, también se observa que en la mayoría de los países desarrollados o subdesarrollados, el sistema judicial encargado de resolver los conflictos, atraviesa por una crisis debido a la sobrecarga del sistema. Esta saturación implica que los litigios se extienden por largos periodos, produciendo la ineficiencia del sistema, provocando que si bien logran dirimir en la controversia, no logran terminar con el conflicto (Ponieman, op cit)

En consideración de lo anterior, la mediación ha ido ampliando su espectro, abordando las temáticas anteriormente referidas; sin embargo al considerar que la

mediación es una herramienta que funciona en base a la negociación, se encuentra entrampada en algunos conflictos, en los cuales alguna de las partes haya cometido alguna infracción a la norma establecida legalmente. En muchas ocasiones esta irregularidad consumada por uno de los co-protagonistas, ha implicado la vulneración de los derechos de la contraparte, y a partir de ese hecho se ha producido el conflicto; ahora bien, la dificultad de la mediación en dicho campo radica en que no se pueden negociar los derechos de las personas y los mediadores no deben ser ministros de fe, cuando hay alguna transgresión a la norma legal.

Cuando existen problemas de comunicación inadecuada por omisión de información, utilización incorrecta de canales, interpretación del mensaje, entre otros; problemas por niños que juegan en la calle, problemas de índole valóricos, culturales, o de algún credo en particular, etc., en definitiva, cuando se trata de conflictos derivados de la interrelación de los sujetos, el sistema judicial no tiene mucha competencia, debido a que no hay leyes que regulen especificidades que implican este tipo de conflictos; para este tipo de disputas, es idónea la utilización de la mediación, ya que en su base tiene elementos que promueven la interrelación respetuosa y la comunicación asertiva.

Los conflictos pueden tomar variados caminos, que llegan a distintos desenlaces del problema, pueden ser evadidos, enfrentados a través de conversaciones informales, a través de sistemas de negociación, pueden presentar un desenlace en el ámbito judicial e incluso pueden desembocar en hechos de violencia. La forma de abordar los conflictos varía en consideración de factores tales como, elementos personales de las partes, duración de la problemática, alcance que tiene la discrepancia en cada sujeto, los esfuerzos realizados con anterioridad por resolverlo, el grado de agresividad que hayan desarrollado las partes durante la disputa, entre otros.

Algunas personas tienen la tendencia a evitarse mutuamente por no sentir suficiente poder para forzar a un cambio que permita mejorar la situación, o por

considerar que el tema no tiene mucha importancia. Cuando la evitación no es posible o las tensiones llegan a tal punto que las partes no pueden permitir que continúe desarrollándose la discrepancia; generalmente inician discusiones informales orientadas a zanjar las diferencias que tienen; la mayoría de las discrepancias se resuelven de esta manera, otras veces son resueltas de forma relativamente satisfactoria para los involucrados, o se abandonan por falta de interés o por incapacidad de solucionarlas (Moore, op cit).

La negociación es otra vía de desenlace de un conflicto, sobre todo para quienes mantienen un conflicto de intereses, ya sea real o aparente. Los co-protagonistas establecen una forma de regateo en función de los intereses de ambos, con el objeto de intercambiar recursos específicos o de resolver algunos elementos intangibles, como lo son la forma de relacionarse en el futuro o la forma de resolución de conflictos que adoptarán en adelante. Es un procedimiento más estructurado e intencionado que las conversaciones informales; sin embargo la dificultad en la ejecución del proceso, se ve influenciado por el grado de polarización emocional que exista entre los involucrados (Ibíd.).

Cuando los conflictos son factibles de ser abordados por los co-protagonistas sin necesidad de la intervención de un tercero en el proceso, entonces la negociación entre las partes, es un camino viable. Conflictos como los de ocupación de espacios públicos, de ruidos molestos, entre otros; en general pueden ser abordados por medio de la negociación en la medida que no se encuentren enquistados, ambas partes tengan la necesidad y disposición de llegar a un acuerdo y no contemplen la comisión de delitos.

La mediación es otra forma de resolución, cuya base surge de un sistema de negociación, que se fomenta a partir del modelo de negociación asistido de Harvard; en ese sentido, toda mediación es una negociación asistida que a través del tiempo se ha ido modernizando como herramienta y ha ido incorporando nuevas técnicas acordes con la sociedad que la requiera. La mediación es una forma de abordar las disputas de manera amistosa, ya que procura conservar o al

menos no menoscabar las relaciones entre los afectados. Al igual que la negociación, la mediación deja el poder de decisión en mano de las partes involucradas en el conflicto, que si bien implica la incorporación de un tercero neutral, imparcial y aceptable, este no cuenta con poder resolutivo (Folberg y Taylor, 1992).

En aquellos casos en los cuales la negociación no ha podido llevarse a cabo o no ha dado resultado; se necesita la ayuda de un tercero equidistante del conflicto, que pueda tener una mirada objetiva de los hechos, no para conseguir a un ganador y un perdedor, sino para ayudarles a encontrar una alternativa que sea satisfactoria para los implicados; por lo general este proceso se inicia cuando las personas ya han agotado los recursos propios.

Otra forma de enfrentar una disputa es por medio de un arbitraje; un método administrativo que consiste en que de manera voluntaria, las personas en conflicto solicitan la intervención de un tercero neutral e imparcial, que tome la decisión por ellos respecto de los temas que tienen en disputa; la decisión puede ser de carácter de consulta u obligatoria. Generalmente las personas escogen este método porque es más informal que un proceso judicial, suele ser más rápido, económicamente menos costoso y más privado (Moore, op cit).

El arbitraje es un proceso menos formal que el juicio, sin embargo, al darle el poder de resolución al árbitro, los co-protagonistas ceden su derecho de tomar la decisión y depositan este poder en un tercero de manera voluntaria, dándole incluso un poder similar al de un juez cuando dicta sentencia.

También está el enfoque judicial, que implica la intervención de una autoridad institucionalizada y reconocida socialmente en las resoluciones de conflicto de tipo privado. Los litigantes por lo general, contratan abogados que los representan y tienen la tarea de argumentar el caso respectivo frente a la instancia judicial, y el juez o jurado adopta una decisión basada en los antecedentes presentados y las normas legales por las cuales se rige. Frecuentemente el

resultado implica una lectura de que uno tiene la razón y el otro no; es una relación gana-pierde en la cual las ganancias de uno son a costa de las pérdidas del otro. Aquí los litigantes pierden el control sobre los resultados, pero pueden ser beneficiados a partir de una defensa efectiva y una resolución que refleja las normas socialmente deseadas (Ibíd.).

Hay dos formas de enfoque extra-legales: la acción directa no-violenta, que implica acciones no-coercitivas o de violencia física, a veces incluso se intenta disminuir el daño psicológico; a menudo se expresa por medio de la desobediencia civil, por ejemplo violaciones de leyes o normas aceptadas socialmente. Por su parte la acción violenta implica la evaluación de los costos para cada una de las partes. Si uno de ellos desea ejercer una coerción física eficaz, debe asegurarse de tener el poder suficiente para causar algún tipo de daño al contrincante, o al menos convencer a la contraparte de ello (Ibíd.).

Los vecinos si bien no comparten un lazo sanguíneo, comparten un lazo vincular y conforman un sistema que comparte vínculos generacionales; generalmente son relaciones que perduran por mucho tiempo y que han sido foco de intervención de los gobiernos locales; esto considerando que la comunidad es una instancia de participación y protección de los ciudadanos.

En una sociedad como la nuestra, donde si bien gran parte de los problemas parecieran derivar de la intolerancia, la comunicación agresiva y la tendencia a rechazar la diversidad, la mediación tiene gran posibilidad de obtener resultados eficaces y/o eficientes, ya que al no haber un ganador y un perdedor, las partes están más dispuestas a avanzar hacia una solución.

En referencia a los autores incorporados anteriormente, los conflictos entre vecinos son multicausales y se encuentran influenciados por diversos factores, internos y externos a los involucrados; pero la forma en que se relacionan, es determinante para el desenlace que vaya a tener la controversia en la que se enfrentan. En general las personas intentan vivir en buena convivencia con los

vecinos, sin embargo las diferencias estructurales de comunicación, costumbres, valores, cultos, etc., pueden afectar la convivencia que mantienen encausando un problema puntual hacia un conflicto que va escalando a medida que pasa el tiempo y no logran resolverlo eficientemente.

Los vecinos se encuentran en condiciones de acudir a diversas instancias para resolver sus conflictos y, en la medida que encuentren o no una respuesta satisfactoria, reforzarán una de las vías o irán probando otras formas de abordaje de sus problemas cotidianos, marcando de esta manera una pauta de interacción. Una de estas vías utilizadas puede ser la mediación.

Las perspectivas teóricas anteriormente expuestas, evidencian que al referirse a conflicto, no siempre tiene que ser asociado a problema como una relación directa, sino más bien es una invitación a la modificación de un paradigma social, en el cual se le asocia a oportunidad de interacción reconciliadora, en la cual se pueda observar al conflicto como una fuente de reconocimiento de la diversidad, desestigmatizando la idea de que las diferencias son consideradas negativas y la uniformidad es lo que se debe tener por finalidad.

El manejo de los conflictos, en su mayoría tiene que ver con un cambio estructural en las pautas que usualmente y de manera automática los sujetos establecen como reacción frente a determinada situación. Los seres humanos somos racionales y, por lo tanto, capaces de aprender de las experiencias anteriores en la medida que se hacen conscientes; pero es necesario aprender a hacer el ejercicio de descubrimiento de las consecuencias del actuar, de los aportes que cada uno hace a la conformación de un conflicto y de la forma en que cada uno responde ante una situación, considerando marcos referenciales, estructuraciones comunicacionales y rasgos personales. Considerando que el conocer, comprender y empatizar, configuran la llave que nos permite dirigirnos al cambio estructural que nos permita vivir en armonía con nuestro entorno.

CAPITULO II

MEDIACIÓN COMUNITARIA, UNA VÍA ALTERNATIVA PARA ABORDAR CONFLICTOS VECINALES.

La mediación en general es una herramienta útil empleada en la sociedad para resolver conflictos entre las personas. La mediación vecinal es una especificación de dicha herramienta, que aún no ha ganado mucho campo como para establecerse definitivamente dentro del sistema de resolución de conflictos; sin embargo es potencialmente útil para resolver las problemáticas que afectan a dos vecinos que, envueltos en una disputa, no han logrado encontrar respuesta en el sistema judicial formal.

A partir de la crisis que se presenta en el sistema judicial, se comienza a evaluar qué casos ameritan el funcionamiento de la maquinaria judicial, la idea es utilizar el sistema judicial para aquellos casos que incorporen asuntos constitucionales o de orden público, ya que es necesario que el sistema judicial envíe mensajes claros a la sociedad acerca de la conducta deseada, y utilizar una vía alternativa de resolución de conflictos para aquellos casos que no incorporen dichos asuntos constitucionales o de orden público.

El surgimiento de las técnicas de resolución de conflictos, según Gómez (2005), se debe a una variedad de teorías estudiadas a partir de diversas disciplinas; se investigaron las relaciones interpersonales, aspectos legales, culturales y de conflicto, entre otros. Estos estudios han potenciado que se conforme como una opción válida, eficaz y económica de resolver las disputas.

La mediación surge a partir de las estrategias de negociación en el área empresarial, para llegar a acuerdos en las problemáticas que se presentan. Este sistema de negociación es acogido en diversos países, siendo aplicado y transmutado de acuerdo a las necesidades-requerimientos de las sociedades y

culturas imperantes, para así dar respuesta eficaz a los conflictos entre ciudadanos que no han encontrado en el sistema jurídico una resolución efectiva.

La Universidad de Harvard, ha sido pionera en formular un modelo de negociación asistida, y según sus autores se considera como un medio básico para lograr lo que se desea del otro. Es un tipo de comunicación de doble vía, que permite llegar a un acuerdo cuando dos personas tienen algunos intereses en común, pero también presentan intereses opuestos (Fisher et al, op cit).

Por su parte, la mediación comunitaria se encuentra dentro de la clasificación que Gómez (op cit) describe como mediación en lo social, la cual en conjunto con la mediación escolar, tendrían una función educativa en aspectos sociales de manera más directa y con un mayor alcance que las otras áreas de la mediación; en la medida que dirige su accionar hacia aquellos conflictos que pueden alterar rápidamente la mantención de la paz social.

La mediación vecinal se desprende de la comunitaria, debido a la necesidad de utilizar técnicas más específicas, de acuerdo a las problemáticas que surgían de manera diferenciada entre ambas áreas. De esta manera, se considera que no es igual el manejo del mediador frente a un conflicto donde se reúnen dos o más organizaciones sociales y los intereses que representan, y los conflictos derivados de una disputa entre dos vecinos y sus intereses.

Esto no ha sido sistematizado aún, puesto que en la mayoría de las localidades e instituciones que efectúan mediación entre vecinos, la han categorizado como parte de la mediación comunitaria, sin hacer distinción alguna a pesar de las diferencias que implica trabajar con organizaciones sociales o con sujetos particulares.

Definición de mediación Vecinal.

Para obtener un mayor entendimiento de la mediación vecinal, es necesario relevar una diferenciación que permita dar cuenta de la especificación de esta línea y la necesidad del desprendimiento del concepto. Es así como a continuación se recogen ideas de distintos autores, con la finalidad de llegar a un concepto claro.

Para Schiffrin (op cit), una de las definiciones más comunes de la mediación, se refiere a la técnica mediante la cual los co-protagonistas del conflicto son quienes intentan llegar a un acuerdo, ayudados por un mediador, que no tiene facultades para decidir la resolución del conflicto.

“La mediación es la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión, para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptado” (Moore, op cit:44)

En mediación, el tercero neutral que se incorpora en la dinámica puede ayudar a las partes a despersonalizar el conflicto, ofreciéndoles una perspectiva imparcial y ayudando a alcanzar resoluciones creativas. Es muy importante que el mediador procure que los co-protagonistas sientan que tienen el poder de decisión, en cuanto a la forma en que se resuelve el conflicto, porque los participantes se sienten más satisfechos con una resolución en la cual han participado de manera activa, y han tenido la oportunidad de expresar sus visiones (Grover et al, op cit).

Es una instancia de abordaje del conflicto, para que las personas logren ver la realidad de una manera objetiva, por medio de la acción de un tercero, quien los encauza a buscar distintas alternativas que emanen de ellos mismos y satisfaga los intereses de ambas partes; permitiendo también que los sujetos adquieran

nuevas herramientas para abordar el conflicto a futuro, y que de manera autónoma puedan resolverlos por sus propios medios.

Ello debido a que no sólo es un procedimiento de resolución de conflictos, sino que además se configura con un propósito de transformación cultural, en que los individuos puedan internalizar los principios por medio de un deuteroprendizaje y obtener el compromiso necesario para modificar las conductas que afectan negativamente la buena convivencia entre los vecinos.

El mediador debe tener características como empatía, superación de la tendencia a realizar juicios de valor, esto referido a la superación de la tendencia a dar opiniones, responsable, atento a las dificultades, debe tener muy desarrollada su capacidad de escucha activa, entre otras.

Su objetivo es identificar los componentes del conflicto interpersonal e intentar que por medio de técnicas específicas, los co-protagonistas logren un acuerdo. El mediador guía, organiza el proceso, y realiza intervenciones que tiendan a la colaboración mutua en la toma de decisiones. La importancia está en los efectos al futuro, encontrar una forma que les permita abordar los conflictos que se presenten en el futuro (Schiffrin, op cit).

La mediación, es una alternativa que ofrece la posibilidad a ambas partes de sentirse satisfechas con las alternativas negociadas. Hay objeciones en cuanto a que el proceso de mediación no siempre garantiza que ambas partes se encuentren en igualdad de oportunidades respecto de la satisfacción de sus necesidades, viéndose comprometido el individualismo (Ripol-Millet, op cit).

En este sentido, la mediación vecinal ofrece una oportunidad de equiparar la fuerza de los co-protagonistas en mayor proporción que la mediación desarrollada en otras áreas, ya que las partes llegan a las sesiones en calidad de vecinos y ambos tienen roles considerados equivalentes en el espacio local. Sin embargo, cuando se habla de conflictos como deslindes, contaminación por

desechos, en general conflictos que limitan entre lo que está o no dentro de la norma, no se puede asegurar que ambos se sientan igual de satisfechos con el resultado de la mediación, respecto de sus necesidades.

Se debe tener precaución de no atribuirle al proceso de mediación la capacidad de solucionar conflictos, plantea Suares (op cit. a), ya que el mediador tendría la obligación de solucionarlos; ésta podría ser una tarea que resultaría frustrante para el mediador, en la medida que son los co-protagonistas quienes deben resolver sus propios conflictos.

Es por esto que se define a la mediación como una instancia que ayuda a las partes a encontrar otra forma de afrontar y conducir sus controversias; al hacerlo de esta forma se le reconoce a los sujetos el protagonismo en el proceso, si bien el mediador que ha intervenido en un conflicto determinado, no ha podido mover a los sujetos de sus posiciones: esto no necesariamente es responsabilidad del mediador.

La mediación es un proceso voluntario, confidencial, flexible en su formalidad y neutral; se desarrolla teniendo en cuenta como elemento principal la participación activa de los co-protagonistas. Contempla el desarrollo de ciertas etapas y reglas de funcionamiento, que han sido aceptadas por los co-protagonistas desde un comienzo (Schiffrin, op cit).

La mediación vecinal puede ser confundida con la mediación comunitaria: esto se debe a la semejanza en cuanto a la definición, ya que la mediación vecinal se desprende de la comunitaria en lo que respecta al proceso; sin embargo, una de las grandes diferencias en cuanto a la mediación comunitaria se refleja en los co-protagonistas del conflicto.

Mientras en la mediación comunitaria los co-protagonistas pueden ser organizaciones sociales, poblaciones, comunas, etc., es decir, hace referencia a varios participantes del conflicto; la mediación vecinal se refiere a aquel proceso

de mediación en el cual los co-protagonistas son dos vecinos: es decir el número de participantes es muy reducido, generalmente las personas se representan a sí mismas -al menos una de las partes-, y no a una entidad.

En definitiva, la mediación es considerada como una herramienta que en términos generales es flexible, permitiendo su adaptación y utilización dirigida a variados conflictos del ámbito vecinal. Cuenta con un tercero equidistante del conflicto, que se incorpora en la dinámica para ayudar a los co-protagonistas del mismo, a modificar las pautas conductuales que propiciaron el surgimiento del conflicto, ofreciéndoles la posibilidad de cambiar la perspectiva de la controversia y por medio de técnicas y acciones determinadas, promover la creatividad de los participantes, para que planteen diversas alternativas de solución y escojan la que más satisfaga los intereses de ambas partes.

La mediación por una parte, potencia de esta forma la pro actividad de los disputantes para que se sientan constructores de su propia realidad y, por otra, posibilita la autonomía de los actores para que utilicen las herramientas de la mediación en sus futuras resoluciones de conflictos.

Por su parte la mediación vecinal es un área que comienza a abrirse caminos desde la base social hacia el sistema judicial en general; esta necesidad surge a partir de las diferencias que presenta con la mediación comunitaria. Dichas diferencias están concentradas en la cantidad de involucrados en la disputa, y por tanto la aplicación de las técnicas que el mediador debe aplicar en cuanto al manejo de grupos y la dinámica comunicacional; hay diferencias en cuanto a los intereses que representan y las temáticas en las cuales el mediador debe especializarse. Por ejemplo, no es igual mediar un conflicto entre una persona que afirma que el perro de la vecina ensucia cada día su patio con sus heces, a mediar un conflicto en que todos los vecinos de una calle se ven afectados porque tras el levantamiento de la feria libre, la calle queda impregnada con desechos de las verduras y de los caballos de transporte de los vendedores.

Conflictos vecinales posibles de mediar.

Si bien la mediación es una herramienta muy útil y eficiente para resolver conflictos rápidamente, y económicamente es más sustentable que la vía judicial. No todos los conflictos interpersonales son factibles de mediar; por la etapa en que se encuentran o porque ameritan ser abordados por la vía judicial.

Según Grover (et al op cit), en la medida que se defina a la mediación como una medida de litigación, habrá ciertos límites acerca de las disputas que se puedan derivar; ya que los casos que pueden ser atendidos se enmarcan de acuerdo a las leyes que rigen en cada país y el tipo de cultura incorporada socialmente; y el sistema judicial es esencial para ciertos tipos de conflicto.

En el presente documento, se exponen tres perspectivas para evaluar qué tipo de conflictos son posibles de mediar, considerando que un conflicto puede presentar más de una categorización, puesto que no son mutuamente excluyentes: los elementos propios de los individuos, la segunda se refiere a elementos del conflicto y la tercera a materias puntuales.

Elementos de los co-protagonistas.

Existen personas que tienen un perfil cooperativo, y otros que son competitivos, según plantea Grover (et al op cit), es probable que los últimos elijan el litigio porque se sentirían más satisfechos, mientras que los primeros encontrarían más satisfactorio el proceso de mediación. Es necesario que el mediador sea consciente del tipo de persona con la cual está tratando, ya que un sujeto podría sentir menor compromiso que en una demanda por dos razones distintas. La primera; que puede ser un individuo competitivo, que no acepta comprometerse; la segunda, que puede ser cooperativo y vacilar ante esta situación concreta. Si el mediador es capaz de distinguir qué es lo que moviliza al sujeto, puede ayudarlo a decidir la alternativa a tomar.

Las personas manifiestan conductas indicativas de un conflicto que está en una etapa que posibilita que sea abordado desde la mediación; según Moore (op cit), los sujetos son independientes y deben basarse en la mutua cooperación para alcanzar sus metas o satisfacer los intereses; ser capaces de influenciarse mutuamente y de impedir acciones que puedan perjudicarlos o emprender aquellas que puedan recompensarlos. Se encuentran presionados por plazo de tiempo y desean un arreglo rápido; sin embargo, son conscientes que el procedimiento y los resultados de la negociación dependen de ellos al igual que la viabilidad. Es necesario que sean capaces de identificarse como co-protagonistas y comprometerse en el proceso de resolución; y tener la capacidad de identificar y coincidir en los temas en disputa.

Por otra parte se pueden encontrar ciertos conflictos que requieren de una intervención de acuerdo, ya que los co-protagonistas no han podido resolver la disputa utilizando sus propias herramientas; en este sentido se requiere la intervención de un tercero que pueda ofrecer una nueva perspectiva de la controversia y ayudarles a dilucidar un camino hacia la solución; según Moore en (Ibíd.) esto ocurre cuando los sentimientos de las partes son intensos e impiden un arreglo; tienen una comunicación deficiente ya sea en cantidad o calidad y no pueden modificar la situación por sí mismos, manifiestan desacuerdos graves en cuanto a los datos; para determinar qué tipo de información es importante, cómo obtenerla y cómo evaluarla. Poseen intereses incompatibles, ya sea aparente o real y difícilmente pueden conciliarlos; se encuentran divididos por aparentes diferencias de lo que es valioso o lo que es insignificante; no poseen un procedimiento de negociación, están utilizando el incorrecto o el menos ventajoso, por lo que tienen dificultades para iniciar negociaciones o sienten que no tienen salida en el regateo.

Por su parte Grover (et al op cit), plantea que cuando no es posible retirarse del conflicto, es muy probable que se opte por el ataque y que puede variar desde amenazas simbólicas, como también a amenazas concretas ya sea de daño mental o físico. Se debe considerar que muchas veces las amenazas provocan

contra-amenazas, y surge una escalada del conflicto. Aunque una de las partes utilice todo su poder, en su mayoría no es posible que se perciba la resolución como una medida justa; sin embargo se tienen indicios de que el reducir la amenaza, permite reducir la tensión del clima, por lo que se podría reducir también el conflicto.

Por ejemplo, si en el conflicto surge el tema de recursos en los que deben incurrir ambas partes, existen distintas normas que el mediador puede sugerir que sean consideradas para resolver la forma de pago. En este caso, el hecho de establecer una norma y ser discutida antes de detallar el resto del procedimiento y monto, permitiría disminuir la amenaza que se sienta de ambas parte, puesto que sería una regla establecida desde un comienzo; de esta manera; la primera forma puede ser según capacidad de aporte de cada sujeto; la segunda puede ser la mitad de los gastos para cada uno, la tercera puede ser con cierto aporte monetario combinado con mano de obra, etc. La idea de fondo, es que se pueden utilizar distintas reglas que sirven de guía para zanjar los elementos del conflicto y pueden surgir discrepancias entre las partes en cuanto a cuál norma acatar, pero no de las características personales de los sujetos, por lo que es improbable que sientan que su autoestima o su imagen está en peligro si la discusión se focaliza en las normas.

Existen distintos criterios que se pueden utilizar para determinar si un caso va a ser mediado; respecto de ello Alliende et al (op cit), propone tener en consideración los siguientes:

Para que un conflicto sea mediable, al menos uno de los co-protagonistas del conflicto debe solicitar la mediación, luego de especificarle en qué consiste el proceso, decide o no continuar en él. Se toma como criterio que el conflicto pueda ser mediado con la participación de ambas partes

Otro criterio de evaluación es la actitud de los involucrados; se requiere que al menos el sujeto que solicita el proceso de mediación, tenga una actitud

colaborativa; del sujeto invitado, se requiere una cierta presunción que asistirá, en caso que halla aceptado el ofrecimiento de la mediación (Ibíd.).

También se considera como criterio de evaluación constante, las aptitudes o habilidades de las personas que asistirán a mediación; la evaluación de las incapacidades psicológicas de algunos sujetos de responder al proceso, o mantener los acuerdos en caso que estos se concreten, ya que hay casos en que los rasgos personales y patologías de los sujetos no hacen posible trabajar su problema en mediación; por ejemplo de personas con esquizofrenia, psicosis, pérdida parcial o total de la memoria, estados depresivos agudos, incapacidad de compromisos, entre otros (Ibíd.).

Aquí se puede vislumbrar los elementos que los co-protagonistas aportan a la determinación de un conflicto que contiene elementos que hacen necesaria la intervención de un tercero imparcial y que posibilitan la utilización de la mediación como una herramienta válida para resolver conflictos.

De esta forma cuando dos vecinos -exentos de patologías psicológicas- tienen un perfil cooperativo frente a un conflicto determinado que necesitan de resolver pronto, y con conciencia que de la disposición personal que cada uno tenga depende la posibilidad de resolverlo; pero no han encontrado una forma de negociación mutuamente satisfactoria. Pueden solicitar una mediación y beneficiarse de las herramientas del mediador, pudiendo de esta forma ampliar las posibilidades de llegar a un acuerdo mutuamente satisfactorio.

Elementos del conflicto.

Hay elementos que son propios de una situación conflictual y que pueden dar indicios para determinar si un conflicto es posible o no de resolver utilizando la mediación; según Moore (op cit) los conflictos están maduros para la negociación cuando la situación en la que se encuentran las partes implican intereses que no son totalmente incompatibles y existen elementos externos que incita a las partes

a alcanzar un arreglo negociado. Ahora bien, se reconoce necesario un mediador para intervenir en ocasiones en que el intercambio productivo se ve perjudicado por las percepciones erróneas o estereotipos, las pautas de conducta negativa aumentan los obstáculos; cuando existen muchos elementos en disputa y los sujetos discrepan en cuanto al orden y la forma en que serán evaluados (Ibíd.).

Dentro de los elementos del conflicto que determinan que un conflicto no sea considerado como mediable, de acuerdo a lo expuesto por Alliende (et al op cit), en aquellos conflictos que involucran el carácter penal –aunque algunos han sido incorporados con la aplicación de la reforma procesal penal-, aquéllos que se han generado por hechos de VIF grave -que implican riesgo de vida, desequilibrio psicológico y conductas constantes de violencia sostenida en el tiempo- o los abusos sexuales.

Se debe tener en consideración también, que en algunas ocasiones cuando se manifiesta un conflicto por un hecho puntual, según Krierberg (1975), comienzan a aparecer viejas rencillas y resentimientos. En este tipo de situaciones, el rol del conflicto puede ser un recurso inconsciente, que es utilizado para mantener la relación o para manifestar la falta de atención o de comprensión, transformándose en una anomalía crónica. En dichos casos la persona que reitera conductas de tipo confrontacional o antisocial, posee de trasfondo ciertas carencias o frustraciones que son convenientes atender, puesto que estas conductas pueden tornarse agresivas o violentas.

En ese sentido los conflictos pueden ser mediados cuando no tienen un carácter penal; los intereses de los co-protagonistas no son mutuamente excluyentes, hay pautas de conductas negativas que si bien han ampliado el conflicto, no ha significado un menoscabo irremediable re la relación que mantienen los co-protagonistas, por lo tanto aún no se ha llegado a enquistar el conflicto, tornándose crónico e impidiendo la flexibilidad de las posiciones.

Materias puntuales.

Hay conflictos tratables y otros no tratables; a partir de dicha premisa, Morales y Yubero (comp.,1999), ejemplifican con dos hechos en los cuales han surgido conflictos entre dos culturas distintas: en el primer caso, y que vendría siendo un conflicto tratable, se había producido una injusticia que conllevó a la lucha violenta por tierras; sin embargo se logró llegar a acuerdo al resarcirse la situación, y entregarle una porción de territorio a quienes se encontraban en desmedro; el segundo ejemplo que expone el autor y en el cual el conflicto es catalogado como no tratable, se relata un contexto en el cual hay una lucha que traspasa las generaciones y el conflicto se encuentra enquistado: ya no se lucha por un tema puntual, sino para destruir al otro.

Por su parte, Alliende et al (op cit), aporta una tipología de conflictos de acuerdo a materias puntuales que pueden tener trasfondo en las necesidades o las causas que han sido mencionadas con anterioridad y que pueden ser objeto de una intervención por parte de la mediación vecinal.

En materia de vivienda, sobre todo los que se refieren al arriendo, son considerados básicamente conflictos de intereses, sin embargo, al existir una relación contractual, se mezclan también con componentes de conflicto de relaciones. Además por lo general en estos casos, también hay componentes referidos a la información, lo cual perturba el sentido de realidad de los co-protagonistas. Por ejemplo, una persona que subarrienda parte de su propiedad a un vecino y tienen conflictos respecto del atraso del pago del alquiler, debido a la cesantía del arrendatario.

En materia Comunitaria, se presentan aquellos conflictos que emanan entre personas que deben vivir en espacios comunes; surgen de la convivencia, y de situaciones que generan roces, las cuales con el tiempo se transforman en conflictos. Cuando se intenta dar soluciones que no tienden a la colaboración, se producen posiciones muy confrontacionales. Esta causa de conflictos está

preferentemente asociada a intereses, con ciertos elementos relacionales y en algunos casos tienen un trasfondo de tipo valórico. Por ejemplo:

Ruidos molestos: en general son conflictos que se originan entre vecinos a partir de ciertos hábitos; provocan mucho desgaste entre ellos y tienen una naturaleza que responde a múltiples factores, entre los que se encuentra la diferencia de edad, factores étnicos, horarios de trabajo, número de personas que conforman dichas familias, entre otros. Por lo general llegan a mediación luego de haber intentado resolverlos sin obtener resultados satisfactorios para ambos (Ibíd.).

Problemas con animales domésticos: son conflictos relacionados con la tenencia de mascotas, en los cuales el cuidado y manutención de una mascota ha perturbado el espacio en común, entorpeciendo la relación de los co-protagonistas.

Muros medianeros: son conflictos que han surgido por construcciones de muros, o de otro tipo que se hayan realizado posterior a la edificación original de la vivienda, y que han sido efectuados por los propietarios, sin considerar los planos o autorizaciones correspondientes. En este tipo de conflictos, también se consideran los problemas de deslindes; puesto que ocurren en el mismo escenario.

Desavenencias vecinales: en general son conflictos que han llevado mucho tiempo de duración, se han producido debido a diferencias en la comunicación, en los canales utilizados, principalmente en las relaciones que han establecido los vecinos, aunque no compartan un lazo familiar de por medio; en este tipo de conflictos las personas no han logrado comunicarse de manera adecuada o empatizar con las vivencias del otro.

Daños estructurales: han surgido de daño a la propiedad, por problemas de construcción o por el deterioro producido por el uso y el tiempo, afectando a las propiedades de vecinos colindantes. Este tipo de conflictos no es fácil de

mediar, puesto que se ve involucrado un costo económico, que no todos los que deben incurrir en él se encuentran en condiciones de solventar.

Derivados de la copropiedad: surgen entre las personas que deben compartir gastos por el uso de la propiedad, ocurren en personas que viven en edificios, condominios o cites; un ejemplo sería los gastos comunes.

En materia de deuda, se presentan aquellos conflictos que se refieren a préstamos de dinero o tarjetas de crédito entre particulares. Si bien este tipo de conflictos es claramente de interés, tiene un grado importante de componentes de relación, debido a la confianza depositada y en algunas ocasiones por la presencia de elementos valóricos. Otro tipo de conflictos que señala el autor en este ámbito es el de los avales. Esto ocurre cuando no hay un resguardo adecuado y tras el incumplimiento del pago de la deuda, se produce una imposibilidad de cobrar el dinero de forma eficiente y se genera un quiebre en la relación (Ibíd.). Este tipo de conflictos llevado al ámbito vecinal, puede referirse a una persona que tenga una deuda con un negocio de su barrio, o préstamo de dinero entre algún vecino con otro.

En materia de daños y perjuicios, en cuanto a lo que se refiere a lo vecinal, se presentan aquellos conflictos que tienen que ver con el menoscabo provocado por un daño atribuible a otro, y que le ha provocado al afectado no sólo un daño en el patrimonio, sino también a la persona misma, llegando incluso a generar problemas de autoestima. Si bien estos tipos de conflictos son fundamentalmente de intereses, es necesario acoger la emocionalidad que se ha visto afectada de manera negativa (Ibíd.).

En materia de conflictos laborales que convergen en el ámbito vecinal, se presentan aquellos conflictos que responden a diversas situaciones en las cuales se ven implicados un servicio y una remuneración por dicho servicio realizado, el incumplimiento de alguno de los dos ha provocado insatisfacción o frustración en alguno de los implicados. En la mayoría de los casos el origen del conflicto se

encuentra en los intereses contrapuestos; sin embargo también en muchos casos se pueden encontrar presente en el conflicto, ciertos elementos de origen de información o datos. Si bien se podría decir que este tipo de conflictos son relacionales, resulta más eficiente abordarlos desde el punto de vista de los intereses (Ibíd.).

En general cuando no hay impedimentos legales o de patologías psíquicas, lo que determina que un conflicto sea o no posible de mediar, es fundamentalmente la disposición de los sujetos involucrados, la voluntad de solucionar los conflictos, con una actitud colaborativa, con la necesidad de mantener una relación existente entre los participantes del conflicto y la visión a futuro de que esta forma de abordar las controversias puede ser la más eficiente, ya sea por los logros posibles, la disminución del desgaste de las relaciones o los costos más bajos de esta metodología.

Según Suares (op cit. a), se detecta una dificultad para mediar en algunos casos en que se negocian derechos civiles que deberían ser inalienables.

Esto ocurre principalmente en ocasiones en que una de las partes ha vulnerado los derechos del otro, o ha infringido alguna ley y no se encuentra en condición de resarcirlo. Por ejemplo, cuando un vecino ha ampliado su casa debido a que ha crecido su familia; sin embargo el vecino colindante siente que no tiene privacidad, porque las ventanas de la ampliación dan a su patio; aquí se ven enfrentadas dos necesidades individuales de las partes y si bien ambos pueden tener la mejor disposición de llegar a un acuerdo, el sujeto que realizó la ampliación puede no estar en condiciones de desarmar la construcción por mucho que el vecino colindante requiera su privacidad.

Los conflictos vecinales mediables, derivan de la convivencia y la interacción que tienen los sujetos en disputa; si bien presentan materias puntuales, tienen un trasfondo de necesidades, intereses, estructura, etc.; que en algún punto se han tornado incompatibles y no han podido resolver.

Una mirada hacia los co-protagonistas.

A continuación se aborda el tema referido a los participantes de la mediación, dando énfasis a los co-protagonistas del conflicto como sujetos activos que en su rol protagónico son quienes determinarán en gran medida el desarrollo y resultado del proceso de mediación.

También se considera pertinente abarcar lo referido al mediador, que si bien no es un co-protagonista del conflicto, es un participante del proceso que ayuda a encauzar la mediación y se vincula directamente con los sujetos mediados.

3.1 Las partes en el proceso.

Los sujetos involucrados en una disputa tienen variadas influencias tanto en el proceso conflictivo como en la forma de resolverlo, es así como se abordan en el presente estudio diferentes situaciones en las que las partes están presentes.

El primer elemento a considerar es la pro-actividad de los sujetos, la cual les otorga libertad de responder de acuerdo a sus propios principios y valores; pro-actividad no sólo significa tomar la iniciativa sino también ser responsable de la vida propia. El enfoque pro-activo consiste en provocar un cambio positivo en lo que está afuera, involucra ser un modelo y ser parte de la solución y no parte del problema (Ponieman, op cit).

“Nosotros mismos debemos ser el cambio que queremos ver en el mundo” (Ghandi)

Esta frase anteriormente expuesta alude a la participación y al protagonismo que cada uno debe tener respecto de su propia vida. Los sujetos en este sentido son quienes tienen la capacidad de cambiar los eventos que no les guste de sus propias vidas; deja de lado la perspectiva derrotista y nos hace una invitación a ser agentes promotores y replicadores de un nuevo sistema.

Cuando se habla de pro-actividad según Poniaman (op cit), se alude a una posibilidad de plantearse en rol de observador externo del proceso, y alternarlo con el rol de participante activo del mismo; de esta forma se logra adherir cierta objetividad del observador a la facultad de ejercer acciones efectivas como participante.

Suares (2002) aporta el concepto de co-protagonismo, que se extrae de la idea de protagonismo que Pichon-Rivière plantea, en cuanto que ser protagónico implica auto concebirse como autor, agente de las acciones, narrativas y discursos que se construyen, así como también sentirse responsable de las acciones y los discursos que se realizan.

Considerando que los conflictos se generen entre al menos dos partes, el protagonismo debe ir de la mano con el co-protagonismo, lo que implica que ambos deben ser agentes responsables de los resultados de su participación y reconocerse mutuamente en esa situación (Ibíd.). Si bien las personas suelen ingresar a mediación a partir de una queja, por lo que el protagonismo no está presente, debido a que esperan que alguien les resuelva el problema; durante el proceso de mediación se debe propiciar que los participantes reflexionen acerca de la situación, y alcancen un alto nivel de protagonismo.

Para que los sujetos puedan negociar eficientemente, necesitan estar legitimados y en igualdad de oportunidades para negociar. El co-protagonismo permite que los sujetos se empoderen de la situación y sean pro-activos en el proceso, tanto para ver el conflicto desde una perspectiva más objetiva, como para realizar acciones y tomar decisiones que permitan acercar las posiciones en torno a los intereses de los sujetos.

Cuando se habla de equilibrio de poder, se apunta a una igualdad relativa entre los co-protagonistas, que disminuya la posibilidad que alguno se sienta en desventaja; esto para que no se produzca una posición de inferioridad o superioridad en una negociación, ya que al tener desigual poder, se producen

acuerdos desiguales. Este tipo de diferencias es frecuente en mediación, y la tendencia de pensamiento podría ser que en caso de desequilibrio de poder no se debe mediar; sin embargo, es una realidad que la desigualdades existen y deben ser manejadas, de esta forma a modo de solución, se puede solicitar al mediador y al proceso de mediación que anime a la parte más débil a crear una situación que se aproxime a la igualdad; sin embargo, hay quienes piensan que no es posible que los mediadores en su rol imparcial, apoyen activamente al sujeto mas débil sin dañar al proceso en su totalidad (Grover et al, op cit).

Los sujetos en conflicto poseen cierta habilidad para filtrar de manera rápida los puntos del acuerdo, y concentrarse en los desacuerdos; en estos casos, el conflicto suele centrarse en los medios completos, congelándose en una confrontación de suma cero; pasando por alto incluso la posibilidad que puedan estar de acuerdo en los fines. Si se focaliza como punto de partida el acuerdo sobre los fines el conflicto podría transformarse de confrontación suma cero a uno de resolución de problema mutuo (Ibíd.).

Es así como en ocasiones las personas cuando se enfrentan a un conflicto suelen olvidar el objetivo final y centrarse en detalles puntuales, por ejemplo en lo que se dijeron o en lo que no hicieron. Cuando se pierde de vista el objetivo final, es posible que el conflicto y la discusión se trasladen hacia otro punto y se amplíe a distintas áreas de la relación, lo que no permite abordarlo.

En ocasiones el conflicto nos lleva a percibir a la contraparte como un sujeto diabólico y agresivo, y nos vemos a nosotros mismos en una actitud de defensa ante las agresiones del oponente; el conflicto se intensifica en la medida que ambos co-protagonistas tienen la percepción de contraimagen, viendo al otro como el agresor y a uno como la víctima (Ibíd.).

Otro elemento importante a considerar de los co-protagonistas, es la percepción que tengan uno del otro, y ambos respecto de la mediación como proceso. Cuando los sujetos en disputa se perciben mutuamente de manera

negativa, se puede producir una escalada y persistencia del conflicto; la relación que establecen los sujetos involucrados en el conflicto en general se desarrolla a través de una serie de cambios psicológicos entre los cuales se encuentran las actitudes negativas hacia el otro, la atribución de la culpa -entre otros-. Las emociones son dominadas por sentimientos como la ira, el miedo y el orgullo herido; de esta forma se desarrollan objetivos competitivos en los que uno desea ser mejor que el otro y castigar, desacreditar, derrotar o incluso destruir a la contraparte, sin considerar los costos personales que esto conlleva (Ibíd.).

En este tipo de situaciones los sujetos pierden su capacidad de resolver conflictos de manera creativa; comienzan a tener percepciones y expectativas negativas acerca del oponente; y si se considera lo que anteriormente se dijo respecto de la búsqueda de la consonancia; entonces las partes buscarán elementos que los convenzan que esa mala imagen es certera. Cuando esto ocurre es muy difícil cambiar las percepciones, porque se tiende a seguir un proceso de confirmación; y cuando se producen comportamientos que puedan discrepar con la mala percepción adquirida, el sujeto tiende a interpretar dichos comportamientos de forma inadecuada y negativa; esto provoca que actúe en forma negativa hacia la otra parte, lo que implica que se produzca el accionar esperado, creando una profecía auto-cumplida.

Los co-protagonistas del conflictos, son el pilar fundamental de la mediación como herramienta; esto debido a que el proceso de mediación como metodología de resolución de conflictos busca, que sean los sujetos en disputa, quienes aprendan a utilizar las técnicas de la negociación, para dilucidar la causa del conflicto, se enfoquen en los intereses en común, intenten con ayuda del mediador, de establecer nuevas pautas de comunicación, con el objeto de conciliar algunos puntos de la controversia, y les permita llegar a un acuerdo mutuamente satisfactorio, en caso que esto sea posible.

3.2 El mediador dentro del proceso.

El mediador dentro del proceso de mediación, cumple distintos roles que se abocan principalmente a la comunicación; de esta forma, actúa a veces como explorador al tener que dilucidar los hechos que condujeron el conflicto; como desconflictuador en ocasiones que los sujetos presenten un altercado en la sesión; educador; abogado del diablo; chivo expiatorio; entre otros. Sin embargo, todos los roles que el mediador desempeña, deben reflejar su imparcialidad, puesto que los co-protagonistas deben percibir que el mediador no tiene preferencias por ninguno

El mediador no es el representante ni asesor de ninguno de los co-protagonistas: éste es el rol del abogado de cada uno de ellos, quien siempre tiene en la mira el objetivo de su cliente. El mediador tiene una mirada más globalizadora; sin embargo, si como resultado de la mediación los co-protagonistas logran llegar a acuerdo, éste se transforma en la base de sus relaciones futuras (Gottheil y Schiffrin, op cit).

El desempeño del mediador debe ser atento, teniendo siempre presente que la idea es que los co-protagonistas sean quienes resuelvan sus conflictos según sus propios criterios; debe controlar que se siga el procedimiento previsto y realizar intervenciones que garanticen una comunicación fluida. Para la formación del mediador es importante poder complementar sus conocimientos derivados de oficio o profesión, con aquéllos que adquiera por medio de la capacitación en el tema. En este sentido, el perfil que permitirá valorar su efectividad en esta disciplina se encuentra en una conjunción entre los conocimientos profesionales, actividades cotidianas y estilo personal (Ibíd.).

El mediador debe ser capaz de hacer sentir a los co-protagonistas, que el proceso de mediación los ve a ambos en igualdad de condiciones, que el mediador no tiene favoritismos y que la idea es que de llegar a un acuerdo, ambos salgan beneficiados por igual; esto, por medio de la comunicación verbal y no-

verbal que el mediador establece al interior de las sesiones. Debe ser capaz de manejar las técnicas necesarias para que los sujetos en disputa sientan que están en presencia de un ambiente seguro, para dialogar de manera honesta, sin tener que poner barreras ante la contraparte.

Existen tres conceptos que usualmente se asocian a la neutralidad; la imparcialidad, equidistancia y equidad. (Suares op cit. b).

Al hablar de tercero imparcial cuando se habla del mediador, según Linck en (Ibíd.) se hace referencia a, que en primer lugar el mediador ingresa a un sistema de interacción preestablecido con anterioridad por lo co-protagonistas del conflicto, sin la intención de favorecer los intereses de alguno de los sujetos por sobre los del otro, pero sí, ingresa con la intención de favorecer a un cambio en la forma que se relacionan los sujetos.

La neutralidad es considerada un componente importante de la imparcialidad, por lo que se estima que el mediador debe ser percibido como neutral (Grover et al, op cit). Si bien existen casos en los cuales, si el mediador se ve reflejado en el conflicto -debido a situaciones personales que ha vivido-, debe evitar actuar como mediador para no influir en la neutralidad; esto no siempre es adecuado puesto que lo importante es la neutralidad percibida por los co-protagonistas, y puede darse el caso en que ambas partes perciban -ya sea de forma real o imaginaria- que el mediador está favoreciendo a la contraparte o viceversa. En gran medida la neutralidad percibida está fuera del control del mediador, debido a que una acción neutral puede ser percibida como una actitud favorable hacia la otra parte

Hay quienes prefieren hablar de equidistancia, aquí se apunta a la habilidad del mediador para asistir a ambas partes de igual manera, para que ambos puedan expresar sus puntos de vista. Esto se puede lograr organizando el proceso de manera equitativa, por ejemplo hablando por turnos, intencionando la misma calidad y cantidad de tiempo otorgado a cada sujeto, proximidad física

semejante, utilizar el mismo lenguaje, etc. Esto no significa que el mediador no pueda aliarse de manera temporal con uno de los participantes, para que éste pueda reelaborar su posición; sin embargo estos lapsos deben ser temporales y usados como estrategia consiente. En este sentido, la co-mediación posibilita que ambos mediadores mantengan el control de la parcialidad, de esta forma existe la opción que en caso de pérdida de la imparcialidad uno de los mediadores puede continuar el proceso y el otro retirarse (Suarez, op cit. b).

Cuando se refiere a equidad, la autora plantea que este principio está incorporado dentro de la justicia, y que debe ser intrínseco al mediador (Ibíd.).

Por su parte, De Tommaso (op cit), Hace referencia a la Asociación Americana de Arbitraje, en New Cork, en la cual afirman que el mediador puede asumir distintos roles y funciones, en función de ayudar a los co-protagonistas a resolver las disputas: entre las cuales encontramos:

Inaugurar los canales de comunicación que promuevan o hagan más eficaces la comunicación.

Legitimar y ayudar a los co-protagonistas, para que reconozcan el derecho de los otros, a participar de las negociaciones.

Instructor de los mediadores novatos, aportando en su formación en el proceso de mediación.

Explorador de los problemas, permite que las personas en disputa puedan examinar el conflicto desde distintas perspectivas, ayuda a definir cuestiones e intereses fundamentales y buscar opciones que permitan la satisfacción mutua.

Agente de la realidad que aporta en la organización de una resolución razonable y viable, cuestiona y se opone a los co-protagonistas que afirman metas extremas o poco realistas.

Víctima propiciatoria que puede asumir parte de la responsabilidad o la culpa, por una decisión impopular que los co-protagonistas de todas maneras estarían dispuestas a aceptar. Esto les permite mantener su integridad, y cuando alguna cosa es apropiada, obtener el apoyo de sus propias bases.

Líder que toma la iniciativa de impulsar las negociaciones mediante sugerencias de procedimiento y a veces de carácter sustancial. Este componente se refiere a la mediación como proceso voluntario.

En conflictos de tipo vecinal, mayoritariamente no existen lazos sanguíneos de por medio, por lo que ambas personas en disputa, vienen de distintas familias que tienen diferentes formas de resolver los conflictos según sus marcos referenciales; en cierta forma se habla de dos sub-culturas distintas, que manifiestan antagonías derivadas de las distintas áreas que anteriormente se han expuesto. En este tipo de conflictos, los co-protagonistas intentan resolver sus desavenencias debido a una necesidad de buena convivencia en la localidad donde habitan; en este sentido, tienen un rol fundamentalmente activo dentro de la búsqueda de alternativas que puedan poner fin al conflicto.

A diferencia de la mediación comunitaria, en que cada uno de los co-protagonistas generalmente actúa como representante de los intereses de una determinada cantidad de personas que se ven afectadas por el conflicto. En la mediación vecinal, cada sujeto se representa a sí mismo y sus intereses, ellos son los principales afectados y quienes tienen el poder total de decisión respecto de qué medidas tomar frente a determinada situación.

Por su parte el mediador es un desconflictuador, que cumple determinadas funciones dentro de la dinámica, pero que no va a ser quien tome las decisiones, sino que va a promover la creatividad de las partes para que sean ellos quienes comiencen a darle forma al camino que escogerán para resolver su situación.

CAPITULO III

LA MEDIACION COMO PROCESO.

En el presente documento se desarrolla una visión de la mediación como proceso de abordar conflictos, la que ha tenido una evolución desde que comenzó como un proceso de negociación asistida, y según cada modelo de mediación, tiene etapas a través de las cuales el mediador y los co-protagonistas, van pasando durante las sesiones.

Se plantean tres modelos fundamentales en la mediación; el modelo de Harvard, expuestos por Fisher y Ury (op cit). Es un modelo de negociación que ha sido la base para el desarrollo de la mediación en los distintos países que manejan herramientas de abordaje del conflicto por la vía no violenta; el modelo de mediación transformativo expuesto por Bush y Folger (2006), es una forma de mediación que se focaliza en la perspectiva del cambio cultural, tomando en cuenta la relación entre los sujetos disputantes; luego el modelo circular narrativo creado por Sara Cobb y expuesto por Marinés Suares (op cit. a), se focaliza en las narraciones de los sujetos y la reconstrucción de la historia para lograr darle otra perspectiva.

Independientemente del modelo utilizado, hay actividades que realiza el mediador y que están incorporadas dentro de cada sesión, como por ejemplo, la presentación de los participantes y el discurso inicial. En el presente acápite, se señalan algunos elementos que se han incorporado dentro del discurso inicial, y que pueden ser acogidos o no por los mediadores dentro del discurso; esto debido a la flexibilidad del proceso.

Finalmente se abordan las temáticas de la elaboración de los acuerdos, la importancia de realizar el seguimiento de los casos y algunos indicios que permitan vislumbrar el posible éxito de la mediación.

1. Modelo Tradicional Lineal de Harvard

En 1979 en la Universidad de Harvard, Roger Fisher inicia un proyecto de negociación, que tiene como propósito colaborar con las personas y las organizaciones sociales, para alcanzar un mejor y más efectivo manejo de los conflictos por medio del desarrollo e implementación del modelo de negociación y mediación. (Ibaceta, 2002).

El trabajo realizado por Fisher y Ury, supone que la negociación es un medio que permite lograr lo que se desea de otro sujeto; es una comunicación de doble vía que se utiliza para lograr un acuerdo, cuando dos personas tienen algunos intereses en común y otros en oposición. (Fisher et al, op cit).

La comunicación que se establece en las sesiones de mediación cuando se utiliza este modelo; es considerada lineal, en la medida que potencia la conversación por turnos, en donde uno de los co-protagonistas inicia el relato, adoptando un rol activo, mientras la contraparte escucha sin interrumpir, adoptando un rol pasivo; se intenciona que no hallan interrupciones.

Los autores plantean que la mayoría de las negociaciones consisten en intentar defender las posiciones propias, de manera que esta situación puede convertirse en un círculo, o puede ocurrir que se llegue a un acuerdo en el que uno de los co-protagonistas sienta que ha sido impuesto por la contraparte. Distinguen una actitud suave para negociar y una actitud dura (Ibaceta, op cit).

Debido a que ninguna de las dos formas anteriormente mencionadas cumple con los tres criterios que debe tener toda negociación; que tiene como requisito conducir a un acuerdo sensato -en caso de llegar a un acuerdo, éste debe satisfacer los intereses legítimos de ambos negociantes en la medida que sea posible hacerlo, resolver los conflictos de intereses de manera equitativa, que se mantenga en el tiempo y que considere los intereses de la comunidad-, debe

ser eficiente y debe mejorar -o al menos no menoscabar-, la relación que mantenían los sujetos antes de la negociación; los autores plantean un modelo de negociación según principios, en el cual se buscan ventajas mutuas en la medida de lo posible, se examinan criterios justos para los conflictos de intereses, es duro con los argumentos y suave con las personas y permite que los sujetos obtengan sus derechos de manera noble, puesto que no utiliza engaños para obtener una mejor ganancia (Fisher et al, op cit).

Esta modalidad de negociación que intenta producir acuerdos prudentes de manera eficiente y amistosa presenta tres etapas en las cuales se vislumbra una alternativa para abordar el conflicto de una manera distinta al litigio (Ibíd.).

Etapas de análisis: se realiza un diagnóstico de la situación y se recoge información para organizarla y reflexionar en torno a ella. Se deben considerar los problemas que surgen cuando las personas tienen sus percepciones sesgadas y sus emociones son hostiles, se debe identificar cuando la comunicación es poco clara para trabajar este dilema y así optimizar el proceso.

Etapas de planeación: aquí se toman los problemas, los intereses, las opciones y los criterios objetivos; y con estos elementos se generan ideas respecto de lo que se hará de manera concreta. Es necesario que se planifiquen opciones adicionales y nuevos criterios para seleccionarlas; para ampliar las alternativas.

Etapas de discusión: los cuatro elementos mencionados anteriormente, se toman como tema de discusión en la búsqueda de un acuerdo, reconociendo la forma de manejar la diferencia de percepción, los sentimientos como la ira o frustración y las dificultades que los co-protagonistas tengan para comunicarse. La idea es que cada uno de los participantes comprenda los intereses del otro y de esta manera ambos colaboren para generar opciones que sean mutuamente ventajosas y acuerdos que estén basados en criterios objetivos.

Etapas de resolución y acuerdos: se caracteriza por ser breve e intensa, ya que idealmente da por terminada la controversia.

Como se dijo anteriormente este modelo presenta cuatro puntos centrales que se desarrollan a lo largo de las diferentes etapas. A continuación se exponen puntos que constituyen el modelo Harvard (Ibíd.).

1. **Separar las personas del problema.**
2. **Centrarse en los intereses y no en las posiciones.**
3. **Generar una variedad de alternativas para el beneficio mutuo.**
4. **Insistir que los criterios sean objetivos.**

Una de las críticas que se ha hecho a este modelo, hace referencia al acuerdo, ya que la finalidad del proceso de negociación de acuerdo a este modelo, es la obtención del acuerdo, dejando de lado lo que respecta a la percepción de los sujetos involucrados en el conflicto. Sin embargo, se debe considerar, que este modelo inicialmente se creó en torno al ámbito empresarial.

2. Modelo Transformativo.

Este modelo nace como respuesta a las desventajas que algunos profesionales visualizaron en el Modelo Tradicional Lineal de Harvard -centrado en la resolución de conflictos-. Estas críticas apuntan a que los mediadores tradicionales tienden a ser directivos, para poder cumplir su objetivo de solucionar conflictos. Para controlar el cumplimiento de esta meta, los mediadores tradicionales no sólo se centran en el proceso relacional, sino también en los contenidos de la discusión, privilegiando las áreas de consenso y los temas que presentan factibilidad de ser resueltos, evitando áreas de desacuerdo, ya que tienen menos posibilidad de llegar a una solución.

Una de las críticas que se realiza, es que el Modelo de Harvard es que tiene como objetivo primordial llegar a acuerdos mutuamente aceptables frente a un conflicto; en cambio el Modelo Transformativo privilegia reparar la relación de las partes en conflicto, mediante una transformación interaccional. Este modelo reelabora la orientación que hasta el momento se basaba en la resolución de problemas, cuestionando el enfoque de problematización de los conflictos, e incorporando la visión de considerar a los conflictos más bien como oportunidades de crecimiento y transformación moral; este modelo se basa en el enfoque de la historia de la transformación (Bush y Folger, op cit).

En este enfoque se ve al conflicto como: oportunidad para desarrollar y ejercitar la autodeterminación, la confianza en sí mismo (revalorización); al encontrarse con otra persona en el conflicto, se presenta la oportunidad de recoger las perspectivas ajenas, de sentir y expresar comprensión y preocupación por alguien que a pesar de la discrepancia, se reconoce como semejante. Plantea que es posible que los sujetos involucrados, desarrollen y demuestren respeto y consideración mutua. En un nivel más profundo, este modelo de mediación presenta una visión positiva del ser humano, en cuyo planteamiento las personas poseen una bondad que es intrínseca a ellos, siendo importante que dicha bondad se refleje en las actividades ya que es la forma en la que se obtiene una sociedad benéfica (Ibíd.).

El modelo transformativo tiene como meta la revalorización y el reconocimiento, siendo la revalorización un efecto dirigido hacia sí mismo y el reconocimiento un efecto dirigido hacia la contraparte.

Por su parte; el reconocimiento surge a partir de las percepciones de amenaza que se siente en la disputa con la contraparte, por lo que usualmente se adopta una actitud defensiva y de hostilidad frente al contrincante, viéndose incapacitado para ver más allá de sus propias necesidades. En este sentido, la mediación permite reconocer y considerar a los otros, sobrepasando las limitaciones propias para conectarse con el otro (Ibíd.).

Se refiere a la relación con los otros por medio de la comprensión y el fortalecimiento de la capacidad de vivenciar y expresar interés y consideración por otras personas, especialmente por aquéllas cuya situación es diferente a la propia. El reconocimiento se otorga libremente, es una decisión individual que representa el crecimiento moral de cada uno. Si se intenta forzar el reconocimiento provoca una contradicción en su esencia (Ibíd.).

La revalorización es la base para que se origine el reconocimiento; el primero es un objetivo que siempre se puede lograr, el segundo se obtiene sólo cuando las partes lo conceden voluntariamente, ya sea motivados por el mediador o de manera espontánea (Ibíd.).

En este modelo de mediación el éxito no está determinado por haber o no, alcanzado los acuerdos, sino por el desarrollo de los dos puntos anteriores. Conceptualiza la mediación como un proceso único, pues permite a las partes construir sus cambios mediante la propia definición de sus problemas y sus metas, y también crear el proceso que permitirá mejorar su relación (Ibíd.).

Si bien en este modelo no se descarta la idea de recorrer ciertas etapas en el proceso de mediación, como son la elaboración de reglas básicas, formulación de declaraciones iniciales, definición de temas y creación-evaluación de alternativas, estas etapas no son vistas como un mapa de desarrollo de las sesiones, sino más bien como una marcación general en la cual pueden aparecer oportunidades de habilitación y reconocimiento (Ibíd.).

Fisher y Ury en su libro, hacen referencia a la posibilidad de integrar el lineamiento de enfoque en los acuerdos, y el enfoque que ellos plantean, y la utilidad que pudiese existir en alternar los enfoques según el tipo de conflicto que se presente.

Ante dicho planteamiento, los autores explican que si bien puede parecer atractiva la idea de fusionar ambos enfoques, para canalizarse tanto en los

acuerdos como en la transformación, esto resulta imposible debido a la incompatibilidad de las técnicas utilizadas en cada modelo. Mientras el que se enfoca en los acuerdos, se aparta del pasado para concentrarse en el futuro, el que se enfoca en la transformación, explora las percepciones de los sujetos frente a hechos anteriores para lograr oportunidades de reconocimiento (Ibíd.).

Por otra parte plantean que esta intención de fusionarlo no sólo es imposible, sino innecesaria, ya que la revalorización y el reconocimiento pueden conducir a acuerdos en la medida que éstos sean realmente factibles; de esta forma, el modelo transformativo estaría posibilitando ambas necesidades en la medida que ello sea viable (Ibíd.).

En cuanto a la pertinencia de alternar los modelos según el caso, los autores afirman que el modelo transformativo es utilizable en todo tipo de casos y el carácter directivo del modelo lineal, es tanto o más problemático en casos de conflicto empresarial como en conflictos interpersonales, ya que los sesgos del mediador siguen presentes y determinando el marco del acuerdo; es difícil para él resistirse a la presión que significa que el éxito esté determinado por el acuerdo, aún cuando se declare que todos son libres de retirarse cuando lo deseen (Ibíd.).

En cambio los ofrecimientos de la transformación moral y crecimiento propio que ofrece este modelo, puede ser aprovechado en disputas familiares, comunitarias, hospitalarias, empresariales, profesionales, e incluso representantes de grandes instituciones y organismos públicos, ya que en la cultura popular se va asignando mayor valor a la forma de crecimiento humano a través del modelo transformativo; sí es posible afrontar el conflicto de manera que promueva una maduración ética, y que además ayude a lograr acuerdos cuando es posible hacerlo, independientemente del área (Ibíd.).

3. El Modelo Circular Narrativo

Este modelo es iniciado por Sara Cobb en Estados Unidos, y difundido en Latinoamérica por Marinés Suares. Se basa en la teoría de las narrativas, por medio del análisis de los discursos y el cambio de perspectiva con la cual se observa el conflicto.

Este modelo ha sido construido a partir del aporte que se han recopilado de las distintas teorías, como son la terapia familiar, el construccionismo social, la teoría de la narrativa y de la psicología social. A continuación se relatará grosso modo algunos aportes que han sido rescatados por Suares (op cit. a).

Se puede decir que el modelo circular narrativo integra diferentes elementos que complementan lo psicológico y lo social, en términos de la comprensión de las perspectivas de las personas, de la forma de estructurar el mundo acorde a la cultura propia, tras lo cual surgen las distintas narraciones que, sin ser necesariamente falsedades, pueden plantear realidades totalmente distintas frente a un mismo hecho, y por medio de distintas técnicas se van exponiendo las narrativas para aunar los elementos en común y tener una visión más amplia de los hechos, dándose paso a la posibilidad de entender la historia desde otra perspectiva.

Es así como de un hecho objetivo como un accidente de tránsito, no ha de ser tan extraño que los distintos testigos tengan diferentes perspectivas de los hechos y relaten historias diferentes, puesto que cada uno fue influenciado por elementos tanto internos como de su contexto, lo cual le hizo configurar la realidad desde un prisma particular.

Si bien este modelo contempla cuatro etapas, esto no es restrictivo, ya que se pueden ampliar las sesiones ya sean privadas, en conjunto o de equipo, según se haya diagnosticado su necesidad (Ibíd.).

Previo al inicio de las reuniones de mediación, se realiza lo que la autora señala como pre-reunión, que en algunos centros de mediación también es denominada como pre-mediación.

En dicha reunión se establecen las reglas que rigen la mediación, se despejan dudas respecto del proceso y los co-protagonistas deciden si desean continuar con el proceso; firmando un acuerdo de confidencialidad en caso que deseen continuar. Posteriormente da inicio a las distintas etapas que expone este modelo (Ibíd.).

Primera etapa: según el modelo que se presenta, la primera reunión se realiza siempre en conjunto. Aquí los sujetos que se encuentran enfrentando el conflicto se reúnen con el mediador; en este primer momento se establecen las reglas con las cuales se procederá a dar curso a la mediación.

En esta primera parte, se dan ciertos elementos de comunicación verbal y analógica, que es importante atender, puesto que permiten dilucidar la relación existente entre los disputantes, es importante fijarse en las interacciones que tienen los sujetos entre sí, las que tiene cada uno con el mediador y las reacciones que presenta cada sujeto cuando el mediador interactúa con la contraparte.

Segunda etapa: reuniones individuales o privadas. Según Suares (op cit. a), en estas reuniones el mediador con cada uno de los co-protagonistas por separado, debe invitar a extender el problema de la forma que es percibido por cada uno de ellos de manera particular.

El mediador debe tener una actitud curiosa, en cuanto a descubrir elementos que sirvan para desenrollar el conflicto y desarrollar las reuniones, para eso debe estar atento con todos sus sentidos hacia la comunicación tanto analógica como verbal que presentan los sujetos, pero también debe estar atento a sus propios registros internos, que pueden ser de utilidad para comprender lo que está sucediendo.

Tercera etapa: reunión interna o de equipo. En este punto, el mediador reflexiona junto a su equipo respecto a la información obtenida en las reuniones con los involucrados en el conflicto; aquí se comparten los distintos puntos de vista de lo observado. El objetivo de realizar dichas reflexiones en equipo es construir una historia o narrativa alternativa que recoja lo que se ha descrito anteriormente, y permita contextualizar el conflicto.

Cuarta etapa: reunión pública o conjunta. En esta etapa el mediador relata la historia que ha construido, permitiendo la re-contextualización de la relación entre los co-protagonistas, por medio del relato de la historia alternativa invita también a los sujetos a buscar una solución al conflicto que los reúne.

La idea es ofrecer la historia alternativa, manifestando que se ha llegado a comprender el problema y que lo han comprendido en función de lo que ambos han contado; luego se les narra la historia alternativa; dicha historia no pretende contener las soluciones como remedios a utilizar, sino que pretende posibilitar el cambio de perspectiva que anteriormente los participantes tenían de la situación, produce una re-contextualización que intenta modificar las relaciones que existían entre los sujetos y que estaban obstaculizando la resolución de la disputa. Es importante tomar en consideración la respuesta que tienen los participantes ante la narración alternativa.

A diferencia de Bush y Folger (op cit), que plantean que el modelo transformativo se puede utilizar siempre, y que no es compatible con la utilización de otro modelo de mediación por poseer intenciones y metodologías tan diferentes; Suares (op cit. a) plantea la idea de tener en consideración en qué casos es más conveniente utilizar uno u otro modelo, y en qué ocasiones se deben mezclar, de esta manera identifica que para conflictos en empresas es más efectivo el modelo de Harvard; para los conflictos que involucren considerablemente los temas de relaciones interpersonales es recomendable el modelo Transformativo y que el modelo Circular Narrativo tiene la ventaja de estar centrado en las relaciones interpersonales y en los acuerdos.

El modelo de Harvard, si bien según los autores plantea que puede ser utilizado para todo tipo de conflictos, es un modelo dinámico y de mucha rapidez, por lo que es difícil visualizarlo para conflictos que tienen una larga data o en los cuales las relaciones interpersonales han sido muy dañadas a lo largo del conflicto. En este sentido, por ejemplo el modelo de Harvard en un conflicto en el que dos vecinos necesitan hacer una pandereta, pero no han logrado acordar a quién le corresponde hacer tal o cual cosa. Sin embargo, no se obtendrían los mismos resultados en el caso de dos vecinas que durante años han mantenido una disputa respecto del olor que emana de la cocina de una de ellas cuando prepara sus alimentos.

El modelo Transformativo pone hincapié en la transformación de la relación de los sujetos en disputa y que ha dado origen al conflicto; en ese sentido plantea que el origen de todo conflicto y por lo tanto su resolución se encuentra en las relaciones interpersonales que las personas establecen. A partir de ello, este modelo se considera idóneo para aquellos conflictos vecinales que si bien han comenzado por un hecho puntual, el conflicto se ha trasladado hacia otro punto, menoscabando la relación de los participantes; por ejemplo, en caso que dos vecinos hayan comenzado a disputar porque uno de ellos utiliza el espacio de la acera frente a la casa del otro, para estacionar el vehículo, han comenzado a escalar en el conflicto hasta utilizar las ofensas personales para comunicar su molestia, y con el paso del tiempo el conflicto deja de ser el vehículo, pasando a la forma que cada uno trata al contrincante.

El modelo Circular Narrativo, al resignificar la historia del conflicto, se puede utilizar en conflictos de larga data, en los que incluso se puede visualizar que traspasan generaciones; por ejemplo cuando dos vecinos disputan la utilización de un terreno que en algún momento fue cedido.

4. Actividades que realiza el mediador.

Dentro del proceso los mediadores realizan una serie de actividades; algunas de ellas han sido abordadas a lo largo del documento, puesto que forman parte de los distintos modelos o de distintas intervenciones que realizan los mediadores; en este sentido, a continuación se describen algunas de esas actividades.

Pre-mediación: si bien no en todos los casos la pre-mediación es ejecutada por el mediador, es una de las actividades que debe estar contemplada dentro del proceso.

Esta actividad puede ser llevada a cabo por un mediador, por algún agente que haya sido instruido en el tema, y que dentro de sus funciones se encuentre la derivación de casos, o por alguna otra persona que conozca del tema, haya tenido conocimiento del conflicto evidenciado, y lo recomienda a sus conocidos.

La pre-mediación consiste en informar a los involucrados en el conflicto, respecto de la alternativa de la mediación, en que consiste, y diagnosticar si el conflicto presentado es factible de mediar, de acuerdo a las competencias de este proceso, ofrece la alternativa de recurrir a mediación, para intentar resolver su conflicto. Esta actividad se puede realizar de manera personal, o vía telefónica, puesto que es un primer contacto informativo y no se pretende ni es pertinente que las partes abran el conflicto en esta instancia.

Esta primera conversación debiera centrarse en las características de la mediación, y la posibilidad que ambas partes asistan a ella; en esta reunión se abordan a grandes rasgos, temas como: ideología del proceso, voluntariedad, confidencialidad, neutralidad, rol del mediador, duración aproximada de los encuentros, costos-honorarios y la forma de pago (Suarez, op cit. b).

La idea es que sólo se mencione a grandes rasgos el tipo de situación conflictiva, para determinar si puede ser mediable, y los involucrados en él, para saber a quién extender la invitación; si bien no es recomendable ahondar en el problema, hay ocasiones en que esto no se puede evitar, ya sea por las características personales de quien solicita la mediación, como del rol que desarrolle el pre-mediador en la entrevista (Ibíd.).

Antes de entrar al encuentro de mediación, deben firmar un acuerdo de confidencialidad, en el debe constar que ni las partes, el equipo de mediación o los observadores, podrán comentar lo que ocurre en el interior del proceso; en este sentido, ningún integrante del equipo puede ser llamado como testigo ante un juicio (Suarez, op cit. a).

Presentación breve y acomodación en los asientos: el hecho de dar libertad a las partes, para que elijan donde sentarse, puede representar un indicio no verbal valioso, que dé cuenta acerca de la relación que los sujetos mantienen, y la actitud con la que llegan; la ubicación de la silla del mediador y la distancia que establece con los sujetos mediados, puede utilizarse para establecer una posición neutral. Es necesario considerar tres aspectos en todos los ambientes físicos: la comodidad, control, y comunicación (Folberg y Taylor, op cit).

La distribución espacial puede afectar la dinámica y el resultado de las discusiones según Moore (op cit), tanto por los objetos, como por el espacio que se da para las interacciones públicas o privadas. De esta forma, la utilización de mesas y sillas puede indicar jerarquías u otorgar reconocimiento y legitimidad a una de las partes y sus opiniones; todo esto a nivel psicológico. Mantener cierta distancia, y utilizar una mesa de trabajo, puede incluso impedir la escalada de la violencia. También la forma de la mesa y la disposición de las sillas puede utilizarse para atenuar las diferencias entre los litigantes; de esta forma, al utilizar una mesa redonda, se indica que no hay diferencias entre las partes, en tanto no hay una cabecera que denote una jerarquía; si a esto le sumamos la equidistancia

de las sillas, permite que los mediados sientan igual proximidad entre ellos y con el mediador.

Los mediadores deben considerar el tipo de disputa con el que se encuentran, y las condiciones psicológicas, y emocionales de los co-protagonistas, y de acuerdo a ello, optar por una ambientación del espacio físico, que permita conducir a una solución de la disputa (Ibíd.).

Discurso inicial: Hay distintas maneras de estructurar el discurso inicial tanto en contenido como en orden.

Hay algunos elementos del discurso inicial que son considerados fundamentales y que deberían ser considerados por todos los mediadores; sin embargo, en ello no hay consenso, puesto que debido a la flexibilidad del proceso, no todos los mediadores coinciden en la evaluación de qué elementos son o no importantes de considerar. Por ello es que cada institución es la que debe velar por aunar criterios que permitan que los mediadores tengan un discurso inicial y una intervención en común que, en términos generales, refleje la metodología que la institución quiere proyectar.

Para elaborar ciertos lineamientos a considerar dentro del discurso inicial o de apertura, se han considerado distintos autores que, si bien en ocasiones han planteado los mismos lineamientos, se ha priorizado por aquéllos que aportan mayor claridad:

Dentro del discurso inicial, primero que todo, se realiza la presentación del mediador y, si es conveniente, de las partes (Moore, op cit).

Luego puede comenzar valorando la disposición de los participantes, para negociar e intentar resolver de manera cooperativa sus problemas; a menudo se alude a la idea de interdependencia entre las partes (Ibíd.).

Posteriormente se recomienda a las partes cooperar en la búsqueda de una resolución para sus problemas (Ibíd.).

En caso que el mediador represente a algún organismo, puede referirse a los procedimientos, metas y servicios que presta dicho organismo (Ibíd.).

Luego puede realizar un encuadre respecto de la forma en que él puede ayudarles respecto de la disputa. Los mediadores deben demostrar credibilidad personal, confianza y un estilo práctico; esto puede hacerlo al explicar en qué consiste la mediación y cuál es el rol del mediador dentro del proceso; también se realiza una descripción respecto de los procedimientos a seguir en la mediación (Ibíd.).

Debe diferenciar el rol del mediador del rol del juez (Suarez, op cit. b).

El mediador debe otorgar una definición clara de la mediación como proceso (Moore, op cit).

- Plantear el objetivo de la mediación -búsqueda pacífica y satisfactoria de soluciones consensuadas- (Suarez, op cit. b).
- Explicar en qué consiste el protagonismo de las partes, -que ellos son quienes decidirán la forma en que debe ser resuelto el conflicto- (Ibíd.).
- Explicar el principio de la voluntariedad, plantear que los co-protagonistas pueden poner fin a la mediación en cualquier momento, avisando a lo demás participantes y al mediador respecto de su decisión y el mediador también está afecto a dicho principio (Gottheil y Schiffrin, op cit).

El mediador es imparcial, por lo que no está de parte de ninguno de los dos; no es un juez, sino un facilitador del proceso (Moore, op cit).

Que es neutral, en cuanto no mantiene una relación que pueda menoscabar su imparcialidad con ninguna de las partes (Ibíd.).

- Confidencialidad ante instancia judicial de reuniones privadas y ante cualquier extraño a la mediación -con excepción de casos en que haya comisión de delito grave y abuso de menores (Suarez, op cit. b).

- Deberá plantear las pautas de funcionamiento y de comportamiento.

Deben informarle a las partes respecto de los derechos procesales que tienen: esto no debe interpretarse como un consejo jurídico (Moore, op cit).

Explicar el rol de los abogados; como asesores y guardianes de la ley (Suarez, op cit. b).

Explicar los dispositivos de trabajo respecto de la duración de los encuentros en su conjunto y cada una en particular, la forma en que se lleva a cargo el proceso y otros detalles (Ibíd.).

Plantear la posibilidad de realizar reuniones en conjunto o en sesiones privadas, que esas reuniones privadas son confidenciales; en este sentido no transmitirá la información obtenida confidencialmente, a menos que el participante lo manifieste como deseo (Gottheil y Schiffrin, op cit).

En caso que corresponda, se establecen de manera clara los honorarios del mediador y la forma de pago (Ibíd.).

Responder preguntas formuladas por las partes respecto de lo dicho hasta ahora (Moore, op cit).

Efectuar un compromiso compartido que dará inicio a las sesiones de trabajo (Ibíd.).

Formulación de reglas: Existen ciertas reglas de funcionamiento y otras de comportamiento que se deben clarificar al momento de iniciar el proceso de mediación específicamente dentro del discurso inicial. Si bien estas reglas no han sido diferenciadas con anterioridad, se considera pertinente hacerlo con el objeto de clarificar la participación activa, tanto del mediador como de los co-protagonistas en cada una de ellas. En consideración que la palabra reglas o normas podría poner a la defensiva a los sujetos, entonces se prefiere cambiar el término por uno más neutral.

Pautas de funcionamiento: estas reglas tienen relación con la forma en que se desarrollan las sesiones en términos de funcionamiento del proceso; si bien son acordadas por el mediador y los co-protagonistas del conflicto, es el mediador quien tiene el mayor grado de responsabilidad en cuanto a su cumplimiento, puesto que se refieren a elementos procesales y el mediador es el encargado de dirigir el proceso, se pueden distinguir:

Consignación de los observadores del proceso y testigos (Moore, op cit).

El orden que se utilizará para hacer uso de la palabra (Ibíd.).

Utilización de hojas para redactar discrepancias y dudas, para un posterior planteamiento.

La forma en que se resolverán discrepancias derivadas de los datos (Ibíd.).

La forma en que se examinarán los antecedentes del conflicto (Ibíd.).

- El mediador establecerá los casos en los cuales considera que debe interrumpir el proceso, por ejemplo, cuando surja en las reuniones información de que se ha cometido un delito que deba denunciar, la existencia de algún tipo de violencia o cualquier otra causa que a su juicio impida trabajar en un clima de cooperación y buena fe (Gottheil y Schiffrin, op cit).

Pautas de procedencia en caso de interrupción del proceso (Moore, op cit).

Pautas de comportamiento: estas reglas dicen relación con el comportamiento que deben mantener cada uno de los participantes al interior de las sesiones; estas reglas se refieren a conductas esperadas que derivan de valores éticos y morales que permitan establecer un ambiente adecuado para la ejecución del proceso; en este sentido, la mayor responsabilidad recae en los co-protagonistas, pues generalmente implican cambiar las pautas de interacción que hasta el momento han establecido los sujetos en disputa, y que en muchas ocasiones han aumentado la conflictividad; la participación del mediador se relaciona con el rol de informante y regulación que tiene. Se pueden distinguir:

Criterios respecto de las interrupciones (Moore, op cit).

- Sugerencias respecto de hablar uno por vez, intentando no interrumpir a la contraparte, no se permiten agresiones verbales y/o físicas (Suarez, op cit. b).

Pautas de establecimiento de un trato respetuoso, respecto de descalificaciones, tono de la voz, gestos corporales, otros elementos que puedan ser utilizados o interpretados como ofensa a la contraparte (Ibíd.).

Acuerdos que impiden realizar acusaciones calumniosas o atribuir motivos a las intenciones (Ibíd.).

Condiciones para fumar (Ibíd.).

Cada mediador podrá adaptar las reglas fundamentales y establecer algunas que considere pertinente, considerando que debe haber coherencia entre los principios básicos y aquéllos que acuerde el mediador, con el objeto de lograr que exista un comportamiento cooperativo. Lo que no compone parte de la flexibilidad, es la explicación del procedimiento antes de comenzar a iniciarse y asegurarse que los involucrados han entendido el contenido del mensaje. Puesto que a partir de la explicación inicial de funcionamiento, se ordena el proceso por una parte, y por otra los participantes pueden controlar que se respete el encuadre acordado (Gottheil y Schiffrin, op cit).

El establecimiento de pautas de funcionamiento y comportamiento, permite establecer los límites bajo los cuales se llevará a cabo la mediación; si bien el ejercicio de mediación es un proceso flexible y dinámico, el establecimiento de reglas que desde un comienzo sean conocidas y pactadas entre los participantes, permite que se establezcan parámetros de buen diálogo; también permite que en caso de ser incumplidas dichas reglas, cualquiera de participantes pueda apelar al acuerdo tomado con anterioridad; en caso de sentir que no se están cumpliendo; también marca un referente, como mini-acuerdo, de que es posible llegar a acuerdos cuando se tiene la voluntad de hacerlo y son consideradas las opiniones de todos los involucrados.

5. Los acuerdos.

Una vez que un planteamiento ha sido presentado, los mediadores se centralizan en ayudar a las partes para que mejoren la propuesta, considerando los intereses construidos durante la primera etapa; consignando acuerdos parciales y temporales o un acuerdo definitivo (Suarez, op cit. b).

Moore (op cit), plantea que las alternativas del acuerdo deben satisfacer los intereses sustanciales tanto del proceso como del área psicológica de los co-protagonistas. En su libro recoge los aportes descritos por Fisher, respecto de algunas variables para identificar si un acuerdo puede ser sólido. En definitiva, plantea que los acuerdos para ser considerados sólidos, deben ser sustanciales, globales, permanentes, definitivos, incondicionales y obligatorios, ya que las personas generalmente aceptan la obligatoriedad y adhieren a los términos del acuerdo en la medida que identifican las consecuencias a las que se arriesgan en caso de no cumplir el acuerdo.

Según Fisher (et al, op cit), es conveniente tener en consideración la división entre elementos sustantivos y los referidos a la relación-proceso, y tenerlo claro al momento de elaborar el acuerdo. De esta forma:

Los asuntos sustantivos, deben contener: plazos, condiciones, precios, fechas, cifras y obligaciones descritas detalladamente.

b) Los asuntos de relación y proceso, contienen: equilibrio entre emoción y razón, facilidad de comunicación, grado de confianza y confiabilidad, actitud de aceptación o rechazo, énfasis relativo a la persuasión o la coacción y grado de comprensión mutua.

Se han tomado en consideración ambos asuntos, debido a que para los autores están interdependientemente conectados; en la medida que una buena relación facilita un buen resultado en la negociación -para ambas partes-, un buen resultado en la negociación tiende a mejorar todavía más la relación.

Uno de los principales elementos que se deben contemplar dentro de los acuerdos, aparte de las acciones a realizar respecto de los puntos en los que se ha llegado a acuerdo, es el tema de **los plazos**, esto debido a que los plazos del acuerdo, por una parte permiten avanzar en tanto a evaluación de un cumplimiento y que marca una pauta respecto a la realización del seguimiento.

Los plazos delimitan el periodo de tiempo en el que debe cumplirse el acuerdo, y le ayudan tanto a los co-protagonistas como a los mediadores determinar hasta qué punto se satisfacen los intereses (Moore, op cit).

Al no concretar plazos claros y definidos, se corre el riesgo que alguna de las partes tenga que esperar un tiempo indeterminado para que se cumplan los acuerdos; un tiempo que puede incluso no concretarse nunca.

En definitiva, la fijación de plazos para un acuerdo acordado, tiene tres incidencias principales para los distintos actores:

- A quien debe realizar la tarea acordada en dicho plazo, le permite administrar su tiempo para poder realizar la tarea de manera efectiva.
- A quien debe esperar la realización de la tarea fijada, le brinda cierto grado de seguridad de la comisión de la tarea y también un límite real de espera.
- Para el mediador, la fijación de plazos para un acuerdo, le brinda un criterio de evaluación del acuerdo y la fijación de un límite que marca el periodo tras el cual se debe realizar el seguimiento del caso.

La idea primordial es que en la redacción del acuerdo se contemplen en detalle todos los elementos necesarios para su cumplimiento, estipulando claramente qué, cómo, quién y cuándo se van a realizar las acciones acordadas. En el acuerdo también se puede consignar una cláusula que se refiera a las vías que se seguirán en caso de tener algún conflicto posterior referente al mismo caso, o si es que no se cumplen los acuerdos descritos.

6. El seguimiento.

El seguimiento es la instancia en la cual los mediadores pesquisan información referida al cumplimiento de los acuerdos en un periodo de tiempo determinado. Permite evaluar el impacto que ha tenido la mediación en los sujetos que han asistido a las sesiones, envía mensajes claros a los sujetos respecto de la preocupación y compromiso de los mediadores con su caso y se consigna como una herramienta que recoge información para sistematizar la experiencia.

El seguimiento es muy importante para el proceso, sobre todo cuando una nueva institución se comienza a establecer en un país, siendo la única forma de verificar su operatividad. Se debe realizar en todos los casos aunque no hayan llegado a acuerdo, ya que puede ocurrir que mediaciones que han sido abandonadas por las partes, luego de un tiempo se descubre que lo vivenciado en el proceso detonó un cambio en la relación y han logrado negociar solas de forma amistosa (Suarez, op cit. b).

Es posible que, en caso que surja un problema, el participante vuelva a consultar al servicio, ya que ha sido establecido así desde el inicio, y en el acuerdo entonces se da curso al seguimiento. Lo ideal es realizarlo con ambos participantes, pero cuando el acuerdo continúa efectuándose basta sólo con uno de ellos; habitualmente se realizan dos seguimientos: el primero a los tres meses y el segundo al año. La idea es verificar si el acuerdo se ha cumplido en su totalidad o en parte, los motivos por los que no se ha cumplido algunos de los términos pactados anteriormente, si ha habido modificaciones y de que forma las han negociado; y en caso de haber fracasado el acuerdo, cuál ha sido a su parecer el motivo (Ibíd.).

Se puede efectuar de manera personal o vía telefónica, dependiendo de los recursos con los que cuente el mediador para llevar a cabo el ejercicio del seguimiento; esto es algo que generalmente determina la institución.

7. Evaluación del proceso

En todo tipo de proceso, es necesario establecer ciertos criterios que permitan evaluar la intervención que se está realizando, esto permite tener una retroalimentación con los sujetos de atención y reafirmar o perfeccionar las técnicas y metodologías utilizadas en el periodo de intervención.

Si el mediador logra que las partes perciban que se han reunido en mutuo beneficio, y que han elegido reunirse para encontrar una solución mutuamente satisfactoria a sus diferencias, es un gran avance hacia la resolución del conflicto; en Grover (et al op cit) afirman como prognosis que es muy probable que la mediación de una disputa concluya satisfactoriamente en la medida que las partes han llegado a ella de manera voluntaria y no obligados por un tribunal, puesto que la elección a participar no sólo incide en el compromiso que la parte va a contraer con la solución final, sino que podría implicar la apertura de cada participante hacia el contacto con el otro.

Si se dice que el hecho de mediar no necesariamente compromete lograr un acuerdo, ¿de qué manera entonces se puede medir si la intervención ha sido o no exitosa? Algunos autores señalan que la mediación fracasa cuando es abandonada por parte de algunos de los participantes. Sin embargo, a veces los co-protagonistas dejan de acudir a la mediación porque han logrado llegar a un acuerdo fuera del ámbito del mediador (De Tommaso, op cit).

Los autores del modelo de Harvard si bien no exponen una forma concreta de evaluar el éxito de la negociación, hacen referencia a la diferenciación entre la negociación de posiciones y la de principios, aludiendo que este último intenciona concentrarse en los intereses básicos, en opciones mutuamente satisfactorias y criterios justos y que, al realizarlo de esa manera, generalmente se produce un acuerdo prudente y amistoso. No se determina un ganador particular de la disputa, sino que se intenta llegar a un acuerdo en el que ambos se sientan ganadores.

Otro elemento importante reconocido por los autores, es el de visualizar cómo sería un acuerdo exitoso antes de comenzar a negociar, con el objeto de tener mayor claridad respecto de los problemas que se deben abordar durante la negociación y lo que deberá hacerse para resolverlos (Ibíd.).

En consideración a lo anteriormente expuesto, se puede decir que el presente modelo de mediación tiene como finalidad la concreción de un acuerdo que sea mutuamente satisfactorio, que refleje los intereses básicos de las partes, con opciones mutuamente satisfactorias y criterios justos, los cuales a futuro producirían resultados reales y que deben ser eficientes y menos onerosos para las partes. Es por esto que en la medida que estos elementos se cumplan, debiera reconocerse el éxito del proceso de mediación.

Por su parte Suares (op cit. b) plantea que al no existir una relación directa entre ambas cosas, que el proceso de mediación implique llegar a un acuerdo, dificulta la posibilidad de determinar su éxito.

La autora plantea, que algunos autores consideran que en el caso de abandono de la mediación, se debe hablar de fracaso; sin embargo en muchos casos el abandono está determinado por otros asuntos; de esta manera, es posible que al empezar las negociaciones las partes vean de otra forma los conflictos y lleguen a un entendimiento, decidiendo continuar sus vidas normalmente o relativamente normales sin la necesidad siquiera de la intervención de los mediadores; y a pesar que este tipo de situaciones no puede ser considerada como fracaso, queda registrada en la categoría de los casos abandonados.

Otras personas pueden indicar que las sesiones de mediación que tuvieron les sirvieron para llegar ellos mismos a acuerdo; es decir que el protagonismo alcanzado en la conducción del problema fue absoluto y no necesitaron llegar a acuerdo en mediación; esto tampoco se puede considerar un caso fracasado,

sobre todo teniendo en cuenta que uno de los objetivos primordiales a los que se dirige la mediación es el logro del protagonismo (Ibíd.).

Para Bush y Folger (op cit) en cambio, se alcanza el éxito en la mediación cuando las partes mejoran como personas, en cierto grado debido a lo que ha sucedido en mediación. La mediación se considera exitosa si los co-protagonistas han logrado cobrar conciencia de las oportunidades de revalorización y reconocimiento presentadas durante las sesiones; si el mediador les ha ayudado a aclarar sus metas, las alternativas y recursos y luego de ello les ha ayudado a adoptar formas, reflexivas al momento de tomar decisiones; y si el mediador ha ayudado a las partes a otorgar reconocimiento cuando lo han manifestado.

En dicho sentido cabe preguntarse; ¿bajo qué parámetros se puede evaluar la mediación como una herramienta válida?. Existen diferencias de criterios en cuanto a la forma de evaluar el éxito o fracaso de la mediación; estos parámetros dependen de la finalidad que se persiga al momento de mediar un caso. En las distintas áreas puede tenerse como objetivo principal la obtención del acuerdo, como por ejemplo ocurre con la mediación familiar, que a partir de la creación de Tribunales de Familia, ha comenzado a regular la mediación entre familias, estableciendo como parámetro de evaluación el acuerdo alcanzado; cosa que por lo demás ha sido muy criticado por mediadores, académicos y estudiantes, considerándose que es una forma de limitar la utilización del modelo Transformativo o Circular Narrativo; quienes no ponen énfasis en el logro del acuerdo.

En mediación vecinal aún se puede utilizar como parámetro evaluativo, la percepción de satisfacción de los usuario, independientemente de haber o no llegado a estipular un acuerdo escrito; esto se debe al interés que puedan tener los sujetos en el hecho puntual que los ha llevado a mediación o si su interés ha sido más relevante en la mejoría de la relación con el vecino.

SEGUNDA PARTE

Marco Referencial

CAPITULO IV

DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN EN EL SERVICIO.

Si bien no existe una fecha clara respecto al inicio de la mediación como herramienta en el abordaje de los conflictos, hace 30 años, en EEUU comenzó a sistematizarse y utilizarse las llamadas técnicas de resolución de conflictos interpersonales a las que se denominó ADR (Alternative Dispute Resolution). En Latinoamérica se conoce a estas técnicas con la nomenclatura de TARC, Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos (Suarez, op cit. a).

A principios de los noventa en el contexto de la llegada a la democracia en nuestro país, comenzó a desarrollarse esta modalidad de resolución de conflictos, como respuesta a un diagnóstico, en que se detecta una fuerte crisis tanto del sistema de administración de la justicia, como de la situación de relaciones interpersonales de los ciudadanos. En 1993, C.P.U.-DESUC, dio a conocer un estudio que arrojó -entre otros datos- que el 82.8% de las personas encuestadas, tenía una opinión espontánea negativa respecto de la justicia, señalándola como ineficiente, lenta y discriminatoria (Alliende et al, op cit).

Sin embargo ya, en las llamadas Cuarenta medidas de la Unidad Popular, surgen los llamados tribunales populares o tribunal vecinal (Ruz, 2006). Se constituían como una instancia estructural para que los vecinos acudieran a resolver sus disputas, instancia en la que eran básicamente los dirigentes sociales quienes se encargaban de resolver los asuntos propios de su comunidad, ya que en ese entonces los Juzgados de Policía Local, al igual que hoy, sólo aplicaban una multa, sin resolver el problema de fondo.

Si bien esta idea de tener Tribunales populares no alcanzó a tener un pleno desarrollo, puesto que fue abolida durante el régimen militar; es un referente importante para la mediación comunitaria y vecinal.

1. Introducción comunal de la mediación.

El Servicio Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos, es un proyecto de colaboración mutua que hasta el año 2005 conservaban entre las comunas de El Bosque y La Pintana, intervino en el ámbito familiar, grupal y comunitario, creando para esto distintas líneas de acción. Trabajó en conjunto con los Departamentos de Seguridad Ciudadana de la I. Municipalidad de El Bosque y el Departamento de Protección Civil de la I. Municipalidad de La Pintana; CAJ. (Corporación de Asistencia Judicial) de ambas municipalidades y otras instancias que no necesariamente intervienen en ambas comunas.

En las comunas de El Bosque y La Pintana, se han unido esfuerzos para trabajar en conjunto y de manera coordinada para resolver problemáticas que afectan a ambos. En un principio surgió la necesidad de coordinarse de manera Intercomunal, en ámbitos de deserción escolar que afectaba a ambas comunas, tomando en consideración que muchos adolescentes que se encontraban en riesgo de deserción escolar, si bien estudiaban en colegios de la comuna de El Bosque vivían en la comuna de La Pintana, y viceversa.

Es en este marco, en el cual se comienzan a reunir representantes de los distintos departamentos de Seguridad Ciudadana y Protección Civil, con el objeto de tratar estos temas que afectan a ambas comunas; al calor de estas reuniones nace la necesidad de formalizar estas instancias de trabajo en equipo Intercomunal. Tras lo cual se gesta el Proyecto Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos.

En consideración a lo anterior, el Servicio intervino en ambas comunas, dividiéndose en distintas líneas de acción: de Mediación Escolar, de Mediación Vecinal y de Mediación Familiar; considerando una cuarta línea de Mediación Penal, que no logró concretarse hasta el término del proyecto:

Al nivel de Mediación como proceso, existen distintas etapas durante las cuales los beneficiarios del Servicio se vinculan con distintos actores que contribuyen a la labor de este proyecto.

En un primer momento encontramos la Pre-Mediación, etapa en la cual los beneficiarios realizan el primer acercamiento con el proceso; son quienes motivan a los co-protagonistas a participar de la mediación, explicando a grandes rasgos de qué se trata.

En un segundo momento encontramos la llegada al Servicio: aquí los sujetos realizan su primer acercamiento con la Mediación, en tanto se considera un lobby de llegada al Servicio.

Luego nos encontramos con el desarrollo de la Mediación: aquí los mediadores trabajan en conjunto con los co-protagonistas, apuntando a un mejoramiento de la relación por un aparte, y a la toma de acuerdos por otra.

Finalmente en la post-mediación, en la cual se realiza una revisión de los acuerdos tomados y una supervisión del cumplimiento de los acuerdos. En caso de no haber cumplimiento de los acuerdos, se orienta al co-protagonista afectado, respecto de los posibles pasos a seguir.

La “Casa Intercomunal de Mediación”, fue una experiencia nueva en la modalidad de trabajo para ambos Municipios, por lo que se realizaron modificaciones a partir del Comité Ejecutivo, debido a las necesidades que fueron surgiendo a lo largo de la ejecución de este proyecto.

Actualmente ambas comunas han adoptado la modalidad de la mediación como forma de resolución de conflictos; los municipios, en ese contexto, continúan destinando recursos al desarrollo de la mediación comunitaria, a partir de capacitaciones a dirigentes sociales y conformando Centros de mediación para que las personas acudan a solicitar el servicio.

2. Políticas sociales que sustentan la mediación vecinal en el servicio.

En términos generales, la Mediación como forma de resolución de pequeños y grandes conflictos que experimentan los vecinos de manera cotidiana; y en términos particulares, como habilidad y técnica ofrecida como servicio. Es nueva y novedosa tanto en nuestra cultura, como en los servicios sociales que ofrece el Estado.

Es por ello que no existe un marco jurídico para la mediación vecinal, sino más bien esta modalidad se ha ido imponiendo desde los hechos; en dicho sentido, desde el desarrollo local, la mediación vecinal es una realidad aceptada por todo el mundo, tiene un encuadre teórico y político ya aceptado y generalizado, y a propósito de ello, cambia el concepto de lo que pueden hacer las municipalidades (Ruz, op cit).

Para la mediación vecinal no se necesita un marco jurídico especial, porque al no ser contemplada en el tribunal ni ser de cumplimiento obligatorio; sino más bien, configurarse como una medida de acuerdo, al cual concurren voluntariamente los vecinos para asegurar de mejor manera la convivencia y evitarse la molestia de tener que ir a un tribunal o a los Juzgados de Policía Local, lleva a que sea una medida que efectivamente contribuya a crear ciudadanía, a fortalecer la democracia y a ejercer derecho, para que la gente pueda incidir en la resolución de sus conflictos o ser un protagonista en la resolución de sus asuntos (Ibíd.).

Para comprender las políticas sociales que sustentan la intervención del Servicio Intercomunal de Mediación, debemos partir por referirnos a las políticas sociales nacionales. En este sentido el gobierno del presidente Lagos, ha puesto énfasis en su intencionalidad de modernizar las políticas sociales en las distintas

áreas que afectan de manera directa a la comunidad; esto bajo la perspectiva de Crecer con igualdad:

*“...nuevas exigencias en materia de reforma de salud, seguridad para las personas y la nación, plena integración de la mujer, cuidado del medio ambiente y humanización de las ciudades, combate al centralismo, desarrollo de una cultura libre, mayor democracia y participación y un crecimiento económico que provea mas y mejores empleos”
(Gobierno de Chile, 2000.2)*

Ahora bien en cuanto a la Mediación, el gobierno ha puesto énfasis en realizar Reformas en las distintas instancias, que avalan los esfuerzos puestos en esta área desarrollada por la Casa Intercomunal de Mediación de conflictos.

En el tema de Educación, el Gobierno intencionó avanzar hacia un promedio de 12 años de estudios para toda la población, considerando que un tiempo menor no sería suficiente para los requerimientos del nuevo siglo. Se amplió la cobertura de la Enseñanza Media y ofreció becas de retención para alumnos y alumnas de sectores vulnerables desde 8° Básico - 4° Medio, para facilitar su permanencia en el sistema. También se crearía un Programa Nacional de Reinserción Escolar para que las personas que han abandonado la escuela, puedan completar sus estudios y acceder a capacitaciones laborales.

También se programó ampliar las medidas de apoyo a la profesionalización de los docentes. Buscar un acuerdo estratégico con todos los actores involucrados para llevar a cabo un programa que permita seguir avanzando en el mejoramiento de las condiciones laborales, profesionales y económicas de los docentes. Asegurar una carrera profesional que otorgue garantías respecto de acceso objetivo, ingreso inicial acorde a la Ley, incentivos relacionados a funciones-desempeños-resultados. Impulsar la definición de estándares que acrediten la condición profesional de los docentes. Reforzar iniciativas que apoyen la modernización de escuelas y facultades de formación pedagógica, y crear oportunidades de desarrollo profesional de manera continua y de gran calidad. La

idea es que los profesores/as chilenos/as estén integrados a las iniciativas de mejoramiento educacional.

En cuanto a los estudiantes se programó elaborar programas a nivel escolar que contribuya al desarrollo de actitudes no violentas y solidarias entre los jóvenes y para con sus familias, y que los capaciten en cuanto a la utilización de mecanismos de resolución pacífica de conflictos.

Por otra parte, se quiso reforzar la participación de manera real y permanente de los padres, respecto de la educación de sus hijos, tomando en cuenta que son los principales responsables de su formación. Se intencionó también, incentivar el compromiso de los padres con los resultados de la escuela de sus hijos, por medio de participación de tipo consultiva, una mayor información y creación de espacios que permitan la colaboración a nivel local. Lo que implica, una mayor descentralización de la gestión educativa.

En el ámbito familiar, se pretendía apoyarlos al momento de enfrentar una crisis de su sistema; velando por la integridad de cada uno de sus miembros; se realizan mejoras a la Ley de Violencia Intrafamiliar y su implementación, para así erradicar el maltrato infantil y toda forma de ejercicio de violencia doméstica, por lo que se crean Centros de Mediación de conflictos Intrafamiliares; el 30 de agosto de 2004, se publicó la Ley N°19.968 que crea los Tribunales de Familia; se pretende garantizar un sistema de pago de pensiones alimenticias que proteja la salud emocional y física de los hijos.

Se contempló legislar sobre la ruptura de los matrimonios, con el fin de resolver la situación de miles de familias chilenas, procurando resguardar siempre, el interés superior de los hijos. En este sentido, se realiza una nueva Ley de Matrimonio Civil, que entró en vigencia el 18 de noviembre de 2004, y legisla en función de proteger los intereses de las partes en uniones de hecho.

En cuanto a la temática de seguridad de barrios y ciudades, se intencionó fortalecer la coordinación gubernamental de las políticas y acciones concernientes a seguridad ciudadana, lo que implica el traslado de la dependencia de las políticas desde el Ministerio de Defensa al Ministerio del Interior.

Se implementa la Reforma del Sistema de Enjuiciamiento criminal, la cual permitiría una persecución más eficaz de la delincuencia, garantizaría los derechos de víctimas e imputados, y abreviaría el proceso, mediante un juicio oral y público; esto considerando previamente una investigación realizada por un organismo independiente denominado Ministerio Público; en este contexto comienza a regir el 16 de junio de 2005 la Reforma Procesal Penal.

Se refuerza las normas sobre infracciones juveniles a la ley penal, con el fin de otorgar un trato judicial, de manera especializada e integral, para los niños/as y jóvenes infractores, apuntando a su reinserción en la sociedad y evitando su estigmatización; en este marco el 28 de noviembre de 2005 se promulgó la Ley 20.084 sobre la responsabilidad penal de los adolescentes, que regula el procedimiento aplicable a los jóvenes infractores de ley.

También se procuró eliminar la discriminación hacia los jóvenes adictos a estupefacientes. En esta línea se intencionó combatir por todos los medios, la deserción escolar de los jóvenes que se encuentran en situación de riesgo, y apoyar aquellos programas de pre-acogida, para garantizar la atención de los drogodependientes de mayor vulnerabilidad social.

En el tema de modernización judicial, reforzó las políticas destinadas a alcanzar una justicia accesible a todos. Se comprometió a invertir más recursos en asistencia jurídica y modernizar la gestión; reforzar y descentralizar las Corporaciones de Asistencia Judicial. Estas nuevas inversiones se destinarían especialmente al reforzamiento de los planes y actividades de prevención, asesoría y orientación de tipo jurídico, y a la mediación de conflictos. Se crearon Tribunales de Familia e intencionó reforzar la justicia laboral.

Es por ello que se han hecho modificaciones a las leyes que rigen a nivel nacional, aquí podemos mencionar:

- La creación de Tribunales de Familia, la cual viene a regir de manera directa, las causas que se tramitan a nivel familiar, cuando se producen conflictos dentro de este sistema .
- La creación de Ley de Divorcio, la cual rige el matrimonio civil y aquellos vacíos que surgían por consecuencia del anterior concepto de nulidad.
- Reforma Procesal Penal, con su derivante de Responsabilidad Penal Juvenil.
- La Reforma Educacional

El gobierno de la actual Presidenta Michelle Bachelet, se comprometió a seguir trabajando para mejorar y sustentar las políticas sociales que se presentaron en el gobierno anterior y darle continuidad al proceso democrático.

Si bien no existe una política concreta y específica que por medio de la normativa ordene la creación de instancias de mediación comunitaria y/o vecinal, de manera tangencial se podría decir que la fiscalía está autorizada para que ciertos casos se aborden por medio de la mediación; pero ello está sujeto a la voluntad del fiscal. Si bien esto está reconocido por la ley, no es una norma expresa dictada por el Congreso (Elgueta, 2006).

Por otra parte, la Municipalidad puede resolver conflictos vecinales, bajo la función que tiene de velar por el bienestar social de la comuna, lo que la faculta para intervenir y crear centros de mediación. De esta forma, a partir de una política pública como es la seguridad ciudadana, con fondos del Ministerio del Interior se han creado centros de mediación, como el de la Casa Intercomunal, que por medio de un proyecto concursable de Comuna Segura Compromiso cien obtuvo fondos del Ministerio del Interior. Sin embargo, no basta con la postulación del proyecto, ya que se necesita contar con la voluntad municipal que avale la mediación como una vía para resolver conflictos (Ibíd.).

Por otra parte “a nivel ministerial, hay una política pública de justicia impartida por el Ministerio de Justicia, llamada “justicia de los acuerdos”, la que busca fórmulas legislativas que institucionalicen la mediación y promuevan, en forma eficiente y expedita, el acceso a la justicia de la población en materia de familia, escolar, laboral, penal, comunitaria entre otras; y que barajen perspectivas complementarias al procedimiento judicial tradicional, en las que la función de los mediadores sea ayudar a buscar acuerdos, guiar el proceso de comunicación y diálogo, sortear obstáculos, unir los intereses comunes y ayudar a encontrar recursos y opciones que permitan llegar a estos famosos acuerdos” (Ibíd.).

En síntesis, se intenciona desde el gobierno central, mejorar el acceso a la justicia, descongestionar el sistema judicial, disminuyendo la cantidad de casos que se atienden por esta vía y que pueden ser abordados extrajudicialmente.

Desde el Seremi Metropolitano estaría impulsando acciones de discusión para entregar información y orientación a los usuarios sobre diversas materias de relevancia jurídica tales como reforma procesal penal, juzgados de familia, responsabilidad penal juvenil, eliminación de antecedentes penales en virtud del decreto 409, firmando acuerdos con centros de mediación municipales (Ibíd.).

En consideración de lo mencionado con anterioridad, el servicio Intercomunal de Mediación, aporta en la resolución de conflictos de manera no violenta en las distintas áreas, lo que permite la incorporación de la visión de las partes como un sujeto activo en la resolución de sus conflictos, al pasar de ser un sujeto acatador de la norma que impone el sistema judicial, a ser un sujeto activo en la detección, resolución y reparación de daños que produce la disputa.

3. La Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos

De esta manera las Municipalidades, en conjunto con la Señora Ma. Victoria Rogazzy elaboran líneas de acción, las que se especializan en las distintas áreas de competencia de este Servicio:

- Línea de servicio de atención de casos de Mediación escolar, familiar y vecinal.
- Línea de experiencias Piloto en Mediación escolar “Escuelas para la Paz”.
- Línea de Red de Mediación y Convivencia Vecinal.
- Línea de Mediación Penal, (la cual se intencionó por medio de la exploración, pero nunca se pudo concretar como línea de manera formal).

Estas líneas surgen a partir del diagnóstico que detectaron en terreno los departamentos de seguridad ciudadana de los distintos municipios, quienes captaban en terreno las principales problemáticas que se presentaban en la comunidad y que tienen relación con la mediación.

Este proyecto Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos, fue auspiciado en sus inicios por las Municipalidades de El Bosque, La Pintana y San Ramón, al ser inaugurada durante el mes de Noviembre del año 2003, en aras de la conmemoración del día Internacional de la No Violencia, el 25 de noviembre del mismo año. Los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre fueron un periodo dedicado especialmente a la preparación del inmueble, integración de los tres equipos municipales, planificación y acercamiento a posibles colaboradores institucionales; siendo desde Enero hasta Marzo del año 2004 una etapa denominada como marcha blanca.

Según lo establecido en el convenio de colaboración suscrito entre los tres municipios, la administración y utilización de los recursos financieros estarían, durante el año 2003, a cargo de La I. Municipalidad de El Bosque; el primer

semestre del año 2004 a cargo de la I. Municipalidad de La Pintana, y durante el segundo semestre del año 2004 a la I. Municipalidad de San Ramón, quien cede su periodo a la Municipalidad de El Bosque (Inf. institucional, 2004)

Durante el de funcionamiento de la Casa de Mediación, del año 2004, la I. Municipalidad de San Ramón, tuvo participación en las actividades que la Casa Intercomunal de Mediación convocaba; en este marco, al finalizar el año, la Municipalidad de San Ramón presenta su retiro formal del trabajo. Cabe señalar que no se conoce una fecha exacta de este acontecimiento, puesto que fue una resolución tomada a partir de conversaciones entre los alcaldes.

Caracterización específica del programa.

En términos generales, el programa pretende incorporar aliados Institucionales y personales, interesados en colaborar de manera activa, desde esta particular orientación intercomunal, para lograr mayores niveles de bienestar de los vecinos y familias de las comunas involucradas. De esta manera se han incorporado como socios de este programa, los equipos de la Corporación de Asistencia Judicial de ambas Comunas y la ONG FORJA -organización que aporta a la comunidad realizando capacitaciones en mediación comunitaria, dirigida hacia aquellos agentes sociales, ya sean vecinos naturales y/o dirigentes sociales que desean participar de la mediación como agentes facilitadores del proceso en sus localidades.

El programa contó con el auspicio de la División de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior y la colaboración de la Corporación de Asistencia Judicial.

La Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos, ubicada en calle San Francisco N° 10640 (F: 541-7436), fue un espacio habilitado institucionalmente con el objeto de otorgar a la comunidad un servicio de mediación en los distintos

lineamientos que han sido focalizados, según las principales necesidades al interior de la localidad que la compone. Este Servicio nace como una respuesta al vacío que surgía respecto de una instancia que, frente a una multiplicidad de micro conflictos radica en los barrios, orientaron sus esfuerzos en la de relaciones fracturadas, más que en la identificación de un culpable y las disputas.

Esta Casa Intercomunal de Mediación brindaba una atención a público de lunes a viernes en horarios de 9:00-13:30 y de 15:00-17:30 horas, siendo la Secretaria Administrativa la encargada del cumplimiento de esta tarea. Entre los procesos y procedimientos que en este servicio se pueden mencionar:

- Proceso de Mediación de Conflictos: durante este proceso, se llevan a cabo las etapas de Pre-Mediación, Mediación y Post-Mediación (especificadas más adelante).
- Proceso de Registros.
- Proceso de Estadísticas.
- Proceso de Sistematización.
- Proceso de actividades de perfeccionamiento de los equipos.

Objetivos institucionales

El objetivo de la Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos es:

“Que las familias, barrios y escuelas de las comunas de El Bosque y la Pintana, logren construir ambientes más seguros y protectores a través del reconocimiento y prácticas respetuosas, tolerantes y solidarias de convivencia, en general y de resolución pacífica de los conflictos, en particular” (Rogazzy M, Marzo 2004:5)

Por otra parte, en mediano plazo el servicio pretende mejorar la convivencia reeducando a su comunidad (apuntando a un cambio cultural), en lo que respecta a la aceptación de las diferencias, facilitando de este modo el paso de una cultura

de litigio a una cultura del dialogo. Para lograr este objetivo cada línea de acción se ha desarrollado en función de lograr el objetivo general; en este sentido:

- La línea de servicio de atención de casos de Mediación escolar, familiar y vecinal; en esta línea, se encuentran aquellos casos que se presentan tanto por demanda espontánea, como también por derivaciones que realizan las distintas instancias colaboradoras del proyecto; el objeto es aportar a la resolución de conflictos interpersonales de miembros de las comunas involucradas en el proyecto. Estos casos son atendidos en la Casa Intercomunal de Mediación por los profesionales tanto de la Corporación de Asistencia Judicial, como también de la Secretaria Técnica Ejecutiva.
- La línea de experiencias Piloto en Mediación escolar Proyecto “Escuelas para la Paz”; nace a partir de un diagnóstico en el cual tanto la Comuna de El Bosque como en La Pintana, han identificado que la mayoría de sus establecimientos educacionales, se ven afectados por distintas manifestaciones y grados de violencia. Se trata de un proyecto que busca enseñar a los niños y jóvenes de ambas comunas a buscar vías pacíficas para la resolución de sus conflictos y también como una forma de relación cotidiana.

Tiene como objetivo:

“Implementar y validar en las escuelas de enseñanza básica de las comunas de El Bosque y La Pintana, un modelo de intervención basado en la mediación de conflictos, a fin de disminuir la incidencia de los factores de riesgo allí presentes, asociados a la mantención del círculo de la violencia” (Proyecto piloto:1)

Estos proyectos fueron ejecutados en el Liceo El Roble de La Pintana y La Escuela Sta. Elena de El Bosque; ambos tienen componentes de sensibilización, capacitación de estudiantes, capacitación de docentes, sensibilización padres y apoderados, sistema de Mediación (Convivencia Escolar y Consejos Escolares)

- La línea de Red de Mediación y Convivencia Vecinal surge como respuesta a las problemáticas de convivencia y agresión, incluso en ocasiones de violencia física, que viven vecinos de muchos sectores de ambas comunas y que a su vez no permiten que la comunidad se fortalezca y se proteja ante problemáticas compartidas, como por ejemplo robos. (Según tríptico informativo “Diagnóstico y Plan Comunal de seguridad Ciudadana”, División de Seguridad de la Comuna de La Pintana).

Consta de formación y acompañamiento a grupos de vecinos motivados por ejercer un rol protagónico en la solución de los problemas y conflictos que cotidianamente experimentan en sus barrios y/o desempeñan un papel auxiliar al Servicio Intercomunal de Mediación, como puede ser el de Pre-Mediadores, para aquellas situaciones de conflictos que se detecten. Para ello se realizaron talleres de sensibilización, cursos de capacitación en mediación vecinal y talleres de planificación y acción comunitaria.

- La línea de Mediación Penal solo llegó a una etapa de exploración; por lo tanto no se conformó formalmente como línea: surge a partir de la nueva Ley Penal Juvenil, la cual considera una responsabilidad a menores de edad por una parte, y una instancia de reparación a la víctima por otra. Si bien existe mucho interés de intervención en esta área, aún no se ha conformado formalmente como línea de acción.

Organización administrativa del programa.

En lo que respecta al equipo que compone este Servicio, podemos dividirlo en:

- Comité ejecutivo, el cual está compuesto por 2 miembros de la I. Municipalidad de la Pintana y 2 miembros de la I. Municipalidad de El Bosque, 1 Secretaria Técnica Ejecutiva (Ma. Victoria Rogazzy, funcionaria de la I. Municipalidad de El Bosque), 1 Coordinadora (Naldi Chiang, funcionaria de la I. Municipalidad de El Bosque). Este equipo realiza sus sesiones de trabajo de manera mensual.

Este comité es responsable en términos generales de las relaciones y coordinaciones intercomunales en cuanto a seguridad ciudadana, y en términos particulares de la gerencia del proyecto intercomunal de mediación.

En cuanto a las funciones que cumple este equipo, se pueden mencionar: definir objetivos y metas anuales en función de la misión del proyecto; definir presupuesto en función de objetivos y metas acordados; definir política de recursos humanos; desarrollo de relaciones públicas; evaluación y seguimiento del proyecto; gestión de financiamiento; coordinación con las autoridades de cada Municipalidad.

- Comité Técnico Administrativo: está compuesto por los Jefes de las Unidades de Seguridad Ciudadana correspondiente a cada municipio y la secretaria técnica ejecutiva.

En cuanto a las funciones que cumple este equipo, se puede mencionar: Velar por el cumplimiento de la misión, objetivos y tareas de la Casa Intercomunal de Mediación; lograr realizar mediaciones de calidad utilizando la casa en su capacidad plena y en forma eficiente; coordinar y mantener informados a los equipos intercomunales; lograr un buen funcionamiento administrativo, en lo que respecta al cumplimiento de procedimientos-procesos, roles y funciones del servicio; velar por una buena mantenimiento del equipamiento, la infraestructura material y el suministro de los insumos apropiados.

- Equipos Intercomunales de mediación: estos equipos están conformados por funcionarios de cada municipalidad, quienes han sido capacitados en métodos de mediación y con asignación de funciones en la materia. Se dividen en tres líneas temáticas: Equipo Intercomunal de Mediación de Asuntos de Familia y Atención Jurídica de VIF de alto riesgo; Equipo Intercomunal de Mediación de Conflictos Vecinales y Equipo Intercomunal de Mediación de Conflictos en el ámbito Escolar.

En cuanto a las funciones que realizan estos equipos, podemos mencionar que realizan actividades de mediación y post-mediación -las cuales serán definidas en detalle con posterioridad-, participan en las actividades del servicio y

evaluación de la experiencia, tales como evaluación periódica de los casos mediados según materia, en conjunto con la secretaria técnica y profesionales del Programa Acceso a la Justicia -especificado a continuación- y participar de actividades de difusión que realice la Casa de Mediación.

- Programa Acceso a la Justicia (PAJ): Es un organismo colaborador del Servicio Intercomunal de Mediación, que ha aportado con capacitación a los equipos intercomunales de mediación y otros funcionarios y profesionales de la comuna, respecto de los métodos y procedimientos de mediación, a través de un curso teórico-práctico, ejercicios de observación y análisis de sesiones de mediación; colabora con la realización de mediaciones en la Casa Intercomunal; ha asesorado al comité ejecutivo y secretaria técnica en materia de mediación de conflictos y funcionamiento general de la Casa como proyecto; efectúa y/o asesora la homologación de los acuerdos ante tribunales, en los casos que corresponda.

Ahora bien, respecto de quienes trabajan de manera directa y constante en la Casa Intercomunal de Mediación, y de sus funciones dentro del Servicio, se puede mencionar:

Secretaría Técnica Ejecutiva: Este cargo lo representa María Victoria Rogazzy, Asistente Social contratada por media jornada en la I. Municipalidad. Entre sus funciones se puede mencionar:

- Coordinar, asesorar, proponer, informar, ejecutar y hacer seguimiento de las actividades planificadas, para el logro de la misión, objetivos y actividades del Proyecto Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos.
- Mantener comunicación permanente con el comité ejecutivo: informando, entregando evaluaciones periódicas, proponiendo y realizando aquellas tareas que dicho comité le encargue.

- Trabajar con el comité técnico administrativo, coordinando, asesorando y haciendo seguimiento de las acciones que se desprendan del plan de trabajo anual.
- Velar por el logro del uso pleno de las capacidades de la Casa, en forma eficiente y de calidad.
- Velar por el cumplimiento de los procesos, procedimientos y normas de funcionamiento de la Casa Intercomunal de Mediación.
- Mantener estadísticas mensuales.
- Velar por la manutención de las comunicaciones expeditas entre todas las instancias participantes de la Casa.
- Proponer y mantener formatos de registros escrito del trabajo realizado y otras herramientas de trabajo que faciliten la evaluación y sistematización final.

Se considera fundamental destacar que si bien la Señora Ma. Victoria Rogazzi, cumple las funciones anteriormente mencionadas en su calidad de secretaria técnica ejecutiva; también cumple la función de mediadora de la línea vecinal y familiar principalmente, sin embargo estas funciones no han sido especificadas en esta oportunidad, ya que posteriormente se señalan las funciones del mediador en este documento.

Procesos y procedimientos.

Entre los procedimientos y procesos que encontramos en la Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos, se puede hacer mención de:

Atención a público: Durante esta intervención, se reciben o realizan llamadas telefónicas y atención de manera directa, se lleva un registro en el cuaderno diario de atención de público, entrega de información general y/o específica de los municipios y sus competencias, se realizan derivaciones a instituciones relacionadas con la Casa de Mediación.

Proceso de mediación: Este proceso está compuesto por 3 etapas.

- *Pre-Mediación:* Se inicia a partir de las denuncias recibidas por los equipos de seguridad ciudadana de ambos municipios. Por lo general los vecinos se denuncian mutuamente por actos agresivos, culpándose unos a otros y exigiendo sanciones o intervenciones de parte de los inspectores o de carabineros.

La tarea de los equipos de seguridad ciudadana y por tanto de los inspectores, es detectar si el caso amerita una intervención de mediación; para esto llevan a cabo una conversación con ambas partes, lo que les permite investigar los antecedentes para evaluar la situación; si es meritorio de mediación, entonces motivan a ambas partes por separado y en sus propios espacios, respecto de la posibilidad de resolver el conflicto a través del diálogo y los informan acerca del significado de la mediación, sus principios y condiciones. Si ambas partes desean participar del proceso, los funcionarios derivan el caso a la Casa Intercomunal de Mediación, quienes los acogen y realizan el procedimiento de rutina para pasar a la mediación.

- *Mediación:* En esta etapa, la secretaria llena una ficha de registro del caso, entrega la carpeta del caso a los mediadores, la cual contiene una pequeña descripción del conflicto otorgada por los inspectores,

Los mediadores usan la ficha de registro para cada sesión, informan a las partes respecto del proceso de mediación y las reglas que tienen que respetar; facilita el diálogo entre las partes, se asegura de escuchar a ambas partes y que ambas partes se escuchen con respeto y de manera clara, ayuda a las partes a entender la postura de cada cual, les ayuda a encontrar posibilidades de acuerdos, se asegura que estos acuerdos sean justos para ambos, registra la sesión en la ficha, consulta a las partes si realizarán una homologación de los acuerdos con tribunales y la manera en que esto se realizará, acuerdan una nueva fecha de reunión en caso que corresponda, redacta los acuerdos finales, con copia para cada una de las partes y para la Casa de Mediación.

- *Post-Mediación*: En esta etapa los mediadores completan la ficha de registro del caso, junto con el acta de acuerdo. Terminado el proceso de mediación, la secretaria incorpora el caso al libro de registro de mediaciones realizadas; confirma a las partes y mediadores la fecha de seguimiento. El seguimiento del caso se realiza en dos oportunidades. Dos meses después de firmado los acuerdos entre las partes, el equipo responsable realizará una visita y hará una evaluación respecto del cumplimiento de los acuerdos con una pauta (pre-determinada) de evaluación de mediación. En caso de incumplimiento de los acuerdos, evaluará con la parte interesada los pasos a seguir en el futuro; éstos pueden ser: reapertura del caso para mediación, procedimientos judiciales u otra alternativa, siendo esto consignado en la ficha del caso.

Otro procedimiento que se realiza es el de *Registro*, con el objeto de poseer insumos para una evaluación estadística mensual y sistematización del trabajo realizado durante el año. Para ello se mantienen los registros de: libro diario de atención de público, hoja de denuncias recibidas, libro de horas para sesiones de mediación, libro de correspondencia recibida y despachada -memos y derivaciones-, formulario de derivaciones y citaciones, libro de ingreso de casos a mediación y sus resultados, formulario de registro de caso en mediación, formulario de acta de acuerdos de mediación familiar-vecinal-escolar, formulario de registro estadístico mensual, pauta de evaluación de usuarios del servicio de mediación.

Estadísticas: Se realizan de manera mensual, las cuales son entregadas al comité ejecutivo los primeros cinco días del mes siguiente, en las que se indica la comuna de origen y los siguientes puntos:

Número total de personas atendidas diariamente, indicando motivo de la atención; número total de casos citados a mediación, indicando la materia; mediaciones realizadas, terminadas con acuerdo (escrito o verbal), sin acuerdo, suspendidas, según comuna y materia; mediaciones no realizadas, en caso que

no se presente una de las partes, que no se presenta ninguna de ellas, se realiza según comuna y materia; número de sesiones de mediaciones realizadas.

Sistematización: Aquí se lleva un registro del trabajo realizado y de sus evaluaciones periódicas, con el objeto de terminar el año con un informe estadístico final. El informe incluye aspectos acerca de la metodología utilizada para la mediación, la organización programada en la cual se señala las fortalezas y debilidades, y se sugieren formas de trabajo para el siguiente año.

Para lograr lo anterior, se realizan sesiones de reflexión de la experiencia -trabajo profesional de mediaciones- de los casos que han sido mediados y observados, cumpliendo con funciones de retroalimentación de los mediadores, aprendizaje en la práctica, evaluación y retroalimentación de la sistematización. Estas sesiones son registradas de manera escrita para lo cual se utiliza una pauta.

Actividades de perfeccionamiento de los equipos: se realizan capacitaciones a los funcionarios y miembros de los equipos, respecto de temáticas competentes a la mediación y según la coyuntura nacional que se presente. Estas capacitaciones son ejecutadas por instancias colaboradoras del programa quienes determinan el perfil de sujetos beneficiarios de las mismas.

Beneficiarios

En lo que respecta a los beneficiarios del servicio, podemos mencionar que, la Casa de Mediación, atiende a la población correspondiente a las comunas de El Bosque y La Pintana, lo que no significa que no se le otorgue información a los pobladores de la comuna de San Ramón -debido a la cercanía con el recinto-, sin embargo ellos no son atendidos en la modalidad de casos por este servicio.

En cuanto al origen de los casos: pueden ingresar de manera directa o derivados de las distintas instancias colaboradoras del programa, que pueden ser:

- Cada una de las unidades de seguridad ciudadana de las comunas de El Bosque y La Pintana; en esta instancia, los casos son sometidos al proceso de pre-mediación, en sus etapas de pesquisa, investigación en terreno, proceso de difusión y educación sobre resolución alternativa de conflictos y convencimiento para que las partes adopten la mediación como respuesta al conflicto que se experimenta.
- Demanda espontánea de los vecinos que soliciten el servicio de la Casa de Mediación; en este caso, la secretaria técnica resolverá si ingresa al proceso de mediación inmediatamente o si lo deriva a pre-mediación a la unidad de seguridad ciudadana correspondiente.
- Dirigentes de organizaciones sociales y vecinales, quienes derivan los casos a pre-mediación, a la unidad de seguridad ciudadana que corresponda.
- El programa de asistencia jurídica; Tribunales de Justicia, Carabineros de Chile, si bien no tienen como tarea derivar casos a la casa de mediación, pueden entregar la información necesaria respecto de este servicio

En términos cuantitativos, según estadísticas realizadas en el año 2004 - casos entre marzo y diciembre-. La mayor cantidad de casos que llegan a este servicio intercomunal de mediación, corresponden a materias de mediación vecinal, presentando problemáticas en torno a temas medioambientales -como son ruidos molestos, basuras, entre otros-, discrepancias de seguridad vecinal - uso y cierre de pasajes-, uso de espacios comunes, entre otros. Estas problemáticas abarcan el 71% de los casos que se presentan en la Casa Intercomunal de Mediación; en segundo lugar se encuentran los casos de mediación familiar, en la cual las temáticas más frecuentes que se presentan son desacuerdos entre padres e hijos, pensiones alimenticias, cuidado de los hijos. En general se trata de temas de patrimonio familiar incorporados en la nueva Ley de Matrimonio Civil y Tribunales de Familia. Estas temáticas corresponden al 28% de los casos que llegan al servicio; finalmente se encuentran demandas por temáticas de mediación escolar, las que se presentan por lo general debido a conflictos

derivados de la convivencia. Estos temas corresponden al 1% del total de los casos que llegan.

En términos del origen de los casos, se debe mencionar que de la totalidad de las mediaciones citadas durante el año 2004, correspondiente a 64 casos; 47 de ellos (73%) corresponden a mediaciones realizadas; 14 casos, es decir 22% corresponden a mediaciones no realizadas y 2 casos, es decir 5%, son mediaciones pendientes.

Finalmente se menciona que del 100% de casos citados en el Servicio, 51 de ellos, es decir el 80%, son casos correspondientes a la comuna de El Bosque, y 13 casos, o sea el 20% corresponden a la comuna de La Pintana. Si bien este no es un gran número de casos atendidos, el servicio es evaluado positivamente por el equipo, en consideración a la antigüedad del proyecto.

En función de todo lo anterior, el servicio incorporó dentro de su planificación del año 2005 por una parte, estrategias para doblar la cantidad de casos que recibía y por otra, aumentar la cantidad de casos provenientes de la Comuna de La Pintana.

A pesar de los esfuerzos que se realizaron por darle continuidad al proyecto, esto no pudo concretarse; sin embargo ambas comunas han continuado con el trabajo de mediación implementando distintos lugares físicos para desempeñar la labor de mediación. En este sentido, cada municipio, recogió la experiencia del servicio, implementando de esta manera el “Centro de Mediación de El Bosque”, en dicha comuna y el “Centro de Mediación El Castillo”, en la Pintana; incorporando a los funcionarios que trabajaron en la Casa Intercomunal. De acuerdo a conversaciones informales mantenidas durante el año 2006 con distintos funcionarios que participaron de la Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos, se han recogido opiniones positivas en lo que respecta a la experiencia de trabajo intercomunal.

TERCERA PARTE

Análisis de Resultados

CAPITULO V

ETAPA PREVIA A LA LLEGADA AL SERVICIO.

En el siguiente apartado se realizará un análisis detallado de las distintas respuestas que dieron los encuestados cuando se les aplicó el cuestionario. En tal sentido, además, es importante considerar que se analizarán sólo las preguntas que proporcionan información relevante para la consecución de los objetivos de la investigación.

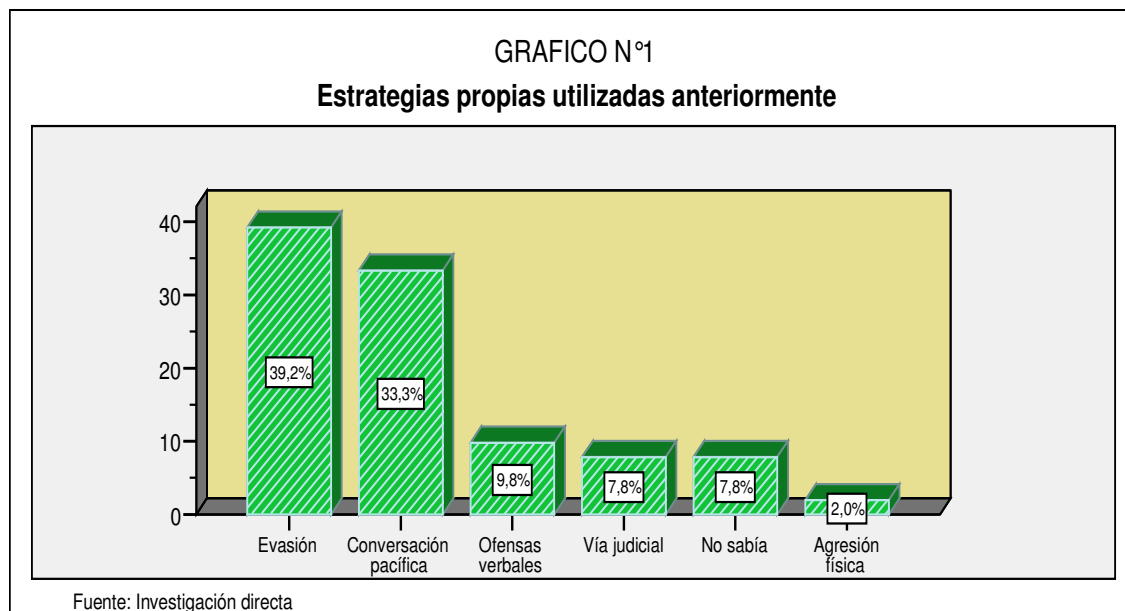
Se debe considerar por otra parte, que las respuestas vertidas a partir de la encuesta, responden a las percepciones de los sujetos mediados, por lo que responden a la realidad vista desde su particular punto de vista. Con este comentario se pretende aclarar que, si bien esto puede ser objeto de discusión respecto de la objetividad del estudio, se recuerda que el objetivo del mismo es describir el proceso tal y como ha sido vivenciado por sus participantes, por lo que no necesariamente debe reflejar una misma visión.

El formato de presentación de la información obedece a una estrategia de análisis univariado en base a los distintos ítemes que componen el cuestionario aplicado. Para tales efectos, se presentarán tablas descriptivas y algunos gráficos de barra en orden a ilustrar las distintas tendencias que adoptaron las respuestas de los encuestados.

Debido a que el estudio contempla situaciones vivenciadas y perspectivas de los co-protagonistas antes, durante y después de ser atendidos en el servicio, se ha determinado comenzar el análisis considerando en primer lugar las situaciones en las que se encontraban los sujetos antes del ingreso al proceso; esto se realiza con el objeto no sólo de presentar un orden cronológico de la situación, sino también la evolución que ha tenido.

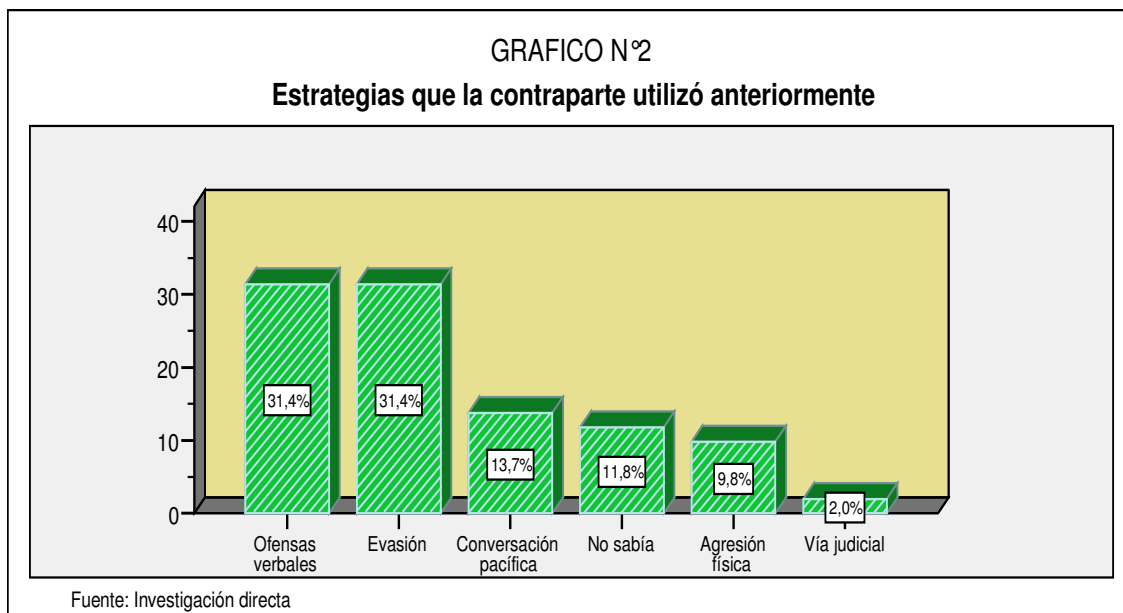
1. Actitudes de los co-protagonistas.

Primero que todo, al sujeto encuestado se le pide que se refiera a las tácticas que habían sido utilizadas tanto por él como por la contraparte, antes de ser atendidos en el servicio Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos.



Ahora bien, cuando al encuestado se le pregunta acerca de cómo y bajo qué estrategia propia sobrellevaba el conflicto, la mayoría señala una tendencia a tratar de evadir el problema (39%). Por otra parte, un 33% señala que intentaba dar solución al conflicto a través de conversaciones pacíficas.

Otro elemento interesante, es que si bien la mayoría de los encuestados reconoció que habían evadido el conflicto anteriormente, en su mayoría afirman que la contraparte profería ofensas de tipo verbal (31%). Y mientras, la segunda tendencia propia reconocida por los sujetos refleja que habían tendido a conversar pacíficamente, la segunda tendencia más frecuente que ha sido percibida por los encuestados respecto de la contraparte ha sido la evasión del conflicto (31%).



Estos datos denotan que, al parecer, las estrategias personales de resolución de conflicto se dividen en tres pautas de conductas que los vecinos utilizan para abordar sus conflictos: la evasiva, la de conciliación y la de utilizar ofensas verbales como forma de comunicar. Respecto de la primera, es interesante destacar que en la medida en que no hay instancias anexas a la propia iniciativa para la resolución de conflictos, una cantidad significativa de personas opta por evadir el problema y no hacer frente a las dificultades y costos que implica el resolver los problemas “cara a cara”. Esto justifica aun más la necesidad de que se creen instancias que resuelvan conflictos interpersonales de forma rápida y poco “traumática” para las partes.

En lo que respecta a la evitación del conflicto, se pueden acoger los aportes que realiza Moore (op cit), quien plantea que las personas suelen evitarse mutuamente por no sentir suficiente poder para provocar un cambio que les permita mejorar la situación o porque consideran que el tema no tiene la suficiente importancia.

Además, y respecto a la segunda estrategia, es interesante observar que existe predisposición a resolver los problemas de forma personal mediante pautas de conversación pacífica. En tal sentido, aparece en aquellos casos la necesidad de canalizar tales esfuerzos personales, a través de instancias formales, tales como la mediación vecinal, de modo que los acuerdos a los cuales se lleguen, tengan un carácter de seriedad y formalidad que las conversaciones cotidianas e informales no logran garantizar. En ambos casos, se ve la necesidad, pertinencia y oportunidad que significa la existencia de conflictos vecinales para la promoción de la capacidad resolutoria que suponen instancias como la mediación vecinal.

Sin embargo, la tercera pauta importante que ha sido reconocida por los encuestados, muestra que durante el conflicto han sentido que la contraparte responde agrediéndolos verbalmente; esto denota que en cierta forma se han sentido violentados por la contraparte al momento de intentar tomar resoluciones para abordar el conflicto.

Finalmente, se visualiza en los gráficos N° 1 y N° 2 que si bien sólo una mínima parte afirma haber utilizado la vía de la agresión física como forma de resolver la disputa con su vecino/a, cuando se pregunta por la forma de accionar de la contraparte, perciben que ellos utilizan más a menudo la agresión física, incluso antes de acudir a alguna instancia judicial.

Esto puede reflejar el sentido de victimización que menciona, la autora Linck (en Gottheil y Schiffrin, op cit), al afirmar que en los conflictos, existe una tendencia a responsabilizar al otro por el comienzo del conflicto, se establece al otro como victimario, a esta situación se la ha denominado con el nombre de puntuación de los hechos en contra del otro. En este sentido los co-protagonistas pueden tener visiones distintas y muy subjetivas de un hecho que es objetivo.

2. Tipo de relación establecida por los co-protagonistas.

En cuanto al aspecto relacional, se ve que la interacción entre el encuestado y su vecino se sobrellevaba en la mayoría de los casos (43%), como una relación que si bien no expresaba violencia explícita, denotaba cierta tensión entre las partes. No obstante un 22% de los encuestados, señala que la relación con su vecino se desarrollaba bajo pautas de tolerancia. A su vez, una proporción menor señala que había agresividad, ya sea verbal o física, expresa en la relación (14%), mientras que un 12% señala la indiferencia como pauta de interacción.

Si se toma en consideración que: si al momento de enfrentar una situación conflictiva con un vecino se contesta de manera agresiva, se puede causar un efecto negativo en la otra persona; dependiendo de la interpretación que el otro tenga del mensaje; el vecino puede o no, ponerse a la defensiva y reaccionar desde un estado anímico alterado; la tensión, agresividad expresa e indiferencia, son indicadores en el presente cuadro que nos dan cuenta de ello.

CUADRO N°1

Relación con la contraparte antes de la llegada al servicio

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tensas	22	43,1	43,1	43,1
	Tolerancia	11	21,6	21,6	64,7
	Agresividad expresa	7	13,7	13,7	78,4
	Indiferencia	6	11,8	11,8	90,2
	No existía vínculo	4	7,8	7,8	98,0
	Distendidas	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

Es coherente el observar que los mayores porcentajes se hayan dado en las alternativas que refieren a la tensión y tolerancia; esto debido a que el hecho de no resolver un conflicto, ya sea porque se le ha evadido o porque se ha abordado de manera infructuosa. Cuando esto ocurre, las relaciones se tornan

tensas, ya que el conflicto no ha concluido; además se debe considerar que los casos que llegan a mediación, lo hacen porque no han podido resolverlos por sus propios medios, por lo que la acumulación de enojo y frustración es habitual en los co-protagonistas.

3. Clasificación del tipo de conflicto.

Cuando se atiende al tipo de conflicto que determina el caso en mediación, se observa que la mayoría de ellos, alrededor de un 26%, corresponde a problemas de relación interpersonal entre los vecinos; se debe tener en consideración que si bien todo conflicto surge a partir de un hecho puntual, cuando el conflicto ha traspasado la barrera de discutir por una situación puntual y las posiciones han trasladado el conflicto hacia las personas, se habla de un conflicto interpersonal. También se debe considerar que estos datos responden a la percepción que tienen los encuestados respecto del conflicto y no necesariamente a la materia puntual con la que fue ingresada al servicio.

CUADRO N°2
Origen del conflicto

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Relaciones interpersonales	13	25,5	25,5	25,5
	Robo, hurto o estafa	8	15,7	15,7	41,2
	Ruidos molestos	6	11,8	11,8	52,9
	Juegos de niños en la calle	4	7,8	7,8	60,8
	Construcciones precarias	4	7,8	7,8	68,6
	C. amb. por gases y/u olores	3	5,9	5,9	74,5
	Ocupación espacios en común	3	5,9	5,9	80,4
	Filtraciones de agua	3	5,9	5,9	86,3
	Condiciones de arriendo	3	5,9	5,9	92,2
	Agresiones	2	3,9	3,9	96,1
	No pago de servicios	1	2,0	2,0	98,0
	Deslindes	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

Por ejemplo si dos personas discuten durante algún tiempo debido a que el perro de una de ellas ensucia el patio del vecino con sus heces, al no encontrar respuesta frente al problema, la persona que se siente afectada comenzará a acumular tal grado de frustración, que es posible que el conflicto vaya escalando de posición y en un arranque de rabia, toma los desechos del animal y se los tira dentro de la casa de la vecina; esto puede provocar un gran enojo en la vecina dueña del perro pues siente que su vecino le ha faltado el respeto sin haber hecho ella nada para merecerlo. Luego de eso la vecina va a increparlo por la situación y el vecino indignado por el poco sentido de autocrítica de la vecina, le responde que se lo merecía; a partir de este momento ambas partes comienzan a atrincherarse en sus posiciones, realizando acciones que son interpretadas por la contraparte como irrespetuosas e intencionales; a esta altura del conflicto, el perro ha dejado de ser el motivo de conflicto y este se traslada al respeto y la agresividad de los vecinos.

Como se puede visualizar en el caso expuesto anteriormente, y acorde a lo que expone Linck (en Gottheil y Schiffrin, op cit), la comunicación disfuncional desvía la atención del conflicto objetivo, encerrando a los vecinos en un circuito, donde las emociones negativas predominan la situación por sobre la razón; desde esta perspectiva se puede ver cuando las personas comienzan a agredirse mutuamente y constantemente a partir de un conflicto puntual que pudo ser pequeño o de rápida negociación.

Cuando la comunicación es errónea, puede dar paso fácilmente a malos entendidos y prejuicios, ya que al estar en una postura defensiva, cualquier acción que realice alguno de los vecinos e incomode a la contraparte, puede ser percibido con intencionalidad de causar algún tipo de malestar. De esta manera hechos que en algún momento pudieron ser considerados como simples diferencias posibles de resolver, al atrincherarse las posiciones, son tomados como ataques directos.

En segundo lugar aparecen los conflictos relativos a situación de robo, hurto o estafa (16%) y los ocasionados por la generación de ruidos molestos (12%) por

parte de alguno de los vecinos durante la convivencia. Por último, cabe mencionar que la molestia que provoca en algunos vecinos la presencia de niños jugando en las calles, son también problemas que aparecen como temáticas de mediación vecinal.

Si bien no se ha detectado una clasificación propia para los conflictos que se refieren a robos, hurtos o estafas, Alliende et al (op cit), aporta una clasificación que se acerca mucho a los daños sentidos por las personas que se reconocen víctimas de su contraparte, quienes han causado un menoscabo afectado no sólo un daño en el patrimonio, sino también a la persona misma llegando incluso a generar problemas de autoestima.

También se debe tener especial consideración con este tipo de conflictos, ya que se encuentran al límite entre el área civil y el área penal, por tanto es muy fina la línea respecto de la competencia de la mediación en estos casos; debido a lo anterior, se debe estudiar con detención el tipo de conflicto y si corresponde realizar mediación o derivarlo a alguna instancia de tipo judicial.

En el cuadro N°2, se presentan diferentes tipologizaciones del conflicto que han sido reconocidas por los sujetos encuestados y que corresponderían a esta instancia al borde de la ilegalidad, aquellos conflictos que han sido categorizados como: robo, hurto o estafa; construcciones precarias; contaminación ambiental por gases y u otros; agresiones; y deslindes. La suma porcentual de estos casos, alcanza un 35.3%, correspondiente a 18 casos de un total de 51 casos entrevistados. Se debe tener en consideración que si bien de manera aislada las categorizaciones de este tipo de conflictos no toman mucho peso, se está hablando de un conjunto de problemáticas que en su interior presentan elementos que bordean en la ilegalidad.

Respecto de este tema, la autora Suares (op cit. b), plantea la desventaja que significa para la mediación, cuando se negocian derechos civiles que deberían ser inalienables.

Esto ocurre principalmente en ocasiones en que una de las partes ha vulnerado los derechos del otro o ha infringido alguna ley y no se encuentra en condición de resarcirlo.

Por ejemplo cuando un vecino ha ampliado su casa debido a que ha crecido su familia; sin embargo el vecino colindante siente que no tiene privacidad, porque las ventanas de la ampliación dan a su patio; aquí se ven enfrentadas dos necesidades individuales de las partes y si bien ambos pueden tener la mejor disposición de llegar a un acuerdo, el sujeto que realizó la ampliación puede no estar en condiciones de desarmar la construcción por mucho que el vecino colindante requiera su privacidad y por otra parte puede estar en juego una construcción que en la mayoría de los casos que se han visto en mediación, no han contado con el respaldo de un arquitecto al momento de realizar la obra, por lo que vulneran las normativas legales de los departamentos de obras de las municipalidades correspondientes.

Respecto al 12% correspondiente a los conflictos derivados por ruidos molestos, ellos en general surgen a partir de la diferencia de hábitos entre dos vecinos, los que provocan mucho desgaste de la relación entre ellos y tienen su origen en diferencias generacionales, étnicas, horarios de trabajo, número de personas que conforman dichas familias, entre otros. Este tipo de casos generalmente llegan a mediación tras una serie de intentos fallidos por resolverlos sin obtener resultados satisfactorios para ambos.

4. Tiempo de prolongación del conflicto.

Al respecto, se consultó a los encuestados por el tiempo que llevaban en conflicto con su vecino, observándose que la mayoría de los casos (31%) el conflicto no superaba los 6 meses. De cerca, el 29% de los encuestados señalaba que su conflicto llevaba entre 1 y 5 años de desarrollo, junto con un 24% que señala entre 6 meses y un año. Por último, cabe mencionar que alrededor de un 12% de los casos había acudido al Servicio poco tiempo después de originado el conflicto.

CUADRO N°3

Duración del conflicto antes de la llegada al servicio

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Entre 1-6 meses	16	31,4	31,4	31,4
	Entre 1-5 años	15	29,4	29,4	60,8
	Entre 6 meses -1 año	12	23,5	23,5	84,3
	En el momento	6	11,8	11,8	96,1
	Más de 10 años	2	3,9	3,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

Ya se ha visto anteriormente que la mayoría de los encuestados ha respondido que la forma en la que habían abordado el conflicto anteriormente era mayormente por medio de la evasión; esta fue una estrategia ampliamente reconocida tanto desde el mismo encuestado como por su contraparte; por ello no es de extrañarse que si bien la mayoría de los conflictos detectados tienen una data de 1-6 meses, casi la misma cantidad de personas hayan llegado a mediación con un conflicto que venían arrastrando entre 1 a 5 años.

Si se consideran ambos datos no ha de extrañarse tampoco que la mayoría de los encuestados reconozca como causa del conflicto las relaciones interpersonales, puesto que si llevan mucho tiempo de conflicto, así como lo

plantea Linck (en Gottheil y Schiffrin, op cit), se haya trasladado el conflicto desde un hecho puntual y objetivo, hacia las relaciones personales y ataques entre las partes en disputa.

A medida que los altercados sobre un hecho puntual se mantienen y perduran en el tiempo, comienzan a causar malestar y resistencias entre los co-protagonistas, se establecen pautas de interacción en torno al problema que empiezan a contaminar la relación, enquistando el conflicto y entorpeciendo las posibilidades de llegar a una resolución que satisfaga a ambas partes.

5. Canal de llegada.

Finalmente, se consultó acerca de la persona que recomendó al usuario acudir al Centro de mediación para resolver su problema vecinal. Como se ve, la mayoría de los casos llegó por indicación del servicio de Seguridad Ciudadana o Protección Civil. En menor medida, aparece OPD y SECPLAC, hecho que denota la integración comunicacional de los distintos organismos de protección social, funcionales bajo el alero de la administración local del municipio, al momento de asistir a los ciudadanos en sus problemáticas cotidianas.

CUADRO N°4
Canal de llegada

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Seg. Ciudadana o Prot. Civil	30	58,8	58,8	58,8
	SECPLAC	5	9,8	9,8	68,6
	OPD	5	9,8	9,8	78,4
	CAJ o PAJ	3	5,9	5,9	84,3
	Alcaldía	3	5,9	5,9	90,2
	Juzgado PL	2	3,9	3,9	94,1
	Demanda espontánea	2	3,9	3,9	98,0
	Vecino-Org. Comun.	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

No es extraño que la gran mayoría de los casos que llegan al servicio hayan sido derivados por los departamentos anteriormente mencionados, ya que estos departamentos pertenecen a las instancias municipales que colaboran activamente y tienen algún grado de responsabilidad en el desarrollo del proyecto, también se debe considerar que en Seguridad Ciudadana y Protección Civil, había un cuerpo de trabajadores que eran responsables de realizar las pre-mediaciones en terreno tras recibir una denuncia en los departamentos correspondientes.

También se debe tomar en cuenta, que si bien se intencionó el establecimiento de vínculos -por medio de reuniones- que permitiera que distintas instituciones e instancias de orden públicas comenzaran a derivar casos para ser mediados en la institución, tal como carabineros y Juzgado de Policía Local, este porcentaje de derivaciones es muy reducido en comparación con los departamentos que contaban con pre-mediadores.

Otro elemento que hay que considerar es la estructuración mental de las personas respecto a qué instancias acudir al enfrentarse a un conflicto de tipo vecinal, si tienden a solicitar ayuda a carabineros, o a asistir a mediación, o primeramente van al municipio. Por otra parte, nivel local los departamentos de Seguridad Ciudadana y Protección civil, tienen una imagen similar a la de carabineros, en las cuales los casos llegan a partir de una denuncia, por lo que al recibir una citación por parte del servicio de mediación, tienden a pensar que son citados obligatoriamente a una instancia judicial, aunque se les explique que es un proceso voluntario.

En estas circunstancias se da un elemento especial al interior de la mediación y dice relación con el hecho de que tanto Seguridad Ciudadana como Protección civil, son instancias municipales a las cuales acuden los vecinos cuando desean hacer una denuncia desde una posición de sentirse vulnerados por una acción de alguna persona; en este sentido y de acuerdo a los conflictos vecinales, cuando los co-protagonistas llegan a mediación, asisten con la imagen

pre-determinada de que hay un causante del daño y un afectado. Si además se considera que vivimos en una sociedad en la cual la costumbre general y cultural de resolver los conflictos es por medio del litigio; entonces es probable que los sujetos acudan a mediar con una predisposición a considerar que haya un vencedor y un vencido.

Este es un elemento que el mediador debe considerar al momento de iniciar una mediación; ya que no es lo mismo encontrarse frente a un caso que ha llegado por medio de una derivación de tribunales o Juzgado de policía Local, a uno de denuncia directa al servicio por parte de uno de los co-protagonistas, a uno que llega por medio de demanda espontánea de ambas partes; puesto que la disposición al diálogo es distinta según el caso.

CAPITULO VI

EL ESPACIO DE LA MEDIACIÓN.

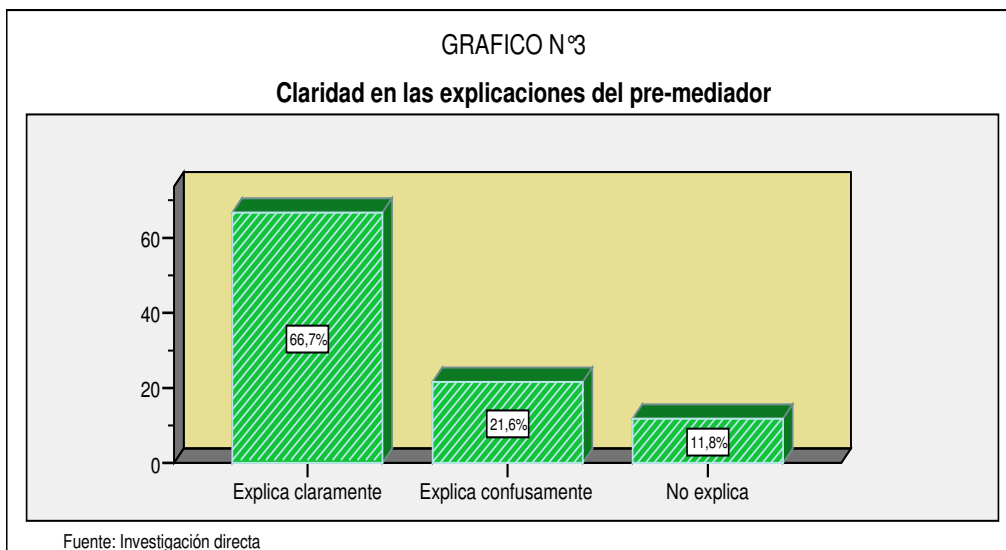
La siguiente serie de ítemes tienen por objetivo ahondar en el espacio de la mediación en sí mismo, contemplando desde factores físicos del entorno en el que se realizan las sesiones hasta las predisposiciones actitudinales del mediador.

Pre-mediación.

En cuanto a la pre-mediación cabe recordar que es una labor ejercida en su mayoría por los inspectores de Seguridad Ciudadana y de Protección Civil de las Municipalidades que adscribieron el proyecto y que por tanto tenían la función de suministrar de casos al servicio y de esta manera colaborar con su subsistencia.

En este ítem se preguntó a los encuestados si durante la entrevista de pre-mediación se les explicó en qué consiste el proceso de mediación, en cuanto tal.

Al respecto, la mayoría de los encuestados (67%) señala que efectivamente se les explicó de manera clara en qué consistiría el proceso de mediación antes de comenzar las sesiones. En contraparte, una proporción menor de encuestados (22%) señala que la explicación fue confusa y un 12% señala que no se les dio explicación alguna. Así, vemos que en la mayoría de los casos la entrevista de pre-mediación cumple adecuadamente el cometido de informar y explicar en que consistirá el proceso de mediación en cuanto tal y de motivar a los co-protagonistas a hacerse parte de esta forma de resolución de conflictos.



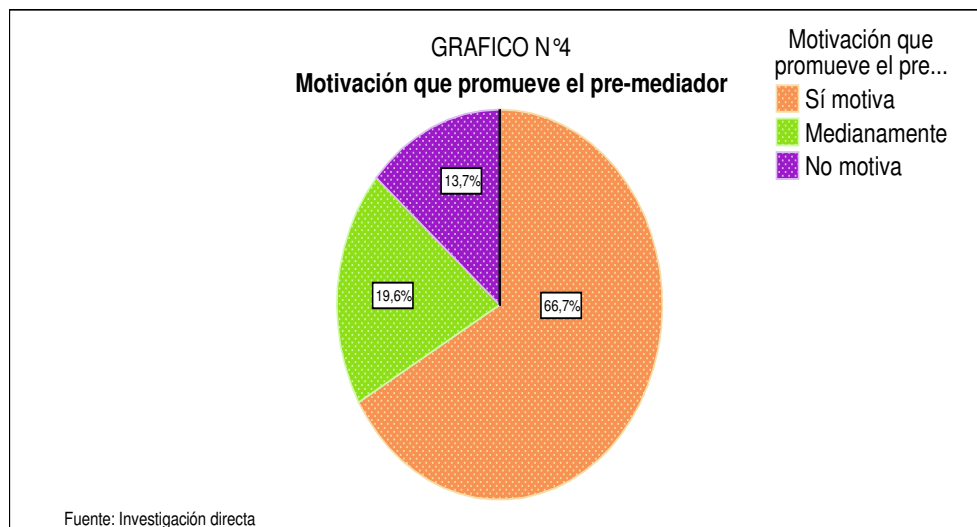
Si se toma en consideración la importancia que tiene la posición en la que se encuentren los sujetos mediados al momento de llegar a las sesiones de mediación y la influencia que tiene la pre-disposición en el desarrollo de la mediación; entonces se puede llegar a dimensionar la relevancia de la cifra que en el presente gráfico se evidencia. Esto puesto que el pre-mediador es la carta de enlace al proceso de mediación, sobretodo si se toma en consideración que en nuestro país la mediación aún no se ha dado a conocer de manera clara y transversal a los ciudadanos, por lo que la responsabilidad del pre-mediador en el cumplimiento de su labor es aún mayor al considerar que en muchas ocasiones depende de la motivación y la claridad que tengan los sujetos mediados a participar, si se va a poder concretar el proceso.

La pre-mediación consiste en informar a los involucrados en el conflicto en qué consiste la mediación, poniendo énfasis en las ventajas que tiene este proceso por sobre los demás métodos de resolución de conflictos; también diagnostica si el conflicto presentado es factible de mediar de acuerdo a las competencias de este proceso; y en caso que fuera posible de mediar, ofrece la alternativa de intentar resolver su conflicto por esta vía. Esta actividad se puede realizar de manera personal o telefónica, puesto que es un primer contacto

informativo y no se pretende ni es pertinente que las partes abran el conflicto en esta instancia.

Si bien no es recomendable ahondar en los hechos que dan origen al problema, hay ocasiones en que esto no se puede evitar, ya sea por las características personales de quien solicita la mediación o realiza la denuncia, como también del rol que desarrolle el pre-mediador en la entrevista.

Otra de las preguntas que se formuló a los encuestados refiere a si el pre-mediador los había motivado a participar del proceso.



En el presente gráfico se puede distinguir que el 67% de los sujetos encuestados reconocen que han sido motivados adecuadamente por el mediador para participar del proceso; luego la tendencia es a evidenciar que el 20% percibe haber sido medianamente motivado a participar del proceso de mediación, mientras que un 14% afirma no haberse sentido motivado en la entrevista de pre-mediación.

En el mismo sentido que la dimensión anterior, se observa que el trabajo de explicación clara precisada en la pre-mediación resulta en una percepción positiva

del servicio, pues los sujetos se sienten motivados a participar en el proceso de mediación y, con ello, se eleva la probabilidad de éxito en la resolución co-partícipe del conflicto.

Actitudes del mediador.

Otra dimensión contemplada se refiere a la actitud que sostienen los mediadores durante el proceso, según la percepción de los encuestados.

El cuadro N°5, al igual que los que se muestran a continuación, fueron construidos omitiendo aquellos casos que no han llegado al proceso de mediación -10 casos- en este sentido se han calculado los porcentajes considerando 41 casos que corresponderían a los casos válidos de realizar la pregunta en la encuesta.

CUADRO N°5

Percepción respecto de la equidistancia del mediador

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neutral	35	68,6	85,4	85,4
	De lado de la otra persona	6	11,8	14,6	100,0
	Total	41	80,4	100,0	
Missing	No corresponde	10	19,6		
	Total	51	100,0		

Fuente: Investigación directa

Al respecto, se aprecia que en la mayoría de los casos (85% de los casos válidos) se considera que el mediador adopta una actitud neutral, lo que habla positivamente respecto del trabajo que realizan en el contexto de las sesiones. Por otra parte, un 15% -de los casos válidos- de los encuestados señala que el mediador estaba del lado de la otra persona, según su percepción.

Si bien hay una diferenciación entre los términos neutralidad, imparcialidad, equidistancia y equidad, se han considerado como equivalentes, sin enfatizar en su diferencia, puesto que para los sujetos mediados más allá de la diferencia en la terminología, lo importante es la percepción de fondo que tienen respecto de la actitud del mediador.

La importancia principal está considerada en la percepción de los sujetos respecto de las acciones del mediador, esto debido a la diferencia que puede existir entre las actitudes que tiene el mediador y la forma en que es percibida por los co-protagonistas; cuya visión puede verse influenciada por elementos personales, experiencias anteriores, temores y aprehensiones del sistema, entre otros. Esto no implica necesariamente que el mediador efectivamente se haya inclinado hacia alguna de las partes, puesto que las percepciones son subjetivas y no siempre reflejan la intencionalidad de quien comunica a través de una acción.

La idea es que el mediador debe tener la habilidad de asistir a ambos participantes por igual -equidistancia-: esto se puede lograr organizando el proceso de manera equitativa en tiempos, oportunidades, proximidad física, etc., sin tener una actitud de favoritismo con alguno de los sujetos en desmedro del otro -imparcialidad-, debe tener intrínsecamente incorporado el principio de justicia -equidad- respecto de la búsqueda del acuerdo que beneficie a ambos co-protagonistas, sin recompensas involucradas en el pasado o futuro. Estas son las medidas que debe tomar el mediador desde un inicio; sin embargo no lo deja exento de una mala interpretación de las acciones, ya que puede suceder que el mediador haya enviado los mensajes correctos y haber sido estos interpretados de la manera incorrecta por alguno de los sujetos.

El punto anterior tiene mucha relevancia, el tema de la percepción, el cómo uno siente que ocurren las cosas, desde qué prisma se observa la realidad es un hecho muy relevante y muy delicado en este tipo de procesos, puesto que una lectura errónea de los acontecimientos puede echar abajo toda posibilidad del

acuerdo si los sujetos en disputas sienten que el proceso de mediación ha ido en desmedro de su persona.

Si bien el número de personas que sintió que el mediador estaba inclinado hacia la contraparte -6 de 41- no representa un porcentaje elevado de casos, esto es un tema de mucha responsabilidad para el mediador, ya que traspasa la responsabilidad de comunicar efectivamente los mensajes a sus manos; además considerando que la base del proceso de mediación es que las personas se sientan en igualdad de condiciones y que ambos han ganado con su incorporación en el proceso, la mala interpretación de las señales del mediador o su accionar equívoco puede ir en contra de los principios básicos y la finalidad del proceso.

Respecto de la escucha activa, este es otro elemento que se investigó respecto de la actitud del mediador y que corresponde a lo percibido por los co-protagonistas; respecto a este dato, se presenta el cuadro N°6.

CUADRO N°6

Percepción respecto de la escucha activa del mediador

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Escucho activamente	33	64,7	80,5	80,5
	Escucho medianamente	6	11,8	14,6	95,1
	No escucho	2	3,9	4,9	100,0
	Total	41	80,4	100,0	
Missing	No corresponde	10	19,6		
Total		51	100,0		

Fuente: Investigación directa

Aquí se evalúa positivamente la capacidad de escucha de los mediadores, pues la mayoría de los encuestados (81%, correspondiente al porcentaje válido) señala que el mediador escucha activamente los diálogos que se generan durante las sesiones; luego se presenta el dato respecto del 19% de los sujetos -

correspondiente a 8 personas- que se sintió que el mediador no los escuchaba atentamente, ya sea de manera parcial o total.

Se debe tener presente y de acuerdo a lo que se ha expuesto en la teoría, que una de las primeras reglas que se enfatizan durante el discurso inicial es la de el respeto mutuo y la necesidad de escuchar atentamente lo que el otro está exponiendo; eso ha sido un tema que transversalmente ha sido abordado por los distintos autores que componen las distintas corrientes teóricas y los modelos de mediación que las canalizan y que se han considerado para el presente estudio.

Hay que tener en consideración que el proceso de mediación que actualmente se practica, ha sido diseñado a partir del desarrollo de la teoría de la comunicación. De esta manera, el mediador desarrolla estrategias que le permitan no recaer en las pautas comunicacionales en las que hasta el momento han estado insertos los co-protagonistas; es así como el accionar del mediador a partir de las intervenciones que realice, van a producir un efecto en la comunicación que tienen las partes Linck (en Gottheil y Schiffrin, op cit).

Otro punto importante, es el precedente que marca el mediador como educador en el proceso: en este sentido, la mediación es una instancia educativa en la cual los sujetos aprenden a abordar sus conflictos utilizando una estrategia distinta a las que habían usado anteriormente y que se basa en la comunicación y respeto como pilar central para llegar a un acuerdo. Aquí el mediador es un referente a seguir en tanto las partes tienen la oportunidad de captar de él la forma asertiva de comunicar y escuchar activamente.

Al introducir nuevas reglas comunicacionales que hasta el momento no habían podido ser generadas desde el interior del antiguo sistema, los sujetos podrán modificar la forma de comunicarse a partir del modo en que el mediador se comunica con ellos en (Ibíd.); independientemente de la carga emocional con la que lleguen, el mediador podrá permanecer imparcial en la medida que su

capacitación le permita actuar con calma y firmeza durante el proceso, decodificando de manera adecuada los mensajes y dirigiendo el proceso de manera positiva.

Posteriormente, se les preguntó si se habían sentido incómodos en algún momento por algún gesto o acción que hubiese efectuado el mediador durante las sesiones y las posibles causas en caso que se hubiesen sentido incómodos. Alrededor de 8 de cada 10 encuestados, indicó que en ningún momento se sintió incómodo por alguna acción o gesto del mediador, lo cual puede ser un reflejo de que el mediador ha logrado establecer un clima de confianza en el cual los sujetos se sienten empoderados para co-protagonizar el proceso de mediación

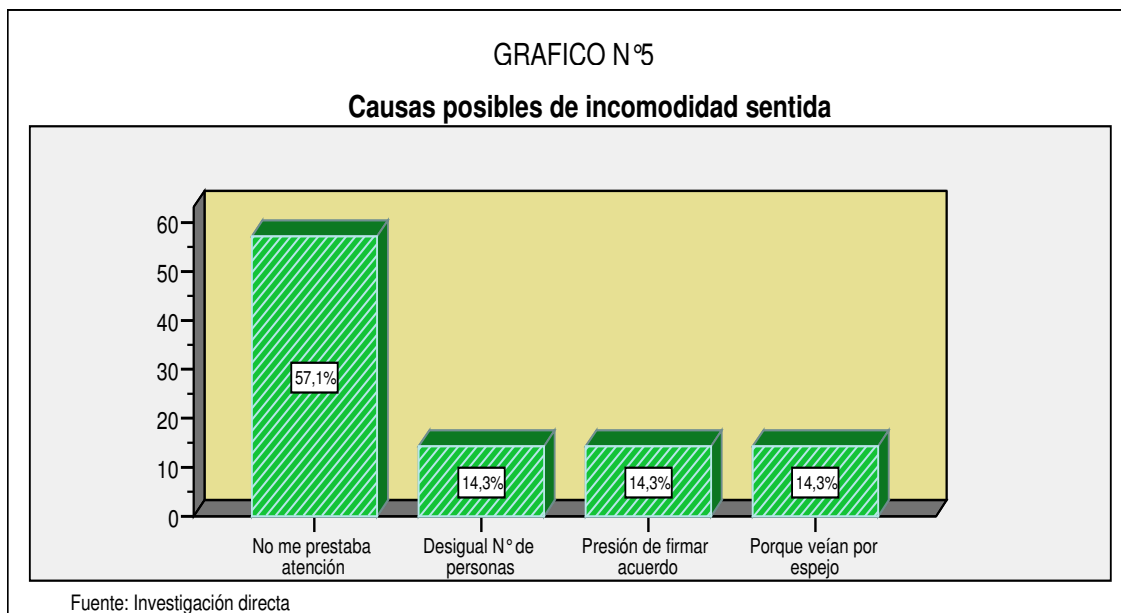
CUADRO N°7

Posible incomodidad con gestos o acciones del mediador

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	34	66,7	82,9	82,9
	Sí	7	13,7	17,1	100,0
	Total	41	80,4	100,0	
Missing	No corresponde	10	19,6		
Total		51	100,0		

Fuente: Investigación directa

Si se considera que el mediador utiliza la comunicación para ayudar a las partes a desenmarañar el conflicto y si es posible, finalizar con un acuerdo satisfactorio para ambos; y se considera además que el ámbito personal de cada sujeto, en su contexto, forma de configurar el mundo -posición y grado de interés entre otras- es clave en el resultado del proceso, entonces se debe destacar que los sujetos es su amplia mayoría hayan percibido de manera positiva las acciones realizadas por el mediador respecto de los elementos expuestos con anterioridad.



En el gráfico N°5, se visualiza que el 57% de los 7 encuestados -que afirmaron haber sentido a partir de un gesto o acción del mediador-, cifra equivalente a 3.9 personas, identificaron como causa de la incomodidad percibida, el no haber sido tomadas en cuenta, sintiendo que el mediador no les prestaba la atención que ellas requerían.

Hay muchos elementos que pueden influir en la percepción que los sujetos han tenido respecto al gráfico anteriormente descrito, muchos de ellos abocan a elementos más internos que externos.

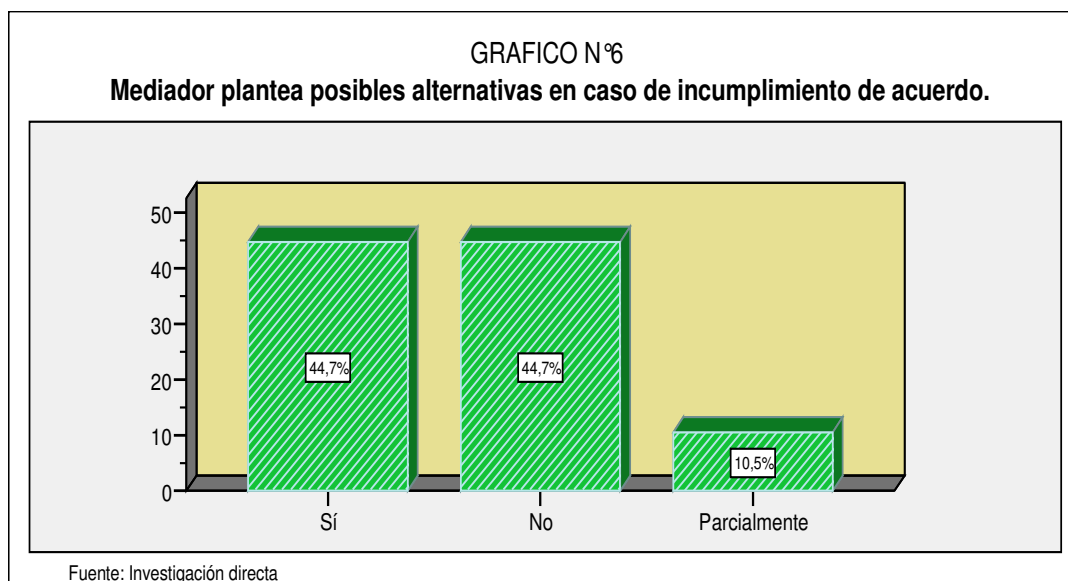
De esta manera podría deberse a un conflicto que en la escala de necesidades de Lewis, (en De Tommaso, op cit), se denomina de consideración; de esta manera es posible que los sujetos no hayan visto satisfecha su necesidad de reconocimiento, aprecio y respeto de sus pares y de aquéllos a quienes valoran, en este caso del mediador.

Por otra parte, puede existir influencia del ámbito psicológico de las personas: de esta manera, cuando un sujeto tiene una autoestima baja, es posible que se sienta vulnerable con mayor facilidad que alguien que tiene alta

autoestima; si alguien se siente menospreciado o dejado de lado, es posible que dicha percepción responda a una interpretación errónea de las motivaciones del otro y que más bien tengan relación con las carencias que el propio sujeto tiene y la imagen que tiene de sí mismo y la proyecta en el otro.

También puede responder a un conflicto que no se ha manifestado públicamente y se puede dar el caso en que dos personas estén en un conflicto, ya sea real o irreal y ambas pueden percibir la existencia el conflicto; una de ellas puede darse cuenta de ello pero la otra no o bien puede que ninguna de ellas sea consciente de la situación conflictiva que vivencian.

No obstante, en la mayoría de las dimensiones anteriormente expuestas, hay una buena apreciación; esto no ocurre cuando el mediador debiera explicar alternativas en caso de que no se cumplan los acuerdos. El porcentaje de respuestas se encuentra equitativamente representada entre aquéllos que señalan que el mediador “sí explicó” las posibles alternativas y quienes señalan que “no lo hizo”, correspondiendo al 45% cada una de las alternativas. Ahora bien, el 11% señala que el mediador explicó de manera parcial las alternativas existentes.



Este es un tema en el cual parece no haber consenso, en tanto hay algunos mediadores que se inclinan por la idea de explicar las alternativas existentes como una forma de resguardo y quienes piensan que esto predispone a las personas a un fracaso del acuerdo, ya que sienten que es una medida coercitiva y que es mejor dejarlos que se acerquen posteriormente a solicitar ayuda nuevamente.

Según lo planteado por Suares (op cit. a), en la primera reunión de mediación, cuando están en sesión conjunta, el mediador debiese presentar las alternativas posibles en caso de abandonar el proceso, de esta forma se evidencia la posibilidad de dar curso al sistema legal tradicional o seguir como hasta el momento lo han hecho, y que la decisión que ellos tomen estará bien para el mediador. De esta manera el mediador evidencia las posibilidades y traspasa la responsabilidad absoluta de tener que resolver el conflicto por sí mismo.

Sin embargo, dentro de la flexibilidad que plantea el proceso, los mediadores pueden obviar este punto, en consideración que son muchos los elementos involucrados en la mediación y poco el tiempo que se tiene para ello; de esta manera decidir no plantear las alternativas si no han sido preguntadas por alguna de las partes. Finalmente es importante que sea el equipo de mediadores que trabaja en la institución, quienes discutan los contenidos que se considera necesarios plantear y aquellos que pueden ser obviados; con el objeto de aunar criterios y elaborar una metodología en conjunto.

Centro de mediación.

En el ámbito de las percepciones que tuvieron los co-protagonistas en cuanto al centro de mediación, se investigó respecto de la opinión que tenían los encuestados del espacio físico, esto debido al lugar que necesitan las personas para sentirse cómodas al momento de trabajar en torno al conflicto.

CUADRO N°8

Opinión respecto del espacio físico

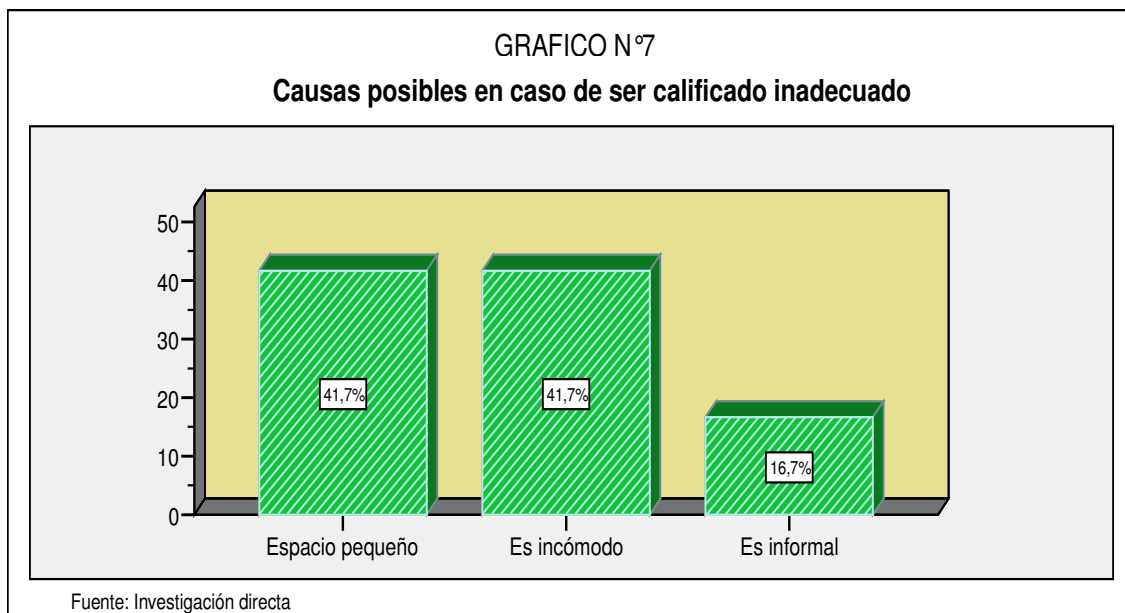
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Adecuado	29	56,9	70,7	70,7
	Inadecuado	12	23,5	29,3	100,0
	Total	41	80,4	100,0	
Missing	No corresponde	10	19,6		
Total		51	100,0		

Fuente: Investigación directa

En referencia a este punto la mayoría de los encuestados (71%) señala que el lugar en el que se realizan las sesiones es adecuado a los requerimientos. Sin embargo, es importante considerar que una proporción cercana al 29%, correspondiente a 12 sujetos, señalan que el espacio físico es inadecuado.

Hay otro tipo de componentes que aportan información respecto de la conducta de los co-protagonistas y permite al mediador otorgar comodidad, mantener el control y la comunicación: éstos son los elementos simbólicos que se presentan a partir del espacio físico.

De esta manera, por ejemplo, al tener las sillas iguales y a la misma distancia unas de otras y con el mediador, se envía un mensaje simbólico de equidad entre los participantes e igual proximidad con el mediador. Acerca de este punto, Moore (op cit) plantea que la distribución espacial puede afectar la dinámica y el resultado de las discusiones, por los objetos que denotan diferencia de poder o por el espacio que se da para las interacciones públicas o privadas; esto en la medida que el manejo de mesas y sillas puede indicar jerarquías u otorgar reconocimiento y legitimidad a nivel psicológico a una de las partes. También la forma de la mesa y la disposición de las sillas pueden aprovecharse como estrategia para impedir la escalada de la violencia y atenuar las diferencias entre los litigantes.



De los sujetos que afirman haber sentido que el espacio físico de la mediación era inadecuado -cifra correspondiente a 12 personas-, en igual proporción se encuentran aquellos encuestados que afirman que el lugar les pareció pequeño e incómodo y en menor proporción se encuentran aquéllos que aseveran que el lugar les ha parecido informal.

En cuanto al espacio físico en el cuál se llevan a cabo las sesiones de mediación, Moore (op cit) considera que la habitación utilizada para sesiones privadas, debe permitir cierta intimidad visual y auditiva, debido a los temas que se tratan. Los mediadores deben considerar el tipo de disputa con que se encuentran y las condiciones psicológicas-emocionales de los sujetos, para ambientar un espacio físico que permita conducir a una solución de la disputa.

CAPITULO VII

SITUACION DE LA MEDIACION.

Esta serie de ítemes que se presenta, tiene como objetivo reflejar el punto de vista de los encuestados en cuanto al desenlace del proceso de mediación, contemplando los factores que incidieron en él, en cuanto a la realización de las sesiones como el cumplimiento de los acuerdos tomados, considerando ciertos elementos que pudieron incidir en dicha conclusión.

1. Estado de la mediación.

Para comenzar, a los encuestados se les consultó acerca del estado de gestión en el cual se encontraba su caso en aquel momento. Ante tal pregunta, las respuestas se distribuyeron en el orden que demuestra el siguiente gráfico:

CUADRO N°9

Estado de la mediación

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Realizada	36	70,6	70,6	70,6
	No realizada	8	15,7	15,7	86,3
	Suspen. definitivamente	3	5,9	5,9	92,2
	Abandonada	2	3,9	3,9	96,1
	Sólo Pre-Mediación	2	3,9	3,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

Como se aprecia en el cuadro adjunto, la mayoría de los casos (71%) de quienes fueron encuestados ya había sido mediada al momento en que se le aplica el cuestionario. A su vez, en un 16% -correspondiente a 8 encuestados- de los casos, no se había realizado la mediación, al tiempo que un 6% de los

encuestados consignaba que la mediación había quedado suspendida de manera definitiva.

La información expuesta denota, en cierta medida, una adecuada capacidad de absorción de la demanda por parte del centro de mediación, por cuanto un porcentaje significativo de los encuestados afirma que su caso ha sido contemplado y gestionado a través de una mediación vecinal, independientemente de que haya o no llegado a acuerdo, el proceso se ejecutó por completo.

En consideración de lo anterior, en principio son los co-protagonistas del conflicto quienes deciden si quieren ingresar al proceso de mediación; si uno de ellos ha tenido acercamientos a la mediación con anterioridad, se debe intencionar el interés del otro sujeto. En ocasiones sucede que tras la entrevista de premediación y/o la entrega de la citación, alguna o ambas partes no asisten a la primera sesión; si esto ocurre de manera reiterativa, la mediación se declara no realizada; como se puede distinguir en el cuadro anterior, esto es lo que ocurre en la mayoría de los casos en que la mediación no se realiza.

La idea es que las partes tengan una primera reunión en conjunto, para que puedan hablar directamente, y pueden poner fin a la mediación si lo desean, al igual que el mediador, en caso de estimar que no es posible continuar avanzando en el proceso o que el conflicto requiere de alguna otra instancia de solución; aquí se aplica la voluntariedad de los participantes.

En referencia de lo anterior, cuando los sujetos mediados son quienes deciden poner fin a la sesiones de mediación, el proceso se declara abandonado por los co-protagonistas, como podemos ver en el cuadro N° 9 esto no ocurre con frecuencia; en cambio, si la interrupción del proceso la decide el mediador, entonces el proceso se declara suspendido, parcial o definitivamente.

Uno de los motivos por los cuales un mediador puede suspender definitivamente el proceso de mediación es la rigidez de las posiciones de los

sujetos mediados. Es así como si dos vecinos tienen conflictos por la utilización de espacios en común, si la postura de ambos es rígida y desean obtener la totalidad de ganancias, es probable que el conflicto no se resuelva; sólo se podrá resolver el conflicto en la medida que ambos co-protagonistas colaboren hacia un beneficio en común, si intentan velar por el bienestar común, las posibilidades de resolución efectiva aumentan considerablemente.

2. Asistencia a sesiones.

En el ítem respecto de la asistencia a las sesiones que se presenta en el cuadro N° 10, se han cruzado dos preguntas con el objeto de optimizar la comprensión de la asistencia a las sesiones de mediación, esto debido a que el proceso mismo finiquita en diferentes momentos y de acuerdo a distintos motivos.

CUADRO N° 10

Asistencia a sesiones según Estado de la mediación

Count		Estado de la mediación					Total
		No realizada	Abandonada	Suspen. definitivamente	Realizada	Sólo Pre-Mediación	
Asistencia a sesiones	Una	4	1	2	31	0	38
	Dos	2	1	1	3	0	7
	Tres	0	0	0	2	0	2
	Ninguna	2	0	0	0	2	4
Total		8	2	3	36	2	51

Fuente: Investigación directa

En este cruce se presentan diversas coincidencias al efectuar la pregunta respecto de la cantidad de sesiones a las cuales asistieron los encuestados; de esta manera se puede visualizar que aquellas personas que no asistieron a ninguna sesión (4 encuestados) corresponden a aquéllos que por una parte sólo llegaron hasta el proceso de pre-mediación (2 sujetos) y aquéllos que -como se aclaró

anteriormente- si bien alguno de los sujetos en litigio asistió a servicio, la contraparte no llegó, correspondiente a 2 encuestados.

Por otra parte, de las restantes mediaciones que no se realizaron, en 4 de ellas los encuestados tienen la percepción de haber asistido a una sesión, en tanto 2 personas tienen la percepción de haber asistido hasta una segunda sesión. Si bien no se tiene certeza de la causa que produce este fenómeno, esto podría responder al hecho que hayan recibido la acogida del mediador por medio de una sesión privada; esta es una actividad que en ocasiones se efectúa con el objeto de orientar a los sujetos respecto de los pasos a seguir o para acoger a las emociones de los sujetos que sí tenían la disposición de resolver el conflicto y que la contraparte decidió no hacerlo.

Otra coincidencia que se evidencia, es que de las sesiones de mediación que cuentan con la presencia de ambos co-protagonistas (41), la mayoría de ellas concluye luego de la primera sesión (34), siendo suspendida definitivamente por el mediador 2 de ellas, mientras que sólo una fue abandonada por las partes; eso nos deja un saldo de 31 mediaciones que llegaron hasta el final del proceso, independientemente de haber llegado a acuerdo o no en la primera sesión que se efectuó y 5 casos se llevaron a cabo entre dos y tres sesiones.

De aquellas mediaciones que concluyeron luego de la segunda sesión, se evidencia que 3 de ellas lograron completar el proceso de mediación, mientras que una fue suspendida definitivamente por el mediador y otra fue desistida por los co-protagonistas.

Finalmente en el cuadro se aprecia que ninguna mediación que haya llegado a la tercera sesión (2) ha sido abandonada o interrumpida por el mediador. Cabe destacar que ningún caso de los estudiados, sobrepasó la tercera sesión.

En el cuadro N°10 se evidencia la alta capacidad de conclusión de las mediaciones en primera sesión, sean o no con acuerdo, esta es una discusión que

no ha sido zanjada, sobre todo considerando la cantidad de acciones y actividades que se realizan en las sesiones, existen posiciones contrapuestas de la mediación en una sesión. Pero si se considera que la finalidad de la mediación no sólo se aboca en el acuerdo, sino también en sentar un precedente que permita que los co-protagonistas sean capaces de abordar sus conflictos de manera autónoma a futuro, ¿podrá ser factible que los sujetos adquieran las herramientas necesarias en una sesión y aplicarlas a futuro?; es por eso que el equipo de mediadores debe discutir y acordar la finalidad ulterior de las mediaciones que realizan. Posteriormente se seguirá abordando la discusión a medida que se rescaten otros antecedentes.

3. El acuerdo.

En este ítem, se formularon preguntas acerca del acuerdo, tanto de la firma o no, los motivos por los cuales no se haya firmado un acuerdo y los plazos que pudiesen existir para su cumplimiento.

CUADRO N° 11

Firma de acuerdo según Asistencia a sesiones

Count		Asistencia a sesiones			
		Una	Dos	Tres	Total
Firma de acuerdo	Sí	27	3	1	31
	No	1	0	1	2
	Acuerdo verbal	3	0	0	3
Total		31	3	2	36

Fuente: Investigación directa

En el cuadro N° 11 se puede observar que la gran mayoría (27) de los casos en que sí se llegó a acuerdo ya sea verbal o escrito, fueron efectuados en una sesión de mediación, en tanto que 4 de las mediaciones firmaron un advenimiento en dos

o tres sesiones. De esta forma se revela que las mediaciones en 1 sesión se muestran efectivas en términos del acuerdo para conflictos de tipo vecinal.

Considerando los elementos anteriormente expuestos, se puede denotar que la mayoría de las mediaciones se ejecutan en una sesión, -como se señalaba anteriormente-; este dato demuestra una adecuada capacidad resolutoria de las instancias de mediación vecinal. Esto, desde la perspectiva de la mediación como estrategia de resolución de conflictos, es sumamente importante. En efecto, cualquier tipo de instancia en la cual se requiera la asistencia y presencia físico-simultáneo de litigantes debe evitar la dilatación de las sesiones, puesto que generalmente la percepción *a priori* de que se tiene que enfrentar a la contraparte “cara a cara” y, sumado a ello, la noción de tener que hacerlo en más de una ocasión, desmotiva la utilización de este tipo de instancias para la resolución de conflictos.

CUADRO N° 12

Plazos de cumplimiento de acuerdos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	18	35,3	52,9	52,9
	Sí	16	31,4	47,1	100,0
	Total	34	66,7	100,0	
Missing	No corresponde	17	33,3		
Total		51	100,0		

Fuente: Investigación directa

En el cuadro N° 12 se puede visualizar que del total de casos que llegaron a acuerdo (34), con una diferencia muy estrecha, la mayor parte de los encuestados (18), afirma que durante la mediación no se habían establecido plazos para el cumplimiento de los acuerdos, mientras que 16 de ellos afirma que sí se había fijado una fecha límite para cumplir lo acordado. Sin embargo y si se considera el ítem anterior, gran parte de los acuerdos efectuados, sí se han cumplido; lo que

señala que si bien no existía un límite de tiempo establecido claramente, los vecinos cumplieron la palabra empeñada en mediación.

CUADRO N° 13

Firma de acuerdo según Cumplimiento de acuerdos

Count		Cumplimiento de acuerdos a la fecha			
		Sí	No	Parcialmente	Total
Firma de acuerdo	Sí	18	6	7	31
	Acuerdo verbal	3	0	0	3
Total		21	6	7	34

Fuente: Investigación directa

Por otra parte en el presente cuadro se puede evidenciar que en una amplia mayoría (28), los encuestados que llegaron a concretar un acuerdo perciben que dichos acuerdos se han cumplido de manera total o parcial. En tanto en 6 casos, los sujetos, si bien llegaron a acuerdo verbal o escrito, este compromiso no fue cumplido.

Dichos datos nos permiten destacar el impacto que tiene la mediación en los acuerdos, sobre todo si se tiene en consideración que muchos de los casos que acuden al servicio, llegaron con un conflicto enquistado llegando incluso a una data entre 1-5 años, por lo que el atrincheramiento de las posiciones pudo haber dificultado mucho la mediación. Para ello, la mediación deberá ser el resultado de un proceso, que implique que éste no sea forzado, se debe tener en cuenta la viabilidad de los acuerdos, se debe entregar un tiempo necesario para su revisión y clarificación.

En el presente cuadro se denota que según la perspectiva de los encuestados, del total de acuerdos cumplidos totalmente (21), mayoritariamente corresponden a compromisos en los cuales no existía un plazo establecido (12), con un margen de

diferencia no muy grande, prosigue la tendencia a aquellos acuerdos que se cumplieron y además presentaban plazos claramente establecidos (9).

CUADRO N° 14

Cumplimiento de acuerdos a la fecha según Plazos de cumplimiento de acuerdos

Count		Plazos de cumplimiento de acuerdos		Total
		Sí	No	
Cumplimiento de acuerdos a la fecha	Sí	9	12	21
	No	4	2	6
	Parcialmente	3	4	7
Total		16	18	34

Fuente: Investigación directa

Por otra parte, se puede evidenciar que dicha tendencia se mantiene en los acuerdos que los encuestados consideran que se han cumplido de manera parcial; sin embargo se visualiza con una pequeña diferencia que en casos en los cuales no se han cumplido los acuerdos tomados (6), mayoritariamente corresponden a aquellos en los cuales sí se habían establecido fechas límites para su cumplimiento (4).

Según lo que se ha podido apreciar con anterioridad, si bien los acuerdos que se habían efectuado tanto verbales como de manera escrita, según los encuestados no presentaban un plazo de tiempo determinado, sí han sido cumplidos en su mayoría, ya sea de manera parcial o total. Esto refleja la seriedad con la cual los co-protagonistas toman el proceso y la disposición que presentan frente a la necesidad de resolver el conflicto que los ha llevado a requerir el servicio de la casa de mediación.

CAPITULO VIII

ETAPA POST-MEDIACIÓN

En esta parte, se realizará un análisis de los ítemes que abordan el seguimiento en cuanto a su ejecución, como del nivel de satisfacción de los sujetos respecto del proceso y sus resultados.

1. Seguimiento.

En este ítem se formuló la interrogante respecto de la posible ejecución un seguimiento, que permita dar cuenta de la situación resolución del acuerdo.

CUADRO N° 15

Firma de acuerdo según Seguimiento brindado por el servicio

Count		Seguimiento brindado por el servicio		
		Sí	No	Total
Firma de acuerdo	Sí	18	13	31
	Acuerdo verbal	1	2	3
Total		19	15	34

Fuente: Investigación directa

De acuerdo a lo que se presenta en el cuadro N° 15, del total de casos que concretaron un acuerdo ya sea verbal o escrito (34), 19 encuestados afirman que sí se les realizó un seguimiento, ya sea de manera personal o vía telefónica; en tanto 15 personas aseveran que no se les ha realizado ningún tipo de seguimiento.

El seguimiento es muy importante para el proceso, sobre todo cuando una institución se comienza a establecer en un país, siendo la única forma de verificar su operatividad. La idea de realizar un seguimiento es verificar si el acuerdo se ha cumplido en su totalidad o en parte, y los motivos por los que no se han cumplido algunos de los términos pactados anteriormente, es decir los avances que han surgido posteriores a la mediación en el servicio.

2. Nivel de satisfacción.

En este ítem, se realizan preguntas destinadas a visualizar el grado de satisfacción de los encuestados respecto del posible cambio en la relación con la contraparte, del proceso de pre-mediación-mediación y de los resultados de la mediación, al igual que las causas que determinaron sus respuestas.

En cuanto a la relación entre las partes una vez terminada la mediación, las respuestas de los encuestados apuntan a un resultado relativamente positivo. Como se observa, la mayoría de los encuestados dice que la relación se mantiene igual (45%); pero, además, un 31% de los encuestados dicen que la relación ha mejorado, por lo que es posible hacer un balance positivo del resultado.

CUADRO N° 16

Percepción de la relación entre los co-protagonistas posterior a la intervención del servicio según Estado de la mediación

Count		Estado de la mediación					Total
		No realizada	Abandonada	Suspen. definitivamente	Realizada	Sólo Pre-Mediación	
Percepción de la relación entre los co-protagonistas posterior a la intervención del servicio	Mejóro	0	1	0	15	0	16
	Está igual	7	1	2	12	1	23
	Empeoró	0	0	1	5	1	7
	No se vieron más	1	0	0	4	0	5
Total		8	2	3	36	2	51

Fuente: Investigación directa

En el presente cuadro se puede visualizar que de los casos en los cuales sólo se llegó a etapa de pre-mediación o en los cuales el proceso no se realizó (10), casi en su totalidad (8), los encuestados declaran que la relación se ha mantenido igual a como era antes de llegar al servicio; en tanto de las mediaciones que fueron abandonadas por los co-protagonistas o suspendidas definitivamente por el mediador (5), las opiniones vertidas se encuentran divididas entre quienes perciben que la relación se mantiene (3), que mejoró o empeoró.

Lo anterior refleja que si bien la intencionalidad de alguna de las partes pudo haber sido la de resolver sus conflictos por la vía de la mediación, el proceso de mediación no se ha llevado a cabo; sin embargo la relación tiende a mantenerse igual a lo que era antes.

Respecto de la totalidad de mediaciones que sí se llevaron a cabo (36), se ve representada en el cuadro cierta ecuanimidad entre quienes afirman que la relación ha mejorado (15) y quienes perciben que la relación continúa igual (12); prosiguiendo por una cantidad de 5 personas que aseveran que la relación ha empeorado y 4 que dicen que no se han visto más. Estos datos resultan curiosos si se considera que en 21 casos el acuerdo se cumplió totalmente.

Si bien las percepciones de los sujetos que han pasado por el proceso de mediación, está influenciada por muchos factores que escapan a la capacidad que el servicio pueda dar, es importante que los mediadores puedan captar las opiniones de las personas a las cuales se presta servicio, ya que eso permitiría detectar si el servicio puede influir en la transformación de las relaciones de las personas por medio de la mediación y así potenciar la búsqueda de mejorías en la calidad del servicio que este pudiese dar a futuro; esta percepción del usuario, se puede detectar por medio de un seguimiento que incorpore indicadores de incidencia del servicio en la relación que mantienen las personas.

La percepción que tengan los co-protagonistas tanto del servicio como de la relación con la contraparte, es un elemento importante que hay que tener presente

si se considera que los sujetos marcan las pautas en las cuales se relacionarán a futuro, por lo que la percepción del otro incide en las acciones que se realicen para resolver conflictos posteriores y también influye en la forma cómo se captan las intencionalidades de los otros. Por su parte la percepción respecto del servicio, marca ciertas pautas con las cuales el individuo se guiará de referente frente a futuros conflictos que tenga, de esta manera si tiene una buena percepción del servicio, es posible que en casos futuros, vuelva a utilizar ese sistema y que además lo recomiende a otros; en tanto que si no lo percibe de buena manera, es probable que no quiera volver a vincularse a futuro con instancias de mediación

Lo anterior, adquiere importancia al considerar lo que presenta Grover (et al op cit) referente a que en ocasiones el conflicto lleva a percibir a la contraparte como un sujeto agresivo y a verse a sí mismos en una actitud de defensa ante las agresiones del oponente; esto porque el conflicto se intensifica en la medida que ambos co-protagonistas tienen la percepción de contraimagen, otorgando la categoría de victimario a la contraparte.

Cuando se les pregunta a los encuestados por la opinión que tienen respecto del proceso de mediación o pre-mediación al cual tuvieron acercamiento, hubo variadas opiniones en cuanto al grado de satisfacción, las cuales se manifestaron en distintas escalas, marcando una gran diferencia en aquéllos que sí tienen una buena percepción del proceso vivenciado.

En consideración de lo anterior, según la percepción de los usuarios, en la mayoría de los casos en que la mediación se ha realizado, los encuestados consideran que el proceso ha resultado exitoso (25). A su vez, 6 de los encuestados señalan que el proceso de pre-mediación y/o mediación no tuvo relevancia para ellos y 5 personas consideran que fue negativo. Esto resulta importante sobre todo al considerar que el nivel de satisfacción del proceso no solamente tiene que ver con el hecho de llegar o no a un acuerdo, sino también con las acciones realizadas durante la mediación

CUADRO N° 17

Percepción respecto del proceso de mediación o pre-mediación según Estado de la mediación

Count		Estado de la mediación					Total
		No realizada	Abandonada	Suspen. definitivamente	Realizada	Sólo Pre-Mediación	
Percepción respecto del proceso de mediación o pre-mediación	Exitoso	2	0	1	25	0	28
	Sin relevancia	6	1	1	6	0	14
	Negativo	0	1	1	5	2	9
Total		8	2	3	36	2	51

Fuente: Investigación directa

Respecto ahora de las mediaciones que no llegaron a término por distintos motivos (15), en su mayoría consideraron que el proceso no era relevante para ellos (8) y quienes sólo llegaron a pre-mediación, ambas personas consideraron que el proceso había sido negativo.

Si consideramos que los sujetos mediados son agentes de posible réplica para la mediación, se debe tener precaución al momento de visualizar dichas cifras, porque si bien la mayoría de los sujetos ha encontrado que el proceso -ya sea de mediación o pre-mediación- ha sido exitoso (28), aún 23 de los encuestados cree que la mediación o no ha tenido ninguna relevancia o lo considera negativo.

En el mismo sentido que el ítem anterior, cuando a los encuestados se les pregunta si se sienten satisfechos con el resultado de la mediación, se ve que la mayoría (63%) señala quedar satisfecho, mientras que un 27%, correspondiente a 11 encuestados, señala lo contrario.

CUADRO N° 18

Sensación de satisfacción con el resultado de la mediación

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	26	51,0	63,4	63,4
	No	11	21,6	26,8	90,2
	Parcialmente	4	7,8	9,8	100,0
	Total	41	80,4	100,0	
Missing	No corresponde	10	19,6		
Total		51	100,0		

Fuente: Investigación directa

En relación de lo anterior, se puede indicar que en términos generales, los usuarios se sienten satisfechos con el resultado de la mediación, ya sea de manera total o parcial (30 casos), lo cual hace referencia al proceso vivenciado dentro de las sesiones, en la cual han logrado llegar a un acuerdo en muchos de los casos que han sido acogidos por el servicio y en otros no lo han podido hacer, debido a distintos motivos, en los cuales se encuentran aquéllos que han abandonado el proceso de mediación a mitad del camino

En su mayoría, los sujetos encuestados aseveran que el proceso de mediación ha sido exitoso y que se sienten satisfechos con el resultado de la mediación, lo cual puede verse afirmado por la cantidad de casos que llegan a acuerdo y de los cuales una amplia mayoría se cumple.

Ahora bien, pareciera haber una arista de insatisfacción que apunta a la relación que los sujetos mantienen con sus respectivas contrapartes, la cual en su mayoría perciben que no ha mejorado, sino que se mantiene igual a como era al momento de ingresar al servicio; si a esto se agrega el hecho que gran parte de los sujetos afirmó que el conflicto que ellos presentaban al momento de ingresar a mediación era referido a las relaciones interpersonales, la satisfacción frente a la relación con la contraparte al haber mediado, esto se contradice con la realidad

que refleja el estudio en cuanto a los acuerdos alcanzados que se han cumplido y la satisfacción que sienten los usuarios con el servicio.

En cuanto a lo anterior Krierberg (op cit) plantea que en algunas ocasiones, cuando se manifiesta un conflicto por un hecho puntual, comienzan a aparecer rencillas y resentimientos anteriores; en este tipo de situaciones, el rol del conflicto puede ser un recurso inconsciente utilizado para mantener la relación o para manifestar la falta de atención o de presencia de incomprensión, transformándose en una anomalía crónica. Este tipo de conductas confrontacionales o antisociales, poseen de trasfondo ciertas carencias o frustraciones que son convenientes atender, porque pueden tornarse agresivas o violentas.

Cabe mencionar que si bien se ha podido visualizar que las mediaciones que llegan a resolución en una sesión son efectivas en términos del acuerdo, tanto en la firma como en el cumplimiento, no se ha podido detectar que haya sido efectiva en términos de que los co-protagonistas adquieran herramientas que les permita abordar futuros conflictos de manera autónoma del servicio. En este sentido no se ha podido denotar el deuteroprendizaje que se pretende obtener como fruto de la experiencia de mediar un conflicto. Esto se refuerza al observar que si bien en su mayoría los casos han llegado a acuerdos; y que esos se han cumplido; no se aprecian diferencias significativas en cuanto a la mejoría de la relación de los co-protagonistas posterior a la asistencia a mediación.

En términos generales, la investigación ha reflejado que previo a la llegada de los casos al servicio, los sujetos utilizaban la evasión como estrategia principal de resolución de conflictos y tras los intentos fallidos de que esta estrategia diera resultados, el grado de frustración aumentaba la tensión de los co-protagonistas, llegando en algunos casos a expresarse de manera agresiva.

Los conflictos que principalmente se dan en el ámbito vecinal, dicen relación con las relaciones interpersonales que establecen los sujetos. El principal canal de llegada al servicio es por medio de los departamentos de Seguridad

Ciudadana y Protección civil, instancias que en la mayoría de los casos realiza la pre-mediación, motivando a los vecinos a acudir a mediación.

En la mayoría de los casos la mediación finaliza con un acuerdo en una o dos sesiones, si bien dichos acuerdos en su mayoría, según los encuestados, no estipulaba fecha de cumplimiento, consideran que ellos se han cumplido de manera parcial o total.

Finalmente se puede consignar que los sujetos mediados, si bien sienten satisfacción por las acciones del mediador y por el proceso de mediación en general, consideran que las relaciones interpersonales con el vecino en disputa no han mejorado, lo cual puede ser significativo al considerar que la intencionalidad de la mediación es que los sujetos finalmente sean capaces de utilizar las herramientas de mediación para resolver futuros conflictos que se presenten, de manera autónoma.

CAPITULO IX

LA MEDIACIÓN COMO PROCESO.

El presente apartado toma como base, las entrevistas semi-estructuradas realizadas a 5 mediadores, a continuación se presenta un análisis de contenido basado en el criterio de tipo temático. Dicho análisis se realizará a partir de las preguntas elaboradas en la entrevista, desarrollándose así las áreas o tópicos de interés que se han identificado en las conversaciones. Además, a través de distintas citas textuales, se ilustrarán aquellas opiniones que resulten aclaratorias para la comprensión de las representaciones que los mediadores tienen con respecto a las distintas temáticas identificadas.

Antes de entrar en el análisis detallado, cabe mencionar que en las conversaciones se registraron ciertos ejes temáticos significativos y articuladores del discurso, listados a continuación:

La mediación como proceso

El rol del mediador

La mediación como metodología de trabajo: discurso inicial, preguntas claves, reglas de comportamiento, modelos de mediación y la redacción de acuerdos.

En el proceso de mediación se identifican dos variables que los mediadores consideraron fundamentales para que una mediación de tipo vecinal se lleve a cabo: por un lado, se alude a las características personales de los involucrados, apuntándose con ello a que haya una disposición al diálogo y que éstos se hagan parte de sus problemas. Por otro lado, existe también el discurso de que todo tipo de mediación es posible de realizar y lo importante para ello es que las instituciones encargadas no efectúen discriminaciones de ningún tipo.

“Me refiero a que ¿en qué medida los conflictos vecinales son posibles de mediar?... tiene que ver mucho con la disposición personal de cada una de las partes involucradas.” (Med. 1)

“... porque la mediación es eso, un sistema para resolver cualquier tipo de conflicto. El punto es que en términos puros tú tienes que pasar a la realidad y en la realidad hay sistemas institucionales creados para resolver conflictos y la verdad es que esos son los que se ve que no dan respuesta. Entonces, desde ese punto de vista, mi postura personal es que todos los conflictos de cualquier naturaleza que sea son mediables...” (Med. 2)

La disposición personal con la que asistan los participantes a la mediación, es de vital importancia en la medida que dicho proceso es una instancia en la que ambos han llegado por un conflicto, que hasta el momento no han sido capaces de resolver por si mismos, y que necesitan abordar de manera efectiva.

En ese sentido, si bien la instancia de mediación les brinda un espacio de interacción; que por medio de la comunicación: les permita corregir malos entendidos, comprender el origen de la postura de cada uno, empatizar con las emociones de la contraparte, develar los intereses que se encuentran tras las posiciones, encontrar alternativas que nazcan de si mismo, decidir respecto de las opciones que les permitan resolver el problema, pactar los contenidos y formas en que se materializan los acuerdos, que ambos obtengan la sensación de satisfacción con los acuerdos y plantear un posible escenario a futuro donde ellos puedan abordar asertivamente sus futuras desavenencias; nada de eso es viable

si ambos o alguno de los co-protagonistas del conflicto mantiene una posición intransigente, no posee una capacidad de introspección que le permita identificar los elementos que ha aportado para que el conflicto llegara hasta donde está y que independientemente de considerar que tenga o no la razón, desea sacar la mayor ganancia sin tener que dar nada a cambio.

En la medida que las personas llegan con una disposición al diálogo, a arreglar su situación de manera pacífica, sin que por ello deban ceder en todo y valoren la necesidad de mantener una buena relación de convivencia; la mediación, como una herramienta de abordaje de conflictos, puede presentarles utilidades aún en casos donde no se han llegado a acuerdos en las materias puntuales de consulta.

De esta manera, se puede resolver el conflicto en la medida que ambos co-protagonistas, colaboren hacia un beneficio en común. Si la postura de ambos es rígida y desean obtener la totalidad de ganancias, es probable que el conflicto no se resuelva.

Además, se señala que cuando hay situaciones que se escapan al oficio puro de la mediación, ya sea porque los conflictos a resolver colindan con aspectos legales o porque en ellos hay tecnicismos que el mediador no maneja y el proceso de la mediación se ve entorpecido.

“Yo creo que son posibles de mediar [los conflictos vecinales] siempre y cuando no entremos en temas relacionados con aspectos legales... cuando hay temas de deslinde, por ejemplo, al final hay que ir a obras del municipio y ver efectivamente a quién le corresponde...” (Med. 3)

En cuanto a las materias que son factibles de mediar, hay una diferencia de opinión entre aquéllos que se encuentran reflejados en la cita que hace referencia a que en consideración que hay sistemas creados para resolver conflictos y que

no dan respuesta a ellos, consideran que todos los conflictos son posibles de mediar y aquéllos que se encuentran reflejados en la cita recién planteada, que apunta a la dependencia de los aspectos legales de los conflictos a mediar.

En primera instancia Grover (et al, op cit) plantea que hay ciertos límites necesarios acerca de las disputas que se puedan derivar a mediación y destaca la importancia que tiene el sistema judicial para la resolución de algunos conflictos; en este sentido reafirma que los casos que pueden ser mediados se enmarcan de acuerdo a las leyes que rigen y el tipo de cultura que haya en cada país.

Ahora bien, en relación a los conflictos que son posibles de mediar, al igual que plantea Ponieman (op cit), los mediadores reconocen una falencia en las instancias judiciales que debiesen dar respuestas a los conflictos vecinales que derivan de situaciones en las cuales se infringe la normativa establecida a nivel de gobierno central o local; sin embargo, debido a la alta demanda de dichos casos, los mediadores se han visto en la necesidad de abordarlos, resguardando de la mejor manera posible, la norma imperante.

En casos de construcciones y ampliaciones a una vivienda, suele suceder que los vecinos acuden a mediación, posterior a la modificación de la estructura original, puesto que normalmente los problemas entre los vecinos, se suscita luego que la obra ya ha sido terminada y ha comenzado a afectar la vida del vecino que colinda con dicha construcción. En este sentido el mediador se ve enfrentado a una gran disyuntiva; por una parte se encuentra un sujeto de derecho, el cuál se siente vulnerado y por otra parte se encuentra un sujeto que con gran esfuerzo ha podido dar respuesta a una necesidad por medio de la construcción y que por una parte en la mayoría de casos no se encuentra en condiciones económicas de modificar la obra realizada y por otra parte no ha tenido la intención de causar un daño a su vecino.

De lo anteriormente expuesto, se puede dilucidar que si bien en términos ideales, puede existir una limitación clara respecto de qué tipo de materias son abordadas por mediación, por arbitraje, juicio o las distintas instancias de resolución de conflictos; en términos reales el escenario en el que se desarrollan las dichas instancias, implican que los casos sean estudiados más a fondo y los límites se deban permeabilizar, con el objeto de dar respuestas claras y mutuamente satisfactorias a los vecinos.

Cuando los entrevistados hablan acerca de los co-protagonistas, mencionan diversos elementos que contribuyen a facilitar u obstaculizar un proceso de mediación. Tomando en consideración las características y la disposición personal en función de esto último, se contemplan las personas que avasallan las conversaciones con argumentos largos, irónicos y sarcásticos. Asimismo, también influyen negativamente en el proceso aquellas personas que no participan y que se muestran extremadamente concisas y monosilábicas.

“Hace un tiempo atrás realicé una mediación en que fue bastante notorio lo de la colonización del discurso, en que una de las partes llegó, abrió el discurso y abrió el diálogo argumentando a su favor miles de situaciones, de fechas de situaciones, de partes, de testigos, miles de cosas que obviamente la intención de él era tomar la mayor presencia en la mediación...” (Med. 1)

“Otro de los elementos que dificulta, tiene que ver con lo contrario: aquellas partes, aquellas personas involucradas en la mediación en que argumentaban muy poco o son bastante concisas o son monosilábicas para responder...” (Med. 1)

En este punto, se vuelve a hacer referencia a los elementos personales de los sujetos mediados, algunos de estos elementos son parte de las características personales de cada individuo y otros corresponden al clima con el cual llegan los vecinos a mediación.

En este sentido si una persona en sesiones parece muy retraída, puede responder a características personales como baja autoestima, o alguna patología de tipo mental; pero también puede responder a una sensación de amenaza por parte de su contraparte o de arbitrariedad por parte del proceso o el mediador -que en ocasiones se produce por la puntuación del conflicto en el otro-. Por su parte si se presenta una persona que se apodera del escenario, puede deberse a la necesidad de “ganar” el caso, como respondería a una visión litigiosa, o podría ser debido a la rabia contenida al sentir que su vecino lo ha perjudicado.

Respecto de ello Grover (et al op cit), plantea que entre los sujetos en conflicto, en ocasiones surgen las percepciones erróneas respecto del otro, o también un sujeto puede sentirse agredido por su vecino y reaccionar con otra agresión -lo que conlleva a una escalada del conflicto-. También concuerda con el hecho de que en ocasiones los sujetos vivencian efectos psicológicos que los motivan a actuar de acuerdo a sus temores, ira y la sensación de haber sido heridos en su orgullo, lo que los llevaría a desarrollar un sentido de competitividad y la necesidad de -en ocasiones- destruir a la contraparte, sin considerar los efectos de este accionar.

En caso que una persona se muestre muy retraída o muy argumentativa, rompiendo el equilibrio que usualmente se presenta en mediación, es necesario que el mediador descubra el motivo por el cual los sujetos toman determinado rol en la sesión y de acuerdo a ello, generar una estrategia que le permita equiparar las fuerzas de ambos co-protagonistas.

En la pregunta que refiere a los elementos propios del mediador que más dificultaban el proceso, si bien las respuestas fueron variadas, seguían dos tendencias principales, la primera representada por el manejo de elementos que son propios de cada profesión del mediador y la segunda, respecto de características personales de ellos.

“Algunos de los inconvenientes que he encontrado en la misma mediación vecinal es el poco manejo técnico...porque aquí no todos manejamos todas las técnicas de los departamentos...” (Med. 4)

“...uno va a cometer errores, pero tiene que considerarlo, socializarlo y que vayan sirviendo de experiencia e incorporándolo a la metodología de nuestro trabajo.” (Med. 5)

“Lo que me pasaba era el tratar de sacarme la careta de Asistente Social... era lo más difícil para mí, porque es como en un día estar haciendo cosas distintas, entonces de repente tienes que pararte un segundo y decir, dónde estoy...”(Med. 3)

“Algo que me generaba problemas serios a mí era estar frente a una persona muy agresiva, porque me hacía ponerme yo más agresivo que esa persona, a veces... lo explicitaba corporalmente, verbalmente y que eso significaba en alguna medida, cerrar el proceso sin ni quiera haberlo empezado... yo creo que, los que más necesitamos ese apoyo externo somos los abogados, más que los psicólogos y los asistentes sociales” (Med. 2)

El mediador debe tener características personales como empatía, superación de la tendencia a realizar juicios de valor, esto referido a la superación de la tendencia a dar opiniones, responsable, atento a las dificultades, debe tener muy desarrollada su capacidad de escucha activa, entre otras.

En lo que respecta a las citas anteriores, los mediadores apuntan a dos elementos que han sido abordados desde la teoría anteriormente expuesta, la autora Suares (op cit. b) plantea que la co-mediación es una instancia en la cual ambos mediadores pueden tener mayor control de la parcialidad. Por su parte Schiffrin (en Gottheil y Schiffrin, op cit) apunta a lo que los mediadores entrevistados señalan respecto a los inconvenientes de elementos técnicos; en este sentido la autora plantea la importancia de complementar los conocimientos propios de la profesión de cada mediador, con conocimientos que devengan de las actividades cotidianas y de elementos personales de los mediadores.

Esto en consideración a que los mediadores manejan temas detallados respecto de cómo abordar los conflictos, no manejando detalles respecto de elementos técnicos puntuales que son característicos de cada profesión. En este sentido debe apoyarse en las instancias que se dedican a ese tipo de conocimientos y complementar los propios.

Los mediadores derivan de diferentes profesiones del área social, e incluso, no es requisito para la mediación vecinal el hecho de contar con una profesión de origen; en este sentido cualquier persona que sea cualificada en la temática de mediación, puede ejercer el oficio. Esto permite por una parte que se horizontalice el oficio, no haciéndola excluyente de un grupo determinado de personas. La variedad de espectros que se encuentran de profesiones de origen que se pueden detectar en los mediadores, reflejan la amplitud de mirada y perspectiva que puede tener cada mediador, aún si trabajan en el mismo servicio; esto lleva implícitos algunos elementos que pueden enriquecer la mediación como una herramienta, pero también tiene ciertos elementos que si no son abordados, pueden perjudicar un proceso. De esta forma, es necesario que el mediador maneje, si no detalladamente los conocimientos de cada profesión, al menos aquellos elementos significativos que se evidencian en las materias que se median.

CAPITULO X

EL ROL DEL MEDIADOR.

En cuanto al rol del mediador, se detallan una serie de acciones y procedimientos que están permitidos y otras que están completamente vedadas. Las acciones permitidas son aquéllas que se denominan “acciones clásicas”, en las cuales se contemplan: solicitar reuniones privadas, suspender sesiones, facilitar la comunicación entre las partes, especialmente cuando hay desequilibrio de fuerzas entre las partes.

“... en ese sentido, ahí para equilibrar las fuerzas, potenciar básicamente al que esté más en desventaja, tratar de potenciarlo en términos de sus comentarios, de lo que él pueda opinar, validar su opinión, a veces también hay que dar más tiempo para que hable el que está en desventaja..”(Med 3)

“En el rol de mediador, lo que es permitido dentro de la mediación, son los pasos clásicos y estoy hablando de los pasos clásicos... en qué sentido, en que dentro de la mediación la mediadora permite o solicita a las partes reuniones privadas, para profundizar algunos conocimientos. Otra posibilidad concreta es que la mediadora suspenda la mediación...” (Med. 1)

En términos de las relaciones de poder dentro de la mediación, esta ha sido una temática que ha sido muy discutida entre los mediadores; en ella se presentan principalmente la postura de quienes argumentan que cuando existe un desequilibrio de las fuerzas, no debiese realizarse la mediación, ya que dicha diferencia existirá siempre dentro de la relación y la intervención del mediador no le permitiría mantener la imparcialidad; y está la postura de quienes sostienen que cuando se presentan desequilibrios de poder, el mediador puede y debe empoderar a la persona que se encuentra en desventaja e incentivar que sea reconocida por la contraparte como un igual.

Esta última postura es la que nos interesa mantener: considerando que la realidad es dinámica y que los conflictos presentan implícitos contenidos personales de las personas que los protagonizan, es también evidente que los casos que se presenten a mediación no serán los escenarios ideales para que dicha herramienta se desarrolle en plenitud; es por la misma razón que la mediación presenta mucha flexibilidad dentro del manejo que realice el mediador.

En consideración a ello, es que se deben reconocer dichos escenarios adversos, crear estrategias que permitan modificarlos en el caso que puedan obstruir el avance de la mediación; por último, si estamos en una sociedad estructurada de manera vertical, en la que hay mandos mayores y mandos medios, en la que hay diferencias de clase y en la cual la familia también se constituye verticalmente, no debiese ser tan confuso pensar que en los conflictos vecinales, se presenten desequilibrios de poder, ya que ellos responden a una estructuración de tipo vertical, en el fondo una micro reproducción de la sociedad.

Así como Grover (et al, op cit) plantea, las desigualdades deben ser manejadas, el mediador puede motivar al sujeto más débil a crear una circunstancia que permita disminuir la brecha.

En la medida que los mediadores logran desarrollar estrategias efectivas para equilibrar la fuerza de los participantes, ambos establecen una relación de tipo horizontal, en la que si bien se reconoce que hay una desigualdad original, dicha condición no es la que será tomada en consideración durante la mediación; hay distintos elementos en común que permiten equiparar dichas diferencias que puedan existir.

De esta manera, por ejemplo si dos vecinos llegan a mediación y presentan diferencias notorias de su nivel educacional, de sus recursos económicos -entre otros- y dichas diferencias están entorpeciendo la igualdad de poder al interior de las sesiones, se pueden distinguir los elementos en común: por ejemplo, que

ambos son sujetos que tienen los mismos derechos frente a la sociedad, que en virtud de lo anterior, ambos son personas igualmente respetables y valorables ante los ojos no solo del mediador, sino también del vecino con el cual mantiene una disputa, que ambos tienen derecho a equivocarse e intentar resarcir lo sucedido, y que ambos tienen el mismo valor frente a la mediación en la medida que presentan la misma cuota de poder para tomar decisiones frente a las alternativas con las cuales consideran que debiese resolverse el conflicto.

En el ejemplo anteriormente dado, si bien ésta puede ser una de las estrategias que utilice el mediador para intentar equilibrar las fuerzas de los co-protagonistas y que puede utilizarla en conjunto con otras al evaluar el desarrollo de la sesión, el mediador se encuentra realizando una intervención, pero no pierde su imparcialidad, puesto que no toma partido por ninguno de los sujetos, sino que esclarece y enfoca la idea fuerza en la que ambos son iguales ante la mediación. Esta idea se ve reforzada al considerar el planteamiento de De Tommaso (op cit), quien en su obra, hace referencia a los distintos roles que puede asumir el mediador para ayudar a los co-protagonistas a resolver sus disputas; se refiere a la facilitación del proceso comunicacional y de la empatía que fomenta en los participantes- entre otras características mencionadas-.

Por otro lado, las acciones que están prohibidas son aquéllas relacionadas con emitir juicios de valores, sugerir, recomendar o dar ideas de posibles soluciones a los conflictos.

“Y las intervenciones de las cuales uno se ve limitada... y también me voy a referir en las mediaciones clásicas... es que el mediador en definitiva no emita juicios... esas son las limitaciones en que uno permanentemente tiene que estar frenándose porque la consecuencia de sugerir, de recomendar, de dar ideas es tan nefasta como el hecho de que no se haya hecho la mediación.” (Med. 1)

Si bien puede parecer difícil abstraerse de las propias emociones y de los juicios que podamos tener de una determinada situación, al empatizar con ambos co-protagonistas, es posible comprender la realidad que cada uno vive y por qué motivo piensa, dice o hace las cosas de dicha manera; de esta forma se puede obtener claridad que los juicios de valor no aportan a la solución, puesto que no existe una verdad absoluta, sino que realidades que son vivenciadas de distinta forma. Si un mediador sugiere y recomienda las ideas de resolución, está limitando a las personas de realizar un esfuerzo por utilizar su creatividad para modificar la situación problemática que viven, la autonomía se pierde, puesto que se subestiman las capacidades de los sujetos de resolver sus problemáticas; el mediador queda en calidad de experto y los co-protagonistas en calidad de actores pasivos.

En este sentido, Schiffrin (op cit) plantea que el mediador no es el representante ni asesor de ninguno de los co-protagonistas, puesto que la idea es que los co-protagonistas sean quienes resuelvan sus conflictos según sus propios criterios; en este sentido el mediador debe controlar que se siga el procedimiento previsto y realizar intervenciones que garanticen una comunicación fluida.

Ahora bien, los entrevistados identificaron varias situaciones en donde ellos en su rol de mediadores pueden suspender una mediación. Dichas situaciones van desde la agresividad verbal de alguna de las partes, a características de personalidad no compatibles con la mediación. Ejemplo de ello son situaciones como cuando alguna de las partes ha faltado a la verdad, cuando no hay posibilidad de acuerdo debido a posiciones diametralmente opuestas de las partes, cuando se entra en materia de derechos irrenunciables de alguna de las partes, abandono de alguna de las partes o simplemente agresividades.

“...Cuando se está metiendo en materia de derechos irrenunciables, cuando la posible solución entra en ese ámbito, la mediación no puede prosperar” (Med. 2)

“Primero, yo suspendo la mediación cuando no hay un equilibrio de personalidades...” (Med. 4)

“Bueno uno que es muy evidente y obvio es cuando se hace una primera sesión, se cita a una segunda y una de las partes no viene, se cita a una tercera y no vienen nuevamente, entonces nosotros tenemos ahí un procedimiento que es suspender...” (Med. 5)

“Se ha requerido interrumpir una mediación cuando la agresividad verbal ha estado presente” (Med. 1)

Se puede considerar que el requerimiento de la interrupción de la mediación está vinculado a la voluntariedad que el mediador también tiene para continuar el proceso, puesto que si bien su función es ayudar a las partes a encontrar alternativas a su conflicto, no se ve obligado a transgredir ni sus propios valores individuales ni su ética profesional; este tipo de interrupciones puede ser temporal o definitiva; en cualquiera de los casos, el mediador debe plantear la posibilidad de interrupción de las sesiones, durante el discurso inicial, la idea de esto es que, en caso que dicha interrupción suceda, las personas mediadas no sientan que el mediador cambia las reglas de manera arbitraria, sino que tengan claro que era algo que había sido planteado anteriormente que podía suceder.

En muchas ocasiones la mediación debe ser interrumpida porque uno de los co-protagonistas mantiene una posición demasiado rígida y no es posible continuar la sesión con él, puesto que para que la mediación resulte, los sujetos deben flexibilizar sus posiciones y permitir plantearse en los distintos escenarios que el mediador va definiendo.

Cuando se trata de fomentar la búsqueda de alternativas de solución y la consecuente selección de aquella que sea la más adecuada para ambas partes, los mediadores entrevistados identificaron acciones concretas que realizan. Entre ellas están la “lluvia de ideas” y la “jerarquización” de dichas ideas para evaluar cuál de ellas es la más viable de llevar a cabo. También se realizan preguntas

reflexivas en torno a las propuestas de solución con miras a cuestionarlas para ver su factibilidad. Finalmente, en temáticas de construcción, se ocupa el informe técnico o bien la opinión de un experto externo al proceso para evaluar la situación con la mayor objetividad posible.

“Yo creo que indagar para que ellos den bastantes alternativas, hacer el tema de la lluvia de ideas que empiecen a decir que vamos a hacer esto o esto otro...”. (Med. 3)

“... yo creo que una de las herramientas básicas son las preguntas y hacer de abogado del diablo también, o sea de cuestionar las soluciones que estén proponiendo las partes y preguntarles en qué información se basan para haber pensado en esa solución...” (Med. 5)

“Cuando se trata de temas concretos como es la construcción o el deslinde, yo trabajo en base a lo que el técnico me informa...” (Med. 4)

Si bien hay algunas técnicas que no han sido mencionadas específicamente para fomentar la búsqueda de alternativas, se utilizan a lo largo del proceso, como son el parafraseo, el establecimiento de empatía -entre otras-. De las técnicas que fueron mencionadas, hay distintos autores que se han referido a ellas. Lo que todas las técnicas tienen en común, es que no se efectúan al azar, sino que cada una tiene un propósito que permite al mediador ir encaminando el proceso hacia una dirección determinada, las técnicas le permiten al mediador alcanzar un objetivo.

Según lo que plantea Linck (en Gottheil y Schiffrin, op cit), el mediador realiza dos tipos de movimientos; el primero intenciona limitar y encausar operativamente la forma de comunicación disfuncional que mantienen los co-protagonistas y el segundo apunta a construir otras modalidades de comunicación para que los participantes puedan instalar nuevas pautas.

Los mediadores en general deben manejar detalladamente las técnicas de comunicación, no solo verbal sino también axiológicas; esto debido a que uno de sus roles dentro de la mediación es de ser decodificador de los mensajes que continuamente se envían las partes durante la sesión. El mediador debe tener aptitudes creativas, para enfrentar las distintas situaciones que se le presentan en las sesiones. Por lo que el manejo de técnicas debe ser variado y de manejo detallado del mediador; esto debido a que cada técnica debe ser aplicada con un propósito claro y conciente.

Si el mediador aplica técnicas sin saber por qué lo hace, o sin tener conocimiento detallado de su aplicación, corre el riesgo que la sesión salga de su control y puede concluir en un fracaso. Toda técnica tiene un objetivo claramente definido y el mediador debe saber cómo y cuando utilizarla. Las técnicas son un portal de posibilidades que se abre ante el mediador para que con el uso adecuado de ellas, logre ayudar a las partes a desenfrascar la situación conflictiva que hasta el momento los ha tenido entrampados; pero si no sabe utilizarlas, puede producir el efecto contrario.

En la medida que el mediador continuamente se va capacitando en distintas áreas, y está constantemente adquiriendo conocimientos nuevos, se va actualizando e incorpora más técnicas que le permiten abordar los conflictos de mejor manera, eso en consideración que la realidad es dinámica y constantemente van apareciendo nuevas técnicas que permiten efectuar una mediación de mejor calidad. Un mayor conocimiento respecto de las técnicas, incrementan su capacidad creativa para aplicarlas en distintas instancias y hacerlo de manera conciente.

CAPITULO XI

LA MEDIACIÓN COMO METODOLOGÍA DE TRABAJO.

Discurso inicial.

El total de los mediadores entrevistados indicaron que en el discurso inicial se comienza explicándoles a las partes en qué consiste la mediación, contextualizando la mediación en términos de su historia, de su rol en la institución en la que se está llevando a cabo, etc. Esto último, además, consiste en dejar absolutamente claro cuales son las características o principios de la mediación, es decir, la neutralidad, la privacidad o confidencialidad, el hecho de que se trata de un proceso voluntario. Por último, es importante recalcar la importancia del diálogo, la comunicación, la tolerancia y la escucha.

“Yo en lo personal lo que hago es contextualizar, es decir, de dónde viene la mediación, por qué estamos mediando, por qué la Municipalidad tiene un centro de mediación”. (Med. 1)

“... es un discurso que tiene que ver con valorizar el proceso que ellos han decidido enfrentar, un proceso de mediación, explicarlo, tratar de graficarlo, sobre la base del análisis comparativo entre partes...” (Med. 2)

“...cuáles son las características de la mediación, cuáles son los principios que la regulan, la neutralidad, la privacidad...” (Med. 1)

“...se resaltan tres aspectos principales: el diálogo, la comunicación y la tolerancia y escucha”. (Med. 4)

“Se dan los temas punto por punto y dejarles claro todos los componentes, decir que era imparcial, que era voluntario, confidencial.” (Med. 3)

Dentro de los elementos a considerar en el discurso inicial, distintos autores señalan determinadas pautas, si bien el mediador es autónomo para decidir cuales considerar, debido al grado de importancia que le otorgue cada mediador, es importante llegar a un consenso entre el equipo de mediadores respecto de los puntos a abordar, con el objeto de concensuar el discurso por una parte y de considerar las distintas perspectivas que se toman al momento de decidir la relevancia de ellas. Un elemento que se encuentra al interior del discurso de los mediadores en general, es que en el discurso inicial se presenta una panorámica de lo que será la mediación, se verifica que los elementos hayan sido captados por las partes y se aclaran las dudas que surjan.

Esto último no forma parte de dicha flexibilidad, el mediador debe explicar el procedimiento antes de comenzar a iniciarse y asegurarse que los involucrados han entendido el contenido del mensaje. Esto según Schiffrin (op cit), ya que a partir de la explicación inicial de funcionamiento, se ordena el proceso y además los participantes pueden controlar que se respete el encuadre acordado.

Hay muchos elementos dentro del discurso inicial, que pueden ser obviados, pero el mediador debe ser capaz de determinar los puntos centrales que son necesarios de conocer y plantearlos de manera clara y precisa; se debe tener en consideración que a partir del discurso inicial, se establecen parámetros en los cuales va a circular la mediación; y que cualquier elemento que aparezca en la mediación y que no halla sido incorporada en el discurso inicial, puede causar resistencias por parte de alguno de los co-protagonistas

Preguntas claves

Las preguntas claves formuladas por los mediadores en sus trabajos son de tipo exploratorio y circular, debido a la información que aportan y que son las más utilizadas dentro del proceso de mediación. En torno a las preguntas de tipo exploratorio, éstas se abocan a identificar los orígenes del conflicto y a pedir a las partes que describan el contexto en donde se desarrolla el conflicto, considerando el dónde, cómo, quiénes, etc.

“Como para abrir la mediación... parto yo explicándoles y contándoles un poco la historia de la mediación... y entonces yo les pregunto: ¿qué temas o qué dificultades han tenido ellos que los trajo a venir a una mediación?... ¿qué dificultades han tenido ellos en la relación entre ellos que los ha traído para acá?”. (Med. 5)

“Primero preguntar qué los trae acá, el problema, tratar de investigar de dónde viene, de dónde se originó este conflicto, qué participación tienen ellos en el conflicto...”. (Med. 3)

En cuanto a las preguntas de tipo circular, los mediadores declaran en su mayoría que no se acuerdan cómo son éstas y, por ende, no podrían decir si las ocupan o no dentro de las sesiones en las que ellos median. Sin embargo, una minoría entregan algunas preguntas tales como:

¿Qué han hecho ustedes hasta el minuto para solucionar el conflicto?, ¿por qué cree que lo que está pasando se constituye en un conflicto para la otra parte? (Med. 1)

La gran mayoría de los mediadores entrevistados - 4 de 5 -, afirman tener la tendencia a mezclar los elementos del proceso, sin distinguir exactamente el tipo de técnica que utilizan, las usan como una forma instintiva de reaccionar, no de forma racionalizada, no se hace consciente la teoría para poder identificarlas mientras se practica.

Reglas de comportamiento y funcionamiento.

Al igual que en el discurso inicial, la totalidad de los mediadores entrevistados señalaron que la regla de comportamiento que debe quedar especialmente enfatizada es la del trato respetuoso durante todo el proceso. Por trato respetuoso se identifican: evitar el sarcasmo, garabatos, alzamiento de la voz, indicación con el dedo, descuido de la atención, etc. Una minoría, en todo caso, señaló como regla de comportamiento crucial la confidencialidad del proceso.

“Bueno, una de las cosas de las reglas de comportamiento es el respeto. En la mediación no se acepta el tema de levantar el tono de voz, el de indicar con el dedo, el gesto ese así que de repente uno esta hablando y miran para otro lado y se ponen a ver las estrellas...”. (Med. 4)

“...pero sí lo que enfatizo, es que yo voy a cuidar que las personas cada una tenga el tiempo para hablar y que el otro por favor no lo interrumpa hasta cuando termine y que va a tener el mismo tiempo también la otra persona para exponer su punto de vista...” (Med. 5)

“... la cantidad de sesiones porque a veces las personas llegan y dicen: [me tengo que ir en media hora más]... por eso creo que es bueno decir que este es un espacio que podemos tener sesiones de 1 hora o 1 ½ hora, que más que sea yo como mediadora la que voy a definir eso, van a ser ellos”. (Med. 5)

Si bien los mediadores en su mayoría no distinguen diferencias entre las pautas de comportamiento y las de funcionamiento, estas últimas son incorporadas dentro de las pautas de comportamiento o en el discurso inicial de manera más específica. Cabe destacar que si bien esta categorización no ha sido tomada de manera particular por ninguno de los autores expuestos, ya que responde a una propuesta de la investigadora que suscribe, se han recogido los elementos que los autores estudiados han aportado.

Una de las reglas de comportamiento que ha sido relevada por todos los mediadores es la que refiere a las interrupciones mientras la contraparte expone su punto de vista; en muchas ocasiones las personas pueden verse en la necesidad de interrumpir a otro mientras expone sus ideas, por distintos motivos, como pueden ser el hecho de no encontrarse de acuerdo con lo que la contraparte dice, sentir la necesidad de defenderse frente a los comentarios del otro, sentir la necesidad de corregir alguna información que considera que ha sido expuesta de manera incorrecta, por temor a perder la idea que se le acaba de ocurrir y que es necesaria para plantear su punto de vista, entre otras.

Para ello el mediador puede idear técnicas que les permitan a los co-protagonistas mantener el control de sus intervenciones, sin correr el riesgo de olvidar la idea que deseaban plantear.

Modelos de mediación

Frente a las preferencias en cuanto a qué modelos optan ocupar cada uno de los mediadores entrevistados en mediaciones de tipo vecinal, la mayoría dice utilizar el modelo circular narrativo, siguiendo en preferencias el modelo de Harvard y, en último lugar, el Transformativo.

En relación al modelo de Harvard, apunta a buscar acuerdos y que, por ende, en los casos de conflictos vecinales sirve para problemas puntuales, tales como los temas patrimoniales, contratos de arrendamiento incumplidos, casos de deudas, fechas de desalojo y restitución de la propiedad, entre otros. Hay un discurso generalizado que señala que la limitación de dicho modelo radica en que sólo se aboca al acuerdo y deja de lado las narraciones. En consecuencia, este no es un modelo que pueda fácilmente ser aplicado solo, sino que requiere ser potenciado con herramientas de otros modelos.

“Yo creo que el modelo de negociación basado en los acuerdos, es importante para los temas patrimoniales... y básicamente los conflictos en el ámbito vecinal que son de ese orden son los temas de arrendamiento, etc....”. (Med. 2)

“Ahora las limitantes tienen que ver con la premura o la importancia absoluta que el modelo de mediación Harvard da a la firma del acuerdo, dejando de lado la comunicación y la interacción entre las partes dentro del proceso...” (Med. 1)

Lo que ha sido expuesto en la última cita, es una idea que ha sido manifestada por la mayoría de los mediadores, también es una de las críticas que se ha hecho a dicho modelo; en tanto que la finalidad del proceso de negociación de Harvard, es la obtención del acuerdo, ha dejado de lado lo que respecta a la percepción de los sujetos involucrados en el conflicto.

En cuanto al modelo de mediación de Sara Cobb, los entrevistados señalan que es un modelo apropiado para conflictos que llevan un tiempo considerable de presencia del conflicto y cuando dicho conflicto es de naturaleza familiar. Señalan que es un modelo que, a diferencia del modelo de Harvard, permite al mediador profundizar mucho más en las etapas de un conflicto e inclusive posibilita a las partes ir mucho más allá del conflicto en sí. Debido a esto último es que dichas mediaciones son más largas y requieren más tiempo de trabajo, lo cual puede llegar a constituirse en una limitante.

“Yo creo que en éste [Modelo de Sara Cobb], el tema de la convivencia... porque uno de los temas de la convivencia fundamentalmente pasa por el tema de la comunicación, de escuchar... creo que en este modelo, ahí me inclino por el poder buscar, por el poder que las partes se escuchen y eso te produce un resultado inmediatamente distinto”. (Med. 4)

“Yo diría que las limitantes pudiesen estar centradas en el tema de la anomia de muchos vecinos, cuando un vecino está inerte frente a un vecino que está activo, ahí hay una diferencia de poderes respecto a la acción y si este modelo nos permite ir observando e ir caracterizando o ir estudiando la historia de

este conflicto, la limitante es justamente respetar ese ritmo propio que los vecinos” (Med. 1)

“Lo privilegiaría en aquellos conflictos vecinales en que lleva mucho tiempo de data, de presencia del conflicto, hay ocasiones en que llegan vecinos quejándose hace 5 años...” (Med. 1)

“...yo creo que como modelo... tiene que ver con el trabajar en la reflexión en torno a las relaciones inter-vecinales...” (Med. 2)

A grandes rasgos en el modelo circular narrativo se integran diferentes elementos que complementan lo psicológico y lo social en términos de la comprensión de las perspectivas de las personas, de la forma de estructurar el mundo acorde a la cultura propia tras lo cual surgen las distintas narraciones que sin ser necesariamente falsedades, pueden plantear realidades totalmente distintas frente a un mismo hecho y por medio de distintas técnicas se van exponiendo las narrativas para aunar los elementos en común y tener una visión más amplia de los hechos, dándose paso a la posibilidad de entender la historia desde otra perspectiva.

Para los conflictos que comenzaron por un problema puntual y que luego terminaron en problemas de convivencia, se señala en el discurso de los mediadores que el modelo Transformativo es adecuado para casos de conflicto vecinal.

“Yo diría que en aquellos conflictos vecinales que comenzaron siendo un conflicto puntual, concreto y material, y terminó en un conflicto de convivencia...” (Med. 1)

El modelo Transformativo en general se reconoce por su vinculación con las relaciones interpersonales, para conflictos en el establecimiento de vínculos es perduradera, por lo que hay que trabajar sobre la relación que mantienen y continuarán manteniendo los participantes.

Se observa, sin embargo, una división de opiniones en donde algunos de los entrevistados lo indican como un modelo favorable a utilizar en las mediaciones vecinales, mientras que otros mediadores no lo consideran como un modelo a privilegiar por sobre otro modelo, especialmente en ocasiones en donde no es necesario recurrir a ninguna transformación de conductas, pues se trataría de problemas puntuales que quedarían fácilmente resueltos con el modelo de Harvard, tales como los casos sobre conflictos patrimoniales.

“Yo creo que no lo privilegiaría por sobre otro para una mediación vecinal, porque de repente no es necesario ir tanto a poder transformar conductas o temas más profundos de las personas con las que estás en la sesión porque en lo vecinal... a veces es más puntual y a veces no está tan relacionado con las relaciones personales...” (Med. 3)

Respecto de ello, los autores del modelo afirman que la transformación moral y crecimiento propio que ofrece el modelo, puede aprovecharse en todo tipo de disputas, debido al valor que le asigna la cultura popular al crecimiento humano; el modelo transformativo posibilita una maduración ética y además, se pueden lograr acuerdos cuando es posible (Bush y Folger, op cit).

Se destaca del modelo transformativo la posibilidad que entrega a la apertura a nuevas formas de resolver los conflictos y generar reflexiones en los protagonistas, sobretodo en el largo plazo. Sin embargo, el modelo, de acuerdo a lo señalado por los entrevistados, no es aplicable en casos puntuales.

“... en torno a lo transformativo, yo creo que si se logra una cierta reflexión de los co-protagonistas, uno está haciendo como se dice rayas en el agua, pero éstas provocan cambio de miradas o reflexiones que puede ser que la gente se las lleve para la casa y uno diga bueno acá habrá un cambio en el mediano y largo plazo...” (Med. 2)

Finalmente, todos los mediadores hablan acerca de la mixtura de modelos como una práctica habitual, pues es poco frecuente que haya casos en donde se aplique un solo modelo durante todo el proceso de mediación. Se señala que la elección de qué modelos se decide ocupar o mezclar va a depender de la complejidad de los conflictos que se presenten. Generalmente, la mixtura de modelos se da cuando el conflicto índice se ha ramificado a distintos problemas, constituyéndose así en conflictos de orden más complejo.

“Yo creo que siempre vamos a intentar el modelo mixto, porque nuestra intención es a corto, mediano y a largo plazo, que tiene distintas expectativas y objetivos, pasa por buscar todos los modelos posibles para el logro del objetivo a corto plazo... a mediano plazo también bajar el nivel de agresividad entre los vecinos... a largo plazo sería prevenir el aumento de la conflictividad de interrelaciones en el plano de las relaciones interpersonales y fomentar una buena convivencia entre los vecinos...” (Med. 5)

“Yo creo que debe ser así... ahí soy más tajante, porque la realidad social con la que se está trabajado en los proyectos comunales de mediación es lo suficientemente compleja como para adscribirse a un sólo modelo, o sea, la realidad mezcla tantas cosas que uno tiene que mezclar los modelos...” (Med 2)

Se debe tener en consideración que no se ha desarrollado un modelo que explicita la mixtura necesaria de realizar acogiendo los elementos más eficientes de cada modelo tradicional, tampoco respecto de la realidad de los conflictos que se vivencian a nivel local.

Frente a la posibilidad de integrar o alternar los enfoques según el tipo de conflicto que se presente, los autores del modelo Transformativo explican que si bien puede parecer atractiva la idea, para canalizarse tanto en los acuerdos como en la transformación; esto resulta imposible debido a la incompatibilidad de las técnicas utilizadas en cada modelo. Mientras que el modelo de Harvard se aparta del pasado para concentrarse en el futuro, el transformativo explora las

percepciones de los sujetos frente a hechos anteriores para lograr oportunidades de reconocimiento (Bush y Folger, op cit).

A diferencia de Bush y Folger, que plantean que el modelo transformativo se puede utilizar siempre y que no es compatible con la utilización de otro modelo de mediación por poseer intenciones y metodologías tan diferentes; Marinés Suares plantea de evaluar en qué casos es más conveniente utilizar uno u otro modelo y en qué ocasiones se deben mezclar (Suares, op cit. a).

Si bien los modelos presentados han mostrado la evolución de la mediación, todos están vigentes y si bien cada uno de ellos aborda los conflictos de una forma determinada, no da respuesta a la totalidad de los distintos conflictos. En consideración de ello, se hace necesario plantear criterios de selección de un modelo o de la mezcla de los modelos existentes; esto debido a los distintos factores que se ven involucrados en la mediación, algunos de estos factores corresponden a elementos personales de los co-protagonistas, otros dicen relación con la procedencia del caso, con las capacidades de la institución que realiza la mediación, con los requerimientos desde las instancias jurídicas, entre otras. Lo importante es que el equipo de mediadores, esclarezca los elementos en común y establezca una metodología con criterios claros respecto del tema.

Redacción de un acuerdo

El último tema significativo abordado en las entrevistas fue el de la redacción de acuerdos. La redacción de un acuerdo se entiende como una etapa final del proceso de mediación y todos los entrevistados coinciden en que dicho acuerdo debe ser lo más claro y preciso posible. Debe utilizar un lenguaje concreto y adecuado para que ambas partes lo comprendan. El acta debe ser tan concreta y específica que no permita dobles lecturas; por ejemplo, deben estar presentes detalles como: dónde, cuándo, qué cosa, cómo, los plazos, en qué se comprometió cada cual, etc. Por otro lado, también se señaló que para el acuerdo final es importante que haya una supervisión adecuada del cumplimiento del acuerdo.

“Que quede súper claro el acuerdo, que queden muy claros los plazos cuando iban a hacer arreglos, quién iba a hacer el arreglo, de dónde iba a salir la plata, quién iba a poner la plata, los plazos que se daban, porque si no pones plazo, pueden hacerlo en un mes o en tres años...”. (Med. 3)

Si bien hay distintos tipos de acuerdo, ya sea parciales o definitivos, deben ser especificados y detallados en cuanto a tiempo, contenido y participación de cada co-protagonista. En la medida que el acuerdo sea redactado sin vacíos que posibiliten una interpretación diferente a la que se ha intencionado, hay mayor posibilidad que sea concretado de manera correcta; el acuerdo sirve también como medio de regulación del proceso, ya que muestra precedentes claros de si el acuerdo se ha cumplido o no en la forma y los plazos estipulados.

En definitiva, la fijación de plazos de un acuerdo, le permite a quien debe realizar la tarea, administrar su tiempo para poder realizar la tarea de manera efectiva; para la otra parte brinda cierto grado de seguridad de la comisión de la tarea y también un límite real de espera y para el mediador, la fijación de plazos

para un acuerdo, le brinda un criterio de evaluación del acuerdo y la fijación de un límite que marca el periodo tras el cual se debe realizar el seguimiento del caso.

Al tomar en consideración el eje referido a la mediación como un proceso, se observa que los mediadores tienden a mediar todo tipo de casos, aunque es pertinente mencionar que no hay un criterio aunado al respecto de las materias que son o no factibles de mediar; por otra parte hay dos elementos fundamentales del proceso de mediación que han sido considerados como determinantes en el resultado que pueda tener el conflicto presentado: el primero dice relación con la personalidad y disposición de los co-protagonistas al momento de llegar a mediación; el segundo, tiene relación con el manejo técnico que tenga el mediador en las sesiones, acudir a las redes de apoyo técnico que maneja el servicio al momento de pedir la opinión de un experto, es una acción recurrente que efectúan los mediadores

En cuanto al rol del mediador, los entrevistados distinguen por una parte que se guían según lo aprendido en la teoría, en este sentido desempeña su rol y utilizan las técnicas aprendidas de acuerdo a los momentos y avances en la sesión.

Finalmente en lo que atañe a la mediación como metodología de trabajo, en términos generales, no hay una metodología aunada en los mediadores, esto se refleja principalmente en la utilización de las preguntas como herramientas de acción y en los criterios para determinar el modelo que será utilizado o la forma en que los distintos modelos se mezclan.

CONCLUSIONES.

En la sociedad actual, se pueden encontrar tantos conflictos como personas que los vivencian; si bien pueden ser clasificados y tipificados de manera que puedan estandarizarse, el cómo cada sujeto -inserto dentro de ese conflicto- lo vivencie y lo elabore mentalmente con las herramientas propias que tiene, es un elemento clave para su abordaje y posible resolución.

Cuando dos vecinos tienen un conflicto, no sólo el hecho puntual se ve involucrado, sino que puede ser un choque total entre percepciones, interpretaciones y personalidades, que afectan el conflicto y detonan una escalada.

Los conflictos son complejos y muy variados, eso se ha podido evidenciar en la presente investigación; en el ámbito vecinal, una persona puede tener una discrepancia con el vecino que si no es abordada a tiempo, comienza a acentuar las diferencias existentes. Si a ello se le agrega que los malos entendidos pueden reforzar prejuicios y ocasionar reacciones poco asertivas como pauta de interacción, brota un conflicto que pudiese perjudicar su resolución no sólo a causa del hecho mismo, sino más bien a causa de la forma en que se le enfrenta.

En lo que se refiere a las hipótesis que se han planteado en el presente estudio, la primera apunta a la superación de la situación conflictiva que presentaban los sujetos al momento de llegar al servicio y por tanto dice relación con el logro de acuerdos que puedan o no ocurrir durante el proceso de mediación. La segunda hipótesis apunta a la validación que tenga la mediación para los co-protagonistas del conflicto y también para los mediadores.

En lo que respecta a la primera hipótesis investigada, se debe tener en cuenta que cuando los sujetos llegan a mediación, vienen con toda una historia detrás, en la cual han realizado distintas acciones que afectan la situación

conflictiva; estas acciones pueden ir desde una conversación pacífica, negociación o acciones que impliquen la intervención de un tercero, hasta métodos que implican la coerción. En ocasiones cuando las partes llegan a mediación, han utilizado variadas formas de resolver el conflicto, sin embargo, no les ha funcionado.

Por medio de la comunicación, las personas transmiten información y se define la relación entre los sujetos, respecto de la jerarquía, cooperación, competencia, respeto, entre otras. En las disputas, los sujetos tienden a responsabilizar al otro por el comienzo del conflicto, percibiendo de manera subjetiva que la contraparte es la victimaria.

En consideración de lo anterior, el estudio arroja que en general los sujetos encuestados tienden a evadir los conflictos y en su mayoría se sienten agredidos por la contraparte; esto los sitúa en una posición de víctimas en clamor de justicia y esa justicia puede ser de distinto tipo: moral, económica, social, entre otras. También se debe considerar que cuando una persona llega en posición de víctima, es porque en alguna parte de su percepción, se ha sentido vulnerada, por lo que aumentan las posibilidades de que se ponga a la defensiva, adquiriendo una posición de lucha en contra del otro, y no una posición de búsqueda del bienestar común.

El proceso de mediación permite que los sujetos enfrenten sus conflictos de manera asertiva, posibilitando la empatía y el acercamiento en las posiciones. En la medida que las personas adquieren capacidad de autocrítica, aumenta la posibilidad de reconocer lo que cada uno ha aportado a la construcción del conflicto y, al compartir la responsabilidad en la disputa, se reconoce la co-construcción del conflicto. También en la medida que uno reconoce el rol que desempeña en el problema, puede revalorizarse -en la medida que se empodera de la situación- y también otorgar reconocimiento en la medida que se deja de acusar al otro como victimario.

De acuerdo a todo lo anterior, los sujetos usualmente llegan a mediación de manera confrontacional, tras una variedad de intentos fallidos por solucionar el problema, con mucha frustración y desesperanza de llegar a una “buena resolución”. En este contexto, los mediadores llegan a la sala sin saber mayormente los componentes del conflicto, la historia, los intentos anteriores por resolverlos ni la disposición que tienen a mediar una solución; básicamente lo único que conocen es el canal de derivación y la materia.

Por otra parte, hay que considerar que la investigación refleja que, si bien los sujetos en su mayoría no habían llegado a instancias judiciales antes de asistir al centro de mediación, el canal de llegada ha sido por una vía de denuncia, lo que hace referencia al clima de litigio con el que vienen las partes.

El análisis cuantitativo arroja que en su amplia mayoría, las mediaciones se efectúan y no son interrumpidas antes de completar el ciclo; además, de dichas mediaciones realizadas, la mayor parte concreta un acuerdo ya sea de tipo verbal o escrito y en su gran parte, dichos acuerdos son cumplidos en su cabalidad o parcialmente.

Por otra parte los sujetos manifiestan satisfacción en cuanto al proceso en general, las acciones de los pre-mediadores y de los mediadores y también respecto de los resultados obtenidos a partir del proceso.

De acuerdo a lo anteriormente descrito, en relación a la hipótesis que orienta el presente estudio, que hace referencia a las mejorías que se pueden evidenciar en la situación conflictual con la que llegan los sujetos a mediación, se puede inferir la comprobación de dicha hipótesis en la medida que los sujetos perciben una mejoría en la condición que los ha llevado a intentar resolver sus conflictos por medio de la intervención de un tercero y que se ve reflejada en la cantidad de vecinos que logran llegar a acuerdos y de los cuales la gran mayoría son cumplidos.

Durante el análisis cuantitativo, se ha evidenciado que si bien la mayoría de los vecinos han logrado llegar a acuerdos, que en gran parte se han cumplido y en general tienen una buena percepción de la mediación como proceso, algo ocurre entre los co-protagonistas que no les permite sentir satisfacción respecto de la relación que mantienen. En la mayoría de las mediaciones que se completaron, los sujetos afirman que la relación mejoró; sin embargo, no es una cifra muy lejana a quienes afirman que la relación se mantiene igual y si la unimos a quienes afirman que la relación ha empeorado, la primera cifra se ve superada; afortunadamente no por un amplio margen.

En definitiva, si se considera que la finalidad de la mediación para el servicio, no es sólo llegar a acuerdos, sino también provocar un cambio cultural entre los sujetos, que les permita a futuro resolver sus conflictos de manera autónoma por medio de la adquisición de herramientas de resolución; es decir, que se empoderen de su propia realidad. Algo acontece, que no permite que este cambio en las relaciones se produzca, obstaculizando en los sujetos la posibilidad de concentrarse en las similitudes y favoreciendo, en cambio, el que continúen enraizados en las diferencias y las posiciones antagónicas.

De este modo, considerando dicho escenario, es posible vincular la segunda hipótesis señalada, que dice relación con la validez de la mediación en tanto vía alternativa para que los vecinos resuelvan sus conflictos. Es así como, en términos del proceso mismo, se evidencia una disyuntiva que se hace presente en las declaraciones tanto de los co-protagonistas como de los mediadores y dan cuenta de las dificultades que se vivencian en el proceso.

Si bien los sujetos mediados afirman que el proceso de mediación en sí les ha resultado satisfactorio, no han logrado mejorar las relaciones con la contraparte; esto cobra importancia si se toma en consideración que en su mayoría los sujetos detectaron como origen del conflicto las relaciones interpersonales con la contraparte -independientemente de la materia con la que hayan ingresado al servicio-. En el caso de los mediadores también se evidencia

que el proceso no cumple las expectativas que en general se tiene de la mediación, consignando que la teoría y la práctica no se equiparan.

Es por ello que se puede inferir que dicha hipótesis, se cumple de manera parcial, en tanto si bien no ha logrado cumplir con las expectativas de provocar un cambio cultural entre los sujetos mediados, sigue siendo una modalidad que no ve a los sujetos en términos de vencedores y vencidos, sino con una mirada humanizada de las personas y empática con las dificultades que ellos vivencian y que no les ha permitido resolver sus disputas de manera satisfactorias por medio de las vías anteriormente intencionadas.

Otro elemento que se refleja en la encuesta, es el alto porcentaje de casos que llega a acuerdos en una sesión. Este dato en conjunto con los anteriores, presentan la posibilidad de reflexionar respecto de la conveniencia de llegar a acuerdos en una sesión, ya que si bien en términos concretos el hecho puntual que evidencia el conflicto es efectivo al resolverse en una sesión, esto no parece ser suficiente tiempo para concretar una modificación de pautas conductuales, sobretodo considerando que los seres humanos somos sujetos de conductas repetitivas y no es suficiente una sesión de un par de horas para causar un impacto en las personas que desencadene una modificación en sus pautas conductuales.

De lo expuesto con anterioridad, se puede desprender una nueva interrogante que permita guiar un estudio posterior: ¿qué relación existe entre la percepción que tienen los vecinos mediados de no haber mejorado las relaciones interpersonales con la contraparte y el hecho de haber efectuado la sesión en una sesión?.

Esto debido a que si se pretende tener un impacto cultural en los sujetos y que esto se refleje en la autonomía que tengan al momento de llegar a acuerdos en futuros conflictos para mejorar las relaciones interpersonales, entonces no basta sólo con aplicar técnicas para llegar a un acuerdo mutuamente aceptable,

sino que los sujetos deben hacer totalmente consciente el proceso que viven: comprender la raíz de su conflicto, tanto en causas como efectos; comprender la relevancia de la comunicación efectiva y la incidencia que tiene dicha comunicación en las relaciones con los demás; comprender la realidad del otro, dejar los prejuicios a un lado y disponerse emocional y mentalmente para negociar; incluso en algunos casos es necesario que los sujetos superen la tendencia a pensar lo peor del otro, tanto en las acciones como en las intenciones.

Para todo ello, el mediador tiene un rol fundamental como educador social, puesto que se vincula con ellos en el proceso de mediación y es quien maneja las herramientas del proceso, herramientas que los co-protagonistas del conflicto necesitan aprender para superar la situación de litigio en la que se han visto atrapados; de otro modo un cambio cultural no se produce.

Con lo anterior no se pretende responsabilizar al mediador de la resolución de la disputa, sino que se intenta valorizar el aporte que él, como tercero equidistante del conflicto puede brindar en la comprensión del proceso; es por ello que se habla de un rol educador social, en la medida que por medio de explicaciones y ejercicio de técnicas, evidencia las etapas del proceso y las distintas alternativas que van surgiendo.

Ahora bien, respecto de los conflictos que son o no mediables, se puede visualizar no sólo que hay una diferencia en cuanto a metodología, sino también una contradicción en los planteamientos de los mediadores; esto no significa que exista una incoherencia como profesionales, sino más bien evidencia una gran disyuntiva en la que se encuentran los mediadores, en la cual se ven enfrentados a un sistema que no logra dar respuesta a las necesidades de la población y una alta demanda de casos que se encuentran dentro de este tipo de materias; esta aseveración se ve reforzada si se observa el análisis cuantitativo, en el cual se hace referencia a la cantidad de casos en los que los vecinos narran que sus problemáticas dicen relación con situaciones en las cuales hay transgresiones legales de por medio.

Esta es una disyuntiva recurrente a la que se ven enfrentados los mediadores: cuando llega un caso en que alguno de los vecinos ha efectuado construcciones que no se rigen de acuerdo a la norma establecida; si bien la intencionalidad de este análisis no es pretender dar respuesta concreta a esta disyuntiva, sí se puede plantear alguna alternativa que permita evitar este tipo de situaciones, (ya que la idea no es actuar frente a hechos consumados sino más bien evitarlos); esto podría ocurrir al implementar un sistema de asesoría técnica en construcciones y ampliaciones que cuente con un efectivo espectro de difusión para que las personas conozcan su existencia y de bajo costo -estratificado- para que los vecinos independientemente de los recursos económicos que posean, tengan posibilidades reales de acceso. Y en caso de existir estas instancias a nivel de gobierno central, idear estrategias que les permitan actuar con mayor eficacia y reforzar la difusión de dicha alternativa, realizando un enfoque comunicacional dirigido a transmitir un mensaje a la comunidad respecto de la importancia de asesorarse con el objeto de evitar futuras consecuencias adversarias, como lo sería tener que derrumbar una construcción.

Ahora bien, para abordar los conflictos que se presentan en mediación vecinal, el mediador recurre a diversas estrategias que se encuentran contenidas en los modelos de mediación; sin embargo, para poder escoger las técnicas adecuadas, el mediador necesita diagnosticar no sólo el hecho puntual que desencadena la disputa, sino también la personalidad de los co-protagonistas, la historia profunda del conflicto, el daño que mutuamente pudiesen haber o no causado a la relación por medio de las acciones anteriormente realizadas, las diferencias de poder que puedan afectar a una resolución equitativa, las expectativas y las capacidades de los participantes para trascender las posiciones. Si en alguno de estos puntos el mediador encuentra dificultades, también debe formular estratégicas preguntas y ejercicios que intencionalmente permitan abrirle las puertas ante una nueva perspectiva de la controversia.

Como se puede visualizar, es una tarea ardua y que no sólo requiere la mejor disposición, concentración y manejo teórico-técnico del mediador, sino

también requiere la mejor voluntad, la fe en el proceso y la disposición a modificar las pautas conductuales por parte de los co-protagonistas del conflicto.

En la entrevista semi-estructurada realizada, los mediadores reconocen la importancia de las características personales de los sujetos a mediar y si bien divisan que hay dificultades para realizar las mediaciones cuando hay posibles ilegalidades de por medio, se realiza un esfuerzo por incorporar una mayor variedad de materias que afectan a los vecinos y en los cuales los límites legales son un poco difusos. En estos casos se asesoran de expertos en el tema, por medio de los informes técnicos que competen a las distintas instancias reguladoras de las correspondientes municipalidades.

Si se considera que tal como lo refleja la investigación realizada, los conflictos en su mayoría incorporan elementos interpersonales, no resulta muy efectivo medir el éxito del proceso por la rapidez del mismo, sino por el cambio en la dinámica o por la percepción que puedan tener los sujetos de que la mediación les ha servido para sus vidas cotidianas.

Esto resulta relevante si se considera la posibilidad de regular legalmente las mediaciones vecinales, tal y como se ha hecho con la mediación familiar, ya que actualmente se reconoce como criterio de evaluación para las mediaciones exitosas, la cantidad de acuerdos generados y la agilidad del proceso, remunerando a los centros de mediación y a los mediadores licitados, en una escala de acuerdo a dichos criterios. Lo cual parece responder más a un modelo de Harvard, es decir, resolución de conflictos por medio de firma de acuerdo en menor tiempo, que a una intencionalidad transformativa de la sociedad. ¿Es que acaso será más beneficioso para los co-protagonistas y los mediadores, que la mediación vecinal continúe siendo extra-judicial?

Si bien el mediador es un guía organizador del proceso y realiza intervenciones que tiendan a la colaboración, sin profundizar en las causas que los originan, ya que la importancia es encontrar una forma posible que les permita

abordar los conflictos que se presenten en el futuro, se puede preguntar si es tan efectivo que el mediador no profundice en las causas que originan el conflicto.

Esto debido a que en la medida que uno conoce las causas profundas y el origen de los conflictos que percibe, aumenta la posibilidad de comprender desde qué punto de vista uno está viendo la realidad y qué elementos están causando que uno tome determinadas posiciones o presente determinadas pautas interaccionales anteriores. Tal vez lo que debería procurarse es en no focalizarse en las posiciones como símbolo de verdad absoluta, o de justicia, es decir desde las emociones, sino que tomarlas desde la parte racional, como una parte de la explicación del por qué se está en la situación actual.

Se ha detectado también que los mediadores constantemente durante las sesiones utilizan las preguntas como una herramienta, pero no lo concientizan ni evidencian como tal, al no tener claridad respecto de la metodología, no pueden sistematizar y tener un punto de comparación entre lo que apunta la teoría y lo que sucede en la realidad concreta.

Otro elemento relevante que se detectado al efectuar la investigación, es que si bien los mediadores no incorporan en su discurso inicial una aclaración respecto de su profesión de origen, en su amplia mayoría los mediadores aluden a sus correspondientes profesiones al reflexionar respecto de los elementos propios del mediador que dificultaban el proceso; esto se refleja al abocarse a los conocimientos técnicos presentes o ausentes en las profesiones de origen, o al hacer referencia a las herramientas de auto-cuidado de las cuales se carece o las dificultades de plantearse como mediador sin actuar desde la profesión.

El reconocimiento de la profesión de origen no es un elemento considerado negativo por todos los autores ni en general por todos los mediadores; se debe tener en cuenta que las profesiones y las Instituciones que forman a los profesionales, influyen no sólo en el desempeño de una tarea específica, sino que son entidades formadoras de carácter y de perspectivas.

También si se considera que los mediadores provienen de distintas profesiones del área social, o incluso de áreas que no necesariamente son sociales, hay una gama variada de prismas que es necesario considerar al momento de llegar a mediación, para poder hacer consciente desde qué perspectiva el mediador concibe la realidad, reconocer las posibles limitantes que tenga y trabajar en torno a la superación de aquéllas que pudiesen afectar negativamente la imparcialidad en el proceso.

En cuanto a la metodología que implementan los mediadores, podemos afirmar que, si bien en términos generales hay cierta unión de criterios que han sido estipulados, como por ejemplo de los elementos a incorporar dentro del discurso inicial, la necesidad de mezclar los modelos de mediación, también se detecta una mezcla de las técnicas del proceso sin distinguir de donde provienen, como ocurre en caso de las preguntas; en este sentido pareciera que los mediadores incorporan los conocimientos de las técnicas y luego de un tiempo, comienzan a aplicarlas de manera automática. Esto es relevante al momento de intencionar una sistematización, puesto que no resultan claros los límites entre la aplicación de una u otra técnica; tampoco permite evaluar qué técnica es efectiva, en qué parte del proceso ni en qué tipo de casos.

Además, si se considera que al mezclar los diferentes modelos de mediación se utilizan distintas técnicas, de acuerdo al tipo de conflicto y la disposición con la que vengan las partes, no resulta fácil comenzar a sistematizar la posibilidad de un nuevo modelo mixto, ni tampoco se puede evaluar la efectividad de las técnicas, puesto que no se tiene claridad de los elementos utilizados, en definitiva cada mediador se guía por sus propios conocimientos, pautas referenciales y creencias del proceso de mediación.

Se observa también que hay gran diferencia entre la importancia que dan los mediadores respecto a la estipulación de los plazos para el cumplimiento de los acuerdos y las percepciones que tienen los encuestados respecto del plazo de los acuerdos que habían estipulado durante el proceso.

Aquí cabe una interrogante, ¿A qué se debe esta diferencia de puntos de vista? La idea al plantear esta pregunta no es poner en tela de juicio las declaraciones de los encuestados o los mediadores; es decir, no se pretende indagar quién está diciendo la verdad, sino más bien plantear una interrogante para una próxima investigación. ¿El origen de esta diferencia podrá encontrarse en las percepciones, comprensión, marco de referencia o expectativas que tienen los distintos actores del proceso de mediación?

Tal como existe una diferencia en otros lineamientos de mediación que actualmente son motivo de largas e interesantes discusiones y cuestionamientos, como por ejemplo en mediación familiar, se discute si se puede mediar en casos de VIF o en mediación penal se discute si se debe poner en un mismo lugar, cara a cara a las “víctimas” y a los “victimarios”. De esta misma manera se discute cuál es la mejor forma de intervenir a nivel vecinal, qué conflictos son o no mediables y el tipo de metodología que se debe aplicar tanto para la pre-mediación, como para la mediación y la post-mediación.

Hallazgos de la investigación.

Se debe tener en consideración que no toda la información que se entrega tanto en el proceso de pre-mediación como en el proceso de mediación es comprendida por los co-protagonistas; este hecho se evidenció en el momento de aplicar el instrumento, puesto que al formular las preguntas en muchas ocasiones la respuesta no tenía coherencia y era necesario reformularla de manera que pudieran comprenderla, además de preguntarles si entendían su contenido.

Sin embargo en algunas ocasiones se observó que los sujetos intentaban ocultar el hecho que no habían entendido, lo cual no era posible de encubrir, debido a la especificidad de las preguntas, llegando algunos sujetos incluso a reconocer finalmente que en realidad no habían entendido bien la pregunta.

En términos generales, según la percepción de los usuarios, en la mayoría de los casos el proceso de mediación resulta ser exitoso. Esto resulta relevante al considerar que el nivel de satisfacción del proceso no solamente tiene que ver con el hecho de llegar o no a un acuerdo, sino también con las intervenciones que los distintos agentes han realizado durante la mediación. En el mismo sentido que el ítem anterior, cuando a los encuestados se les pregunta si se sienten satisfechos con el resultado de la mediación, vemos que la mayoría señala quedar satisfecho.

Ahora bien, situándonos en los hallazgos obtenidos a partir de las entrevistas dirigidas a los mediadores, es importante consignar algunas situaciones relevantes que dan luces sobre el rol del mediador en el proceso.

En el proceso de la mediación se identifican dos variables que los mediadores consideraron fundamentales para que una mediación de tipo vecinal se lleve a cabo. Por un lado, se alude a las características personales de los involucrados, es decir, que haya de parte de ellos una disposición al diálogo y que cada uno se haga parte de sus problemas. Por otro lado, existe también el

discurso de que todo tipo de caso es posible mediar y lo importante para ello es que las instituciones encargadas de ello no efectúen discriminaciones de ningún tipo; sin embargo en cuanto a esto último, los mediadores reconocen la disyuntiva entre lo que idealmente debería ocurrir y lo que pasa efectivamente.

Esto en relación a los conflictos que bordean lo que la norma legal permite en la mediación; los mediadores reconocen que en muchos casos se ven involucrados la negociación de derechos que debiesen ser inalienables; por ejemplo cuando uno de los vecinos denuncia a otro por una construcción que ha sido efectuada sin considerar los parámetros legales, en general en estos casos, el sujeto que ejecutó la construcción, no se encuentra en condiciones de hacerla de nuevo, por lo que en mediación, se debe negociar sobre esa base; otro ejemplo es cuando hay un conflicto de deslinde y en mediación tras un informe técnico, los participantes se dan cuenta que todas las casas del pasaje están desviadas de lo que los planos instruyen. Ejemplos como éste, son cotidianos para los mediadores y les ha significado en algunos casos, ser ministros de fe, ante situaciones irregulares.

Otro hallazgo que arrojó la investigación es que cada mediador define su propia metodología y la aplica para los distintos casos; incluso si bien todos reconocen la utilización de modelos muy similares, no tienen el mismo criterio para seleccionar dichos modelos.

Se ha evidenciado por medio de la entrevista a los mediadores, que la totalidad de ellos reconoce y aplica un modelo de mediación con mezclas de todos los modelos tradicionales; sin embargo no han aunado criterios respecto de la forma como se realiza dicha mixtura; cada mediador lo realiza a partir de criterios como la experiencia que más da resultado, el instinto o según las técnicas que recuerda de sus capacitaciones como mediador/a.

Por otra parte se detectó que los mediadores si bien aplican distintas técnicas durante el proceso de mediación, no tienen conciencia de ello en

términos teóricos; afirman que el criterio para definir qué técnica será utilizado es la intuición que tienen respecto a los casos que se presentan. Si bien esta situación no ocurre con la totalidad de los entrevistados, sí ocurre en un porcentaje mayoritario.

Esto implica que no existe ni siquiera un atisbo que les permita sistematizar la experiencia y tal vez poder generar un nuevo modelo de mediación, puesto que todos los entrevistados lo hacen de manera instintiva y sin reconocer las técnicas que utilizan. Esta es una realidad que reconocen nefasta, pero reconocen también que no han tenido la capacidad de modificar este hecho.

Desde la perspectiva técnica, si bien no se discutió de forma explícita en las entrevistas, se pudo observar en el terreno que existe una multiculturalidad incluso dentro de los mismos mediadores que han participado del estudio, ya que hay abogados, asistentes sociales y también sin carrera profesional, pero con gran validación tanto de sus propios compañeros como de los casos que ha mediado.

Un hallazgo interesante a partir del estudio, es que si bien las profesiones de origen permiten a uno u otro profesional incorporar las técnicas y conocimientos que derivan de ellas, la característica más reconocida por los sujetos respecto de la satisfacción del proceso, en su gran mayoría estaba vinculada a comentarios referidos a la calidad humana del mediador/a, la empatía establecida y la calidez demostrada durante el proceso. De esta forma se puede mencionar que si bien una de las mediadoras no contaba con un título profesional, era reconocida por la gran mayoría de los casos atendidos, como una excelente profesional, con mucha experiencia y capacidad de acercamiento a las personas; con claridad al plantear los temas, paciencia y comprensión, fueron algunos de los apelativos que se asignaron.

Esto nos lleva a pensar, ¿qué tan necesario es que la mediación deba profesionalizarse?; tal vez es más necesario abocarse a la multidisciplinariedad y al desarrollo humano, puesto que se trabaja con personas que sienten cada

movimiento del mediador y que aunque no sea esa la intención, el mediador pasa a ser un referente a futuro para los casos que atienda.

Finalmente, al realizar el estudio, específicamente al realizar las entrevistas y las encuestas, se consignó como un hallazgo de la investigación, que los mediadores y los mediados, aportaron al estudio con su propia visión de la experiencia que tuvieron en mediación, pero que en muchos elementos del estudio, no coincidieron esas visiones. Esto no da cuenta de que una parte estuviera diciendo la verdad y la otra no, sino más bien da cuenta de que la realidad tiene distintas interpretaciones según el prisma con el que se mire.

Aportes del Trabajo Social a la mediación vecinal.

El objetivo de este acápite es el de dilucidar los aportes que el Trabajo Social desde su rol profesional aporta a la mediación vecinal como proceso de resolución de conflictos.

De acuerdo a lo expuesto por Solar (2000) en su artículo, desde los inicios de la profesión de Asistente Social en 1932, las visitadoras han aplicado métodos alternativos como lo son la conciliación y la mediación, aún cuando esta metodología no había sido sistematizada. Presenta tres motivos por los cuales esta profesión ha estado vinculada a la mediación desde los orígenes de la profesión. De esta manera plantea que:

La mediación como modalidad de intervención -en gran medida- constituye el modo de ser de la profesión, ya que al desarrollar su labor en el marco de las políticas sociales, ha vinculado su desempeño al área de salud sin ser doctor, al área de vivienda sin ser arquitecto, al área de la justicia sin ser abogado; sin embargo se ha abocado a ayudar a los sujetos a resolver sus conflictos en las distintas áreas, pasando de un rol asistencialista a uno que exige una mayor participación y empoderamiento de los sujetos en conflicto. El Trabajo Social ha vinculado las distintas áreas comprendiendo que la realidad de los conflictos que vivencian los sujetos es multi-causal. En la base de la intervención profesional hay mediación, por lo que su accionar -en el ámbito educativo y en el organizacional- es coherente con la mediación.

Por otra parte, los valores y principios que orientan el Trabajo Social, coinciden con los de la mediación; en estos principios orientadores de la acción se encuentran la dignidad de las personas, autodeterminación, el respeto, el desarrollo de las potencialidades, entre otros. En esta profesión se considera de vital importancia que los sujetos se hagan cargo de la realidad en la cual viven, como profesión, se intenta cumplir un rol educador; esto en el sentido que trabaja

con los sectores de la población que carecen de poder, por lo que se debe ser capaces de devolver ese poder a las personas y de enfrentar aquellas políticas sociales que vulneren los derechos de las personas; así, se construyen contextos que permitan que las personas adquieran control sobre las decisiones importantes que afectan sus vidas.

Se plantea que el carácter interdisciplinario de la mediación coincide con la formación de los Trabajadores Sociales, ya que desde sus orígenes los profesionales tenían un enfoque multidimensional, incorporando en su formación diversas materias que pretenden comprender a los seres humanos desde diversas perspectivas, apelando a la integralidad. Se busca tener un desempeño interdisciplinario por medio de una formación multidisciplinaria, considerando que no se puede formar profesionales aislados unos a otros si los seres humanos somos integrales.

Respecto del espacio que ocupa el Trabajo Social en la mediación, cabe indicar que debido al aporte realizado desde el Trabajo Social, hacia el desarrollo en ámbito individuo, familia y comunidad, los profesionales en este campo, tienen un plus, ya que han desarrollado y vertido sus esfuerzos en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas y de su desarrollo integral, pasando del asistencialismo, al Servicio y el Trabajo Social integral.

En este sentido se debe considerar que el Trabajador social siempre ha sido un conciliador de las comunidades, abriendo conflictos para luego abordarlos y resolverlos; en función de los intereses, posibilidades, disposiciones y participación activa de los involucrados; por otra parte él es un potenciador de la participación de las personas en el desarrollo de su propio cambio; es decir, ha promovido a los individuos a ser actores de cambio en sus propias problemáticas, apuntando finalmente a la autonomía de los individuos; el Trabajador Social pretende aportar a los individuos a mirar la realidad de manera integral, en la cual los conflictos si bien son parte del ciclo normal de la vida, deben ser abordados y no evitados, considerando sí la búsqueda de alternativas de resolución de

conflictos que nazcan desde el propio sujeto afectado y que no sean alternativas que requieran el uso de la violencia física y/o psicológicas, ya que busca efectividad en las alternativas pacíficas.

Los trabajadores sociales han desarrollado su profesión, abocándose a las bases sociales, a aquéllos que quedan desprotegidos frente al sistema y se encuentran en desventaja frente a los poderes fácticos que sustentan la sociedad; a lo largo del desarrollo de la profesión, se ha logrado un acercamiento con las personas y siendo validada por las personas, de esta forma esta profesión ha sido reconocida históricamente como de vocación de servicio, ya que presenta valores que ponen al ser humano por encima del dinero y el estatus social.

Esta es una ventaja a nivel de bases sociales, puesto que cuando las personas tienen un problema, suelen acudir a las/os Trabajadoras/es Sociales en busca de ayuda; por lo tanto cuando los sujetos se encuentran frente a estos/as Profesionales, tienen la percepción de que se les va a ayudar.

En cuanto a la vinculación con la mediación, se ha evidenciado a lo largo de la investigación que cada mediador reconoce que sus determinadas profesiones influyen en el proceso de mediación. En este sentido, se considera necesario reiterar que las instituciones formadoras y los perfiles profesionales, en muchos aspectos determinan no sólo el área de conocimiento, sino también el carácter personal y los valores humanos de los profesionales.

La mediación es una metodología que convoca a diversas profesiones, pero no es una profesión en sí misma; si bien entrega ciertos elementos valóricos, mucho del capital que se utiliza como mediador, proviene de las profesiones o la formación anterior que cada persona tenga.

De esta forma y de acuerdo a los valores que en lo personal la investigadora que suscribe ha adquirido a lo largo de su desarrollo profesional y personal, se considera de gran importancia la honestidad con lo sujetos mediados;

en este sentido, se plantea la idea de reconocer frente a ellos la profesión de origen, enfatizando que de acuerdo al rol que cumple como mediador, la profesión pasará a segundo plano; también se considera relevante reconocer la condición humana del mediador y que por lo tanto puede haber elementos que escapen a su manejo teórico, pero que sin embargo se trabajará para suplir dichas carencias. En el fondo se trata de transparentar el proceso y reconocer las limitantes, ya que como Trabajadores Sociales y mediadores, el respeto hacia los co-protagonistas está en primer lugar.

A partir de dicha reflexión pueden existir diferencias respecto de otros profesionales, puede haber algunas profesiones que tiendan a ocultar ciertos elementos en función de mantener su calidad de experto. Sin embargo no se puede aseverar que otros profesionales e incluso aquellas personas que no son profesionales, no puedan desarrollar el rol de mediador de manera eficiente.

Otro aporte importante de los Trabajadores Sociales desde el que hacer profesional, está vinculado al avance teórico en que se basa la mediación; se ha visto anteriormente que los profesionales de esta área presentan una visión múltiple de la realidad de los sujetos y en ese sentido tienen la posibilidad de entender a los sujetos de manera integral, considerando los diversos elementos que influyen en el desarrollo de sus conflictos y sus perspectivas.

En este sentido se plantea una concordancia con don Mauricio Ureta Bernal, profesor de la Universidad de Valparaíso, quien en su ponencia en la II Jornada Internacional de Mediación y Familia, plantea que el plus que puede aportar el profesional del área social a la mediación, es la construcción teórica que pueda realizar y aportar a la renovación de esta área de resolución de conflictos de manera no-violenta. En este sentido el mayor aporte de los Trabajadores sociales no debe estar focalizado en la ejecución de la mediación, sino más bien en la educación de aquellos mediadores que emprendan esta labor y en la construcción teórica que podamos aportar.

BIBLIOGRAFIA.

- Aclant Andrew, F.
(1993) **Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones**, Barcelona, Paidós.
- Aird Donoso, M.
(S/F) **La mediación: Una nueva cultura hacia la paz**, Colegio de Psicólogos de Chile A.G.
- Alliende Luco, L; et al
(2002) **El proceso de mediación**, Chile, Editorial Jurídica de Chile.
- Alvarez Tostado, C;
Hernández Briceño, J.
(S/F) **El aporte del PNL a la mediación**, documento de clases, Universidad Academia de Humanismo Cristiano.
- Alvarez G; Highton E.
(Junio 2001) **El Arbitraje en Chile**, ponencia en el “I Congreso Nacional y regional sobre Arbitraje y Mediación. Acceso a Justicia, Seguridad Jurídica y Alianzas estratégicas en el escenario de integración regional”, Workshop Arbitraje en la Región.
- Amunátegui, M.
(S/F) **La mediación en el panorama Latinoamericano**, revista Sistemas Judiciales, año 1, Nº1.

Ander Egg, E.
(1995)

Diccionario del Trabajo Social, Buenos Aires- Argentina, LUMEN.

Andueza, P.
(S/F)

Formas de eficacia en la mediación, Primer encuentro nacional de mediación, pp 52-56, Chile, biblioteca CEANIM.

Aravena Arredondo, L.
(2005)

Tribunales de familia: aspectos orgánicos mediación-consejo técnico, Santiago de Chile, C y C impresores.

Ares de Giordano, C.
(S/F)

Mediación familiar: Una práctica y un escenario posible, Facultad de derecho U. Nac de Cuyo.

Baruch Bush R; Folger, J.
(2006)

La promesa de mediación, Buenos Aires-Argentina, GRANICA.

Bustamante, T; et al.
(2004)

Inserción de un Proyecto Piloto de Mediación, III Encuentro de las Américas para la Resolución Pacífica de Conflictos, Santiago de Chile, Centro de Mediación Familiar de La Florida. Fundación de Asistencia Social y Legal de la Familia.

Cardozo Sánchez, L.
(S/F)

La mediación comunitaria en Paraguay, I Congreso Nacional y regional sobre Arbitraje y Mediación. Acceso a Justicia, Seguridad Jurídica y Alianzas estratégicas en el escenario de integración regional, Workshop Mediación judicial y extrajudicial.

Caro, C; Fernández, C;
Galdames, A.
(S/F)

Mediación Política-Social, Resolución Pacífica de Conflictos, Centro de Resolución Alternativa de Conflictos Familia-Laboral-Civil-Vecinal, Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana.

Casa Intercomunal de
Mediación
(2004)

Acta de acuerdos comunales, Informe institucional, 2004

Proyecto piloto en mediación escolar: escuelas para la paz, documento institucional.

(2005)

Actas de Reuniones de mediadores, Equipo de mediadores de El Bosque y La Pintana.

Chiang, N.
(2005)

Programa Mediación y convivencia, documento institucional, Febrero 2005.

De Tommaso, A.
(1997)

Mediación y Trabajo Social, Buenos Aires-Argentina, Espacio.

Diez, F; Tapia, G.
(1999)

Herramientas para trabajar en mediación, Buenos Aires-Argentina, Paidós Mediación 9.

Eilbaum, D.
(S/F)

El delgado límite entre la voluntad de las partes, la del mediador y su neutralidad, Ministerio de Justicia de la nación. Fundación Libra, Buenos Aires-Argentina.

Elgueta Navarro, J.
(2003)

Negociación de mediación, Chile, Universidad Católica del Norte.

Elgueta, P
(11 diciembre 2006)

Entrevista semi-estructurada, Santiago-Chile.

Figuroa, M.
(S/F)

Resumen del texto: **Mediación una transformación en la cultura**, Departamento de ingeniería de Universidad de Chile.

Fisher, R; Kopelman, El;
Kupfer, A.
(1999)

Más allá de Maquiavelo. Herramientas para afrontar conflictos, Buenos Aires-Argentina, GRANICA.

Fisher, R; Ury W; Patton, B.
(1993)

Sí... de acuerdo! Como negociar sin ceder, Colombia, Segunda edición, Grupo Editorial norma.

Folberg, J; Taylor, A.
(1992)

Mediación: Resolución de conflictos sin litigio, México, Limusa, Noriega Editores.

García, C.
(S/F)

Proyecto: Centro de Mediación Comunitario, Dirección de Acción Comunitaria, I. Municipalidad de la Pintana.

Gomez Olivera, M.
(2005)

Mediación Comunitaria. Bases para implementar un Centro municipal de mediación comunitaria y de Resolución de Conflictos, Buenos Aires-Argentina, ESPACIO.

González, Ma; Retamal, Ma;
Valdés, R.
(2004)

Conozca como resolver sus conflictos, documento institucional, Julio 2004.

Gottheil J. y Schiffrin A.
(comps.); et al
(1996)

“2 La Mediación: Aspectos generales”;
“Qué pasa en la mediación: Una mirada en la caja de herramientas del mediador”;
“6 Mediación familiar: El mediador y los intereses en juego en la mediación”; “7 Mediación y comunicación”, **Mediación: Una Transformación en la cultura**, España, Paidós Mediación.

Grover Duffy, Karen; Grosch,
James; Olczak, Paul
(1996)

La mediación y sus contextos de aplicación: Una introducción para profesionales e investigadores, Buenos Aires- Argentina, Paidós.

Hernández Sampieri;
Fernández, C; Baptista, P.
(1991)

Metodología de la investigación, México-Buenos Aires-Chile, Tercera Edición, Mc. Graw-Hill Interamericana Editores.

Hernández, J.
(2006)

Apuntes de clase, V versión de Diplomado de mediación en familia, UAHC.

Ibaceta Watson, F.
(2002)

Fundamentos y conceptos básicos de mediación, Universidad Católica del Norte, Chile.

Inostroza Vásquez, G; Núñez
Donoso, C.
(2005)

Factores sociales que inciden en el rendimiento escolar, Tesis para optar al Grado académico de Licenciado en Trabajo Social. Tesis para optar a Título de Asistente Social, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, No publicada, Santiago de Chile.

Irrazabal Leiva, M.
(Septiembre de 2004)

Modelo de desarrollo personal y mediación. Formación humana de los mediadores y aplicación del autocuidado, III Encuentro de las Américas para la Resolución Pacífica de Conflictos, Corporación de Asistencia Judicial de Tarapacá y Antofagasta, Centro de mediación Iquique.

Iturrieta Olivares, S.
(2002)

Teoría del conflicto, Chile, Universidad Católica del Norte.

Krierberg, L.
(1975)

“Capítulo 1 Variaciones entre los conflictos sociales”, **Sociología de los conflictos sociales**, México, Trillas.

Kolb, D; et al.
(1992)

Cuando hablar de resultado: Perfiles de mediadores, Buenos Aires-Argentina, Paidós mediación 6.

La Nación
(2004)

“Lanzan campaña para promover acuerdos pacíficos”, Periódico **La Nación**, Jueves 30 de Septiembre de 2004, Santiago de Chile.

Martínes Zampa, D.
(S/F)

Situación actual de la mediación en general y la mediación educativa en particular en la provincia de Chaco-Argentina, I Congreso Nacional y regional sobre Arbitraje y Mediación. Acceso a Justicia, Seguridad Jurídica y Alianzas estratégicas en el escenario de integración regional, Workshop Mediación judicial y extrajudicial.

Montoya Cuervo, G; Zapata López, C; Cardona Rave, B
(2002)

Diccionario especializado de Trabajo Social, Medellín- Colombia, Universidad de Antioquia.

Morales, F; Yubero, S.
(Coordinadores)
(1999)

Caps. Morales, Francisco “Naturaleza y tipos de conflictos” y Fernández-Ríos, Manuel “Aspectos positivos y negativos del conflicto” **El grupo y sus conflictos**, Cuenca, España Edición Universidad Castilla-La Mancha.

Moore, C.
(2006)

El proceso de mediación, Buenos Aires- Argentina, Granica.

Munduate Jaca, L; Martínez Riquelme, J.
(1994)

Conflicto y Negociación; Eudema, Madrid-España, Editorial PSICOLOGIA-PIRAMIDE

- Palacios Ruda, K.
(2004) **Manual de mediación comunitaria, Panamá**, Organizaciones miembros de la Alianza Ciudadana Pro-justicia, Panamá, Editorial Alianza ciudadana Pro Justicia.
- Pittí, U.
(1999) Artículo **“La regulación del arbitraje, la conciliación y la mediación en la legislación panameña”**, Congreso panameño, publicado en Revista Iberoamericana de Arbitraje.
- Ponieman A.
(2005) **Que hacer con los conflictos; claves para comprenderlos, manejarlos, transformarlos y resolverlos**, Buenos Aires-Argentina, Editorial Losada.
- Redorta, J.
(1996) **La mediación en España**, Barcelona-España, Paidós.
- Ripol-Millet, A.
(2001) **Familias, Trabajo Social y mediación**, Barcelona-España, Paidós Trabajo Social.
- Robbins Stephen, P.
(1994) **Comportamiento Organizacional: Conceptos, controversias y aplicaciones**, México, Sexta Edición, PRENTICE-HALL Hispanoamericana SA.
- Rodríguez Cobos, M.
(2002) **El mensaje de Silo**, Virtual Ediciones, Santiago- Chile.

Rodríguez, G; Gil, J; García, E
(1999)

Metodología de la investigación cualitativa, Segunda Edición, España, Ediciones Aljibe.

Rodríguez Querejazu, G.
(Octubre de 2004)

Cada vez más mediaciones comunitarias, Infobae octubre, Artículos-Papers-Publicaciones, mediadores en red, <http://www.mediadoresenred.org.ar/publica/publica.html>

Rogazy, M.
(2004)

Proceso y procedimiento en Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos, documento institucional, Marzo 2004.

(2004)

Estadísticas de casos en mediación, documento institucional, Diciembre 2004.

Romero Gálvez, S.
(2003)

Ensayo “Teoría del conflicto social”, cap. I **Negociación directa y asistida**, Lima ASOPDES.

Ruz, O.
(20 diciembre 2006)

Entrevista semi-estructurada; Santiago-Chile.

Simkin, W; Fidandis, A.
(1971)

Harvard Business Review: Negociación y resolución de conflictos, Buenos Aires-Argentina, Ediciones DEUSTO

- Schmidt,W; et al.
(2004) **Mediation and de dynamics of Collective Bargaining**, Second edition, Washington, Bureau of National Affairs.
- Solar, María O.
(2000) “¿Por qué mediamos los Trabajadores Sociales?”, **Revista de Trabajo social**, N°70, Santiago-Chile, Escuela de Trabajo Social Pontificie Universidad Católica.
- Spavieri, E.
(1995) **Principios y técnicas de mediación, un método de resolución de conflictos**, Buenos Aires-Argentina, Biblos.
- Suares, M
a. (1996) **Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas**, Buenos Aires-Argentina, Paidós mediación 4.
- b. (2002) **Mediando en sistemas familiares**, Buenos Aires-Argentina, Paidós.
- Valencia, A.
(2005) “Miedo real, miedo ficticio”, Periódico **La Nación**, Jueves 07 de Julio de 2005, Santiago de Chile.
- Vasquez, K; Villarroel, M.
(2006) **Realidad de monitores voluntarios en prevención de drogas**, Tesis para optar al Grado académico de Licenciado en Trabajo Social. Tesis para optar a Título de Asistente Social, U.A.H.C, No publicada, Santiago de Chile.

FUENTES ELECTRONICAS.

- Alice, M.
(S/F) **La cultura en la negociación,**
www.mediadoresdechile.cl, La Trama
revista interdisciplinaria de mediación y
resolución de conflictos, (28-08-2005)
- Alvarez, G.
(S/F) **La mediación en el panorama
Latinoamericano,** www.cejamericas.org,
(13-01-2006)
- Amcham, Chile
(15 de Abril de 2004) **Reglamento de mediación,**
www.amchamchile.cl, (11-10-2006)
- Aréchaga, P.
(S/F) **Supervisiones y Ateneos. Formación
desde la práctica de mediación,**
www.mediadoresdechile.cl, La Trama
revista interdisciplinaria de mediación y
resolución de conflictos, (28-08-2005)
- Aréchaga, P; Greco, S; Brandoni, F.
(S/F) **Especificidad del acto de mediar,**
www.mediadoresdechile.cl, La Trama
revista interdisciplinaria de mediación y
resolución de conflictos, (28-08-2005)
- Brandoni, F.
(S/F) **Apuntes sobre los conflictos y la
mediación,**
[http://www.fundacionlibra.org.ar/revista/a
rt3-2.htm](http://www.fundacionlibra.org.ar/revista/art3-2.htm), (28-08-2005)

- Brandoni, F.
(S/F)
Reflexiones sobre la mediación y sus límites, Apuntes sobre la neutralidad, www.mediadoresdechile.cl, La Trama revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos, (28-08-2005)
- Caram, M.
(S/F)
El facilitador y la discusión abierta, www.mediadoresdechile.cl, La Trama revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos, (28-08-2005)
- Centro de Arbitraje y Conciliación de Paraguay
(1997)
Reglamento de mediación Aprobado por Acta N°2 del Consejo Directivo el 20 de Agosto de 1997, www.sice.oas.org, (25-12-2005)
- Dabat, A.
(2003)
La mediación hoy, Diario Río Negro, 17 de Octubre de 2003,
<http://www.mediadoresenred.org.ar/publica/publica.htm>, (25-12-2005)
- Ferrandino, A.
(S/F)
Reformas para facilitar el acceso a la justicia, www.cejamericas.org, (21-08-2005)
- Fisas, V.
(S/F)
Abordar el conflicto: La negociación y la mediación de conflictos; Ponencia en Foro para la Paz,
<http://www.upaz.edu.uy/foro/f001.htm>, (20-08-2005)

Gianella, C.
(Julio 2000)

Exposición de Aldo Morrone,
retroalimentación acerca de su seminario,
www.geocities.com/~suarez/Publicaciones/Morrone.html, (12-05-2006)

Gobierno de Chile
(2000)

Primer Gobierno del Siglo XXI,
Programa de Gobierno, Para Crecer con
Igualdad, www.gobierno.cl, (24-04-2005)

**Características de la resolución
alternativa de conflictos,**
www.gobierno.cl/ministeriodejusticia,
(24-04-2005)

(2005)

**Programa de Gobierno de Michelle
Bachelet,** (20-11-2005)

Herrera Mercado, H.
(06 de marzo de 2003)

**Estado de los métodos de resolución de
conflictos en Colombia,** Subsecretaría de
Asuntos Jurídicos, Secretaría Técnica de
Mecanismos de Cooperación Jurídica,
www.oas.org, (25-12-2005)

Ilundain, M; Risolía, M.
(S/F)

**La importancia de la elaboración del
acuerdo en mediación,**
www.mediadoresdechile.cl, La Trama
revista interdisciplinaria de mediación y
resolución de conflictos, (28-08-2005)

López Ricci de Duarte, A.
(Lunes 5 diciembre 2004)

Artículo **La confidencialidad en los procesos de mediación**, <http://www.mendozalegal.com/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=300>, (21-08 2005)

Mc Cormack, C.
(2004)

La resolución alternativa de conflictos: Un recurso innovador para el municipio, Mediación comunitaria, Municipio de Morón, Buenos Aires-Argentina, www.moron.gob.ar, (26-12-2005)

Mc Cormack, C; Tiraboschi, M; Vargas Pavéz, M; Almeida, T; Soares, M.
(2004)

Informe de investigación BID-Mediadores en red, Aportes de investigación, ATN/SF-8470, Provincia de Buenos Aires-Argentina; Ciudad de Temuco-Chile; Estado de Minas Gerais-Brasil, www.mediadoresenred.org.ar, (26-12-2005)

Markus, M.
(S/F)

La narrativa en las mediaciones. Acerca de las intervenciones del mediador, artículo publicado en www.geocities.com/~suares/Publicaciones/NarrativaMiriam.htm, (27-08-2005)

Nató, Alejandro
(2004)

La Argentina exporta conflictividad, pero también es líder sobre cómo encarar los conflictos, Infobae Agosto, Artículos-Papers-Publicaciones, mediadores en red, <http://www.mediadoresenred.org.ar/publica/publica.html>, (10-01-2006)

(2004)

La mediación no puede ni debe ser asunto exclusivo de abogados, s/f, Artículos-Papers-Publicaciones, mediadores en red, <http://www.mediadoresenred.org.ar/publica/publica.html>, (20-12-2005)

Real Academia Española,
(Mayo, 2007)

Diccionario de la lengua española; www.rae.es, (20-05-2007)

Roca Aymar, J.
(2003)

Proyecto para la elaboración de un código ético arbitral aplicable a la red nacional de centros de mediación y arbitraje, artículo publicado en el Centro de estudios de justicia de las Américas, www.cejamericas.org, (13-01-2006)

Ury, W.
(1998)

“Conferencia”, 01 de Julio 1998, Buenos Aires-Argentina, www.mediadoresenred.org.ar, (27-12-2005)

Vado Grajales, L.
(2002)

Concepto e historia de la conciliación,
Universidad de Valencia, México,
<http://www.uv.es/~ripj/10conc.htm>, (13-
01-2006)

ANEXOS

Anexo N°1:
Operacionalización de variables.

Definiciones Operacionales De Las Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional
Situación Conflictual Vecinal	Es la condición que vivencian dos personas que viven cerca la una de la otra en distintas casas o en el mismo terreno y que se encuentran atrapadas en una circunstancia de antagonía que perturba su convivencia y no les permite relacionarse entre sí de manera satisfactoria.	Es el registro formal entregado por la Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos, referido a que la persona a observar se encuentra en proceso de mediación vecinal, para resolver un conflicto con terceros.
Percepción y expectativas respecto del proceso de Mediación	Es el proceso cognitivo a través del cual los sujetos captan la información y establecen una serie de suposiciones que consideran que es probable que se concreten respecto del conjunto de fases sucesivas e interrelacionadas en el cual un tercero, equidistante del conflicto, por medio de una estrategia compuesta por una serie de actividades que se apoyan en técnicas especializadas, intenta acercar las posiciones de 2 personas que viven cerca una de otra en un área pequeña, en casas cercanas, en distintas piezas de una misma casa o un mismo terreno	Es la respuesta entregada por el caso observado, en reacción a las preguntas e ítems que se formulan en los instrumentos.

Operacionalización De Las Variables

Variable	Dimensión	Sub- dimensión	Indicador	Sub- Indicador
Situación Conflictual Vecinal	Usuario	Etapa previa	Actitudes de los co-protagonistas	Estrategia propia
				Estrategia de la contraparte
			Tipo de relación establecida	
			Clasificación del tipo de conflicto	Origen del conflicto
			Tiempo de prolongación	
		Post-mediación	Satisfacción	Relación entre los co-protagonistas
	Mediador	Conflictos	Elementos Facilitadores y obstaculizadores de los co-protagonistas	Características personales de los involucrados
				Disposición
Posibilidad de mediar el conflicto			Mediables	
			No mediables	
Percepción y expectativas respecto del proceso de Mediación	Usuario	Etapa previa	Canal de llegada	
			Pre-mediación	Claridad de las explicaciones
			Motivación	
	El espacio de la mediación	Actitudes del mediador	Equidistancia	
			Escucha activa	
			Posible incomodidad	
			Alternativas en caso de incumplimiento	
	Centro de mediación	Espacio físico		

		Situación de la mediación	Estado	
			Asistencia	
			Acuerdo	Firma
		Post-mediación		Plazos
				Cumplimiento
			Seguimiento	
		Satisfacción	Mediación, pre-mediación	
			Resultado	
	Mediador	La mediación como proceso	Elementos propios que dificultan el proceso de mediación	
		Rol del mediador	Equilibrio de fuerzas de los co-protagonistas	Acciones permitidas
				Acciones vedadas
			Situaciones que ameritan suspensión del proceso	
			Búsqueda y selección de alternativas	Acciones
			Preguntas	
		Metodología de trabajo	Discurso inicial	Elementos incorporados
Preguntas clave			Exploratorias	
			Circulares	
Reglas comportamiento y funcionamiento				
Modelos de mediación	Harvard			
	Circular Narrativo			
	Transformativo			
	Mixto			
Redacción de un acuerdo	Elementos incorporados			

**Anexo N°2:
Matriz de síntesis cualitativa.**

	1 ¿En qué medida cree que los conflictos vecinales son posibles de mediar?	1b ¿Cuándo se hace más difícil o imposible mediar los conflictos vecinales?	2 ¿En qué medida en su rol de mediador/a, le es permitido realizar acciones y/o intervenciones y de qué forma se ve limitado/a en ellas?	3 ¿Qué acciones realiza para equilibrar las fuerzas de los co-protagonistas en caso de desequilibrio de fuerzas?
Edo. 1	Es más importante la disposición personal (la cual va relacionada con la historia de vida de las partes) de las partes involucradas que el conflicto en sí para poder mediar. Lo determinante para la resolución de conflictos es la postura de las personas, las creencias culturales y el aprendizaje. Lo que el mediador piense acerca del conflicto poco influye.	Se torna difícil mediar conflictos cuando la persona tiene absoluta desconfianza o descrédito de medios alternativos para solucionar los conflictos; cuando las creencias de que garabateando o golpeando son los únicos métodos efectivos; hay imposibilidad de mediar cuando los conflictos que trae la gente no son problemas que involucran a dos partes sino problemas de gestión que deben arreglarse directamente con la municipalidad o carabineros; cuando los problemas tienen que ver con la ley.	Acciones permitidas: las denominadas acciones clásicas que son solicitar reuniones privadas con las partes y suspender sesiones o incluso la mediación. Acciones no permitidas: emitir juicios de valor, sugerir, recomendar, dar ideas de solución.	Solicitarle mayor participación verbal a la persona que está en desmedro y restarle peso o disminuir la palabra a la parte que tiene más fuerza en la mediación.
Edo. 2	La mediación es posible en la medida que no haya discriminaciones ni connotaciones con respecto a los tipos de conflictos: hay que mediar TODO tipo de conflictos.	Las principales dificultades están en las actitudes de las instituciones en el ámbito vecinal y de las personas... el rechazo, la falta de credibilidad, de legitimidad en relación a la mediación. También se ve dificultad cuando hay delincuencia de por medio porque ahí es la ley la que debe actuar.	Acciones no permitidas: tener la posibilidad de realizar acciones o intervenciones previas al momento de la primera cita, lo cual queda connotado como algo positivo ya que reduce el sesgo.	Concibe el desequilibrio como una variable constante con la cual el mediador debe aprender a trabajar, lo cual implica que el mediador no debe permitir que el desequilibrio permita que el que tiene más poder ponga su punto de vista por ser el del otro. El mediador debe dejarle claro a la parte más débil que no por ello no puede expresar su punto de vista.
Edo. 3	Se puede mediar siempre y cuando no se entre en conflictos relacionados con aspectos legales.	Es difícil cuando hay hechos legales de por medio.	No menciona ninguna acción específica.	Potenciar a la parte que está en desventaja: sus comentarios, dar espacios de opinión, validar su opinión.
Edo. 4	Lo importante es que las personas se hagan parte de sus problemas y como mediador hay que rescatar la capacidad de comunicación y ellos serán los que resuelven el conflicto, no es prudente colocar soluciones extras.	Lo que más ha costado son los temas de deslindes entre vecinos y conflictos con constructoras o bien talleres artesanales de construcción que se pasan de la ley.	Acciones permitidas: facilitar la comunicación. Limitantes de la mediación: que la gente no sabe qué es una mediación; los dirigentes.	Se puede suspender la mediación.
Edo. 5	Todos los conflictos son posibles de mediar.	Cuando hay déficit del mediador; rigidez en las posiciones de las partes; deshonestidad de las partes; imposición del poder de una de las partes; personas violentas sin contención.	No menciona ninguna acción específica.	Reforzar a la parte más débil. Hacer sesiones privadas o entrevistas privadas con las partes.

	4 En los escenarios de conflictos vecinales ¿Qué preguntas claves de tipo exploratorias formularía a los participantes?	4a ¿Qué preguntas claves de tipo circulares formula a los participantes?	5 ¿Cuáles son los elementos, de los co-protagonistas, que más dificultan la mediación?	6 ¿Qué inconvenientes ha vivenciado como mediador/a que hayan obstaculizado el proceso de mediación y de qué manera los ha resuelto?	7 ¿Cómo estructura el discurso inicial y qué componentes incorpora?
Edo. 1	¿Qué tipo de problema tienen? ¿Qué los trae a la mediación? ¿Cuál es el problema que los aqueja?	¿Qué han hecho ustedes hasta el minuto para solucionar el conflicto?	Personas que avasallan la conversación con argumentos muy largos; que ocupan ironía y sarcasmo. Personas concisas, monosilábicas.	Conocer a una de las partes, ahí uno debe inhabilitarse; conocer antecedentes delictuales de una de las partes, ahí hay que actuar de manera profesional y no dejar que ese antecedente afecte la mediación.	Contextualizar: de dónde viene la mediación, qué tiene que ver la municipalidad, las características de la mediación, sus principios, la neutralidad, la privacidad, su funcionamiento.
Edo. 2	Descripción del contexto de cada una de las partes: dónde viven, quiénes son, cómo son.	¿Por qué cree que lo que está pasando se constituye en un conflicto para la otra parte?	Ineficiencias del mediador; actitudes sancionatorias.	Intolerancia del mediador frente a la agresividad, sin tener herramientas para manejarlo.	Se comienza valorizando el proceso que las partes han decidido enfrentar.; explicar en qué consiste un proceso de mediación; reglas de mediación (neutralidad, confidencialidad, proceso no forzoso). Anunciar las reuniones privadas.
Edo. 3	¿Qué los trae acá? Origen del conflicto.	No entrega preguntas circulares.	El carácter de los presidentes de las juntas de vigilancia para lo vecinal; las desigualdades en la educación de las partes.	Abstraerse de la profesión de origen, dejar la Asistente Social fuera de la mediación.	Dejar claro todos los componentes de la mediación (imparcialidad, proceso voluntario, confidencial).
Edo. 4	¿Quién es el que quiere comenzar la mediación? ¿Y la otra parte qué opina?	No sabe, no se acuerda.	Que los personajes e sientan dueños de la verdad absoluta; los colores políticos que hay detrás de los dirigentes.	La carencia en el manejo técnico, por ejemplo en los casos de construcción.	Saludar a las partes; agradecerles por su confidencialidad. Indicar qué es la mediación destacando los tres aspectos principales que son el diálogo, la comunicación, la tolerancia y la escucha.
Edo. 5	¿Qué dificultades han tenido que los haya traído a la mediación?	No se acuerda de cuáles eran las preguntas circulares.	La carga emocional; actitudes poco colaborativas; cuando una de las partes cede.	Cuando no hay conflicto entre las partes, pero ellas manifiestan tener conflicto con un tercero que no está en la sala; El manejo de la información de los informes técnicos; manejo de la legislación vigente.	El primer discurso lo hace el pre-mediador. Se reitera qué es la mediación.

	7a ¿Cuáles son las reglas de comportamiento y de funcionamiento que enfatiza?	8 ¿Qué modelos de mediación utiliza para conflictos de tipo vecinal? Y ¿Qué criterios utiliza para seleccionarlos?	9 ¿En qué casos de conflicto vecinal privilegiaría el modelo de mediación de Harvard?	9a ¿Qué elementos destacaría de este modelo para conflictos de tipo vecinal y cuál cree que son sus limitantes?	10 ¿En qué casos de conflicto vecinal privilegiaría el modelo de mediación de Sara Cobb?
Edo. 1	Formas de trato entre ambas partes; diálogo pacífico, democrático, respetuoso, participativo y tolerante. El respeto tiene que ver con dejar de lado las miradas feas, el sarcasmo, los garabatos, ademanes. Se enfatiza en la tolerancia, la escucha activa. Cuando hay mucho que resolver, se les pide a las partes hacer una jerarquización de las necesidades a resolver.	El modelo de Harvard, cuando se necesita alcanzar un acuerdo; el modelo circular-narrativo, cuando es necesario reestructurar las relaciones; el modelo transformativo, para aprender nuevas formas de vivenciar personalmente.	No está de acuerdo en ocupar un modelo aislado, sin embargo, si el modelo de Harvard apunta a buscar acuerdos, entonces lo ocuparía cuando se presentan conflictos puntuales.	Destaca la posibilidad de movilizar a las personas; limitantes es que le otorga exclusiva importancia al acuerdo en desmedro de la relación.	Conflictos con mucho tiempo de data, de presencia del conflicto.
Edo. 2	Tratarse con respeto: no interrumpirse, que todos hablen, no expresarse menoscabando al otro, sin garabatos, hablar cada uno en su turno.	Depende de si el foco está puesto en las relaciones o en el acuerdo; en el contexto de los barrios populares se debe ocupar el modelo transformativo porque el foco no puede estar en el acuerdo, o bien el modelo circular-narrativo.	Lo privilegiaría en los temas patrimoniales, contratos de arrendamientos incumplidos, deudas, fechas de desalojo, restitución de propiedad.	Logra distinguir entre interés y posiciones; su limitante tiene que ver con que el énfasis está en el acuerdo porque no todos los conflictos deben resolverse mediante acuerdos, pues hay conflictos que son de naturaleza familiar.	Se aplica a temas de conflictividad intrafamiliar.
Edo. 3	El respeto y la confidencialidad.	El modelo circular narrativo porque es el modelo que personalmente más me acomoda.	No recuerda haber ocupado dicho modelo.	Para la mediación vecinal destaca que se focaliza en los acuerdos, pero es limitante para los ámbitos familiares ya que no toma en consideración las historias ni las narraciones.	Lo ocupa en todo tipo de conflictos.
Edo. 4	El respeto, no se levanta la voz, no se indica con el dedo, tampoco se permiten descuidos en la atención de una de las partes.	El modelo de Harvard para lo que es mediación vecinal.	En temas de convivencia.	Prefiere no referirse al tema porque la mediación vecinal es nueva y siente que se puede carrilear.	Temas de convivencia, de comunicación, para que las partes se puedan escuchar.
Edo. 5	Respeto mutuo.	La mediación va interrelacionada entre lo que es buscar acuerdo y mejorar las relaciones y en ese sentido se ocupa un híbrido entre el modelo de Harvard y lo relacional de Bush.	En donde es fundamental llegar a un acuerdo y el/la mediador/a se da cuenta que la relación no va a mejorar; por lo menos que haya un problema menos que es el problema específico.	Destacaría las etapas del proceso, que están bien planteadas; y una de sus limitantes es el MAAN en donde se le dice a una de las partes que si no dice nada, la otra parte la puede llevar a tribunales, y yo pienso que eso puede ser algo agresivo.	No se acuerda mucho de ese modelo, pero piensa que es bueno cuando las persona vienen con una carga emocional considerable.

	10a ¿Qué elementos destacaría de este modelo para conflictos de tipo vecinal y cuál cree que son sus limitantes?	11 ¿En qué casos de conflicto vecinal privilegiaría el modelo de mediación Transformativo?	11a ¿Qué elementos destacaría de este modelo para conflictos de tipo vecinal y cuál cree que son sus limitantes?	12 ¿En qué casos de conflicto vecinal privilegiaría la mixtura de modelos?	12a ¿Qué elementos destacaría de este modelo para conflictos de tipo vecinal y cuál cree que son sus limitantes?
Edo. 1	Destaca la atención que entrega a los procesos y las etapas que ha vivido un conflicto.	En aquellos conflictos que comenzaron por un problema puntual, concreto y material y terminó transformándose en un conflicto de convivencia.	Destacaría la posibilidad que tiene el modelo para establecer diálogos, la apertura que le entrega a las personas a nuevas formas de resolver; su limitante es que no es masivo, sólo se puede aplicar en casos puntuales.	En problemas donde el conflicto índice se ha ramificado a distintos problemas; todo va a depender de la complejidad de la presencia de los conflictos.	En el M. de Harvard se destaca la rapidez de acción; y el poder tomar las temáticas de relaciones interpersonales va a depender de la experticia del mediador.
Edo. 2	Ventaja es no poner el foco en el acuerdo, entonces el mediador puede concentrarse en activar la conversación. Como limitante puede ser que dicho modelo requiere más tiempo de trabajo.	Atraviesa todos los conflictos de naturaleza vecinal, especialmente en aquellos en donde no hay conflictos de naturaleza patrimonial.	Depende de las competencias del mediador para poder generar reflexiones de los co-protagonistas en torno a lo transformativo. Sus límites tienen que ver con que los resultados no son mediables en el corto plazo.	Siente que la pregunta es compleja porque piensa que as habilidades del mediador para desarrollar un buen trabajo tiene que ver con identificar los climas en el proceso de conversación y en ese momento decidir qué modelo aplicar.	Se destaca que la mixtura de modelos es lo más atingente en este tipo de conflictos ya que la realidad social de éstos es tan compleja que es imposible adscribirse a un solo modelo; las limitantes se relacionan con las que cada modelo tiene en particular.
Edo. 3	Destaca que permite ir mucho más allá del conflicto. No le ve muchas limitantes, pero piensa que puede ser que no debiese aplicarse en lo vecinal, ya que es más apropiado para los ámbitos familiares.	No lo privilegiaría sobre otro para la mediación vecinal porque en ocasiones no es necesaria ninguna transformación de conductas, no hay temas más profundos, son casos puntuales que son necesarios de resolver.	Su limitante es que no es muy aplicable a la mediación vecinal, porque los conflictos no requieren ahondar mucho, son puntuales.	En casi todos los casos, mezcla lo narrativo con el transformativo.	Se puede manejar mejor los conflictos, las relaciones personales dependiendo de la complejidad del conflicto y no considera que tenga limitaciones.
Edo. 4	No sabe cuales pueden ser sus limitantes.	Piensa que es más atingente a las mediaciones comunitarias.	Es un modelo hecho para las mediaciones familiares, entonces no se pueden aplicar muy bien en lo vecinal.	No podría definirlo porque el tema es tan nuevo que en donde trabaja ocupan una mixtura de modelo, pero a modo experimental, "a lo mejor no nos vamos a quedar con ningún modelo o a lo mejor nos vamos a quedar con todos".	Estamos experimentando, por ende, es difícil decir esto me sirvió para esto.
Edo. 5	No me acuerdo del modelo como para especificar qué destacaría y cuales serían sus limitantes.	Lo privilegiaría en todos los casos, especialmente para superar los conflictos de relaciones interpersonales.	Destaca el empoderamiento, el logro del respeto mutuo, que puede lograr cambios culturales, que las personas logren valorar el diálogo. No puede decir cual sería una limitante, ya que tendría que repasar el modelo.	Cree que siempre van a intentar el modelo mixto porque todo va a depender del objetivo que se fije a corto, mediano y largo plazo; buscar solución al conflicto, prevenir y fomentar una buena convivencia.	No puede dar una respuesta porque siente que falta profundizar en el tema.

	13 ¿Cuáles, a su parecer, son las causales por las que se requiere interrumpir un proceso de mediación y de qué forma se les explica a los participantes los motivos de la decisión?	14 ¿Qué acciones concretas efectúa como mediador/a para fomentar la búsqueda de diversas alternativas de solución? Y ¿Qué acciones realiza para posibilitar la selección de la mejor alternativa?	15 Dentro de la redacción del acuerdo de mediación vecinal, ¿Qué elementos específicos considera necesarios de incorporar y por qué son necesarios?	16 Según su visión, ¿cómo debiese ser la metodología utilizada por los mediadores en el proceso de mediación para que sea considerada una intervención satisfactoria para el Servicio?
Edo. 1	Se explica en el discurso inicial y son: agresividad verbal, cuando se falta a la verdad, cuando no hay posibilidad de acuerdo debido a que las partes piensan diametralmente opuesto.	Lluvia de ideas. Jerarquización de las ideas. Aplicación de criterios de evaluación, cuál es la posibilidad real de llevar a cabo esas ideas. Poner nota del 1 al 7 a la solución más adecuada.	Lenguaje concreto y adecuado para que ambas partes lo comprendan. El acta debe ser tan concreta y específica que no permita dobles lecturas.	Rigurosa y regida por una metodología consensuada, analizada y discutida por todos. La excelencia en la calidad de los mediadores que se manifiesta en el trabajo conjunto de los servicios de mediación.
Edo. 2	Cuando se entra en materia de derechos irrenunciables; cuando hay descalificaciones, se rompen las reglas o no hay voluntad de respetarlas. Todo esto queda claro en el discurso inicial.	Redactar por escrito cada uno de los acuerdos que se van dando.	La supervisión del cumplimiento del acuerdo. Detalles tales como dónde, cuándo, qué cosa, cómo, todos deben quedar escritos.	La planificación estratégica debiese establecer parámetros con objetivos generales y específicos.
Edo. 3	Cuando hay temas legales de por medio, por la personalidad de una de las partes, por agresividad de una de las partes.	Indagar para que las partes den alternativas; lluvia de ideas, ver cuál alternativa es la más viable.	Que el acuerdo quede súper claro, los plazos, quién, dónde, explicitar en temas legales si el acuerdo estaba o no especificado dentro de la ley.	No cree que haya un denominador común para la metodología en el caso de todos los mediadores.
Edo. 4	Cuando hay desequilibrio de las personalidades; diferencias económicas; y cuando no se cumplen los plazos.	Ocupar el informe técnico para temas de construcción; trabajar con plazos; involucrar a ambas partes en qué hará cada cual para solucionar el conflicto.	Que quede lo más claro posible, que no haya ninguna duda de en qué se comprometió cada cual; especificar los plazos.	Buscar una metodología que más que buscar acuerdos, pudiese ver a las personas como personas porque detrás de un conflicto específico siempre hay un tema de convivencia.
Edo. 5	Por abandono o desistimiento de una de las partes; por características o actitudes tozudas de las personas; manejo desigual del poder; conflicto psiquiátrico, drogadictos.	Efectuar preguntas que generen reflexión; cuestionar las soluciones tentativas.	Identificación clara de las partes (carné dirección, estado civil, etc.); indicar en qué consiste el conflicto; describir los acuerdos en relación a los puntos que se definieron.	La metodología debiese recalcar el respeto por las partes, la neutralidad, igualdad en el trato, equilibrio entre las partes, respeto por las etapas del proceso.

Anexo N°3:
Entrevista semi-estructurada.

ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA PARA MEDIADORES

- 1-. Según la experiencia adquirida durante el tiempo que ha trabajado como mediador/a en la “Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos”:
 - ¿En qué medida cree que los conflictos vecinales son posibles de mediar?
Especifique ejemplificando algunos tipos de conflictos vecinales mediables
 - ¿Cuándo se hace más difícil o imposible mediar los conflictos vecinales?
Especifique ejemplificando algunos tipos de conflictos vecinales no mediables
- 2-. ¿En qué medida en su rol de mediador/a, le es permitido realizar acciones y/o intervenciones y de que forma se ve limitado/a en ellas?
- 3-. ¿Qué acciones realiza para equilibrar las fuerzas de los co-protagonistas en caso de desequilibrio de fuerzas?
- 4-. Al ponerse en un escenario de conflictos vecinales que han ingresado al proceso de mediación:
 - ¿Qué preguntas claves de tipo exploratorias formula a los participantes?
 - ¿Qué preguntas claves de tipo circulares formula a los participantes?
- 5-. ¿Cuáles son los elementos, de los co-protagonistas, que más dificultan la mediación?
- 6-. ¿Qué inconvenientes ha vivenciado como mediador/a, que hayan obstaculizado el proceso de mediación y de que manera los ha resuelto?

- 7-. En el discurso inicial:
- ¿Cómo estructura el discurso inicial y qué componentes incorpora?
 - ¿Cuáles son las reglas de comportamiento y de funcionamiento que enfatiza?
- 8-. ¿Qué modelo/s de mediación utiliza para conflictos de tipo vecinal? y ¿Qué criterios utiliza para seleccionarlo/s?
- 9-. En relación al modelo de mediación de Harvard:
- ¿En qué casos de conflicto vecinal privilegiaría aquel modelo?
 - ¿Qué elementos destacaría de este modelo para conflictos de tipo vecinal y cuál cree que son sus limitantes?
- 10-. En relación al modelo de mediación de Sara Cobb:
- ¿En qué casos de conflicto vecinal privilegiaría aquel modelo?
 - ¿Qué elementos destacaría de este modelo para conflictos de tipo vecinal y cuál cree que son sus limitantes?
- 11-. En relación al modelo de mediación Transformativo:
- ¿En qué casos de conflicto vecinal privilegiaría aquel modelo?
 - ¿Qué elementos destacaría de este modelo para conflictos de tipo vecinal y cuál cree que son sus limitantes?

- 12-. En caso de haber mencionado una mezcla de los modelos, como un modelo mixto:
- ¿En qué casos de conflicto vecinal privilegiaría la mixtura de los modelos?
 - ¿Qué elementos destacaría de este modelo para conflictos de tipo vecinal y cuál cree que son sus limitantes?
- 13-. ¿Cuáles, a su parecer, son las causales por las que se requiere interrumpir un proceso de mediación y de qué forma se les explica a los participantes los motivos de la decisión?
- 14-. En el momento de la búsqueda de un potencial acuerdo al conflicto:
- ¿Qué acciones concretas efectúa como mediador/a para fomentar la búsqueda de diversas alternativas de solución? y ¿Qué acciones realiza para posibilitar la selección de la mejor alternativa?
- 15-. Dentro de la redacción del acuerdo de mediación vecinal. ¿Qué elementos específicos considera necesarios de incorporar y por qué son necesarios?
- 16-. Según su visión ¿Cómo debiese ser la metodología utilizada por los mediadores en el proceso de mediación para que sea considerada una intervención satisfactoria para el Servicio?

**Anexo N°4:
Encuesta.**

ENCUESTA SUJETOS DE ATENCIÓN

Características generales de los Co-protagonistas

i- Usuario accede a participar en la encuesta.

1. Sí.
2. No

ii- Fecha del inicio del proceso de mediación

- | | | |
|-----------------|--------------------|------------------|
| 1. Enero 2004 | 7. Julio 2004 | 13. Enero 2005 |
| 2. Febrero 2004 | 8. Agosto 2004 | 14. Febrero 2005 |
| 3. Marzo 2004 | 9. Septiembre 2004 | 15. Marzo 2005 |
| 4. Abril 2004 | 10. Octubre 2004 | 16. Abril 2005 |
| 5. Mayo 2004 | 11. Noviembre 2004 | 17. Mayo 2005 |
| 6. Junio 2004 | 12. Diciembre 2004 | 18. Junio 2005 |

iii- Edad

1. Entre 16 y 30 años
2. Entre 31 y 45 años
3. Entre 46 y 60 años
4. Más de 61 años

iv- Nivel de educacional:

1. Sin estudios
2. Básica completa
3. Básica incompleta
4. Media completa
5. Media incompleta
6. Superior completa
7. Superior incompleta
8. Técnica Completa
9. Técnica incompleta
10. Institución de carácter militar

Respecto de la situación Conflictual

v- ¿Fue usted quien solicitó la mediación?

1. Sí
2. No

vi- Estado de la mediación. En caso que la respuesta sea (2), ir a pregunta viii)

1. No realizada
2. Abandonada
3. Suspendida definitivamente
4. Realizada
5. Sólo llegó hasta etapa de Pre-Mediación

vii- ¿A que clasificación pertenece el origen del conflicto?

- | | | |
|--|------------------------------|---------------------------------------|
| 1. Relaciones
interpersonales | 5. Tenencia de animales | 13. Filtraciones de agua |
| 2. Ruidos molestos | 6. Agresiones | 14. Ocupación de espacios en
común |
| 3. Contaminación ambiental
por gases y/o por olores | 7. Robo, hurto o estafa | 15. Juegos de niños en la
calle |
| 4. Contaminación ambiental
por desechos sólidos y/o
líquidos | 8. Condiciones de arriendo | |
| | 9. No pago de servicios | |
| | 10. Deudas de dinero | |
| | 11. Deslindes | |
| | 12. Construcciones precarias | |

viii- Número de sesiones que asistió. En caso que la respuesta sea (cero) entonces no realizar preguntas referentes las sesiones de mediación y cumplimiento de acuerdos.

- | | |
|---------|------------------------|
| 1. Una | 4. Cuatro |
| 2. Dos | 5. Más de Cuatro |
| 3. Tres | 6. No asiste a ninguna |

ix- ¿Se firmó acuerdo?

1. Sí
2. No
3. Acuerdo verbal
4. No corresponde

x- En caso que no se haya firmado acuerdo o no corresponda.

- | | |
|---|--|
| 1. Por ausencia reiterada del invitado | 5. Por que no se llegó a consenso |
| 2. Por ausencia reiterada del solicitante | 6. Porque no se completó el proceso de Pre-
Mediación |
| 3. Por ausencia reiterada de ambos Co-
protagonistas | 7. No corresponde |
| 4. Suspendida por el mediador | |

xi- En caso que la mediación haya sido suspendida por el mediador, los motivos fueron:

1. Problemas de carácter psicológicos, emocionales y/o mentales que impedían la posibilidad de tomar acuerdo de al menos uno de los participantes
2. Episodios de agresión y/o violencia física por parte de uno de los participantes al interior de las sesiones
3. Por constitución de delito de alguno de los participantes
4. Por requerimiento de algún documento técnico antes de resolver acuerdos, con posibilidades de retomar la mediación
5. Por rigidez de las posiciones
6. Porque los participantes lo solicitan
7. Porque las personas invitadas a la mediación no eran las afectadas del conflicto
8. No corresponde

xii- En caso que corresponda a acuerdo verbal. O escrito ¿Existía un plazo para el cumplimiento de los acuerdos?

1. Sí
2. No
3. No corresponde

xiii- ¿Se han cumplido los acuerdos a la fecha? .En caso que la presente respuesta sea positiva, saltar a pregunta (xvi)

1. Sí
2. No
3. Parcialmente
4. No corresponde

xiv- Si los acuerdos no se han cumplido o parcialmente. ¿Esta situación ha causado nuevos conflictos con vecino/a o familiares?

1. Sí
2. No
3. No se vieron más
4. No corresponde

xv- La/s otra/s persona/s vive/n:

- | | |
|--|---|
| 1. En la misma casa o sitio | 6. En la villa |
| 2. Colindante | 7. Fuera de la villa |
| 3. Al frente | 8. No se conocían pero viven en el sector |
| 4. Arriba o abajo (depto) | 9. allegado |
| 5. En el pasaje pero sin contacto de paredes | 10. Ya no vive ahí |

xvi- ¿Antes que usted llegara al centro de mediación, cuánto tiempo llevaba el conflicto?

- | | |
|-------------------------------|------------------------------------|
| 1. Fue sólo en el momento | 4. Entre 1 año y menos de 5 años |
| 2. Entre 1 y menos de 6 meses | 5. Entre 6 años y menos de 10 años |
| 3. Entre 6 y menos de 1 año | 6. Más de 10 años |

xvii- Antes de que usted llegara al centro de mediación, ¿cómo era la relación con la/s persona/s en conflicto?

- | | |
|------------------------|------------------------------|
| 1. Agresividad expresa | 4. Tolerancia |
| 2. Tensas | 5. Distendidas |
| 3. Indiferencia | 6. No existía ningún vínculo |

xviii- Antes de llegar al centro de mediación, ¿cómo había enfrentado usted el conflicto?

1. Conversación en forma pacífica de parte suya
2. Encuentros verbales ofensivos de parte suya
3. Agresión física de parte suya
4. Vía judicial, ud. resolvió
5. Evasión
6. No sabía

xix- Antes de llegar al centro de mediación, ¿cómo había enfrentado su vecino/a el conflicto?

- | | |
|--|---|
| 1. Conversación en forma pacífica de la otra persona | 3. Agresión física de de la otra persona |
| 2. Encuentros verbales ofensivos de la otra persona | 4. Vía judicial, la otra persona resolvió |
| | 5. Evasión |
| | 6. No sabía |

Antes de iniciadas las sesiones

xx- ¿Quién lo/a envió al Centro de mediación?

1. Seguridad Ciudadana o Protección Civil
2. CAJ (El Bosque) o PAJ (La Pintana)
3. Juzgado de Policía Local
4. Alcaldía
5. Vecino o integrante de organización comunitaria
6. Programa Puente
7. Demanda espontánea
8. SECPLAC
9. OPD
10. Ministerio de Justicia

xxi- ¿Quién le hizo la entrevista de Pre-Mediación?

1. Asistente social del Centro de mediación.
2. Inspector de Seguridad Ciudadana (El Bosque)
3. Inspector de Protección Civil (La Pintana)
4. Abogado/a CAJ o PAJ
5. Otro

xxii- ¿Quién le hizo la entrevista de Pre-Mediación, le explicó claramente en que consistiría el proceso de mediación?. En caso que la respuesta sea negativa, responder pregunta (xxv)

1. Explica claramente en que consiste el proceso de mediación
2. Explica confusamente en que consiste el proceso de mediación
3. No explican en que consiste el proceso de mediación

xxiii- ¿Considera usted que quien le hizo la entrevista de Pre-Mediación, lo motivó a participar del proceso de mediación?

1. Motiva a participar en el proceso de mediación
2. Medianamente motiva a participar en el proceso de mediación
3. No motiva a participar en el proceso de mediación

Al momento de la primera sesión. En caso de no haber habido primera sesión, sólo responde pregunta xxv

xxiv- ¿Considera usted que el espacio físico donde se realizó la mediación, fue. En caso que la respuesta sea (adecuado), saltar a pregunta número (xxviii):

1. Adecuado
2. Inadecuado
3. No corresponde

xxv- En caso que fuese inadecuado, esto se debió a:

1. Le parece un espacio pequeño
2. Le parece informal
3. Le parece incómodo
4. No corresponde

xxvi- Considera usted que el mediador fue:

1. Neutral
2. Estuvo de su lado
3. Estuvo de lado de la otra persona
4. No corresponde

xxvii- Considera usted que el mediador:

1. Escucho activamente la situación problema
2. Escucho medianamente la situación problema
3. No escucho la situación problema
4. No corresponde

xxviii-¿Se sintió en algún momento de la mediación, incomodo con algún gesto o acción del mediador?

1. No
2. Si
3. No corresponde

xxix- Si se sintió incómodo, esto fue porque:

1. Por desigualdad de número de personas en la mediación
2. Por presión de firmar acuerdo
3. Porque no me dijeron que iban a ver por espejo
4. Porque no me prestaba atención
5. No corresponde

xxx- ¿Considera usted que el tiempo de duración del proceso de mediación fue?. En caso que la respuesta fuese (adecuado o no corresponda), saltar a preguntas de seguimiento

1. Adecuado
2. Inadecuado
3. No corresponde

xxxi- En caso que el tiempo de duración sea considerado inadecuado, esto se debe a:

1. Era poco tiempo para conversar y resolver los conflictos
2. Era mucho tiempo en la sesión
3. Era mucho tiempo de espera entre la denuncia y la mediación
4. No corresponde

Seguimiento

xxxii- Al momento de terminadas las sesiones, ¿el mediador explica a los Co-protagonistas las alternativas a seguir en caso de no cumplimiento de los acuerdos?

1. Sí
2. No
3. Parcialmente
4. No corresponde

xxxiii- ¿El Servicio Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos, mantuvo algún tipo de comunicación con usted para saber si los acuerdos se habían cumplido?. En caso que la presente respuesta sea negativa, saltar hasta (satisfacción del usuario).

1. Si
2. No
3. No corresponde

xxxiv- En caso que se hayan contactado con usted; ¿que tipo de comunicación mantuvieron?

1. Telefónica
2. Escrita
3. Personal
4. No corresponde

Satisfacción del usuario

xxxv- Una vez concluido el proceso de mediación o pre-mediación. ¿Cómo calificaría la relación entre los Co-protagonistas?

1. Mejoró
2. Está igual
3. Empeoró
4. No se vieron más

xxxvi- Considera usted que el proceso de mediación o pre-mediación, fue:

1. Exitoso
2. Sin relevancia
3. Negativo

xxxvii- ¿Se siente satisfecho/a con el resultado de la mediación?

1. Si
2. No
3. Parcialmente
4. No corresponde

xxxviii- ¿Qué elementos han influido en las 2 últimas respuestas? (por qué)

1. Porque se cumplió el acuerdo
2. Porque pudimos conversar frente a frente
3. Porque se arregló la situación
4. Porque me siento respaldada/o por una autoridad
5. Porque no se llegó a ningún acuerdo
6. Porque el acuerdo no se cumplió
7. Porque la otra parte no llegó
8. Porque la situación está peor
9. Porque fue injusto
10. Porque no ha recibido una respuesta