



CAPACITACION DE VECINOS MEDIADORES COMUNITARIOS DE LA COMUNA DE EL BOSQUE: PERCEPCIONES Y OPINIONES DEL PROCESO.

Alumno : Leonardo Barahona Garrido.
Profesor Guía : Jeannette Hernández Briceño.

TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADEMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO
SOCIAL

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE TRABAJADOR SOCIAL

SANTIAGO – CHILE
2010

Índice

INTRODUCCIÓN	5
1.- Planteamiento del problema	11
2.- Preguntas de Investigación	14
3.- Objetivos del Estudio	14
4.- Hipótesis de Investigación	16
5.- Estrategia Metodológica	17
6.- Variables	20

PRIMERA PARTE: MARCO TEORICO

CAPITULO I COMUNIDAD Y CONVIVENCIA EN EL BARRIO 22

1.- Comunidad	22
2.- Convivencia	28
3.- Barrios	34

CAPITULO II PARTICIPACIÓN EN ASUNTOS DE LA COMUNIDAD 39

1.- Participación	39
2.- Participación Ciudadana	43
3.- Empoderamiento	47
4.- Redes sociales	50

CAPITULO III MEDIACIÓN OTRA FORMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS 55

1.- Conflicto	55
2.- Conflictos en la comunidad	60
3.- Mediación	63
4.- Mediación Comunitaria y Vecinal: Aproximaciones y características.	72

SEGUNDA PARTE: MARCO REFERENCIAL

CAPITULO IV CONTEXTUALIZACIÓN DEL ESPACIO PARTICIPATIVO	78
1.- Comuna de El Bosque	79
2.- Villa El Tattersall: experiencia aplicada	82
2.1 Historia	83
3.- Centro de Mediación El Bosque	87
3.1 Historia	87
3.2 Caracterización	90
3.3 Programas que implementa	95

TERCERA PARTE: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

CAPITULO V RESPECTO AL PROCESO DE FORMACIÓN COMO VECINOS MEDIADORES	99
1.- Proceso de formación como Mediador Comunitario. Desde la mirada de los vecinos	100
1.1 Fortalezas del proceso	105
1.2 Evaluación del desempeño de los capacitadores	107
1.3 Debilidades del proceso	110
1.4 Competencia de los vecinos adquirida del proceso	114
1.5 Empoderamiento de los vecinos mediadores	117
2.- Proceso de formación en Mediación desde la mirada profesional	119
2.1 Fortalezas del proceso	121
2.2 Debilidades del proceso	123
2.3 Cambios al proceso de formación	124
3.- Perspectivas de habitantes del Tattersall (usuarios) de Mediación con vecinos capacitados	126
CONCLUSIONES	133
HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN	150
APORTES AL TRABAJO SOCIAL	152
BIBLIOGRAFÍA.	159
ANEXOS	172

Introducción

Desde el pasado siglo XX e iniciando el siglo XXI se han ido desarrollando diferentes manifestaciones y transformaciones sociales, influenciadas directamente por los cambios económicos y políticos y socio-culturales que subyacen en el mundo actual.

De ésta manera, cuando aludimos a dichos procesos sociales, hacemos referencia a “cambios sociales”, los cuales han sido producto de las diferentes alteraciones de sus estructuras a lo largo del desarrollo de las sociedades en general.

Nosotros como seres humanos pertenecientes y partícipes de estos procesos, (por el solo hecho de estar insertos en estas sociedades nos guste o no), vamos experimentando y enfrentando “in situ” nuevas manifestaciones, consecuencias y problemáticas, que se han debido sobrellevar durante el proceso de desarrollo de las mismas sociedades.

A partir de lo anterior e insertos dentro del modelo económico, social y político (sistema neoliberal) con su lógica del libre mercado capitalista, percibimos que las sociedades vivencian: crisis en los sistemas de bienestar producto del debilitamiento del Estado; transformaciones y fracturas en las relaciones interpersonales, acentuándose el individualismo en los sujetos; en otras palabras, una “suerte” de disgregación entre las personas.

Frente a dicha realidad los sujetos tienden a buscar su propia identidad, ensimismándose en sus necesidades, importando y acentuando sólo el bienestar personal, despreocupándose y emplazando muchas veces al prójimo, lo que de una u otra manera influye y acrecienta las diferencias entre las personas, pudiendo llevar al conflicto.

El interés por la búsqueda de la felicidad y de la coexistencia en un lugar tranquilo y apropiado para el desarrollo óptimo de la familia, y que a la vez genere un bienestar, es la meta de muchas personas, sin embargo, estamos expuestos a una serie de aristas que se contraponen a estos intereses, ya sean por el contexto mismo que nos rodea, las relaciones interpersonales, las motivaciones de los individuos, entre muchas otras.

En Chile, lamentablemente acontecen episodios de violencia cada vez más graves, pudiendo darse ya sea entre sujetos, en la familia y en el contexto mismo donde se configuran las relaciones interpersonales.

Dichos episodios en variadas ocasiones ha detonado la alarma pública, siendo en innumerables ocasiones abordado y debatido por las distintas esferas de nuestro país, es decir, desde las autoridades, hasta la ciudadanía misma, lo que de cierta manera recae en la encrucijada de cuan preparada se encuentra nuestra sociedad frente a este tipo situaciones y hechos.

En el último tiempo, los medios de comunicación están constantemente manifestando que los conflictos interpersonales han escalado a tal punto de agresividad, que muchas veces se tornan incontrolables. El hecho que llama aun más la atención, es que varios de ellos se desencadenan por situaciones insignificantes, es decir, por roces y divergencias mínimas entre los afectados, llegando incluso a la muerte en algunos casos.

Según Entelman (2002), estos hechos están determinados por una relación tal en que ambas partes procuran la obtención de objetivos que son, pueden ser o parecen ser para alguna de las partes incompatibles.

Existen distintas maneras de cómo poder abordar estas situaciones. Una de ellas es el Sistema Alternativo de Resolución de Conflictos, el cual y en su sentido

amplio, presenta una serie de herramientas que permiten abordar los conflictos, sin necesariamente llegar a instancias legales; destacándose entre estos procedimientos a la: Conciliación, la Negociación, el Arbitraje y por último y la más importante para efectos de esta investigación, es la Mediación. (Fernández; n/d.)

De esta manera, la Mediación se presenta como un tema emergente, la cual ha cobrado fuerza durante este último tiempo. Varias instituciones están experimentando con esta metodología, y la Municipalidad de El Bosque no es la excepción a ello, puesto que ésta ha sido una precursora... "*Las comunas de El Bosque y La Pintana son pioneras en abordar de manera conjunta los conflictos que aquejan a su comunidad*" (Jorquera, 2007:4)

De la Mediación se desprenden a su vez varios tipos, por ejemplo: la Mediación Escolar, Laboral, Familiar, Comunitaria, entre otras.

Esta última, según Cardozo (2002) se presenta como una ayuda a satisfacer intereses entre las partes, así como también a mantener y preservar las relaciones entre ellas, es decir, se entiende como una metodología de enseñanza, la cual privilegiará la comunicación interpersonal en todos sus niveles, posibilitando la reflexión y el pensamiento complejo, válido para todos los actores sociales, siendo un gran aporte para la resolución de sus conflictos y/o sus diferencias.

Por otro lado, de éste tipo de Mediación, se desprende la Mediación Vecinal. Desde ambas surge el tema o concepto de poder instaurar vecinos que se hagan cargo y sean partícipes de experiencias que se desencadenen en sus espacios más cercanos, conocidos como Mediadores Comunitarios y/o Vecinales.

De estos últimos, teóricamente ninguno ha sido tratado extensamente, las razones pueden ser variadas. Posiblemente se ha descuidado, desvalorado o simplemente no se ha tomado en cuenta la importancia del rol que pudiesen llegar a desarrollar estos agentes o gestores comunitarios, al interior de su localidad.

Dichas personas o agentes comunitarios pueden llegar a ser percibidos como un potencial para sus comunidades, ya que mediante su labor, podrían abordar las problemáticas y/o conflictos generados en su contexto social más cercano, es decir, en su propio barrio. Un claro ejemplo de todo ello, es la comuna de La Pintana.

En ella se está obteniendo frutos gracias al trabajo realizado por sus premediadores, personas que viven y se desenvuelven en su comunidad.

“...los más cercanos a la comunidad y en la práctica ya ha tenido frutos porque hemos recibido 40 mediaciones de las cuales una gran cantidad son derivadas de los líderes capacitados” (Municipalidad de la Pintana)

La integración social es un proceso que se debe vivenciar por todos los sujetos de la sociedad, sobre todo si ésta se enfoca a la participación de los ciudadanos, en este caso a los mismos vecinos.

Identificar y “aprovechar” aquellas instancias en que habitantes de una comunidad (vecinos) quieran aportar mediante sus capacidades dentro de su entorno más cercano, (comunidad grupo, vecinos), buscando alternativas de cómo poder encausar, superar sus conflictos y las distintas problemáticas que evidencian en la cotidianeidad de su diario vivir, no es menor.

El hecho de intervenir e interactuar con las personas en su entorno social más cercano, permite a nuestra especialidad, a través de la praxis, el abordaje (mediante la orientación y capacitación) de aquellos agentes sociales que se harán cargo del ejercicio de la Mediación, respecto al abordaje de aquellos elementos (problemas y/o conflictos) que influyen o inciden directamente en las interacciones que se dan en un espacio determinado, es decir, en su comunidad, en sus habitantes y vecinos.

Nuestra especialidad como Trabajadores Sociales, se perfila como un eje conductor y cooperador con y para la comunidad, lo cual permite, canalizar y promover de alguna manera esta metodología de resolución de problemas y/o conflictos en las relaciones interpersonales en su contexto más próximo, es decir, desde la y con la comunidad misma.

A través de la recopilación de información obtenida en este estudio, se obtuvieron aportes teóricos importantes, los cuales pueden ser considerados y utilizados para contrastarlos con la teoría ya existente.

La base para tal afirmación se centra en que, referente a la metodología de resolución de conflictos, particularmente en el ámbito de la Mediación Comunitaria y Vecinal, no existe un modelo único de aplicación de dicha metodología, por cuanto aun se encuentra en desarrollo y/o evolución.

Para la realización de dicho estudio, se contó con el respaldo de dos instituciones:

- La Universidad Academia Humanismo Cristiano.
- El Centro de Mediación El Bosque.

La primera es quien guió y determinó los lineamientos metodológicos de dicho proceso investigativo. La segunda institución, es quien brindó todo el apoyo requerido para desempeñar de buena manera el trabajo, además de facilitar los recursos necesarios para tal efecto (humanos, técnicos y profesionales).

Esta última institución es quien recibe casos de Mediación a nivel comunal y es quien nos suministró la información necesaria para poder delimitar nuestros sujetos de estudio, es decir, de los vecinos que llevaron a cabo su proceso de capacitación y por tanto acotó nuestro estudio a un contexto particular.

El fin de todo esto, es que el trabajo desarrollado, sea un aporte teórico importante, frente a inquietudes que surjan de la instauración de esta metodología de resolución de conflictos en los vecinos, la cual está siendo aplicada en varias comunas de nuestro país, y de esta manera posibilite lineamientos en pro de futuras intervenciones que tengan similares características.

Esta investigación, adquiere relevancia social, pues como sabemos, su temática es coyuntural y de contingencia nacional.

Los conflictos son una realidad recurrente y vigente que acaece dentro de nuestra sociedad, comunidades y grupos en general. El futuro de las relaciones interpersonales entre los seres humanos, está en nuestras manos, y esta dependerá del nivel de asertividad con que se desarrolle dicha interacción para realizar algún cambio positivo significativo.

Si no se interviene en ellas o se buscan estrategias que frenen estas situaciones, la calidad de vida en las personas se verá mermada, conllevando a sociedades más conflictivas, individualistas y violentas.

1.- Planteamiento del problema

Hoy en día, nuestro país sufre un debilitamiento en torno a aquellos procesos que se vinculan directamente con nuestras libertades y nuestros derechos como ciudadanos, es decir, en aquellos procesos en los cuales las personas puedan practicar el ejercicio del poder y su generación. Con ello nos estamos refiriendo a: La participación y la toma de decisiones.

Esta desvinculación y alineación Hopenhayn (1988) de la sociedad en general, queda de manifiesto sobre todo en la juventud. Este grupo etario marca un alto porcentaje de abstención en los registros electorales, lo cual repercute enormemente en la representación ciudadana y por tanto al ejercicio de ciudadanía. (www.puntofinal.cl)

Sin embargo, existen espacios en los cuales, efectivamente la población o la comunidad generan y viven procesos participativos, potenciando sus capacidades y aprovechando aquellas oportunidades que permitan desarrollar la integración y la representación en el ámbito inmediato del trabajo comunitario.

De esta manera, inciden en estos procesos colectivos con el fin de provocar un cambio a su realidad, sobre sus vidas. Quieren de alguna manera cambiar esta situación alienante ante la posibilidad y *“la voluntad de cada cual de ser menos objeto y más sujeto”* (Hopenhayn; op. cit: 21)

Es por ello que se deben considerar aquellas instituciones que contribuyan a generar, promover y potenciar distintos elementos en pro de un cambio positivo en la realidad social.

De esta manera, se aprecia al Municipio como un actor local organizacional importante, el cual entre otras cosas, debiese aportar al desarrollo local de su comunidad.

El Municipio en su rol de actor social, debe estar siempre apoyando los procesos de participación, que surjan desde la ciudadanía, entendiéndose que el interés que genere en la población, va a depender en gran medida, de la coherencia que exista en las interrelaciones de las dimensiones económicas, sociales, humanas, políticas y culturales de los diferentes actores en dicho espacio territorial.

Para esto se requiere de una relación dinámica de los distintos actores sociales involucrados en el proyecto y eso no es responsabilidad exclusiva de la sociedad civil organizada sino que es una responsabilidad compartida por todos los actores involucrados.

Por otra parte, el desarrollo local se presenta como una estrategia de intervención, que se plantea objetivos de desarrollo en un espacio determinado, es un enfoque alternativo que rescata y valoriza, todas las potencialidades que existen al interior del territorio. Es así como, se plantea que lo local se debe analizar en función de los niveles socio-económicos, lo que pretende generar riquezas en un espacio local, y nivel cultural, el cual rescata e identifica las identidades colectivas.

Por lo tanto desde lo local, si bien los Municipios realizan un trabajo directo con los ciudadanos en términos de prestación de bienes y servicios que son destinados a facilitar el acceso de la población de escasos recursos o de zonas aisladas a beneficios, ya sean en el ámbito de la salud, la educación, vivienda, deportes y recreación entre otras; estos actores además, se preocupan de promover la participación ciudadana, como ingrediente fundamental de una gestión pública democrática.

En este sentido, en la comuna de El Bosque, se enmarca un proceso activo y participativo de un sector en particular, éste es la villa el Tattersall.

En ésta, se ha percibido un florecimiento de participación ciudadana, desde su Junta de Vecinos (J.J.V.V.) hacia la comunidad, por lo cual se ha constituido un sin número de organizaciones funcionales.

Por otro lado, bajo el alero del Centro de Mediación, se capacitaron alrededor de 20 mediadores, siendo estos, vecinos del sector, con el fin de promover la campaña llamada "Vecinos comprometidos por la convivencia, barrios por la paz"

Este proyecto adjudicado por la Dirección de Participación Ciudadana de la comuna de El Bosque y la Villa el Tattersall, promueve el buen trato entre los vecinos; sin embargo, algunos de estos vecinos (capacitados) no han logrado llevar a cabo un debido proceso de intervención con la comunidad.

A principios del año 2008, El Centro de Mediación el Bosque realizo un sondeo a la comunidad de la Villa El Tattersall, llamada "Encuesta Ciudadana de Convivencia Villa El Tattersall", arrojando como resultado que algunos vecinos de esta localidad percibían que el grupo (vecinos capacitados) no contaban con las condiciones o herramientas necesarias para llevar a cabo esta actividad, ya que algunos contestaron que la labor debería llevarla a cabo: Un psicólogo, Trabajador Social o algún otro profesional. (Dirección de Participación Ciudadana; 2008 a)

De esta manera la presente investigación constituye una aproximación al tema de la Mediación Comunitaria, y se orienta a establecer la percepción que la comunidad de la villa El Tattersall posee sobre sus vecinos capacitados como Mediadores, así como también, la visión y la valoración que los profesionales del Centro de Mediación de la comuna de el Bosque tienen de ellos.

2.- Preguntas de Investigación:

- 🚦 ¿Cómo estos Mediadores Comunitarios perciben su proceso de formación?
- 🚦 ¿Qué percepción tiene la comunidad de la villa El Tattersall de las acciones realizadas por los Mediadores Comunitarios?
- 🚦 ¿Cómo perciben los profesionales del Centro de Mediación de la comuna de El Bosque el programa de formación de Mediadores Comunitarios?

3.- Objetivos del Estudio

Objetivo General N° 1

Establecer la percepción de los Mediadores Comunitarios de la villa El Tattersall, acerca de su proceso formativo.

Objetivos Específicos

- 1.1 Determinar la opinión que poseen los Mediadores Comunitarios sobre su proceso de formación.
- 1.2 Identificar las fortalezas y debilidades que los Mediadores Comunitarios encuentran en su proceso.
- 1.3 Determinar el nivel de competencia de estos vecinos, después del proceso de formación como Mediadores Comunitarios.

Objetivo General N° 2

Establecer la evaluación que los profesionales del Centro de Mediación de la comuna de El Bosque realizan sobre el programa de formación de Mediadores Comunitarios.

Objetivos Específicos

- 2.1 Identificar la opinión que tienen estos profesionales sobre la capacitación de Mediadores Comunitarios.
- 2.2 Identificar fortalezas y debilidades que visualizan en el proceso de capacitación.
- 2.3 Identificar qué cambios realizarían estos profesionales al proceso de formación de Mediadores Comunitarios.

Objetivo General N° 3

Describir las percepciones que poseen los usuarios que hayan participado de algún proceso de Mediación Comunitaria, en la villa El Tattersall, respecto del trabajo de los Mediadores.

Objetivos Específicos

- 3.1 Caracterizar la opinión que poseen estos usuarios sobre la labor que desempeñan los Mediadores.
- 3.2 Identificar fortalezas y debilidades que visualizan en relación con el trabajo que realizan los Mediadores.
- 3.3 Identificar cambios que realizarían estos usuarios respecto a la labor que desempeñan estos Mediadores.

4. Hipótesis de Investigación

Hipótesis N° 1

Los vecinos capacitados no perciben diferencias en sus habilidades sociales entre antes y después del proceso de formación como Mediadores, por tanto no poseen una opinión positiva frente a su proceso de formación.

Hipótesis N° 2

Los vecinos capacitados al término del proceso de formación cuentan con los mismos niveles de competencia con los que iniciaron el proceso, por tanto no logran desarrollar un trabajo colaborativo con las distintas organizaciones que existen en la villa, así como tampoco con el Centro de Mediación.

Hipótesis N° 3

Los profesionales del Centro de Mediación conciben a los vecinos Mediadores como un medio o vía alternativa eficaz para que resuelvan conflictos dentro de su comunidad, por tanto poseen una opinión positiva frente a estos vecinos capacitados y no realizarían cambio alguno al proceso de formación de Mediadores.

Hipótesis N° 4

Los vecinos usuarios tienen prejuicios sobre sus vecinos, por tanto no validan la labor de los Mediadores.

5. Estrategia Metodológica

5.1 Tipo de Estudio

Dadas las características del problema a abordar, la investigación es de carácter transeccional y descriptiva, ya que desde el punto de vista temporal, los datos recolectados fueron realizados en un solo momento, en un tiempo único, con el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un determinado momento.

Por otro lado es descriptiva ya que éste tipo de estudio tuvo como propósito mostrar situaciones y eventos, es decir, cómo son y cómo se manifiestan determinados fenómenos sociales. (Hernández, Fernández y Baptista; 2003).

Este trabajo por lo demás, responde a un tipo de investigación no experimental, ya que en esta investigación no se alteran ni manipulan las variables en estudio, sino más bien, sólo se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para posteriormente ser sometidos a análisis.

Esta investigación es de carácter cuali-cuantitativa, pues la combinación de ambos métodos, potencio y permitió conocer de mejor manera la realidad a investigar. En este sentido se pensó en el método Cualitativa porque:

“busca conocer desde los sujetos, de manera inductiva. En este sentido, todo diseño cualitativo debe tener el rasgo de la flexibilidad y la apertura... Así, en la medida que los dichos y hablas de los sujetos nos van entregando información, el investigador debe estar abierto a ir variando su camino, a fin de poder “seguir la pista” que dicha, información va generando... se proyecta, trazando planes y marcando decisiones...”

busca conocer el significado que está inmerso en la trama tejida por el texto o discurso de los sujetos entrevistados, entonces, se hace necesario situarse desde el punto de mirada del otro, para trabajar de manera inductiva a partir de los datos recogidos.” (Echeverría; 2005: 4)

Por otra parte, se pensó en el método Cuantitativo porque mediante este se pudo examinar los datos desde otras perspectivas, es decir, los datos fueron fragmentados en unidades mínimas y se asignaron significados numéricos (Pita y Pertegas; 2002) lo cual permitió realizar inferencias a dichos resultados.

5.2 Universo

La investigación trabaja con tres universos diferentes:

- El primero corresponde a veinte vecinos capacitados en Mediación Comunitaria, que habitan en la villa El Tattersall de la comuna de El Bosque.
- El segundo universo corresponde a seis profesionales y dos monitoras que trabajan en el Centro de Mediación, de la comuna de El Bosque.
- El tercer universo corresponde a veinte Habitantes de la villa El Tattersall, que hayan utilizado los servicios del Centro de Mediación de la comuna de El Bosque.

5.3 Muestra

- La muestra seleccionada para el primer universo corresponde a diez vecinos capacitados en Mediación Comunitaria, por el Centro de Mediación de la comuna de El Bosque.

- La muestra para el segundo universo comprende a los dos profesionales y la monitora que estuvieron a cargo del proceso de capacitación de los Mediadores Comunitarios, y que trabajan en el Centro de Mediación de la comuna de El Bosque.
- La muestra para el tercer universo corresponde a siete usuarios del Centro de Mediación de la comuna de El Bosque.

5.4 Técnicas de recolección de información.

Se realizará una entrevista semi – estructurada tanto a los profesionales “expertos” del Centro de Mediación El Bosque a cargo de la capacitación de los vecinos de la Villa el Tattersall, así como también, a los mismos vecinos que fueron capacitados en esta metodología de resolución de conflictos.

Así mismo, se utiliza el Focus Group el cual se realiza con los vecinos que han llevado un proceso de Mediación Comunitaria. Esta técnica es una de las formas de Estudios Cualitativos en el que se reúne a un grupo de personas con la finalidad de indagar acerca de reacciones y actitudes frente a determinados intereses, del investigador.

5.5 Técnicas de Análisis de Datos

Para efecto del análisis cuantitativo de los datos obtenidos de la “entrevista semi-estructurada”, se utiliza el programa computacional SPSS, herramienta que permite realizar un análisis estadístico descriptivo.

Por otro lado, y con respecto al análisis cualitativo realizado sobre la información entregada por el Focus Group, este se hace a través del análisis de contenido, mediante la selección de respuestas, aplicadas a categorías previamente establecidas.

6.- Variables

1. Percepción del proceso de formación en Mediación Comunitaria.
2. Percepción de la comunidad respecto al trabajo de los vecinos Mediadore Comunitarios.
3. Evaluación de los profesionales del Centro de Mediación respecto al programa de formación de Mediadore Comunitarios.

I PARTE
MARCO TEORICO

CAPITULO I

Comunidad y convivencia en el barrio.

Para abordar de mejor manera la problemática en relación con el tema que se desea investigar, es necesario comprender qué se entiende por cada uno de los conceptos que abordaremos a continuación, considerando que estos tienen directa inferencia con nuestra temática y nuestras necesidades. Alguno de los conceptos a abordar son comunidad, convivencia, barrio, participación, empoderamiento, entre otros.

1.- Comunidad

Desde los inicios de la historia de la civilización y particularmente desde la aparición del hombre y su relación y adaptación con el medio, nosotros como seres humanos hemos vivido y sentido la necesidad estar en interrelación con otros. Esta necesidad o hecho de ir vinculándonos con otros, intercambiando experiencias (socialización), contribuyó fundamentalmente al desarrollo de la humanidad, a sus distintas formas de vida y a su constitución en estructuras organizadas tales como grupos, comunidades y sociedades.

El concepto de comunidad, ha sido un tema abordado por distintas áreas de las ciencias sociales, debido a un sin número de elementos que alberga en su concepción ontológica. Para Ander-Egg (1993; a) el concepto de comunidad radica directamente en la "idea" de personas que se encuentran vinculadas entre ellas.

El hecho de contar o saber que hay un "otro", responde a una necesidad humana, como también a una serie de intereses personales.

Ahora bien, estos intereses personales, al ser contrastados con los de un(os) y otro(os), podrían dar como resultado que cada una de las partes, los mantenga y por tanto no los transa, pero por otro lado, podría darse la posibilidad que éstos dejen de ser personal(es) y pasen a transformarse en intereses colectivos.

Es importante esclarecer que dichos intereses, obviamente, pueden ser muy variados, desde actividades, acciones o funciones determinadas (entre otras) o lisa y llanamente, el solo hecho de compartir momentos, situaciones y experiencias con éste(os) u otro(s).

“Las voluntades humanas se hallan entre sí en múltiples relaciones; cada una de ellas en una acción recíproca, que en cuanto hecha o dada por un lado, es sufrida o recibida por los demás... Cada una de estas relaciones constituye una unidad en la pluralidad o una pluralidad en la unidad... El grupo formado por esta relación positiva, concebido como cosa o ente que actúa de un modo unitario hacia dentro y hacia fuera, se llama unión. La relación misma y también la unión, se concibe, bien como vida real y orgánica y entonces es la esencia de la comunidad.” (Tonnies; 1947: 19)

Claramente, no todas las relaciones, vínculos e interacciones que se dan entre las personas, responden al concepto de comunidad, ya que éste comprende además, elementos más profundos que el simple hecho de estas interacciones, por ende, se debe percibir y entender a la comunidad como un *organismo vivo*, en donde todas las interacciones y vínculos que ahí se desarrollan, son en respuesta a un *todo, real y orgánico*, el cual avala una vida en mancomunidad, en conjunto, de una manera más *intima*, es mucho más que el mero hecho de coexistir y compartir un espacio con “otros” como entes individuales. (Ibíd)

En virtud de lo expuesto anteriormente (Montero; 2004:198) expone que...

“La comunidad supone relaciones e interacciones tanto de hacer y conocer como de sentir, por el hecho de compartir esos aspectos comunes. Y esas relaciones no son a distancia, se dan en un ámbito social en el cual se han desarrollado histórica y culturalmente determinados intereses o ciertas necesidades... desarrollan una forma de identidad social debido a esa historia compartida y que construyen un sentido de comunidad.”

Podríamos inferir de lo señalado anteriormente que en una comunidad, existe una agrupación de personas, las cuales poseen como base una constante, ya sea de: Apoyo, solidaridad y ayuda recíproca, las que según su grado de vida en común y ayuda mutua, irán variando ampliamente en cada contexto, debido al aspecto dinámico de la realidad social, que no es estática, sino más bien, se mantiene en constante movimiento, sufriendo cambios, así como los grupos las comunidades y la sociedad en general.

Es importante destacar que el concepto de comunidad comprende además, más elementos en sí mismo, en este sentido Ander-Egg (op. cit. a) señala que para llevar a cabo una definición de comunidad, primeramente debemos describir aquellos elementos.

Para este autor, los principales elementos serían:

- *“Agrupación organizada de personas que se perciben como una unidad social.*
- *Cuyos miembros participan de algún rasgo, interés, elemento, objetivo o función común.*
- *Con conciencia de pertenencia.*

- *Situados en una determinada área geográfica.*
- *En la cual la pluralidad de personas interacciona más intensamente entre sí que en otro contexto”. (Ibíd: 45)*

Esta serie de elementos que señala el autor, (que en su complementariedad) es presentado como una forma de establecer una definición o noción de comunidad. Si bien es cierto, es un tanto amplia (ya que alude a una serie de elementos y/o características que en su conjunto definen al concepto), ésta puede ser aplicable a distintas unidades o agrupaciones, ya que todas las comunidades presentan características totalmente distintas, sin embargo, en algún momento del desarrollo de las mismas, se hace manifiesto lo señalado por Ander-Egg (op. cit. a)

Ahora bien, si se analiza el concepto de comunidad con todos los aspectos mencionados, se podría inferir entonces que esta, presenta una cultura como grupo social histórico, que posee cierta organización, con intereses y necesidades, los cuales irán variando en su desarrollo y por tanto tendrá distintas formas de interrelacionarse entre los miembros que la componen. (Montero, op. cit.)

“Su gente, su vida asociativa, económica, comercial, con instituciones de educaciones, salud y recreación: un medio social donde podemos identificar no solo grupos de personas, sino también situaciones necesidades y problemas que manifiestan una dinámica social característica a una comunidad humana.” (Sotomayor; [n/d]: 36)

Olmedo (n/d), expone que dentro de una estructura comunitaria, se percibe la presencia de arraigo, en otras palabras, se plantea dicho concepto como una forma en cómo la comunidad está ligada a la necesidad de las personas para desarrollarse en conjunto y va conformando la estructura de la misma.

En el contexto actual, el “sentido” de comunidad se ha ido perdiendo. Variados autores sostienen que mediante el surgimiento y desarrollo de las sociedades modernas, han propiciado consecuencias negativas para la humanidad, esto referido a los vínculos personales, al sentido de solidaridad y pertenencia social. (Gilbert, 1997)

“La aparición de la sociedad industrial y el afianzamiento del capitalismo introdujeron a los hechos sociales un énfasis estrictamente de negocios, junto a una noción de eficiencia y especialización de las acciones de los individuos, seguidos por una política de costos efectivos. Dichas pautas culturales y productivas comenzaron gradualmente a transformar las sociedades... haciéndolas cada vez mas impersonales, desarraigadas de sus elementos tradicionales y caracterizados por niveles de solidaridad social muy débiles” (Ibíd: 511)

Fromm (1996) también se refiere al tema, en lo que el determinó como la gran promesa del “progreso ilimitado” que a partir de la época industrial y su continua evolución y desarrollo, solo consiguió como producto lo que hoy estamos percibiendo, es decir, esta desvinculación e individualización del hombre y que sin duda repercute en las sociedades.

Olmedo (op. cit.) sostiene que en las metrópolis ya no existe un predominio de comunidad como fenómeno global o totalizador, sino más bien, se mantiene el concepto de comunidad visualizado en ciertos contextos más micro. Esto a partir de referentes como los grupos formales e informales, vecindad, villas o pequeñas comunidades, en donde perviven elementos de adscripción como la amistad, familiaridad o aquellos *“fenómenos que nutren el campo de lo raigal y nutren lo humano”*. (Ibíd: 60)

Referente a aquellos elementos relacionados al arraigo se puede apreciar los distintos niveles, entre ellos:

- *“Arraigo como fruto de la comunidad de parentesco.*
- *Arraigo doméstico (una vez sedentarizado), hogar, familia.*
- *Arraigo local inmediato, vecindario, municipio, comunidad local...*
- *Arraigo urbano, la ciudad como ámbito de convivencia.*
- *Arraigo regional Arraigo nacional”.* (Ibíd: 60)

Todas estas relaciones o interacciones que se generan en la comunidad, no están exentas que en ellas se generen situaciones conflictivas, las que de algún u otro modo, alteren o influyan el desarrollo de la comunidad, es decir, que produzcan división, disgregación y pérdida de identidad. (Ibíd.)

Todas las relaciones, interacciones, ejercicios, acciones, actividades y convivencia que se presenten en la comunidad, responden exclusivamente a cada contexto en particular.

“No todas las relaciones humanas son relaciones del mismo tipo, y es la emoción bajo la cual se produce una relación particular la que define su carácter como un tipo particular de relación.” (Maturana; 2002:46)

Sin duda, la llegada del orden moderno, la globalización y la aparente hegemonía del “mercado” que sopesa sobre los distintos gobiernos en nuestro orbe, instaurado por el sistema neoliberal, provista además por el modo de producción capitalista, caracterizado entre otras cosas por la competencia y el consumismo, ha permitido visualizar un horizonte propicio y vasto, para la autoafirmación de la individualidad en las personas (Bruner; 1998), por ende resulta un tanto ingenuo pensar que se mantengan plenamente los estilos de vida gregario y la rutina del

ritmo de vida de antaño, con el aparente desplazamiento del “sentido comunitario o de la vida comunal”, dada la desvinculación y alienamiento de las personas; sin embargo y para no ser tan categóricos en esta aseveración podemos señalar que:

“En las mismas sociedades desarrolladas, y aún en las sociedades de consumo, existen acciones de tipo comunitario que buscan alcanzar metas que trascienden los intereses individuales” (Ander-Egg; op.cit:11 b)

Este tipo de acciones, llevadas a cabo por unidades sociales distintas, debido a sus características, presuponen de un elemento que se da entre sus miembros.

Este elemento es la convivencia, y se percibe como componente estrechamente relacionado con el concepto de comunidad, ya que la vida de las personas en su cotidianidad, no se vislumbra exenta de problemáticas, dificultades y conflictos en lo que a relaciones sociales se refiere, por ende, la convivencia se perfila como un punto importante a abordar en el desarrollo de esta investigación.

2. Convivencia

Desde nuestro nacimiento, el vivir y nuestro constante desarrollo, (visto bajo el prisma: cognitivo, social, físico, cultural, etc.) nos supone un proceso evolutivo al cual se adscribe cualquier ser humano y por tanto, constituye además, considerar una serie de factores que están en constante articulación e interacción dentro de este proceso, es por ello que *“los problemas sociales son siempre problemas culturales, porque tienen que ver con los mundos que construimos en la convivencia.”* (Maturana; op. cit: 36)

Dejamos en claro que identificar y determinar dichos factores, no es menester de este capítulo, sin embargo, no podemos dejar de considerar que en nuestro medio ambiente social más próximo, (visto bajo el modelo Ecológico en sus niveles, Micro y Meso-Sistema, Payne; 1995), las personas están constantemente relacionadas con procesos de intercambios adaptativos, con diferentes aspectos de su entorno.

Para Pelfini (2009), los espacios públicos urbanos tales como parques, plazas y copropiedades, entre otras, se presentan para los ciudadanos, como el *ámbito prioritario* en donde estos desarrollan distintos tipos de actividades, ya sea de forma individual y/o grupal, manifestando sus diferentes estilos y formas de vida, distinguiéndose de esta manera, como el espacio *básico* donde la convivencia *adquiere su máxima expresión...*

“desempeñan un rol central de cohesión social, fomentando la integración de los(as) habitantes de una misma zona... en el cual se establecen y conviven relaciones, se construyen y entrelazan las identidades, los intereses y las trayectorias individuales” (ibíd: 15)

Respecto al párrafo anterior, en donde se ha manifestado que estos espacios favorecen y propician estas condiciones, se presentan de la misma manera, condiciones que alteran la homeostasis de esos lugares, dicho de otro modo, estos espacios no excluyen la generación de sucesos y/o situaciones conflictivas.

Ahora bien, algunos portales de internet definen el concepto de convivencia como:

“La base o fundamento de toda sociedad. Ella supone la voluntad expresa y decidida de unos individuos de vivir con otros, no contra ellos ni a pesar de ellos... es el principio de la sociedad porque sin esta voluntad ninguna

forma de organización social es posible: aceptar a los otros en medio de los cuales vivimos, es la base de civilidad” (www.amorpomedellin.org)

A partir de lo señalado, se infiere que la convivencia se legitima como aquel espacio u contexto social el cual concentra un sinnúmero de situaciones y estadios, en las interacciones sociales que allí acontezcan, sin embargo, no solo con el hecho de contar con ese espacio se habilita el sentido de la palabra convivencia, pues desde su sentido ontológico, el concepto o la definición de ésta abarca fundamentalmente desde su estructura a las relaciones interpersonales. En este sentido, se interpretaría el concepto de convivencia como el...

“Vivir en buena armonía y a diferencia del conflicto, tiene una connotación positiva; está cargada de ilusión, implica también aprendizaje, normas comunes y regulación del conflicto (no la mera adaptación sin la resolución de éstos) y exige adaptarse a los demás y a la situación... habrá que tener flexibilidad, aceptar lo que es diferente” (Funes; [n/d]: 3)

Este autor (ibíd.) manifiesta que las personas poseen una disociación frente a este concepto y los conflictos, sosteniendo que al hecho de presentarse una situación de mala convivencia, ésta será asociada automáticamente con conflictos, y que por otro lado, ante situaciones de sana convivencia, automáticamente se asociará a la ausencia de éstos en las relaciones; lo que en cierta forma no es errado, sin embargo, (y en esto pone énfasis) el concepto bien entendido de convivencia, debe concebir al conflicto como parte inherente de ésta, por lo cual debiese darse un proceso de socialización, es decir, de aprendizaje, trabajo y construcción, para quienes lo vivencian.

La convivencia en las relaciones interpersonales siempre albergara la posibilidad de contraer procesos o situaciones conflictivas, sin embargo, esta debe

orientarse de forma constante hacia una gestión óptima en las relaciones sociales (comprendiendo la existencia del conflicto como parte inherente de las relaciones interpersonales), tratando de generar, prevenir o mantener una buena armonía en las relaciones e interacciones con otros.

La convivencia percibida dentro de nuestro grupo primario, también es vulnerable a padecer conflictos y problemas. La familia es considerada aún como el grupo primario por excelencia, donde se desarrollan un sin número de interacciones entre sus miembros, caracterizados por relaciones de cercanía y cara a cara (Miranda, n/d), sin embargo y no por ello se encuentra exenta de percibir situaciones que alteren la homeostasis del sistema familiar, ya que la familia se caracteriza por ser *“una red cerrada de cambios de relaciones de actividad entre sus componentes”* (Morales; 2007: 7).

De tal manera se puede determinar que la familia se presenta como un sistema complejo en donde las interacciones de sus miembros se encuentran constantemente vinculadas a su medio ambiente (Ibíd.)

En otras palabras, los miembros que componen a este grupo primario, más el hábitat que se construye y/o desarrolla a su alrededor, pasa a ser la principal definición de límites que enmarcan las diferentes pautas de pensamientos y socialización de estos individuos, y por tanto van codificando y transmitiendo a su vez las pautas de convivencia (Morandé, 1998.)

Obviamente, las características sociales que posee cada comunidad, responden a una realidad particular y determinada. El hábitat o el lugar geográfico donde coexisten, se desarrollan y se desenvuelven las personas, todas ellas están sujetas a distintas maneras de vincularse, relacionarse, interaccionar y de participación entre sus miembros.

Es por ello que la convivencia se presenta como: *“requisito para la existencia de la comunidad, y es el aspecto que, a su vez, caracteriza la esencia del espacio físico de la misma”* Wiesenfeld (citado por Palominos; 2002: 38).

Sin duda, el comportamiento que posee el hombre estará en muchas ocasiones influenciado por el ambiente físico donde se desenvuelve, es decir, cuando este ambiente es sometido a algún cambio de proporciones, este repercute directamente en la conducta de sus habitantes, aumentando el bienestar y la interacción social, o viceversa. (Ibíd.)

Pues bien, si tomamos en cuenta nuevamente éste ambiente físico y por ende que en él, se perciba convivencia, provocaría en las personas una necesidad de apoyo entre ellas (Sabatini, 1995) ya que la convivencia se entiende como la antesala, de conceptos mucho mayores, de cómo se relacionan los seres humanos por ejemplo: *“la solidaridad, cooperación y participación”* (www.amorpormedellin.org, op. cit.)

Para Peixoto (n/d), la convivencia está relacionada con una serie de principios valóricos (como el amor), es decir, para este autor, “el vivir juntos” como él denomina al vivir en convivencia, implica que:

- *“El amor de sí: yo existo, es bueno que yo exista y tengo el derecho de existir.*
- *el amor al otro: los otros existen, es bueno que ellos existan y todos tienen el derecho de existir.*
- *el amor del “vivir juntos”: nosotros existimos, es bueno que nosotros existamos juntos y que hagamos todo lo posible y luchemos para salvaguardar y mejorar nuestra “convivencia”. (Ibíd: 3)*

Este principio valórico que es el amor, se presenta entonces como el sustento de los fenómenos sociales (Maturana; op. cit.), es decir, bajo la premisa de que este principio involucra saber que existe otra persona, entonces, éste influiría directamente en la interacción con otros, por lo que el principio involucraría valores como...

“Las de justicia, respeto, honestidad y colaboración, son propias del operar de un sistema humano como sistema biológico y, por lo tanto, pertenecen al que hacer social humano cotidiano.” (Ibíd: 33)

Si una persona no toma en consideración estos elementos, y se comporta como un ser individual, esencialmente bajo la premisa de sus intereses personales, así como también incurre en la indiferencia hacia un “otro”, con ello provocaría la marginación de una forma total del “vivir juntos”, es decir, se privaría de co-construir en conjunto con otros, y por otro lado permitiría que elementos perturbadores influyan de forma negativa en las relaciones e interacciones, de los individuos, grupos y comunidades. (Peixoto; op. cit.)

Las personas que internalicen a la convivencia como un “vivir juntos”, es decir, que la convivencia supone una coexistencia con otros y no como entes aislados e individualistas; se considerara entonces como el punto de partida el cual permitirá promover y fomentar una mejor relación entre las personas, posibilitando la construcción de una sociedad más armoniosa, favoreciendo al cambio social, ya que permite y... *“hace posible que la necesidad de apoyarse en los demás se materialice a través de relaciones de ayuda mutua y de la formación de organizaciones comunitarias”* (Sabatini; op. cit: 71)

Las personas desarrollan en muchas ocasiones conductas negativas y no se dan el trabajo de realizar el ejercicio de hacer una introspección en sí mismos y “ver” más allá de su individualidad.

Aceptando o legitimando que existen seres humanos con semejanzas y diferencias, negando la existencia del otro, se mantiene a la sociedad tal como está. (Maturana; op. cit.)

A modo de ir cerrando este apartado, podemos decir que la convivencia en cierto modo se ha vinculado con muchos elementos como los que hemos venido mencionando, así como también con conceptos urbanos como lo es por ejemplo, el barrio.

Éste concepto posee elementos que a su vez se configuran en estos espacios y/o contextos, donde se generan condiciones de vida, así como interacciones y vínculos entre la comunidad y los vecinos, donde los habitantes se miran, establecen relaciones de reciprocidad, comparten problemas, necesidades comunes y donde juntos, pueden llegar a elaborar soluciones frente a sus problemáticas y todo ello mediante la participación. (www.amorpormedellin.org; op. cit.)

3 Barrios.

Los conceptos de ciudad, territorio urbano y barrio se encuentran directamente vinculados entre ellos ya que poseen elementos comunes para su descripción, pero por otro lado, presentan también características que los diferencian considerablemente.

Para efectos de este capítulo no es necesario ahondar en cada uno de ellos, sin embargo, no podemos desconsiderar el concepto de barrio que es lo trascendental en esta sección.

Cuando se habla de ciudad, este concepto alberga un interés particular para muchos estudiosos del tema, ya que éste se encuentra directamente interrelacionado con una serie de aspectos y elementos que configuran su definición. Se percibe que el interés radica puntualmente en poder dar respuesta a los distintos fenómenos sociales que se vinculan con esta temática; de tal manera, estos hechos favorecerían la emisión de publicaciones y estudios, como también la producción de teoría respecto de estos fenómenos urbanos y sociales en general. (Gravano; 2005 a)

Uno de estos fenómenos urbanos son los barrios. Para dicho concepto, parece haber un punto coyuntural en donde autores (particularmente antropólogos) exponen respecto al “surgimiento” de estos. Los autores destacan que en el devenir histórico, las distintas culturas propiciaron el desarrollo de urbes, muchas de las cuales fueron subdivididas o sectorizadas; sin embargo, fue particularmente en las ciudades musulmanas y greco-romanas, donde se obtuvo antecedentes para configurar este concepto (Agote y Volpe; 2007)

Al interior de las ciudades particularmente en aquellos asentamientos, donde nuestra vida cotidiana y social se erige bajo un espacio, contexto y diversas situaciones, las cuales involucran normalmente una interrelación con otros, provocan procesos que dotan a estos lugares de elementos que dan sentido y particularidad propia a éste (Gravano, 2003 b).

“El barrio es la sede y la escala de las ambiciones y los proyectos colectivos, es el último reducto de la utopía social ante el avance de una sociedad que parece encontrar su salida en el sálvese quien pueda de un individualismo cada día más desaforado”. (Pérgolis y Moreno; [n/d]:2)

En estos espacios, confluye la heterogeneidad de las personas lo cual comprende los distintos aspectos multiculturales emanados de estos contextos

urbanos en donde perfectamente los demás, pasan a formar y ser parte de la configuración de vida cotidiana.

A priori podríamos decir entonces que dentro del contexto de lo urbano y como resultado de nuestros asentamientos dentro de “esos” espacios y/o contextos que a la vez se encuentran vinculados con “otros”, nos hallamos entonces, con una realidad espacial dinámica y particular, en otras palabras, podríamos entenderla como una realidad barrial, pues siempre se está asociando al barrio con los fenómenos urbanos y las ciudades (Gravano; op. cit. b). *“Las ciudades crecen por medio de sus barrios y en este proceso construyen nuevas identidades que modifican al mismo tiempo la identidad de la totalidad.”* (Ibíd.: 254)

Con el fin de dar una visión amplia al concepto de barrio, a continuación veremos lo que expresan algunos autores referentes a este. Paradójicamente Gravano (ibíd. b) hace referencia a que en reiteradas ocasiones dicho concepto es percibido y asociado, (para ciertos tipos de sociedades urbanas) por los estilos de convivencia y los tipos de relaciones que ahí se generan, ya sean en las creencias, o en...

“determinados valores considerados positivos, como las relaciones primarias, la tradicionalidad, autenticidad, la pertenencia a las bases populares... o negativos como la vulgaridad... promiscuidad informativa (chisme), entre otros.” (Ibíd: 11)

Para Retamal (2004: 34) el concepto de barrio es entendido como:

“El pequeño territorio urbano donde viven las personas (el lugar de residencia), ya sea denominado como condominio villa o conjunto residencial. La denominación de barrio alude a un territorio dentro de la ciudad, donde, en algunos casos según las redes sociales, redes de

vecindad creadas por la proximidad entre los vecinos y las practicas colectivas que se desarrollan entre sus habitantes, se construye la identidad barrial”.

Es así como la realidad barrial enlaza entre sus componentes el aspecto físico (viviendas, territorio y las personas) y por otro lado el aspecto social, en donde se consideraría como barrio propiamente tal si éstos se erigieran a través de la “vida barrial” y las individualidades de cada una de las personas. (Gravano; op. cit. b)

Para las personas el barrio es considerado como aquel espacio “singular” el cual está provisto de una identidad propia que lo hace único y diferente a cualquier otro, por tanto las personas y fundamentalmente sus habitantes mantienen (no en todos los casos) un sentido de pertenecía con ese espacio. Es así como en aquellos espacios donde se manifieste el sentido de pertenecía, es más usual y probable que se desarrollen experiencias de prácticas colectivas y participativas entre las personas.

En este sentido Retamal (op. cit.) señala que la formación de la vida barrial y su pleno funcionamiento están supeditados por las prácticas colectivas de los individuos que la conforman, es decir, si éstas exhiben ciertos atributos, ya sean como la solidaridad, la participación, (siendo tanto para sus habitantes como para sus distintas organizaciones) generar lazos y vínculos, organizarse, construir redes y lograr que se produzca el cruce entre el “ámbito público y privado”, entonces se manifestaría un sentido de pertenencia e identificación propio en ese territorio; conformando al barrio y dando a ese espacio el sentido de lo barrial,

A modo de corolario, podemos decir entonces que el barrio puede ser entendido (por una parte) como aquel espacio que físicamente contiene construcciones y que forma parte de la totalidad urbana, tanto *“lo que rodea al*

centro de la ciudad como el mismo núcleo de ella. Se define mediante marcas que pueden o no coincidir con regulaciones formales e institucionales” (Gravano; op. cit: 167a), empero no significa que solo constituya un espacio natural y físico en su definición, si no que como hemos visto a lo largo de este punto, está provisto además de una serie de características sociales, como las relaciones interpersonales que allí acontecen, y otorgan un sentido propio y particular.

Es importante destacar también que los barrios se originan (históricamente) como...

“consecuencia de la apropiación desigual del excedente urbano, concretada en el proceso de segregación... adquiere la ambivalencia de la contraposición entre barrios ricos y pobres... indicadores más sintomáticos de la lucha moderna de clases” (Gravano; op. cit: 254 b)

En este capítulo se ha considerado una serie de elementos relevantes para la presente investigación, con lo cual se da paso al siguiente apartado que de por sí, brindará un sustento teórico aún mayor para desarrollar de mejor manera un análisis exhaustivo a este trabajo.

CAPITULO II

Participación en asuntos de la comunidad

El siguiente capítulo intentara definir una serie de conceptos como el empoderamiento, redes sociales, así como también algunos tipos de participación, que en su conjunto nutrirá y dará sustento a la investigación realizada.

1 Participación

En el contexto de las relaciones sociales, la participación se adscribe como un elemento o concepto importantísimo y ampliamente abordado por las Ciencias Sociales, debido al "rol" que cumple en ella. Es menester de este apartado clarificar qué se entiende por este concepto; en este sentido, el Diccionario Enciclopédico Océano define como participación: *"Intervención de los miembros de un grupo, empresa, etc. en la gestión de este grupo o empresa, con poder decisorio"* (1998:1211)

Para una primera aproximación, Figueroa (citado por Meza; 2005: 23) quien dice que:

"La participación se plantea en una doble dimensionalidad: la individual y la colectiva, se vincula a un proyecto y metas de base social, con una determinada concepción de bien común, ligada a la promoción de hombres y mujeres y al respeto y confianza en el otro social."

Sin duda, el trabajo colectivo y bien organizado obtiene mayores y mejores resultados que la acción individual. El trabajo colectivo implica una serie de factores y variables que se relacionan y vinculan mutuamente (motivación, comunicación, participación, organización, entre otras).

La participación, se perfila como aquella herramienta que serviría entre otras cosas para alcanzar metas, objetivos, bienes y servicios (entre otros) que se proponga cualquier grupo, colectivo y/o comunidad; aunque la participación, también puede darse desde el plano individual.

Montaño (2005) señala que debería comprenderse a la participación como aquella acción en la vida de las personas, donde interactúa la relación entre: éstas, la sociedad y el Estado.

“La participación como fundamento de la democracia social debe expresarse en todos los actos y relaciones del hombre; en la familia, en la escuela, en el trabajo, es decir el hombre como padre, educador, trabajador; sólo cuando democratizamos las relaciones sociales, democratizaremos el Estado” (ibíd: 6)

Por lo tanto, la participación entendida desde esta perspectiva, en si misma implica una...

“Experimentación social compleja. Trabaja con variables multifacéticas culturales, ambientales, organizacionales, económicas, financieras, políticas demográficas, etc. Es abierta para el desarrollo de innovaciones en todas sus etapas, que luego pueden ser aprovechadas colectivamente.” (Kliksberg; 1999: 79)

En este sentido se entiende a la participación como una herramienta y estrategia que serviría para alcanzar el bien común, donde la colectividad asumiría la responsabilidad de representar a la comunidad para contribuir al cumplimiento de un fin, como también *“permite conectarse con los problemas más sentidos y más urgentes y busca soluciones adecuadas al medio sociocultural en el cual se está interviniendo”*. (Serrano; 1998: 25).

De esta manera, Hopenhayn (op. cit.) enfatiza el concepto de colectividad en la participación, ya que entiende que está provista de acciones comunes, las cuales a su vez, poseen un grado relativamente importante de organización y por tanto, van adquiriendo un sentido en sí mismas a partir del hecho de que se orientan hacia una decisión colectiva.

Las definiciones anteriormente expuestas sitúan en el tapete la oportunidad de intervenir en decisiones donde la participación aparece estrechamente remitida al acceso conjunto o toma colectiva de decisiones, es por esto que la magnitud y diversidad de los problemas que enfrenta la sociedad hace imprescindible que se busque la consulta y el consenso, pero, *“sin duda las motivaciones más diversas subyacen a la voluntad de participar”* (Ibíd: 20).

Éste autor sugiere que a pesar que dichas motivaciones pueden ser considerables (las que veremos a continuación), éstas no están exentas de arbitrariedad. Plantea éstas cuatro motivaciones, las cuales se consideran lo suficientemente comprensivas para poder imbuirse dentro del universo motivacional y comprender que es lo que mueve a las personas a participar:

- *“Ganar control sobre la propia situación y el propio proyecto de vida mediante la intervención en decisiones que afecta el entorno vital en que dicha situación y proyecto se envuelve”*
- *“Acceder a mejores y mayores bienes y/o servicios que la sociedad está en condiciones de suministrar, pero que por algún mecanismo institucional o estructural no suministra”.*
- *“Integrarse a procesos de desarrollo en los cuales los sectores excluidos se constituyen muchas veces en el chivo expiatorio de sistemas que muchas veces producen más marginalidad de la que disuelven”.*

- *“Aumentar el grado de autoestima gregaria mediante un mayor reconocimiento, por parte de los demás, de los derechos, las necesidades y las capacidades propias” (Ibíd: 21)*

Por lo tanto, la participación tiene sentido cuando la acción personal o colectiva se involucra en un proceso donde el grupo estipula sus relaciones en función de la problemática a la cual busca solución mediante un proyecto de desarrollo de mejoras o simplemente a un cambio de la situación.

Meza (2005) a partir de diferentes postulados teóricos, entiende a la participación como un proceso social, el cual supone ciertas condiciones sociales y actitudes personales que son posibles de aprender y que además constituiría un medio para que los diferentes actores de la sociedad interviniesen (ya sea por sí mismos o a través de sus representantes) en la toma de decisiones, que iría en pro de satisfacer sus necesidades.

La participación entonces debe ser visualizada y entendida además, como un proceso permanente de formación de opiniones dentro del seno de los grupos de trabajo y organismos intermedios, en torno a todos los problemas de interés común, a medida que estos vayan surgiendo y requieran de soluciones y/o decisiones.

De esta manera, la participación se moviliza hacia el logro de metas que se comparten, considerando que se requiere de la inversión de esfuerzos personales para tal efecto.

Dentro del proceso de la participación se pueden encontrar diversas formas, de entre ellas se reconoce: La participación formal, la participación espontánea, la participación organizada (Contraloría de Chiapas; n/d) y por último aquella que nos compete abordar en este capítulo, la participación ciudadana.

2 Participación Ciudadana

Antes de ahondar en este concepto, es importante clarificar que:

“Al referirnos al concepto de Ciudadanía, estamos definiendo al ciudadano en su relación con el Estado y con la comunidad política, relación mediada a través de una codificación de derechos y deberes. En la actualidad se reconocen tres tipos de ciudadanía, relacionados con tres tipos de derechos: ciudadanía civil; ciudadanía política y ciudadanía social”. (Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo; 2004:7)

Es de vital importancia para el desarrollo de la sociedad, que exista presencia de los ciudadanos en temas referentes a ejercicios y asuntos públicos (aspecto fundamental de la participación ciudadana).

Serrano (op. cit.) señala además que debe haber un Estado que adopte una postura que promueva la unión y el trabajo, entre funcionarios, autoridades y la ciudadanía, para que estos últimos dejen de ser percibidos como clientes, beneficiarios y en algunos casos meros “instrumentos” de los distintos programas o proyectos que “irían en su beneficio”, por ende dicha acción apuntaría a encauzar una ciudadanía activa. *“Estas acciones dan pie a una forma de democracia participativa, que busca empoderar a los ciudadanos”.* (Ibíd.: 18)

Esta es una condición esencial para poder alcanzar una democracia, ya que con la existencia de una mayor participación ciudadana, se legitima aún más, el ejercicio del poder a los ciudadanos y posibilita la existencia de conocer y llevar a cabo pretensiones que la sociedad determine.

En este sentido...

“... La Participación Ciudadana mejora la calidad y eficiencia de la gestión pública, porque i) es un mecanismo de expresión e integración de las demandas ciudadanas en materias de interés público; ii) es una instancia para la entrega e incorporación de la capacidad propositiva e innovativa de la gente; iii) es un instrumento para el aporte de los ciudadanos en la consecución de sus demandas; y iv) es un instrumento de control ciudadano”. (Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo; op cit: 7)

Ahora bien, si consideramos todos los elementos antes mencionados, podríamos inferir que el rol del ciudadano (como usuario de servicios públicos) no solo debe limitarse a ser un mero receptor y empleador de servicios públicos, sino más bien debe implicar un mayor grado de involucramiento, con respecto a demandar, gestionar y colaborar en todos aquellos aspectos que tenga una injerencia en la toma de decisiones y en la mejora de la gestión de aquellos servicios.

“Desde la perspectiva de co-partícipe de políticas y programas, el papel del ciudadano es el de agente activo de las políticas sociales, interlocutor del Estado y agente del fortalecimiento de la sociedad civil de la cual forma parte.” (Serrano; op. cit: 23)

Es por ello que el concepto de participación ciudadana toma una especial relevancia en la medida en cómo ésta influye en la sociedad, es decir, para que la ciudadanía obtenga mejores servicios y oportunidades, el país debe proporcionar a la comunidad, un gobierno abierto y receptivo a la “escucha” de lo que su gente comunica y exterioriza, por tanto debe estar dispuesto y atento a lo que la ciudadanía le transmita.

Sin duda para que ello surta efecto es imprescindible que exista la participación ciudadana, sin ella es imposible contribuir a mejorar los problemas que nos aquejan. (www.fmujeresprogresistas.org)

“La participación ciudadana es un medio y un objetivo democrático que reconoce el derecho de intervención, participación y de opinión de todos los ciudadanos permitiéndonos producir conocimientos, experiencias, innovaciones; generando retos y nuevas modalidades de acción y persiguiendo fines igualitarios para toda la sociedad.” (Contraloría de Chiapas; op. cit.)

Sin embargo, en nuestro país, particularmente en nuestra sociedad, existe una marcada exclusión de la mayoría poblacional respecto a la toma de decisiones sobre los asuntos públicos; de manera que, el consenso se reduce a minorías no representativas de los intereses de comunidades y de la sociedad en general. *“La participación social es débil en Chile, y ello en la práctica y como oferta institucional”* (Sabatini; op. cit: 15)

En gran medida la ciudadanía se mantiene apartada de cualquier espacio formal de participación, debido principalmente a la ausencia de información e interiorización que esta percibe sobre las posibilidades de acceso a las mismas. (www.uasb.edu.ec.)

El concepto de participación ciudadana incluye tres campos de acción (participación privada, participación política y participación social).

La participación social podría entenderse como aquel proceso que se vive en un contexto geográfico determinado, el cual tiene por finalidad optimizar aquellas condiciones de vida que se dan en comunidad.

Un claro ejemplo de ello serían todas aquellas organizaciones territoriales o funcionales, tales como junta de vecinos, mesas barriales, entre otras; por otro lado tenemos también a los sindicatos y distintas agrupaciones que participan en pro de conseguir distintos fines. (Ibíd.)

“El desarrollo de este tipo de participación articula el tejido social organizacional que puede tener presencia importante en el desarrollo de nuevas formas de participación, sobretudo en la esfera de lo público”

(Montaño; op.cit:6)

Por tanto este tipo de participación, comprende un proceso progresivo en el cual la comunidad deba participar en pro de fomentar el desarrollo comunitario, es decir, se debe ir formando una conciencia colectiva, en torno a toma de decisiones, acciones y desarrollos que afecten o atañen a un grupo, organización y particularmente a la comunidad.

“La participación comunitaria puede ayudar a fortalecer el sentido de ciudadanía, especialmente entre grupos en que tradicionalmente han primado formas de integración política que lo dificultan, como el paternalismo y el clientelismo. Es también relevante para fortalecer en la población la habilidad para negociar y definir intereses comunes por encima de diferencias sociales, ideológicas o religiosas”. (Sabatini; op. cit: 15)

Es así como este modo de participación establece un proceso el cual se va desarrollando en varios momentos, donde los participantes se irán conformando junto a otros, a través del manejo de conocimientos y destrezas, que expresen cada una de las personas y además, de la naturaleza de sus experiencias participativas, lo que implica por otro lado, un proceso de socialización al interior de la comunidad y sus organizaciones, sin embargo, todo será en función de la interacción y de las características particulares del grupo en que se participa. (Sánchez; 2001).

Una comunidad que presente este proceso social participativo, permitirá un incremento en la confianza de sus propias capacidades lo que contribuye de alguna manera a que las personas se hallen en mejor situación para luchar por sus derechos, así como también enfrentar situaciones adversas; sin embargo, a nivel global y particularmente en nuestro país aún queda mucho por hacer ya que...

“Las organizaciones heredadas del pasado han perdido vitalidad y legitimidad y repiten sin éxito viejos estilos de comportamiento sin que hayan surgido nuevas expresiones de asociación o agrupamiento a nivel de la comunidad.” (Serrano; op. cit: 32)

Está en manos de los individuos grupos o comunidades, poder ejercer algún tipo de participación, cualquiera que sea, lo importante en ello es que mediante sus capacidades organizativas y tomar parte activa de este proceso participativo, determinará la capacidad de ejercer acciones concertadas y directas, lo que de alguna forma, influirán directamente en sus vidas y sus entornos más inmediatos.

3 Empoderamiento

El concepto de empoderamiento es un término que se encuentra directamente vinculado al sentido de pobreza. No es interés de la investigación ahondar en este último, sin embargo podemos decir que la pobreza se debe percibir desde una perspectiva multidimensional (Lewis; 1993), es decir, existen varios elementos que subyacen y que confluyen entre sí, los cuales van enmarcando y determinando el sentido y/o la definición de este término.

Ahora bien, Narayan (2002) considera que el empoderamiento, es un concepto que hace referencia a elementos y mecanismos que promuevan

acciones que permitan y generen condiciones para hacer frente a la pobreza en sus múltiples aspectos. *“el concepto de empoderamiento es en realidad un metarazonamiento; es decir, es un modelo teórico que se refiere a varias cosas al mismo tiempo”* (Rondeau; n/d: 241)

Estimando lo señalado por este autor, podríamos inferir entonces que el empoderamiento en sí mismo, considera una serie de niveles (colectivos e individuales) los que a su vez se interrelacionan con una serie de características en términos de: accesos, inclusión, capacidad organizativa, participación, entre otras, que son considerados por los distintos significados o contextos en que se utilice. (Narayan, op.cit)

“proceso que permite la transición desde un estado pasivo a uno de activo y de control sobre la vida propia... Esta transición puede manifestarse en mejoras en el control percibido por el individuo y en su implementación... la gente deja de comportarse de modo pasivo para convertirse en individuos activos, es decir, empiezan a controlar y participar activamente en sus propias vidas. (Rondeau; op.cit: 241)

El empoderamiento en definitiva lo que busca es disminuir las brechas de desigualdad y exclusión en la que se encuentran muchos sectores vulnerables de la población, ya que estos no contarían con los recursos o herramientas necesarios para poder influir o negociar “en mejores términos” ante diversas instituciones, (públicas y/o privadas), considerando que muchas de estas, brindan una serie de bienes y/o servicios (ya sea en salud, educación, vivienda, entre otros) que influyen y afectan directamente la vida de las personas, produciéndose con ello relaciones desiguales de poder. (Narayan; op cit.)

“Para empoderar es necesario conocer la dinámica del poder y cómo este opera en el funcionamiento humano y social, considerándolo como un fenómeno que opera desde la experiencia más temprana del ser humano

en muchos niveles y en cada una de las áreas de funcionamiento e interacción del ser humano”. (Solar; n/d.)

Es por ello que el ejercicio de empoderar a las personas (considerado particularmente desde el área del Trabajo Social) implica llevar a cabo una intervención integral con y para la comunidad, con el fin de generar un cambio social. Con ello aseveramos que el o los profesionales que intervienen no son portadores del poder para que lo distribuyan a la comunidad y dar soluciones a las problemáticas que los afectan, si no que más bien, son solo...

“Recursos humanos con entrenamiento profesional en el uso de recursos, que están encargados del empoderamiento de las personas y que están deseosos/as de compartir sus conocimientos de manera de ayudar a las personas a conocer su propio poder, tomar control de sus vidas y resolver sus propios problemas.” (ibíd: n/d)

Es así como debería presentarse el rol profesional ante las personas y la comunidad, a través de la colaboración, la facilitación y la provisión de recursos necesarios que las convierta *“en una participante activa en el proceso de su propio desarrollo”* (www.scielo.cl), la cual deba basarse en las fortalezas, las competencias y en los sistemas de apoyo social (redes sociales) las que promuevan el cambio de su realidad (ibíd.)

“Donde las personas dan la dirección de su propia ayuda, toman la carga y el control de sus vidas, aprenden nuevas formas para pensar acerca de sus problemas, y adoptan nuevos comportamientos que les dan más satisfacción” (Solar; op. cit: n/d)

Un punto importante que se plantea en el párrafo anterior tiene que ver con los apoyos con que puedan contar las personas para efectos de cambiar su realidad.

No es un tema menor, considerando que el generar lazos y vínculos con personas, grupos e instituciones potenciaría este proceso de cambio, configurando de esta manera el espacio de actuación y/o acción de cualquier persona en su vida (Di Carlo; n/d).

Las personas al contar con un apoyo, efectivamente lograrían potenciar y fortalecer aún más sus propias capacidades que les permitan a su vez satisfacer sus necesidades. Estos apoyos en las ciencias sociales se identifican como

4 Redes sociales

Lo primordial para efectos de esta investigación será aproximarse a aquellos aspectos teóricos que componen el concepto de redes sociales.

Ahora bien, es bastante complejo dar una definición concreta de este concepto, pues existiría una serie de elementos teóricos y epistemológicos a considerar, los cuales se funden y elaboran según la naturaleza del problema a abordar y el contexto en el cual se encuentre dicha problemática. (Abarca y Martínez; 1997)

“El tema de las redes sociales ha sido desarrollado desde distintas perspectivas y, en algunos casos, con una denominación diferente... intersecciona diferentes ideas y diversas prácticas” (Dabas; 1998: 15)

La realidad social conjuga componentes sociales, económicos, culturales y políticos, que influyen directamente sobre sociedades, comunidades, grupos, organizaciones y por ende en las personas; en este sentido y como hemos visto en apartados anteriores, la modernización ha influido directamente en la realidad que

hoy nos encontramos, caracterizada entre otras cosas por las relaciones instrumentalizadas, la disgregación, fragmentación propias de la sociedad globalizada, el individualismo, el consumismo, entre otros factores negativos.

En vista y considerando dicha realidad, se reflexionó entorno a que los problemas, no debiesen abordarse solamente desde un ámbito personal, si no que más bien debería considerarse el entramado que articulase dicho nivel individual, así como también su entorno social (próximo y lejano) (Abarca y Martínez; op. cit.)

Ésta es sólo parte de una conjetura la cual sustenta que la red debiese ser el sistema capaz de, articular, coordinar y potenciar los recursos entre los diferentes procesos y actores (individuales y colectivos) y entre los diferentes organismos (personas, grupos y organizaciones), rescatando y centrándose en las relaciones y vínculos que se establezcan entre estos organismos más que en los atributos de los elementos.

“Se destaca en ese sentido la creación del concepto de redes naturales como aquellas que configuran el campo real de actuación de todo individuo en el mundo de la vida... basarse en la multiplicidad de contactos sociales de diverso tipo y nivel en relación con los cuales transcurre nuestra existencia.” (Di Carlo; op.cit: 8)

García (n/d) señala que las redes pueden ser aplicables tanto a interacciones dadas en cualquier momento y lugar caracterizadas por la espontaneidad, a través de ciertas prácticas más menos formalizadas y por otro lado tendríamos a las interacciones caracterizadas con un nivel más complejo de organización y que por tanto requiere de un nivel de formalización mayor.

Para efectos de análisis del concepto de red social, se debe tener en consideración cinco componentes básicos y esenciales, que son: nodos, vínculos,

sistema de vínculos, intercambios y apoyo social (para algunos autores llamado también soporte). (Abarca y Martínez; op. cit.)

- Nodos: Aquellos componentes en los cuales se establece la conexión en la red, y estos pueden ser percibidos como: personas, grupos, organizaciones, comunidades, instituciones; en donde se establecen... (www.anaceciher.wordpress.com)
- Vínculos: Que son las conexiones que se establecen entre los nodos de la red.
- Sistema de vínculos: Es el conjunto de vínculos e interacciones que se generan entre los nodos, por tanto la red, como veíamos anteriormente, es un sistema de vínculos. *“no nos debemos centrar en las características específicas de cada uno de los individuos que la componen (nodos) sino en las características de las relaciones que se establecen entre ellos”* (Abarca y Martínez; op. cit: 15)
- Intercambio: Entre los nodos se establece una relación de intercambio recíproco ya sea desde un ámbito social, afectivo y/o desde un ámbito de bienes y servicios; lo que da a lugar como producto de este intercambio...
- Apoyo Social: Este es el producto final de todo este intercambio, el fin para que dicho apoyo social, sea de libre acceso a los nodos. (ibíd.)

En la literatura podemos encontrar distintos tipos de redes, entre las que podemos mencionar:

Red social focal (red egocéntrica), red social abierta (red sociocéntrica), redes red de pescar, redes titiritero y redes tela de araña (Salazar; 2007); sin embargo, las que surten interés para la investigación son:

Red Social focal: es percibida como *“sistema de conversaciones y acciones estructuradas entorno a un sujeto/foco (o nodo/foco), que puede ser una persona una familia, un grupo pequeño una institución u organización.”* (Abarca y Martínez; op. cit: 23), empero los apoyos que consigan dependerán casi exclusivamente de las necesidades sentidas “del o los sujetos focos” respecto de donde se articule la red. (Aguirre y Pinto; 2006).

Red Social Abierta: Este tipo de red *“constituye un sistema más amplio y flexible de conversaciones y articulaciones multidimensionales entre organizaciones, instituciones, asociaciones, grupos y actores individuales.”* (Abarca y Martínez; op. cit: 49).

Lo que diferencia al otro tipo de red, es que el tipo de relaciones que acá resulta, se desarrolla en torno a un foco que es más bien difuso, y los intereses “del o los sujetos” se relacionan con significaciones en común, prevaleciendo el intercambio recíproco. (Aguirre y Pinto; op. cit.)

Para (Abarca y Martínez; op.cit.), la vinculación de ambas redes conforma un modelo integral que da mayor sentido a la descripción del sistema humano, debido a que la explicación del comportamiento requiere de un análisis exhaustivo de cómo los actores, sujetos, nodos, se encuentran conectados unos a otros en las distintas situaciones y contextos en las que son observados.

Es así como las redes sociales pueden estructurarse bajo objetivos concretos que los sujetos estimen convenientes, como también bajo acciones más bien funcionales y también desaparecer cuando estas necesidades se hayan satisfecho.

“...parte de una metodología para la acción que permita mantener, ampliar o crear alternativas deseables para los miembros de esa organización social. Cuanto más abran esas alternativas, más verán los miembros de esa organización a la experiencia como una construcción solidaria de su “red” y más se verán a sí mismos como sujetos en esa red social... verse a sí mismo como un participante reflexivo y no como el “objeto social” de una “masa humana.” (García; op. cit: 24)

Considerando lo anteriormente expuesto, Dabas (op. cit.) señala que si nos mantenemos aislados, seguiremos por la senda del individualismo, sin embargo, si nos “conectamos”, habrá posibilidad de revertir esa situación y podríamos organizarnos, reunirnos y generar alternativas de autogestión y en cogestión con el Estado y las diversas organizaciones, en pos de hacer frente a las múltiples situaciones que afectan de manera negativa nuestra vida cotidiana.

De esta manera, podríamos concluir que las redes sociales suponen una construcción social a través de prácticas de vinculación, solidaridad e interacciones cooperativas recurrentes por medio de intercambios dinámicos entre personas, grupos, organizaciones e instituciones, entre otras; con el fin de potenciar los recursos que manejan, ya que la formación de redes sociales enriquece el capital social y favorecen considerablemente a los miembros que la conforman frente a vicisitudes que enfrenten en los distintos contextos.

CAPITULO III

Mediación otra forma de resolución de conflictos.

En la literatura es posible encontrar variados puntos de vista con respecto al concepto de Mediación. En el último tiempo ésta se ha ido reproduciendo y masificando, presentándose como una forma eficaz del abordaje de conflictos. La Mediación comprende además varios tipos, por ejemplo: se habla de Mediación laboral, Escolar, Familiar y Comunitaria, entre otras. No obstante, en este capítulo se abordaran temas relacionados con este concepto y evidentemente el cual nos sugiere mayor interés, la Mediación Vecinal.

1 Conflicto

En el contexto de las ciencias sociales y fundamentalmente con todo aquello que se asocie a las relaciones humanas, desde tiempos inmemoriales, el conflicto ha estado presente. Desde los inicios de la aparición del hombre en el mundo, principalmente dentro de las relaciones que sostienen las personas, grupos, comunidades, sociedades y culturas. *“La presencia del conflicto es una realidad indesmentible que acompaña con distintos grados de intensidad y de visibilidad, el desarrollo de la sociedad y de las personas”*. (Rodas, Díaz, Arredondo y Godoy; 2000: 7).

En este sentido, Nava define el conflicto entre las personas como aquel que...

“Surge como un efecto de “tensión entre deseos opuestos”. Esto quiere decir, claramente, que el Conflicto no tiene un carácter emergente desvinculado de una relación causal... Existe un motivo concreto para el surgimiento del Conflicto, y éste se relaciona con la existencia de deseos opuestos” (www.gestiopolis.com)

Por otro lado se considera un conflicto como...

“una situación difícil, que conlleva un enfrentamiento de intereses y valores considerados importantes. Por su condición angustiosa genera peleas y problemas internamente y con otras personas por diversos motivos considerados de urgencia (valores, estatus, poder, recursos escasos...). En la lucha resultante los oponentes desean neutralizar, dañar o eliminar a sus rivales, incluso cuando la disputa sea de palabra (en tal caso se substituye la eliminación física por la búsqueda de humillación y vergüenza del rival)” (www.wikipedia.org)

Nosotros como seres humanos nos concebimos por medio de relaciones, además que vivimos nuestra vida mediante estas.

“El hombre como ser social busca una identidad personal a través de la pertenencia a un grupo, modificando de esta manera al viejo concepto del ser individual con respecto al ser social” (Mazuelos, Molina y Salinas; 2005: 24.)

De estos encuentros, desencuentros e intercambios que se perciben de la interacción social del hombre, el conflicto en sí, se presenta como un elemento consustancial a la naturaleza de las relaciones o interacciones humanas.

La explicación del por qué se da el conflicto, tiene diferentes aristas. Para Hernández citado por (Jorquera; op. cit.) responde a variadas causas ya sean por: Conflictos de intereses, conflictos estructurales, conflicto de valores, conflicto de relaciones, y conflictos entre los datos o de información. Esto nos hace pensar entonces que los conflictos no deben ser entendidos como “entidades simples”, sino más bien como “procesos complejos”, por el hecho de que abarca un sin número

de elementos los cuales escapan a nuestros conocimientos y por tanto no llegaríamos a conocer a cabalidad, así como tampoco el pronóstico exacto de su evolución. (Suares; 2004)

Ahora bien, no necesariamente esto responde a que los conflictos se presentan y representan de la misma manera. Es así como (Rodas et al, óp. cit.) manifiesta que dentro de la dinámica del conflicto, éste no se percibe como un proceso estático, por el hecho de estar vinculado con interacciones e interrelaciones que se suscitan en la dinámica de las partes que representan el conflicto. Por lo tanto, podríamos decir que se habla de un... *“proceso conflictivo, es decir, una incompatibilidad que nace, crece, se desarrolla y a veces puede morir, y otras simplemente puede quedar estacionaria”* (Ibíd: 75).

El conflicto también puede darse desde en un plano psicológico, es decir, conflictos referentes a anomalías o problemas que afecten a las personas a nivel individual o personal, como podrían ser entendidas ciertas patologías psicológicas. (Kornbluth; 2008)

“La visibilidad de los conflictos y el perfil que éstos posean, como sus formas de enfrentarlos, difieren dependiendo de las circunstancias, de las personas, de las culturas: interacciones en circunstancias similares pero con actores diferentes, o con actores similares pero en circunstancias diferentes, etc., pueden o no derivar en conflicto” (Rodas et al; op. cit: 8)

Sin embargo, es importante clarificar que el conflicto, no necesariamente debe ser asociado con sentimientos de ira o que incurran en actos de violencia... *“Muchas veces el término “conflicto” es asociado a agresión. Sin embargo, no todo conflicto es agresivo.”* (Suares; op. cit: 74)

A continuación nos detendremos en este punto para distinguir aquellos aspectos competitivos y perturbadores que se pueden rescatar de los conflictos.

El Ministerio del Interior (2008), según su Manual de Procedimientos en Mediación Comunitaria de Pedro Aguirre Cerda, este engloba a los conflictos desde estas dos perspectivas:

- **Competitivos:** Hace referencia a cuando en una de las partes en conflicto, obtiene la victoria a partir de la pérdida total de la otra parte. Este proceso y la forma en cómo se relacionan ambas, se encuentran bajo ciertas reglas. En estos casos competitivos, ambas partes se esfuerzan por obtener metas que sean mutuamente compatibles.
- **Perturbadores:** Se refiere a cuando las partes no siguen ningún tipo de reglas las cuales sean mutuamente aceptables para ambas y en ningún caso se preocupan primariamente por vencer. El objetivo de todo, pasa netamente por lograr que su contrario sea perjudicado, reducido o expulsado. Los medios que se utilizan por lo general son los convenientes para cualquiera de las partes que desee alcanzar su objetivo y la atmósfera que se genere por lo general son de ira o temor.

De esta manera, los aspectos de los conflictos que fueron descritos anteriormente, nos permitirán obtener una mirada tanto positiva como negativa de sus características.

Es positivo cuando:

- *“Ayuda a sacar a flote un problema.*
- *Da por resultado la solución de los problemas.*

- *Genera mayor participación e interés individual frente a algún problema.*
- *Mejora la comunicación entre las personas.*
- *Libera las emociones acumuladas.*
- *Ayuda a la gente a desarrollar sus capacidades”. (Ibíd: 12)*

Es negativo cuando:

- *“Hace que la atención de las personas se desvíe de los asuntos realmente importantes.*
- *Crea sentimientos de insatisfacción en las personas involucradas.*
- *Hace que los individuos y los grupos se aislen y pierdan el deseo de cooperar”.*
(Ibíd: 12)

Para que el conflicto se explicita, debe darse el elemento fundamental de este concepto, y es que dos o más partes se expresen o manifiesten divergentes ante alguna situación, acción u hecho. Por lo tanto, es imprescindible que la(s) causa(s) que provoca(n) tensión, éstas deben ser percibidas y sentidas por las partes. (Suarez; óp. cit.)

Por lo tanto, se podría inferir que el conflicto responde entonces a un proceso cíclico de una conducta recíproca, es decir: Si A se ve afectado y reacciona frente a algo que B le provoca y B percibe la respuesta de A como agresiva, esta situación para una de las partes responde como autodefensa, lo que a su vez para la otra, sería entendido como un ataque intencional, generándose de esta manera, el ciclo de ataque – respuesta agresiva – defensa – contraataque. (Mazuelos et al; óp. cit.)

Se debe considerar que ante cualquier tipo de proceso que conlleve una interacción, la cual se suscite entre dos o más partes, en donde predominen interacciones antagónicas, nos situara frente a la presencia de un conflicto, sin embargo y muy importante a la vez, es el hecho de que *“los conflictos existen y van a existir siempre, por lo tanto la mejor opción es aprender a vivir con ellos, y mejor aún aprender de ellos”* (Kornbluth; óp. cit: 3).

Es por ello que ante cualquier propuesta o forma que tiende a intervenir con conflictos, tiene que partir por reconocer y asumir de alguna manera la existencia del mismo. (Rodas et al; óp. cit.)

Es así como la coexistencia y la vida en comunidad (barrio, población, entre otras) supone interacciones y vínculos entre las personas que allí habitan, las cuales no están exentas de que en algún momento puedan desencadenarse situaciones u hechos problemáticos o conflictivos entre ellas.

2 Conflictos en la comunidad

Es sabido que el conflicto humano es una expresión real de la propia interacción entre las personas, producto de las naturales diferencias, experiencias y creencias formativas que poseen; sin embargo esta expresión natural puede llevar a alterar la paz social de convivencia y participación.

Naturalmente el ser humano está expuesto a este tipo de interacciones con sus pares, en todo ámbito de cosas, sobre todo en aquellos contextos que se subscriben en el diario vivir o de uso común, por ejemplo: el trabajo, la familia, habitar en condominios, etc.

Es así como...

“En nuestro vivir cotidiano nos encontramos con distintos comportamientos de personas, familias grupos, asociaciones y colectividades, que entran en conflicto en el espacio compartido por la colectividad: Barrios, zonas y espacios determinados de las ciudades o pueblos en los que habitamos” (Domínguez; [n/d]: 7)

En ellos puede generarse espacios de poder y anti-poder, los cuales se caracterizan, como señala (Nató, Rodríguez y Carvajal 2006: 86) *“por la cualidad y la intensidad de los vínculos interpersonales en el marco de las relaciones marcadas por la interdependencia recíproca”* que se da con sus pares, con los que se identifica y a la vez disputa espacios de dominio.

Ahora bien estas situaciones de dominio y conflictividad, no son realidades nuevas, sin embargo, podríamos argüir que, (considerando) el modelo social, económico y político imperante, ha promovido aún más estas situaciones, pues la competencia, el individualismo, la disgregación de las personas, entre otras valoraciones negativas que son asociadas a este modelo; han repercutido directamente en nuestra sociedad, y obviamente se ha transmitido a las personas y a aquellos contextos urbanizados (ciudades, barrios, poblaciones, etc.), siendo éstos los espacios en donde se desarrollan las interacciones de las mismas.

Un claro ejemplo de ello, es la connotación negativa que se le otorga particularmente a los espacios urbanos que se encuentran en las periferias de nuestras ciudades.

Dichos contextos, se encuentran caracterizadas por la segregación, la alta densidad poblacional, el hacinamiento de muchas de las familias que allí habitan, sumado a la falta de accesos a recursos y bienes, lo que *“hace manifiesto el espacio*

urbano dividido en función de las clases sociales que lo habitan, generando para el sector más pobre malas condiciones de vida” (Vargas; [n/d]:1), lo que de cierta manera condiciona que en ellos se produzcan sucesos conflictivos, como rivalidades, disputas, entre otros.

Ahora bien, es importante destacar la existencia de estudios que señalan que los conflictos (en cantidad e intensidad) pueden generarse en distintos tipos de escenarios y/o contextos (socio-económicos y culturales) (Nató; et. al; op. cit.)

Por lo tanto y bajo esta premisa, se infiere que los conflictos no se daría mayoritariamente en sectores vulnerables, sin embargo, serian más proclives a vivenciarlos, ya sea por un tema de oportunidades, accesos, de equipamiento, factores económicos, culturales, etc; ya que el nivel de estrés, el descontento y una serie de factores más, influyen directamente en el ánimo y la pasividad entre los vecinos, conocidos y demás habitantes. (Ibíd.)

Por otro lado, tenemos a los medios de comunicación los cuales exponen constantemente sobre las acciones delictuales y las conductas anómicas que se perciben en estos sectores, donde la violencia y los conflictos, son los elementos consustanciales en estas noticias.

No es raro pensar entonces (basado en estas afirmaciones) que se perciba en las poblaciones, el miedo, la violencia y la conflictividad, como hechos no aislados, sino más bien, situaciones recurrentes y cotidianas, las cuales tienen mayor incidencia y reiteridad en sectores de menores recursos, que en aquellos con mayores recursos (económicos y socio culturales).

Si esta percepción de contextos hostiles se complementa con la desconfianza que las personas poseen de sus pares y hasta de sus autoridades esto nos enmarca bajo un cuadro no muy alentador.

En un alto grado, dichos factores propician en estos contextos las discusiones, peleas y disputas en la comunidad. Estos conflictos que se generan en ella, pueden ser muy diversos, desde el tema de la basura, dejar la reja abierta o por otros más complejos, que tienen que ver con la tenencia de mascotas, deslindes, ocupación de espacios comunes, entre otros... *“En el convivir cotidiano se producen muchos desencuentros, rupturas y discrepancias que requieren de Intermediadores hábiles y competentes...”* (Domínguez; op. cit: 9)

Es aquí donde el concepto de Mediación, se inscribe como un tema emergente, la que a través de su accionar, hace frente a estos desencuentros. Además se presenta como una forma o alternativa flexible, para resolver conflictos, de una manera pacífica, ya sean por vías de conversación y/o acuerdos, en tanto aportan canales para encauzar ese componente emocional y agresividad propia del conflicto.

3 Mediación

Debido a la incansable búsqueda de nuevos recursos y métodos para hacer frente a la creciente atmósfera de conflictividad, la cual afecta tanto a sociedades, comunidades, grupos, colectividades y organizaciones, como también al diario vivir común de las personas; es donde emerge este sistema alternativo (Mediación), la cual ha resultado ser un recurso eficaz para la pacificación y la convivencia. Por algo, está siendo ampliamente considerada y masificada, hacia todas las latitudes, de la esfera mundial. (Olmedo; óp. cit.)

Si bien es cierto que la Mediación es un tema relativamente nuevo, Kolb (1996) considera que la metodología es una de las formas más antiguas de resolución de

conflictos en todo el mundo, sin embargo, sólo casi en las últimas tres décadas, la Mediación ha llegado a ser considerada como aquel complemento formal en que las personas, grupos o colectividades, puedan abordar sus conflictos y buscar alguna alternativa de resolución de los mismos.

En nuestro país y como una nueva forma de agilizar y descongestionar los tribunales, en el año 2004 la Mediación pasa a formar parte de la nueva Justicia (ley 19.968) con los nuevos tribunales de Familia. (www.mediacionchile.cl)

Con el tiempo, particularmente en el mes de junio del año 2009 y de forma progresiva, emana la exigencia desde el Estado, que las personas se sometan de forma obligatoria a esta metodología antes de iniciar cualquier proceso legal, ya sea por regulación de visitas de los hijos, pensiones, divorcio, entre otras. (www.bcn.cl)

Esta nueva disposición avala a la Mediación como aquel proceso que permite a la ciudadanía, ser “arte y parte” del proceso, y no solo como aquel sujeto que se encuentra a la espera de la acción de los abogados y de la resolución coercitiva del juez, quien dictaminara sentencia a partir de sus criterios basados en leyes, artículos y normas que regulan a la ciudadanía (Arancibia; 2008). Es a través de este mismo ejercicio que...

“Se puede ver a la mediación como un medio para construir ciudadanía... asumiendo en rol activo en la exigencia por el respeto del conjunto de derechos que conforman la ciudadanía... derecho pleno al desarrollo integral, el derecho a la autonomía individual, la libertad de opinión y de conciencia, el derecho a la justicia y a la paz. (ibíd: 51)

Para este autor, la mediación aparte de presentarse como un sistema alternativo de conflicto, es una herramienta que permitiría...

“potenciar la democracia a través de la participación, empoderando a los individuos para un cambio cultural hacia una sociedad en la cual las relaciones intersubjetivas se desarrollen hacia la horizontalidad” (ibíd: 51)

Ahora bien, en nuestro país no existen publicaciones formales, ni estudios detallados que expliciten concretamente cual de las dos alternativas (Judicial o Mediación) es la forma que de mejores resultados frente a la resolución, transformación o en la manera de enfrentar situaciones u hechos conflictivos que provoquen cambios positivos profundos en la realidad. (Bustamante; óp. cit.), sin embargo, cada vez más la Mediación se perfila e instala como aquella metodología que presenta elementos consustanciales importantes para tal efecto.

Para que pueda llevarse a cabo una Mediación, primeramente debe existir un conflicto o desavenencia entre las partes que se someterán o solicitaran éste proceso, como por ejemplo, entre la interacción de una pareja (conocidos, amigos, “pololos”, matrimonio, entre otros), entre miembros de una comunidad (vecinos), entre organizaciones e instituciones y/o países (Kolb; óp. cit.)

Una vez que ésta discordia, problema o conflicto, entorpezca y altere el libre desenvolvimiento (alterando la homeostasis) o influya negativamente en las partes, haciendo que éstas no puedan sobrellevar su problemática y se presente como un obstáculo en sus vidas; exhibe características de ser abordadas en una Mediación.

A su vez, dicha metodología puede entenderse como un proceso informal y no adversarial, en donde un tercero neutral (mediador), el cual no posee poder sobre los mediados, facilita la comunicación entre las partes y ayuda a éstas a alcanzar acuerdos de una manera satisfactoria. (Cardozo; óp. cit.)

Por lo tanto:

“El mediador o la mediadora actúa para alentar, estimular y facilitar la resolución del conflicto sin indicar la solución, para que las partes por sí mismas logren un acuerdo que proteja los intereses reales de todas ellas”

(Ibíd: 1)

Es así como el rol del mediador adquiere una gran importancia dentro del desarrollo de la mediación, puesto que de su óptimo desempeño, el proceso culminará con resultados que beneficien y satisfaga a ambas partes.

En este sentido, el mediador asume tareas y roles que debe cumplir, además, debe presentar ciertas características y habilidades que le permitan desarrollar de manera óptima la intervención.

Es así como Rodríguez (2007: 5) expone, las tareas y roles que debe presentar un mediador.

Tareas:

- *“Identificar lo que cada parte percibe como urgente, problemático, necesario, justo, etc.*
- *Descubrir la posición de cada parte con respecto al problema.*
- *Organizar y evaluar la información recibida.*
- *Descubrir nivel emocional y sensibilidad de cada uno.*
- *Definir puntos de acuerdo.*

- *Investigar qué esperan las partes de la mediación y del mediador.*
- *Ayudar a establecer el contrato preliminar.*
- *Apoyar a las partes para que puedan negociar de manera efectiva.*
- *Apoyar a las partes para que puedan acordar equitativamente”.*

Roles:

- *“Facilitador.*
- *Creador de canales de negociación.*
- *Traductor y transmisor de información.*
- *Reformulador.*
- *Diferenciador de posiciones e intereses.*
- *Creador de opciones.*
- *Agente de la realidad”.* (ibíd: 5)

En este proceso transversal que debe desarrollar el mediador, incluyendo la intervención, resulta fundamental que como agente, tenga presente dichos elementos en su práctica cotidiana, con el propósito de facilitar un proceso transparente, claro y orientado al entendimiento entre las partes y la permanente colaboración.

Sin embargo, llevar a cabo éste proceso, posee una connotación mucho mayor, más que el hecho de contactar, mediar y tratar de generar el “espacio

adecuado" para que la situación conflictiva llegue a buen puerto, pues lo medular es tratar de generar una nueva forma de relación entre las personas, aceptando de esta manera sus diferencias, y poder cooperar en aquellos asuntos de interés general (Domínguez; óp. cit.)

Es así como la Mediación intenta desde su origen, permite que se instale la cultura del diálogo y el respeto, generando un espacio que promueva la comunicación entre las personas. (Bustamante; óp. cit.)

La Mediación además presenta distintos enfoques, cuyas ideas, experiencias y reflexiones, han nutrido e influenciado las prácticas de esta metodología; por ejemplo podemos mencionar el modelo que es derivado de la Escuela de Negociación de Harvard, de los autores Fisher y Ury; por otro lado se encuentra el modelo Circular Narrativo de la autora Sara Cobb y el modelo Transformativo de los autores Bush y Folger. (Calcaterra; 2002)

A partir de éstos, surgieron además una serie de mixturas, es decir, adaptaciones sobre estos postulados que combinan y generan nuevos aportes a la teoría; por ejemplo el modelo de Mediación Estratégica de Calcaterra (op. cit.)

El modelo Harvard se basa en la negociación asistida (Giménez; 2001), básicamente por el rol que cumple el mediador como agente facilitador de la comunicación (estructura lineal, centrada en lo verbal), por otro lado, además de facilitador del proceso comunicacional, debe ser neutral ya sea con los participantes y con las visiones y situaciones que deberá abordar en el proceso (Nató, Rodríguez y Carvajal; op. cit.)

Este modelo se centra en la necesidad y los intereses de las personas más que en la mejora de la relación entre ellos, por tanto es a-histórico y a-contextual, es

decir, deja atrás el pasado y el contexto donde se generan los conflictos, tratando de establecer una mirada hacia el futuro.

El objetivo de este método es resolver el conflicto y/o llegar a acuerdos que satisfagan a los afectados, para ello, las partes en el proceso deben trabajar colaborativamente en la búsqueda de opciones que los beneficien a ambos en sus intereses.

Otro de los modelos mencionados es el Circular Narrativo. (Giménez; op. cit: 20) explicita que la denominación del modelo se debe a que *“parte de una concepción circular tanto de la comunicación como de la causalidad,”* es decir, considera que en el conflicto influyen una multiplicidad de causas y o factores que se retroalimentan; y además *“se denomina narrativo, porque la categoría de narrativa es central tanto desde el punto de vista analítico como propositivo”* (Ibíd: 20)

Por ende, este modelo pone énfasis en la comunicación, desde los modos digitales y analógicos, como también desde aspectos relacionales y prácticos, es decir, se debe comprender desde una perspectiva totalizadora (Ibíd.) Además incluye el contexto espacial y lo histórico *“conocer los significados que se otorgan a los hechos y actitudes de los otros en virtud del contexto donde se desarrollan”* (Nató, Rodríguez y Carvajal; op. cit: 191).

Es así como este modelo intenta la deconstrucción de las historias entre las partes en conflicto (del orden al caos), aumentando las diferencias entre ambos, cambiando los significados y legitimando a las personas en esta co-construcción, para que finalmente se transformen las historias de las personas en disputas y así reorientar una nueva historia hacia el logro de un acuerdo.

El modelo Transformativo, a diferencia del modelo Harvard, pretende transformar las relaciones humanas, más que llegar a la consecución de un acuerdo

satisfactorio para ambas partes, pues el acuerdo no es lo inmediato y lo preciso; el acuerdo aflora como consecuencia de haber mejorado y transformado la relación entre las partes. (Ibíd.)

Por otro lado el modelo Circular-Narrativo, al igual que el modelo Transformativo; el conflicto también es asociado a una multiplicidad de causalidades que lo atañen, por tanto la comunicación se orienta a una conversación constructiva, es decir, centrada en lo relacional.

El modelo Circular Narrativo apunta a una revalorización del "yo" y también al reconocimiento de sus capacidades y potencialidades personales, para afrontar el conflicto; además podemos destacar la consideración y comprensión de un otro como coprotagonista del proceso.

Es importante señalar que estos modelos poseen características distintas en su teoría y por tanto en su forma de intervenir, sin embargo, estos no necesariamente son excluyentes entre sí, ya que pueden articularse y adaptarse para que una metodología flexible como la Mediación pueda utilizarlas.

Bajo la premisa de la existencia de varios tipos de Mediación, la articulación y adaptación de estos diversos modelos va a depender del tipo de realidad que se desea intervenir, como por ejemplo, la adaptación que utilizo la metodología de la Mediación Estratégica (Calcaterra; op. cit.)

Ahora bien, para muchos, la Mediación es una metodología potente, consistente e importantísima, por medio de la cual, se canalizan los conflictos reconociendo a los otros en sus diferencias, interviniendo de forma pacífica y constructiva, apuntando hacia una mejora en las relaciones sociales, pensando en la pacificación social, en otras palabras, considerar a la Mediación como un

movimiento cultural que propicia este cambio, a través de los mediadores como agentes de este movimiento y cambio de cultura. (Ibíd.)

“La Mediación nos invita entonces a crear este espacio... un espacio donde la sociedad y sus integrantes puedan pensarse a sí mismos desde una concepción que promueva la dignidad de todo ser humano en su vida cotidiana” (Ibíd: 21)

Ahora bien, al entender y asimilar que el conflicto es inherente a la relación humana, es importante destacar que la Mediación, como alternativa de resolución de conflictos y a través de su devenir, se ha ido adaptando, modificando y creando nuevas teorías, metodologías y estrategias que permitan de mejor manera, el abordaje de los conflictos que se suscitan en nuestras sociedades, grupos y entornos más cercanos. Es por ello que...

“La Mediación está en una etapa de configuración y establece un diálogo con otras disciplinas, como la Sociología, la Antropología, las Ciencias de la Comunicación, los Estudios Urbanos, Las Ciencias de la Educación, el Derecho, la Psicología, etc. Estas no resultan opuestas ni excluyentes, por lo que deberíamos eludir la inútil disputa por la palabra legítima y pensarlas, en todo caso, como disciplinas “fraternas”. La Mediación no emerge del interior de ninguna de ellas: simplemente nace de aspiraciones distintas” (Ibíd: 31)

A modo de conclusión, podríamos señalar que a través de esta metodología muchos de sus adeptos (expertos, expositores, mediadores y usuarios voluntarios), buscan nuevas formas de intervenir de mejor manera con el medio social.

Más que el solo hecho de intervenir y tratar de mediar un conflicto para dar con sus posibles soluciones, muchos de sus convencidos consideran que es una de

las vías por la cual es posible abordar los conflictos interpersonales, ya sea por la vía del diálogo, el respeto mutuo y el compromiso, revalorizando el concepto de convivencia.

Apunta hacia un cambio cultural, es decir, de revertir las formas negativas (como la violencia, las agresiones, insultos, descalificaciones entre otras) de cómo se están enfrentando muchas veces los conflictos, por ende, la Mediación trata de producir cambios considerables y sustanciales en las formas en de relacionarse entre los seres humanos, fomentando la igualdad, el respeto, participación y el ejercicio activo de la democracia.

4.- Mediación Comunitaria y Vecinal: Aproximaciones y características.

Como se ha comentado a lo largo de esta investigación, existen distintos tipos de Mediación, como por ejemplo: la Mediación Laboral, Mediación Escolar, Mediación Cultural, Mediación Comunitaria, entre otras; donde cada una de ellas posee características particulares que las diferencian en su accionar y en su intervención, abarcando de esta forma, una serie de ámbitos de la realidad social.

De esta manera en este punto es necesario referirse a la Mediación Comunitaria y la Mediación Vecinal.

Si bien ambas parten de la premisa que los conflictos pueden ser abordados por un tercero imparcial, para Jorquera (óp. cit.), la Mediación Vecinal, se desprendería de la Mediación Comunitaria en cuanto al proceso, además, éstas tienden a ser confundidas, debido a que una de sus principales características, es

llevar a cabo su trabajo en el espacio social cotidiano y/o comunitario mismo, es decir, en su barrio, villa, etc. donde se desarrollan los hechos y/o conflictos entre las personas (Bustamante; óp. cit.), además, compartirían otras similitudes, como por ejemplo: la gratuidad del proceso (servicio) y su informalidad.

Es importante destacar que ésta referida informalidad, alude a que los posibles acuerdos alcanzados, pueden ser escritos o verbales y estos van a depender obviamente de la naturaleza del conflicto y de la voluntariedad de las partes. (Cardozo; óp.cit.)

Ahora bien, lo que determina sus diferencias por un lado serían las partes o co-protagonistas involucrados en el conflicto.

Los co-protagonistas para la Mediación Vecinal se refieren a que las partes en conflicto o disputa, son solo vecinos, mientras que para la Mediación Comunitaria, ésta alude a mediar en situaciones con mayor complejidad, por ejemplo entre organizaciones ya sean públicas y/o privadas.

La Mediación Vecinal trabaja con un número reducido de personas y por conflictos que se relacionan más bien con la convivencia, particularmente del lugar donde viven los sujetos y donde acaecen dichas dificultades...

“...Es la mediación que se realiza en el contexto más inmediato, en el que las personas viven y trabajan. Casi siempre son asuntos que podrían ser resueltos fuera de los tribunales, pero que si no se resuelven satisfactoriamente pueden dar lugar a graves desavenencias que hacen de la vida diaria una jaula de grillos: Problemas de vecindad, ruidos, ocupación del espacio público, suciedades, desperfectos, etc. rompen con frecuencia la convivencia y son origen de disputas vecinales entre familias.” (Domínguez; óp. cit: 11)

La Mediación Comunitaria comprende a la comunidad en sus dimensiones: micro, meso, exo y macro (Ibíd.) Para Bonafé-Schmitt (citado por Ibíd: 13) quien dice que...

“La mediación comunitaria implica a la sociedad civil que comprende a los individuos, familias, las asociaciones, las ONGs y las empresas con el objetivo de auto-regularse en sus propios conflictos. Su objetivo es demostrar la capacidad de las comunidades, no solamente para auto-responsabilizarse, sino también para tratar sus diferencias antes que éstas degeneren en conflictos violentos.”

Por otro lado existen divergencias entre autores respecto a quienes deberían llevar a cabo estos procesos de Mediación Comunitaria. Muchos sostienen que debiesen ser solamente profesionales los que estén a cargo del desarrollo de este proceso, sin embargo, otros piensan que los vecinos (mediante un proceso de capacitación y entrega de herramientas necesarias para tal efecto) que son parte de la comunidad podrían eventualmente hacerse cargo de parte de este proceso, incluso liderando los procesos en su comunidad.

“Así pues, la Mediación Comunitaria puede ser ejercida por mediador/as institucionales y/o ciudadanos. Según los países, predominan los unos o los otros, aunque lo normal es que coexistan ambos en buena armonía”.
(ibíd: 09)

Ahora independientemente de quien lidere o lleve a cabo estos tipos de Mediación (Comunitaria y Vecinal), es posible que los mediadores puedan ir adaptando, modificando y adecuando ciertas normas a cada conflicto, es decir...

“Contiene elementos que permiten desde adaptar el discurso desde lo técnico a lo cotidiano, aceptar elementos personales como la intuición o creatividad para validar los tiempos de las partes a favor del

entendimiento mutuo, hasta poner un mayor énfasis en el mejoramiento de las relaciones humanas más allá del acuerdo que se pueda lograr entre ambas”. (Ministerio del Interior; op. cit: 6).

Al igual que en otros tipos de Mediación, acá el tercero neutral que hace de mediador, debe presentar habilidades que le permitan realizar un adecuado proceso, tales 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”. (Jorquera; op. cit: 49)

Por otro lado, el mediador debe preocuparse también de encauzar el proceso buscando las distintas alternativas emanadas a partir de los vecinos en conflicto, tratando de establecer resultados que satisfagan a ambas partes. Idealmente, para que todo esto se materialice, el mediador debe generar un clima de tal confianza, cercanía y acompañamiento para con sus vecinos, que permita el desarrollo adecuado del proceso, por tanto el mediador debe ser propositivo y proactivo, lo suficientemente flexible para llegar a los resultados deseados del proceso. Además, la intención de realizar este tipo de intervención es con el fin de...

“Empoderar a los protagonistas y que estos puedan resignificar la situación y el concepto que se tiene de la otra parte... desde una perspectiva transformacional, intenta potenciar el protagonismo de las partes en conflicto, pero a su vez haciéndolas cargo y responsables de sus acciones” (Bustamante; op. cit: 61)

Es importante destacar que en este tipo de Mediación, no todos los conflictos son posibles de mediar, las causas pueden ser variadas, ya sea por que el conflicto o

tema a intervenir tenga alguna connotación penal o de violencia intrafamiliar (VIF) grave (abusos sexuales, violencia física constante, entre otras), cuya intervención no pueda ser realizada, ya que supera las capacidades o herramientas que los mediadores requieren para llevar a cabo la Mediación. (Ministerio del Interior; óp. cit.)

En el ámbito comunitario, la práctica de resolución de conflictos (Mediación Comunitaria y Vecinal) propicia de gran manera la participación ciudadana, reflejada puntualmente en el trabajo voluntario de los mediadores y por otro lado, tomando en cuenta que intervenir entre divergencias y disputas, en este espacio generaría...

“Conciencia crítica y propositiva en el ciudadano o ciudadana; promoviendo mejores relaciones humanas; permitiendo decisiones basadas en el conocimiento de diversas consecuencias sociales, ambientales, económicas y culturales” (Ibíd. 6)

De esta manera, dichas prácticas repercutirían a nivel endógeno, es decir, hacia la promoción de mayor responsabilidad y participación de la comunidad en el abordaje de sus problemáticas y de la consecución de sus conflictos, contribuyendo favorablemente a la preservación de las relaciones interpersonales, a la satisfacción de los intereses de todas las partes y a la economía de costos de tiempo y dinero en la solución del problema.

II PARTE
MARCO REFERENCIAL

CAPITULO IV

Contextualización del espacio participativo.

Si bien, la Mediación Comunitaria y la Vecinal, son metodologías alternativas que apuntan hacia la intervención de los conflictos, éstas no llevan muchos años a su haber en nuestro país, sin embargo, hoy en día, se encuentran en amplia expansión a niveles comunales, es decir, está cada vez siendo más utilizada por los organismos públicos, ejemplo de ello, en la región Metropolitana, las comunas de: Peñalolén, La Pintana, El Bosque... entre otras, las que han dado inicio hace años, programas relacionados con ella.

Ahora bien, ambos tipos de Mediaciones y en gran medida, son una apuesta desde la Ilustre Municipalidad de El Bosque, y principalmente desde la Dirección de Participación Ciudadana.

Esta Dirección en su devenir histórico, constantemente se ha respaldado de la Mediación es sus diversas acciones, utilizándola como una herramienta valiosa e importantísima para poder generar y desarrollar estrategias de intervención para hacer frente a las distintas problemáticas que se generan en el espacio comunal, siendo temáticas como: la convivencia y la seguridad, lo coyuntural y la prioridad para dicha intervención.

Producto de lo anteriormente nombrado, la confianza es depositada en esta metodología para que mediante ella, puedan llevarse a cabo procesos de trabajos los cuales genere(n) la(s) instancia(s) que permita(n) abordar y transformar los conflictos, a través de la sensibilización, el trabajo y el compromiso de las personas frente al proceso mismo (de la Mediación) y frente a los acuerdos pactados, sin tener que llegar a instancias del ámbito judicial.

Por otro lado, el considerar que algunos vecinos de la comuna, se capacitaran como mediadores, respalda aún más, el hecho de contar con el aporte de esta metodología.

1.- Comuna de El Bosque

La comuna de El Bosque fue creada administrativamente en 1981 por decreto con fuerza de ley N° 1-3260; a raíz de ello y pasado 10 años la Municipalidad comienza su funcionamiento, siendo su actual y permanente alcalde desde el año 1991, el señor Sadi Melo Moya.

El espacio geográfico que comprende a la comuna, se encuentra constituido por *“el desprendimiento de 6.9 km² de la comuna de San Bernardo y 7.3 km² de la comuna de La Cisterna, totalizando una superficie general de 14,2 km²”* (www.imelbosque.com)

Totalizando éste espacio comunal, las cifras arrojan que el sector utilizado por residencia y comercio abarca una superficie del 83%, en comparación al 17% que es utilizado por las dependencias de la Fuerza Aérea de Chile (Base Aérea El Bosque, ENAER, y otras). (Ibíd.)

Por otro lado, para efectos de esta contextualización comunal, es necesario especificar los límites con sus comunas vecinas o contiguas. Es así como por el lado Oriente de la comuna, precisamente desde la Avenida San Francisco, colinda con la comuna de La Pintana y San Ramón.

Ahora bien, desde el sector poniente de la comuna, es decir, desde la avenida Lo Blanco y José Joaquín Prieto, así como también desde el lado sur, ésta limita con San Bernardo.

Para finalizar, nos encontramos de esta manera con el último punto geográfico, que es el lado norte, el cual colinda con la comuna de La Cisterna, entre las calles: Lo Espejo y Riquelme. (Ibíd.)

“Administrativamente El Bosque se divide en 34 Unidades Vecinales, límites heredados de sus comunas madres, y dado lo arbitrario de sus cortes, se ha optado por definir límites administrativos más funcionales y operativos para trabajar el territorio, denominándose entonces: Sectores de Planificación (6); y Barrios (53). Estos permiten un mejor acercamiento y trabajo con los 176 conjuntos habitacionales que existen en su territorio, y que sumarían cerca de 42.000 viviendas en 39.335 predios.
(Ibíd: 4)

La comuna del Bosque posee actualmente una densidad poblacional de 12.259.1 hab/km²; en otras palabras y según Plan de Desarrollo Comunal (2003-2008), señala que ésta posee una población de 175.212 habitantes, correspondiendo un 50,78% a mujeres y un 49,22% a hombres, levemente superior a la población correspondiente al Censo realizado en el año 1992.

El Bosque es una comuna que presenta un nivel socio-económico, medio a pobre. Según los resultados de la CASEN del año 2006, la comuna presenta un 12.1% de nivel de pobreza no indigente y con un 3.7% de indigencia. Ello significa que la comuna presenta un 15,8% de pobreza; de esta manera se posiciona en el tercer escaño de las comunas más pobres de la región metropolitana. (www.serplacrm.cl)

Efectivamente al ser El Bosque una comuna pobre, es obvio que institucionalmente no cuente con los ingresos o recursos suficientes para dar respuesta a todas las necesidades y carencias que exhibe la comunidad Bosquina.

“Los ingresos municipales dependen en un 76,2% del Fondo Común Municipal, y sólo en un 19.5% de sus ingresos de operación. Esta limitante de ingresos propios dificulta el desarrollo de proyectos y programas en la comuna y plantea como desafío una adecuada administración de los recursos que permita optimizar su uso, y generar soluciones alternativas para enfrentar las crecientes necesidades urbanas y sociales”
(www.imelbosque.com; op. cit.)

Esta realidad se debe principalmente a que la comuna es netamente residencial, ya que casi todos los terrenos han sido utilizados a suplir la necesidad de vivienda de los habitantes, por tanto, los terrenos para otras actividades, como la industrial por ejemplo, casi no existen, sin embargo, en este último tiempo, la situación ha ido cambiando.

Si bien hasta hace poco tiempo atrás, la principal actividad económica de la comuna (la comercial), correspondía al sector de la pequeña empresa, específicamente a negocios familiares instalados en las mismas viviendas, hoy en día se han instalado en la comuna una serie cadenas del área comercial, entre ellas supermercados, de construcción y retail.

Es en este contexto donde se enmarcan los “sujetos de atención” que la Dirección de Participación Ciudadana acoge y gestiona en sus diversas oficinas, como son: Seguridad Ciudadana, Información y Ciudadanía, Aprovecha el Momento y por último el Centro de Mediación.

Este último y quien dentro de su variada cantidad de coberturas que mantiene con las distintas organizaciones funcionales y/o territoriales de la comuna, es quien justamente mantiene un vínculo cooperativo de trabajo de nuestra población objetivo, con ello se refiere a...

2.- Villa El Tattersall... experiencia aplicada

Dicha villa es un sector urbano, que se encuentra emplazado en Av. Padre Hurtado, la cual se sitúa precisamente entre los siguientes parámetros:

- Al Norte con Avda. Alejandro Guzmán
- Al Sur con la calle Jorge Luco.
- Al Oriente con el pasaje los Patos.
- Al Poniente con Avda. Alberto Hurtado (ex Los Morros)

Como espacios de recreación, esta Villa cuenta con una Multicancha, una pequeña plaza (inaugurada el 10 de mayo del año 2008) y una sede social construida con fondos FOSIS, la cual es utilizada por las diferentes organizaciones que coexisten en el sector.

Esta Villa es una zona netamente residencial, viviendas sociales compuestas por 52 blocks, de los cuales, cada uno consta de 12 departamentos (alrededor de 624 familias). El número estimativo de personas que habitan en la villa no está del todo claro, pero son aproximadamente 2.496 personas (teniendo en cuenta a 4 personas por departamento), caracterizada por una diversa gama etaria de habitantes.

De esta manera manejan las cifras los dirigentes de la villa, ya que ni la municipalidad ni ellos mismos cuentan con los datos o información demográfica fidedigna de la comunidad.

El Centro de Mediación El Bosque, a través de gestiones realizadas en el año 2008, con el departamento de estratificación de la municipalidad, de la comuna en cuestión, logra acceder a información de algunas familias que componen dicha villa.

El resultado de dicha gestión, arroja como resultados que el 23,3%, es decir, 151 familias, equivalente a 451 personas, se encuentran encuestadas con la Ficha de Protección Social, ya que a través de ella, nuestro país busca identificar y priorizar a la población que requiere de los beneficios sociales que el Estado proporciona, caracterizando de esta manera la condición socioeconómica de las familias.

Por lo tanto, del universo encuestado, el 57% (87 familias) se encuentra en situación de pobreza, entre el 1° y 2° quintil, con un ingreso per cápita de \$44.000.-, el 43% pertenecen al 3°, 4° y 5° quintil, con ingresos que superan los \$44.000.- (Experiencias en innovación social en América Latina y el Caribe; 2007-2008: 20.)

Respecto a la actividad económica que desarrollan las familias de la Villa, del 100% de las familias encuestadas, el 34,1% mantiene trabajo estable, de este universo el 17,5% se encuentra con contrato laboral y el 16,6% con actividad laboral informal, y el 32,5% se mantiene inactiva (sin trabajo estable, solo realiza labores pagadas en forma muy esporádica) (Ibíd.)

2.1.- Historia

Con la retirada de un campamento de gitanos a finales de los años 70, se dio inicio a la construcción y edificación de ésta localidad. La Villa El Tattersall nace de postulaciones individuales que realizan familias con residencia en distintos puntos de la Región Metropolitana, en su mayoría allegados, su data es de aproximadamente 28 años, se funda en el año 1980.

El nombre de esta villa, no lo es del todo claro, ya que existen diferentes versiones y relatos de la comunidad con respecto al origen de esta localidad; algunos especulan que se debe a una empresa (que lleva por nombre El Tattersall) dueña de esos predios y que las edificaciones serían para sus empleados, por tanto, la Villa heredo dicho nombre.

Versiones distintas manejan otros vecinos de la comunidad, manifestando que los blocks serían construidos para ser habitados por oficiales de la fuerza aérea, quienes desempeñan labores en la escuela Capitán Avalos de la Fuerza Aérea, ubicada en la comuna. Estos mitos se mantendrían, ya que al parecer no existirían pruebas concretas de la verdadera historia de esta villa.

La estructura de los block se ha mantenido desde sus inicios, sin embargo, la villa ha sufrido cambios en sus espacios comunes, ya que los copropietarios de los departamentos de los primeros pisos (comúnmente), han puesto rejas, ya sea: para hacer jardines, guardar sus vehículos o por situaciones de seguridad.

Esta realidad es recurrente a nivel comunal, (comprobado empíricamente por observaciones realizadas en terreno), ya que no solo se da esta situación acá, si no que más bien, es un hecho que es transversal a todas aquellas zonas urbanas que mayoritariamente se encuentren constituidas en blocks, particularmente aquellos villas o poblaciones catalogadas como viviendas sociales.

Por lo general aquellas familias que viven en dichas habitaciones, no están enterados que viven bajo las normas del régimen de Copropiedad Inmobiliaria (ley 19537); por ende, la desregularización de reglamentos y normas, han dado reiteradas problemáticas sociales, en torno al uso, a la apropiación y a la evasiva de dichos espacios comunes. (www.ongcordillera.cl)

En el año 1990 se conforma la primera Junta vecinal de esa comunidad, siendo la directiva actual la novena de ellas, (reelecta) durante agosto del año 2008 y quien continúa su labor a la fecha. Ésta corresponde a una organización comunitaria de carácter territorial de tipo formal y sin fines de lucro, que trabaja en función del mejoramiento del lugar donde viven.

Es así como desde el año 2006, la comunidad vivencia un proceso de fortalecimiento organizacional de tipo participativo y democrático, manteniendo un trabajo proactivo, desarrollando de forma eficaz, la labor por la cual fueron elegidas democráticamente.

Dicho desempeño a logrando elevar el nivel de participación en la villa y hacer más presente a la Junta de Vecinos, (teniendo en cuenta que en ésta localidad, un alto porcentaje de habitantes son familias arrendatarias).

La directiva surge desde la inquietud de dueñas de casa que desean mejorar su villa, y no de dirigentes que llevan tiempo trabajando en sus barrios.

La actuación de esta directiva, ha sido un elemento positivo tanto en su accionar, como en la llegada hacia los vecinos de la comunidad. Esto queda evidenciado a través del nacimiento de distintas organizaciones de tipo funcional, las cuales han promovido la cohesión social y el mejoramiento de la asociatividad entre los vecinos. Por otro lado y en su conjunto han aportado a la recuperación y el hermosteamiento de espacios de uso común, los cuales se habían mantenido olvidados y descuidados.

A fines del año 2006, en un trabajo mancomunado, entre la directiva de la Junta vecinal, una serie de vecinos (20 aproximadamente), más el apoyo del Centro de Mediación El Bosque, dan inicio a una proceso de trabajo, mediante la

Mediación Comunitaria, siendo esta villa, la primera experiencia en este tipo realizada en la comuna de El Bosque.

Esta práctica prospera a raíz de la postulación que el Centro de Mediación hizo sobre La Junta de Vecinos de la Villa a un proyecto del cual se hacen acreedores, titulado bajo el nombre “vecino, yo te cuido tu me cuidas, barrios por la paz” postulado en diciembre del 2006 al Ministerio del Interior, y finalizado en mayo del año 2008, con la inauguración de la plaza de la localidad, cuyo hito, marco el precedente de todo el esfuerzo y trabajo que han realizado hasta la fecha.

Actualmente, la villa se encuentra subdividida en 6 sectores o lotes (como sus dirigentes y agestes de cambio la denominan); 5 de ellos, hoy se encuentran en proceso de formación, es decir, capacitaciones realizadas en cada uno de los blocks que componen la villa, para socializar con los vecinos lo que significa constituirse en Condominio Social, así como también bajar la información y con ellos democratizar la toma de decisiones hacia la comunidad misma.

La directiva vecinal, aspira a una concientización de la comunidad respecto a esta temática, ya sean sobre los beneficios y costos (positivos o negativos) de la implementación que conllevaría dicha constitución.

Por otro lado, los dirigentes y colaboradores perciben como “la oportunidad” que ellos poseen de realizar un proceso democrático, inclusivo y participativo con sus vecinos, (a través de la constitución de Condominio Social) para normar y regular muchas de las desavenencias que se originan en el diario vivir de esta localidad.

Uno de sus lotes (Nº 3) se encuentra constituido como condominio social, votado por sus copropietarios y/o arrendatarios con poder de los dueños en amplia mayoría en una asamblea.

Hoy este Condominio Social cuenta con un comité de administración y reglamento interno, que fue diseñado por los delegados de blocks y aceptado por amplia mayoría de sus vecinos.

Esta es parte de todos los adelantos que han logrado en la villa, sin duda, el apoyo técnico obtenido por parte de los profesionales del Centro de Mediación, ha sido crucial para tal efecto, ya que si no se hubiese gestado ese trabajo colaborativo entre organización-institución, la realidad en dicha villa sería totalmente distinta.

3.- Centro de Mediación El Bosque

3.1.- Historia

En el año 1993 el departamento de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de El Bosque, el cual, estaba abocado a resolver los principales problemas de delincuencia y violencia que existían en la comuna; sufre una modificación estructural. Entre uno de los tantos cambios sufridos, el más visible, fue sin duda su cambio de nombre, pasando a llamarse Dirección de Participación Ciudadana.

Ya en el año 2002, funcionarios de distintas áreas municipales, asisten a una capacitación de *“Formación en Mediación Social - Enfoque Transformador, Bush y Folger”* (Anónimo; 2010: 05) la cual fue brindada por la Escuela de Sociología de la Universidad de Chile. Dentro de ese periodo, es incluida a la Dirección, el programa de reinserción escolar llamado 24 HORAS. De esta manera la dirección de Participación Ciudadana se constituye desde un enfoque fundamentalmente Comunitario.

Es así como parte la formación del Centro de Mediación El Bosque, el cual estuvo marcado por tres hitos importantes dentro de su desarrollo.

El primero estuvo marcado por una fase de experimentación, basada fundamentalmente en el generamiento y desarrollo de lineamientos en su accionar. En este sentido el Centro de Mediación comienza su funcionamiento vinculado a otras 2 comunas, como son: La Pintana, San Ramón que en su conjunto crean el proyecto, Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos, el cual se ubico en la Avda. San Francisco N° 10640, (justo en el límite de La Pintana y El Bosque). Dicho proyecto fue inaugurado en Noviembre del 2003, *“en aras de la conmemoración del día internacional de la No Violencia, el 25 de Noviembre del mismo año”* (Jorquera; op. cit: 103).

Su trabajo partió en dicho año, con una marcha blanca. Sus lineamientos de trabajo iban enfocados a:

- *“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)”* (Ibíd: 103)

Desde el año 2004 el equipo de trabajo de la Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos, comienzan a participar en una serie de capacitaciones y seminarios como por ejemplo:

- *“Ley de Matrimonio Civil, Octubre de 2005.*
- *Seminario Intercomunal “La Mediación de Conflictos: Una Práctica Ciudadana para la Civilidad y La Convivencia”*
- *Seminario “La Mediación: Impacto en la Nueva Justicia”* (Anónimo, óp. cit: 05)

Para fines del año 2005, La Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos comienza a poner fin a su labor, sin embargo durante ese mismo periodo de tiempo, en la comuna de El Bosque comienza a gestarse el Centro de Mediación El Bosque. Su desarrollo se debió básicamente a la cantidad de denuncias que se recibían a través de la oficina de Seguridad Ciudadana y del juzgado de policía local.

Hacia el año 2006, este nuevo Centro ya se encontraría en funcionamiento, ubicándose (hasta el día de hoy) en la calle Jorge Luco N° 301, marcando definitivamente el término del convenio con la comuna de La Pintana y San Ramón.

Etapa que marcó el segundo hito del desarrollo de Centro de Mediación, el cual estuvo caracterizado, entre otras cosas, por la profesionalización tanto del equipo de trabajo como por el desempeño realizado, ya que desde el comienzo estuvo bajo el asesoramiento de la Universidad Cardenal Silva Henríquez, puntualmente a través del programa de Mediación Familiar del Centro de Estudios y Acción Familiar (CEAF) de dicha casa de estudios y fue la etapa donde se da auge al desarrollo de Mediaciones Familiares vinculadas a los Tribunales de Familia (ibíd.)

Es así como a inicios del año 2008 y tras una serie de transformaciones (estructurales) al interior de dicha institución, se desarrolla la experiencia piloto denominada “Vecino, vecina, Yo Te Cuido, Tu Me Cuidas: Barrios por la Paz” la cual sienta el último hito (hasta el día de hoy) de su desarrollo.

3.2.- Caracterización

EL Centro de Mediación tiene como misión:

“Contribuir a la promoción de la buena convivencia entre los vecinos de la comuna, en los barrios y en las familias, a través del uso de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, en especial de la Mediación”

(Dirección de Participación Ciudadana; 2008: 5 b)

Esto se condice totalmente con el objetivo principal que sustenta a esta institución, el cual hace referencia a:

“Lograr que los vecinos que se ven afectados por conflictos, puedan solucionarlos en un clima que favorezca la confianza y el respeto mutuo, usando el dialogo en la búsqueda de sus propias soluciones, con creatividad e independencia, haciéndose responsables del cumplimiento de los acuerdos.” (Ibíd: 5 b)

Es bajo estos sustentos, es como la institución genera y desarrolla sus lineamientos de acción, para poder intervenir en la realidad social de la comuna, y es justamente a través de la metodología de la Mediación, que trata de hacer posible esto.

Para esclarecer aún más la posición y ubicación que posee tanto la Dirección de Participación Ciudadana como el Centro de Mediación dentro del organigrama Municipal, se adjunta la organización administrativa visualizada en el cuadro N°1 y N°2 respectivamente, ubicada en los anexos de esta publicación.

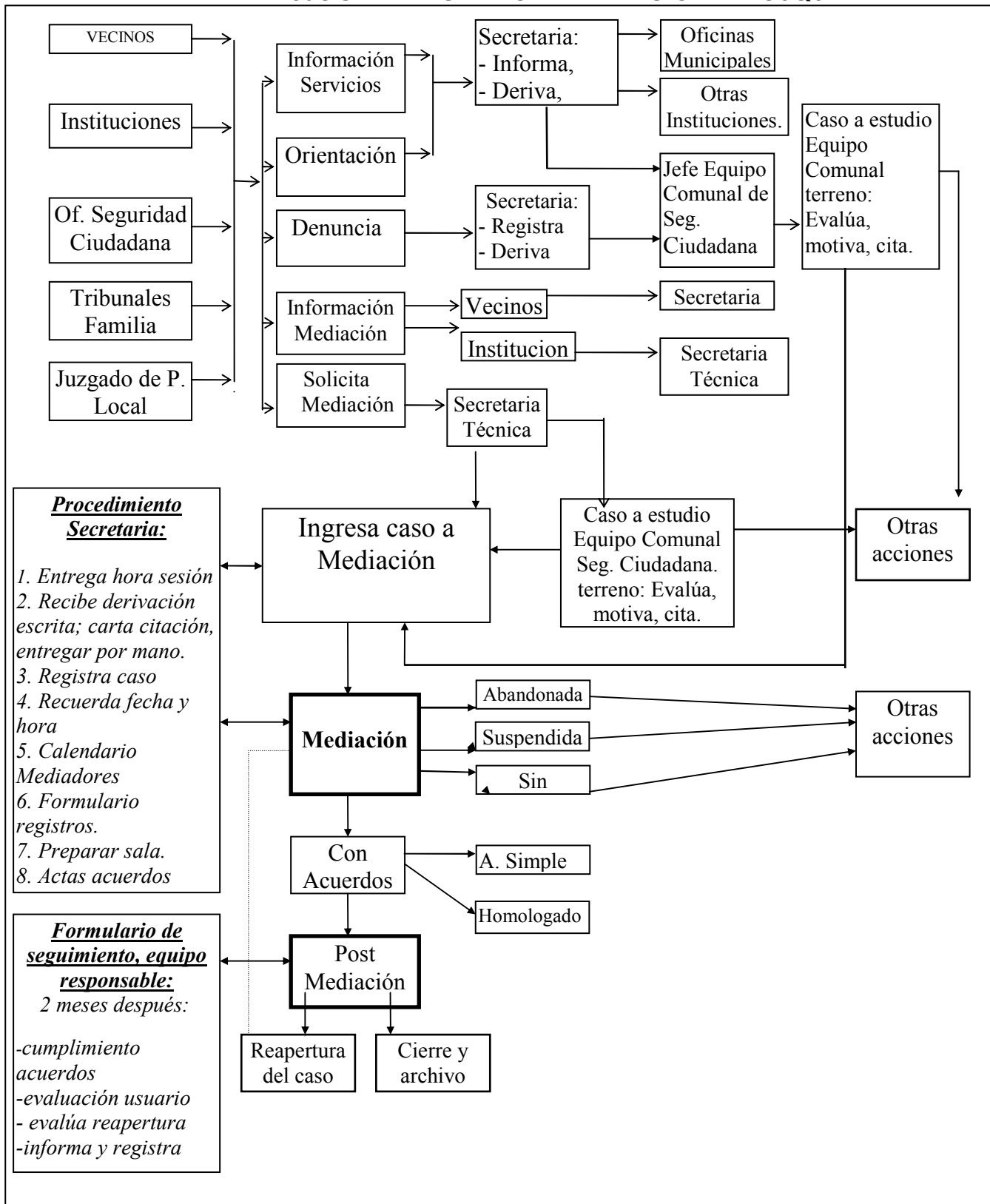
El Centro, comprende una labor a través del ofrecimiento de un servicio de atención gratuita para todos los vecinos y vecinas de la comuna, el cual funciona con recursos que son otorgados por el Municipio.

Los servicios pueden ser solicitados por la comunidad a través de un llamado telefónico solicitando una hora para su atención o en su defecto acercándose personalmente a las dependencias de la institución (Dirección de Participación Ciudadana o en el Centro de Mediación) para requerir orientación y/o entrevista con los funcionarios que allí desempeñan su labor.

Existe además, solicitudes que se gestionan en terreno, las cuales son derivadas por los vecinos colaboradores que mantienen el vínculo con la institución, o por otro lado se presentan las solicitudes gestionadas por carabineros las cuales hacen referencias a conflictos del orden de convivencia vecinal (basura, ruidos molestos, etc.) o las que son registradas por el inspector de seguridad quien hace rondas preventivas dentro de la comuna.

Para percibir de mejor manera las distintas operaciones que realiza El Centro (desde la recepción, hasta la intervención y/o derivación) respecto de las Mediaciones, véase el cuadro N° 3 a continuación.

**Cuadro N°3
FLUJOGRAMA CENTRO DE MEDIACION EL BOSQUE**



Fuente: Centro de Mediación El Bosque.

Ahora bien, con la presencia de un mediador, el cual tiene la responsabilidad de conducir las sesiones, utilizando técnicas y destrezas de comunicación que facilite el proceso; las personas interesadas en resolver sus problemáticas, exponen su situación al Centro de Mediación, los cuales son intervenidos por los premediadores. Se recogen los antecedentes del solicitante para luego tomar la versión de la otra parte.

Una vez que las partes estén de acuerdo en trabajar en este proceso de Mediación, ambas son citadas a la primera sesión de Mediación. (Estas prácticas varían dependiendo en muchos casos del tipo de Mediación como también del tipo de conflicto o problemática expuesta.)

El grado del acuerdo dependerá del tipo de conflicto y de los intereses entre las partes involucradas, entre estos están:

- Los acuerdos verbales; si las partes así lo desean y confían en la palabra comprometida.
- Las actas de acuerdos simples, firmadas por las partes y por los mediadores, como ministros de fe.
- Las actas firmadas ante Notario Público.
- Las actas de acuerdos Homologadas ante los Tribunales de Justicia Competente.

Respecto de las problemáticas que aborda El Centro (a partir de la Mediación), estas son conflictos que se desarrollan en el espacio comunal, básicamente desde el ámbito: Familiar, Vecinal y Comunitario.

Familiar: Particularmente, en este Centro, solamente se están abordando aquellos conflictos desde el ámbito relacional, puesto que hasta inicios del año 2009,

la institución cambio su enfoque, centrándose fuertemente en el área comunitaria, dejando de lado todas aquellas mediaciones familiares que tuvieran o percibieran características de ser judicializadas, es decir, aquellas relacionadas con: pensión de alimentos, tuición de hijos, regularización de visitas, divorcios, etc.

Vecinal y Comunitaria: Acá las problemáticas a las que se ven enfrentados sus funcionarios, son más bien conflictos que afectan y se desarrollan en los distintos espacios comunales (villas y poblaciones). Comúnmente estos conflictos derivan de problemáticas que se perciben en la cotidianeidad, en el desarrollo interpersonal de las personas. Estas tienen relación con ruidos molestos, con los deslindes entre una casa y otra, así como también se observan problemáticas que son tan domésticas como que las personas dejan la reja abierta y no la cierran cuando corresponde; con la basura, las personas dejan y botan la basura en cualquier parte; las problemáticas que son de índole público, es decir, con aquellos espacios donde existe copropiedad, en estos espacios comunes (que son de todos) son tomados por los vecinos y utilizados para su uso personal, ya sean instalando negocios, estacionamientos, etc.

Un claro ejemplo de la cantidad de intervenciones que se efectúan en el Centro de Mediación pueden verse a continuación, en el cuadro N°4.

Cuadro N° 4

Total de Mediaciones ingresadas según materia, año 2009.

Tipo de Mediaciones	Nº	Nº Participantes Directos	Nº Afectados o beneficiarios indirectos
Mediaciones Familiares	38	77	152
Mediaciones Vecinales	28	59	112
Mediaciones Comunitarias	15	359	1560
Total	81	495	1824

Fuente: Dirección de Participación Ciudadana; 2009: 04 c.

Por otro lado, es importante destacar que el espacio físico del Centro incluye a otro programa de la Dirección Municipal, es decir, el inmueble es compartido con el programa llamado Aprovecha el Momento.

3.3 Programas que Implementa

Como se mencionó con anterioridad, el Centro de Mediación comparte el espacio físico con otro programa. Este último llamado "Aprovecha el Momento", consiste en entregar servicios a niños, niñas, adolescentes (no mayores a los 17 años) y sus familias, quienes presenten problemas de escolarización, debido a dificultades sociales ya sean de aprendizaje y/o conflictos que presenten con la ley.

Este programa cuenta con una atención integral y dirigida, la cual se desarrolla a través de una intervención psicosocioeducativa que es realizada por un equipo multidisciplinario (Psicóloga, Trabajadores Sociales, y una Educador diferencial).

Por otro lado nos encontramos con el programa "Barrios Por La Paz". Este surge de la necesidad del Centro de Mediación para diseñar y ejecutar una intervención de construcción de convivencia cívica y pacífica, la cual se basa particularmente en distintos tipos de Mediación y también en los altos contenidos de la Participación Ciudadana.

Dicho programa comienza en el año 2007; como ya hemos dicho anteriormente, con la implementación de la experiencia "Vecino, vecina, yo te cuido tu me cuidas: Barrios por la Paz", comenzando este piloto con la villa El Tattersall.

Desde esa fecha, se han realizado una serie de experiencias de Intervención Comunitaria, para poder dar respuesta a la necesidad que se planteo desde la Dirección de Participación Ciudadana, es así como se genera un trabajo con 14 villas de la Comuna, con diversos niveles de intervención. Es así como refuerzo a dichas intervenciones, se desarrollaron distintos tipos de encuentros, para complementar el trabajo desarrollado, por ejemplo:

- El primer encuentro Barrios por la Paz: Cuyo objetivo era *“compartir las experiencias, saberes y prácticas de los mismos vecinos para resolver sus conflictos y mejorar la calidad de vida de sus barrios... al que asistieron representantes de 14 villas, en total, más de cien personas”* (Dirección de Participación Ciudadana; op. cit: 07 c)
- El segundo encuentro fue el Dialogo Ciudadano. Este contó con la participación de las Policías y Organismos Relevantes en Seguridad: Este acercamiento tuvo por finalidad, el que... *“las 14 villas del Programa Barrios por la Paz, establecieran un dialogo con los organismos encargados de diversos aspectos de la seguridad pública tales como: 39 Comisaría El Bosque, BRICRIM La Cisterna, Centro Jurídico Anti Drogas, Centro de Asistencia a Víctimas Zona Sur, Ministerio del Interior, Unidad de Atención a Víctimas de Delitos Violentos de El Bosque, Corporación de Asistencia Judicial, Secretaría del Plan Comunal en Seguridad Pública”*(ibíd: 07 c)
- Otro de los encuentros masivos fue el Foro Ciudadano denominado Tenencia de Armas: ¿Protección o Amenaza? *“La finalidad de éste fue la consecución de objetivos que prevengan la violencia armada y promuevan la seguridad ciudadana y una cultura de paz y de respeto reciproco”* (ibíd: 07 c) La convocación estuvo a cargo de Amnistía Internacional y el programa Barrios por la Paz de la Ilustre Municipalidad de El Bosque.

Este espacio conto con la participación de importantes actores sociales, ya sea desde la Seguridad Pública y destacados actores eclesiásticos como representantes comunitarios. *“contó con la participación de más de 400 vecinos y vecinas preocupados por la existencia de armas en los barrios y hogares de la comuna”* (Ibíd: 07 c)

Ahora, gracias al trabajo férreo establecido entre El Centro y la Villa El Tattersall, han sido posible otro tipo de logros como los que se mencionaban en apartados anteriores, por ejemplo:

“La constitución de la primera Junta de Administración de su villa, constituyéndose en un referente de administración de la propiedad común y de autorregulación de la convivencia, a imitar por los demás lotes de la villa” (ibíd: 08 c).

Por otro lado fue adjudicado en la villa Mercedes Valdés de Barros Luco, el primer proyecto (autogestionado) a nivel comunal sobre Alarmas Comunitarias, dando el *“sello de protección y auto cuidado comunitario”* (ibíd.) que se fomenta desde la misión del programa. Éste estuvo asesorado por la Dirección de Participación Ciudadana.

Es por ello que la intención del Centro de Mediación, por medio de este programa, es que puedan ser abordados los conflictos de una forma integral, experimentado a través de éste modelo de trabajo comunitario (ya sea en sus distintas intervenciones o abordajes), poniendo énfasis puntualmente, en mejorar, fortalecer y construir la convivencia vecinal.

**III PARTE
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE
RESULTADOS**

CAPITULO V

Respecto al proceso de formación como vecinos mediadores.

En el siguiente capítulo, se llevara a cabo el análisis de los datos y opiniones de los sujetos a los cuales fueron aplicados los distintos instrumentos, estos son: los vecinos capacitados en Mediación Comunitaria, los profesionales a cargo del proceso de Mediación y por ultimo vecinos usuarios de Mediaciones.

A partir de estos, la diversidad y riqueza de la información obtenida, permitirá el inicio de un análisis y reflexión profundo en torno al proceso de formación y al trabajo de los vecinos mediadores vecinales y/o comunitarios a través de sus distintas visiones y percepciones, las que pueden ser contrastadas con la teoría existente al respecto.

Los datos en primera instancia, serán presentados en este apartado a través de gráficos de torta y de tablas descriptivas, que permiten el análisis de las variables. En este sentido, la variable de percepción del proceso de formación en Mediación Comunitaria y la variable de evaluación de los profesionales del centro de mediación, se analizaran de manera conjunta... *“Lo que se busca es obtener las frecuencias de la presencia de los datos, para de ahí interpretar los sentidos y las ideas fuerza”* (Echeverría; 2005: 6)

Con ello se dará paso a un estudio integral y relevante del trabajo cualitativo a través del análisis del instrumento aplicado para la variable de percepción de la comunidad respecto al trabajo de los vecinos Mediadores Comunitarios, dando paso hacia la revisión de las hipótesis en las conclusiones de este estudio. Es aquí donde el análisis...

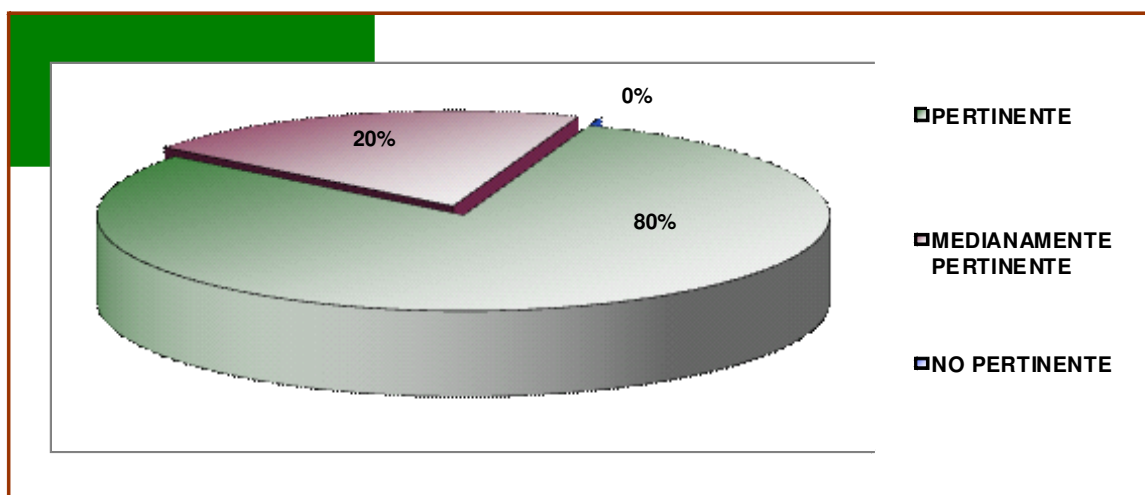
“Dice relación con el procedimiento de ir distinguiendo, separando y priorizando elementos de los discursos vertidos en entrevistas individuales o grupales; de tal manera a poder reconocer y diferenciar los tópicos y lugares comunes que aparecen en los dichos de los sujetos... busca generar luego un esfuerzo reconstructivo de integración de los discursos, en la perspectiva de construir un conjunto que dé cuenta de lo manifiesto y lo latente expresado por los entrevistados” (Ibíd: 6)

1. Proceso de formación como Mediador Comunitario. Desde la mirada de los vecinos.

En esta sección y a raíz de los datos arrojados, lo que se pretende detallar es como percibieron los sujetos (vecinos capacitados), los contenidos vertidos en el proceso de formación en Mediación.

Gráfico N° 5

Percepción de los contenidos obtenidos por los vecinos.



Fuente: Investigación directa

Cabe destacar que a partir de los datos arrojados, se infiere que el 80% de los vecinos, encontraron pertinentes los temarios y contenidos desarrollados en las distintas sesiones de capacitación y formación como Mediadores Comunitarios.

Es así como se evidencia una tendencia mayoritariamente positiva, respecto de todo el proceso; aprobando de esta manera los contenidos vertidos en el desarrollo de la capacitación, ya que no hubo ninguna evaluación negativa, ya que solo un 20% manifiesta que los temarios, fueron regulares. Frente a este aspecto, los vecinos señalan:

Percepción de los Contenidos.

“Las materias tuvieron un contenido completo y fueron abarcadas en su totalidad cumpliendo el objetivo que es hacer frente a los conflictos y tratar de resolverlos.” (María Jesús, vecina)

“Estaban todos los temas que eran necesarios para la creación de mediadores, fueron adecuados los temas [...] entregaron la información clara” (Elsa, vecina)

“...entregaron contenidos que nos han servido para poder resolver los conflictos en nuestra comunidad”. (Luz María, vecina)

“Nos entregaron contenidos para aprender a resolver problemas y ayudar a las demás gente”. (Ana María, vecina)

“Muy adecuados los contenidos”. (Angélica, vecina)

“Yo considero que faltó teoría práctica” (Angélica, vecina)

Como podemos constatar, la mayoría de los vecinos consideran que los contenidos utilizados durante su capacitación, fueron adecuados al proceso vivido,

ya que abordaron aquellos elementos imprescindibles a considerar dentro de la metodología de Mediación.

Por otro lado, la claridad con la que fueron desarrolladas las materias, fue otro punto a favor del equipo capacitador, pues fue reconocido positivamente por los vecinos.

Todo lo anteriormente descrito, hace presumible que comprendieron e internalizaron los contenidos expuestos, por tanto no es de extrañar que razonen y comenten en sus respuestas sobre la entrega de los mismos, puesto que la socialización de este tipo de conceptos, elementos y/o contenidos, sientan las bases que les posibilitaron a ellos, su utilización ya sea: en su cotidianidad (familiar), como también en su intervención con su barrio, ayudando y generando las instancias que harán frente a las problemáticas que se susciten en su comunidad.

Los contenidos y lineamientos generales que se establecieron en la capacitación de los vecinos, está supeditada por los profesionales del Centro de Mediación, ya que a partir de ellos fijan sus objetivos y metas a partir de su visión institucional...

“El temario a trabajar en la capacitación nace del proceso de trabajo con los distintos grupos, no solo aborda temáticas de la Mediación, sino que también trabaja con temas de una adecuada y responsable convivencia, con talleres de redes y derivaciones efectivas y responsables, se trabaja el concepto de facilitador social, es una capacitación personalizada que trabaja con los conflictos conocidos y vivenciados en la villa, con desarrollo de habilidades que daban la posibilidad recambiar conductas inadecuadas en ellos y de fortalecer las adecuadas conductas...”
(Experiencias en innovación social en América Latina y el Caribe; óp. cit: 15.)

Sin embargo, la subjetividad en las percepciones de las personas, respecto de ciertas temáticas, situaciones y/o acontecimientos generados en el proceso de capacitación, influye en la probabilidad de que algún vecino, haya considerado negativamente alguno(s) de estos acontecimientos frente al proceso, ya sea por que estuvo carente de elementos, conceptos teóricos, metodologías inapropiadas, entre otros.

D'Angelo (n/d) sostiene que la subjetividad es una construcción basada en las interrelaciones entre las personas y su contexto social y natural, por ello, es válido considerar bajo esta premisa, el permitir contrastar las diferentes opiniones respecto de alguna situación u hecho, y en este caso particular, un proceso "educativo", el cual, de volver a realizar (en un futuro) un trabajo similar, podrían considerarse estas opiniones y divergencias en beneficio de mejorar el servicio facilitado.

Inclusión de nuevas temáticas o contenidos

Es así como también los vecinos sugieren nuevos contenidos o temas que debiesen incluirse en alguna futura capacitación a realizar, pues consideran que estas propuestas ayudarían o potenciarían aún más el aprendizaje de las personas que se sometan a un proceso de esta índole. Alguna de estas sugerencias señalan...

Abordaje ante sus pares:

"Deberían enseñar algunas formas o algunas técnicas de cómo nosotras podríamos llegar a las personas." (Teresa, vecina)

"Podrían enseñar temas de cómo llegar con más facilidad a los vecinos, en lenguaje claro y creíble." (Isabel, vecina)

“Hay vecinos que no están acostumbrados o no tienen las herramientas para acceder a otros... yo creo que haber practicado o haber realizado ejercicios de cómo acceder a otras personas hubiese ayudado a muchos” (Nemesio, vecino)

Así como algunos de los capacitados mencionan las formas en cómo podrían abordar a sus pares, otros señalan que deberían ser utilizadas ciertas materias relacionadas con la psicología, por lo tanto...

Considerar conceptos psicológicos

“...en futuras sesiones o capacitaciones deberían tratarse algunas nociones de manejo personal (psicológicos ante conflictos)” (Ana María, vecina)

“...considero que debió darse o manejarse algún material referente al área psicológica” (Angélica, vecina)

“Aunque estuvo muy completa la enseñanza que nos dieron, creo que faltaron algunos elementos de apoyo psicológicos para manejar conflictos, para que nos diera más seguridad al hablar con los vecinos” (Luz María, vecina)

El analizar estos tópicos y lo expuesto por los capacitados, nos provee de información relevante a considerar, (sugerencias y/o propuestas) las cuales, reflejan inquietudes sentidas por parte de estos vecinos.

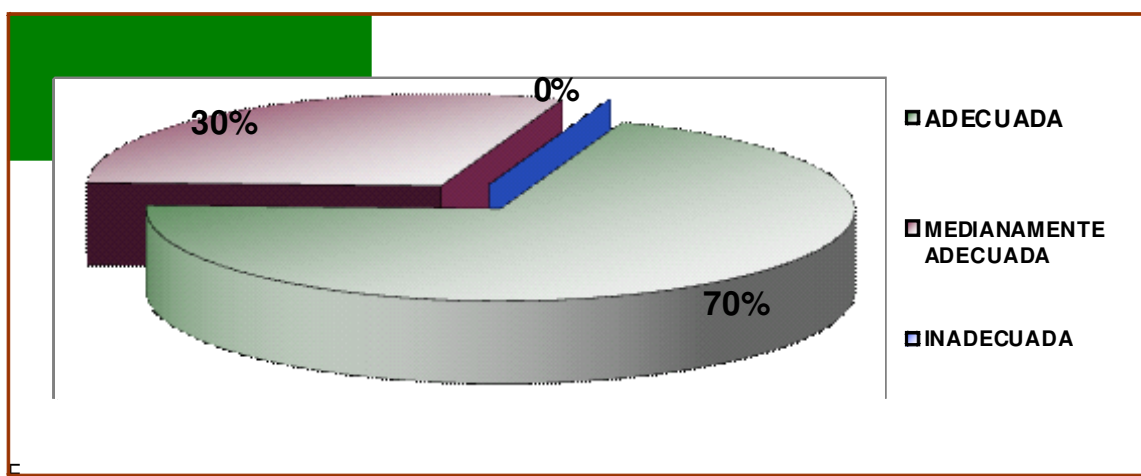
Dicho insumo, permitirá que futuras intervenciones y/o capacitaciones, cuenten con herramientas adecuadas, previendo que se cometan los mismos errores, así como también, logre potenciar aun más las capacitaciones entregadas a la comunidad, representada por los vecinos que quieran ser parte de este grupo de mediadores.

1.1 Fortalezas del proceso.

Ahora bien, en relación al punto anterior, y respecto al proceso de formación, se considera la evaluación de los vecinos, referente a la metodología utilizada para explicar los conceptos o contenidos utilizados en el proceso de capacitación de los mediadores comunitarios.

Gráfico N° 6

Evaluación de la metodología utilizada por los capacitadores



Fuente: Investigación directa

En vista y considerando los datos, el gráfico N° 6 nos muestra que el 70% del total de los vecinos asistentes al curso, percibió de manera adecuada el tipo de metodología utilizada. Por ende, una vez más podría considerarse exitoso, ya que al igual que el ítem anterior, no existe una apreciación negativa por parte de los vecinos hacia este aspecto. Es así como lo perciben los vecinos:

Metodología

“Fue un buen trabajo el desarrollado, además las metodologías que utilizaron nos permitieron empaparnos del problema, y entender cual era nuestro rol en todo esto” (Nemesio, vecino)

“Como explicaban las cosas fue adecuada ya que los métodos utilizados nos sirvió para comprender las distintas materias, se nos hizo fácil y entendible todo”
(Ingrid, vecina)

Claridad en los temas

“...se enmarcaron dentro del proceso [...] fue bastante clara, la forma de explicar los temas” (Luz María, vecina)

“...los contenidos fueron explicados bien, bastante claros para que la mayoría pudiésemos entender” (Ana María, vecina)

“...aprendimos con facilidad, los temas tenían mucha claridad o eran explicados muy bien para que nostras pudiésemos entender...” (María Angélica, vecina)

“Nos entregaron los contenidos de forma clara, entendibles” (Elsa, vecina)

“El equipo fue muy explicativo en los temas que nos entregaron” (María Jesús, vecina)

Participativa y entretenida

“Todo el proceso fue de una forma participativa y entretenida [...] con material de apoyo, dinámicas, etc.” (María Jesús, vecina)

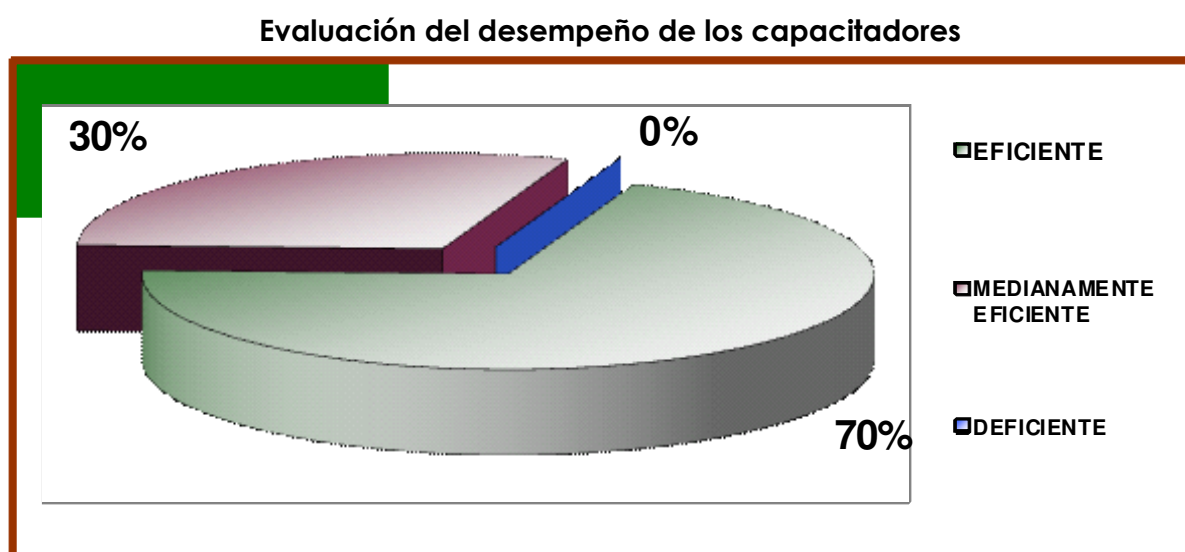
La metodología, al igual que los contenidos entregados por el equipo capacitador, queda supeditada por la institución a cargo y por los profesionales, quienes definen la forma cómo desarrollar los conceptos y hacerlos accequibles y entendibles, para las distintas temáticas que fueron desarrollándose a lo largo de las 12 sesiones que duró la capacitación.

Es así como los vecinos tuvieron durante el proceso, la *“incorporación de una metodología de trabajo de grupo, lúdica, basada en el juego, baile, rol playing, narraciones de historias de vida...”* (Experiencias en innovación social en América Latina y el Caribe; óp. cit: 15)

1.2 Evaluación del desempeño de los capacitadores

Con respecto al desempeño logrado por parte de los capacitadores, podemos inferir que hubo una buena aceptación del trabajo desarrollado por ellos, a partir de la visión que los vecinos arrojaron por medio de los instrumentos de recolección de los datos. Esto queda evidenciado en el gráfico N°7, el cual nos demuestra que el 70% del total de vecinos, que conforma al grupo de mediadores capacitados, considera eficiente el trabajo desarrollado por parte del equipo ejecutor de la capacitación; frente al 30% restante de vecinos, quienes consideraron, solo de forma regular, la intervención de este grupo capacitador.

Gráfico N° 7



Fuente: Investigación directa

Es importante destacar, que esta diferencia no opaca el trabajo desarrollado por el equipo ejecutor, pues su trabajo, en ningún momento fue catalogado deficientemente, a salvedad de algunas divergencias, las cuales podrían presentarse como alternativas de cambios positivos frente a procesos futuros.

Por otra parte, el equipo debió desarrollar un proceso de capacitación aunando aquellos elementos necesarios que les permitiesen a los vecinos comprender que es una Mediación, en qué consiste, cuales son los diferentes tipos de Mediaciones y los procesos que conlleva ésta, así como también, abordar una serie de conceptos relacionados con la materia. (Ibíd.)

Ahora bien, frente a todo lo anteriormente expuesto, los vecinos consideraron y valoraron del proceso...

Compromiso del equipo capacitador

“Sentí mucho apoyo de parte de los capacitadores y de la forma que ellos nos acogían para guiarnos...” (Teresa, vecina)

“Por su dinámica entregada en el proceso, por su entrega y tiempo” (Isabel, vecina)

“Depositaron toda su confianza en nosotros, fueron muy tolerantes, cariñosos, etc.” (María Jesús, vecina)

“Fueron comprometidos [...] en su trabajo y con los contenidos entregados [...] realizaron un excelente trabajo comunitario.” (María Angélica, vecina)

“La voluntad que tenían los capacitadores, nada que decir se portaron excelente.” (Angélica, vecina)

“Profesionales... muy buenos capacitadores” (Ingrid, vecina)

“Fui motivada en todo momento para seguir participando dentro del proceso...”
(Luz María, vecina)

Conocimiento de los temas

“Sabían de lo que hablaban, demostraban seguridad en los temas, por tanto fueron capaces de entregar conocimientos y nosotros recibirlos” (Nemesio, vecino)

“Son personas con mucho conocimiento en la materia...” (María Angélica, vecina)

Oportunidades

“En todo momento nos dieron la oportunidad de expresarnos, decir lo que pensábamos y discutir temas, siempre estuvieron abiertos al dialogo” (Nemesio, vecino)

“Valoro mucho el que ellos crean en nosotras y en los temas que llevábamos e íbamos desarrollando.” (Isabel, vecina)

Los vecinos valoraron en gran medida la gestión que realizaron los profesionales en el desarrollo y potenciación de sus capacidades.

Es importante destacar, que el trabajo que realizaron con la comunidad, les brindó la oportunidad para que (los vecinos capacitados) a través del aprendizaje obtenido, se empoderasen y por ende sean capaces de buscar alternativas adecuadas que hagan frente a situaciones que entorpezcan el diario vivir, como problemáticas cotidianas y comunes (dejar rejas abiertas, temas de basura entre otros) o frente a otras de mayor amplitud que generen conflictividad en la comunidad.

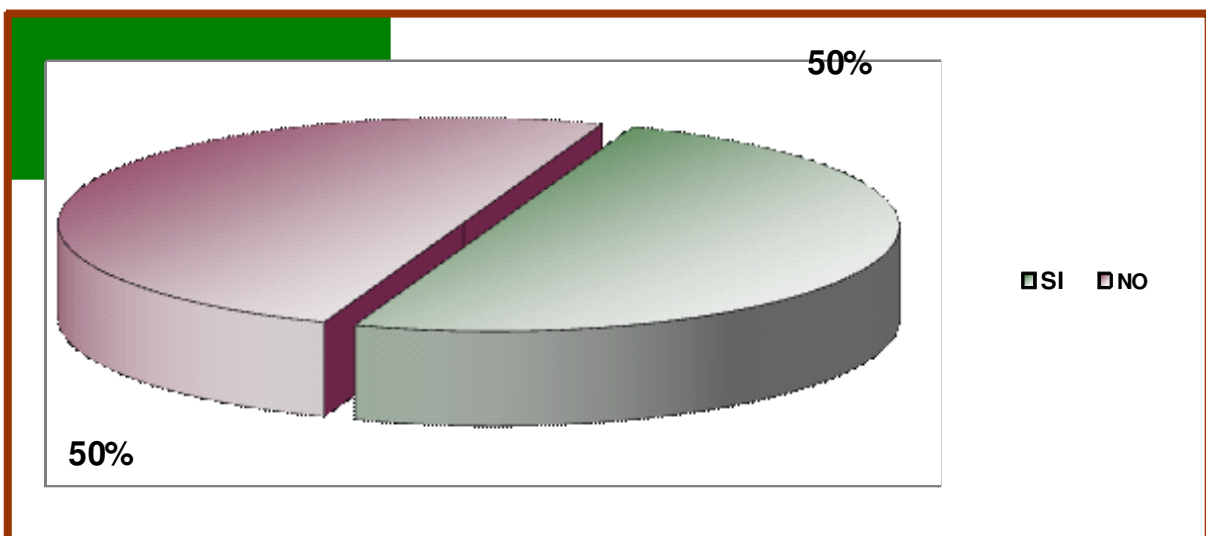
1.3 Debilidades del proceso.

Un aspecto que debe ser considerado dentro de todo proceso, son aquellos elementos que influyeron de forma negativa en el desarrollo de la capacitación, es decir, aspectos y/o debilidades que fueron percibidas por los vecinos en su proceso de aprendizaje, lo que de cierta manera, frente a la evaluación del mismo, arrojarían datos importantísimos para ser considerados en futuras intervenciones. Por consiguiente eh aquí las debilidades consideradas por parte de los vecinos.

Tiempo de las capacitaciones

Un factor importante dentro de todo proceso a desarrollar son los tiempos a utilizar, esta capacitación no fue la excepción, pues hubo manifestaciones por parte de vecinos frente a ello; por lo tanto pueden surgir una serie de interrogantes, como por ejemplo: ¿las horas dedicadas a la capacitación, estuvieron adecuadas o acordes con el proceso de formación?

Gráfico N° 8
Vecinos capacitados



Fuente: Investigación directa

A diferencia de todos los datos expuestos por los vecinos, hasta el momento y por primera vez dentro del estudio, se manifiesta que la mitad de ellos (50%) considera que las horas de capacitación fueron insuficientes para desarrollar de manera adecuada su proceso de formación, lo que lleva a inferir que éstas personas pudieron quedar con inquietudes respecto de las temáticas y/o trabajos desarrollados a lo largo del proceso, lo que de cierta manera puede traducirse además, en inseguridades personales a la hora de enfrentar una situación para la cual fueron capacitados.

En consideración de lo anteriormente descrito, cabe señalar que las horas de capacitación resulta ser un insumo importante, ya que son el medio por el cual se dispuso el suministro de información y herramientas necesarias para que los vecinos que desarrollen el proceso formativo, puedan desempeñar de mejor manera su trabajo, en y para la comunidad, así como también para participar y ayudar en la gestión de la J.J.V.V. u en otras organizaciones...

“Como he dicho varias veces, la capacitación y sus contenidos fueron buenos para nostras o nosotros, pero creo que el proceso de capacitación fue corto, debió haber durado más” (Ana María, vecina)

“Todo bueno, pero no sé si el tiempo... fue poco el tiempo de capacitación dentro del proceso” (Luz María, vecina)

“A mi parecer fue muy rápido el proceso de capacitación... [Curso o capacitación muy breve]” (Teresa, vecina)

Otro de los puntos negativos manifestados dentro del proceso fueron las:

Prácticas

“A mi consideración, yo encontré que fueron pocas practicas de mediación”
(Ingrid, vecina)

“Un gran detalle que percibí y que sería bueno lo destaquen, fue la falta de una mediación real, (participar) en calidad de oyentes u observadores, para saber a qué atendernos o como enfrentarlo” (Nemesio, vecino)

“Creo que faltaron casos reales de mediación” (Angélica, vecina)

“No tuvimos una mediación real, para saber bien como es y como se trata” (Ana María, vecina)

“Faltó una Mediación real” (Luz María, vecina)

“Faltaron mas practicas” (Elsa, vecina)

Faltaron recursos

“...no fue fácil, aparte faltó material...” (Isabel, vecina)

“Se contó con pocos medios didácticos...” (Angélica, vecina)

Por otro lado cabe mencionar que los vecinos reconocieron otras debilidades dentro del proceso, y esta se refiere al descompromiso por parte de alguno de sus pares, más que al curso propiamente tal...

Vecinos descomprometidos

“Lo que debilitó a veces el proceso fue la falta de compromiso de algunos vecinos...” (Isabel, vecina)

“Muchas veces nosotros fuimos los que provocábamos que no se avanzara por nuestro incumplimiento de horarios de nosotros...” (María Jesús, vecina)

“Lo malo que fuimos viendo con el tiempo, es que los otros (vecinos) no lograban comprometerse y los demás terminaban su trabajo” (Elsa, vecina)

Ahora bien, se podría presumir (dada las respuestas) que el desempeño de los mediadores comunitarios estaría influenciado directamente por este proceso de capacitación.

Es importante destacar que las respuestas provenientes por parte de ellos (las cuales apuntaron hacia las debilidades y/o carencias respecto del proceso de capacitación), de cierta manera reflejan su sentir crítico y autocrítico, respecto del proceso de aprendizaje del cual fueron parte.

De algún u otro modo estas debilidades evidenciadas por los mediadores, no necesariamente deberían ser percibidas negativamente por parte del equipo que estuvo a cargo del proceso de capacitación, pues dichas respuestas podrían ser recepcionadas por los capacitadores y trabajarlas para futuras intervenciones, es decir transformarlas en oportunidades.

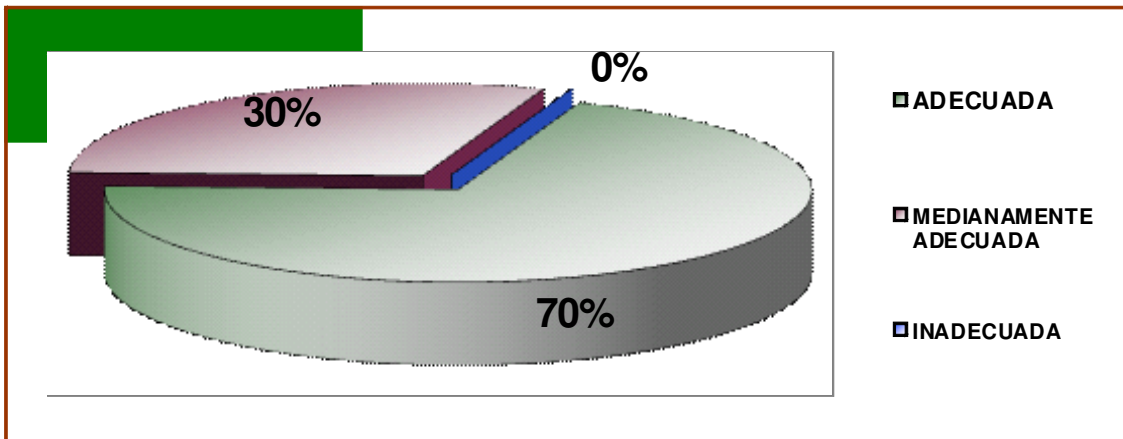
En la medida que los capacitadores conciban estos “planteamientos” evidenciados por los mediadores comunitarios, eventualmente podrían mejorar los resultados en una siguiente capacitación.

1.4 Competencia de los vecinos adquirida del proceso.

Una de las inquietudes de esta investigación, hace referencia a ¿cómo estos vecinos capacitados evaluarían su aprendizaje una vez finalizado el proceso?; pues bien, el gráfico N°9 responde a dicha duda.

Gráfico N° 9

Evaluación del aprendizaje obtenido



Fuente: Investigación directa

Nuevamente y en amplia mayoría con un 70%, los vecinos capacitados evalúan como “adecuado” el aprendizaje obtenido una vez finalizado el proceso de formación como mediadores; es importante señalar que acá, tampoco se obtuvieron respuestas negativas, sino mas bien, y con un 30% dieron como respuesta a “medianamente adecuado el proceso”. Con ello podemos inferir que sustancialmente, los vecinos obtuvieron e internalizaron un aprendizaje dentro del curso, en este sentido los vecinos expusieron:

Aprendizaje

“...no he olvidado como sobrellevar una Mediación, aprendí muy bien los contenidos” (Ingrid, vecina)

“considero que falta aprendizaje” (Angélica, vecina)

“Uno aprende muchas cosas de los cuales no tenía conocimiento, lo que cuesta es llevarlo a practica” (Elsa, vecina)

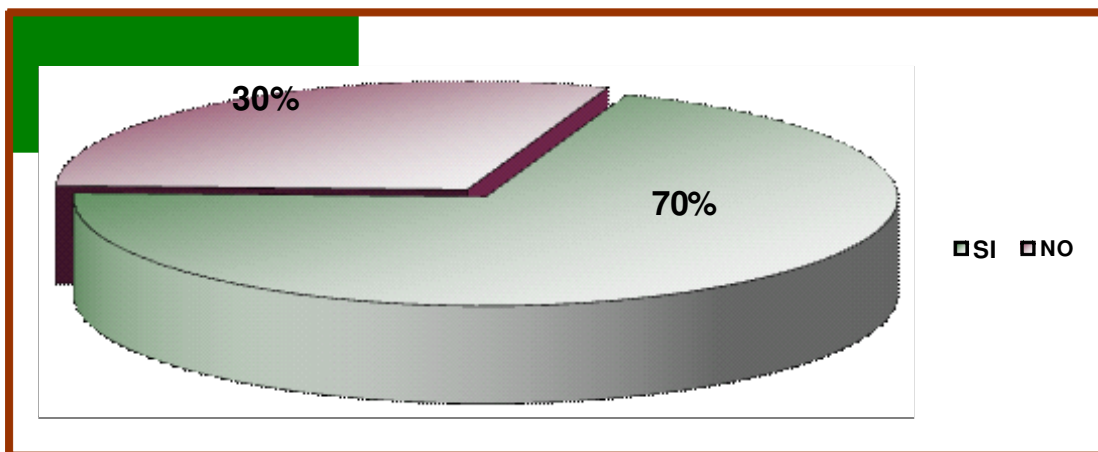
“he aprendido a llegar a más vecinos [...] parte de los conocimientos adquiridos los lleve a mi vida familiar.” (Isabel, vecina)

“Aprendí a conocer las distintas formas de resolver temas de convivencia comunitaria, saber escuchar, ser tolerante, actuar con sentido común y a valorar mucho a las personas como seres humanos poniéndome muchas veces en su lugar” (María Jesús, vecina)

Trabajo como mediadores

En este punto en particular, se referirá a si ¿los vecinos han obtenido resultados a partir de su trabajo como Mediadores? Los datos obtenidos se reflejan a continuación, expuestos en el gráfico N° 10, donde se puede apreciar que:

Gráfico N° 10
Trabajo como mediadores



Fuente: Investigación directa

Con una cifra del 70%, los vecinos manifestaron percibir resultados, respecto de su trabajo desarrollado en su comunidad.

De diferente manera y con un 30%, los vecinos restantes, quienes declaran no percibirlos. Las razones pueden ser variadas, entre ellas se puede deducir que:

- No han desarrollado un trabajo o experiencia en el barrio.
- Si es que la han desarrollado, quizás no la visualicen. Por lo tanto, no logran dimensionar su aporte a la comunidad.

Lo que manifiestan los vecinos...

Trabajo con la comunidad

“Mi disposición es mayor ahora para hacer trabajo comunitario” (Ana María, vecina)

“... Nos ha transformado en colaboradores de la directiva de la Junta de Vecinos, para el trabajo con las personas” (Nemesio, vecino)

“en el trabajo con los vecinos, nos estamos escuchando y respetando unos a otros” (Teresa, vecina)

“he adquirido una disposición al trabajo con la gente” (Luz María, vecina)

Por otro lado y con mejor resultado, parte de los vecinos han logrado aplicar lo aprendido del curso, en su núcleo familiar; en este sentido

Familia

“las relaciones han mejorado con la familia [...] me siento más tolerante y empática”. (Angélica, vecina)

“lo vivido en la capacitación me ha servido, particularmente en la vida familiar”
(Nemesio, vecino)

“he practicado lo aprendido en lo familiar” (María Angélica, vecina)

“en mi familia he sabido ser más tolerante, he sabido escuchar y que me escuchen” (Isabel, vecina)

“lo aprendido lo he practicado por eso creo tener mejor comunicación entre mis pares” (Luz María, vecina)

1.5 Empoderamiento de los vecinos Mediadores.

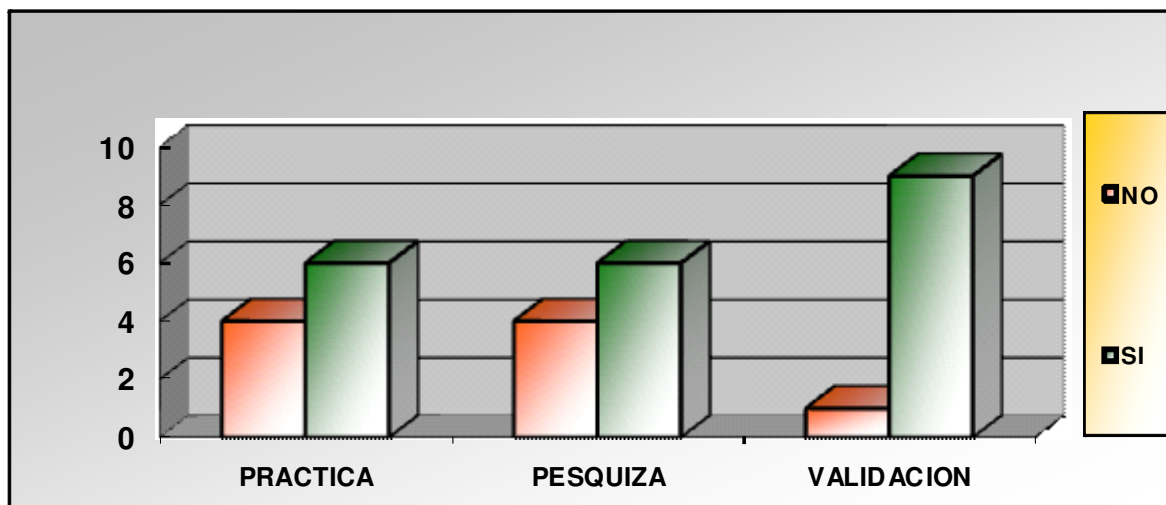
Un tema no menos importante dentro de la investigación, es poder indagar si los vecinos capacitados en Mediación Comunitaria, a raíz del proceso de aprendizaje que experimentaron, lograron internalizar, la teoría y los conceptos, así como también adquirir las herramientas necesarias que les permitan desarrollar un trabajo y cumplir con el rol de mediador comunitario.

Ahora bien, en torno a las siguientes preguntas realizadas en el instrumento, si los vecinos, ¿han llevado a la práctica algún ejercicio de mediación?, si ¿han pesquisado algún caso dentro de la comunidad? y si ¿creen que la comunidad los

valida como agentes mediadores?, se puede apreciar en el gráfico N° 11, que efectivamente la mayoría de los vecinos mediadores han podido desarrollar un trabajo en su comunidad, como también pesquisar algunos casos en la localidad.

Gráfico N° 11

Empoderamiento de los vecinos mediadores



Fuente: Investigación directa

El 60% reconoce haber pesquisarado y haber llevado a la práctica algún caso dentro de su comunidad, esto responde de cierta manera a que ellos han logrado empoderarse respecto de su rol, logrando desarrollar su labor y por tanto convertirse en actores sociales dentro de su comunidad, haciendo frente a problemáticas surgidas en su contexto social inmediato.

Lo que llama la atención de las respuestas evidenciadas en el gráfico anterior, es que si bien el 40%, dice no haber desarrollado por diferentes motivos alguna de las prácticas; el 90% de ellos dice sentirse validado por el trabajo que realiza en su comunidad.

De cierta manera esta situación puede presentarse como una incongruencia, pues de qué forma se explicaría dicha situación, si se supone que casi todos se validan por el trabajo realizado, pero a la vez señalan que no han desarrollado ninguna práctica como mediadores.

Frente a esta incongruencia y dada la validación que perciben estos mediadores de su comunidad, pueden barajarse una serie de hipótesis al respecto. Una de ellas hace referencia a que las preguntas contenidas en el instrumento no fueron del todo claras y por tanto género dudas en los vecinos, dando como resultado ese tipo de respuestas. Por otro lado, puede haber sucedido que ellos se sintieran validados por su comunidad independiente del tipo de trabajo desarrollado en su villa, y no solo por el hecho de haber llevado a cabo una mediación.

2. Proceso de formación en Mediación Comunitaria desde la mirada profesional.

El grupo capacitador, estuvo a cargo de todo el proceso, con esto se refiere a las charlas, los contenidos expuestos y a la metodología desarrollada.

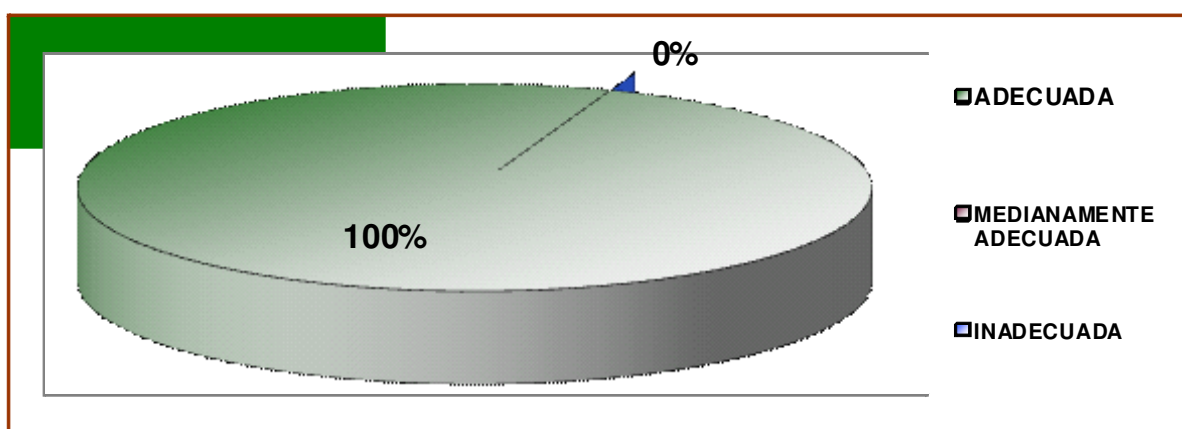
En general, tanto el equipo a cargo, como la capacitación misma fueron evaluadas de forma positiva por parte de los vecinos que experimentaron dicha capacitación, sin embargo, consideraron la posibilidad de realizar algunas modificaciones y aportes, para futuras intervenciones de capacitación.

Bajo esta premisa fueron considerados los aspectos más relevantes, en este sentido, y como lo demuestra el gráfico N° 12, en lo que respecta la opinión que

los profesionales tienen respecto de su labor como capacitadores, ellos unánimemente consideraron adecuado su proceso desarrollado.

Gráfico N° 12

Opinion del proceso de los vecinos capacitados



Fuente: Investigación directa

He aquí lo que perciben estos capacitadores:

Mejorando la relación entre vecinos.

“los vecinos han realizado mediaciones, mejorando la relación entre vecinos”
(Magaly, profesional)

“Ellos logran relacionarse en mejor forma con sus pares” (María Teresa, monitora)

Instancia de diálogo, reflexión y encuentro de vecinos

“El proceso de formación ha constituido una instancia de diálogo, reflexión y encuentro de vecinos que interactuaban diariamente” (Ricardo, profesional)

De acuerdo a lo señalado, los capacitadores perciben que han forjado en los vecinos un progreso en cuanto a las formas en como ellos se relacionan y vinculan, aportando a estas personas, herramientas que les permita llevar un desarrollo de vida, en condiciones de convivencia más adecuados, empoderándolos a través de una participación de tipo comunitaria la cual implicaría un proceso de socialización al interior del grupo o con las distintas organizaciones que allí se desarrollan, en función de la interacciones de sus miembros, haciéndolos más actores del proceso, lo que permitirá una vinculación mayor por el crecimiento de la confianza en sus propias capacidades. (Sánchez; op. cit.)

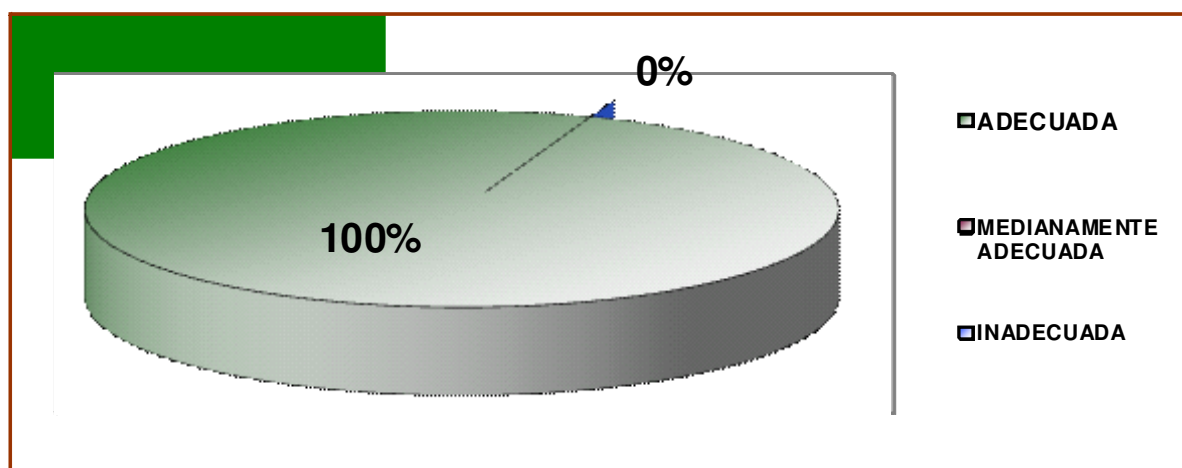
2.1 Fortalezas del proceso.

Metodología utilizada

En consideración a como los capacitadores evalúan la metodología utilizada en el proceso de formación de vecinos mediadores, el grafico N° 13 nos muestra que el 100% de ellos valora como adecuada la metodología utilizada.

Gráfico N° 13

Metodologia utilizada por los capacitadores



Fuente: Investigación directa

La explicitación del porcentaje anterior queda más clara en las siguientes aseveraciones.

Material utilizado a través del juego didáctico

“Se utiliza material muy didáctico y participativo [...] para que logren entender”
(María Teresa, monitora)

“La metodología fue a través del juego, roll playing, [...] utilizando juegos de educación popular” (Magaly, profesional)

Se orienta al dialogo

“La intervención de los capacitadores se ha dado en un contexto de mucho respeto [...] se escucha y se orienta al dialogo” (Ricardo, profesional)

Queda de manifiesto con lo anteriormente descrito, que la intención del equipo de capacitación, fue utilizar durante el desarrollo del curso, una metodología de enseñanza orientada a lo lúdico, es decir, que fomente el aprendizaje a través de distintas actividades, como el esparcimiento y la entretención respecto de cómo llevar a cabo el proceso. (Experiencias en innovación social en América Latina y el Caribe; op. cit.)

Bajo esta premisa Freire (1997) se refiere a este tipo concepción educativa, como una de forma de profundizar en la reflexión e interpretación del mundo que les ha tocado vivir a las personas, a partir de la demostración de sus componentes didácticos, por ende, se entiende de este tipo de educación, como aquel proceso mediante el cual, todas las personas que se encuentren vivenciando este proceso, son al mismo tiempo educadores y educados.

2.2 Debilidades del proceso.

Considerando que los capacitadores en todo momento evaluaron positivamente el proceso, cabe destacar que hicieron aportes en cuanto a debilidades percibidas, las cuales no se encuentran graficadas, ya que se registró a partir de una pregunta abierta, sin embargo se muestra a continuación las percepciones de ellas:

Falta de recursos materiales y económicos

“No existe material que vincule la Mediación en la intervención Comunitaria, con la mirada de mejorar la convivencia en los barrios [...] falta de recursos económicos” (Magaly, profesional)

“Falta de recursos para obtener un mejor material” (María Teresa, monitora)

Sobre valoración

“...la excesiva sobrevaloración del método, son debilidades que podrían afectar el logro y continuidad de la experiencia.” (Ricardo, profesional)

La dependencia de otras unidades municipales

“La dependencia de otras unidades municipales en la suscripción de compromisos de gestión institucional [...] al no poder controlar su cumplimiento.” (Ricardo, profesional)

Estas respuestas son aspectos muy relevantes, debido a que mencionan una crítica sentida a partir de este grupo capacitador.

El hecho de que mencionen estos aspectos, como por ejemplo, la sobre valoración del método, pone en la palestra la autocrítica que ellos percibieron del proceso de capacitación.

De cierta forma esto se relaciona y a su vez responde a lo que algunos vecinos (en su minoría) mencionaron en algunos puntos anteriores, respecto en cómo fue desarrollada la capacitación.

Por otro lado, esta situación manifiesta además el hecho de que deberían ser consideradas para futuras intervenciones, para no caer en las mismas falencias. El hecho de no contar con recursos apropiados en un referente no aislado y suele ser manifestada por algunas instituciones públicas.

Respecto de la dependencia de otras unidades municipales, si bien, las distintas Direcciones Municipales constantemente deben estar lidiando (en el caso particular de la comuna de El Bosque) por generar o gestionar recursos que les permitan desarrollar de mejor forma su quehacer con la comunidad, y también entre ellas mismas, se percibe como una crítica sentida por parte de este grupo, por cuanto las distintas Direcciones Municipales (en teoría), éstas deberían brindar respuestas eficientes y adecuadas entre sí, sin embargo, en la práctica parece no serlo.

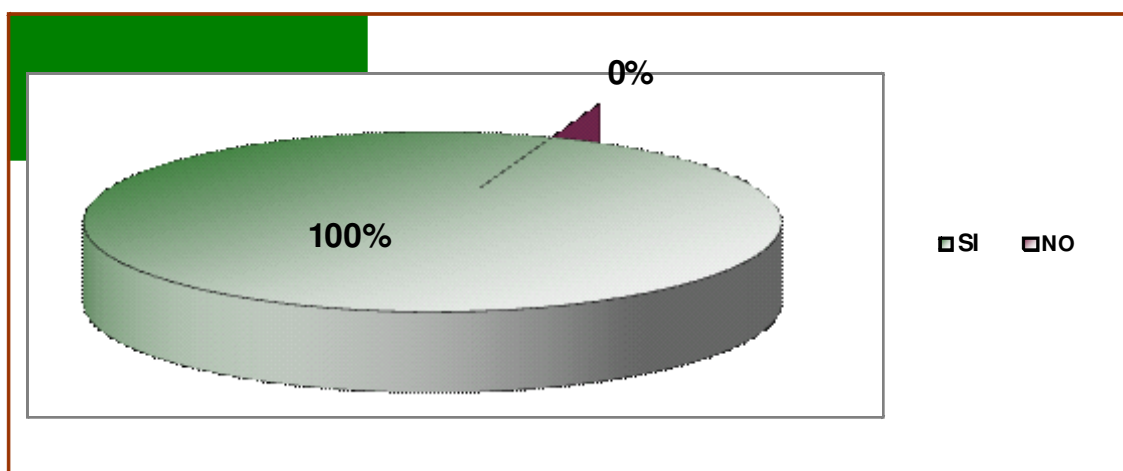
2.3 Cambios al proceso de formación.

Esta categoría junto a la anterior, responde de cierta forma a aquellas autocríticas que presenta el equipo capacitador, en otras palabras, lo que veremos a continuación responde a si los capacitadores realizarían algún cambio en el proceso de formación.

En este sentido, el gráfico que se encuentra a continuación, nos muestra los resultados de los datos, en donde el equipo considera en un 100% realizar cambios en el proceso, pudiendo ser desde aspectos metodológicos, de contenidos teóricos y hasta de los mismos materiales que fueron impartidos a los vecinos.

Gráfico N° 14

Cambios al proceso de formación



Fuente: Investigación directa

Las opiniones de los profesionales señalan lo siguiente.

Materiales utilizados

“... obtener mejores materiales para entregar” (María Teresa, monitora)

“adaptación del material” (Magaly, profesional)

Invitaciones a expertos

“Invitar a otros expertos” (Magaly, profesional)

Por ende los cambios apuntan particularmente a hacer modificaciones en cuanto a los materiales a utilizar dentro del proceso, es decir, entre este y la categoría anterior (debilidades del proceso) por estar relacionadas en cuanto la falta de recursos, particularmente al material entregado.

3. Perspectivas de habitantes del Tattersall (usuarios) de Mediación con vecinos capacitados.

Debido a la realidad social y espacial, los vecinos habitantes de la villa El Tattersall, se encuentran conscientes de que en cualquier momento, podrían verse expuestos a problemáticas con sus pares. Los motivos para que se produzcan dichos conflictos, pueden ser variados, sin embargo, y como se ha mencionado en el desarrollo de esta investigación, los conflictos son inherentes en los seres humanos (Rodas; óp. cit.), por lo tanto, acá no debería darse la excepción.

Ahora bien, a partir de lo investigado, habitar en una villa, que se caracteriza entre otras cosas, por no contar con espacios de esparcimientos adecuados, su alta tasa de arrendatarios y en donde no existen normas de convivencia entre copropietarios y/o arrendatarios, dicha villa, presenta altas probabilidades de que allí se produzcan roces y molestias entre vecinos.

Como hemos mencionado además, las familias poseen características y dinámicas particulares que las diferencian unas de otras; ya sea, en cómo viven, interactúan, se comunican, se relacionan, (entre ellos mismos y sus vecinos) entre otras.

Las diferencias entre cada célula familiar, por costumbres, formas de vida y de relacionarse, también incidirían considerablemente en las causas por las cuales

surgirían roces y conflictos entre los habitantes del Tattersall. (Domínguez; óp. cit.) Es así, cuando se consulta a los vecinos, que entendían ellos por conflictos vecinales en su villa, comentaron, que se trataban de diferencias, entre otras...

“Los conflictos se dan en la diferencia en el vivir, por que una persona pueda tener un buen vivir y otras personas o familias no... si hay familias que son más tranquilas y no le gusta la bulla, y si están buscando una tranquilidad en ese lugar, y las otras (familias) son más revoltosas y le gustan las fiestas, ahí se genera un conflicto” (Nelly, vecina)

“Son las diferencias de opinión entre dos o más personas sobre un mismo tema... dentro del espacio donde vivimos (blocks), pero tampoco uno puede ser tan grave, aunque que también hay gente que se van al extremo”. (Paula, vecina)

“Yo creo que siempre van a ver roses y diferencias, yo vivo hace 24 años acá, y considero de toda la gente que ha vivido aquí, siempre han habido roses, pero de esos normales o de cualquier otra forma, de carácter, pero suave domestico digamos” (Carmen, vecina)

Respecto de estas afirmaciones que perciben los vecinos, en el desarrollo de esta investigación, nos encontramos con que ellos también reconocen que una de las formas existentes para poder abordar los conflictos que se susciten entre ellos, es por medio de la conversación, es así como...

...yo en mi edificio he tenido de todo, y a pesar del mal vivir que ellos puedan tener o de las malas costumbres que puedan haber tenido de los lugares que ellos vienen o de muchas cosas... o de no haber vivido nunca en edificios, implica un cambio total, porque es totalmente distinto haber vivido en casa, pero yo creo que si tu conversay desde el principio todas las cosas y las dejay claras, creo que pocas veces va a fallar el tema. (Paula, vecina)

“En la medida que conversemos las situaciones y las diferencias que podemos tener entre los vecinos, va ser más fácil llegar a una buena comunicación sin tener que llegar con toda la prepotencia del mundo.” (Gloria, vecina)

Es importante que los vecinos fuesen incorporando la comunicación como una vía para poder enfrentar y sobrellevar cualquier malentendido o discrepancia que pueda suscitarse en todo orden de cosas, (tanto en el plano familiar, como desde el plano vecinal) evitando de cualquier forma el enfrentamiento físico a través de la violencia y la descalificación.

La comunicación tiene una directa relación con lo que se ha mencionado a lo largo de este trabajo. Lo que se intenta decir con ello, es que la Mediación es una metodología que incorpora a la comunicación, como un elemento indispensable para poder establecer un espacio que permita y favorezca el diálogo entre aquellas personas que posean conflictos y/o diferencias. (Cardozo; óp. cit.)

Los vecinos manifiestan que esta metodología, es un medio por el cual, se generan y propician estos canales y espacios de comunicación entre los habitantes de esta villa.

Es importante destacar que estos vecinos, han sido participes de algún tipo de intervención con los mediadores, por lo tanto, se puede inferir que ellos ubicaban, sabían algo respecto de la Mediación o simple y llanamente, estos vecinos incorporaron a través de la socialización que tuvieron con los capacitados, ideas generales de dicho concepto. De esta manera es como ellos comprenden el concepto de Mediación...

“...se da una Mediación, cuando esta la voluntad de juntarse entre las personas que tengan el problema, de poder conversar y enfrentar la situación...” (Gloria, vecina)

“La Mediación, es como tratar de arreglar la situación, juntarse las personas en conflicto para que conversen, siempre y cuando quieran, porque hay vecinos bastantes complicados, que se yo.” (Carmen, vecina)

Ahora bien, también los vecinos han incorporado, que la Mediación a través del diálogo, busca enfrentar y tratar de resolver los conflictos, dicho en terminos coloquiales, es “arreglarse a la buena”, es decir, deducen que por medio de este proceso, se trata de solucionar o dar respuesta a las personas que se encuentran en desavenencia, evitando de cualquier forma las agresiones (físicas y verbales), así como también evitar llegar (como último recurso) a cualquier instancia judicial. (Olmedo; op. cit.)

“La mediación viene siendo una instancia de justicia, es decir, es un paso anterior para no llegar a la demanda, arreglar una situación en buena...” (Nelly, vecina)

...es una instancia extrajudicial para evitar llegar a un juicio... se aborda de manera armónica y lo más convenientemente posible el conflicto de intereses que está sucediendo. (Paula, vecina)

“Se debe buscar la posibilidad de llegar a un dialogo, conversar la situación antes de tener que ir a judicializar” (Gloria, vecina)

“...hay formas de resolver diferencias y la mediación es distinta del lado judicial, porque creo que es un proceso por el cual se le da la importancia al ser humano, de poder escuchar y ser escuchado... llegar al tribunal con este tipo de cosas te hace llegar de una forma distinta, con una predisposición muy diferente, aparte opera de manera totalmente distinta. Por conocimiento conozco casos judiciales, que pasan años de años sin resolverse, por que cuando realmente llega el momento de tomar la decisión el juez, toma una decisión que realmente no es la mejor, no ha sido profundizada, no conoce bien, toma decisiones que no son las más adecuadas” (Tina, vecina)

Los vecinos que han vivenciado estos procesos, directa o indirectamente, han identificado la Mediación, como aquel espacio propicio para optar a mejorar la convivencia vecinal, tratando de sobrellevar, enfrentar y solucionar aquellas diferencias o divergencias que puedan presentarse en su espacio o en su vida en comunidad.

De esta manera, los vecinos que han sido parte de estos procesos, en su amplia mayoría (por no decir todos) concuerdan que esta metodología de intervención que se ha desarrollado en su comunidad, es totalmente aceptable...

“De todas maneras, la comunidad debe ser capaz de buscar todas aquellas alternativas que ayuden a resolver conflictos entre nosotros como vecinos, muchas veces son cosas que se arreglan conversando, pero faltan esos espacios que permitan hacer eso... la mediación daría ese espacio creo yo.” (Paula, vecina)

“Yo creo que es eso, el milagro de que se dé... estamos perdiendo las capacidades de conversar y discutir de buena forma, yo creo que esta una instancia en la que podamos lograr, que volvamos a ser personas que nos escuchemos, yo destaco eso... es bueno en el sentido de que el ambiente es distinto, es más cálido, es nuestro, porque de momento se da en el barrio.” (Tina, vecina)

“Yo diría que además este proceso permite conocerse con la gente, porque uno derrepente va tan encasillado con los problemas que tienen en su casa, que tiene una visión que es categórica, pero cuando uno se enfrenta a este ambiente cálido, como que uno baja la guardia y así tiende a relajarse y a ver que la cosa es distinta.” (Carmen, vecina)

Los vecinos manifiestan estar de acuerdo con que se desarrolle este tipo de iniciativas en su barrio, pues cualquier tipo de gestión que sea beneficiosa para su comunidad es bien recibida, sin embargo, en el momento en que se ahonda aun

más sobre esta instancia, particularmente al solicitarles a ellos que se refieran sobre sus propios vecinos, quienes se han capacitado y están (algunos) desempeñando algún tipo de proceso ya sea como premediadores y/o en Mediaciones; resaltan ciertas discrepancias entre ellos.

Estas diferencias se deben principalmente al hecho de que estén involucrados los propios vecinos en estos procesos como los encargados de llevar a cabo estas instancias puesto que al consultarles si ellos creían que sus pares capacitados, poseían los conocimientos y/o herramientas necesarias para efectuar dicho trabajo en su comunidad o debiesen llevar el proceso otras personas; contestaron:

“Hay muchas personas acá que tienen habilidades para hacerlas... se comunican bien, saben escuchar y dejan que se dé el espacio pa conversar los temas. Aparte que acá hay personas capacitadas.” (Carmen, vecina)

“Yo pienso que estas personas o vecinos de la comunidad, pueden llegar mejor a las personas porque son conocidos, porque les tienen cariño por ser vecinos, porque por ejemplo un profesional puede ser, no sé, una persona como tiesa, porque a esas personas las ven de otra manera, por eso considero que no deben ser como tan profesional en el estudio, porque si yo viera que es una persona conocida del barrio, me generaría más confianza para poder contarle más cosas, porque me van a contestar mas bien, porque a veces un profesional que viene de afuera podría venir a mediar, pero uno no va a contestar las cosas que él requiera, porque va a ser así cuadrado, pienso que los vecinos me darían más confianza para contestar, por la cercanía.” (Nelly, vecina)

“Yo pienso distinto a la vecina, porque para que pueda ser una persona de la comunidad, aunque este tenga valores, puede tener muchas cualidades, yo pienso que es necesario que esa persona se prepare adecuadamente, porque uno no queda tranquila, queda con duda de las respuestas que te dan y uno debería prepararse como corresponde para poder llevar a cabo esta tarea.” (Tina, vecina)

“Yo pienso que también debe haber estudios de por medio, por un asunto de preparación, por un asunto de vocabulario, de saber conectar con el otro, porque lamentablemente, no es peyorativo lo que yo diga, pero por ejemplo, yo no puedo ir a dar clases a un colegio sin tener el título de profesora, por algo las cosas son así, la vida es así.” (Paula, vecina)

Finalmente y de acuerdo a lo expuesto, se posibilita la reflexión en torno a la divergencia que se produce entre algunos vecinos respecto a que si pueden ser sus pares quienes lleven a cabo procesos de intervención de conflictos en su comunidad.

Ahora es importante destacar que si bien la Mediación en nuestro país está siendo ampliamente considerada y utilizada por muchos municipios, la población aun no posee un conocimiento cabal respecto de los distintos tipos de Mediación, como por ejemplo la Mediación Comunitaria y la Vecinal, y menos aun de lo que busca en su accionar dentro de su intervención.

Por otro lado, estas metodologías tampoco han sido consideradas y valoradas desde el Estado, instalándolas como política públicas, para poder potenciar su implementación en la comunidad. De cierta forma, este desconocimiento podría incidir en que los vecinos del Tattersall tengan estas diferencias de opinión.

Ahora bien, de todos los vecinos que se capacitaron, diríamos que aproximadamente 50% de ellos participa activamente en la J.J.V.V. manteniendo un vínculo de colaboración y trabajo férreo con la organización territorial. Si bien estas labores no son explícitamente realizar Mediaciones, ellos han sabido utilizar muchas de las herramientas que fueron otorgadas dentro de la capacitación, como por ejemplo: la tolerancia, el aprender a escuchar, la empatía con el otro, entre otras.

Conclusiones

En el estudio de un hecho o fenómeno social, están en juego todos aquellos factores económicos, políticos y culturales; los cuales rondan y componen dicha situación o realidad, en este sentido, y en relación a lo investigado, la villa El Tattersall, no se encuentra exenta a esta situación, debido a que en la comunidad misma confluyen una serie de realidades (contexto social, geográfico e histórico) cuyos procesos pueden ser complejos y dinámicos.

Dichos factores pueden ser considerados tanto positivos como negativos, respecto de su incidencia (directa o indirecta) en la calidad de vida de las personas. Obviamente cuando estos factores inciden en un contexto rompiendo y repercutiendo en la homeostasis existente en dicho lugar, el desequilibrio que allí se produce influye inmediatamente en los ánimos de las personas que se encuentran ligadas a dicho contexto, por lo tanto y en ese sentido, las divergencias y los conflictos, comienzan a ser más recurrentes y latentes en las relaciones interpersonales.

La importancia de este estudio a partir del conjunto de información recopilada frente a la iniciativa que sostuvo la Dirección de Participación Ciudadana respecto del proceso de capacitación en Mediación Comunitaria, que involucra a los vecinos de la Villa El Tattersall, radica en el desarrollo y fortalecimiento de habilidades sociales, a favor de su crecimiento como personas capaces de resolver sus propios conflictos, los cuales surgen de la convivencia y la vida en comunidad, es decir, de la cotidianidad de ese espacio social, teniendo presente la existencia del conflicto como un elemento que no es ajeno a ningún tipo de relaciones humanas, y como tal, requiere de un método asertivo para su abordaje.

Respecto de lo anterior y frente a lo señalado en la **hipótesis N°1 “los vecinos capacitados no perciben diferencias en sus habilidades sociales entre antes y**

después del proceso de formación como Mediadores Comunitarios, por tanto no poseen una opinión positiva frente a su proceso de formación;” la hipótesis es rechazada tajantemente, puesto que efectivamente ellos han considerado que han habido cambios favorables en cuanto al antes y después de sus proceso formativo, lo que los hace interpretar su experiencia como favorable para su convivencia vecinal y positiva tanto para su barrio, como para sus vidas en el ámbito personal y familiar, superando las expectativas en torno a la eficiencia y eficacia de la capacitación y de todo el proceso de intervención con la villa, desde el Centro de Mediación.

Este hecho ha significado un valor extra al proceso de desarrollo personal, de gran parte de los beneficiados por la capacitación, ya que el haberse involucrado con un proceso de formación y aprendizaje, permitió a los vecinos adoptaron un rol como Mediadores Comunitarios al interior de su villa.

Esta habilitación de nuevos conocimientos y en el marco de este estudio ha permitido dar una mirada de las opiniones de los actores involucrados.

Esto se puede evidenciar tras el análisis de los datos obtenidos, el que corrobora fehacientemente la opinión positiva que otorgan los vecinos capacitados al proceso vivido, por cuanto ellos distinguen un antes y un después, en lo que respecta de las habilidades sociales adquiridas, destacando de esta forma el proyecto barrios por la paz, el cual contemplaba las capacitaciones para Mediadores, siendo una percepción positiva generalizada por parte de estos Mediadores Comunitarios.

Por otro lado, a partir de lo señalado en la **hipótesis N°2, “los vecinos capacitados al término del proceso de formación cuentan con los mismos niveles de**

competencia con los que iniciaron el proceso, por tanto no logran desarrollar un trabajo colaborativo con las distintas organizaciones que existen en la villa, así como tampoco con el Centro de Mediación.” En este sentido la hipótesis es rechazada, puesto que los vecinos capacitados, posterior a su formación, no cuentan con los mismos niveles de competencia con los que iniciaron el proceso, según lo que reflejan sus percepciones post capacitación.

Los Mediadores Comunitarios expresan que sus niveles de competencia se han visto fortalecidos y desarrollados, en casos en que antes ni siquiera existían dichas competencias.

Gran parte de los vecinos capacitados como Mediadores, no sólo desarrollaron conocimientos y habilidades para aplicarlos en sus villas, sino que también, y como ellos mismos han señalado, han podido incorporar a su bagaje personal dichos conocimientos y habilidades, lo que les ha permitido una mejora en sus habilidades comunicacionales y emocionales en el enfrentamiento de conflictos personales, familiares, laborales y en el desarrollo de su vida cotidiana, reflejada en su entorno más cercano.

Considerando lo que señala Rondeau (óp. cit.), estaríamos frente a un proceso, en donde la capacitación de alguna manera, permitió empoderar a las personas, mediante la apertura de sus Marcos Referenciales por medio del suministro de teorías, elementos y herramientas necesarias que permitió, que los vecinos capacitados lograsen diferenciar su estado “anterior” al iniciarse la capacitación y el “después” de la misma.

Es así como el estado pasivo de estos vecinos, se fue transformando gradualmente en uno activo, es decir, la mayoría de los participantes, (dueñas de casa que prácticamente sólo se dedicaban a su que hacer doméstico) que nunca

habían experimentado algún trabajo comunitario, ahora mantienen un rol activo y participativo dentro de su comunidad, y de forma paralela, aprovechan de aplicar lo aprendido dentro de su dinámica familiar.

Este aprendizaje social obtenido del proceso, permitió a los vecinos transformarse en agentes de cambio, los cuales son observados positivamente por parte del equipo profesional del Centro de Mediación, así como también, por parte de las distintas organizaciones que funcionan en la villa El Tattersall, y también por sus pares vecinos.

Serrano (óp. cit.) señala que las personas, (en este caso los Mediadores) al percibir un aumento de la confianza en sus propias capacidades, contribuye y potencia de sobre manera el trabajo en pro del abordaje y la mejora de aquellas situaciones adversas a las cuales puedan verse enfrentados, ya sea en el barrio, así como también en su vida cotidiana.

Es importante destacar que actualmente, los vecinos Mediadores se encuentran vinculados con un trabajo en y para la comunidad, desarrollando un tipo de Participación Social (www.uasb.edu.ec; óp. cit.), ya que la realizan en un contexto geográfico determinado, cuya finalidad es mejorar las condiciones de vida de ese contexto en particular, en este caso, la Villa El Tattersall.

Este tipo de Participación Social, se condice justamente con las transformaciones que estos vecinos desean aportar en su barrio, es decir, mejorar la convivencia, disminuir los conflictos entre vecinos, así como también, poder regular la vida en comunidad; así lo manifiesta el proyecto por el cual se dio inicio la capacitación de estos vecinos. (Experiencias en innovación social en América Latina y el Caribe; óp. cit.)

En esencia, podríamos decir entonces que dicho proceso social participativo que se encuentran desarrollando estos vecinos de la villa El Tattersall, deviene de una acción colectiva propiciada por una serie de actores sociales, cuyos intereses (en común) fue asumir un trabajo en su territorio, a través del apoyo y la gestión en conjunto de las problemáticas que se suscitan en su barrio, permitiendo, de cierta manera, romper con la alienación en la que se encuentran (Hopenhayn; op. cit.); por tanto se infiere que favoreció a la promoción de la cohesión social en dicha villa.

En este sentido, esta localidad reflejaría ciertas cualidades presentes en descripciones que realizan autores respecto del concepto de comunidad, puesto que en este barrio, se manifestarían "relaciones e interacciones" entre pares, con un sentido profundo de compartir "intereses y necesidades" en común (Montero, óp. cit.)

Es así como se ha mencionado que estos Mediadores Comunitarios prestan servicios a su comunidad y están férreamente vinculados con la Junta de Vecinos, por tanto, ellos en su conjunto, articulan el tejido social en la villa, promueven la organización vecinal (Montaño; op.cit) y potencian la cohesión social entre los vecinos y la organizaciones que allí funcionan, aportando y perfilando su accionar hacia una mejora en la convivencia vecinal y por ende, a mejorar la calidad de vida en el barrio.

Además estos vecinos, si bien manejaban nociones respecto de lo que significa convivir con otro y compartir espacios comunes, por el hecho de ser copropietarios, ellos de cierta manera, han complementado su bagaje por tanto han internalizado que la convivencia, se trata de formas de vida, en donde los patrones culturales inciden a cada una de las familias que allí co-habitan, diferenciándose muchas veces entre ellas. (Peixoto; óp. cit.)

Dichas diferencias pueden afectar la homeostasis de esos conjuntos habitacionales, sin embargo, los vecinos mediadores, entienden que a través de la vía comunicacional, y en especial a través de la Mediación, pueden abordar algunos conflictos y problemáticas que acontezcan.

Por otro lado, se ha observado que hay vecinos que no han asumido un rol protagónico, formal y activamente participativo, como mediadores, sin embargo, cuando se les presenta un conflicto vecinal cercano a ellos, éstos utilizan sus habilidades adquiridas, tratando de sobrellevar de mejor manera las situaciones conflictivas que se suscitan en la convivencia vecinal.

Estos conflictos, como señala Domínguez (óp. cit.), por lo general surgen de imprevistos, o de la simple convivencia cotidiana.

Con ello hace referencia a conflictos vecinales que son recurrentes, por ejemplo: ruidos molestos, basura, animales domésticos, usos de espacios comunes, estacionamientos, entre muchos otros. (Ministerio del Interior, op. cit)

En cuanto a aquellos vecinos que por diversos motivos no lograron llevar a cabo su rol por el cual se capacitaron; al Centro de Mediación El Bosque no le ha sido posible considerar sus habilidades en la práctica, al no poder dar seguimiento a la aplicación de conocimientos en el barrio, sino mas bien, sólo fue posible rescatar desde sus percepciones, las utilidades en el ámbito personal que le atribuyeron al aprendizaje adquirido.

Si bien es cierto, la gran mayoría de las personas involucradas han percibido como exitoso el proceso, es importante tener presente, como se mencionó en el párrafo anterior, que un número considerable de vecinos que iniciaron la

capacitación, no terminaron su proceso, ya sea porque desertaron antes de finalizar, o bien porque posterior al término, simplemente no quisieron seguir con dicho trabajo o emigraron hacia otros lugares de residencia, por cambio de barrio.

La hipótesis N°3 que plantea “los profesionales del Centro de Mediación conciben a los vecinos Mediadores como un medio o alternativa eficaz para que resuelvan conflictos dentro de su comunidad, por tanto poseen una opinión positiva frente a estos vecinos capacitados y no realizarían cambio alguno al proceso de formación de Mediadores”

Esta hipótesis quedaría ratificada en un 100% a no ser por una excepción en su último punto.

Efectivamente, los profesionales que estuvieron a cargo de la capacitación, consideran como un logro el proceso desarrollado, principalmente por estimar que los vecinos ciertamente han podido llevar a cabo lo aprendido y de manera satisfactoria. Estas afirmaciones son formuladas en base a la oportunidad que tienen éstos para realizar seguimiento y pesquisa, teniendo la posibilidad de ser espectadores del trabajo desarrollado por estos vecinos, en sus distintas facetas, ya sean como Mediadores en sus villas y/o como vecinos colaboradores y facilitadores de procesos y gestiones sociales.

Es importante destacar que la intervención de dichos vecinos en su comunidad no se agota en el sólo hecho de llevar a cabo procesos de Mediaciones, ya que al vincularse férreamente con las distintas organizaciones funcionales y territoriales que existen en la villa, ellos han logrado ser parte fundamental de dicho proceso participativo, logrando generar redes sociales con instituciones y organizaciones que son externas a la villa, potenciando aún más el trabajo y el desarrollo comunitario. (Dabas; op. cit.)

Los profesionales han valorado la autonomía con que se han desenvuelto los Mediadores Comunitarios, a tal punto de que ellos han podido desarrollar su trabajo en la Villa El Tattersall, sin la necesidad de requerir un apoyo más allá del seguimiento que se les pueda brindar desde el Centro de Mediación.

Los Mediadores Comunitarios han sido capaces de tener iniciativa propia y hacer frente a situaciones conflictivas de los cuales puedan ser espectadores, y por otro lado, desde el Centro de Mediación están siendo validados y valorados en su actuar, por lo mismo, en la medida posible, se les solicita acudir al apoyo de situaciones de conflicto en la villa.

El éxito percibido por los profesionales es indiscutible y unánime entre quienes han dado su opinión, lo que podría considerarse como una escasez de visión crítica en cuanto a las intervenciones que se realizan, o bien, efectivamente para ellos, los objetivos fueron cumplidos cabalmente y se logró lo que se esperaba superando las expectativas iniciales, sin embargo, y como se mencionaba anteriormente, la no ratificación completa de la hipótesis se debe justamente a que existe un "mea culpa" por parte del equipo profesional, respecto a algunos elementos que ellos consideran que debieron existir o debiesen mejorar para una próxima experiencia de similares características.

Dichos cambios no apuntarían a la metodología utilizada, sino más bien, las observaciones más críticas o negativas, se refieren básicamente a la falta de recursos, discurso que se da en la mayoría de los análisis que se realizan en torno a las intervenciones en el ámbito social, desde el sector público, es decir, sería gestionar mejores y mayores recursos materiales y humanos.

Este último, con el fin de ofrecer un bagaje más amplio de profesionales y/o expertos en la materia, para que complementen aun más la teoría ofrecida a las personas que se someterán a dicho proceso.

Frontaura, Solar, Leturia, Rogazy y Trigo (2009) manifiestan que las mayores debilidades presentadas por los Centros de Mediaciones que funcionan en la región Metropolitana (incluyendo el de esta investigación) se debe (entre otras) a la...

“imposibilidad de realizar coordinaciones formales a nivel de equipo, con otros servicios afines y complementarios. El atraso en la entrega de presupuestos acordados, y los presupuestos aportados por el municipio, no siempre se concretiza” (Ibíd: 35)

Esta situación implica por otro lado, una cierta dependencia de estos Centros, ya sean con la municipalidad a cargo, puesto que los ingresos para contrata de personal dependen de la voluntad de la misma, así como también va a depender de la voluntad política para que la experiencia se sustente en el tiempo. Y de manera similar acontece con los recursos que devienen desde el Ministerio del Interior con los proyectos FAGM (Fondos de Apoyo a la Gestión Municipal), ya que los proyectos son prácticamente de corto plazo, debiéndose re-postular anualmente lo que significa, una inestabilidad, en todo sentido, respecto de los contratos de personal, así como también de la permanencia del mismo. Esto ciertamente influye negativamente en el desarrollo de estas experiencias. (ibíd.) Estos enunciados nos demuestran que es una realidad la cual abarcan a muchas instituciones de similares características.

Ahora bien, volviendo a la realidad de este estudio y frente a los hechos mencionados anteriormente, es como los profesionales avalan la metodología utilizada en el proceso de capacitación, considerando que fue lo suficientemente adecuada, como para afirmar que efectivamente los vecinos consiguieron un logro en cuanto a su aprendizaje, a pesar de que en algún momento del análisis, mas de algún vecino discrepo respecto de la misma capacitación, sin embargo, si se

observa adecuadamente el análisis de los datos, se percibe que son detalles, propios de algún proceso en donde dichas propuestas o mejoras que se señalan, en una próxima capacitación, propiciarían una mejora en esas futuras intervenciones.

Esta visión favorable respecto de la metodología, queda en evidencia en la asertividad con que se enfrentan los vecinos capacitados ante situaciones que han requerido la aplicación de sus aprendizajes, lo que además se nutre con otros elementos presentes que se han manifestado de manera indirecta y paralela como lo es, el compromiso con la comunidad, y el fortalecimiento de la cooperación, colaboración y solidaridad frente a situaciones adversas.

El empoderamiento de estos vecinos ha permitido una cohesión social y una estrechez de los vínculos entre los mismos vecinos, generando lazos de cercanía, que si bien en su dinámica cotidiana, sólo se ubicaban (la mayoría) y no había más allá de un saludo.

Hoy por hoy, existen relaciones cara a cara y se da un trabajo mancomunado en pro de la comunidad.

El impacto que tuvo la capacitación en muchos de estos vecinos (en su mayoría) es sin duda notable.

La metodología utilizada y los conceptos que determinan a la Mediación (que fue básicamente los que utilizaron en el proceso de capacitación), ciertamente, permite inferir que ha logrado que los vecinos abriesen sus marcos referenciales y perciban su vida en comunidad, desde un prisma diferente, propositivo, tolerante, empático y asertivo, a partir de mejorar por ende el trato con sus pares, la convivencia vecinal y su calidad de vida en comunidad. (Domínguez, op.cit.)

Ahora bien, todo lo que se ha logrado, probablemente no hubiese sido posible, si es que la Institución a cargo del proceso, no estuviese constantemente presente, es decir, a través de un seguimiento gradual, existió la preocupación de no dejarlos solos hasta que se percibiera cierta autonomía por parte de estos vecinos, además hubo asesoramiento constante.

Los vecinos capacitados tuvieron un respaldo constante por parte de los profesionales; esto no quiere decir que exista un paternalismo institución-comunidad, sino mas bien sucede lo contrario, el equipo técnico, se preocupó de que hubiese cierta autonomía por parte de estos mediadores, para que ellos fueran vivenciando naturalmente los procesos sociales, por tanto lo que acá se percibe, (una vez finalizada la capacitación) es la existencia de un trabajo más bien colaborativo, de gestión y ayuda recíproca, por parte institución-comunidad.

Frente a lo que señala la **hipótesis N°4, “los vecinos usuarios tienen prejuicios sobre sus vecinos, por tanto no validan la labor de los Mediadores”**; de cierta forma se rechaza la hipótesis por cuanto existe una valoración positiva por parte de la comunidad vecinal, hacia el trabajo realizado por los mediadores. Este es un dato que ha tenido un lugar importante dentro de este proceso.

Esto se evidencia del análisis que se obtuvo de los datos, puesto que los vecinos usuarios que han sido participes (directa o indirectamente de estos procesos de intervención comunitaria) de cierta manera validan o reconocen capacidades sobre sus pares capacitados.

Por otro lado, es importante señalar que, más que prejuicios, lo que consideran y recalcan, son ciertas aprensiones respecto de “la profesionalización” de su trabajo, es decir, para algunos vecinos, estos mediadores debiesen estar plenamente calificados y/o contar con las capacidades idóneas para poder desempeñar este tipo de labor en la comunidad, y es allí en donde los vecinos reiteran o ponen énfasis.

Como se ha señalada en el desarrollo de este estudio, la Mediación y particularmente la Mediación Comunitaria, se encuentra aún en proceso de construcción, donde nuestro país no cuenta con un *“sistema institucional de solución de conflictos vecinales y comunitarios, y no hay experiencias que ilustren por sí mismas para construir un modelo”* (Frontaura et. al; óp. cit: 3), por lo tanto, intencionar un trabajo que promueva cualquier tipo de acción de tipo participativa, que genere cohesión social ya sea entre los distintos organismos que lo conformen, y fundamentalmente que fomente la construcción de experiencias en temáticas como la Mediación Comunitaria, son prácticas dignas de representar, puesto que de ellas, y sus experiencias en la temática, se podrían percibir índices respecto de lo bueno o malo que la experiencia logró en su desarrollo o intervención; aportando de ésta manera a la construcción de algún modelo de Mediación Comunitaria.

El hecho que exista reticencia por parte de la comunidad frente a sus vecinos capacitados v/s los profesionales capacitados o expertos en el área, puede deberse principalmente al hecho que no exista una cultura por parte de la ciudadanía chilena respecto de esta metodología alternativa de resolución de conflictos, por lo tanto se presta para cualquier mal entendido y/o sospechas, respecto de quien es el más adecuado y/o idóneo mediador, si un vecino capacitado, quien conoce perfectamente la realidad social de un contexto determinado, que es el territorio donde habita, o la de un profesional, que es un agente externo al contexto y por tanto, no conoce detalles de la realidad que se desarrolla en dicha localidad, aparte de que generalmente se marca una jerarquía y/o distanciamiento (profesional-usuario).

Por otro lado, este reconocimiento de los vecinos hacia sus pares capacitados, lo evidencian los mismos Mediadores, quienes se sienten validados por su comunidad, ya que los ubican, los saludan, se les acercan a conversar y les plantean sus inquietudes.

Este tipo de situaciones potencia y fortalece obviamente la seguridad en las capacidades de los Mediadores Comunitarios.

Como vecinos, (tanto usuarios como Mediadores) han hecho la reflexión respecto a los beneficios que les puede traer como comunidad, y estas reflexiones apuntan a que es posible; fortalecer la convivencia en sus barrios, mejorar las relaciones, aprender a abordar los conflictos y a comprender que los conflictos no siempre significa algo negativo necesariamente, sino que también, puede interpretarse como un proceso que es cíclico, de una conducta reciproca, es decir, si existe un conflicto entre el vecino A y el B, producto de una mascota mal cuidada, esto puede generar algo reiterativo entre ellos, sin embargo, si el vecino capacitado se entera de dicha situación y comienza a gestarse la metodología de la Mediación entre los vecinos A y B, se estaría interviniendo en ese círculo vicioso, transformando la situación negativa en algo positivo (Mazuelo; óp.cit.)

Han comprendido (particularmente los Mediadores) que la empatía entre las personas del barrio y el sentirse pertenecientes a un mismo territorio, les servirá como herramienta para enfrentar situaciones adversas que comprometan al conjunto de la villa, como por ejemplo, los problemas de delincuencia.

Tanto la participación como la cohesión social, además de promover que las personas o miembros de un grupo se organicen con un fin común, brinda por otro lado una mayor sensación de seguridad, lo que incrementa una mayor calidad de vida. (Serrano, óp. cit.)

Al hacer una reflexión sobre cómo las personas valoran las iniciativas de intervención social, que apuntan a habilitar de conocimientos a las personas, no es extraño pensar que la poblaciones beneficiadas, aprecian con gran significancia las experiencias que tienen como eje protagónico la entrega de conocimientos con

finés útiles para el desarrollo o crecimiento de ellos mismos, tratándose además de habilidades que serán aplicadas en sus espacios cotidianos.

Las personas otorgan valoración a los hechos concretos, y a los resultados que tengan un nivel de eficacia inmediata, como es el caso de un vecino Mediador que resuelve o facilita la resolución de un conflicto concreto en su villa, lo que no sólo deja conforme al beneficiario directo, en este caso al vecino Mediador, sino que además deja con un nivel de satisfacción a la comunidad a quien sirve con su habilidad aprendida.

En este sentido, mucho de los vecinos, han logrado despojarse en gran medida de los prejuicios en torno a sus vecinos Mediadores, formándose una opinión en base a los resultados positivos que ha tenido para la villa, sin embargo, aún queda mucho por recorrer, ya que persisten aquellos que mantienen prejuicios y son reticentes a estas intervenciones comunitarias.

Que la villa cuente con Mediadores Comunitarios que contribuyan al abordaje o a la gestión de alguna problemática o conflicto entre sus vecinos o en su comunidad, ha sido valorado por parte de sus pares; este aporte ha significado un cambio positivo en el modo de percibir a sus vecinos, de los cuales antes no conocían.

La valoración al trabajo desarrollado por parte de sus vecinos capacitados, por parte de la comunidad, es la consecuencia de un proceso de aprendizaje, no sólo de aspectos cognitivos y de habilidades sociales y prácticas, sino que además, es parte de un trabajo colectivo de los vecinos de la villa, que tiene como sustento el compromiso de un barrio, por constituirse como comunidad cohesionada, comprometida y con personas con un sentimiento de pertenencia desarrollado y fortalecido por los buenos resultados que puedan obtener de los procesos de crecimiento conjunto. (Montero; op.cit.)

Más allá de los resultados y los logros en cuanto a la habilitación de conocimiento en el ámbito de la Mediación, es importante destacar una vez más, que la concientización hacia las personas respecto de elementos como la tolerancia, la empatía y la asertividad, así como también la cohesión social y la democracia, son elementos que fueron (la mayoría) introducidos en la capacitación, con el fin de producir un cambio sustancial en los marcos referenciales de las personas asistentes a la capacitación, en la forma positiva en cómo estos Mediadores Comunitarios deberían llevar a cabo su accionar en su comunidad.

Basándome en Maturana (óp. cit.) este autor plantea que las problemáticas son hechos que devienen de la cultura propia de ese contexto determinado, por lo tanto, tiene directa relación con lo que los habitantes de dicha villa quieren construir, es decir, muchos de los Mediadores que participaron de dicho proceso, vieron en esta posibilidad, la oportunidad de cambio, (tanto personal como colectivo) apostando a un cambio en la forma de vida que llevaban hasta ese momento, viendo en la Mediación un camino válido y efectivo para mejorar la vida en comunidad.

En la medida que se masifique aún más esta metodología (Mediación, particularmente la Comunitaria y Vecinal), las personas irán identificando, en ésta, la alternativa para abordar conflictos entre sus pares, las cuales son muchas veces, posibles de abordar, a través de la canalización de una adecuada comunicación.

Es debido a lo anteriormente expuesto, que la Mediación es considerada por muchos autores, como "la" alternativa (efectiva y adecuada para hacer frente a hechos conflictivos), trasladando a la ciudadanía las herramientas que les permitan conciliar aspiraciones, traduciéndose en algunos casos en la reparación de relaciones dañadas.

Por otro lado conlleva beneficios respecto al espacio comunicacional que promueve y genera entre las partes, democratizando el poder creando las condiciones necesarias para el dialogo. El propósito, instaurar dicha metodología en el tejido social, llevando a la comunidad los instrumentos de la paz.

Si iniciativas como esta, se rigieran bajo Políticas Públicas, las que den sustento a intervenciones barriales con metas similares a las cuales hemos venido mencionando durante todo nuestro proceso investigativo; promovería aún más la cultura de la Mediación, lo que lisa y llanamente fomentaría y potenciaría en los barrios el cambio en el tipo de relación vecinal, apostando hacia una más democrática, amigable y tolerante.

En este sentido Frontaura, (et. al, óp. cit.) señala que la Mediación instaurada como política pública debiese vincularse con muchas otras aéreas, como por ejemplo: la seguridad, la justicia, cultura, educación, entre otros; que de cierta manera fije un reconocimiento por parte de estas otras, creando una afinidad o una complementariedad en los servicios brindados hacia la ciudadanía en general.

Esta experiencia significadora y positiva desarrollada en la villa El Tattersall, caracterizada por el tipo de dinámica que se configura entre los vecinos, en donde se percibe y aprecia la disposición colaborativa de sus miembros, así como también el sentido de pertenencia con su comunidad; se presenta como el ejemplo digno de replicar en otras localidades comunales.

En definitiva, la participación social en las comunidades, particularmente la de esta investigación, constituye la articulación y el trabajo colaborativo que debiese darse entre las instituciones públicas y las organizaciones de base, en donde la institución comprometa siempre una intervención integral y comprometida con la comunidad, entregando la asistencia técnica adecuada para tal efecto, y no de

una forma asistencialista, así mismo la comunidad, debiese enfrentar y comprometerse con aquellas problemáticas que acontezcan en su localidad.

Se destaca nuevamente el mantenimiento y el desarrollo de la cohesión social; los integrantes de esta villa han contribuido enormemente a un cambio y crecimiento comunitario que trabaja en pro de sus vecinos, en torno a mejorar la calidad de vida en la que se encuentran, así como también mejorar la convivencia al interior de su villa.

Esta experiencia responde a un paso importante para aportar a la praxis de esta metodología, de la cual aún queda mucho por intervenir y aportar.

Hallazgos de la Investigación

Frente a la investigación realizada, es apreciable el hecho de incorporar ciertos aspectos y elementos que no habían sido considerados dentro del estudio, ya que de cierta manera, estos hallazgos podrían ser un aporte relevante y enriquecedor, para potenciar aun más en los resultados del estudio realizado.

En términos generales, la capacitación de los Mediadores Comunitarios se desarrolló como cualquier otro proceso de similares características, es decir, con una planificación previa, en donde se destinaron y enmarcaron los tiempos, se gestionaron y definieron los recursos, etc.; sin embargo, lo que presenta el acierto, es que si bien la capacitación tenía un objetivo, que era capacitar a vecinos para que ellos se hicieran cargo de las problemáticas y/o conflictos al interior de su villa, la capacitación en su devenir, se vio envuelta en una constante retroalimentación de conceptos o valores como por ejemplo la solidaridad, tolerancia, empatía, entre otras, las cuales de cierta manera fueron intencionadas por parte del equipo profesional.

Por tanto podemos decir con seguridad, que no es casualidad que los vecinos capacitados, tengan un discurso similar entre ellos, donde esbocen este tipo de conceptos o valores en sus discursos.

La forma específica de cómo se fueron abordando dichos conceptos, no se maneja a cabalidad, sin embargo y por la información obtenida, éstos se debieron a una multicausalidad de hechos, tales como: Refuerzo constante a la valoración de los conceptos antes nombrados, ya sea: a través de historias de vida y ejemplos teóricos y prácticos; además se compartieron experiencias en distintos espacios y con distintas personas, lo que potenció la experiencia.

Otro hallazgo el cual llamo la atención, fue que la mayoría de los participantes de esta capacitación, pertenecían al género femenino; presentaba además como semejanza, el hecho que en su mayoría estaba compuesta por dueñas de casa, y además del hecho de que no tenían experiencias respecto a algún trabajo comunitario. Sin embargo, la elección de dichos participantes, no fue al azar, ya que a través del proceso colaborativo institución-comunidad, eligieron a los que actualmente serian los vecinos mediadores, es decir, los que cumplieran con mínimos requisitos y características, entre ellos, compromiso, voluntariedad, ganas de trabajar, entre otras.

Esta fue una de las realidades de esta villa, que a raíz de satisfacer necesidades e intereses por parte de este grupo, lograron movilizar a sus miembros, constituyendo además el soporte en torno al cual fueron desempeñándose muchas de las actividades que hasta el día de hoy, mantienen estos vecinos en su localidad.

Aportes al Trabajo Social

El trabajo social es una disciplina profesional que se nutre de distintas ciencias del área social, utilizando teorías y metodologías en un proceso dinámico de intervención, que en su conjunto, constituye una acción social profesional. Una de las características de esta profesión, es justamente la interdisciplinariedad en la preparación y quehacer profesional, lo que abre la posibilidad de inserción en diferentes ámbitos de intervención, los cuales van dirigidos a dar solución o de cierta manera a disminuir una problemática social determinada. (Ander-Egg; 1995 c)

Es importante señalar, que uno de los aportes más trascendentes del trabajo social a la población carente de herramientas metodológicas, en función de abordar sus problemáticas, es precisamente poder traspasar habilidades, conocimientos y metodologías, que van desde un nivel individual, grupal o comunitario, según sea en ámbito de nuestra intervención social. (ibíd.)

Esta profesión no es sólo un quehacer que se basa en la acción sustentada por una teoría social determinada, sino que también, es una praxis social, lo que significa un proceso teórico aplicado a una realidad práctica concreta, en dónde inevitablemente surgen a la luz, nuevas aristas, perspectivas y aprendizajes, que en conjunto otorgan un nuevo valor al conocimiento, al hacer el contraste entre la teoría y la práctica en un proceso cíclico y dinámico.

Este conocimiento adquiere un valor único en las intervenciones, lo que en definitiva marca la diferencia, entre un quehacer basado en la mera acción sustentada en el "sentido común" y lo considerado como quehacer profesional.

En otro ámbito del rol profesional, se puede considerar la investigación social como una labor más del quehacer profesional del trabajo social, el cual toma una realidad o un problema social y lo somete a estudio, con el objeto de generar

nuevos conocimientos o abrir nuevas perspectivas en relación a dicha realidad social no estudiada u observada, teniendo en cuenta la importancia de estar constantemente agregando valor y nuevos conocimientos a nuestra acción profesional, indagando en temáticas sociales que van surgiendo en la medida en que ocurren los cambios, las transformaciones sociales y culturales en los distintos contextos sociales.

Es en este sentido, que se considera la presente investigación social, que en su carácter descriptivo, ha pretendido ser un aporte al conocimiento de una realidad local, al tomarla y dejar a la luz un hecho sucedido en un escenario social particular.

El eje transversal de esta investigación ha sido la Mediación, que como metodología de resolución de conflictos, es una herramienta de intervención, ocupada en distintos niveles de acción. (Domínguez; óp.cit.)

Para efectos de este estudio, ha sido la Mediación Comunitaria y específicamente la Mediación vecinal, la que ha tomado protagonismo, que por cierto, como herramienta metodológica, es relativamente nueva en cuanto a su utilización en espacios colectivos y comunitarios, y en relación ello, otorga la posibilidad de estudio, en el sentido de buscar las instancias para poder visualizar los distintos procesos que están en juego en la realidad social actual.

En cuanto al tema expuesto, básicamente en su incorporación y aplicación en los diferentes escenarios sociales y locales en donde se ha podido desarrollar, haciendo alusión principalmente a las intervenciones llevadas a cabo dentro de la zona sur de la Región Metropolitana, específicamente en la comuna de El Bosque, cuyo desarrollo ha sido mayor en comparación a otros espacios vecinales en donde también ha sido implementada.

Al ser ésta una temática que ha venido a ocupar un espacio en la dinámica vecinal de los barrios de manera reciente, considerando las características propias del tipo de sociedad imperante, y en adición con los elementos propios del modelo económico – social, que promueve un determinado comportamiento en las relaciones humanas, y los constantes cambios en las pautas de interacción, influenciadas principalmente por los medios de comunicación, que de manera implícita promueven el individualismo, la valoración del estatus social y la atomización de la sociedad, el barrio, como concepto alusivo a la vecindad, que refleja de manera local las relaciones entre vecinos, o habitantes de un cierto espacio, que comparten un territorio, y cuyas relaciones se han visto influenciadas por los cambios ya descritos.

De esta manera se considera como un escenario ideal para dar pie a intervenciones enfocadas justamente a dar solución a problemáticas surgidas de las relaciones humanas, como por ejemplo, la resolución de conflictos entre vecinos.

Ahora bien, es cierto que el conflicto como tal, ha existido siempre, sin embargo, los modos y formas de relacionarse del ser humano han variado considerablemente en el devenir del tiempo; obviamente los conflictos han influido en concordancia con las pautas de comportamientos de las formas de relación del ser humano.

Esto ha dado pie a la utilización de metodologías como la Mediación en los barrios, y ha sido el caso del objeto de estudio de esta investigación, que viene a dejar en evidencia el comportamiento de procesos que apuntan al traspaso de habilidades sociales y metodológicas, desde profesionales del ámbito de la Mediación, hacia los vecinos de la comuna de El Bosque, particularmente la Villa El Tattersall, los cuales han sido protagonistas de una intervención que intenta habilitarlos y otorgarles conocimientos para su desarrollo como vecinos capaces de resolver sus propios conflictos.

Uno de los elementos más débiles de las intervenciones sociales, es la evaluación y sistematización de las experiencias (Martinic; 1998), aspectos que no se desarrollan de manera cabal, debido a los escasos recursos destinados para dichas fases en las intervenciones, principalmente aludiendo al escaso énfasis que se le otorga desde la institucionalidad al desarrollo de conocimiento, privilegiando la acción concreta y la utilización de recursos focalizados a la aplicación de los programas y proyectos con resultados tangibles, promovidos desde una institución, en concordancia con las políticas públicas.

En este sentido la evaluación y sistematización se remiten básicamente a la rendición de recursos destinados a la intervención y al reconocimiento de los productos obtenidos con dicha intervención.

Por distintas razones, el seguimiento y las pesquisas en cuanto al impacto, quedan en segundo plano, no realizándose en todas las intervenciones sociales, lo que limita el rescate de aprendizajes, conocimientos y elementos útiles para intervenciones futuras.

En base a lo anterior y pese a que este estudio no tiene un carácter evaluativo, de igual manera se rescatan elementos útiles que propenden a visualizar aspectos presentes en el resultado de un proceso de intervención social, a lo cual se le agrega un valor importante al considerar orientaciones cualitativas provenientes de los actores involucrados, como las percepciones y opiniones de quienes participaron, tanto en el rol de capacitadores, como de aprendices, lo que en cierta medida aporta a la evaluación de la acción social profesional, desde la perspectiva personal de las personas beneficiadas, esto en adición a la visión de quienes llevaron a cabo un trabajo profesional, otorgándole una mirada crítica a los resultados.

El Trabajo Social requiere estar en constante alerta a los cambios sociales y culturales que se sucedan en los diferentes contextos, y en ese sentido, dejar evidencia de los procesos de empoderamiento de la población, respecto a sus problemáticas y conflictos, en un espacio social como la vida barrial y vecinal, contrasta un antes y un después en la dinámica relacional de los vecinos de una villa, que tuvieron la posibilidad de habilitarse de conocimientos y aplicarlos en sus respectivos espacios sociales.

Observar la realidad cambiante en el plano local, aporta una visión actualizada de lo que está ocurriendo con un determinado hecho, fenómeno, o realidad social, que siempre deberá considerarse como insumo para dar continuidad a la acción social.

Las relaciones humanas, por su complejidad y con su carácter único en cuanto a la combinación de caracteres distintos de personalidad, son el espacio ideal para el surgimiento y desarrollo del conflicto, su origen y desarrollo suele ser inevitable, su representación social generalmente está marcada por sesgos negativos, lo que hace más difícil poder abordarlo. La superación implica un trabajo reflexivo y un manejo de habilidades sociales.

No necesariamente las personas cuentan con las habilidades y conocimientos óptimos para resolver sus propios conflictos y los del resto y ésta es justamente una de las premisas con las cuales se parte al dar inicio a una intervención como la que se ha estudiado en este proceso investigativo.

Modificar pautas de comportamiento, esquemas culturales y marcos referenciales, en cuanto a la dinámica relacional de las personas, como en la mayoría de los cambios sociales, no se da de manera repentina y rápida, sino que por el contrario, éstos cambios, implican procesos largos, que por cierto, en muchas oportunidades, ni siquiera es posible ser testigo de dichos acontecimientos transformadores.

Tener registro de estos hechos que se suscitan, en pro del mejoramiento de una realidad o en definitiva, de un cambio social, es una de las formas de hacerse partícipes de las transformaciones y es justamente uno de los aportes trascendentales que se pretende dejar a través de este estudio, al dejar abierta la posibilidad de ser testigo de cómo un grupo de vecinos de un barrio de la comuna de El Bosque han experimentado la posibilidad de generar cambios concretos en la vida cotidiana de sus barrios e incluso en sus vidas personales.

El poder adaptar estrategias nuevas a su cotidianeidad, que inevitablemente tienen una incidencia en la historia de su vida vecinal y de la cual, el trabajo social, como profesión tendiente a la recuperación de la vida comunitaria en pro del mejoramiento de la calidad de vida, no deja pasar inadvertida las particularidades de un proceso, que sin duda, hereda aprendizajes para el profesional que dedica su labor a la comunidad.

Nuestra profesión en el caso particular de esta investigación, se vio focalizada en el traspaso de conocimientos que permitirían a vecinos (muchos de ellos inexpertos en temas de trabajo comunitario) enfrentar y lidiar con problemáticas y conflictos en su villa.

Es importante destacar 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...”

(Jorquera; óp. cit: 202)

En este sentido, nuestra profesión jugaría un rol importantísimo, no solo por la mera acción de realizar una capacitación, si nomas bien por el hecho de contar

con una praxis que permite ver con “ojo clínico” como se percibe y realizan intervenciones en terreno, es decir con las personas mismas, puesto que el Trabajador Social, gracias a su historicidad, continúa siendo aquel profesional cercano a la gente, capaz de generar confianza y legitimidad en el espacio barrial.

Es por todo lo anteriormente expuesto que nuestra profesión se perfila como aquella que posee enormes aptitudes para desarrollar este tipo de metodología, sobre todo la comunitaria y la vecinal, por cuanto, experiencialmente contamos con las herramientas adecuadas para hacerlo.

Bibliografía.

- Anónimo, (2010): *Notas de Trabajo desarrollado por La Dirección de Participación Ciudadana, ante Corporación de Asistencia Judicial. En Centro de Mediación El Bosque, Santiago de Chile 22 Abril.*
- Abarca, M.; Martínez, R. (2000) *Documento de trabajo N° 9 Redes sociales. Hacia un modelo de intervención. Santiago Chile, SENAME.*
- Agote, L.; Volpe, S. (2007): *Rostros y Rastros de la Ciudad, serie N° 3, Rosario Argentina, Dirección de Educación Municipalidad de Rosario.*
- Aguirre A.; Pinto, M. (2006): *Asociatividad, Capital Social y Redes Sociales, Revista Mad. No.15, Septiembre 2006. Santiago de Chile, Departamento de Antropología. Universidad de Chile*
- Ander-Egg, E. (1993 a): *Metodología y prácticas del desarrollo de la comunidad. Buenos Aires, Argentina. Humanitas.*
- Ander-Egg, E. (1995 b): *La problemática del desarrollo de la comunidad. Buenos Aires, Argentina. Humanitas.*
- Ander-Egg, E. (1995 c): *Diccionario del Trabajo Social. Buenos Aires, Argentina. Lumen.*

- Arancibia, J. (2008): *Centro de Mediación licitado CEMFA: graficación del servicio de Mediación a un año de su implementación*. Tesis para optar al Grado de Licenciado en Trabajo Social, Escuela de Trabajo Social, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago de Chile.
- Bustamante, M. (2007): *Resolución de conflictos y organizaciones sociales*. Tesis para optar al Grado de Licenciado en Trabajo Social, Escuela de Trabajo Social, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago de Chile.
- Bruner, J. (1998): *Globalización Cultura y Postmodernidad*. Fondo de Cultura Económica. Santiago de Chile.
- Cardozo, L. (2002): *La mediación Comunitaria en Paraguay. En I Congreso Nacional y regional sobre Arbitraje y Mediación. Acceso a Justicia, Seguridad Jurídica y Alianzas estratégicas en el escenario de integración regional*. (n/d).
- Calcaterra, R. (2002): *Mediación Estratégica*. Barcelona, España. Gedisa.
- Dirección de Participación Ciudadana (2008 a): *Encuesta Ciudadana de Convivencia Villa El Tattersall*, Ilustre Municipalidad de El Bosque, Santiago de Chile.
- Dirección de Participación Ciudadana (2008 b): *Cuenta Pública Municipal 2008*, Ilustre Municipalidad de El Bosque, Santiago de Chile.
- Dirección de Participación Ciudadana (2009 c): *Cuenta Pública Municipal 2009*, Ilustre Municipalidad de El Bosque, Santiago de Chile.

- Chile. PLADECO, (2003-2008): *Plan de Desarrollo Comunal: Un Bosque para Todos.* El Bosque, Santiago.
- Dabas, E. (1998): *Red de redes. Las prácticas de la intervención en redes social.* Buenos Aires, Argentina, Paidós.
- Di Carlo, E. (n/d) *Las redes sociales y la dialéctica de su proyección social.* Apuntes Docentes s/n, Santiago de Chile, Universidad Academia Humanismo Cristiano.
- Diccionario Enciclopédico Océano Uno Color (1998): *Barcelona, Ed. Grupo Editorial. Participación: 1211.*
- Domínguez, J. (n/d): *Curso especialización en Mediación Penal y Comunitaria. Proyecto "Salud Jurídica y Mediación Comunitaria.* Universidad Católica de Temuco, Villarrica, Chile.
- Echeverría, G. (2005): *Técnicas de investigación cualitativa: El grupo de discusión y la entrevista en profundidad.* Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Santiago, Chile.
- Experiencias en innovación social en América Latina y el Caribe (CEPAL), (2007,2008): *Formulario de postulació. Santiago de Chile, Naciones Unidas*
- Fernandez, Maricela. (n/d): *Resolución Alternativa de Conflictos. s/l, s/e.*
- Freire, P. (1997): *Pedagogía del oprimido,* México, Siglo Veintiuno.
- Fromm, E. (1996): *¿Tener o ser?,* México, Fondo de Cultura Económica.

- Frontaura, C; Solar, M; Rogazy, M; Trigo, P. (2009) *Pertinencia, posibilidad y estrategias para implementar en Chile Centros para la Solución de Conflictos Vecinales y Comunitarios. Seminario "Camino al Bicentenario: Propuestas para Chile", Santiago, Septiembre 2009.*
- Funes, S. (n/d): *Los modelos de convivencia escolar. Hacia un nuevo disciplinamiento, s/e.*
- García, A. (n/d) *Comunicación, redes y generación de conocimiento. Universidad de la Republica Uruguay.*
- Gilbert, G. (1997): *Introducción a la sociología, Santiago Chile, LOM.*
- Giménez, C. (2001): *Modelos de mediación y su aplicación en Mediación Intercultural. Revistas Migraciones N° 10. Universidad de Comillas.*
- Gravano, A. (2003 b): *Antropología de lo barrial, Estudios sobre producción simbólica de la vida urbana. Buenos Aires, Espacio Editorial.*
- Gravano, A. (2005 a): *El Barrio en la Teoría Social, Buenos Aires, Espacio Editorial.*
- Hopenhayn, M. (1988): *La participación y sus motivos, Acción Crítica No. 24, Lima, Perú.*
- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2003): *Metodología de la Investigación, México, Mc Graw Hill.*

- Jorquera, V. (2007): *Mediación vecinal en El Bosque y la Pintana*, Tesis para optar al Grado de Licenciado en Trabajo Social, Escuela de Trabajo Social, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago de Chile.
- Kliksberg, B. (1999): *Diplomado en Gestión y Participación Local*, Universidad la Republica, Santiago de Chile.
- Kolb, D. (ed) (1996): *Cuando Hablar da resultado: Perfiles de mediadores*, Buenos Aires, Paidós.
- Kornbluth, D. (2008): *Mediación y autonomía: Algunos casos de prácticas mediadoras comunitarias. Documento de Discusión N° 4. Observatorio de Vivienda y Ciudad.*
- Lewis, O. (1993): *Antropología de la pobreza: cinco familias*, México, Fondo de Cultura Económica.
- Mazuelo, E.; Molina, T.; Salinas, R. (2007): *¿Ha permitido la implementación de las oficinas de Mediación desjudicializar los conflictos sociales?: La experiencia de la comuna de El Bosque año 2005*, Tesis para optar al Grado de Licenciado en Ciencias Políticas y Administrativas, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago de Chile.
- Martinic, S. (1998): *El objeto de la sistematización y sus relaciones con la evaluación y la investigación, Seminario latinoamericano: Sistematización de prácticas de animación sociocultural y participación ciudadana en América Latina*, Medellín, 12-14, Agosto 1998.

- Maturana, H. (2002): *Transformación en la convivencia*, Santiago de Chile, Dolmen.
- Meza, E. (2005): *Participación Ciudadana en programa fondo concursable para proyectos habitacionales solidarios*, Tesis para optar al Grado de Licenciado en Trabajo Social, Escuela de Trabajo Social, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago de Chile.
- Ministerio del Interior, División de Seguridad Pública, (2008): *Plan Comunal de Seguridad Pública, Manual de Procedimientos en Mediación Comunitaria*. Pedro Aguirre Cerda, Santiago.
- Miranda, P. (n/d): *Metodología de intervención familiar I*, Santiago de Chile, Universidad Academia Humanismo Cristiano, Apuntes Docentes.
- Montero, M. (2004): *Introducción a la Psicología comunitaria, Capítulo VII. Desarrollo, conceptos y procesos*, Buenos Aires, Paidós.
- Montaño, L. (2005): *Liderazgo, Participación Comunitaria y Ciudadana: Proyecto, Fortalecimiento de las organizaciones pertenecientes a la asociación de proyectos comunitarios, modulo I, s/l*, Asociación de proyectos Comunitarios.
- Morales, L. (2007): *Significado otorgado por el subsistema materno a la estructura y funcionamiento familiar en sistemas familiares con niños(as) con síndrome de déficit atencional sin hiperactividad*. Trabajo para optar al grado de Magíster en Psicología Clínica, Universidad Adolfo Ibáñez, Santiago de Chile.

- Morandé, P. (1998): *Familia y sociedad: Reflexiones sociológicas*, Santiago Chile, Universitaria.
- Nato, A.; Rodríguez, M. Carbajal, L. (2006): *Mediación Comunitaria: Conflictos en el Escenario Social Urbano*, Buenos Aires, Universidad.
- Narayan, D. (2002): *Empoderamiento y reducción de la pobreza, Libro de Consulta*, Mexico, Alfaomega.
- Olmedo, S. (n/d): *Los vecinos de Buenos Aires, Algunas reflexiones acerca de la mediación comunitaria, Vª Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación.*
- Palominos, M. (2002): *Vida comunitaria en condominios de vivienda social*, Tesis para optar al Grado de Licenciado en Trabajo Social, Escuela de Trabajo Social, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago de Chile.
- Payne, M. (1995): *Teorías contemporáneas del trabajo social*, Barcelona, España, Paidós
- Pelfini, M. (2009): "¿Cuál es el espacio público para cual ciudad?", En C. Ruiz y E. Carli (Comps.): *Espacios públicos y cohesión social: Intercambio de experiencias y orientaciones para la acción*, Santiago, Universidad Alberto Hurtado.
- Peixoto, A. (n/d): *La convivencia: ¿Base de cualquier otro valor?*, s/l, s/e.
- Pérgolis, J.; Moreno, D. (n/d): *El Barrio, el alma inquieta de la ciudad: Una mirada al barrio desde la semiótica de cuarta generación*, s/l, s/e.

- Pita, S.; Pértegas, S. (2002): *Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística. Complejo Hospitalario-Universitario Juan Canalejo. La Coruña, España.*
- Retamal, G. (2004): *Expresiones de la identidad barrial: Etnografía en dos pequeños territorios se Santiago, Tesis para optar al Grado de Licenciada en Antropología Social, Escuela de Antropología, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago de Chile.*
- Rodas, M.; Díaz, M.; Arredondo, M.; Godoy, W. (2000): *Educación, cultura y cambio: Resolución no violenta de conflictos segundo ciclo básico: Cuadernillo para docentes, Santiago, Chile: SERNAM,*
- Rodríguez, B. (2007): *Colegio de Asistentes Sociales de Chile, La Mediación Social y sus modelos de intervención, Consejo Provincial, Santiago de Chile.*
- Rondeau, G. (n/d): *El empoderamiento y la práctica social o el tema de poder en el Trabajo Social. Apuntes Docentes, (s/d), Santiago de Chile, Universidad Academia de Humanismo cristiano.*
- Sabatini, F. (1995): *Barrio y participación: Mujeres pobladoras de Santiago, Santiago de Chile, SUR.*
- Salazar, D. (n/d): *El sentido de lugar desde el contexto escolar: Ejes temáticos: Educación y enseñanza de la geografía. Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá, Colombia.*

- Salazar, P. (2007): *Aproximación a lo que son las redes sociales. Documento preparado para la Gerencia de Desarrollo Fondo Esperanza. Universidad Alberto Hurtado. Santiago de Chile*
- Sánchez, E. (2001): *La organización y el liderazgo en la comunidad participativa. Revista AVEPSO, 24 (2), 81-101.*
- Serrano, C. (1998): *Participación social y Ciudadanía: Un debate del Chile contemporáneo, s/e.*
- Sotomayor, E. (n/d): *Evaluación en Trabajo Social Comunitario: Aportes para una reflexión. Notas sobre Intervención y Acción Social. Universidad Católica Blas Cañas, Santiago de Chile.*
- Solar, M. (n/d): *Construcción Social, la perspectiva de las fuerzas y el empoderamiento y sus implicancias para la intervención en Trabajo Social con personas y familias. Apuntes Docentes, Santiago de Chile, Pontificia Universidad Católica de Chile.*
- Suares, M (2004): *Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas, Buenos aires, Paidós.*
- Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (2004): *Participación Ciudadana en la Gestión de Gobiernos Regionales y Municipios: Diagnostico situacional, s/e.*
- Tonnies, F (1947): *Comunidad y Sociedad: Buenos Aires, Losada.*
- Touraine, A (1987): *Actores sociales y sistemas políticos en América Latina, Santiago, Chile: Organización Internacional del Trabajo.*

Vargas, M (n/d):

Segregación urbana, social y ambiental en Santiago y la violencia en la ciudad, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago de Chile.

Fuentes electrónicas

- Cuesta, L (2006) *Sentido de Pertenencia*. [Consultada el 20 de Junio 2009], http://www.elhabanero.cubaweb.cu/2006/octubre/nro1721_oct06/com_06sep460.html
- Contraloría de Chiapas (n/d): [Consultada 12 de Octubre 2008] <http://www.contraloriachiapas.gob.mx/transparencia/inicio/participacion.php>
- Entelman, R (2002): *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma* [Consultada el 04 de Octubre 2008], <http://kino.iteso.mx/~gerardpv/tesis/con-Entelman.html>
- D'Angelo, Ovidio (n/d): *Subjetividad social y Desarrollo.-Los retos de la Complejidad*. [Consultada el 23 de Junio 2009], www.bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/cuba/ovidio2.rtf
- Ilustre municipalidad de El Bosque [Consultada 07 de Diciembre 2009] <http://www.imelbosque.cl/contenido/contenido.php?seccion=sintesiscomunal>
- Municipalidad de la Pintana *Dirigentes reciben capacitación para convertirse en premediadores* [Consultada el 23 de Septiembre 2008], <http://www.pintana.cl/noticia02.php?idnoticia=166>
- Navas, C (2004): *Estrategia y conflicto. Cómo actuar con Ventaja sobre los problemas* [Consultada el 01 de Octubre 2008], http://www.gestiopolis.com/canales3/ger/estr_aconflicto.htm

Restrepo, B
(2001):

La Convivencia; [Consultada el 2 de Octubre 2008], <http://www.amorpormedellin.org/columna/convivencia.htm>

[Consultada 23 de Septiembre 2008]
<http://es.wikipedia.org/wiki/Comunidad>

[Consultada 14 de Diciembre 2008]
<http://es.wikipedia.org/wiki/Conflicto>

[Consultada 27 de Agosto 2008]
<http://www.corazones.org/diccionario/comunidad.htm>

[Consultada 05 de Noviembre 2008]
<http://www.fmujeresprogresistas.org/participa1.htm>

[Consultada 03 de Diciembre 2008]
<http://www.uasb.edu.ec/padh/revista14/documentos/que%20es.htm>

[Consultada 27 de Marzo 2009]
<http://weblogs.madrimasd.org/democracia/archive/2008/11/05/48691.aspx>

[Consultada 12 de Abril 2009]
http://www.serplacrm.cl/informacion_regional/resultado.php?p=EL_BOSQUE

[Consultada 03 de Abril 2009]
<http://www.puntofinal.cl/667/novotan.php>

[Consultada 05 de Mayo 2009]
<http://www.ongcordillera.cl>

[Consultada 23 de Noviembre 2009]
http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22282004000200003&script=sci_arttext

[Consultada 16 de Enero 2010]
http://www.mediacionchile.cl/MinJusPubl/Sitio/pub_umed_descripcion.aspx

[Consultada 16 de Enero 2010]
<http://www.bcn.cl/guias/mediacion-familiar>

[Consultada 24 de Enero 2010]
(www.anaceciher.wordpress.com)

[Consultada 8 de Marzo 2010]
http://www.todomujer.cl/se_tu_mujer/jefas_de_hogar_en_chile_mujeres_bionicas.html

ANEXOS

OPERACIONALIZACIÓN

Definición Conceptual: Percepción "Función mental, con múltiples manifestaciones en las capacidades y logros del individuo que tienen que ver con la detección, discriminación, comparación, reconocimiento e identificación de estímulos" (Munar, Rosselló y Cabaco, 1999:180).

Definición Operacional	Dimensiones	Sub-dimensión	Indicadores	Sub-indicadores	Ítems
<p>Percepción del proceso de formación de mediador:</p> <p>Manera de como los vecinos capacitados en Mediación de la villa el Tattersall, comuna de El Bosque, captan, interpretan y evalúan el proceso de formación de mediadores.</p>	Vecinos capacitados.	<p>Opinión de su proceso de formación.</p> <p>Fortalezas de su proceso.</p>	<p>- Positiva. - Regular. - Negativa.</p> <p>-Apoyo de los capacitadores</p>	<p>-Escucha activa -Empatía -Asertiva -Comunicación -Motivación -Metodología utilizada</p>	<p>¿Cuál es su opinión respecto al proceso vivido en su formación? (Si la respuesta es regular o positiva) ¿Cómo lo experimenta en su diario vivir y/o con su familia?</p> <p>Durante el proceso de formación, sintió apoyo por parte de los capacitadores? (si la respuesta es positiva) ¿En que lo noto?</p> <p>¿Durante el proceso de formación sintió motivación de parte del equipo capacitador? (si la respuesta es positiva) ¿Cómo lo noto o en que lo noto?</p>

		<p>Debilidades de su proceso.</p>	<p>-Horas de capacitación. -Ambiente donde se desarrolla la capacitación. -Clima grupal.</p>	<p>-Muchas. -Pocas. -Lugar físico. -Personas.</p>	<p>¿Encuentra que la metodología utilizada para explicar los conceptos o la materia fue la adecuada? (si no) ¿Por qué?</p> <p>¿Las horas de capacitación estuvieron de acorde con el proceso de capacitación? (si no) ¿Por qué?</p> <p>¿El lugar donde llevaron a cabo el proceso era adecuado? (si no) ¿Por qué?</p> <p>¿Qué opina del grupo con el cual llevo a cabo su proceso?</p> <p>¿Se percibía disposición de los integrantes para participar y aprender? (si no) ¿en que lo noto o como lo noto?</p>
--	--	-----------------------------------	--	---	---

		<p>Competencia adquirida del proceso de formación.</p>	<p>-Manejo de conceptos</p>	<p>-Escucha activa -Empatía. -Conflicto. -Neutralidad. -Negociador. -Observador.</p>	<p>¿Tenía noción o manejo de algunos conceptos vistos durante el proceso? (si) ¿Cómo cuales?</p> <p>¿Siente que gracias a la capacitación a logrado un aprendizaje? ¿De qué manera lo percibe?</p> <p>¿Cree que la comunidad lo valida a usted como agente mediador? (Si la respuesta es positiva) ¿Cómo lo nota?</p> <p>¿Ha realizado algún ejercicio de mediación? (si la respuesta es positiva) ¿Cuál?</p> <p>¿Ha pesquisado algún caso? ¿Si, no? ¿Por qué?</p>
--	--	--	-----------------------------	--	--

<p>Percepción de la comunidad sobre la labor de los vecinos mediadores:</p> <p>Manera de como la comunidad de la villa el Tattersall, comuna de El Bosque, captan, interpretan y evalúan la labor de Mediadores de sus vecinos capacitados en Mediación.</p>	<p>Vecinos usuarios de Mediación</p>	<p>Opinión sobre la labor de estos vecinos mediadores.</p> <p>Fortalezas del trabajo realizado por los mediadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Positiva. - Regular. - Negativa. <ul style="list-style-type: none"> -Conocimiento -Cercanía. -Asertividad. -Empatía. 		<p>¿Cuál es su opinión respecto a la labor de mediadores que desempeñan sus vecinos capacitados? ¿Por qué?</p> <p>¿Usted cree que estas personas al ser vecinos y conocedores del contexto, les facilita a ellos su trabajo? ¿Por qué?</p> <p>Al ser vecinos las personas que realizan esta labor, ¿percibe alguna cercanía que le permita a usted someterse a una mediación? (si no) ¿Por qué?</p> <p>En cuanto al trabajo de estos vecinos ¿percibe usted empatía y asertividad en ellos? ¿Cómo lo nota?</p>
--	--------------------------------------	--	---	--	--

<p>Percepción de los profesionales del Centro de Mediación de la comuna del Bosque, sobre el programa de formación de los vecinos</p>	<p>Profesionales a cargo del proceso de formación</p>	<p>Debilidades del trabajo realizado por los mediadores.</p> <p>Opinión sobre el programa de formación.</p>	<p>-Conocimiento -Cercanía. -Asertividad. -Empatía.</p> <p>- Positiva. - Regular. - Negativa.</p>		<p>En cuanto al trabajo de estos vecinos ¿cree usted que poseen los conocimientos necesarios para efectuar tal labor? ¿Por qué?</p> <p>¿Cree que esta labor la pueden llevar a cabo estos vecinos o debería hacerlo otra persona? ¿Quién? y ¿Por qué?</p> <p>¿Cuál es su opinión respecto al programa de formación de mediadores vecinales? ¿Por qué?</p>
---	---	---	---	--	---

		Cambios que realizarían al proceso de formación.	-Recursos.	-Humanos. -Materiales.	<p>-¿Cree que la inasistencia e impuntualidad de los vecinos a clases entorpecieron el proceso de formación? (si, no) ¿Por qué?</p> <p>¿Para una futura capacitación, realizaría algún cambio en el proceso de formación?</p>
--	--	--	------------	---------------------------	---

Instrumentos

Entrevista semiestructurada “mediadores comunitarios”

Proceso de Formación

1. ¿Cómo evaluaría los contenidos obtenidos, en el proceso de formación como mediadores comunitarios?

- A) Pertinentes B) medianamente pertinentes C) no pertinentes

Nos podría decir ¿Por qué los evalúa de dicha manera?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. ¿Qué nuevos contenidos o temas incluiría en el proceso de formación de mediadores?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. ¿Cómo evaluaría el desempeño de los capacitadores, que participaron en el proceso de formación de mediadores comunitarios?

- A) Eficiente B) medianamente eficiente C) Deficiente

Nos podría decir ¿Por qué los evalúa de dicha manera?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. ¿Cómo evaluaría, la metodología utilizada para explicar los conceptos o materia, al interior del proceso de capacitación de los mediadores comunitarios?

A) Adecuada

B) medianamente Adecuada

C)Inadecuada

Nos podría decir ¿Porque los evalúa de dicha manera?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. ¿Las horas de la capacitación fueron las adecuadas para el proceso formación y capacitación?

No

Si

6. ¿Cómo evaluaría la participación de los otros integrantes del grupo con el cual llevo a cabo su proceso?

A) Buena

B) Regular

C)Mala

7. ¿Cómo evaluaría su aprendizaje una vez finalizada la capacitación?

A) Adecuada

B) medianamente Adecuada

C)Inadecuada

Nos podría decir ¿Por qué los evalúa de dicha manera?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

8. Según usted... ¿Cuáles fueron las fortalezas y las debilidades del proceso de formación como mediadores?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

9. ¿Ha llevado a la práctica algún ejercicio de mediación?

No Si ¿Cual?

.....
.....
.....
.....
.....

10. ¿Ha pesquisado algún caso dentro de su comunidad?

No Si

11. ¿Cree que la comunidad lo valida a usted como un agente mediador?

No Si

12. ¿Ha obtenido resultados en su trabajo como mediador?

No

Si ¿Cuáles han sido?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

13. ¿Qué factores han influido en su trabajo como mediador?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

14. ¿Han influido los resultados que ha obtenido como mediador en su vida cotidiana? ¿De qué manera?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. En la práctica, ¿percibió dominio de los temas a tratar por parte del equipo a cargo de la capacitación?

No

Si ¿De qué forma lo nota?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. ¿El lugar y las horas utilizadas estuvieron acorde con el proceso de formación? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

6. Según usted, ¿Cuáles fueron las fortalezas y las debilidades del proceso de formación como mediadores?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

7. Para una experiencia futura de la misma índole ¿realizaría algún cambio en el proceso de formación?

No

Si ¿Cual?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

8. ¿Ha encontrado dificultades en la inserción de estos vecinos mediadores comunitarios?

No

Si ¿Cuáles?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

9. ¿Cómo evaluaría el proceso de inserción a nivel comunitario de los mediadores?

A) Bueno

B) Regular

C) malo

Nos podría decir ¿Por qué lo evaluó de dicha manera?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

10.¿Cómo mejoraría el proceso de inserción de los mediadores, en la comunidad?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

11.¿Ha observado resultados del trabajo de los vecinos mediadores comunitarios?

No Si ¿Cuáles?

.....
.....
.....
.....
.....

Focus Group:

Realizar 1 Focus Group con 7 usuarios. Esto se llevara a cabo en la Sede Social de la villa el Tattersall.

Objetivo: Identificar la percepción que la comunidad de la villa el Tattersall usuaria de mediación, posee sobre la labor de los vecinos mediadores.

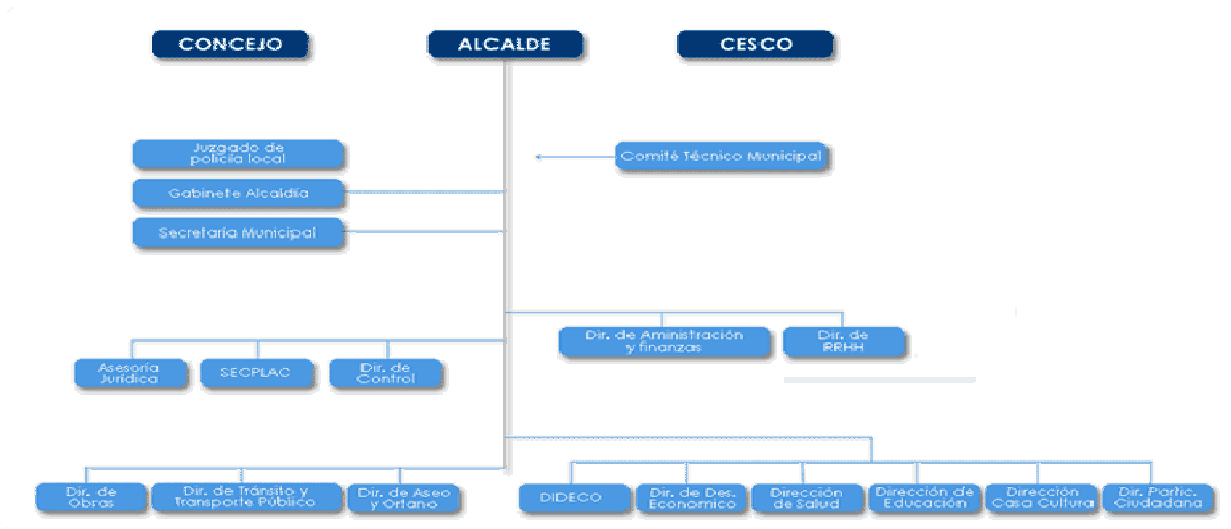
Preguntas

1. ¿Qué piensa usted sobre la Mediación?
2. ¿Cree usted que la mediación es una alternativa para resolver conflictos entre sus vecinos y/o en su comunidad?
3. ¿Qué piensa respecto a la labor que realizan sus vecinos mediadores dentro de la comunidad?
4. ¿Cree usted que estas personas al ser vecinos y conocedores del contexto donde habitan, les facilita, su trabajo? ¿Percibe alguna cercanía que le permita a usted someterse a una mediación? ¿Por qué cree esto?

En cuanto al trabajo de estos vecinos mediadores:

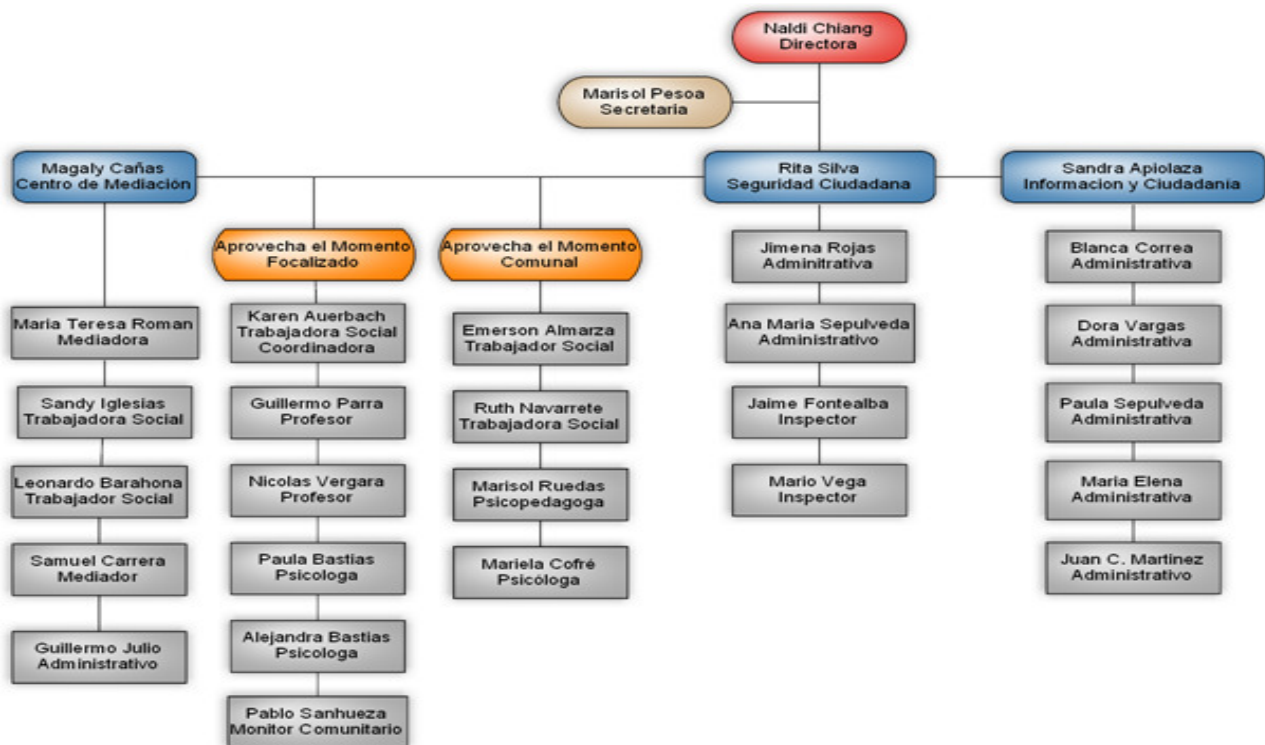
5. ¿Percibe usted empatía y asertividad en el trabajo que desarrollan? ¿Cómo lo nota?
6. ¿Cree usted que estos vecinos mediadores poseen los conocimientos necesarios para efectuar tal labor? ¿Por qué?
7. ¿Cree que esta labor deba llevarla a cabo estos vecinos o debería hacerlo otra persona? según usted ¿quién y por qué?

Cuadro N° 1
Organigrama Municipal



Fuente: www.imelbosque.cl

Cuadro N° 2
Organigrama Dirección de Participación Ciudadana



Fuente: Investigación Directa Centro de Mediación.