



**UNIVERSIDAD
ACADEMIA**
DE HUMANISMO CRISTIANO

ÁREA CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Resolución de Conflictos y Organizaciones Sociales

Alumna : MARISOL BUSTAMANTE MUÑOZ
Profesora Guía : ANA MARIA GALDAMES

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

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE ASISTENTE SOCIAL

SANTIAGO – CHILE
2007

INDICE

INTRODUCCIÓN	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	12
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	13
Objetivo General N° 1.....	13
Objetivos Específicos:	14
Objetivo General N° 2.....	14.
Objetivos Específicos:	14
Hipótesis.....	14
Estrategia Metodológica.....	15
PRIMERA PARTE	18
MARCO TEÓRICO.....	18
CAPITULO I	19
DEMOCRACIA Y PARTICIPACIÓN SOCIAL.....	19
1.- Participación ciudadana y desarrollo local	27
2.- Empoderamiento social.....	33
3.- Redes sociales de apoyo	34
CAPITULO II	38
CAMBIOS SOCIALES Y CONFLICTO.....	38
1.- Teoría del conflicto	39
2.- El uso directo e indirecto del poder en el conflicto y los dirigentes vecinales.....	43
3.- Clases de conflictos intervecinales	49
CAPÍTULO III.....	50
RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN COMUNITARIA.....	50
1.- Resolución alternativa de conflictos:	51
2.- Los metodos alternativos para la resolución de conflictos como parte de la reforma de la justicia.....	55
3.- Modelos de mediación:	58

4.- Competencias personales y sociales, en el ambito de la gestión de conflictos vecinales de los dirigentes de las organizaciones territoriales.	62
SEGUNDA PARTE.....	68
MARCO DE REFERENCIA.....	68
CAPÍTULO IV.....	69
CONTEXTO HISTÓRICO DE LA COMUNA DE MAIPÚ	69
1.- Maipú, comuna del abrazo	69
2.- Smapa - servicio municipal de agua potable y alcantarillado	72
3.- Antecedentes demográficos.....	74
MEDIACIÓN, POLÍTICAS Y MUNICIPIO	79
1.- Políticas públicas y conflictos vecinales.....	79
2.- La mediación comunitaria en latinoamerica	81
3.- Abordaje de los conflictos en relación a las competencias jurídicas.-	83
4.- Participación del municipio en relacion a conflictos vecinales.....	84
TERCERA PARTE.....	87
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	87
CAPITULO V	88
COMPETENCIAS DE LOS DIREGENTES EN LA GESTION DE CONFLICTOS.....	88
INTERVECINALES DESDE LA PERSPECTIVA DEL DIRIGENTE Y LA COMUNIDAD	
5.1.- Conocimiento de existencia de normas locales	90
5.2.- Instancias de capacitación.....	95
5.3.- Habilidades comunicacionales.....	97
5.4.- Capacidad del Dirigente de reconocer y caracterizar los problemas.....	103
5.5.- Habilidades emocionales.....	107
5.6.- Capacidad del Dirigente de identificar emociones en los conflictos intervecinales.....	109
5.7.- Expresión de emociones negativas.....	111
5.8.- _Setimientos que están presentes en el Dirigente Vecinal cuando un vecino demuestra abiertamente sus emociones.....	114

5.9.- Habilidades negociadoras.....	122
5.10.- Formas que usa el Dirigente para separar las posiciones de los intereses en la etapa de negociación en un conflicto vecinal.....	125
5.11.-Capacidad del Dirigente para mantener la equidistancia.....	128
5.12.-Actitudes del Dirigente frente a los conflictos vecinales.....	129
5.13.-Tipos de conflictos.....	131
5.14.-Formas que el Dirigente aborda los conflictos vecinales.....	134
5.15.-Conocimientos de los Dirigentes y de la Comunidad respecto al significado de Mediación e importancia de la mediación vecinal.....	137
MAPAS DE CONCEPTUALIZACIÓN.....	140
CONCLUSIONES.....	146
HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	154
APORTE AL TRABAJO SOCIAL.....	157
BIBLIOGRAFÍA	161
ANEXOS.....	170
ANEXO 1.- Operacionalización de las variables.....	171
ANEXO 2.- Leyes, normas y reglamentos municipales.....	178
ANEXO 3.- Instrumentos de recolección de datos	180
ANEXO 4.- Gráficos y tablas.-.....	192

INTRODUCCIÓN

La mediación comunitaria se presenta como una nueva alternativa, que permite a la sociedad civil abordar a través del diálogo los conflictos que se generan en la convivencia diaria y que afectan la calidad de vida de la familia.

Una comunidad que incorpora la mediación como proceso de resolución de conflictos, es una comunidad que fomenta la igualdad y el respeto a sus semejantes, elementos que conjugados entre sí, actúan como estimuladores de la participación ciudadana y facilitadores del desarrollo local.

En este proceso, la mediación comunitaria nos ofrece la gran alternativa de abordar los conflictos en forma no violenta. El ciudadano en un determinado espacio local, pasa a ser un miembro activo en la búsqueda de soluciones sociales y lo corresponsabiliza en la resolución de sus problemas, aumentando las flexibilidades individuales para reconocer las razones del otro, en un ambiente de respeto, sin descalificaciones y donde nadie más que ellos, son responsables de encontrar alternativas o acuerdos a las diferencias relacionales que se generan en la interacción del diario vivir.

Los municipios como principales agentes del Desarrollo Local, ha acogido esta nueva iniciativa de intervención comunitaria, generando el espacio y los recursos para la creación de Oficinas de Mediación Comunitaria, especialmente dirigidas a los Dirigentes de las Organizaciones Territoriales, sin embargo, a la fecha no existen estudios que permitan dar cuenta de las habilidades y destrezas comunicacionales y la capacidad de control de emociones de estos actores locales, elementos fundamentales que permiten conducir o no un conflicto en términos pacíficos y constructivos.

El Dirigente de las Organizaciones Territoriales (Juntas de Vecinos), para efectos de la Mediación Comunitaria es un actor principal que frente a conflictos intervecinales, podría actuar como un árbitro validado por su propia comunidad.

De acuerdo a lo anterior, esta investigación se ha enmarcado en el tema de las competencias que poseen los Dirigentes de las Organizaciones Territoriales en la gestión de conflictos intervecinales en términos pacífico/constructivo y al mismo tiempo en conocer la visión que tiene la comunidad con respecto a estas habilidades de sus Dirigentes para resolver los inconvenientes relacionales de su comunidad.-

Es importante que se realice esta investigación, ya que dará cuenta de los factores que influyen en los Dirigentes Sociales, especialmente en las Organizaciones Territoriales, para que sean conductores de diferencias relacionales entre vecinos desde un enfoque pacífico y constructivo, como asimismo, de las necesidades educativas de los mismos para conducir los conflictos que se generan de la convivencia diaria entre vecinos y que afecta la calidad de vida de la familia.

Siendo el conflicto un proceso inherente al ser humano y la comunidad un espacio geográfico con límites predeterminados, donde un conjunto de personas comparten intereses y/o dificultades, se hace necesario caracterizar los líderes sociales que surgen como una necesidad de representación frente a otras comunidades en un proceso de competencias que son propias de los grupos sociales. El identificar las habilidades y destrezas de los Dirigentes Sociales de las Organizaciones Territoriales, permitirá conocer sus capacidades comunicacionales, control de emociones tanto las propias como las del vecino en situación de conflicto y las necesidades educativas que les permitan gestionar conflictos intervecinales, evitando la confrontación negativa y/o la evasión del problema.

Por otro lado, es necesario señalar que este estudio además puede aportar antecedentes relevantes desde el Trabajo Social, que permitan a la Ilustre Municipalidad de Maipú, a través de su Oficina de Organizaciones Comunitarias con dependencia de la Dirección de Desarrollo Comunitario, crear la Unidad de Mediación Vecinal, conociendo las necesidades reales de capacitación de los Dirigentes Sociales, especialmente los que se refieren a las Juntas de Vecinos, en términos de gestión de conflictos, con la finalidad de instalar en estos Dirigentes herramientas que les permitan desarrollar habilidades y destrezas en el abordaje de inconvenientes que se generan de la convivencia diaria, afectan la calidad de vida de la familia, que inhiben la participación social y el desarrollo local.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La dimensión local en las últimas décadas se nos presenta como un nuevo fenómeno, en el que la percepción del desarrollo prioriza los resultados en términos de impacto en el hombre concreto y su entorno. Esta nueva concepción de desarrollo, nos deja en un estadio de acción donde hablaremos de desarrollo a escala humana, desarrollo local, desarrollo descentralizado, entre otros. (Arocena,1995). Sin embargo, según este mismo autor, no es posible hacer un análisis de lo referido al espacio local sin considerar los sucesos de la globalidad.

Es por ello entonces, que el desarrollo local se encuentra sujeto a las condiciones que surgen en este proceso de globalización, que se visualiza a través de los efectos de una economía global de mercado, representada por las empresas transnacionales instaladas en países con recursos naturales donde generan nuevo empleo con mano de obra barata; la instalación del modelo económico neoliberal, donde la oferta y la demanda juegan un rol fundamental en esta economía y que en países como Chile, se instaló por la fuerza . En la actualidad es el gran responsable de la nueva cuestión social: inclusión/exclusión; quién participa del mercado será aquel que posee los recursos económicos y aquel que no los tiene, deberá ser el Estado en su rol subsidiario y a través de las Políticas Sociales quién se haga cargo de aquellos que no pueden participar de la oferta y la demanda.

El desarrollo local en Chile, surge como una necesidad de potenciar los recursos tanto humanos, políticos, económicos y sociales, para hacer una mejor distribución de ellos, traspasando responsabilidades desde el gobierno central hacia los municipios, especialmente la distribución de los recursos que proporcionan determinadas políticas sociales, sin embargo, no existe aún, el traspaso hacia los Gobiernos Locales la responsabilidad de participar en la toma de decisiones respecto al diseño y aplicación de políticas sociales que den respuesta a las reales necesidades de las personas que habitan y se desarrollan en estos espacios locales.

Los Municipios para descentralizar los asuntos comunales, promueven la participación ciudadana entendida como la incorporación de sujetos sociales activos en los diferentes ámbitos locales y la gestión comunitaria entendida como los sujetos sociales sean partícipes de las decisiones que tome la autoridad local, subdividiendo el territorio en Unidades Vecinales. Es en este espacio territorial donde surgen las Juntas de Vecinos, organizaciones que por su carácter territorial:

“son representativas de las personas que residen en una misma Unidad Vecinal y cuyo objeto es promover el desarrollo de la comunidad, defender los intereses y velar por los derechos de los vecinos y colaborar con las autoridades del Estado y de las Municipalidades”. (Ley N° 19.418, art. 2º, letra b:1).

Dentro de los límites de la sociedad local, surge el dirigente social como un actor local importante, quien elegido democráticamente por una comunidad como su líder, cada vecino que participa de esta organización traspasa una cuota de poder a este actor social, para que le represente y defienda sus derechos ante otras organizaciones y la autoridad.

Es en el espacio local, donde la participación activa del Dirigente Social conduce a la comunidad que representa, hacia el logro de los objetivos que se proponen como Organización Territorial, siendo de gran importancia, las habilidades y destrezas de éste líder local para la gestión de conflictos que surgen en la convivencia diaria entre vecinos y que afectan la calidad de vida de la familia, y por otro lado, las capacidades propias de éste líder social para contener sus propias emociones y las de sus vecinos en una situación de conflicto.

Para que la sociedad civil en su conjunto, participe a través de las propuestas gubernamentales que llegan a los espacios locales, desde la generación de nuevas políticas públicas para la satisfacción de necesidades básicas de los habitantes de todo el territorio nacional, en términos de alimentación, vivienda, educación, salud, seguridad y protección social, es necesario contar con una comunidad local organizada, que tenga claramente identificadas sus necesidades, que facilite el surgimiento de nuevos liderazgos

empoderados en sus habilidades y destrezas para la conducción de los conflictos que surgen de las diferencias de opinión en los participantes de las organizaciones territoriales, que por esencia son las Juntas de Vecinos.

Si concebimos lo local, como la mínima unidad de contexto para la expresión articulada de interlocución social, cultural y política (II Congreso Chileno de Antropología, S/F), es este el espacio donde se comienzan a construir actores, vale decir, sujetos sociales, con rasgos de identidad compartidos, donde se generan capacidades para que estos actores locales, uniendo voluntades solidarias, en conjunto con su comunidad, toman a cargo el desarrollo de su territorio en función de sus necesidades y de los recursos que ese espacio local les provee.

Estos actores locales, que surgen desde su propia comunidad, se convierten en articuladores de voluntades, con capacidades de organizar a los sujetos que comparten un territorio común, donde el planteamiento de objetivos y el logro de sus metas, esta sujeto a planificar acciones conjuntas que requieren el uso de habilidades y destrezas en la gestión de conflictos que se generan producto de la interacción humana. Es en un espacio local y específicamente en su comuna dentro de los límites de la organización territorial (Junta de Vecinos), donde el ser humano nace, se desarrolla y muere, es en este mismo espacio donde encontramos ausencia de Dirigentes Vecinales con habilidades y destrezas desarrolladas, para gestionar ante sus vecinos los conflictos que se generan de sus relaciones en la convivencia diaria.

Al mismo tiempo, el desconocer las herramientas que permiten conducir las diferencias comunicacionales en términos pacíficos y constructivos, obstaculizan las relaciones y el logro de satisfacción de intereses entre la sociedad civil representada por el Dirigente Vecinal y la autoridad del gobierno local, ya que los nudos comunicacionales no les permiten avanzar. La ausencia del rol de mediador del Dirigente Social es una característica de los liderazgos sociales, obstaculizador que no les permite reconocer sus necesidades y plantearlas ante la autoridad como una sociedad organizada, siendo este mismo obstáculo el que la sociedad civil en su conjunto reconoce como inhibidor de la participación ciudadana en las

organizaciones de los espacios territoriales (Diagnóstico Participativo, Unidades Vecinales 15 y 36, 2005).

La baja participación social y el poco interés por participar en las organizaciones formales, hecho que se desprende por ejemplo, de la desmotivación de los jóvenes por inscribirse en los registros electorales, no permite que surjan nuevos liderazgos sociales y representativos de la comunidad. Por otro lado, si consideramos que las nuevas políticas de educación tienden a elevar los niveles de escolaridad, hace posible entonces decir que estos jóvenes poseen las herramientas que les permitirán desarrollar sus habilidades y destrezas para articular la red local, facilitar la generación de tejido social y que son capaces de representar los reales intereses de ésta sociedad contemporánea, sin embargo, todo este patrimonio societal se encuentra inhibido producto de los modelos en ejercicio de liderazgos sociales dentro de las organizaciones territoriales.

Es así entonces, como la descentralización fue una necesidad país como un proceso, para una mejor administración de recursos en términos políticos, sociales y económicos, existiendo en la actualidad 13 Regiones y el surgimiento de 2 nuevas subdivisiones del territorio nacional, lo que actualmente se encuentra sujeto a tramitación en el Poder Legislativo.

Maipú de su origen rural ha pasado a constituirse en una gran comuna, con una explosión demográfica importante, entre las década de los 80 y los 90, hubo una cantidad importante de personas de otras comunas que adquirieron sus casas en Maipú a través del Subsidio Habitacional o por compra directa, y otra parte no menor llegó a vivir a esta comuna producto de la erradicación de campamentos.

Bajo este contexto, donde existe una clara pérdida de identidad local, se encuentran estas dos Unidades Vecinales, cuyos dirigentes de las organizaciones territoriales en general se caracterizan por usar dos formas de gestionar los conflictos intervecinales, siendo el primero de ellos la evasión del problema, no abordándose el conflicto y la otra forma es la confrontación negativa, todo lo cual en ninguno de los dos casos lleva a resolver los

inconvenientes iintervecinales que se generan al interior de la comunidad a la cual ellos representan, en forma constructiva y pacífica afectando con ello la calidad de vida de la familia e inhibiendo la participación social y el desarrollo local (Reyes, 2006).

Cuando nos encontramos en presencia de una de estas formas de gestionar los conflictos interpersonales e intervecinales, entre un líder social y la comunidad a la cual representa, podríamos decir que la baja participación social y la falta de credibilidad con la que cuentan los Dirigentes de las Organizaciones Territoriales (Juntas de Vecinos), podría estar afectada por su capacidad de gestión de conflictos en términos positivos.

Un liderazgo social con habilidades y destrezas comunicacionales desarrolladas, puede ser un buen mediador frente a desacuerdos de intereses colectivos, que sea capaz de trabajar con su comunidad en la separación de las diferencias, encontrando los puntos comunes para trabajar en ellos, en un proceso de negociar las diferencias y mediando ante las dificultades.

Se intentará identificar a través de éste proceso, las capacidades que tiene un Dirigente Vecinal para controlar las emociones y las de los demás, como así también, permitirá identificar los facilitadores y obstaculizadores con que se encuentra este liderazgo social para el ejercicio de sus habilidades y destrezas en la conducción de conflictos intervecinales.

El investigar un tema de ésta naturaleza, nos llevará a conocer los factores que influyen en la gestión de conflictos intervecinales, donde se espera que el Dirigente de las Organizaciones Territoriales tenga un rol de mediador y negociador frente a las diferencias de intereses de su comunidad, como también mediador para la convivencia armónica y pacífica de los vecinos que responden a su espacio territorial.

A través de ésta investigación se buscará describir cómo los Dirigentes de las Juntas Vecinales de las Unidades Vecinales 15 y 36 de la Comuna de Maipú, resuelven los conflictos

intervecinales, y el cómo una comunicación asertiva de un líder social estimula la participación de la comunidad en las organizaciones territoriales.

Por lo anterior, nace el interés de conocer las capacidades de los Dirigentes Sociales para abordar y conducir los conflictos intervecinales, que surgen de la convivencia diaria y que afectan la calidad de vida de las familias.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- 1.- ¿Cuál es el nivel de competencias de los Dirigentes de las Organizaciones Territoriales en las Unidades Vecinales N° 15 y 36 de la Comuna de Maipú para gestionar conflictos intervecinales?
- 2.- ¿Qué visión tiene la Comunidad de las Unidades Vecinales N° 15 y 36 respecto de las competencias de sus Dirigentes de Organizaciones Territoriales para la conducción de conflictos intervecinales?
- 3.- ¿Qué tipo de conflictos entre vecinos, surgen de la convivencia diaria en las Organizaciones Territoriales?
- 4.- ¿Cuáles son las capacidades del Dirigente de las Organizaciones Territoriales para mantener la equidistancia frente a un conflicto intervecinal?
- 5.- ¿Qué visión tiene la comunidad de las Unidades Vecinales N° 15 y 36 de la Comuna de Maipú respecto a la Mediación Comunitaria?
- 6.- ¿Cuál es el impacto que produce en el Desarrollo Local, la no conducción de conflictos intervecinales hacia lo pacífico/constructivo?
- 7.- ¿Qué conocimiento tienen los Dirigentes de las Organizaciones Territoriales respecto de las Redes Sociales de Apoyo?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General Nº 1

Describir el nivel de competencias de los Dirigentes de las Organizaciones Territoriales, en la gestión de conflictos intervecinales, de las Unidades Vecinales 15 y 36 de la Comuna de Maipú, desde la perspectiva de los propios Dirigentes y la de sus comunidades.

Objetivos Específicos:

- a) Caracterizar los conflictos intervecinales desde la perspectiva de la Comunidad y de sus Dirigentes.-
- b) Reconocer los niveles de competencias de los Dirigentes de las Organizaciones Territoriales en la gestión de conflictos intervecinales desde la perspectiva de los Dirigente y de la Comunidad.
- c) Identificar las capacidades del Dirigente de las Organizaciones Territoriales para mantener la equidistancia en los conflictos intervecinales.

Objetivo General N° 2

Contrastar las competencias desarrolladas por los Dirigentes de las Organizaciones Territoriales en gestionar conflictos intervecinales con la visión de la comunidad de las Unidades Vecinales 15 y 36 de la Comuna de Maipú.

Objetivos Específicos:

- a) Caracterizar la visión de la comunidad y de los Dirigentes Vecinales respecto a la mediación comunitaria.
- b) Comparar la visión de la comunidad respecto a las competencias de los Dirigentes de las Organizaciones Territoriales en gestión de conflictos intervecinales.
- c) Identificar el nivel de conocimientos de la Comunidad y los Dirigentes Vecinales respecto de la Red Social de Apoyo.

HIPÓTESIS

- HI.-** Los dirigentes sociales tienen una opinión más positiva de sus competencias frente a los conflictos vecinales, que la que opina la comunidad.
- H0₁.-** Los dirigentes sociales tienen la misma opinión que la comunidad frente a sus competencias en relación a los conflictos vecinales.
- H0₂.-** Los dirigentes sociales no tienen una opinión más positiva de sus competencias que lo que opina la comunidad.

ESTRATEGIA METODOLÓGICA

La investigación es de carácter descriptiva, porque abordará y caracterizará las competencias de los Dirigentes de las Organizaciones Territoriales de las U.V.15 y 36 de la Comuna de Maipú y además se investigará la vinculación entre las competencias del Dirigente de las organizaciones Territoriales y la visión de la comunidad respecto a ellas.

En cuanto al tipo de estudio este es de tipo cuantitativo y no experimental y de carácter transaccional.

El estudio se realiza a partir de dos universos: el formado por los Dirigentes Vecinales y el formado por la comunidad de las que reside en el sector de las Organizaciones Territoriales de las Unidades Vecinales 15 y 36 de la Comuna de Maipú.

Con relación a las muestras, serán probabilísticas y aleatorias, es decir todas las personas del universo tienen las mismas posibilidades de ser seleccionadas.

Las muestras de ambos universos, fueron construidas a través del programa computacional Start. con un 95% de confianza y un 5% de error, con un porcentaje muestral de 99%.

Universo N° 1: 160 Dirigentes de las Organizaciones Territoriales que comprenden las Unidades Vecinales 15 y 36 de la Comuna de Maipú.

Muestra : 113 Dirigentes de Organizaciones Territoriales de las Unidades Vecinales 15 y 36 de la Comuna de Maipú.

Universo N° 2: La comunidad de las Unidades Vecinales 15 y 36 de la Comuna de Maipú (142.907 hbts.)

Muestra: 30 personas que residan dentro del territorio de las Unidades Vecinales 15 y 36 de la Comuna de Maipú.

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

Se utilizarán dos cuestionarios, que fueron diseñados de acuerdo a la matriz de análisis adjunta en el anexo N° 3.

Para ello se cautelará la validez y la confiabilidad de la información.

La validez se efectuará a través del juicio de expertos, quienes revisaron el instrumento en cuanto a su estructura y contenido.

Dichos expertos fueron:

1.- Sra. Berta Reyes Meza, Asistente Social, Ilustre Municipalidad de Maipú. Encargada de Gestión Comunitaria, Sector Poniente de la Comuna de Maipú que incluye las Organizaciones Funcionales y Territoriales de las Unidades Vecinales 15 y 36.-

2.- Sr. Guido Vicuña Gajardo, Abogado, Redacción de Fallos, 1º Juzgado Policía Local de Maipú.

3.- Sr. Fernando Cortes Recabarren, Sociólogo, Coordinador Social de Plan Integral Poniente, Ilustre Municipalidad de Maipú.

La confiabilidad fue cautelada aplicando el instrumento a 3 personas de la comunidad y a tres dirigentes, cuyas características correspondían con los de la muestra, pero no se incluyeron como parte de ésta.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:

El análisis de los resultados será estadístico, realizado con el Programa Computacional SPSS (Programa estadístico para las ciencias sociales versión 11.5).

VARIABLES

El estudio se centra en las competencias desarrolladas por los Dirigentes de las Organizaciones Territoriales en la gestión de conflictos intervecinales en las Unidades Vecinales 15 y 36 de la Comuna de Maipú.

El abordaje de este estudio se realizará a partir de tres variables:

1.- VARIABLE N° 1.-

Competencias de los Dirigentes de las Organizaciones Territoriales en la gestión de conflictos intervecinales.

2.- VARIABLE N° 2.-

Visión de la comunidad respecto de las competencias en la gestión de conflictos intervecinales de los Dirigentes de las Organizaciones Territoriales.

3.- VARIABLE N° 3.-

Tipos de conflictos vecinales

PRIMERA PARTE

Marco Teórico

CAPITULO I

DEMOCRACIA Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

La democracia como una forma de gobierno que se compatibiliza con la libertad, la justicia y la equidad social, también es una forma de cultura. Generar cultura democrática es un proceso de largo plazo, que traspasa todos los espacios donde interactúan las personas, especialmente aquellas que comparten un territorio común y que mantienen relaciones más frecuentes que en otros lugares.

El Estado en Chile se constituye en un garante del derecho a la democracia de toda persona que viva dentro del territorio de la República, según lo establecido en nuestra Constitución Política de 1980, donde cada ciudadano se constituye en un sujeto de derechos, entre los cuales encontramos el derecho a reunión, libertad de opinión, movimiento dentro del territorio nacional y el derecho a exigir estos derechos, por lo que un sujeto fundado en la fuerza de tales derechos puede ejercer acción y responsabilidad en lo referente a la producción y reproducción de la convivencia social (Palma, 1988).

Los miembros de una comunidad, para convertirse en acreedores de estos derechos primeramente deben constituirse en ciudadanos del territorio nacional, por lo que se hace necesario definir como ciudadano como:

“ todo aquel que goza de los derechos que la Ley le otorga, porque posee los medios materiales y culturales que le permiten servirse de los bienes que la sociedad le ofrece.” (Fava, 2000:5).

Sin embargo para generar ciudadanos se debe promover el interés por el otro, la resolución de conflictos a través del consenso y el respeto por las diferencias individuales. Es

el ciudadano quien debe ser capaz de adoptar una postura crítica en el nivel individual y en el nivel social, ya que todos los habitantes de una comunidad son miembros de una sociedad en que se practica la intolerancia y la violencia en todas sus formas: las personas son formadas en ese contexto y por ende son portadoras de preconceptos que dificultan el respeto y la consideración por el otro.

Lo anterior constituye esto en una variable importante al identificar y describir los conflictos relacionales que se generan entre personas que comparten habitacionalmente un mismo territorio (vecinos). En el contexto de post-modernidad y ante el fenómeno de atomización de importantes grupos, hace que muchos de los conflictos sean solo expresión de demandas de carácter particularista (Arrau & Avendaño, 2002).

Es en este espacio que llamamos territorio vecinal, donde nos encontramos con una fuerte tendencia a la individuación y la privatización en los diferentes segmentos de la sociedad chilena, lo que se nos manifiesta principalmente en una débil motivación por participar en la esfera pública, y en una actitud negativa hacia toda acción colectiva (PNUD, 2000).

Esta actitud negativa en la acción colectiva, observada especialmente en los espacios locales, donde las personas interactúan más frecuentemente que en otros, deriva en un “temor al otro”, todo lo cual se encuentra arraigado en la sociedad chilena (Ibid).

La palabra democracia nos plantea frente a un concepto construido socialmente. Al referimos a “construccionismo social” estaríamos aludiendo a una conciencia compartida respecto a un mismo tema. Por otro lado también podemos decir que la “construcción social” explica los procesos donde las personas llegan a describir o explicar el mundo, donde se incluyen ellos mismos (Gergen, K.J.1993)

Por los argumentos anteriormente señalados, la democracia entonces se convierte en una construcción social, ya que es una conciencia compartida respecto a lo que entendemos por democracia, siendo el proceso que nos otorga la libertad de tomar nuestras propias

decisiones, especialmente cuando traspasamos a otros el poder de representar nuestras inquietudes y necesidades tanto individuales como colectivas , especialmente en las Organizaciones Territoriales, siendo los Dirigentes de éstas organizaciones quienes tienen asumen esa responsabilidad.

El concepto democracia requiere ser instalado en los ciudadanos desde la infancia, donde como sujetos de derecho y a través de su opinión, sean partícipes de las acciones que se generen para mejorar la calidad de vida de las personas que se desarrollan en los espacios locales, todo lo cual permite generar vínculos comunitarios que apunten a disminuir los niveles de conflictividad negativa que se genera entre actores locales, fenómeno que actúa como inhibidor de la participación social y el desarrollo local (Arrau, 1999).

La participación en general es vista como un proceso a través del cual los individuos y la comunidad están activamente involucrados en todas las etapas del desarrollo, lo que genera mayor igualdad y equidad por lo que bajo este contexto nos encontramos con definiciones que nos llevan a comprenderla como :

“...proceso gradual mediante el cual se integra al ciudadano en forma individual o participando en forma colectiva, en la toma de decisiones, la fiscalización, control y ejecución de las acciones en los asuntos públicos y privados que afectan en lo político, económico, social y ambiental para permitirle su pleno desarrollo como ser humano y el de la comunidad en que se desenvuelve” (Centro de Estudios para el Desarrollo, 2002:34).

La Participación ciudadana se convierte en un eje de la democracia , sobre todo por estar fundada sobre ciertos derechos entre los que encontramos el derecho a informarse , el derecho a opinar y el derecho a influir. Esto se pone de manifiesto dentro de la democracia y

bajo el concepto de una democracia participativa y de participación comunitaria en procesos de interés colectivo (Ibid).

De acuerdo a este planteamiento, cuando hablamos de participación ciudadana, estamos hablando de un proceso, que posee una dinámica propia y que permite desarrollar instancias efectivas de inclusión de los puntos de vista y opinión de los diferentes actores en la toma de decisiones. Por ello es importante tener en cuenta, que la participación ciudadana se fundamenta en ciertos derechos y que se definen como:

- Derecho a informarse: la ciudadanía debe contar con los espacios y mecanismos para informarse sobre todos los aspectos que tiene relación o que afectan su calidad de vida, con el propósito de generar opiniones y que estas opiniones fortalezcan el proceso en la toma de decisiones.
- Derecho a opinar: Los ciudadanos deben contar con la posibilidad de dar a conocer su opinión sobre las materias que afectan una decisión en particular, donde tengan los espacios para generar sus propias opiniones y a la vez se encuentren disponibles los mecanismos específicos para manifestarlas. Es así como nos encontramos con la facultad de los ciudadanos que habitan en determinados territorios locales, para que elijan a sus Dirigentes Sociales, quienes les representarán ante la autoridad y en otras organizaciones.-
- Derecho a influir: La ciudadanía debe manifestar su opinión y debe ser consultada sobre determinadas iniciativas, también puede decidir, en forma exclusiva o compartida con otros actores, sobre la realización, implementación o puesta en marcha de determinadas acciones que le afectan. Esto lo encontramos reflejado en los Diagnósticos Participativos, especialmente el de las Unidades Vecinales 15 y 36 de la Comuna de Maipú, donde se realizó este estudio.

El espacio territorial se convierte en el contexto propicio para impulsar iniciativas que apunten a estimular la participación social, especialmente en la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones, donde a través de las diferentes políticas públicas los municipios en su rol de agentes promotores del desarrollo estimulan a la ciudadanía a participar en los temas de interés colectivo. Para ello , muchas comunas en sus municipios, han implementado programas que den respuesta a las necesidades de participación , expresión y solución de problemas sentidos y reconocidos , que les afectan en su mayoría, para lo cual buscan soluciones en conjunto entre la sociedad civil organizada y las organizaciones públicas.

Desde esta mirada, se reconoce el ámbito comunitario como el espacio donde se puede impulsar la difusión y el aprendizaje colectivo de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, los cuales surgen de la convivencia diaria entre vecinos y afectan la calidad de vida de la familia, todo lo cual podría ser resuelto y de acuerdo a esta nueva estrategia, a través de un proceso reconocido como Mediación Comunitaria.

Las teorías post-modernas de los conflictos sociales, las alternativas a los regímenes políticos basados en el uso del poder y el desarrollo intencional de relaciones pacíficas entre personas y grupos se encuentran fundados en una profunda comprensión de los procesos claves tanto psicológicos, sociales y políticos , los que generan relaciones de confianza y solidaridad entre las comunidades. (Femenia, 2006).

La sociedad civil, que usa como un derecho las instancias de participación proporcionadas por los municipios, llegan a desarrollar un fuerte sentido de sí mismas, por lo que desde una mirada positivista, nos permite observar los procesos psicológicos y socio-psicológicos para vincularlos a la escalada de los conflictos intervecinales, y así comprenderlos como una manifestación de la dinámica social , que nos deja en la cima de nuevos horizontes que nos permitirán estudiar estos agentes que actúan como inhibidores y facilitadores del desarrollo local.

Dentro de los espacios territoriales que para efectos de esta investigación los comprendemos como la jurisdicción de las Juntas Vecinales y a través de las instancias de participación respectivas, los municipios puede identificar las necesidades de su comunidad, para en conjunto con sus Dirigentes y Delegados respectivos, trabajar en el diseño de nuevas estrategias de intervención social que permitan a sus miembros alcanzar los recursos que actuaran como satisfactores a estas necesidades insatisfechas por la ciudadanía. (Diagnóstico Participativo, op.cit.).

La búsqueda de satisfactores a las diferentes necesidades ha sido un factor generador de conflicto entre los seres humanos, es así como en la historia nos encontramos con peleas entre tribus en la búsqueda de alimentos, luego naciones que luchan por ampliar o mantener su espacio territorial, otros por libertad, trabajo y así sucesivamente, el comprender las necesidades y las diferencias relacionales de una comunidad y de sus miembros nos permite realizar un análisis más integral de las causales de los conflictos intervecinales.

Lo anterior, ha llevado a la ciencia a levantar teorías que permitan al hombre identificar, comprender y abordar las necesidades humanas. Diferentes autores como Maslow,(1991); Mac-Neff, (1990), entre otros, nos plantean la satisfacción de las necesidades básicas de las personas como una prioridad y por otro lado nos llevan a comprender que las necesidades son y serán siempre las mismas, las que a través de la historia de la humanidad han cambiado solo los satisfactores, y el no alcanzar los recursos por parte de los miembros de una comunidad facilita la generación de insatisfacción y descontento ciudadano.

Cada necesidad crea una capacidad, lo que significa que es la habilidad para responder a esa necesidad básica. Es por ello que todos los seres humanos estamos llamados a desarrollar diferentes capacidades como para mantenerse vivo y gozar de una vida prolongada, asegurar la reproducción (biológica), para tener una vida saludable, sin enfermedades previsibles, capacidad de interacción social (sobre el requisito de la reciprocidad social), tener conocimientos, libertad de pensamiento y de expresión (Maslow., op.cit).

Relación entre Mediación y las Necesidades

En Mediación o cualquier otro tipo de Procedimientos de Resolución de Conflictos, lo que se busca implícitamente es lograr la satisfacción de las necesidades de los involucrados, el fin último de éste proceso es ayudar a las partes a descubrir soluciones óptimas para los problemas que los aquejan, satisfaciendo de esta forma a las partes, en conjunto, las necesidades que los afectan.

Para poder hablar de un Proceso de mediación, es fundamental que exista un conflicto que afecte a dos o más partes, y a su vez éste debe ser entendido como un problema. Concibiendo al conflicto “como un obstáculo a la satisfacción de las necesidades (problema)”, se puede hablar de que se cuenta con los requisitos básicos para iniciar un procedimiento no adversarial de resolución de conflictos.

En el proceso mediador se presenta como objetivo la satisfacción de necesidades, que trae consigo el conflicto, es cotidiana la resolución de los problemas por parte de las personas, hasta imperceptibles, pero cuando las necesidades se complejizan y los recursos para satisfacerlas son escasos o inexistentes, la incompatibilidad real o aparente de las partes determina que la satisfacción de las necesidades sea imposible, por lo menos provisionalmente, se produce el quiebre y las partes se abocan a la búsqueda del satisfactor más apropiado, es muy poco probable que se recurra a la negociación o mediación o algún tipo de procedimiento de resolución de conflictos.

En el momento, para las partes en disputa las necesidades son esenciales y su resolución impostergable, en nuestra sociedad el desconocimiento de dichas técnicas o de la mediación como tal, puede ser un obstaculizador a la hora de resolver los conflictos más complejos:

“ el proceso mediador es una herramienta poderosa para satisfacer las necesidades humanas auténticas de las partes en las disputas individuales”

(Bush y Folger , 1994:98).

La tendencia como sociedad es ha judicializar los problemas y solucionarlos vía distributiva, rompiendo con esto las relaciones o quebrándolas en el mejor de los escenarios, las necesidades en este caso serían en su componente social más que un elemento motivador, sino que la base de las relaciones interpersonales, ya que nos relacionamos en concomitancia con la satisfacción de nuestras necesidades, al relacionarnos con el otro lo hacemos porque lo vemos como un satisfactor de nuestras necesidades sentidas, sea esta de compañía, amistad, sexo. La razón por la cual mantenemos relaciones con el resto es porque estos poseen los satisfactores de las necesidades que nos aquejan.

Los conflictos intervecinales entonces surgen producto de necesidades insatisfechas, y que en los espacios locales, correspondiente a las Organizaciones territoriales (Juntas de Vecinos), se manifiestan especialmente en las relaciones de familias que residen en condominios de viviendas sociales, donde los espacios reducidos les obligan a interactuar más frecuentemente que en otros espacios, siendo ello una de las principales causas que lleva a los vecinos a enfrentar conflictos relacionales (Diagnóstico Participativo, op.cit.)

En nuestro país, la llamada Justicia de los Acuerdos, que actúa como base de la Política Pública de la Justicia actual, la encontramos en relación directa con los métodos alternativos de resolución de conflictos, desde la cual surge la propuesta de el cómo para entender la justicia y el ejercicio de los derechos ciudadanos, se hace necesario vivir la justicia y ejercer los derechos diariamente en nuestros espacios cotidianos que brindan bienestar y calidad de vida a las personas (Boletín Jurídico, 2004).

La aplicación de sistemas no confrontacionales en la resolución de conflictos intervecinales, permite asumir el poder de las propias decisiones para resolver estos conflictos. Estos procesos no adversariales permiten resolver distintos tipos de situaciones, entre las que encontramos disputas de carácter doméstico (música en alto volumen) a

controversias de gran envergadura (riñas, agresiones físicas entre vecinos que pueden convertirse en fatales).

Los procesos de la mediación para abordar conflictos entre vecinos, hace necesario vincular las causales de estas disputas hacia tres temáticas relevantes que se conjugan entre si y que permiten dar sentido a la resolución alternativa de conflictos desde el nivel comunitario, como lo es la participación ciudadana y desarrollo local, el empoderamiento social y las redes sociales de apoyo.

1.- PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO LOCAL

La participación de los integrantes de la comunidad en las diferentes instancias generadas por el gobierno local, como una forma de integrar a todos sus miembros en la toma de decisiones y por otro lado establecer vínculos de comunicación a través de sus representantes elegidos en forma democrática, son elementos que permiten identificarlos como un facilitador del crecimiento de la comunidad en favor del desarrollo local. (Reyes, 2006).

Al referirnos a desarrollo de la comunidad, acción municipal y participación ciudadana se debe considerar como lo más importante la Participación, la relación entre desarrollo comunitario y desarrollo local y los programas y actividades integradas a la acción municipal.

“...como instrumento de cambio social la participación es un proceso provocado deliberadamente , orientado a lograr la incorporación activa de toda o parte de la población al desarrollo nacional, regional o local...esta participación busca mejorar la posición relativa a algunos sectores sociales más débiles en relación con el conjunto de actores que participan del proceso”.(García, 1989: 98).

Lo anterior, se relaciona directamente con los objetivos de la política pública en materia de Justicia, especialmente los dirigidos hacia la búsqueda de equidad, para acortar las

brechas en términos sociales, económicos , educacionales, culturales que hacen la diferencia y que afectan a los diferentes estratos de nuestra sociedad, para hacer efectivo en la sociedad civil el derecho a participar políticamente en las decisiones relativas a temas públicos, especialmente los que afectan el espacio local al que pertenece cada ciudadano .

Los procesos participativos conllevan a múltiples ventajas, entre las que se pueden mencionar la promoción de mejores relaciones humanas; elevar el conocimiento sobre los posibles impactos ambientales y sociales sobre las decisiones tomadas o sobre acciones específicas; legitima las propuestas y asegura una mayor aceptabilidad y apoyo; permite la toma de decisiones basadas en el conocimiento de diversas consecuencias sociales, ambientales , económicas y sociales; facilita responsabilizar a los actores sobre sus obligaciones y derechos , y permite la resolución temprana de los conflictos.

Según Connor, D (1997), son estas ventajas las que hacen de la participación ciudadana una relación íntima con la resolución alternativa de conflictos, en tanto permite incluir a todos los actores involucrados en un problema y generar en forma conjunta soluciones más pertinentes, acotadas y viables.

Como instrumento de cambio, la participación contiene características específicas, entre ellas, es organizada porque se pueden canalizar propósitos y acciones destinadas al progreso económico y social; es consciente porque supone motivar y concienciar para la incorporación al proceso de desarrollo económico y social; es responsable, porque permite a quienes participan asumir un rol por el cual deben ser capaces de responder de sus actos. Es sinónimo de prudencia en el actuar y signo de madurez cívica y comunitaria (Ibid).

Reconocida la participación como el proceso a través del cual la sociedad civil hace efectivos sus derechos, los que son promovidos a través de una política social que estimula a los ciudadanos hacia una democracia participativa, permitiendo a las personas expresarse en forma colectiva, identificar sus necesidades y al mismo tiempo proponer estrategias que vayan hacia la satisfacción de las mismas, todo lo cual les permite participar de los diferentes proyectos sociales, para la obtención de recursos, esto lo encontramos representado en el Diagnóstico Participativo, Unidades Vecinales 15-36 de la Comuna de Maipú(op.cit.), que se

realizó a nivel comunitario y que da cuenta de las necesidades sentidas por los diferentes actores sociales que pertenecen dicha comunidad.

Ente las grandes demandas expresadas por los vecinos en el Diagnóstico antes referido, nos encontramos con la necesidad de seguridad y por otro lado el requerimiento hacia el municipio de diseñar una estrategia de intervención comunitaria, que les permita abordar los conflictos que se generan entre vecinos y que surgen de la convivencia diaria, como lo son ruidos molestos, tenencia responsable de mascotas y el uso adecuado de los espacios comunes, disposición de la basura, entre otros.

Por lo anterior, debemos entonces entender la participación ciudadana como un proceso gradual, donde se integra al ciudadano en forma individual o colectiva, en la toma de decisiones, la fiscalización, control y ejecución de las acciones en los asuntos públicos y privados, que lo afectan en lo político, económico, social y ambiental para permitirle su pleno desarrollo como ser humano y en la comunidad en la que se desenvuelve.

Entonces, desde este punto de vista, es posible afirmar que la participación ciudadana es concebida como un proceso de generación de conciencia crítica y propositiva en el ciudadano, la que no sería posible sin modificar y ampliar las relaciones de poder que existen en los diferentes actores sociales.

Para esto la participación ciudadana, la debemos concebir desde tres ámbitos, como derecho, donde sería la facultad del ciudadano para involucrarse en el quehacer social para influir en él; como deber, entendido como la responsabilidad de participar en asuntos públicos; como herramienta, por ser el instrumento mediante el cual ciudadano puede ejercer sus derechos y deberes.(Ministerio de Obras Públicas, 2002).

Dentro de los espacios locales la participación ciudadana se encuentra inhibida, hecho que podemos observar en los procesos electorarios de las Juntas de Vecinos, donde la convocatoria esta diseñada para que todas las personas que habitan en una comunidad específica, puedan elegir sus propios representantes, sin embargo, las nuevas directivas son

elegidas con el número mínimo de participantes. Esto se encuentra directamente relacionado con los procesos de elección de nuevas directivas año 2006-2008, en las Juntas de Vecinos Villa Valle de la Esperanza II y la Junta de Vecinos Santa Teresa de los Andes, ambas de la Unidad Vecinal N° 36 de la Comuna de Maipú.

Para comprender el desarrollo local, debemos primeramente definir el significado de comunidad:

“... la agrupación o conjunto de personas que habitan un espacio geográfico delimitado y delimitable, cuyos miembros tienen conciencia de pertenencia o identidad con algún símbolo local y que interaccionan entre sí más intensamente que en otro contexto, operando en redes de comunicación, intereses y apoyo mutuo, con el propósito de alcanzar determinados objetivos, satisfacer necesidades, resolver problemas o desempeñar funciones sociales relevantes a nivel local”. (Ander Egg, 2003:33).

Toda comunidad cumple diferentes funciones y autores como Luis García señalan que:

“la atenta observación del grado de cumplimiento de dichas funciones, seguramente entregará información, tanto para la formulación del diagnóstico local, como para fundamentar proyectos de intervención tendientes a mejorar la funcionalidad comunitaria”. (García, op.cit.: 99)

El análisis de cada una de las funciones que a continuación se señalan, nos permite conocer la forma en que se llevan a cabo los fines perseguidos por la comunidad.

Dentro de las funciones de la comunidad podemos encontrar la función biológica que satisface las necesidades de procreación de nuevos miembros; la función económica donde la comunidad es una unidad económica diversificada; la función socio-económica que busca el bienestar material de la población; la función psicosocial que le permite dar sentido a la

vida humana en comunidad al integrarla al colectivo y dar continuidad al ser cultural; la función sociológica donde la organización social sirve para lograr en poco tiempo y con menos esfuerzo individual todo lo que los miembros del conjunto, por separado, no pueden obtener fácilmente.

La función cultural entendida como el proceso de integración de los miembros de la comunidad local al proceso de evolución y desarrollo cultural ; y la función jurídico-política, donde permite a la comunidad entregar a sus miembros el aspecto **jurídico** , vale decir, las reglas de convivencia comunitaria, además de aquellas que la autoridad percibe como positivas y las tolera. (Ibid).

En lo **político** se refiere al cumplimiento del rol de autoridad y existencia del ejercicio del poder. La comunidad, como la sociedad , requiere que algún agente (personas u organizaciones), hagan cumplir las reglas de convivencia y sirva de guía conductora de la sociedad.

La función Jurídico/Política se cumple en la medida que estén presentes los medios que hacen posible la existencia de reglas de convivencia y de autoridad, aceptados y respetados por la comunidad, para ello los Municipios cuentan con instrumentos jurídicos que les permiten regular la convivencia social, en el caso de la Ilustre Municipalidad de Maipú las normas de convivencia se encuentran dentro del Reglamento y la Ordenanza Municipal vigente desde el año 2003.

Para referirnos a lo local, lo describiremos como una superficie territorial donde se desarrolla la vida, con una identidad que lo diferencia de otros espacios y de otros territorios y en el cual las personas realizan su vida cotidiana: habitan, interactúan, trabajan, comparten normas, valores, costumbres, representaciones simbólicas, sin embargo, y complementando esta forma de definir lo local necesariamente debemos referirnos al espacio global, es decir , lo local siempre está inserto dentro de algo más grande que es global, por lo que los fenómenos que se suceden en el espacio local siempre son efectos y/o repercusiones que dan respuesta a eventos que surgen dentro del espacio global (Ibid).

Por otro lado los actores locales unidos por una voluntad solidaria, son los llamados para tomar a cargo el desarrollo de su territorio, en función de las necesidades y de los recursos locales. Su proyecto, cultural/global se sobrepone a las demandas económicas y debiera generar las instancias para crear nuevas relaciones sociales, un “ ser “ y “ ser mejor”, que se sitúa al nivel de la calidad de vida.

El desarrollo local contribuye a fortalecer gobiernos locales, aportando con ello a la consolidación de la democracia desde la base de la sociedad. El desarrollo local fortalece las organizaciones comunitarias de alcance territorial (Juntas de Vecinos) y las redes sociales de apoyo que están a disposición de la sociedad civil organizada para facilitar el logro de sus metas y proveer de los insumos para satisfacer las necesidades básicas, tanto individuales como colectivas (Rozas, 1989).

Desde esta perspectiva, el municipio como principal promotor del desarrollo, se le hace importante impulsar prácticas participativas, fortaleciendo a la sociedad civil para consolidar la democracia, hecho que se manifiesta especialmente en las organizaciones territoriales, donde se les facilita el proceso de elección de sus propios representantes y se les provee de las normas jurídicas para su funcionamiento, (Ley N° 19.418, 1997).

Esta estrategia permite que las personas que se desarrollan en un determinado espacio territorial, puedan elegir sus representantes, estimulando con ello la participación social, todo lo cual genera un impacto positivo en la comunidad al otorgarles la posibilidad de ejercer su derecho de libertad de pensamiento y opinión.

En comunidades de alta vulnerabilidad social como lo son las comprendidas en las Unidades Vecinales 15 y 36 de la Comuna de Maipú , Diagnóstico Participativo (op.cit.), estrategias de desarrollo local como la antes señalada , llevan a empoderar a los ciudadanos que en ellas residen y a fortalecer el tejido social .

El Municipio se convierte en un regulador, articulador y en una instancia estimuladora de diferentes sectores o poblaciones que configuran una comuna o localidad (PLADECO, 2004). Es desde esta instancia pública donde surge la necesidad de proveer a la comunidad de Oficinas que coordinen y ejecuten mediación comunitaria, a fin de ayudar a los vecinos a superar las diferencias que les obstaculizan las relaciones y no les permiten avanzar hacia el logro de sus metas colectivas, promoviendo desde el Trabajo Social Comunitario la autodeterminación de los sujetos y estimulando el empoderamiento social.

2.- EMPODERAMIENTO SOCIAL

El empoderamiento social estará dado a través del fortalecimiento de las organizaciones y los espacios donde la sociedad civil se desarrolla. El trabajo en redes actúa como un facilitador de una acción eficiente y que se orienta hacia el cumplimiento de las metas y proyectos tanto individuales como colectivos, generando con ello, el espacio donde los sujetos se conviertan en protagonistas de su propia vida.

El término “Empoderamiento” definido por Rondeau, G. (1999), se refiere a éste, como un proceso que permite la transición desde un rol pasivo del sujeto a uno de activo con control sobre la vida propia. Esta transición puede manifestar mejoras en el control percibido por el individuo y en su implementación. En estos términos se refiere a un proceso de cambio, donde la gente de comportarse de modo pasivo pasan a convertirse en sujetos activos, empiezan a controlar y participar activamente en sus propias vidas. Al volverse activos los sujetos, éstos intentan retomar el control de sus vidas y de su entorno.

Empoderar a los sujetos para que sean capaces de solucionar sus propios problemas, sin la intervención de terceros, se convierte en uno de los grandes desafíos de las Políticas Públicas actuales, donde en la . Reforma de los Tribunales de Familia se considera la Mediación como una forma de Resolución Alternativa de Conflictos, surge la oportunidad para que sean los propios sujetos quienes busquen una solución a sus problemas.

Los conflictos en general, pueden ser vistos de una manera diferente, vale decir, no como problemas, sino que como una oportunidad de crecimiento y transformación moral, según el modelo de Baruch , B. , Folger, P. (1996).

Desde la mirada de la resolución alternativa de conflictos, el empoderamiento da la oportunidad para un “ fortalecimiento del yo”, a lo que llaman “ empowerment” o revalorización. Suárez (1996), señala que “empowerment” puede ser entendido como una potenciación del protagonismo, donde los sujetos potencian aquellos recursos que les permiten ser protagonista de su vida y por ende hacerse cargo y responsable de sus propios actos.

3.- REDES SOCIALES DE APOYO

Para el Trabajo Social Comunitario, la red social se entiende como el sistema de relaciones en el cual los vínculos entre los miembros son importantes e influyentes, y afectan directamente el comportamiento de los sujetos que forman parte de un sistema determinado.(Cahuas,2007)

Por otra parte, profesionales de las ciencias sociales en el año 1954 acuñaron el concepto de red social y más tarde fue usado en el campo de la terapia familiar por el psiquiatra Ross Speck y por la Trabajadora Social Carolyn Attneave, el primero desde el movimiento hippie al cual pertenecía, y la segunda desde sus orígenes indígenas, a través de dos formas distintas de vida en comunidad habían experimentado el significado de vivir vinculados a la red social. A partir de esta base, en Estados Unidos crearon la intervención en red, (Speck,R. & Attneave, C., 1973).

Para estos autores, la red social es un grupo de personas, miembros de la comunidad, vecinos, amigos y otras personas, que son capaces de aportar ayuda o apoyo real y duradero a un individuo o familia.

La articulación de las redes pueden establecerse en función de objetivos concretos y desaparecer toda vez que éstos se cumplen o bien constituirse con un carácter más permanente. Por lo general las redes cumplen básicamente funciones de apoyo frente a las

diferentes necesidades humanas. Frente a una de éstas necesidades las redes informan y guían en torno a otras, proporcionan apoyo emocional, actúan como satisfactores a ciertas necesidades y por otro lado aportan ayuda material o servicios de apoyo según corresponda.

En las redes sociales hay intercambios afectivos, intelectuales, económicos, éticos e intelectuales. Cuando las redes son de apoyo se consideran parte del ambiente social que actúa como nutriente del desarrollo de la identidad, competencia o contacto humano, pero también hay redes dañinas para las personas, redes sociales que no las nutren, sino más bien disminuyen el autoestima, explotan a sus miembros, exaltan aspiraciones irreales y por ende interfieren, detienen o dañan el crecimiento y desarrollo del individuo y las comunidades.

La familia se constituye en nuestra red primaria, vale decir, los primeros vínculos que establecemos como individuos es en el interior de la familia, por lo mismo es la red que se encuentra más fortalecida para enfrentar las dificultades del diario vivir.(Cahuas, op.cit).

La intervención en redes es una forma en el medio ambiente, que vincula, articula e intercambia acciones entre organizaciones o personas con el propósito de concertar esfuerzos, recursos, experiencias y conocimientos para ganar eficiencia y eficacia frente a una situación determinada. De este modo, los que participan en ella se vuelven actores y gestores de la solución de sus problemas, permitiendo a los integrantes de la red convertirse en actores y protagonistas de sus propias vidas.

El intervenir en la red social lleva a construir instrumentos que permiten evaluar la calidad de los vínculos establecidos entre individuos y comunidades. Estos instrumentos se construyen desde la redes personales históricas, vale decir, desde la historia de cada persona, contemplar un cuadro de la red social desde el presente, lo que facilita realizar un mapa de la red en relación a vínculos de mayor o menor intimidad y también es posible construir un mapa ecológico, que puede mostrarnos la calidad e intensidad de la relación que cada sujeto establece. (Galdames, 2005)

La intervención en redes se orienta a fortalecer la red social de la familia , que permite crear un contexto para que éstas puedan emerger y establecer vínculos con otras redes sociales, todo lo cual lo hacen a través de la actualización de vínculos debilitados, el enfrentamiento de vínculos conflictivos y la creación de nuevos vínculos.(Ibid)

Las redes sociales, se constituyen en un sistema de relaciones, más abierto, flexible, de mayor inestabilidad y de permanencia efímera. Cuando hablamos de red social no hablamos de territorio, historia compartida y menos aún de identidad, sino que hablamos de relaciones de intercambio de recursos, influencias y colaboración de ganancia social.

La existencia social de los individuos la podemos encontrar desarrollada en tres ámbitos, el comunitario, el ámbito de las redes sociales y el ámbito institucional, cuando el individuo se integra a la sociedad requiere establecer un equilibrio adecuado de relación entre estos tres niveles.

El nivel comunitario, se constituye en el espacio que proporciona seguridad, estabilidad, pertenencia, identidad, historia y significaciones afectivas al individuo, en conexión directa con un territorio determinado. Es fundamental en el desarrollo psico-social del ser humano, en éste predominan las relaciones primarias directas, cercanas, afectivas. Es el espacio al cual se pertenece por nacimiento y socialización.

El nivel institucional es el espacio que le permite al individuo establecer relaciones formales, estructuradas y jerarquizadas para la obtención de fines específicos. En este nivel importará más el rol asignado que las necesidades del individuo. En este nivel, las relaciones sociales se encuentran orientadas por la racionalización, eficiencia y eficacia.

La red social de apoyo esta formada por las personas, actores sociales, grupos y organizaciones entre las cuales se establecen vínculos. Los vínculos lo constituyen las relaciones y comunicaciones que se establecen entre las personas u organizaciones y por último el sistema de vínculos es el conjunto de vínculos que desarrollan las personas. Por lo

anterior, la red no puede ser entendida como un conjunto de personas u organizaciones sino que sería un sistema de vínculos, según lo planteado por Abarca y Martínez (1997).

El intercambio, lo constituyen los fines que tienen las relaciones entre los sujetos u organizaciones y el apoyo social es el resultado del intercambio, que puede ser apoyo material, afectivo-emocional.

Para efectos de esta investigación se considerará la red social primaria del individuo como el espacio donde interactúa en forma más frecuente que en otros lugares, adopta la cultura de ese entorno social, ritos, valores, el individuo se desarrolla para formar parte de una comunidad determinada.

Esta red primaria por su naturaleza es pequeña, de interacciones continuas, las relaciones que se establecen entre individuos son de secuencias de comunicación repetitivas, por reglas específicas que le dan estabilidad al sistema, son de contacto visual y tangible, ya que se desarrollan especialmente en el ámbito familiar, con amigos, compañeros de trabajo y los vecinos. Es importante considerar además que las relaciones que se establecen entre sujetos se dan en un contexto determinado. Este contexto entendido como el entorno específico donde se da el sistema interaccional del individuo, el contexto familiar, vecinal, comunitario, organizacional.

Según lo establecido por Abarca y Martínez (Ibid), el contexto moldea el carácter que asume la dinámica de las relaciones y esta dinámica incide también en las características de ese contexto, mientras más contextos abarquen las relaciones que establece el individuo, mayores y más variados serán los recursos psico-sociales que los individuos desarrollen. Por todo lo anterior, estos sujetos serán menos vulnerables a las crisis, conflictos y quiebres personales y grupales.

CAPITULO II

CAMBIOS SOCIALES Y CONFLICTO

Los conflictos interpersonales considerados como un aspecto natural e inevitable de la vida según lo planteado por Abarca (2004) siendo el resultado de una tensión interior del ser humano que se manifiesta en las relaciones que los individuos establecen a lo largo de su vida .

Cada persona es diferente a la otra en términos genéticos pero también lo diferencia la cultura, los valores y los principios morales en los cuales está sustentada su vida. Son estas diferencias las que están presentes cuando interactúan dos personas, donde las relaciones que se producen entre ellos son en términos competitivos por alcanzar metas en pro de satisfacer necesidades tanto individuales como colectivas. Desde ésta mirada, el conflicto nos acompaña en todos los procesos de transformación que le ocurren al ser humano como parte de la sociedad.

La búsqueda de protagonismo de las personas, se relaciona en forma directa con los cambios sociales, lo que conlleva a crisis de viejos modelos de intervención social, promoviendo nuevas iniciativas que estimulan la participación ciudadana en una democracia participativa, favoreciendo lo colectivo por sobre las individualidades en un ambiente de convivencia y respeto, “Justicia de los Acuerdos” , (2004).

Bajo este modelo de globalización, los fenómenos de transformación social se suceden en términos económicos, culturales, sociales y políticos, las brechas de desarrollo entre individuos, grupos, instituciones, organizaciones, países, etc. las innovaciones a nivel científicos y tecnológico como asimismo, la velocidad de la información , entre otros, son elementos que en su conjunto han impuesto exigencias y condiciones históricamente nuevas a las personas, las sociedades y a las distintas instituciones , lo que les obliga a adaptarse a esta nueva forma de vida, todo lo cual les provoca desajustes y nuevas dificultades .

Por lo anterior, las innovadoras exigencias que deben asumir los individuos como integrantes de la sociedad, les lleva a enfrentar situaciones de conflicto en su interactuar cotidiano, especialmente en aquellos espacios locales donde los individuos comparten un conjunto de intereses y/o dificultades en su interacción diaria.

1.- TEORÍA DEL CONFLICTO

“ El conflicto es como el agua...Si existe demasiado produce inundación, pero si no existe, se provoca sequía lo que no permite que nada nuevo nazca .”

(Caty Constantino)

El conflicto es considerado parte natural de nuestras vidas, Abarca (Ibid). Desde que el hombre existe se ha visto enfrentado a diferentes conflictos y ha tenido que buscar y crear formas para abordarlos hasta nuestros días. Este fenómeno es parte de la interacción entre las personas :

“ los conflictos son inherentes a la vida humana, porque las personas son diferentes, poseen descripciones singulares de sus realidades y, consecuentemente, exponen puntos de vista distintos, a veces encontrados. La manera de manejar tales conflictos aparece como una cuestión fundamental en el momento de coordinar las relaciones cotidianas ”.
Schnitman y Schnitman (2000:99).

Considerando la postura anterior se podría decir que un conflicto no necesariamente puede calificarse como negativo, al poseer potencialidades positivas y que puede servir incluso para fortalecer ciertas relaciones del sujeto. Este fenómeno llamado conflicto, puede darse entre individuos, grupos o comunidades.

Los modos más frecuentes de reacción frente a un conflicto se exteriorizan mediante conductas combativas o evasivas. El manejo del conflicto significa una responsabilidad para las partes como así también su deseo de reformar, reconstruir o alterar el curso natural de los

mismos. El conflicto no es bueno ni malo en sí mismo, ello hasta tal punto que es posible concebir el crecimiento a partir de él.

ANÁLISIS DEL CONFLICTO

Para analizar un conflicto y de acuerdo a lo planteado por Fisher (1996), debemos considerar sus etapas o fases, las que se convierten en sus componentes, que siempre se deberán tener presente, especialmente en las interacciones que se dan entre personas que por compartir un territorio común se encuentran más expuestas a presentar relaciones en situación de conflicto.

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos señalar seis etapas o fases que permiten caracterizar el proceso de un conflicto, y que servirán de base para su análisis y también en la búsqueda de posibles soluciones. De acuerdo a lo planteado por Robbins (1994), estas fases son las siguientes:

- Los orígenes o protagonistas
- Las causas o fuentes
- El conocimiento y personalización
- Los tipos de conflicto
- Formas de resolución
- Posturas : posiciones e intereses

Los orígenes o Protagonistas

Para analizar un conflicto desde el punto de vista de las personas o grupos que se enfrentan en un conflicto, es necesario tener en cuenta los niveles en que se da la problemática y la cultura de cada uno de los protagonistas. (Galdames, op.cit.). En este análisis se hace necesario tener en cuenta que un conflicto puede afectar a uno o más niveles, especialmente cuando nos referimos a los conflictos que se generan de la convivencia diaria de personas residentes en Condominios de Viviendas Sociales, cuyos

vecinos comparten un mismo block, los conflictos pueden estar referidos entre dos residentes de ese espacio (interpersonal) y al mismo tiempo uno de los protagonistas se encuentra afectado emocionalmente por no tener trabajo (intrapersonal).

Los niveles en que se da un conflicto son cuatro:

- El primer nivel es el intrapersonal, que lo experimenta una persona consigo misma. El estudio de este nivel permite determinar posibles causas de tipo personal, entre las que encontramos desajustes emocionales, las frustraciones, miedos, etc. que al estar presentes afectan las relaciones interpersonales.
- A nivel Interpersonal: este nivel afecta las relaciones que se dan entre dos o más personas.
- A nivel intragrupal : al interior de un grupo, es el nivel que afecta las relaciones entre los miembros al interior del grupo.
- A nivel intergrupala: es el nivel que afecta las relaciones entre dos o más grupos.

Para Galdames (Ibid), un conflicto estará constituido por elementos específicos que le diferencian de otros fenómenos sociales y que permiten diagnosticar su existencia o no, entre estos factores tenemos que considerar:

- La presencia de dos o más participantes y/o colectivos.
- Los participantes tienen valores, metas, estrategias o tácticas incompatibles.
- La experiencia de conductas internas o externas incompatibles subjetivamente.
- El uso directo o indirecto del poder.
- La inexistencia de reglas formales.

El conocer a los protagonistas del conflicto, su cultura, los paradigmas que prevalecen, las causas que le dieron origen, los problemas comunicacionales, las emociones, la percepción de las partes respecto a la situación de conflicto, los valores y principios de los participantes, las formas de reaccionar, la influencia de factores externos, las necesidades insatisfechas de las partes y por sobre todo las posiciones e intereses de los protagonistas son los elementos que permiten que un conflicto no sea un fenómeno social estático y su dinámica estará en relación directa con los cambios sociales.

Estas se conjugarán en las situaciones de conflicto producto de las relaciones interpersonales entre personas, grupos o comunidades, especialmente en aquellas relaciones que se producen entre individuos que se desarrollan en el espacio local, formando una comunidad con límites territoriales, donde se vinculan más frecuentemente entre sí y la interacción que se produce entre ellos, es más intensa que en otros espacios.

Fernández-Ríos (1983), sostiene que el conflicto siempre debe ser analizado como un proceso dinámico, que tiene la característica de ser bueno y malo al mismo tiempo. Que sea lo uno o lo otro dependerá de las propiedades del propio conflicto, las propiedades estructurales, dinámicas y relacionales de las partes implicadas; la posible influencia de terceras partes que en forma directa o indirectamente intervengan en la evolución del proceso conflictivo y a factores causales o fortuitos cuya ocurrencia puede hacer variar drásticamente el rumbo y el ritmo de los acontecimientos.

Fisher (op.cit), señala que para poder comprender el por qué suceden los hechos , se hace necesario saber por qué las personas toman decisiones de la forma que lo hacen. Esta es la importancia de analizar un conflicto, pues de lo contrario no se dispone de la información que se requiere para su abordaje y/o conducción.

Para este análisis debemos conocer a los participantes del conflicto, su cultura, las causas que le dieron origen, los problemas de comunicación , las emociones , la percepción de la problemática de las partes, los valores, principios, formas de reaccionar, la influencia de factores externos (incidencia del poder), las necesidades y por sobre todo las posiciones y los intereses de los participantes en la disputa , especialmente en los conflictos que se producen en las relaciones entre individuos que comparten territorios comunes, donde sus miembros se sienten identificados con algún símbolo local, lo que les otorga por un lado sentido de pertenencia y por otro existe establecimiento de redes de comunicación y apoyo mutuo , lo que significa que la interacción que se produce entre ellos , es más intensa que en otros contextos.

2.- EL USO DIRECTO E INDIRECTO DEL PODER EN EL CONFLICTO Y LOS DIRIGENTES VECINALES.-

El uso directo o indirecto del poder es uno de los elementos importantes en la constitución de un conflicto, ya que su resultado estará influenciado por el grado hasta el que una de las partes tiene poder, en relación a la otra. El poder es un concepto fundamental que se debe tener presente al analizar un conflicto ya que se aplica de diferentes formas (Weber; 1944, Goldhammer y Shils; 1939; Bierstedt; 1950).

La fuerza o la firmeza será uno de los recursos disponibles para dirigirse en contra de un adversario, Aron (1966). El poder siempre será relativo, es por esta razón que una gran fuerza que sea aplicada en contra de otra mucho mayor, dará como resultado poco poder.

“... el poder es una de esas cosas cuya existencia, como la gravedad o la electricidad, sólo se nos manifiesta a través de sus efectos, por lo que siempre ha sido mucho más fácil describir sus consecuencias que identificar su naturaleza y fundamento” (Barry, B. 1990:11).

Si bien existen muchos autores que hacen referencia a el Poder, en las ciencias sociales y para correlacionar la conceptualización con este estudio, nos encontramos con Weber, que al hablar de poder nos dice que **“ significa la probabilidad de imponer la propia voluntad, dentro de una relación social, aún contra toda resistencia y cualquiera sea el fundamento de esa probabilidad”**, por otro lado, este mismo autor refiere que **el poder es desde el punto de vista sociológico amorfo, vale decir, que todas las cualidades imaginables de un hombre y toda suerte de constelaciones posibles pueden colocar a alguien en la posición de imponer su voluntad en una situación dada.** (Weber, op.cit.:43).

El poder en el conflicto

Los conflictos tienen su génesis en las diferencias de poderes entre los actores del mismo. Cuando uno de ellos logra un desequilibrio a su favor en la dependencia de la

relación, logra un empoderamiento en relación con su otro. Debido a que A tiene una necesidad que sólo B puede satisfacer, B podrá manejar a A hacia sus propios intereses.

“...La interdependencia y la influencia mutua de igual fuerza indican carencia de poder”(Blau, 1982), ya que el poder del control sobre el otro tiene su fuente en la dependencia unilateral. Cuando esta dependencia unilateral desaparece, ya no se puede imponer nuestra voluntad, o el otro imponer la suya, por ende, como la necesidad es mutua, la negociación nace de forma natural y la resolución del conflicto está prácticamente asegurada.

El poder en la negociación

El poder entonces, viene a determinar el cómo nos relacionamos. Durante nuestra vida buscamos, de cierta manera, imponer nuestras voluntades. Tal como en una transacción comercial lo haríamos con dinero, para imponer, o más bien satisfacer nuestro deseo, en las relaciones interpersonales requerimos del poder para satisfacer nuestra necesidad, como lo menciona Barry, B.(1990:32)

“Al igual que el dinero es un medio de circulación que facilita las transacciones económicas, el poder también es un medio de circulación que facilita las transacciones políticas ”.

Por ello, dado que la mediación, como hasta ahora se ha revisado, es una negociación, el poder que puedan tener las partes pasa a ser el dinero de esta transacción. Sin embargo, no podemos olvidar que el poder radica en la sociedad, hecho que quiere decir, que somos nosotros quienes damos el poder a aquellos que lo poseen. El poder que pueda tener un determinado cargo, como el caso de los Dirigentes Vecinales.

“es el modo de empleo que más claramente nos llama la atención sobre la posibilidad de que el poder resida en la sociedad y que, de algún modo, derive de la ordenación social antes que de la naturaleza individual” .(Ibid:34).

Con este ejemplo, nos queda claro que el logro de una resolución al conflicto, para que sea satisfactoria para ambas partes con un Dirigente Vecinal Mediador, va a estar determinado por la relación de poder que existe entre el Dirigente Vecinal y las partes en conflicto.

En mediación es importante que exista un equilibrio de poder y especialmente en la mediación vecinal, vale decir, ambos vecinos tienen las mismas oportunidades, por lo que el acuerdo va a lograr satisfacer las necesidades de ambos.

En las Organizaciones Territoriales, el poder lo encontramos concentrado en los integrantes de la Directiva, ya que cada uno de los miembros de la comunidad, ha traspasado una cuota de poder hacia quien han elegido para que les represente sus intereses e inquietudes ante otras organizaciones y/o la autoridad. Son estos actores locales quienes están facultados para tomar decisiones que vayan en relación directa con situaciones que se sucedan dentro de los límites territoriales de su Organización.

Por otro lado y de acuerdo a lo planteado por Moore, (1996), existen dos tipos de conflictos; **los irreales** que son aquellos conflictos que surgen por problemas comunicacionales y de percepciones. Cuando la causa se atribuye a una disfunción en la comunicación, puede resultar de fácil manejo, ya que sólo con aclarar malos entendidos se puede lograr un mejoramiento en la comunicación.

En los conflictos irreales, se encuentran involucradas las percepciones. Los hechos no son percibidos de la misma forma por todas las personas. La cultura, los valores y principios son elementos que estarán profundos que están presentes en los individuos al formarse una percepción respecto a una persona o a una situación problema. Cuando las causas de un conflicto están afectas por las percepciones (las que conllevan sentimientos y emociones), son de más difícil conducción y resolución.

Moore,. (Ibid) señala que los conflictos se agravan o atenúan por la percepción que una parte tiene de la otra, considerando la cultura, los principios morales y los valores que son los pilares donde tienen construida su vida los diferentes actores locales.

Por otro lado, están los **conflictos reales**, que se derivan de causas estructurales o del entorno (económicas, legales, condiciones laborales, muros medianeros y también los ruidos molestos, entre otros).

Para llegar a comprender un conflicto, es importante considerar las posiciones que representan la postura inicial que más comúnmente adoptan las partes en conflicto y los intereses que representan el contexto en el que puede existir una posición (Girard & Koch ; 1997).

Las posiciones entendidas como las posturas, exigencias, demandas que inicialmente plantean las partes en conflicto y que les confunde, llevándolos a establecer discusiones que solo llevan a rigidizar las relaciones entre las partes. La discusión que se genera entre ellos, permite que cada uno se plantee límites hasta dónde pueden ceder. Un poder equilibrado es importante en este tipo de negociación. Cuando la discusión se basa solo en las posiciones de cada cual, solo se logra dañar más la relación, y dificulta la conducción del conflicto hacia lo pacífico/constructivo.

Frente a una situación de conflicto también encontramos presente los intereses que se fortalecen con las necesidades que las partes pretenden satisfacer. Intereses y necesidades es factible que lleguen a un punto común, por lo que da la posibilidad de llegar a acuerdo en forma más satisfactoria para ambas partes que visto desde las posiciones.

Es importante establecer la diferencia entre posiciones e intereses, para poder separar ambas situaciones y centrarse en los intereses que es lo más importante para la búsqueda de alternativas de solución a los conflictos relacionales y que son producto de la interacción humana, donde lo que se persigue finalmente es la satisfacción de necesidades y el cumplimiento de metas previamente establecidas por cada actor que participa de una determinada situación de conflicto.

Partiendo de las necesidades, intereses y por sobre todo de las capacidades de quienes viven una situación problema; donde no necesariamente el conflicto debe tener una connotación negativa, sino que más bien se convierte en un estado que moviliza al “cambio” y mueve los recursos y potencialidades de los actores.

“ A medida que se incrementa el número y la diversidad de los ciudadanos implicados en la toma de decisiones , alcanzar acuerdos cada vez se vuelve más difícil y por ello el recurso de utilizar una tercera parte imparcial se vuelve más atractivo”.
(Grover, et al, 1996:35).

El impacto que pueda tener un conflicto, estará determinado por el proceso que siga la regulación de éste. Un conflicto en sí mismo no es funcional o disfuncional, sino que “el resultado de la regulación de este conflicto determinará consecuencias funcionales o disfuncionales”. Según Grover (op.cit), el conflicto presenta ventajas y desventajas:

Ventajas:

En las ventajas podemos decir que, el conflicto es un supuesto para el cambio; el conflicto libera energía y actividad; el conflicto promueve intereses, deseos por el conocimiento e ideas; los conflictos intergrupales promueven la cohesión interna; y el conflicto puede llevar a una reducción de tensiones.

Desventajas:

Dentro de las desventajas, nos encontramos con que el conflicto extremo puede llevar a la inestabilidad; el conflicto rompe el flujo de las acciones y modifica la organización; y el conflicto extremo reduce la confianza en la razón y promueve el comportamiento emocional.

CONCEPTUALIZACIONES DE CONFLICTO

Según el Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española (1984:358), la palabra conflicto procede de la voz latina “ conflictus” que significa :

“ lo más recio de un combate. Punto en el que aparece incierto el resultado de una pelea. Antagonismo, pugna, oposición, combate. Angustia de ánimo, apuro, situación desgraciada y de difícil salida”.

Según Ander - Egg (1995) el término conflicto designa cualquier estado antagónico entre dos o más partes, o en el individuo mismo, como una consecuencia de contraposición de intereses, valores o puntos de vista, que se conjugan en la interacción social de las personas al participar en las diferentes organizaciones de la comunidad.

Suárez (2002 :41) señala que el conflicto es :

“ una situación compleja en la cual están involucradas dos o más personas, que se encuentran en interacción, a través de conversaciones , sobre la base de una relación competitiva entre ellas y que con respecto a por lo menos un tema, llamado problema, tienen puntos de vista diferentes , es decir , se generan diferencias”.

Fernández- Ríos (1983:43), recoge elementos de todas las definiciones anteriores para decir que:

“ un conflicto debe tener la existencia de dos o más participantes individuales o colectivos que al interactuar, muestran conductas internas o externas incompatibles con el fin de prevenir, obstruir, interferir, perjudicar o de algún modo hacer menos probable o menos efectiva la acción de uno a través de la del otro, como consecuencia observable de una incompatibilidad subjetiva de metas, valores , posiciones, medios , estrategias o tácticas que implican el ejercicio del poder de uno sobre otro en un ambiente de ausencia, libre interpretación o trasgresión de normas”.

3.- CLASES DE CONFLICTOS INTERVECINALES

Para poder hacer una caracterización de los conflictos que surgen de la convivencia diaria entre vecinos, es necesario plantearse la relación directa que se establece entre conflicto y necesidades, las que en la medida que no son satisfechas, se convierten en un facilitador para que se presenten las diferencias relacionales entre vecinos. Desde ésta perspectiva entonces, los conflictos surgen cuando una de las necesidades no está siendo satisfecha o cuando algo o alguien actúa como obstaculizador en la posibilidad del individuo o grupo de satisfacer sus necesidades.

Mallman (2002) en su teoría de las necesidades, nos indica que existen las necesidades personales que se satisfacen con bienes o servicios. Entre éstas tenemos las necesidades fisiológicas, necesidades de protección y seguridad y las necesidades culturales (educación, información, etc.).

Por otro lado Mallman (Ibid) plantea las necesidades interpersonales, que se sacian con relaciones humanas. Entre estas tenemos las necesidades de autorrealización, necesidades de amor, necesidades de pertenecer.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el Diagnóstico Participativo de las U.V.15-36 de la Comuna de Maipú (op.cit.), los conflictos que se generan entre vecinos principalmente están dados por los ruidos producto de música alto volumen, los conflictos que se generan por las mascotas que no son cuidadas responsablemente por sus dueños, la disposición de la basura en lugares no habilitados para ello y por otro lado , los muros medianeros y las ampliaciones de viviendas sin autorización de los copropietarios. Según este mismo Diagnóstico, las causales de conflictos entre vecino antes señaladas, se encuentran presentes en todos los Condominios de Viviendas Sociales, donde su principal característica es la construcción en espacios reducidos.

CAPÍTULO III

RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN COMUNITARIA

La resolución alternativa de conflictos da paso a la mediación, herramienta válida para intervenir en la comunidad en el abordaje de los conflictos vecinales.. En el nivel comunitario, la mediación en su proceso de lograr acuerdos en las diferencias entre vecinos también permite empoderar a las organizaciones, facilita y estimula la autodeterminación de los sujetos que conforman la comunidad.

La mediación comunitaria es aquella que tiene la capacidad de acoger los inconvenientes relacionales que surgen dentro de la comunidad sean estos entre personas, entre instituciones, entre villas, y otros; sin embargo, para poder ser más efectivo el proceso la mediación comunitaria y de acuerdo a las características del conflicto, se subdivide en mediación vecinal y/o mediación barrial.

La reforma de la justicia en Chile, desde una justicia inquisitiva hacia una justicia restaurativa conlleva a generar un cambio cultural en la ciudadanía, integrando en el sistema chileno formas alternativas a la jurisdiccional como formas de resolución de conflictos interpersonales, comunitarios, organizacionales. Es así como se inscribe la mediación que se desarrolla por el Ministerio de Justicia en los Juzgados de Familia como camino primario alternativo a la solución y/o abordaje de los conflictos que se generan especialmente de la interacción diaria, lo que da paso a la mediación, reconociéndola legalmente como una forma de resolución de controversias(Gómez, 1999).

Las técnicas de mediación tienen su origen en la terapia sistémica, donde el modelo patriarcal, sancionatorio, formal e impositivo se abandona para dar paso a una cultura que deja crecer a las personas en un ambiente que facilita el diálogo, donde se valida el rol del mediador el que trabajando con las personas afectadas debe visualizar posiciones e intereses de los afectados , no debe perder neutralidad e imparcialidad.

En el espacio comunitario el proceso de mediación, permite al mediador actuar como un facilitador de los canales de comunicación entre vecinos, quienes más allá de lograr acuerdos en sus diferencias, deberá empoderar a la comunidad para que a través de la participación en los diferentes espacios, sus integrantes sean capaces de ponerse de acuerdo para lograr recursos que les permitan saciar necesidades colectivas y que les afectan a todos.

La Resolución Alternativa de Conflictos se puede abordar desde tres modelos que permiten de una u otra forma lograr que las partes lleguen a acuerdos, sin embargo, en el espacio comunitario no es posible tomar una forma como modelo sino más bien, se trabaja con la comunidad integrando los elementos de todos ellos; vale decir, los tres modelos (Harvard, Transformativo y Narrativo) en el espacio comunitario se complementan entre sí.

En el territorio de las Juntas Vecinales, el mediador requiere de competencias tanto personales como sociales, que le permitan gestionar de una forma positiva los conflictos vecinales, las capacitaciones y su capacidad de liderazgo permitirán a éste actor local facilitar el diálogo entre vecinos, donde el conocimiento, capacidad para vincularse con la red social de apoyo y sus habilidades sociales le permitirán jugar el rol de mediador vecinal.

1.- RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS:

Para superar el ciclo del conflicto, existe una alternativa de resolución de conflictos llamada Mediación, que abre caminos para que las partes puedan reencontrar el control de las situaciones vitales, hecho esencial que potencia la estabilidad personal en todos sus ámbitos.

De acuerdo a las definiciones anteriores, entenderemos por Mediación el procedimiento alternativo de conflictos, que de forma pacífica y cooperativa busca ayudar a las partes a alcanzar voluntaria y mutuamente su propio acuerdo aceptable.

Dentro de este proceso según los planteamientos de Suárez (Ibid), nos encontramos con importantes ventajas y/o beneficios:

Ventajas:

Como ventaja, reduce la carga de trabajo en los tribunales, ya que muchos casos se solucionan antes de llegar a dar los primeros pasos para ingresar al sistema formal de resolución de problemas interpersonales. Reduce el tiempo que lleva lograr conducir un conflicto, lo que es observable en la cantidad de casos que llega a Tribunales, especialmente en los Juzgados de Policía Local , donde además de los casos por problemas relacionales entre vecinos, llegan los casos que genera la Ley de Tránsito, la Ley de Patentes Municipales, entre otros.

Otra ventaja que podemos identificar es que, economiza dinero, ya que es mucho más económico que los procesos formales, y en el caso de la Mediación Vecinal por estar incorporado como un proyecto Municipal, para los vecinos no tiene costo, a no ser que se concurra a los Centros Privados de Mediación, donde los pagos se hacen en base a honorarios por sesión y no en base a los capitales en juego como lo es en el los procesos formales. En la mediación se trata de evitar que haya ganadores y perdedores, todo lo cual favorece las relaciones futuras. El llegar a acuerdo entre las partes, permitirá que los participantes en la disputa obtengan igualdad de beneficios. De lo contrario, el que sienta que el resultado no es equitativo, puede recurrir a un juicio formal.

También podemos decir que, estimula la creatividad de los sujetos participantes del proceso, no existen límites externos, solo los que la mediación establece para llegar al acuerdo. Por tener la característica de ser un proceso flexible, utiliza todas las capacidades alternativas que el proceso formal no permite. No se rige por leyes y menos aún puede sentar precedentes para ser usados en otros casos. Lo único que produce es un aprendizaje tanto para los involucrados como para el mediador. El gran aporte para el individuo que participa de un proceso de mediación es el aumento del protagonismo de las partes, por lo que aumenta las responsabilidades individuales, vale decir, los hace protagonistas de su propia vida.

Por último se puede decir que, se produce un deuteroprendizaje, ya que las personas del aprendizaje obtenido como resultado de un conflicto, le permite solucionar otros conflictos de similares características, que le surjan en su vida.

Desventajas:

En el ámbito de la mediación y según lo planteado por Ferrandino (2003), se han realizado estudios que permiten decir “ en mediación no todo es color de rosa”, esto principalmente es sostenido por agrupaciones feministas y también lo encontramos en afirmaciones sostenidas por Suáres (Ibid), donde se plantea que las mujeres generalmente arriesgan más en los procesos de mediación que en los procesos formales, ya que los hombres generalmente no hablan de actitudes violentas dentro del proceso de mediación porque están concientes que será un factor negativo frente al acuerdo.

Otra desventaja que se visualiza es que en los casos de “Familia” tiende a confundirse la mediación con terapia familiar, ya que si observamos uno de los modelos de intervención , el circular narrativo, se encuentra claramente vinculado.

Respecto a los problemas comunitarios, al abordarse los conflictos desde la Mediación, disminuye la casuística en los Tribunales y por ende, no permite tener conocimiento o estadísticas reales, de las nuevas problemáticas sociales que están surgiendo en la sociedad.

“Lo característico de los sistemas de mediación es la inclusión de una tercera parte, “ el mediador”, que actúa para ayudar a las otras dos partes “ disputantes” a alcanzar un acuerdo, pero cuyas intervenciones no tienen la obligatoriedad de ser aceptadas por los disputantes” .(Suáres, op.cit.: 52)

En este proceso interviene un tercero neutral o imparcial, el cual es solicitado por las partes en disputa, que carece de poder resolutivo, pues solo facilita, transmite e interpreta información.

“La Mediación es esencialmente un proceso de comunicación humana, un proceso en que se pone en juego el uso del lenguaje y de la comunicación en todas sus expresiones con el fin de provocar un cambio “(Pantoja,,2004:6).

Para Moore .(2000:73), la Mediación es “ la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable”.

Para Suárez (op.cit), la mediación es importante al considerar dos aspectos fundamentales del conflicto como lo el tema en sí por el que se discute y por otro lado la relación entre las partes.

Estos aspectos se encuentran ligados fuertemente entre ellos según lo planteado por Suárez (Ibid), en la mediación se toma en cuenta el aspecto relacional del conflicto y también las consecuencias que puede traer consigo para mantener las relaciones; la forma como se solucione a través de este proceso se considera una eficaz ayuda para preservar relaciones, especialmente cuando nos referimos a las disputas entre vecinos dentro de las comunidades, ya que por sus características relacionales, donde no se puede incentivar hacia los resultados de ganadores v/s perdedores como sucede en los juicios formales, los involucrados en las disputas entre vecinos (as), deben seguir compartiendo el mismo espacio territorial con su familia, por varios ciclos de sus vidas.

La política pública de la Justicia Chilena actual, está sustentada en la llamada Justicia de los acuerdos, la que se relaciona directamente con los métodos alternativos de resolución de conflictos y también nos acerca al enfoque de la salud jurídica que implica :

“ entender la justicia y el ejercicio de los derechos no solo como la actuación jurídica para protegerlos o defenderlos en caso de vulneración, son que como una forma de vivir la justicia y ejercer los derechos diariamente en

nuestros espacios cotidianos que brindan bienestar y calidad de vida a las personas” , (Ministerio de Justicia , 2004:38)

La mediación se caracteriza por ser un proceso no adversarial, voluntario, confidencial, informal, flexible y económico.

Cuando aplicamos sistemas no adversariales en la resolución de conflictos se tiene la opción adecuada para responder a los requerimientos de acceso a la justicia, lo que se traduce en pasar de formas de interrelación adversarial a relaciones de diálogo y cooperación y en lo posible no recurrir a un tercero para que lo resuelva.

El tercero mediador, tiene que ser aceptado, imparcial y neutral, lo que implica en primer lugar que las partes involucradas aceptan la incorporación de un tercero a la disputa y en segundo lugar, que las sugerencias del mismo serán tomadas en cuenta. Cuando nos referimos a aceptabilidad se refiere a aceptar una dirección o facilitación del proceso..

2.- LOS METODOS ALTERNATIVOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COMO PARTE DE LA REFORMA DE LA JUSTICIA.-

Como cambio trascendente en la Reforma de la Justicia está la incorporación y reconocimiento de los métodos alternativos de resolución de conflictos (mediación), como una forma de restablecer el diálogo entre las partes y al mismo tiempo descongestionar los tribunales, todo lo cual permite a las partes en conflicto llegar acuerdos y evitando al mismo tiempo la judicialización de los conflictos relacionales.

Si bien en la actualidad no existe un consenso respecto a que las soluciones alternativas para resolver los conflictos hayan provocado un cambio profundo en la manera de enfrentar situaciones de conflicto, tampoco existe unanimidad respecto a que la solución de abordar la problemáticas sociales, la vía legal sea la más efectiva.

Lo que sí lleva a un acuerdo y según lo expresado por Ferrandino, (ibid), es que el sistema formal de justicia necesita de “válvulas de escape” que permitan a los ciudadanos a

obtener soluciones más rápidas y eficaces en sus disputas, todo lo cual se encuentra reconocido y validado por la sociedad civil.

Los procesos de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), es una intervención que transforma la realidad, que permite conducir el conflicto hacia situaciones de desarrollo o mejoramiento de las condiciones de las personas. Desde la mirada de Ferradino,(Ibid), Resolución entonces equivale a transformación o cambio de la situación generada por la contradicción.

Los métodos alternativos se encuentran en forma natural en nuestras relaciones humanas. En las últimas décadas se ha dado un proceso de teorización alrededor de los conflictos y su forma de resolverlos sin llegar a los métodos jurídicos formales, desde las cuales han surgido herramientas prácticas y aplicables a situaciones concretas.

Los procesos no adversariales de resolución de conflictos permiten resolver distintos tipos de situaciones, desde disputas de carácter doméstico a controversias de gran envergadura, paralelo a esto, el ser humano es considerado en su integridad, considerando su idiosincrasia, su contexto sociocultural y reconociendo capacidades y habilidades, devolviendo a los sujetos protagonistas el control sobre los procesos resolutivos.

Esta característica es posible observarla con mayor claridad en los procesos de resolución de conflictos comunitarios, donde es una localidad, grupo o comunidad la que manifiesta interés por contar con un tercero neutral que facilita la construcción de un acuerdo, en base a un consenso que habla de necesidades sentidas, colectivas y reconocidas en temas de interés local y de mayor efecto que otros conflictos, como los familiares, escolares, laborales.

La Mediación Comunitaria crea la oportunidad de acción colectiva que previene y facilita la solución de problemas, satisfaciendo así necesidades colectivas o de interés público, siendo este proceso un “ valioso aporte a la madurez de la sociedad “. Junto

a ello , es necesario fomentar acciones que promuevan “ cambios culturales para implantar relaciones sociales fundamentales y basadas en valores de armonía y convivencia pacífica (Ministerio de Justicia, op.cit.)

Todo lo anterior, nos lleva hacia el ideal de sociedad que se busca hoy, en la que torna indispensable un tratamiento de conflictos flexible y amplio, que de cuenta de la diversidad de intereses, tipos de necesidades, tipos de organizaciones y tipos de personas.

La mediación comunitaria se basa en la premisa de que muchos de los problemas vecinales pueden ser controlados por la comunidad; así los actores involucrados juegan un rol preponderante en la resolución de conflictos, aplicando procedimientos conciliatorios, como la mediación o la resolución de conflictos comunitarios.

La estrategia de Mediación Comunitaria se inicia con la generación de un espacio discursivo y conversacional entre diversos actores, que les permite resignificar su realidad cotidiana, revisar su historia y contexto en el que se enmarca el desarrollo de los conflictos, pues permite empoderar a los sujetos en aquellos conflictos, que menoscaban el desarrollo comunitario.

La mediación comunitaria para efectos de esta investigación estará definida como una alternativa en la resolución de conflictos entre vecinos, habilitando a las personas para mejorar sus interacciones, promoviendo la participación activa y directa de los sujetos y las relaciones estables y armónicas en comunidad. Además la Mediación Comunitaria es posible plantearla como una instancia que mejora el acceso a la Justicia de la población y ayuda a descentralizar las gestiones de la Corporación de Asistencia Judicial.

Esta mediación se caracteriza por desarrollarse en el espacio cotidiano en que se da la vida comunitaria y donde el conflicto es percibido también como una posibilidad de probarse y enjuiciarse a sí mismos, para de ese modo desarrollar respuestas creativas.

Para Domínguez .(2005), la mediación comunitaria tiene objetivos bien definidos, entre los que están:

- Mejorar la comunicación, la comprensión mutua y la empatía entre los miembros de la comunidad (individuos, entidades y asociaciones).
- Capacitar a los miembros de las asociaciones de vecinos, de comerciantes, de ONGs., etc. interesadas en mejorar sus habilidades en negociación y resolución de conflictos.
- Ofrece un espacio donde los miembros de la comunidad implicados en un conflicto o desacuerdo, tengan la oportunidad de trabajar juntos en su resolución.
- Ofrecer a las partes en conflicto, información sobre los recursos que les permitirán tomar sus propias decisiones y aplicar sus soluciones.
- Prevenir situaciones conflictivas, así como actitudes y comportamientos de la población y de los distintos grupos que actúan en su seno.

Para poner en juego este proceso comunicacional, se hace necesario intervenir desde algún paradigma que permita dar los lineamientos orientadores de esta intervención social, para lo cual la mediación se encuentra guiada desde los llamados modelos de mediación.

3.- MODELOS DE MEDIACIÓN:

Los modelos de mediación responden a tres líneas o corrientes de pensamientos, con bases epistemológicas importantes, las que fundadas sobre diferentes teorías guían el proceso de la mediación hacia resultados como el llegar a acuerdos en forma lineal, vale decir, sin importar el restablecimiento comunicacional entre las partes, la narrativa que favorece la comunicación y el restablecimiento de las relaciones considerando al sujeto como parte de un sistema, y la perspectiva transformativa del conflicto , que permite abordar el conflicto desde una perspectiva diferente.

Para definir sistema es necesario recordar que es:

“ el conjunto de objetos, así como las relaciones entre los objetos y entre sus atributos, en el que los objetos son los componentes o partes del sistema, los atributos son las propiedades de los objetos y las relaciones mantienen unido al sistema” (Watzlawick et.al. 1979:117)

Desde esta mirada, podemos decir que los diferentes elementos nunca se encontrarán solos, siempre estarán interactuando en un contexto.

Los sistemas abiertos interactúan con el medio, entonces los sistemas humanos los podemos considerar sistemas abiertos ya siempre estarán interactuando con el sistema que los rodea. Los individuos que se comunican y que se someten al proceso de mediación deben ser estudiados en sus relaciones horizontales y verticales con otras personas y con otros sistemas(Ibid).

En el ámbito vecinal, los individuos pertenecen a un sistema familiar y luego al interactuar cada uno de sus miembros con otros individuos tienen pertenencia cada uno de ellos a subsistemas y microsistemas como lo es el entorno social donde se desarrolla el sistema familiar.

MODELO LINEAL O DE HARVARD:

Este modelo entiende la comunicación en sentido lineal, es decir, dos individuos se comunican y cada uno expresa su contenido, mientras el otro escucha, por lo tanto, el mediador se transforma en un facilitador de la comunicación. Para la mirada lineal :

“el conflicto tiene una causa y es el desacuerdo puntualmente el que interesa. No se tiene en cuenta otras causas...en cuanto al contexto , el

objetivo que se persigue... como tampoco las percepciones del pasado” (De Tommaso; 2002:36).

Se entiende entonces, que este modelo se centra en mejorar la relación entre los protagonistas del conflicto. El rol del mediador es actuar como agente de realidad cuestionando puntos débiles, analizando riesgos y revisando el MAAN (mejor alternativa de acuerdo negociado).

El modelo lineal entonces, tiene por objetivo lograr el acuerdo; disminuir las diferencias entre las partes, aumentar las semejanzas, valores e intereses y de alcanzar estos objetivos el conflicto desaparece.

MODELO CIRCULAR NARRATIVO DE SARA COBB

Sara Cobb en la búsqueda de un modelo de intervención en los conflictos en los diversos niveles de la sociedad, que rompiera con lo esquemático del modelo Harvard y por otro lado incorporara los aportes de teorías como la general de sistemas, la cibernética de primer y segundo orden, la teoría del observador, la teoría de la comunicación, la teoría de la narrativa, entre otros; todo lo cual la llevó hacia un cambio epistemológico , desde el cual surge un nuevo modelo de intervención que permite el abordaje de los conflictos poniendo al sujeto en el centro de la intervención, al considerar un llegar a acuerdos y el restablecimiento de las relaciones interpersonales como un resultado integral.

Producto de este nuevo modelo, Sara Cobb produce un quiebre importante con el modelo de Harvard, todo lo cual surge desde un proceso de cuestionamiento del actuar profesional y por otro lado la reflexión, espacio en el cual las teorías y las prácticas se nutren entre sí, obteniendo como producto el resultado de un cambio epistemológico, donde emerge este nuevo modelo de abordaje en mediación, el que ha sido llamado Modelo Circular-Narrativo.

Este modelo se basa en la comunicación **“entendida como un todo en el que participan las partes a través del lenguaje verbal y gestual, no hay para este modelo una sola causa, sino una causalidad de tipo circular que permanentemente se retroalimenta”** (De Tommaso ; op.cit.:43).

Las teorías que sustentan este modelo son la Teoría de la Comunicación, Terapia Familiar Sistémica, Cibernética de Segundo Orden y Constructivismo.

El método que se utiliza se refiere a aumentar las diferencias (del caos al orden), construyendo para cada una de las partes un lugar legítimo dentro de la situación. Busca cambiar el significado y construir una historia alternativa, que permita ver el problema desde otro ángulo.

La meta de este modelo es fomentar la reflexión y no la aireación de las historias, resignificar, mejorar la relación, transformar la historia y lograr un acuerdo (aún cuando este no es el objetivo central). Utiliza preguntas circulares para construir hipótesis.

MODELO TRANSFORMATIVO

La Mediación Comunitaria idealmente busca empoderar a los protagonistas y que éstos puedan resignificar la situación y el concepto que se tiene de la otra parte. Esta mediación se desarrolla en el espacio cotidiano o comunitario y desde una perspectiva transformacional, intenta potenciar el protagonismo de las partes en conflicto, pero a su vez haciéndolas cargo y responsables de sus acciones. La Mediación Transformativa contiene un potencial de transformación de las personas, al ayudarlas a lidiar con las circunstancias difíciles, poniendo todo su énfasis y fuerza en mejorar la relación entre las partes. Esta premisa solo será posible en la medida que los protagonistas sean capaces de resignificar una nueva mirada de sí mismas y del otro.

“ El enfoque transformativo parte de la premisa que la comunicación y lo relacional es prioritario, no es el acuerdo. Su meta es modificar la relación entre las partes, no importa si llegan a acuerdo y no se centra en la llamada resolución del conflicto, sino en la transformación relacional y personal”. (De Tommaso, op.cit.: 58).

Este modelo se encuentra fuertemente ligado a las teorías de la Comunicación y a la Teoría de Sistemas. Durante el proceso, pretende que cada parte potencie su protagonismo y pueda reconocer responsabilidad en el desenvolvimiento de la controversia y la que le corresponda a su oponente.

4.- COMPETENCIAS PERSONALES Y SOCIALES, EN EL AMBITO DE LA GESTIÓN DE DE CONFLICTOS VECINALES DE LOS DIRIGENTES DE LAS ORGANIZACIONES TERRITORIALES.

La NEUTRALIDAD, según lo planteado por Ferrandino (op.cit.), la podemos entender como el vínculo o relación que pueda tener o generar el sujeto que cumplirá el rol de mediador respecto a las partes en una situación de conflicto. Para efectos de esta investigación, este rol estará dado por el Dirigente de la Organización Territorial, (Junta de Vecinos), sin embargo, por ser el Dirigente miembro de la misma comunidad existen lazos con sus vecinos que surgen de la convivencia diaria.

A modo de ejemplo, dentro lo que concierne a la Mediación Vecinal, el mediador que es amigo de una de las partes y desconocido de la otra, le resta neutralidad a su participación. Esta situación también pueda darse hacia el futuro, especialmente en los espacios locales con predominio de viviendas sociales construidas en altura, que permiten la interacción más frecuente entre las personas que los habitan.

En mediación cuando se dice que el mediador carece un poder autorizado significa que el poder de decisión estará en las partes y el rol del mediador estará dado para ayudarlas a encontrar un acuerdo mutuamente satisfactorio. La única autoridad que puede tener el

mediador, es aquella que le otorgan las partes. Si el poder de decisión radicara en el tercero se estaría frente a un proceso judicial o arbitral y no en una mediación, lo que reduce la posibilidad de un acuerdo satisfactorio para los intereses de las partes, todo lo cual se traduce en una forma de negociación.

NEGOCIACIÓN:

En los tiempos actuales, es de gran necesidad contar con buenos negociadores, es decir, los sujetos deben tener o desarrollar la habilidad para ponerse de acuerdo entre personas con intereses distintos y especialmente para resolver conflictos. Esta competencia es muy solicitada al momento de buscar sujetos que actúen como facilitadores de procesos comunicacionales, vale decir, donde existe gran diferencia de intereses y al mismo tiempo donde no hay separación de posiciones e intereses entre las personas en conflicto.

Para Abarca (op.cit), la negociación es un proceso que involucra generalmente una comunicación o interacción, con dos o más partes que tienen un conflicto de intereses o metas contrapuestas. El objetivo fundamental de la negociación es llegar a un acuerdo o reconciliación.

La negociación constantemente la estamos ejerciendo, solo por nuestra condición de seres sociales, por lo que es un proceso cercano y entrelazado con la vida misma, la negociación la debemos entender como un estilo de vida por sobre episodios aislados que se realizan a través de la vida. Por lo que es una actitud y también una conducta que son comunicadas tanto digital como analógicamente. Generalmente para describir este tipo de comportamiento hablamos de regatear o negociar, donde desde lo que concierne a la mediación propiamente tal, más que regatear se enfoca hacia la obtención del máximo benéfico para los sujetos que se encuentran en disputa. Cada negociación es única, las personas desarrollamos hábitos o preferencias que marcan un estilo particular cuando nos enfrentamos a otros. Estos hábitos o preferencias involucran nuestra personalidad o son comportamientos aprendidos a través de los ciclos de la vida del ser humano, donde se desarrollan tendencias o maneras de resolver nuestras diferencias.

Las personas debemos identificar nuestras tendencias que forman nuestro estilo de negociar, vale decir, hábitos y preferencias al momento de negociar. En el caso de los Dirigentes Sociales para negociar frente a un conflicto vecinal es muy importante el reconocimiento individual de su estilo para resolver los conflictos que se le presentan en su actuar como Dirigente Vecinal.

Cuando nos enfrentamos al término “ personalidad “ en negociación nos centramos en dos categorías Abarca (op.cit)), que son comportamiento de cooperación y de competencia elementos que se conjugan entre sí, y los resultados serán la negociación propiamente tal.

Los negociadores generalmente muestran tres características que son fundamentales y fáciles de reconocer:

- **Voluntad de prepararse** frente a cualquier situación de conflicto una de las grandes desventajas de los negociadores es la falta de preparación. La preparación para negociar consiste en hacer un análisis del problema, planificación de la estrategia a seguir y la discusión del problema. Las habilidades personales para resolver conflictos se ponen más a prueba durante la discusión del problema, en que la interacción con la contraparte se convierte en lo central.
- **Altas expectativas**, generalmente las personas que tienen altas expectativas tienen tendencia a obtener mejores resultados en los procesos de negociación. Para lograr esta combinación debe existir la fijación de metas específicas junto con un compromiso personal para llevarlas a cabo.
- **Paciencia para escuchar** es una de las grandes habilidades que se deben desarrollar en negociación. Los negociadores exitosos, preguntan, comprueban, resumen las discusiones y escuchan. El escuchar tiene muchas virtudes, es un acto respetuoso, por lo que es capaz de mantener la atención del otro.

Según Abarca (Ibid), al profundizar en la paciencia para escuchar, nos encontramos que existen cuatro tipos de comportamientos deseables en un buen negociador :

Hacer preguntas un buen negociador siempre será aquel que hace más preguntas, tanto abiertas como cerradas, donde lo más importante es recoger el máximo de información respecto del pensamiento o posición de la contraparte, puede controlar la discusión, mantiene al otro activo y con ello reduce el tiempo de pensamiento, donde con ello le quita tiempo para que piense y evita los desacuerdos directos.

Comprobar si se ha comprendido y resumir es otra habilidad que debe desarrollar un buen negociador como parte de una escucha atenta y paciente, con ello se aclaran las ideas o posturas y especifica los puntos en discusión.

Un compromiso de integridad personal, los buenos negociadores son confiables, mantienen sus promesas, evitan mentir y no aumentan las esperanzas sobre aquello que no tienen intención de cumplir.

La Universidad de Harvard , propone un método para negociar en forma exitosa y que en los procesos de mediación son usados dentro de la estrategia de intervención:

1.- separar a las personas del problema, tener las metas específicas y claras ayudará a una eficiente negociación.

2.- concentrarse en los intereses y no en las posiciones, generalmente se tiende a pensar que las necesidades del otro están en conflicto con las propias. Un buen negociador trabaja en reconocer lo que realmente motiva al otro. El encontrar los intereses comunes que puedan motivar a la otra parte a llegar a acuerdo es una de las estrategias que debe usar el negociador.

3.- Criterios y procedimientos justos, el negociador debe mantener una apariencia de consistencia y equidad entre palabras y acciones. Los criterios serán los que la otra parte acepte como legítimos y relevantes a la resolución de las diferencias. Dentro de las

Organizaciones Territoriales, el Dirigente Social debiera ser equitativo y consistente en los criterios que utiliza para buscar acuerdos entre los vecinos que entran en conflicto.

4.- relaciones interpersonales son importantes, ya que la negociación se relaciona con personas, sus metas , necesidades e intereses. Por lo que la habilidad de establecer y manejar las relaciones interpersonales es uno de los pilares fundamentales en el proceso de negociación. Las relaciones personales crean cierto nivel de confianza entre las personas que reduce la ansiedad y facilita la comunicación. De acuerdo a estos criterios, para que un Dirigente Social sea un buen negociador, debiera cultivar las buenas relaciones interpersonales con todos los miembros de su comunidad.

De la igualdad de las partes en el procedimiento de mediación o, el llamado “equilibrio de poderes”. Es un factor no menos importante que se debe considerar en el proceso de la mediación, especialmente cuando intentamos caracterizar a los Dirigentes de las Organizaciones Territoriales. En mediación es imprescindible que exista un equilibrio de poder entre las partes, para que el acuerdo tomado satisfaga a todas las partes involucradas en el conflicto.

En el espacio local, los Dirigentes Vecinales se encuentran investidos de “poder” el que ha sido traspasado por cada uno de los asociados, este “poder es de representación”, para la búsqueda de satisfactores a necesidades colectivas.

La mediación en su proceso, debe realizarse cuando realmente existe igualdad de poderes entre las partes en conflicto y durante el desarrollo del procedimiento propio del abordaje de las diferencias relacionales. El mediador siempre debe tener en cuenta este factor, ya que la desigualdad o desequilibrio de poderes por razones económicas, culturales, por temores, dificultad para la expresión oral, estados emocionales desventajosos, etc. actúan como obstaculizadores al momento de gestionar conflictos interpersonales (Fischer & Ury, 1991).

El sujeto que cumple el rol de mediador será la persona que debe vigilar para que el equilibrio o igualdad de poderes se mantenga, y al mismo tiempo posee la facultad de suspender el procedimiento cuando el **factor poder** no está equilibrado entre ambos litigantes (Ibid).

Un actor local que cumple el rol de Dirigente Vecinal, por ser un cargo de elección popular (inscritos en registro de Junta Vecinos), cuenta con un poder distinto con respecto a los otros vecinos, que por razones propias de su cargo le permite mantener relaciones más cercanas con la red social y las autoridades comunales, lo que difícilmente podría mantener el principio de equidistancia e imparcialidad respecto a un conflicto intervecinal entre miembros de su propia comunidad, al no abandonar el rol de líder social que guía hacia el desarrollo a un grupo social representado los miembros de un territorio determinado llamado comunidad.

LIDERAZGO:

Durante toda la vida el hombre vive un proceso continuo de desarrollo y aprendizaje en el que se da una constante interacción entre su potencial genético y su medio ambiente. El medio ambiente del hombre es su entorno social, su comunidad, por lo que requiere del entorno social para desarrollarse de manera integral. Por lo tanto, es fundamental que desarrolle habilidades que le permitan relaciones interpersonales satisfactorias y efectivas.

La mantención y cultivo de buenas relaciones interpersonales es uno de los objetivos fundamentales que debe plantearse un líder, especialmente aquellos que se desarrollan dentro de los territorios locales, como lo son las Juntas de Vecinos. En tiempos modernos, las personas que se encuentran a cargo de guiar a los grupos dentro de las organizaciones requiere de un tipo de liderazgo que se adecue con facilidad a las diferentes situaciones y que vaya percibiendo los cambios de comportamiento necesarios para cumplir con los objetivos de la organización. Es necesario indicar que los estilos de liderazgo son variables de un contexto a otro, entre los que encontramos los analíticos, reflexivos, otros demostrativos, extrovertidos, pero dentro de todo lo anterior, lo más importante es que el líder debe adaptarse al grupo.

SEGUNDA PARTE

Marco de Referencia

CAPÍTULO IV

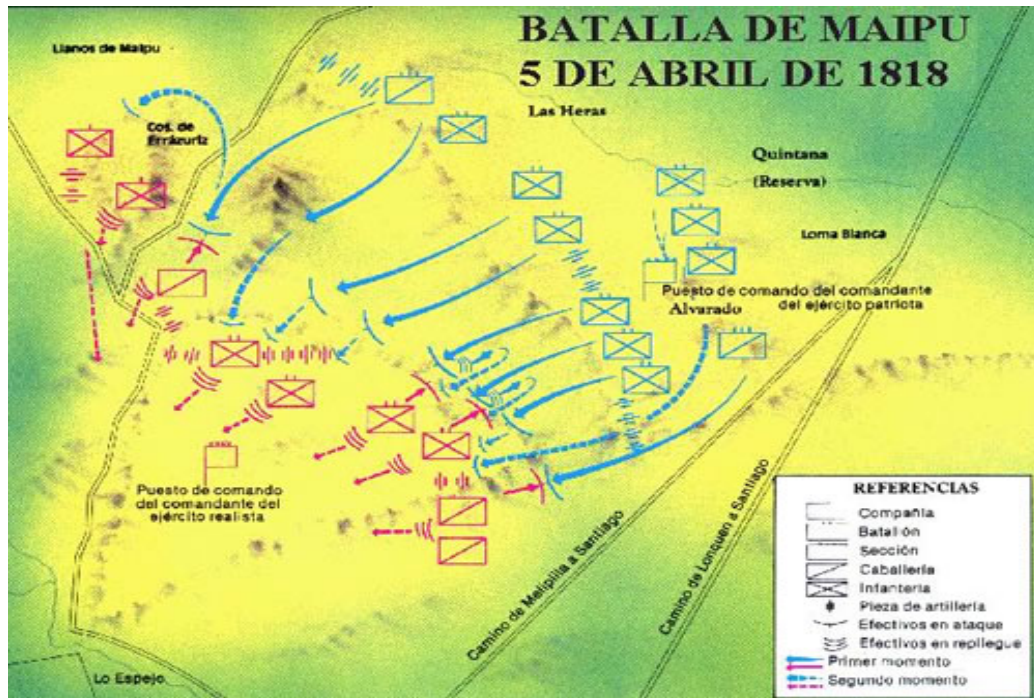
CONTEXTO HISTÓRICO DE LA COMUNA DE MAIPÚ

1.- MAIPÚ, COMUNA DEL ABRAZO

La comuna de Maipú fue fundada el 22 de Diciembre de 1891 forma parte de la Región Metropolitana, pertenece a la provincia de Santiago, y su gente tiene como gentilicio maipucino/maipucina. Las tierras que forman hoy la comuna de Maipú, eran de dominio de un cacique mapuche llamado Loncomilla.

Durante la época de la colonia y a mediados del siglo XIX estas tierras fueron cultivadas por los españoles con importantes plantaciones de viñas y granos. En esa época la población comunal estaba entre tres y cinco mil habitantes. Las lomas de la comuna fueron el territorio donde se libró la Batalla de Maipú el día 5 de Abril de 1818, en las tierras de las hacienda de El Bajo y de Lo Espejo, donde el ejército chileno obtuvo la victoria sobre las tropas realistas, lo que significó la consolidación de la Independencia de Chile. En estas mismas tierras se dio origen a la Comuna de Maipú.

Terminada esta batalla, el general Bernardo O'Higgins asistió al campo de batalla herido para saludar con un abrazo al general argentino José de San Martín, quién había comandado las tropas chilenas en reemplazo de O'Higgins. Desde este acontecimiento, el gesto del abrazo ha simbolizado la amistad entre dos pueblos hermanos, Chile y Argentina.



La Comuna de Maipú se encuentra ubicada a 13 kms. aproximadamente del centro de Santiago y a 488m promedio sobre el nivel del mar. Se encuentra en los llanos del río Maipo y del río Mapocho. Los límites comunales son al norte con Pudahuel; al nororiente con Estación Central y Cerrillos; al sur con San Bernardo y Calera de Tango; al poniente con Padre Hurtado y Curacaví.

La superficie comunal es de 135,5 km². de los cuales el 24% corresponde a terrenos urbanizados, el 63% son terrenos de uso agrícola y un 13,5% son cerros cordilleranos. Actualmente la municipalidad mantiene un total de 2.240.418 m². de áreas verdes, la superficie más grande a cargo de una corporación edilicia en todo el país.

El clima es mediterráneo templado, húmedo con gran influencia marítima y vientos predominantes del sur y suroeste. Maipú es cruzado por el río Mapocho, un afluente de éste llamado Zanjón de la Aguada y 132 canales agrícolas pequeños. Actualmente el Zanjón de la Aguada y en el sector de la Comuna fue concesionado por la empresa Aguas Andina, para su canalización y traslado de las aguas servidas hacia las plantas de tratamiento ubicadas en el sector de la Farfana dentro de la misma comuna.

El 7 de Mayo de 1818, O'Higgins decretó la construcción de la Capilla de la Victoria en cumplimiento del voto formulado en el sentido de elevar un santuario a la Patrona de Chile, venerando a la Virgen de El Carmen, en el lugar en el que se sellara la Independencia de Chile. La primera piedra de la Capilla de la Victoria se colocó en Noviembre de 1818 en ceremonia presidida por O'Higgins y San Martín. Después de 37 años de ese evento, en 1835 se inicia la construcción de la Capilla de la Victoria con el patrocinio del Presidente Domingo Santa María.

En el año 1842 se ratifica el voto de los libertadores y se acuerda convertir la capilla en santuario de la Virgen del Carmen, es decir, el Templo Votivo de Maipú. El Templo fue inaugurado oficialmente el 24 de octubre de 1974 y su construcción total fue terminada a fines del 1900.

Antes de 1891 no es posible hablar de una villa, aldea o pueblo de Maipú. Solo a partir de 1891, específicamente a partir de la creación de la Municipalidad de Maipú estamos en presencia de Maipú como localidad y población. Crocker,(Ibid).

Mediante el Decreto Ley Nº 68 del 22 de Diciembre de 1891, bajo la firma del Presidente de la República Jorge Montt, se creó la Municipalidad de Maipú. Antes de constituirse como comuna, Maipú no tenía alcalde, existiendo solo un Subdelegado y Juez. Tampoco se llamaba Maipú sino villa Lo Espejo. El primer alcalde que tuvo la Comuna fue don Agustín Llona Albizú y actualmente su alcalde es don Alberto Undurraga Vicuña. (Maipú,2007).

Por todo lo anterior, la comuna toma un carácter propio, que la hace diferente a otras comunas, especialmente el componente histórico mezclado con su religiosidad, lo rural conjugado con lo urbano y el comercio en sintonía con la explosión demográfica, que generan arraigo en las personas. Estos factores son los que estimula a sus habitantes a permanecer dentro del territorio comunal, vale decir, arraigo comunal y no a cambiarse de ella como sucede con los habitantes de otras comunas de la Región Metropolitana, más aún

cuando la comuna se convierte en generadora de recursos propios más allá de los ingresos producto del pago de patentes, como municipio es el único del país que tiene la concesión para administrar una empresa sanitaria.

2.- SMAPA - SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

La comuna de Maipú cuenta con agua potable desde antes de 1920 por Decreto del Ministerio del Interior hace entrega a la Empresa de Agua Potable de Santiago la administración y abastecimiento de la comuna, dado que esta compañía era la encargada de proveerla.

Por esos años, una pequeña fracción de la población central de Maipú era abastecida con agua de la Empresa de Santiago. Suministro que, debido al natural crecimiento que experimentaba la comuna y a lo exiguo (sólo unas cuantas horas diarias), se hacía cada vez más insuficiente. A raíz de ello, la Ilustre Municipalidad de Maipú se abocó a la perforación de pozos para conseguir el vital elemento. En el año 1950 la comuna logra el autoabastecimiento, por medio de la ejecución de obras locales y dedicación de sus autoridades.

Esto motivó al Ministerio del Interior a promulgar un Decreto que restituía el Servicio de Agua Potable a la Ilustre Municipalidad de Maipú. Desde entonces, y gracias a esa facultad extraordinaria, el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado experimenta un manifiesto progreso, tanto en suministro de agua pura como en evacuación de residuos (alcantarillado).

El Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, (SMAPA) cuenta con un universo abastecido de clientes cercano a los 618 mil, repartidos en las comunas de Maipú, Cerrillos y parte de Estación Central. Influencia que día a día se ve engrosada, gracias a la aplicación de substanciales planes de desarrollo. La fuente natural que provee de agua al SMAPA, para su posterior potabilización, proviene de las napas subterráneas existentes en la cuenca hidrográfica del Maipo.

El agua subterránea es el abastecimiento invisible que existe bajo la superficie de la tierra, donde es captada por los embalses naturales subterráneos -denominados acuíferos- para luego fluir a través de manantiales y pozos.

Los acuíferos proporcionan casi las $\frac{3}{4}$ partes de toda el agua dulce en la tierra. Y la captación de ésta se efectúa mediante pozos (100-150 mts. de profundidad en el caso de SMAPA). El Servicio, actualmente, cuenta en su área de concesión con un número cercano a 123 pozos.

A la fecha, la Ilustre Municipalidad de Maipú es el único Municipio del País que tiene la concesión para extraer, potabilizar y administrar el agua potable, y que vende el recurso y abastece a tres comuna, Maipú, Cerrillos y Estación Central, vale decir, es dueño de una Empresa Sanitaria, que se rige por las normas que imparte la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) y que genera recursos económicos las 24 horas del día en beneficio de su propio territorio.

Es importante destacar el proceso de extracción, potabilización y administración del recurso de agua potable en la comuna de Maipú, ya que se convierte en la principal fuente de ingreso económico a nivel comunal, todo lo cual le permite a ésta comuna mostrarse en constante progreso, lo que se hace visible a través de haber obtenido desde el Ministerio de Salud el financiamiento definitivo para la construcción, implementación y posterior funcionamiento de un Hospital, desde el Ministerio de Transporte la construcción del Metro que facilitará el acceso a la comuna, y desde el Ministerio de Educación la autorización correspondiente para el funcionamiento de tres Universidades, entre ellas la Universidad de las Américas, Universidad del Mar, y la Universidad Tecnológica (ex – INACAP). La existencia de nuevos Restaurantes, Pubs, Discotecas, Parques y lugares de esparcimiento permiten que sus habitantes no tengan que desplazarse para acceder a ellos.

En el plano económico, la presencia de todas las entidades financieras, casas comerciales y dos grandes centros comerciales (malls), permite a su gente no desplazarse

hacia otros territorios en la búsqueda de satisfacción a sus necesidades, lo que hace que la gente no quiera trasladarse de la comuna, sino más bien quiere mantenerse en ella, al ser una comuna en constante movimiento, la llevará a convertirse en un futuro no lejano en una nueva ciudad, al contar con todos los servicios, lugares de esparcimiento e infraestructura necesaria para la total independencia del nivel central. (Croker; op.cit).

3.- ANTECEDENTES DEMOGRÁFICOS

Respecto a la caracterización de su gente, según el último Censo (2002), Maipú tenía una población de 468.390 habitantes, de los cuales el 48.5% correspondía a hombres y el 51.5% eran mujeres, y un total de 126.972 viviendas. La población urbana era el 99.3% de la comuna. El alfabetismo se elevaba al 98.5% de la población mayor de 10 años.

El 2.56% de la población se siente con pertenencia a una etnia originaria, el 2.54% de origen mapuche. La densidad poblacional es de 3.780,2 hab/km².

La tasa de crecimiento de la población se calcula en un 3,1% anual, con una disminución importante en los últimos siete a ocho años, explicándose por la estabilización en la ocupación del suelo urbano y modificaciones en la composición del mercado inmobiliario, vale decir, viviendas de mayor valor venta, mayor construcción de conjuntos tipo condominios y una drástica disminución de viviendas sociales.

POBLACIÓN :

La población estimada de la comuna de Maipú según el Censo año 2002 es de 467.861 habitantes. Si consideramos que en el Censo de 1992 el total de habitantes era de 273.521, lo que permite concluir que la comuna ha tenido un incremento intercensal de un 71%, cifra que se explica por migración de habitantes desde otras regiones o comunas y erradicación de campamentos.

De acuerdo al Censo de 2002 la población maipucina es mayoritariamente infanto-juvenil (un 27.4% es menor de 15 años y un 54,4% tiene menos de 30 años de edad). En

tanto, el nivel de escolaridad promedio es de 11 años de instrucción formal, según información extraída de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE), Sistema Nacional de Indicadores Municipales, año 1999.

El crecimiento explosivo comunal en términos demográficos en la década intercensal es explicable por un lado la inmigración generada por la oferta habitacional pública y privada, además de la importante tasa de natalidad que registra, siendo una de las más altas de la Región Metropolitana (2,4% anual), y superior al promedio nacional. En tanto las tasas de mortalidad infantil y general son asimismo, una de las más bajas de la Región.

Según el Censo del año 2002, en la comuna de Maipú la población de hombres era de 227.660 hbts. y 240.201 eran mujeres; en términos porcentuales el índice de masculinidad era de 0,94%, siendo ésta diferencia más notable en los grupos de adultos, especialmente en los adultos mayores.

La tabla siguiente permite apreciar la distribución de la población por grupo etáreo y sexo en la Comuna de Maipú :

Grupo de edad	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Menores de 15 años	65.272	28.6	62.960	26.2	128.232	27.4
15-64 años	154.178	67.7	164.613	68.5	318.791	68.1
Mayores de 65 años	8.210	3.6	12.628	5.3	20.838	4.5
TOTAL	227.660	100.0	240.201	100.0	467.861	100.0

Fuente: Censo –2002.-

Según datos extraídos del mismo Censo, del total de la población de Maipú, un 0.7% de ella, vale decir, 3.508 habitantes, se ubican en el sector rural, de los cuales 2.256 son hombres y 1.252 son mujeres.

Desde el punto de vista sociocultural, constituye una población relativamente nueva, proveniente de otras comunas de la Región y en su mayoría mediante postulación individual al Subsidio Habitacional, lo que dificulta en el corto plazo la generación de “barrios “ con sello propio, identificación afectiva de sus miembros con el territorio que comparten.

En la actualidad y de acuerdo a lo expresado por Crócker (op.cit), en la comuna existen marcadamente dos tipos de familias en términos socio/económicos, unas que responden al tipo de media tradicional y las otras al tipo de media emergente, focos de pobreza casi no existen en la comuna, y familias del tipo ABC 1 son escasísimas. En las familias constituidas por parejas jóvenes recién nos podríamos encontrar con ambos padres jóvenes y profesionales. La convivencia entre estas familias que muchas veces comparten un mismo espacio territorial, mantienen muros invisibles que las separan entre sí. Estos muros solo ellos, los que residen en estos espacios conocen donde comienza una villa y termina un condominio de vivienda social, los que en algunos casos son vecinos por el patio trasero.

Ello incide significativamente en el grado de arraigo de los habitantes respecto a materias locales y en su participación real al interior de las organizaciones y funcionales de la Comuna. Al respecto, si bien existen 128 Juntas de Vecinos y 500 Organizaciones funcionales (de las cuales 177 son Clubes Deportivos), es necesario hacer notar la participación mayoritariamente nominal de sus asociados, hecho constatado por el Municipio. (Carrasco, 2006).

INDICADORES VITALES

Tasa de Natalidad

La tasa de natalidad de la comuna de Maipú, se ha mantenido históricamente por sobre el promedio de la tasa del país y de la Región Metropolitana, siendo en el año 2000 de 22.2%.

Destaca la creciente tasa de natalidad en la comuna entre los años 1994 y 1998, de un 23.2% a un 24.1% y una caída a 21.5% en el año 1999 con una recuperación a 22.2 % en el año 2000.

Tasa de Mortalidad General

La tabla siguiente, muestra las cifras del año 2000 y 2001, donde se aprecia un leve aumento de la Mortalidad general, sin embargo más baja que la nacional que el año 2001 fue de 5.3%.

AÑO	CHILE	REG. METROPOL.	MAIPU
2000	5.4	4.8	3.4
2001	5.3		3.6

Fuente : Secpla - Maipú

Por todo lo anterior, podríamos decir que Maipú es una comuna emprendedora, que sus expresiones culturales se mantienen por la persistencia de sus antiguos habitantes por cultivar las tradiciones propias comunales: el haber sido territorialmente el lugar donde se libró una batalla, talvez la más importante en la Historia de Chile, que dio pie a la Independencia del Estado-Nación, convierte a Maipú en una comuna que llena una de las páginas en la Historia de Chile. (Crocker, Ibid).

En las décadas anteriores, especialmente bajo el gobierno militar, la comuna de Maipú se caracterizó por un crecimiento urbano explosivo, producto de la erradicación de campamentos y traslado de personas desde otras comunas, todo lo cual se transformó en un una tasa anual de crecimiento en un 6% aproximadamente. En términos municipales, la población para el año 2006 fue calculada en 525.745 habitantes.

La comuna está compuesta en gran parte con personas pertenecientes a la clase media. Los grupos socioeconómicos medio y medio bajo conforman el 67% de la población

comunal, y el 6,8% de habitantes están bajo la línea de la pobreza. Solo uno de cada 30 personas de la comuna corresponden a la clase alta. En términos laborales, gran parte de la población trabaja fuera de la comuna, en labores industriales y actividades de servicios. Un 78% es asalariado; un 13% son trabajadores por cuenta propia. Los empleadores o empresarios son el 4% igual porcentaje se ocupa como personal de servicio doméstico y un 1% trabaja en forma no remunerada con familiares.

Los principales grupos de ocupación han variado, desde un perfil primordialmente de oficios y administrativo a uno de técnicos, tanto en hombres como en mujeres, pasando a ser el principal grupo ocupacional, incrementándose levemente, además, los trabajadores de servicios y comercio y los profesionales. El desempleo alcanza al 8%, cifra similar en el nivel nacional.

Según Croker, (op.cit) la tasa de participación de la fuerza de trabajo en la comuna (población de 15 años o más, que se encuentra ocupada o buscando trabajo), aumentó desde un 53% en 1992, a un 58% en 2002. La participación femenina alcanza al 43%. El nivel de escolaridad muestra un muy notable crecimiento. Ha aumentado la población con estudios técnicos y universitarios, desde un 12% en 1992 a un 22% en 2002; los que han cursado sólo enseñanza media han disminuido de un 45% en 1992, a un 43% en 2002; los que solo han cursado enseñanza básica también disminuyeron, desde un 37% a un 7%.

Al comparar estos datos censales con la provincia de Santiago y la Región Metropolitana, Maipú exhibe promedios superiores en los niveles de aprobación de enseñanza básica y media, superando levemente también el promedio de la región metropolitana en el nivel de estudios superiores de carácter técnico.

En términos religiosos, el 71% es católico; el 12% se declara evangélico. Existe el 1% mormones, 1% de Testigos de Jehová, un 5% profesa "otra religión" y el 10% declara ser ateo o agnóstico.(Censo,2002).

Por el número importante de habitantes de la comuna que se declaran católicos, se puede explicar el grado de religiosidad y arraigo a las manifestaciones religiosas , expresadas de diferentes formas en el Templo Votivo, (Fiesta de Cuasimodo, Tunas, Fiesta de la Virgen del Carmen), entre otras.

Hoy, en pleno desarrollo del siglo XXI y preparando la celebración del Bicentenario de la Independencia de Chile (1810 – 2010), Maipú como protagonista de esa parte de la historia, se encuentra celebrando un sinnúmero de actividades que llevan como símbolo “ Un Abrazo”, entre los que encontramos la “ Fiesta del Abrazo Solidario”.

Es así como la Comuna de Maipú se distingue por poseer referentes económicos (administrar una empresa sanitaria), e históricos, que le van otorgando un perfil específico, en el cual las personas van adquiriendo un arraigo que les permite mantenerse alejados del nivel central y el espacio comunal adquiere caracteres de ciudad.-

MEDIACIÓN, POLÍTICAS Y MUNICIPIO

1.- POLÍTICAS PÚBLICAS Y CONFLICTOS VECINALES

El Estado ha tenido y tiene políticas sociales que son visibles en un conjunto de dispositivos institucionales que han variado en el tiempo.

Así, en un momento en que el modelo neo-liberal de no intervención, aplicado en varios países de la región, tiende a desregular muchas actividades económicas, el impacto de esa desregulación sobre el aumento de la pobreza y el desempleo ha traído como consecuencia la necesidad de intervenciones sociales y regulaciones desde distintas instancias públicas para paliar esas situaciones que afectan a las familias en sus relaciones y por ende a la comunidad.

Desde la perspectiva del Estado, la familia es considerada como una institución mediadora en las iniciativas vinculadas con la promoción de la equidad, con la garantía de los derechos humanos básicos y con la integración de los individuos en redes sociales y comunitarias.

En el diseñar de políticas públicas se ha hecho necesario contemplar políticas que apunten a cumplir con lo establecido en la Constitución Política de la República en términos de ser el Estado un garante de la seguridad ciudadana; para ello ha implementado programas que apuntan a recuperar los espacios públicos, estimular la participación social en procesos de mejoramiento de calles, luminarias y recintos deportivos con financiamiento compartido; actividades culturales para jóvenes, todo ello con el único fin de disminuir la delincuencia, desincentivar en los jóvenes el consumo de drogas y alcohol; la realización de actividades comunitarias con participación ciudadana cuyo fin último es que los vecinos se conviertan en protagonistas de sus vidas en sus propios espacios.

Los municipios se han convertido en administradores de ésta política pública, al introducir en su planificación el programa Comuna Segura, proveniente desde el Ministerio del Interior, cuyos profesionales se encuentran trabajando en la realización de diagnósticos que permitan una planificación estratégica que de respuesta a la realidad social de cada espacio comunal.

La Comuna de Maipú y su municipio no han estado ajenos a la implementación de éste programa. Es así como esta estrategia comunitaria se hace efectiva a través del Plan Integral Poniente, con fondos municipales y de proyectos del Programa Comuna Segura se están ejecutando acciones para la seguridad ciudadana, en términos de iluminación, mejor uso de espacios públicos y por sobre todo estimular la participación social a través de proyectos de financiamiento compartido; todo lo cual permite que los vecinos trabajen por el bienestar de todos, permitiéndoles el reconocerse como miembros de un mismo espacio comunitario, con necesidades y objetivos de desarrollo comunes, todo lo cual redundará en una mejor distribución de los recursos municipales.

Los conflictos vecinales pueden ser conducidos en términos positivos y constructivos, en los espacios comunitarios donde existe participación de la comunidad, especialmente en la toma de decisiones respecto a problemáticas que les son comunes. Por lo que la política pública de seguridad ciudadana a través del Programa Comuna Segura se puede observar

como un facilitador de la comunicación y de las relaciones sociales entre vecinos al actuar como un estimulador de la participación social.

2.- LA MEDIACIÓN COMUNITARIA EN LATINOAMERICA

La mediación comunitaria en el contexto latinoamericano, se encuentra en proceso de implementación al menos desde hace 15 años, especialmente en países como Argentina, México y Costa Rica. En Chile específicamente este proceso lleva aproximadamente 10 años en temas de Familia. Sin embargo en materias comunitarias, específicamente en resolución de conflictos vecinales, si bien existen experiencias aisladas, a la fecha no es posible encontrar sistematización de estas.

En nuestro país, la mediación como proceso para abordar conflictos especialmente en términos pacíficos y dialogadamente se está usando desde por lo menos una década, tomando énfasis desde la vigencia de la Ley N° 19.998, (2003), que crea los Juzgados de Familia, desde su artículo N° 103 incorpora la mediación como un proceso previo a la judicialización del conflicto familiar y define el rol del mediador, por otro lado, en términos sociales y desde este mismo artículo, surge la necesidad de abordar también los conflictos vecinales que se generan de la convivencia diaria entre vecinos y que afectan la calidad de vida de la familia.

De esta manera, la mediación facilita la articulación de las herramientas y procedimientos necesarios en la sociedad civil, para la conducción de conflictos entre vecinos en términos constructivos, no adversariales y que facilitan el diálogo y el empoderamiento de sus integrantes.

Es así entonces, como surge desde el Ministerio del Interior a través el Programa Comuna Segura a través de los municipios, la intervención comunitaria desde proyectos, que apuntan a capacitar líderes sociales como mediadores vecinales (Ej. La Pintana, Independencia, entre otras). No ajeno a esta estrategia, la comuna de Maipú contempla dentro del la presentación de proyectos y solicitud presupuesto año 2007, desde la DIDECO

se contempla la creación de la Unidad de Mediación y la ejecución de un proyecto que permita identificar y capacitar líderes desde las organizaciones funcionales, territoriales y/o naturales de la comunidad, para que actúen como pre-mediadores en sus propios territorios y al mismo tiempo puedan ser derivadores de casos hacia la Unidad de Mediación.

En términos prácticos, la comuna de Maipú a la fecha de este estudio contempla solo una experiencia de mediación vecinal, que fue ejecutada por esta investigadora en su proceso de práctica profesional en el año 2006, a través de un proyecto de intervención comunitaria desde un modelo educativo, el que se ejecutó en dos villas correspondientes a la Unidad Vecinal N° 36 cuyo objetivo principal fue identificar los principales conflictos que se generan entre vecinos y que como resultado permitió reconocer la necesidad de información de la comunidad respecto a las normas de convivencia social y al mismo tiempo el desconocimiento de la red social de apoyo.

La comuna cuenta con una normativa local, que en términos técnicos se denomina Ordenanza Municipal y del Medio Ambiente que se va modificando de acuerdo a las necesidades comunales, la actualmente vigente en Maipú fue publicada en el año 2004, se refiere a la disposición de residuos domiciliarios (Basura) y también a la emisión de ruidos. Es esta normativa local la que convoca Carabineros de Chile para cursar las infracciones y derivar los casos hacia los Juzgados de Policía Local.

Por otro lado, existen publicaciones provenientes desde el Gobierno de Chile a través de sus instituciones que tienen a cargo el control y cuidado del medio ambiente publicadas en su página electrónica, facilitando a los usuarios manuales que apuntan a la tenencia en forma responsable de mascotas, proporcionando los conocimientos básicos respecto a la salud y los cuidados de higiene en los animales domésticos, considerando también los lazos afectivos que se generan entre mascota y dueño. (SESMA, 2004).

El Servicio de Vivienda y Urbanismo a través de la Ley N°19.537 de Copropiedad Inmobiliaria proporciona a través de sus artículos lo que un vecino debe conocer respecto al

uso y disposición de los espacios comunes, donde se encuentran los muros medianeros, escalas, patios comunes, entre otros.

3.- ABORDAJE DE LOS CONFLICTOS EN RELACIÓN A LAS COMPETENCIAS JURÍDICAS.-

Para abordar las diferentes causales de conflictos sociales, donde los vecinos se encuentran involucrados, la jurisdicción ha establecido que de acuerdo a la gravedad y/o tipología del problema es la calidad de juzgado que lo debe abordar.

PROCEDIMIENTOS ANTE LOS JUZGADOS DE POLICIA LOCAL

Los Juzgados de Policía Local son dependientes directamente de los municipios, y sus funcionarios son funcionarios municipales, incluyendo al Juez.

El procedimiento se inicia por una denuncia que una vez recibida en el tribunal se pone en conocimiento del denunciado, fijándose día y hora para la celebración de una audiencia de contestación y prueba, a la que las partes deberán concurrir con todos sus medios de prueba y se celebrará con las partes que asistan. Las partes pueden comparecer personalmente o representadas en forma legal. En los juicios en que se litiga sobre regulación de daños y perjuicios de cuantía superior a cuatro unidades tributarias mensuales se deberá comparecer patrocinado por un abogado habilitado para el ejercicio profesional y constituir mandato judicial (Art. 7 Ley N° 18.287). En caso de la Ley N° 19.496, no se requiere patrocinio de abogado.

Son de competencia de los Juzgados de Policía Local en materias de conflictos vecinales los afectos a las infracciones a las Ordenanzas, Reglamentos y Decretos Municipales, entre las que encontramos lo que respecta a la Extracción de basura y Derechos de Aseo, y la Ordenanza del Medio Ambiente (DA.N° 2477, 2003); las Infracciones a la Ley General de Urbanismo y Construcciones y su Ordenanza, que aborda los permisos

municipales para construcción, ampliación y edificación, la ordenanza General de Urbanismo y construcciones, en ésta no se refiere a contiendas sobre deslindes; Infracciones a la Ley 19.537, de Copropiedad Inmobiliaria que se refiere al uso de bienes comunes, contiendas entre copropietarios y condominios de viviendas sociales.

Cuando los conflictos adoptan una dimensión que traspasa los artículos de las normas y/o reglamentos municipales, el abordaje de ellos debe realizarse desde los artículos del código penal.

FALTAS AL CÓDIGO PENAL

Hasta antes de la entrada en vigencia de la Reforma Procesal Penal en la Región Metropolitana, eran de competencia de los Juzgados de Policía Local las faltas a las que se alude en los artículos 494 y siguientes del Código Penal (amenazas, daños, disensiones vecinales, lesiones leves, hurto, ofensas al pudor, entre otras), Estas materias son ahora de conocimiento de los Tribunales de Garantía y del Ministerio Público /Fiscalía). Esta derivación la hace Carabineros al momento de constituirse en el lugar de los hechos..

Por otro lado, la Dirección de Organizaciones Sociales (D.O.S.) dependiente del Ministerio del Interior, capacita líderes sociales en términos de fortalecer liderazgos, pero no es un proceso continuo y la mediación vecinal no ha sido abordada por esta Institución y el Municipio por su parte como agente local importante se preocupa de capacitar líderes sociales, en forma especial a los dirigentes de las organizaciones territoriales como estimuladores de la participación social, pero como mediadores vecinales no ha sido u tema hasta la fecha abordado.

4.- PARTICIPACIÓN DEL MUNICIPIO EN RELACION A CONFLICTOS VECINALES

Los municipios en su rol de administrador de las Políticas Públicas, se convierten en la institución local que por excelencia debe preocuparse de diseñar estrategias que permitan a sus vecinos satisfacer las necesidades que propicien su desarrollo como una comunidad

sana, donde todos sus miembros tengan la posibilidad de obtener los recursos, en términos justos y equitativos.

Por esta razón, la Municipalidad de Maipú dentro de su organigrama considera una Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), la que se ocupa del diseño e implementación de estrategias enfocadas hacia la satisfacción de diversas necesidades de los integrantes del territorio comunal.

DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO Y ORGANIZACIONES SOCIALES.-

La Dirección de Desarrollo Comunitario, es la Unidad de la cual depende la Oficina de Organizaciones Comunitarias, lugar de referencia de los dirigentes de las Organizaciones territoriales y funcionales.

La Oficina de Organizaciones Comunitarias es quien gestiona diferentes actividades para los dirigentes y al mismo tiempo tiene la responsabilidad de llevar un registro con las organizaciones que tienen vigencia de directivas, con los que mantiene un contacto directo y más eficiente con la comunidad a quienes representan.

Los diferentes programas que administra la Dirección de Desarrollo Comunitario, en su mayoría están dirigidos a estimular la participación social, entre los que encontramos proyectos de financiamiento compartido, los cuales permitirán acceder a una mejor calidad de vida. El empoderamiento social está implícito en cada una de las actividades que como organización desarrollan.

EXPERIENCIAS DE MEDIACIÓN VECINAL EN LA COMUNA DE MAIPÚ

A la fecha de recogida de información de éste estudio, existía solo una experiencia que guarda relación directa con la Resolución Alternativa de Conflictos en términos pacíficos, la que fue realizada en el proceso de Práctica Profesional Integral de este investigador.

Esta experiencia fue desarrollada en dos Villas de la Unidad Vecinal N° 36 con características de vulnerabilidad social, cuyas familias se desarrollan en un entorno de condominios de viviendas sociales con construcciones en altura y la fuente de trabajo de los Jefes de hogar es en Ferias Libres.

El objetivo de ésta experiencia piloto fue sensibilizar y difundir la mediación vecinal a través de un taller de 12 sesiones, el que proporcionaba el reconocimiento de conflictos intervecinales desde la mirada de los propios vecinos a través de la exposición de profesionales respecto a las diferentes formas de abordaje de estas problemáticas relacionales, considerando además el desarrollo de contenidos y metodologías específicas para el estímulo y desarrollo de habilidades sociales en los vecinos que participaron del taller.

La evaluación de proceso fue satisfactoria, en términos de los objetivos propuestos y a la fecha es considerado como el proyecto piloto que sienta las bases para el diseño e implementación de una nueva estrategia de intervención comunitaria, que permita guiar líderes naturales de la comunidad interesados en resolver las diferencias interaccionales entre vecinos en forma pacífica y constructivamente.

En otros términos se hace necesario destacar que a la fecha de recogida de la información de éste estudio, los Dirigentes de las Organizaciones Territoriales de la Comuna de Maipú en las Unidades Vecinales 15 y 36 son un total de 160, donde 22 Juntas de Vecinos se encuentran con su documentación vencida, lo que implica no tener sus representantes con vigencia ante el Municipio, de estas, 2 Juntas Vecinales en esta situación se encuentran en la Unidad Vecinal N° 15 y 12 se encuentran en la Unidad Vecinal N° 36.

TERCERA PARTE
Presentación y Análisis de
Resultados

CAPITULO V

COMPETENCIAS DE LOS DIRIGENTES EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS INTERVECINALES DESDE LA PERSPECTIVA DEL DIRIGENTE Y LA COMUNIDAD.

Para presentar los resultados encontrados luego del proceso de la recogida de datos, primero se dan a conocer a través de gráficos y tablas cada una de las preguntas presentadas.

Posteriormente, y en la parte final de este capítulo se presentan un resumen de los resultados más relevantes, a modo de corolario, con el objeto de tener una comprensión más global de los mismos.

Para obtener los resultados que a continuación se presentan, se tabularon las 142 encuestas aplicadas entre los meses de Octubre a Diciembre del 2006, a 112 Dirigentes de las Unidades Vecinales 15 y 36 de la Comuna de Maipú y a 30 personas integrantes de la misma comunidad, lo que se realizó través del paquete estadístico “Statistical Package for the Social Sciences for Windows”, versión 11.5, obteniendo los antecedentes más relevantes en relación con las variables y los objetivos de la investigación, los cuales son presentados en tablas de contingencia y gráficos.

En la primera parte se presenta el análisis desde la perspectiva de las variables y la segunda presenta el análisis sobre la base de los objetivos del estudio, para luego hacer una revisión de las hipótesis de trabajo, donde se aplica como prueba estadística el parámetro “Chi cuadrado”.

Las variables uno y dos se analizarán de manera conjunta ya que están relacionadas con los mismos aspectos pero desde la visión de diferentes actores, esto es desde el punto de vista del dirigente y desde el punto de vista de la comunidad.-

En relación con las competencias de los Dirigentes Vecinales de Organizaciones Territoriales en las Unidades Vecinales 15 y 36 de la Comuna de Maipú, desde su propia perspectiva y desde la perspectiva de la comunidad objeto de esta investigación, es posible extraer información de acuerdo a las dimensiones establecidas en la matriz de análisis anexa y que constituyen el producto del marco metodológico establecido.

Luego de la aplicación del instrumento N° 1 a 112 Dirigentes Vecinales y el instrumento N° 2 aplicado a 30 integrantes de la Comunidad de las mismas Unidades Vecinales; se puede consignar lo siguiente en función a las variables:

Tablas de contingencia y gráficos en relación con las dimensiones de las variables estudiadas

Los siguientes datos permiten un acercamiento a los resultados encontrados por dimensiones, resumiéndolos por Dirigentes y Comunidad estudiada.

Como variable en este estudio se describirán las competencias de los Dirigentes Vecinales de las Organizaciones Territoriales en las Unidades Vecinales 15 y 36 de la Comuna de Maipú para la gestión de conflictos intervecinales, las cuales se focalizan en los conocimientos que éste líder social tenga, respecto a ciertas normas, leyes y reglamentos que intentan de alguna forma regular la convivencia social. Paralelamente se entregarán los resultados encontrados desde la visión de la comunidad respecto a la misma temática.

Así, nos encontramos que en un Dirigente Vecinal, las habilidades comunicacionales, el conocimiento y manejo de las emociones tanto propias como ajenas, las actitudes, la capacidad de identificar con claridad los tipos de conflictos que se generan entre vecinos producto de la convivencia diaria, son capacidades importantes que este estudio permitirá

identificar desde la perspectiva del propio Dirigente Vecinal y de su Comunidad para su descripción.

Por otro lado, se analizarán los resultados obtenidos para la variable de reconocimiento de los tipos de conflictos que surgen en la convivencia diaria entre vecinos y la forma de abordaje desde la perspectiva del propio Dirigente y la Comunidad, con respecto al actuar del líder vecinal para su resolución.

5.1.- Conocimiento de existencia de normas locales.-

Para medir los conocimientos respecto a ciertas normas locales que se refieran a la regulación de la convivencia social, se hace necesario conocer si éste líder social conoce de la existencia de alguna norma, que se preocupe de alguna forma en regular un tema de ésta naturaleza.

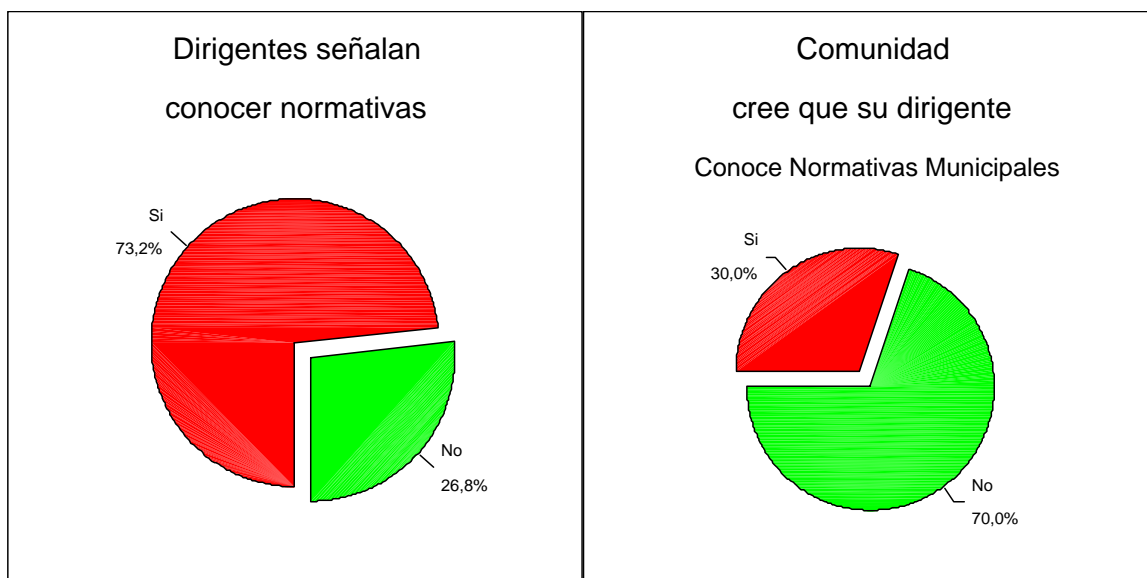
Esta tabla permite visualizar en el total de los encuestados, el porcentaje de Dirigentes que dice conocer de la normativa municipal que regula la convivencia social y al mismo tiempo el porcentaje de integrantes de la comunidad que dice que su Dirigente vecinal conoce de la existencia de una normativa local que regula la convivencia social.

De acuerdo a los datos recogidos, es posible indicar que, el 73,2% de los Dirigentes manifiestan conocer de la existencia de la Norma Municipal que contempla artículos relativos a la convivencia vecinal, lo que se opone con el 70.0% de los integrantes de la comunidad, que manifiestan que su Dirigente Vecinal no conoce de dicha normativa.

En una primera aproximación, existe una diferencia importante entre la percepción que tiene el Dirigente de sí mismo, respecto a la percepción que tiene la comunidad respecto a éste, hecho que se puede observar claramente en el siguiente gráfico.

GRÁFICO Nº 1.-

Conocimiento de la existencia de normativas que intentan regular la convivencia social.



Fuente: Investigación directa

Para tener una mayor claridad respecto a los primeros resultados obtenidos, se hace necesario plantear una interrogante que permita identificar qué es lo que realmente se conoce.

En este estudio fue necesario que el Dirigente identificara en términos específicos la normativa local que en uno de sus artículos se refería a regular la convivencia vecinal, para ello, fue necesario plantear como alternativas las La Ordenanza Municipal y del Medio Ambiente, la Ley de Juntas de Vecinos y la Constitución Política de la República.

Las Ordenanzas y Decretos Municipales y especialmente en el caso de la Municipalidad de Maipú, se entienden por conocidos en la comunidad toda vez han sido publicadas en la Página Web Oficial del Municipio.

La Ordenanza Municipal del Medio Ambiente es una norma importante para el análisis de los resultados de éste estudio, como también los contenidos de la Ley Nº 19.418 Texto Refundido de Juntas de Vecinos y demás Organizaciones Comunitarias, la Ley Nº 19.537 de Copropiedad Inmobiliaria y la Constitución Política de la República. (ver anexo 2).

Los ciudadanos que viven dentro del territorio de la República tienen la obligación de conocer las normas y leyes que se dictan en la medida que son publicadas en los estamentos correspondientes, por la cual, sean normativas locales y/o Leyes de la República, los ciudadanos están obligados a conocerlas y respetarlas, más todavía cuando se trata de Dirigentes Vecinales, que debieran ser ellos conocedores de las normas mínimas de funcionamiento, que hacen que una comunidad pueda desarrollarse y crecer en forma armoniosa, con objetivos claros que les permitan alcanzar la satisfacción de sus necesidades comunes; sin embargo y a la luz de los resultados de ésta investigación nos encontramos con información adversa y contradictoria.

De la pregunta anterior el 90,1% de los Dirigentes manifiesta conocer de alguna Normativa Municipal en los términos referidos, al momento de solicitarles identificar la entre la Ordenanza Municipal del Medio Ambiente, la Ley de Juntas de Vecinos y la Constitución Política de la República, los encuestados se inclinan por la Ley de Juntas de Vecinos que se representa con un 85,9% de la misma muestra. Según la descripción anterior de la Ley N° 19.418 vigente, su contenido indica la forma de elegir directiva y administrar los bienes de una Junta de Vecinos, pero en ninguno de sus artículos se refiere a la convivencia social entre vecinos de una comunidad determinada.

Las categorizaciones, en una primera aproximación, presentan similitud en cuanto a resultados con respecto a la subdimensión analizada precedentemente, sin embargo y como primer análisis es posible decir que el Dirigente ni la Comunidad tienen clara la diferencia entre una Normal Local dentro del territorio municipal y una Ley de la República.

TABLA N° 1.-
Normativas de carácter local y Leyes de la
República.

Tabla de contingencia Normativas que conoce * Sujeto

			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Normativas que conoce	Ordenanza Municipal	Recuento	26	0	26
		% de Normativas que conoce	100,0%	,0%	100,0%
		% de Sujeto	23,2%	,0%	18,3%
	Ley Junta de Vecinos	Recuento	55	9	64
		% de Normativas que conoce	85,9%	14,1%	100,0%
		% de Sujeto	49,1%	30,0%	45,1%
	Constitución Política	Recuento	1	0	1
		% de Normativas que conoce	100,0%	,0%	100,0%
		% de Sujeto	,9%	,0%	,7%
	No conoce ninguna	Recuento	30	21	51
		% de Normativas que conoce	58,8%	41,2%	100,0%
		% de Sujeto	26,8%	70,0%	35,9%
Total	Recuento	112	30	142	
	% de Normativas que conoce	78,9%	21,1%	100,0%	
	% de Sujeto	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Investigación directa

De los datos obtenidos, podemos decir que 26 Dirigentes que representan el 23,2% del total de la muestra, manifiestan conocer la Ordenanza Municipal del Medio Ambiente como la normativa local que contempla artículos que regulan la convivencia vecinal, sin embargo al realizar la misma pregunta en la muestra del Universo N° 2, vale decir, en la comunidad 21 encuestados que representan el 41,2% del total de la muestra, indican que sus Dirigentes Vecinales no conocen ninguna norma local que cumpla con el objetivo señalado precedentemente.

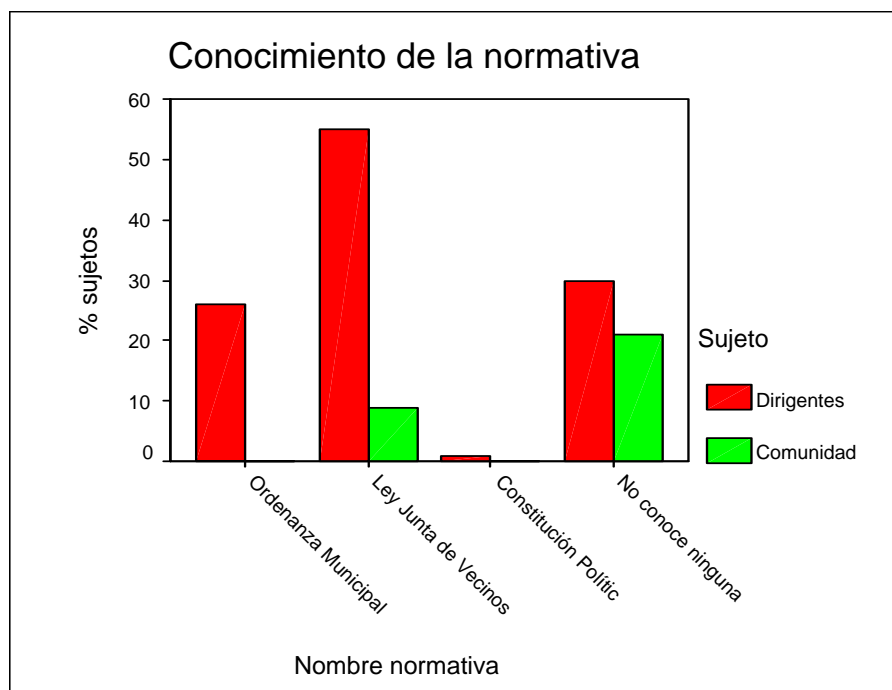
Por otro lado el 85,9% de los Dirigentes Vecinales reconoce la Ley de Juntas de Vecinos como " Normativa Municipal ", sin embargo, por tratarse de una Ley de la República

afecta a todos los ciudadanos del Territorio Nacional que participan en las organizaciones territoriales y que por excelencia son las Juntas Vecinales. De la muestra representada por la comunidad el 14,1% del total de 30 vecinos indica que su Dirigente Vecinal reconoce en la Ley de Juntas de Vecinos artículos que norman la convivencia social. Al mismo tiempo, se desprende que a la Constitución Política sólo un Dirigente encuestado la reconoce como “Norma Municipal “ y la comunidad no la menciona dentro de su elección.

Lo que llama la atención en los resultados de ésta pregunta, es que el 26,8% de la muestra en el universo N° 1, ésto es, los Dirigentes Vecinales dicen no conocer ninguna Normativa Municipal que permita regular de alguna forma la convivencia social/vecinal, y por otro lado el 70,0% de la muestra en el universo N° 2, vale decir de 30 encuestados 21 responden que su Dirigente Vecinal no conoce normativa municipal que cumpla con el objetivo señalado, frente a lo cual se podría pensar que el Dirigente va contestando de acuerdo a su conveniencia, vale decir, lo que cree le dejará en mejor pie frente a los resultados y al encuestador.

La comunidad, por su parte va siendo más regular con las respuestas, lo que puede ser visualizado en el siguiente gráfico.

**GRÁFICO N° 2.-
Tipos de Normativas que se conocen por la comunidad**



Fuente: Investigación directa

5.2.- Instancias de capacitación.-

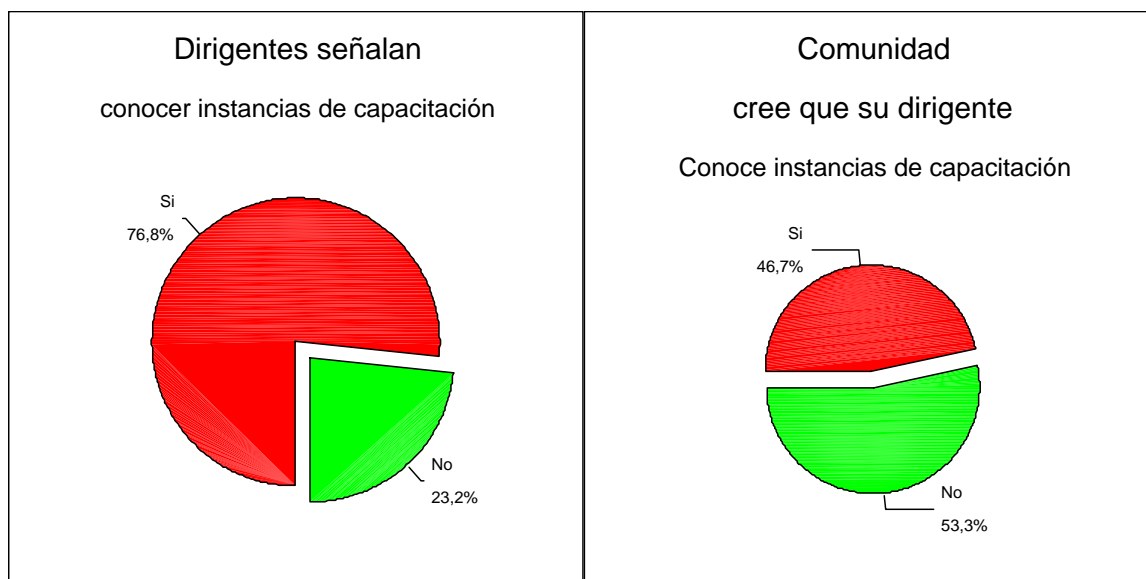
A fin de tener una visión más clara respecto a la variable, se hace necesario conocer las instancias de capacitación que conoce el Dirigente Vecinal dentro de la comuna y por otro lado, la percepción de la Comunidad respecto a lo mismo, lo que da paso a describir el conocimiento que tienen los Dirigentes respecto a los espacios de capacitación que existen en el contexto local para capacitar líderes sociales en las temáticas que les permitan desarrollar de una mejor forma el rol de Dirigente Vecinal que la comunidad les ha asignado.

De acuerdo lo que representado en el gráfico N° 3, nos encontramos con un 76.8% de Dirigentes Vecinales dicen conocer instancias de capacitación y un 23.2% de integrantes de la misma muestra señala no conocer estos espacios.

Por otro lado, el 23.2% de la muestra representativa de la comunidad manifiesta que su Dirigente conoce instancias de capacitación para estos líderes sociales y un 53.3% de estos encuestados manifiesta que su Dirigente no conoce instancias de capacitación, todo lo cual queda representado a continuación.

GRÁFICO N° 3.

Conocimiento de instancias de capacitación.

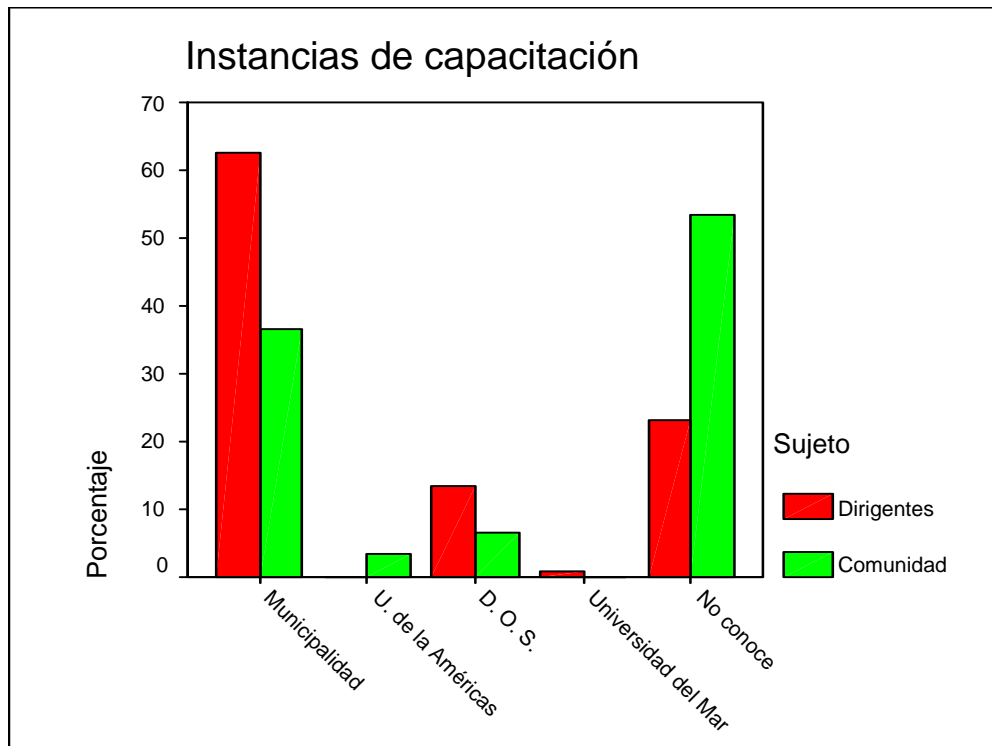


Fuente: Investigación directa

Para mejor describir los conocimientos de éste liderazgo social, y a modo de profundizar respecto a, si conoce los lugares de capacitación que están a disposición de ellos como Dirigentes Vecinales, para ser usados gratuitamente y en temas que están dirigidos a fortalecer sus capacidades y por otro lado a desarrollar las habilidades sociales de los integrantes de la comunidad que deben cumplir el rol de líderes, lleva a plantear diferentes alternativas de Instituciones que funcionan dentro de la comuna y que entregan capacitación, aunque no necesariamente a los líderes sociales, donde se plantea la Municipalidad, la Universidad de las Américas, la División de Organizaciones Sociales (D.O.S), el INACAP y la Universidad del Mar.

Dentro de éste contexto el Dirigente reconoce a la Municipalidad como la instancia donde se pueden capacitar los líderes vecinales, lo cual queda representado por un 62,5% y la comunidad indica que el 36,7% de sus Dirigentes reconoce en el Municipio como la instancia de capacitación a favor de la comunidad.

**GRÁFICO N° 4.-
Diferentes instancias de Capacitación Comunal**



Fuente: Investigación directa

Por otro lado, el 23.2% de los Dirigentes dice no conocer instancias que capacite a los Dirigentes vecinales, sin embargo, el 53,3% de los integrantes de la comunidad indican que sus Dirigentes no conocen instancias de capacitación.

La Dirección de Organizaciones Sociales, (D.O.S) dependiente del Ministerio del Interior, se convierte en el segundo lugar reconocido por los Dirigentes como instancia de capacitación para ellos, lugar que les permite adquirir conocimientos para el desempeño de su rol en la comunidad, todo lo cual queda representado por un 13,4% de Dirigentes que reconocen en esta institución lo señalado precedentemente y por otro lado el 6,7% de la comunidad manifiesta que su Dirigente reconoce en la D.O.S. como instancia de capacitación.

5.3.- Habilidades comunicacionales.-

La comunicación entendida como una habilidad importante que debe desarrollar un Dirigente Vecinal donde se encuentran en juego todos los sentidos sea la vista, olfato, tacto o sonido, que al conjugarse entre si, tendrán un efecto continuo en sus respectivas percepciones y expectativas como asimismo, en las conductas que cada uno de ellos y frente a su comunidad tendrá.

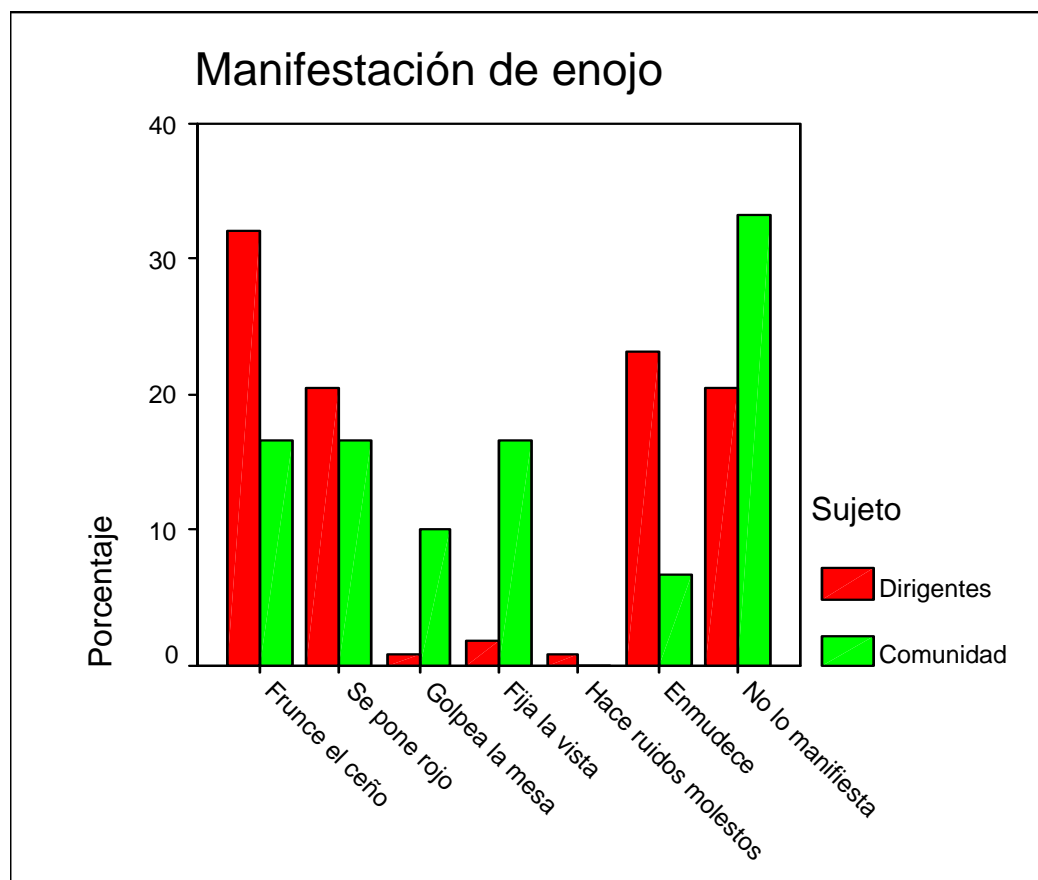
Por lo anterior y de acuerdo a lo expresado en el marco teórico de ésta investigación, la comunicación es más que el intercambio de palabras, ya que al estar conjugados todos los sentidos del ser humano, permite que todo comportamiento lleve un mensaje y al mismo tiempo se conviertan en sinónimo de comunicación. Los seres humanos tienen necesidades personales que pueden ser satisfechas solo relacionándose con los demás.

El lenguaje usado puede ser analógico como digital, vale decir, puede ser expresado en forma verbal como también con gestos y actitudes que le permiten al otro entender que hay un mensaje que decodificar. Los Dirigentes Vecinales y de acuerdo a los resultados de este estudio, manifiestan su incomodidad frente a diferentes situaciones con gestos y/o

expresiones corporales que le permiten al vecino comprender que su Dirigente está desagrado, frente al planteamiento de una situación de encuentros de conductas relacionales, con deseos contradictorios entre vecinos de su territorio vecinal.

El gráfico que se presenta a continuación, muestra claramente la autopercepción del Dirigente Vecinal respecto de sus propias emociones, lo que permite decir que este líder social tiene conciencia de la forma de expresar sus emociones frente a determinadas situaciones, especialmente frente a conflictos relacionales de sus vecinos.

GRÁFICO N ° 5.-
Forma de comunicar molestia del Dirigente Vecinal



Fuente: Investigación directa

Para lograr una mejor descripción de la variable, se genera una pregunta que permita conocer el cómo un Dirigente expresa su malestar y/o enojo, donde los Dirigentes Vecinales,

en un 32,1%, señalan que el fruncir el ceño es una forma de manifestar enojo y el 16,7% de la comunidad señala que el Dirigente Vecinal manifiesta su enojo gesticulando con el seño.

Al mismo tiempo, es posible observar que el 20,5% de los Dirigentes indica que se pone rojo cuando una situación lo enoja, y por otro lado el 16.7% de la comunidad señala que los dirigentes vecinales presentan enrojecimiento facial cuando se enojan, pero el 23.2% de la muestra N°1 señala que el Dirigente Vecinal enmudecen cuando se enojan y de la comunidad el 33,3% señala que el Dirigente Vecinal no manifiesta corporalmente o con palabras su malestar.

TABLA N° 2.

Otras formas de manifestación de molestia del Dirigente frente a situaciones de conflictos vecinales.

Tabla de contingencia Manifestación de enojo * Sujeto

			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Manifestación de enojo	Frunce el ceño	Recuento	36	5	41
		% de Sujeto	32,1%	16,7%	28,9%
	Se pone rojo	Recuento	23	5	28
		% de Sujeto	20,5%	16,7%	19,7%
	Golpea la mesa	Recuento	1	3	4
		% de Sujeto	,9%	10,0%	2,8%
	Fija la vista	Recuento	2	5	7
		% de Sujeto	1,8%	16,7%	4,9%
	Hace ruidos molestos	Recuento	1	0	1
		% de Sujeto	,9%	,0%	,7%
	Enmudece	Recuento	26	2	28
		% de Sujeto	23,2%	6,7%	19,7%
	No lo manifiesta	Recuento	23	10	33
		% de Sujeto	20,5%	33,3%	23,2%
Total	Recuento	112	30	142	
	% de Sujeto	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Investigación directa

Las personas usamos dos formas para expresarnos, sea ésta en forma verbal o gestual, y la mayoría de las veces nos comunicamos usando por separado o en forma combinada ambas formas comunicacionales. Para decir que se está atendiendo una comunicación, se requiere poner atención al lenguaje verbalizado como las expresiones corporales de las personas, ya que muchas veces a través de gestos expresamos lo que con palabras no podemos decir. Frente a esta forma de comunicarnos, debemos tener presente también que tanto las palabras como los gestos responden a ciertos códigos que están preestablecidos en una cultura determinada.

Los seres humanos siempre estamos en alguna emoción y según Maturana (2006) los problemas humanos jamás se van a resolver solamente desde la razón, ya que el razonar solo ayuda a dar forma a la acción después que el problema se ha resuelto. Por lo anterior, en un diálogo entre los vecinos y el Dirigente por ambos lados se están expresando emociones a través de palabras, gestos y/o actitudes, lo que hace necesario a cada interlocutor poner atención a las diferentes formas de expresión que se conjugan en una conversación.

Desde esta perspectiva, fue necesario crear una pregunta que permita conocer si el Dirigente Vecinal pone atención a los gestos de sus vecinos, los que realiza mientras le plantean una situación específica, la que producto de la interacción frecuente entre ellos producto de que sus viviendas, son construcciones en altura y en espacios reducidos, lo que les lleva a encuentros de deseos contradictorios.

Por otro lado y de acuerdo a los resultados de esta investigación, el 47,3% de los Dirigentes Vecinales indica que se fija en los gestos de sus vecinos cuando le presentan una situación de conflicto relacional; sin embargo, el 36,7% de los integrantes de la comunidad señalan que su dirigente nunca se fija en la persona que tiene al frente y el 39,1% de los Dirigentes señala que depende de qué vecino se trate y el 36,7% de la comunidad indica que dependerá del vecino si el Dirigente se fija o no en los gestos que se emiten en el diálogo.

Es importante reconocer la forma que un Dirigente obtiene mayores antecedentes respecto a una situación de diferencias relacionales entre vecinos, características que

conjugadas con otras habilidades sociales, conforman los requisitos mínimos que debiera reunir el tercero imparcial que cumplirá el rol de mediador en un conflicto vecinal.

El Dirigente Vecinal como mediador debe generar el contexto donde se abra el conflicto y se puedan exponer los deseos contradictorios entre dos sujetos, que en este estudio lo configuran los vecinos que habitan un determinado territorio llamado comunidad, le es necesario contar con el máximo de información, vale decir, deben estar todos los antecedentes que permitan al mediador tener claridad respecto a la sucesión de los hechos, en otros términos, identificar con claridad cuáles las necesidades insatisfechas de cada cual.

En el resultado de ésta investigación el 38,4% de los Dirigentes señala que frente a una situación de conflicto planteada por un vecino y en la búsqueda de obtener más información respecto a la situación problema vuelve a preguntar y la comunidad representada por un 23,3% manifiesta que el Dirigente efectivamente adopta esta conducta.

Por otro lado, llama la atención que el 50% de los integrantes de la comunidad señala que para obtener más información respecto a una situación problema, el Dirigente intenta abordar el conflicto desde la razón y le pregunta a otros vecinos antecedentes que le permitan configurar los hechos, todo lo cual conlleva a que más vecinos participen de un mismo problema y en lugar de bajar el perfil y buscar puntos de acuerdo, les lleva a que el conflicto producto de las conductas relacionales en lugar de disminuir vaya en aumento, donde un desacuerdo entre dos se convierte desde esta perspectiva en un problema colectivo.

TABLA N° 3.-

Formas de obtención de la información frente a un conflicto

Tabla de contingencia Obtención de información * Sujeto

		Sujeto		Total	
		Dirigentes	Comunidad		
Obtención de información	Vuelve a preguntar	Recuento	43	7	50
		% de Sujeto	38,4%	23,3%	35,2%
	Le pregunta a otros vecinos	Recuento	24	15	39
		% de Sujeto	21,4%	50,0%	27,5%
	Los visita en su casa	Recuento	8	4	12
		% de Sujeto	7,1%	13,3%	8,5%
	En otra oportunidad	Recuento	13	0	13
		% de Sujeto	11,6%	,0%	9,2%
	Pide consejos	Recuento	7	0	7
		% de Sujeto	6,3%	,0%	4,9%
	Busca ayuda en la RSA	Recuento	17	4	21
		% de Sujeto	15,2%	13,3%	14,8%
Total	Recuento	112	30	142	
	% de Obtención	78,9%	21,1%	100,0%	
	% de Sujeto	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Investigación directa

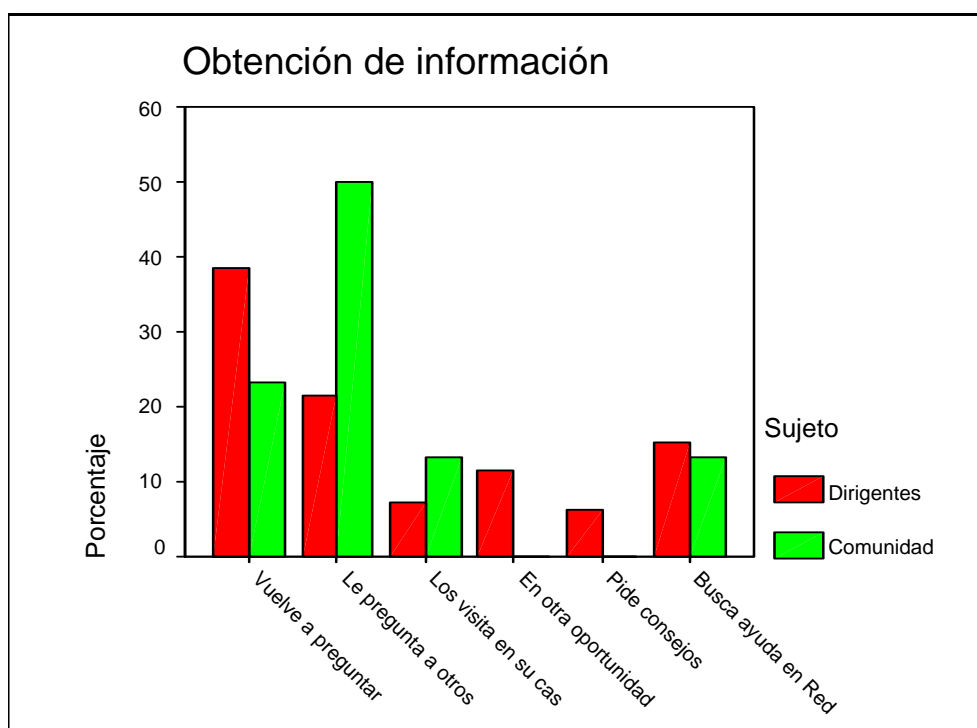
El 17% de los Dirigentes manifiesta que, para obtener mayor claridad respecto a una situación de conflictos donde ha sido requerido por sus vecinos para actuar como un tercero imparcial, busca ayuda en la Red Social de Apoyo y por otro lado el 4% de los integrantes de la comunidad manifiesta que efectivamente es así, sin embargo y desde las prácticas de la mediación, podemos observar que la vinculación con la red social se ejecuta toda vez que existe claridad respecto a la Imparcial problema para una imparcial efectiva hacia la Red Social de Apoyo, o simplemente imparcial inmediata para un abordaje integral y efectivo.

El 7% de los Dirigentes señala que pide consejos en la búsqueda de más información, para que le ilustre de una mejor forma respecto a estos encuentros de deseos contradictorios entre vecinos, sin embargo la comunidad no lo identifica como un recurso que use el Dirigente para conocer más antecedentes respecto al problema.

Lo anterior y considerando que la técnica del parafraseo es la mejor herramienta con que cuenta el mediador en este proceso, instrumento que le permite obtener desde los propios sujetos el máximo de antecedentes que le facilitan un abordaje del conflicto hacia resultados que satisfagan los deseos de todas las partes involucradas, devolviendo y confirmando lo dicho por cada uno de ellos al momento de plantear y dejar en evidencia el conflicto de emociones que les llevó a recurrir a un tercero Imparcial.

GRÁFICO N° 6.-

Formas de obtención de información frente a conflictos vecinales.



Fuente: Investigación directa

5.4.- Capacidad del Dirigente de reconocer y caracterizar los problemas

Las capacidades para reconocer y caracterizar los problemas está íntegramente ligada a la habilidad de escuchar, considerando que el factor poder está supeditado a la obtención de información, y el escuchar facilita el obtener mayor información, todo lo cual le permitirá al tercero que cumple el rol de mediador, conocer las necesidades insatisfechas de las partes que les lleva a estos encuentros de deseos contradictorios que llamamos “conflictos”.

En el caso de los Dirigentes Vecinales, es importante que en su rol de dirigente sepa escuchar a sus vecinos y así poder acceder a las virtudes de una escucha activa, que le presenta como un liderazgo respetuoso, y por lo tanto, con capacidad de mantener la atención del otro. Por otro lado le facilita el averiguar lo que la otra persona quiere.

En una negociación de intereses, lo más importante es la información la que se puede obtener a través de hacer el doble de preguntas para obtener una mejor orientación, las que entre preguntas abiertas y cerradas permiten recoger información como al mismo tiempo controlar la discusión y mantener al otro activo reduciendo su tiempo de pensamiento, vale decir, desde la propia emoción en que se encuentra cada uno para luego cuando el problema se haya resuelto o en términos de mediación, hayan llegado a acuerdo desde la forma se le de forma a la acción que dio origen a al conflicto de emociones.

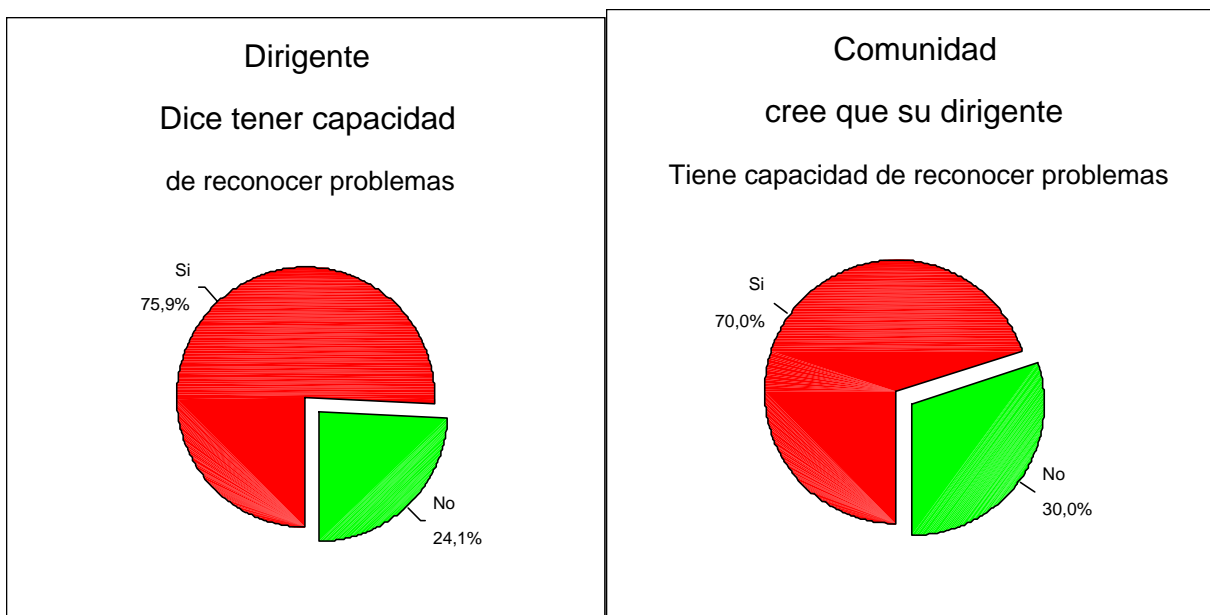
Para poder reconocer un problema es necesario hacer todas las preguntas que sean necesarias, sin embargo y de acuerdo a los resultados del estudio, 75,9 % de los Dirigentes manifiesta tener la capacidad de reconocer los problemas que se generan entre vecinos y un 70% de la comunidad reconoce esta característica en su Dirigente.

Sin embargo, al cruzar este dato con la forma de obtener la información, donde el 38,4% de ellos reconoce **el hacer más preguntas** para obtener más información y el 23,3 % la comunidad indica que su Dirigente usa este recurso como una herramienta válida en la búsqueda de antecedentes que le permitan identificar y caracterizar el problema para el cual ha sido requerido como tercero imparcial.

De lo anterior y de acuerdo a lo planteado por Maturana (op.cit), como seres biológicos y al mismo tiempo culturales, se puede deducir que desde el entramado de redes que los

seres humanos van configurando en el transcurso de su vida, están condicionados por la cultura en la cual se ha desarrollado como ser humano, por lo que muchas veces basta una mirada , un gesto o una palabra para saber de qué se trata una situación problema y cuáles son sus factores condicionantes.

**GRÁFICO N° 7.-
Reconocimiento de capacidades para identificar los problemas intervecinales.**



Fuente: Investigación directa

TABLA N° 4.-

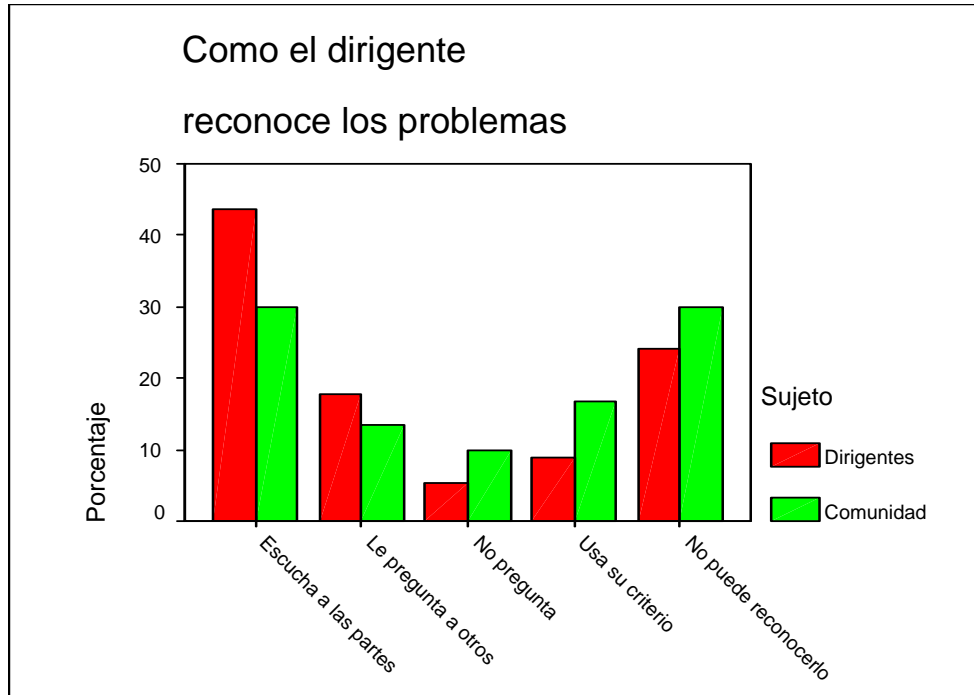
Formas que usa el Dirigente para obtener información frente a un conflicto vecinal.

Tabla de contingencia Cómo lo hace * Sujeto

		Sujeto		Total	
		Dirigentes	Comunidad		
Cómo lo hace	Escucha a las partes	Recuento	49	9	58
		% de Sujeto	43,8%	30,0%	40,8%
	Pregunta a otros vecinos	Recuento	20	4	24
		% de Sujeto	17,9%	13,3%	16,9%
	No pregunta para no agrandar conflicto	Recuento	6	3	9
		% de Sujeto	5,4%	10,0%	6,3%
	Responde a su criterio	Recuento	10	5	15
		% de Sujeto	8,9%	16,7%	10,6%
	No es capaz de establecer el problema	Recuento	27	9	36
		% de Sujeto	24,1%	30,0%	25,4%
	Total	Recuento	112	30	142
		% de Cómo lo hace	78,9%	21,1%	100,0%
% de Sujeto		100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Investigación directa

**GRÁFICO 8.-
El Dirigente Vecinal y el reconocimiento de los problemas**



Fuente: Investigación directa

5.5.- Habilidades emocionales.-

Para analizar estos datos es necesario recordar lo expuesto por el Prof. Humberto Maturana en el Foro Iberoamericano de Resolución de Conflictos y Justicia Restaurativa (Chile, 2006). Señala en su propuesta de análisis respecto a los conflictos que el ser humano, por sobre la razón se constituye como un ser emocional, que actúa primero guiado por las emociones y luego por la razón.

Por ello, en los conflictos, el factor de las emociones es relevante al momento de analizar los distintos abordajes que se realizan ante estos, y las competencias individuales desarrolladas, especialmente en el caso de los Dirigentes Vecinales frente a conductas relacionales de sus vecinos y la comunidad en general. Todo lo anterior, dependerá de la capacidad desarrollada en el Dirigente para poner atención a la expresión de emociones de su vecino afectado por un problema con otro vecino del mismo espacio territorial.

TABLA N° 5.-

Atención que presta el Dirigente a las emociones de sus vecinos.

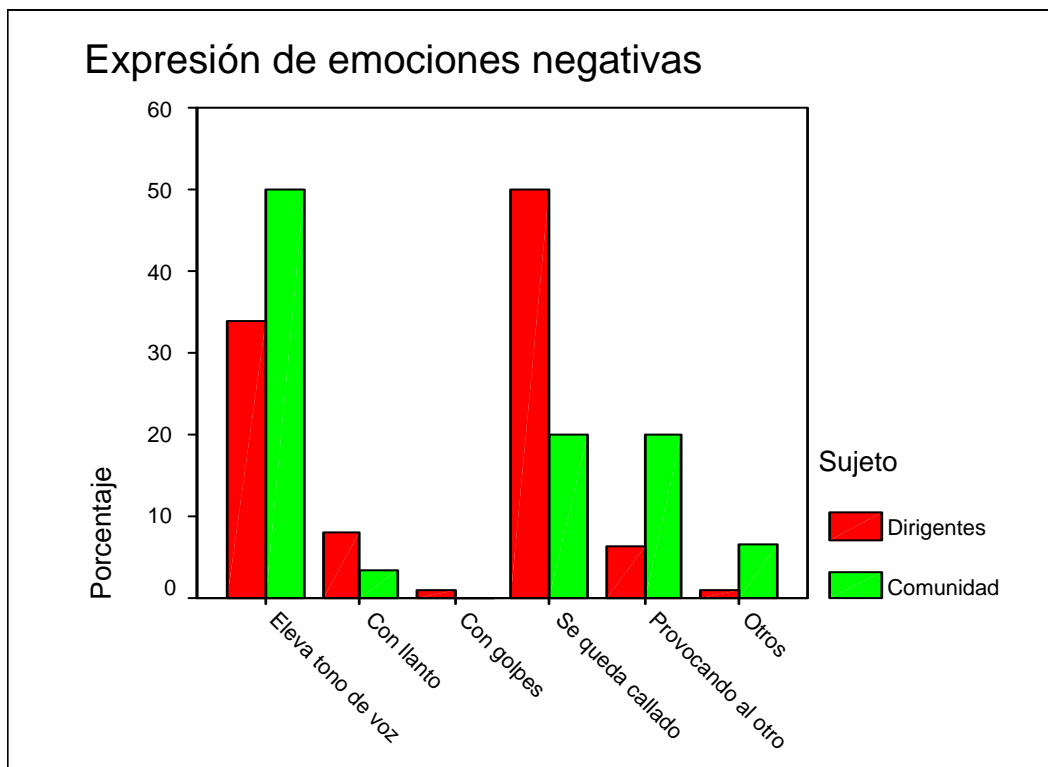
Tabla de contingencia Se fija en los gestos * Sujeto

			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Se fija en los gestos	Generalmente	Recuento	52	8	60
		% de Se fija	86,7%	13,3%	100,0%
		% de Sujeto	47,3%	26,7%	42,9%
	Depende del vecino	Recuento	43	11	54
		% de Se fija	79,6%	20,4%	100,0%
		% de Sujeto	39,1%	36,7%	38,6%
	Nunca se fija en la persona	Recuento	15	11	26
		% de Se fija	57,7%	42,3%	100,0%
		% de Sujeto	13,6%	36,7%	18,6%
Total	Recuento	110	30	140	
	% de Se fija	78,6%	21,4%	100,0%	
	% de Sujeto	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Investigación directa

5.6.- Capacidad de los Dirigentes de identificar emociones en los conflictos Intervecinales.-

**GRÁFICO N° 9.-
Expresión de emociones negativas.**



Fuente: Investigación directa

Desde la aplicación de los instrumentos propios de este estudio, podemos distinguir que el 83,3% de los Dirigentes encuestados señala que generalmente se involucra con los sentimientos de sus vecinos, al no poder separar las emociones que están presentes de los contenidos del conflicto.

Esto lleva a los vecinos integrantes de la comunidad encuestada, a percibir a su dirigente como un líder que no logra separar lo emocional frente a los resultados de un problema intervecinal. Esto queda representado 33,3% de estos vecinos, quienes indican que a su dirigente le cuesta separar las cosas. Por lo que nos hace volver a los planteamientos de Bísquerra, R. (Ibid), ratificando que los componentes de la emoción están interactuando siempre en el comportamiento humano.

TABLA N° 6.-

El Dirigente Vecinal y la separación de emociones.

Tabla de contingencia Separación de emociones * Sujeto

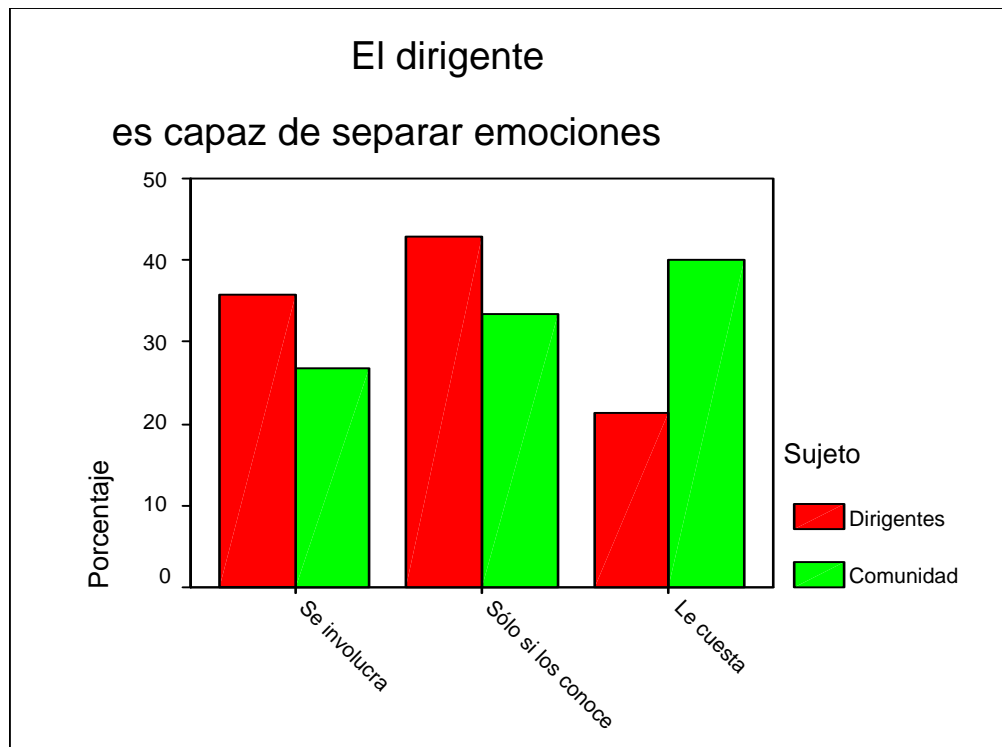
			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Separación de emociones	Generalmente se involucra con los sentimientos	Recuento	40	8	48
		% de Separación de emociones	83,3%	16,7%	100,0%
		% de Sujeto	35,7%	26,7%	33,8%
	Sólo si conoce a los vecinos lo puede hacer	Recuento	48	10	58
		% de Separación de emociones	82,8%	17,2%	100,0%
		% de Sujeto	42,9%	33,3%	40,8%
	Le cuesta separar las cosas	Recuento	24	12	36
		% de Separación de emociones	66,7%	33,3%	100,0%
		% de Sujeto	21,4%	40,0%	25,4%
Total	Recuento	112	30	142	
	% de Separación de emociones	78,9%	21,1%	100,0%	
	% de Sujeto	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Investigación directa

El 82,8% de los Dirigentes señalan pueden separar las emociones, en tanto que, el 17,2% de los representantes de la comunidad opinan que solo cuando los vecinos son conocidos del Dirigente, éste puede aislar sus emociones y centrarse en el conflicto propiamente tal.

El 66,7% de la muestra N° 1 dice que le cuesta separar las cosas y por otro lado en la muestra N° 2 el 33,3% manifiesta que les cuesta separar las cosas.

**GRÁFICO Nº 10.-
Reconocimiento de capacidades del Dirigente para separar las emociones en los
conflictos vecinales .-**



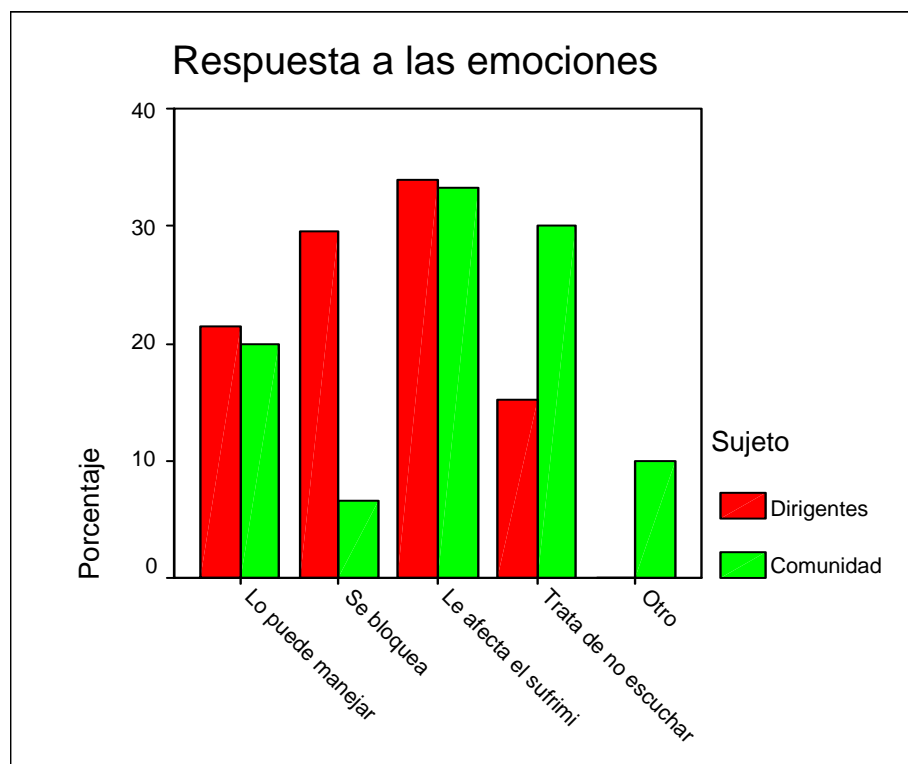
Fuente: Investigación directa

5.7.- Expresión de las emociones negativas.-

En los conflictos intervecinales, materia central de ésta investigación, es necesario considerar los planteamientos de autores de psicología citados en el marco teórico de esta investigación, como Abarca (op.cit.), quien describe a las personas con habilidades emocionales como aquellas que conocen y manejan bien sus propios sentimientos e interpretan y se enfrentan con eficacia a los sentimientos de los demás. Estas personas son indicadas como competentes para enfrentar los diferentes aspectos de la vida.

GRÁFICO Nº 11.-

Capacidad del Dirigente para controlar emociones.



Fuente: Investigación directa

Al observar la tabla de contingencia, es posible encontrar que el 33,9% de los Dirigentes eleva el tono de voz para expresar sus emociones, sin embargo la comunidad dice que el 50% de los Dirigentes habla fuerte cuando algo no le parece bien.

Por otro lado el 50% de los encuestados indica que se quedan callados cuando se enfrentan a conflicto vecinal y el 20% de la comunidad manifiesta que su Dirigente responde con silencio cuando se enfrenta a conflictos vecinales.

TABLA Nº 7.-

Formas de expresar emociones.

Tabla de contingencia Expresión de emociones * Sujeto

			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Expresión de emociones	Eleva tono de voz	Recuento	38	15	53
		% de Sujeto	33,9%	50,0%	37,3%
	Con llanto	Recuento	9	1	10
		% de Sujeto	8,0%	3,3%	7,0%
	Con golpes	Recuento	1	0	1
		% de Sujeto	,9%	,0%	,7%
	Se queda callado	Recuento	56	6	62
		% de Sujeto	50,0%	20,0%	43,7%
	Provocando al otro	Recuento	7	6	13
		% de Sujeto	6,3%	20,0%	9,2%
	Otros	Recuento	1	2	3
		% de Sujeto	,9%	6,7%	2,1%
Total	Recuento		112	30	142
	% de Expresión de emociones		78,9%	21,1%	100,0%
	% de Sujeto		100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Investigación directa

Un liderazgo social surge en la medida que los sujetos poseen ciertas características innatas, como lo es la capacidad de conocerse a sí mismo en sus fortalezas y debilidades y por otro lado como lo plantea Abarca (Ibid), surgen nuevas habilidades que se van desarrollando en la medida que éste liderazgo se va posesionado de su rol de Dirigente vecinal, como la capacidad de percibir lo que le sucede al otro y el ser coherente entre lo que siente, piensa, dice y hace.

Por lo anterior, y de acuerdo a la información recogida en los instrumentos de éste estudio, los factores emocionales que guían las acciones y que están presentes en los Dirigentes Vecinales de las Unidades Vecinales 15 y 36 de la Comuna de Maipú actúan como obstaculizadores, en el desarrollo de la empatía al interactuar con otros sujetos en éstos actores sociales con responsabilidades de lideres de un determinado territorio, todo lo cual

afecta directamente el estilo de resolución de conflictos de cada Dirigente Vecinal respecto a su comunidad.

El control de las emociones pasa por la capacidad individual de reconocer las propias emociones. La incapacidad de advertir que nos encontramos en presencia de un sentimiento, nos deja a despena de él, en la medida que los sujetos pueden reconocer que se encuentran en presencia de un sentimiento les permite un mejor manejo de él, es decir, podemos guiarlo y expresar en forma segura lo que realmente se siente.

Esto llevado a los resultados de esta investigación, podemos decir, que los Dirigentes Vecinales son capaces de identificar los sentimientos que están presentes en un conflicto entre vecinos, pero no saben separar el problema de las emociones que están presentes lo que al mismo tiempo les dificulta el manejar una situación cuando un vecino les expresa abiertamente sus emociones, sea ésto a través del llanto, risa, gritos u otra forma de manifestar emociones frente a una discusión y/o cuando los sujetos sienten que sus derechos han sido vulnerados, en el sentido de no ser respetados, dado que ellos mismos no tienen conciencia de sus emociones y por lo mismo no tienen manejo de su propia emocionalidad.

5.8.-Sentimientos que están presentes en el Dirigente Vecinal cuando un vecino demuestra abiertamente sus emociones.

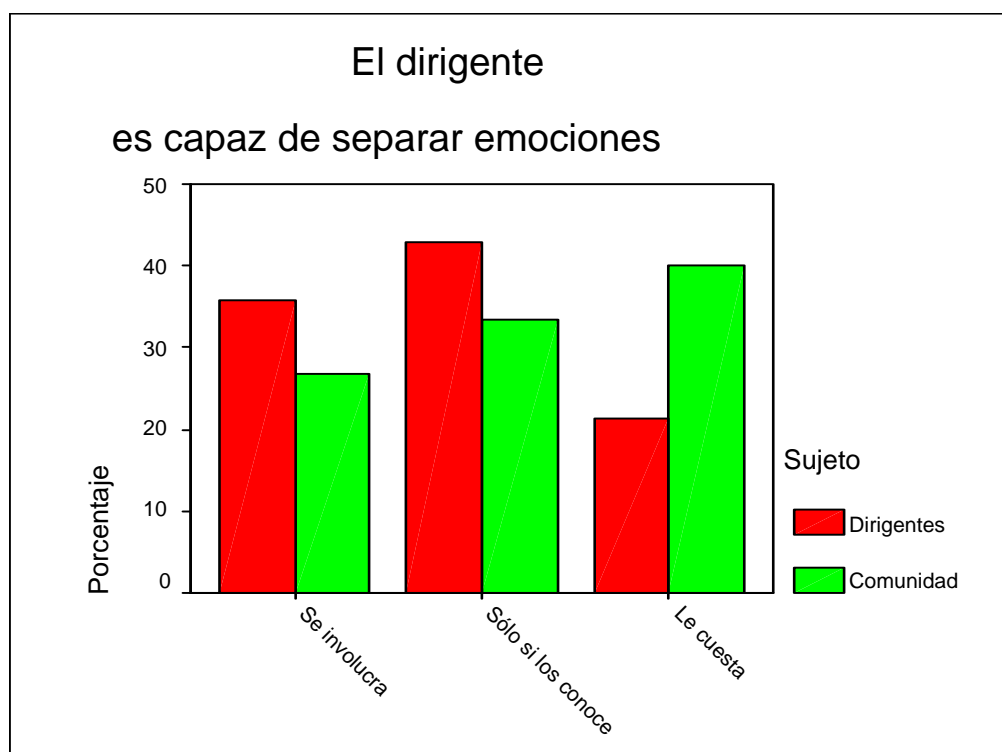
Para analizar estos resultados, se toma como referencia lo planteado por Abarca (Ibid), quien indica que el aprendizaje de las emociones implicaría alcanzar las capacidades de captar y conocer las propias emociones; la capacidad de expresar emociones y la capacidad de entender las emociones de los demás y sentir empatía.

El saber captar y conocer las propias emociones, significa entonces haber logrado un autoconocimiento en relación con las emociones y la autoaceptación de éstas, todo lo cual lleva al individuo a un mejor manejo de las mismas.

Un Dirigente Vecinal con la capacidad de autoaceptación y autoconocimiento, será un actor social con facilidades para reconocer y empatizar con sus vecinos la expresión de las

emociones que están en juego en una situación de conflicto determinada; sin embargo, desde la respectiva tabla de contingencia se desprende que al 33,9% de los Dirigentes encuestados reconocen verse afectados por el sufrimiento del sujeto que tienen al frente, lo que coincide con la percepción que tiene la comunidad respecto a su Dirigente frente a ésta situación, lo que queda representado por un 33,3% de la muestra del Universo N° 2.

**GRÁFICO N° 12.-
Capacidad del dirigente de separar emociones.**



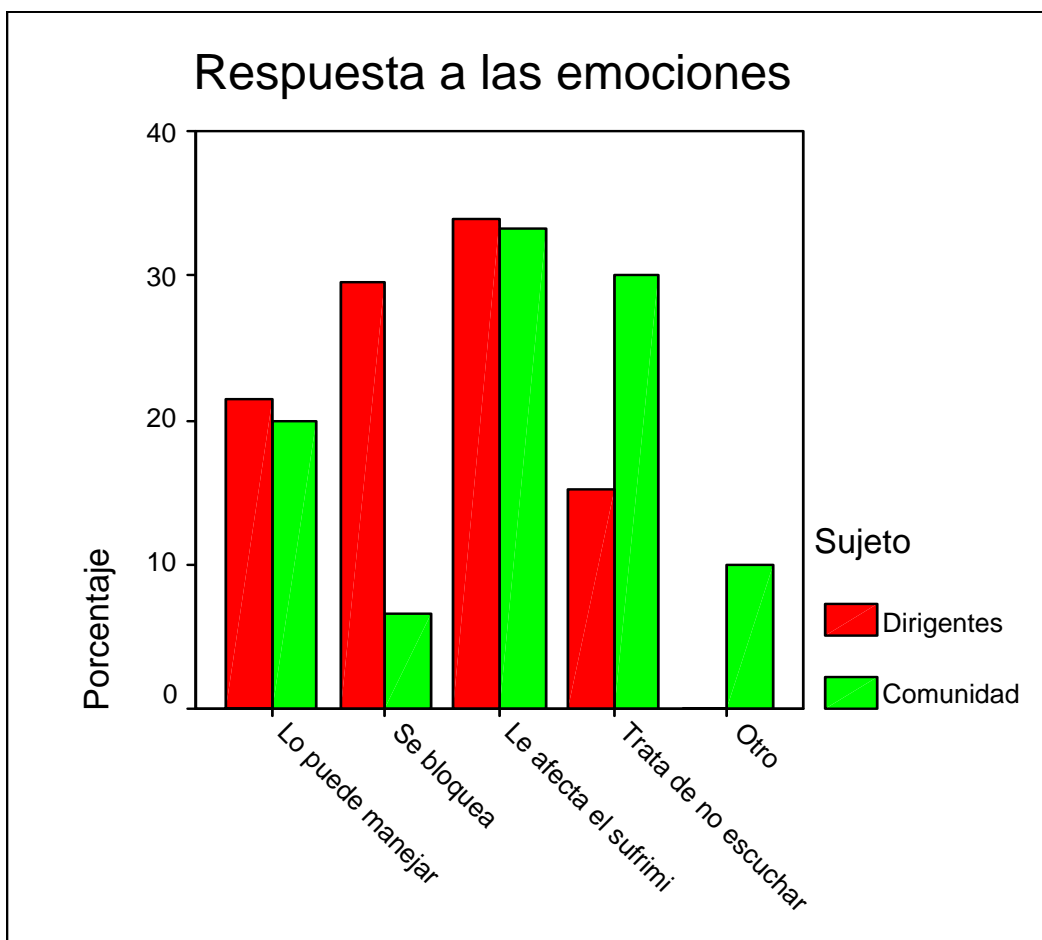
Fuente: Investigación directa

Al no tener conciencia y dominio de las propias emociones, es muy difícil no involucrarse con los sentimientos del otro. Al tener conciencia de sí mismo un Dirigente podría fácilmente y en forma categórica decir que se involucra o no se involucra con lo que siente el otro, sin embargo y de acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio, estos liderazgos sociales se manejan entre que “ **les cuesta**” y “**solo si los conoce**”, vale decir, y de acuerdo a la observación directa al momento de aplicar el instrumento, buscan siempre la

respuesta que les acomode más, o la que ellos creen que les favorece y no deja en evidencia el poco desarrollo de sus habilidades sociales.

En el presente gráfico queda claramente demostrado que tanto el Dirigente como la Comunidad identifican la sensibilidad de éste liderazgo social para verse afectado por el sufrimiento del otro.

**GRÁFICO N° 13.-
Formas de respuesta a las emociones**



Fuente: Investigación directa

Llama la atención el 30% de los integrantes de la comunidad que su Dirigente Vecinal en general trata de no escuchar los problemas que surgen entre vecinos producto de la convivencia diaria, hecho que es reconocido por un 15,2% de los Dirigentes encuestados. Sin embargo, frente a los resultados obtenidos se produce la dicotomía en cuanto a que un 21,4% de los Dirigentes contra el 20% de los integrantes de la comunidad encuestados manifiestan que el Dirigente Vecinal **no siente nada frente a la expresión de emociones de los vecinos en conflicto porque lo pueden manejar.**

Lo anterior implicaría que éste líder social no tendría desarrollada la capacidad conocer y controlar sus propias emociones y por consiguiente tampoco puede controlar la de sus vecinos, todo lo cual se condice al reconocer con un mayor porcentaje tanto el Dirigente encuestado como el integrante de la Comunidad, que éste liderazgo social trata de no escuchar los problemas intervecinales, vale decir, en la medida que el Dirigente no pone oído a los problemas que surgen entre vecinos, no se involucra en ellos para no verse involucrado en situaciones que le pueden ocasionar conflictos con sus vecinos, en otras palabras no podría controlar un desborde emocional de él mismo o un vecino de su territorio.

TABLA N° 8.-

Formas de respuesta a las emociones.

Tabla de contingencia Respuesta a las emociones * Sujeto

			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Respuesta a las emociones	Nada porque lo puede manejar	Recuento	24	6	30
		% de Sujeto	21,4%	20,0%	21,1%
	Se bloquea	Recuento	33	2	35
		% de Sujeto	29,5%	6,7%	24,6%
	Le afecta el sufrimiento del otro	Recuento	38	10	48
		% de Sujeto	33,9%	33,3%	33,8%
	Trata de no escuchar	Recuento	17	9	26
		% de Sujeto	15,2%	30,0%	18,3%
	Otro	Recuento	0	3	3
		% de Sujeto	,0%	10,0%	2,1%
Total	Recuento	112	30	142	
	% de Respuesta a las emociones	78,9%	21,1%	100,0%	
	% de Sujeto	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Investigación directa

La capacidad de mantenerse sereno y mantener la compostura frente a situaciones donde las emociones son expresadas en forma directa y abiertamente, pasa por el autoconocimiento de sí mismo que pueda tener un actor social cuyo rol en la comunidad sea de líder social, elegido por la comunidad para que les represente ante las otras comunidades y también ante la autoridad, pero al mismo tiempo y en forma implícita ser Dirigente Vecinal conlleva la capacidad de control, pero para que ello ocurra debe existir un reconocimiento de sí mismo, tanto en las emociones positivas como las negativas, ya que serán ellas, las emociones quienes guiaran su actuar por sobre la capacidad de razonar frente a las causas y efectos en una determinada situación.

La capacidad del dirigente vecinal para ponerse en el lugar del otro antes de emitir su opinión, es un factor importante a considerar al momento visualizar en un actor social líder en su territorio, como un tercero imparcial que pudiera actuar como mediador en un conflicto

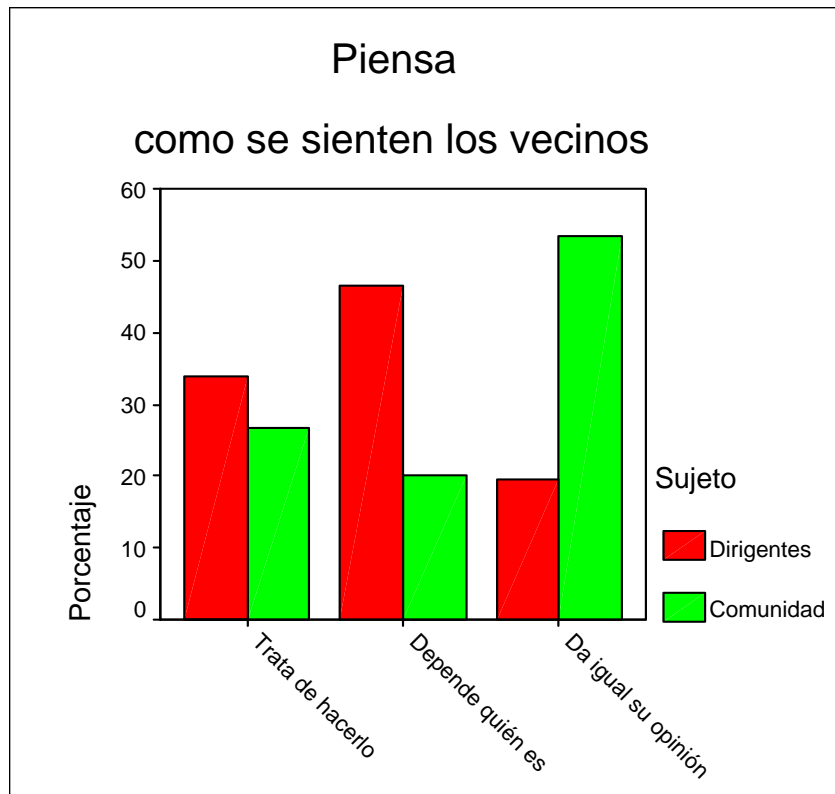
vecinal; este factor hizo necesario ante todo, conocer la capacidad de éste líder social para reconocer las emociones en los demás, la sensibilidad emocional para ponerse en el lugar del otro, el tacto y consideración en el trato con todos sus vecinos son elementos que en al ser requerido como tercero imparcial facilitarán el proceso para llegar a acuerdos en las diferencias intereses entre vecinos que comparten un mismo espacio territorial dentro de la Comuna.

De lo anterior se desprende que 38 Dirigentes que representan un 33,9% del total de la muestra señalan que tienen la capacidad de ponerse en el lugar del otro antes de dar su opinión, sin embargo por su parte el 8% de los integrantes de la comunidad indica que su Dirigente tiene esta capacidad de empatía desarrollada. Por otro lado, 52 Dirigentes encuestados que representan el 46,4% de la muestra indican que esta capacidad la usan dependiendo del vecino que esté en conflicto, y 6 integrantes de la comunidad que representan el 20% del total de esta muestra reconocen esta capacidad en su líder vecinal.

La habilidad para saber lo que siente el otro, lo que se encuentra facilitado por un desarrollo de la interpretación de los canales no verbales, permite al tercero imparcial sintonizar con ese otro e identificar sus sentimientos, y lo habilita para conducir de una mejor forma la emocionalidad de quienes se encuentran en una situación de conflicto de emociones, sin embargo y a la luz de los resultados de éste estudio nos encontramos con un 53,3% de los integrantes de la comunidad, indican que su dirigente vecinal el cual ellos mismos en un proceso de elección democrática han elegido como un representante válido, no miden consecuencias, vale decir, no logran empatizar con el otro, al dar su opinión y comentar situaciones de diferencia de intereses entre vecinos de su comunidad.

Estos líderes sociales y según lo expresado en los resultados tanto de ellos como Dirigentes (41,7% de la muestra) y por su comunidad, no consideran las emociones que están presentes en el otro que tienen al frente para emitir comentarios, es decir, y como lo refiere Maturana (op.cit), no han experimentado el ver al otro como un legítimo otro en la diferencia, todo lo cual queda representado en el gráfico N°14 que se muestra a continuación.

**GRÁFICO Nº 14.-
Capacidad del Dirigente de ponerse en el lugar del otro.**

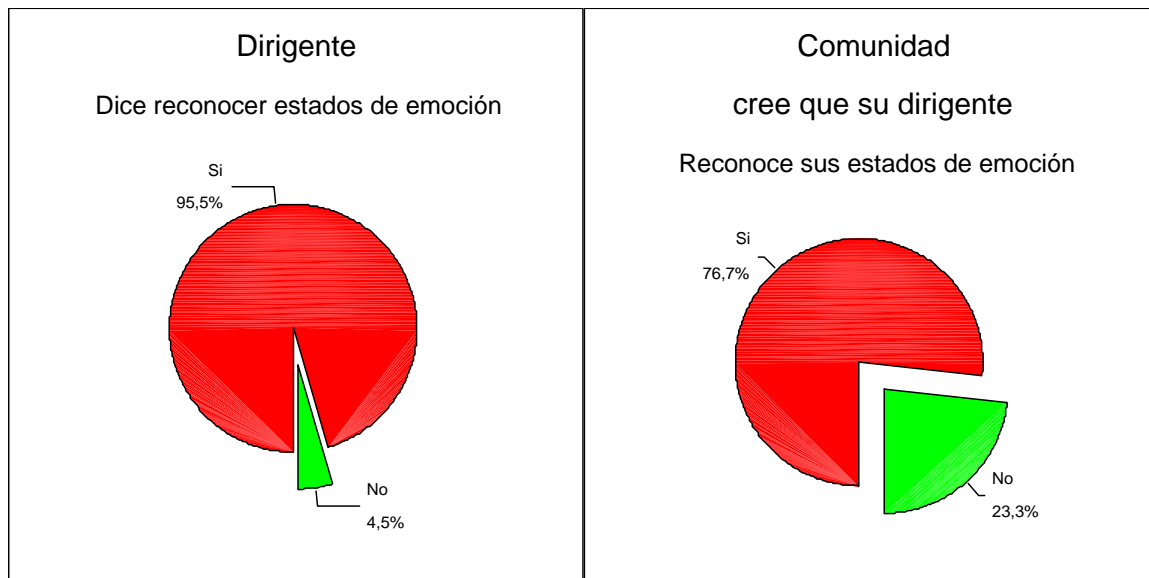


Fuente: Investigación directa

La capacidad de interés por lo que le sucede al otro va a surgir por la sintonía emocional que los sujetos puedan establecer desde propia emocionalidad, todo lo cual actúa como un factor importante en las relaciones interpersonales, especialmente de líderes sociales cuya función es mantener la armonía entre vecinos, unificar los intereses del colectivo social y presentarlos ante la autoridad local para su abordaje y búsqueda de solución.

Desde los resultados de éste estudio se desprende que el 95,5% de los Dirigentes señala que es capaz de reconocer los estados de emoción de sus vecinos y la comunidad encuestada que se representa con el 76,7% del total de la muestra reconoce esta capacidad en su Dirigente Vecinal; todo lo cual nos permite decir que la habilidad para reconocer los diferentes estado de emoción tanto en el otro como en sí mismo existe en el líder vecinal y es reconocida por su comunidad.

**GRÁFICO N° 15.-
Capacidad del dirigente de reconocer emociones ajenas.**



Fuente: Investigación directa

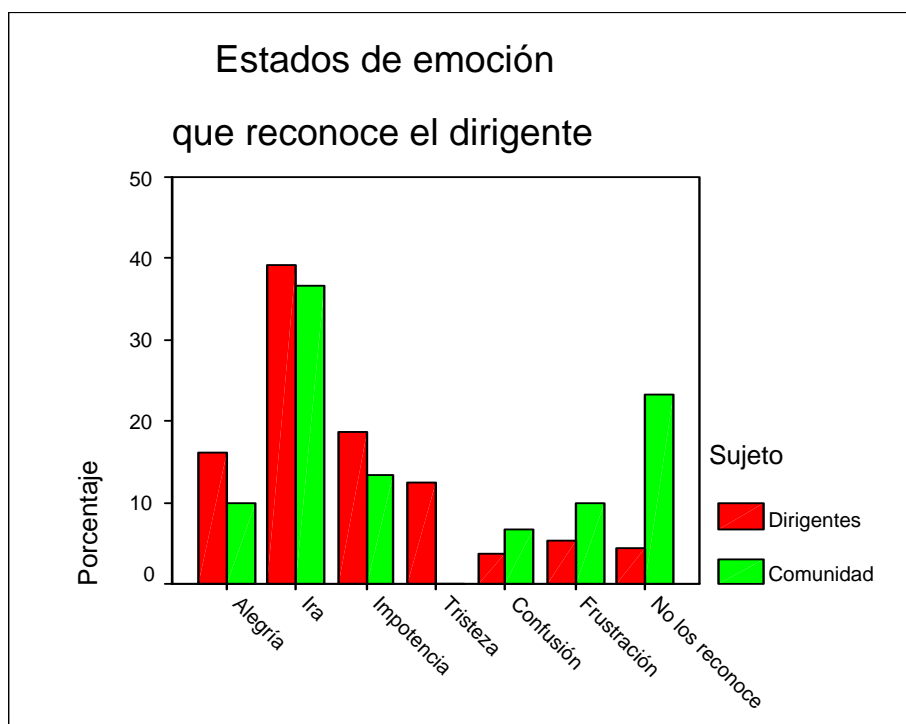
A fin de profundizar más en la información obtenida, se hizo necesario conocer el tipo de emociones que el Dirigente tiene habilidad para identificar tanto en sí mismo como en los sujetos que forman parte de su comunidad, desde donde se desprende que el 16,1% de los Dirigentes y el 10% de los integrantes de los miembros de la comunidad reconoce en la manifestación de alegría como una emoción presente en las relaciones vecinales, sin embargo, el 39,3% de los Dirigentes señala que la ira es una emoción presente en los conflictos de vecinos y el 36,7% de la comunidad reconoce en esta emoción como un estado presente en las diferencias de intereses en la comunidad.

Por otro lado, el 18,8% de los sujetos de la muestra N° 1, vale decir, 21 Dirigentes reconoce la impotencia como un estado de emoción presente en las relaciones interpersonales entre los miembros de su comunidad y el 13,3% de los integrantes de la muestra N° 2, es decir, la comunidad manifiesta que los Dirigentes Vecinales reconocen la tristeza como un estado de emoción presente en los conflictos de intereses entre sus vecinos. El 9% de los Dirigentes señala que la frustración y la confusión son emociones presentes y

reconocibles por ellos y por otro lado 16,7% de los integrantes de la comunidad señalan que su Dirigente reconoce estos dos estados de emoción en una situación de conflicto de emociones entre vecinos.

De los resultados recogidos en los instrumentos de esta investigación, también se puede desprender que, el 23,3% de la comunidad señala que su Dirigente Vecinal no reconoce los estados de emoción, los que están presentes en una situación de diferencia de intereses entre vecinos de una misma comunidad.

**GRÁFICO Nº 16.-
Estados de emoción que reconoce el Dirigente Vecinal.**



Fuente: Investigación directa

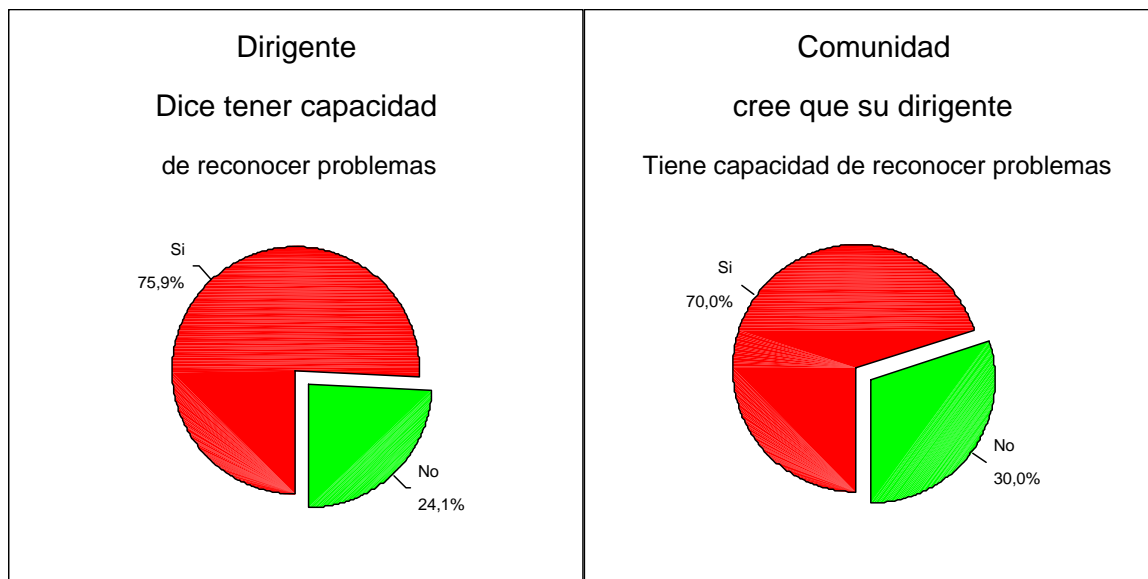
5.9.- Habilidades Negociadoras

Las habilidades negociadoras son un factor determinante frente a un conflicto de emociones entre vecinos, los que en un Dirigente Vecinal es necesario desarrollar para un abordaje del conflicto hacia lo pacífico y constructivo. De lo anterior según Abarca, para ser un buen negociador se deben poseer habilidades específicas, como lo es la voluntad de

prepararse, siendo la falta de preparación reconocida como una de las principales causas de mal manejo de los conflictos.

Como otro factor importante para conocer un problema es hacer las preguntas precisas a las personas afectadas, pero sobre todo y para efectos de este estudio se hace necesario conocer si el Dirigente es capaz de reconocer el problema que se plantea, donde el 80,2% de los integrantes de la muestra N° 1 indican tener esta capacidad y el 19,8% de los integrantes de la comunidad que representan la muestra N° 2 señalan que el Dirigente es capaz de reconocer problemas; por otro lado el 24,1 % de los Dirigentes y el 30,0% de la Comunidad señalan que este líder social no ha desarrollado la capacidad para reconocer los problemas vecinales.

**GRÁFICO N° 17.-
Reconocimiento de capacidad del Dirigente para reconocer los problemas**



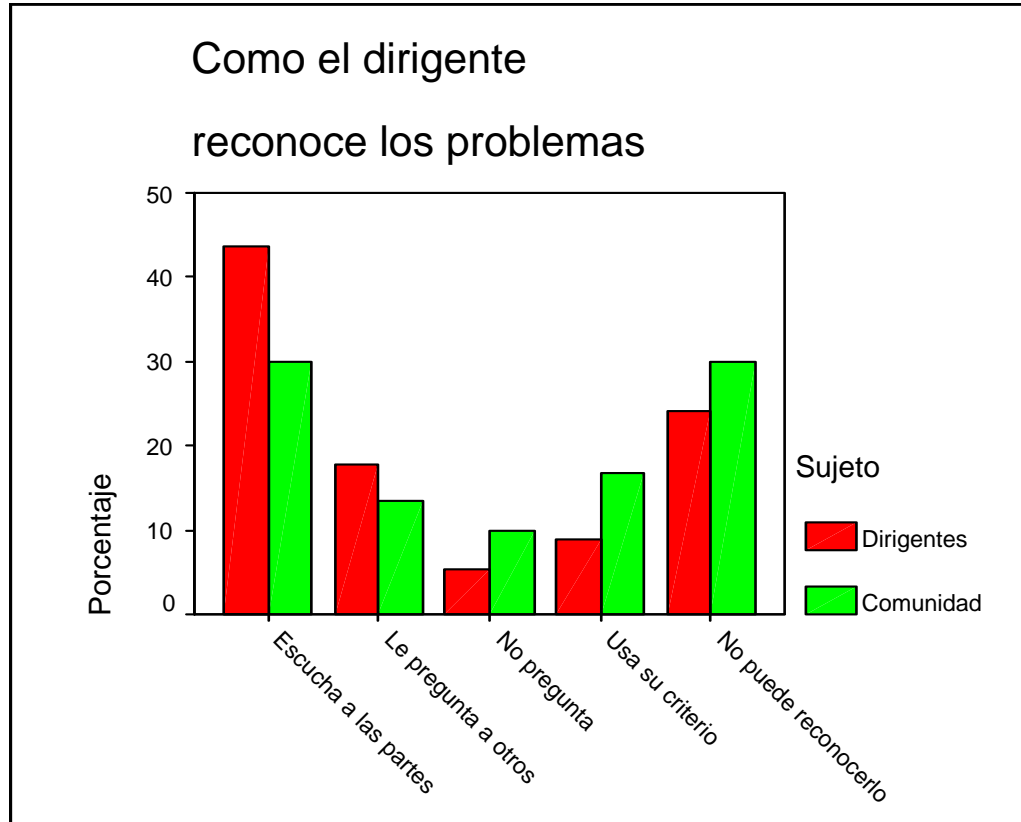
Fuente: Investigación directa

De acuerdo a lo descrito en el Marco Teórico de ésta investigación, la negociación la entendemos como un proceso que involucra generalmente una comunicación o interacción, con dos o más personas que se encuentran frente a un conflicto de intereses, y cuyo objetivo de la negociación es llegar a un acuerdo que satisfaga a las partes, por lo que un buen negociador deberá ante tener bien definido el problema para lo cual al preguntar cómo hace el Dirigente para conocer el problema, el 43,8% de los Dirigentes y el 30% de la Comunidad señala que el líder social que cumple el rol de Dirigente vecinal escucha a las partes cuando se está planteando una situación de conflicto.

El 17,9% de los Dirigentes y el 13,3% de la Comunidad señalan que para conocer el problema el Dirigente le pregunta a otros vecinos, con el resultado de integrar a otras personas en el conflicto, al momento que los vecinos entregan su opinión respecto a una situación que directamente no son afectados.

Frente a este resultado nos encontramos con un 5,4% de Dirigentes y un 10% de la Comunidad señalan que los Dirigentes de ese espacio territorial no hacen preguntas a los afectados en un conflicto relacional entre vecinos, indicando que la razón es para no agrandar el conflicto, resultados todos los cuales se encuentran representados en el gráfico N° 18 .

**GRÁFICO N° 18.-
Formas que el dirigente usa para reconocer problemas vecinales.**



Fuente: Investigación directa

5.10.- Formas que usa el Dirigente para separar las posiciones de los intereses en la etapa de negociación en un conflicto vecinal.

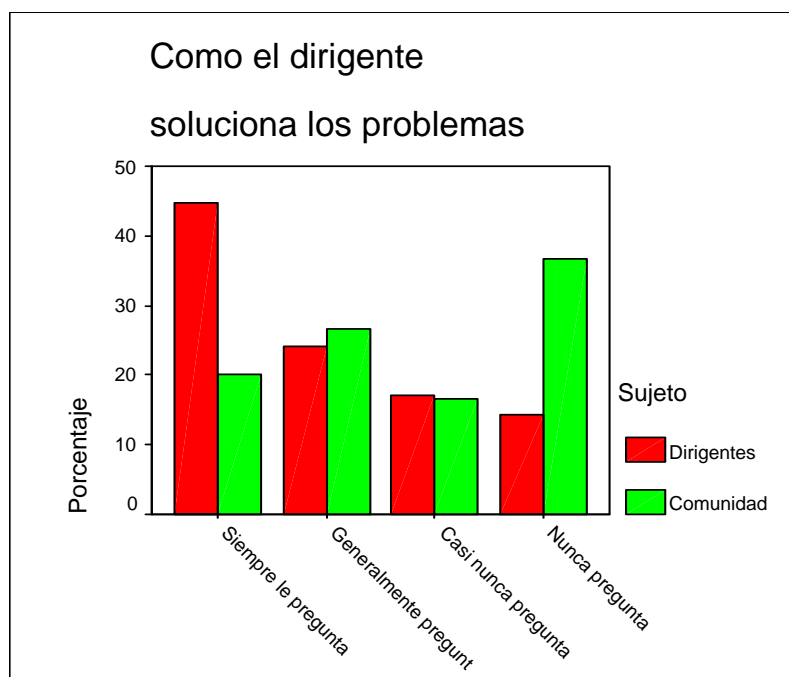
A fin de poder establecer si el Dirigente Vecinal es capaz de manejar un conflicto vecinal en términos constructivos y pacíficos abordando el problema como un proceso de mediación vecinal, es necesario conocer la forma que este líder social usa para encuadrar el conflicto, todo lo cual le permitirá definir las posiciones y los intereses de las partes involucradas en el problema, donde el resultado obtenido desde la aplicación de los instrumentos de éste estudio indican que el 44,6% de los Dirigentes y el 20% de la

Comunidad señalan que siempre el líder social que ha sido requerido como tercero imparcial en una situación de conflicto vecinal este le pregunta a ambos lo que se quiere lograr.

Otra forma reconocida por los encuestados es que generalmente hace preguntas al que plantea el problema, todo lo cual se representa a través del 24,1% de los Dirigentes y el 26,7% de los integrantes de la Comunidad. Sin embargo es dable destacar frente a estos resultados que el 17% de los Dirigentes y el 16,7% de la comunidad señalan que el Dirigente en una situación de conflicto vecinal en que es requerido el Dirigente como tercero imparcial , este líder casi nunca pregunta a ninguna de las partes el fin o el resultado a que se quiere llegar.

Por otro lado nos encontramos con un 36,7% de los integrantes de la comunidad y el 14,3% de los Dirigentes señalan que nunca éste hace preguntas, sino que saca sus propias conclusiones respecto al problema planteado, procedimiento aleja al Dirigente del proceso de la mediación vecinal, ya que esta apunta hacia una participación activa de las partes en la búsqueda de un acuerdo que satisfaga a los involucrados en el conflicto donde todos se sientan ganadores, ya que las diferencias relacionales son recurrentes y que surge producto de la interacción diaria entre vecinos que comparten espacios reducidos.

**GRÁFICO Nº 19.-
Formas que el dirigente usa para reconocer problemas entre vecinos.**

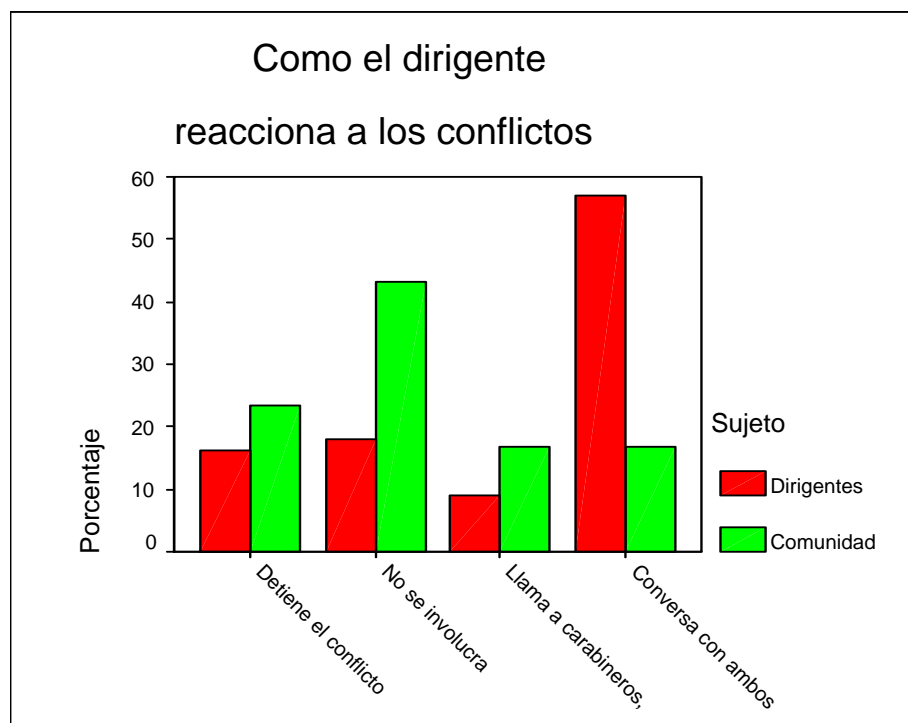


Fuente: Investigación directa

Para una descripción de las competencias del Dirigente Vecinal para actuar como tercero imparcial en una situación de conflicto vecinal, se hace necesario conocer la forma de reaccionar frente a los conflictos de un líder social que ha sido elegido democráticamente por su comunidad, donde nos encontramos con un 16,1% de los Dirigentes y el 23,3 % de los integrantes de la comunidad señalan que detiene el conflicto.

Por otro lado el 17,9% de los Dirigentes y 43,3% de la comunidad señalan que éste como tercero imparcial no se involucra con los vecinos, vale decir, le son indiferentes los problemas que frecuentemente se presentan entre los integrantes de su comunidad; el 57,1% de los Dirigentes y el 16,7% de los integrantes de la comunidad señalan que conversa con ambos involucrados en el conflicto vecinal.

**GRÁFICO Nº 20.-
Reacción del Dirigente frente a los conflictos.**



Fuente: Investigación directa

5.11.- Capacidad del Dirigente para mantener la equidistancia.-

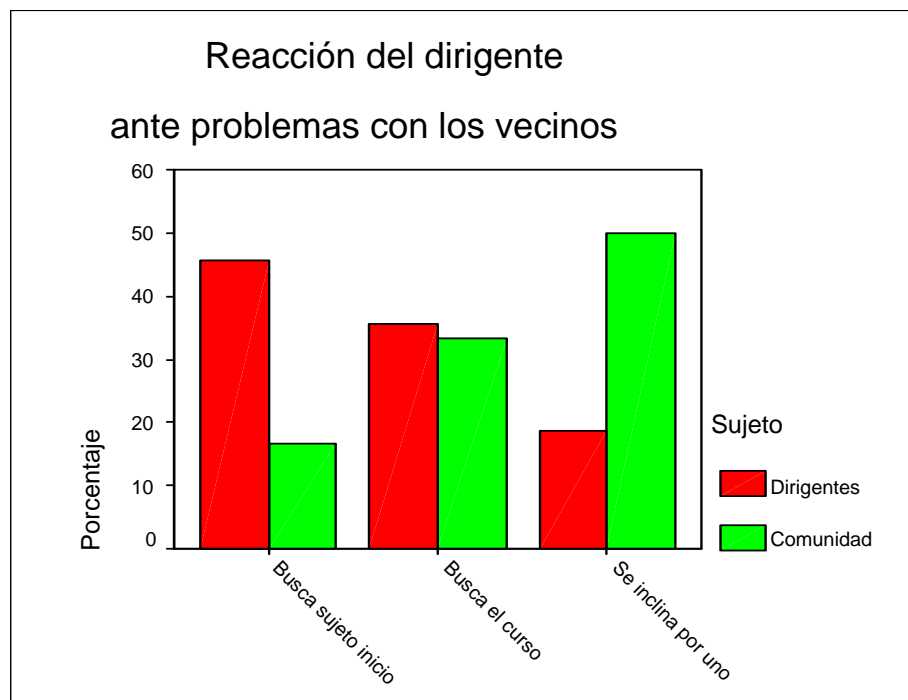
Para conocer la capacidad del Dirigente para mantener equidistancia del problema y a modo de profundizar más en el conocimiento de sus habilidades para el manejo de los conflictos vecinales, nos encontramos con que el 91,1 % de los Dirigentes y el 8,9% de la Comunidad señala que su Dirigente busca saber quién ocasionó el problema en una situación de conflicto entre vecinos.

El 80% de los Dirigentes y el 20% de la Comunidad señala que el Dirigente busca saber el origen del problema y por otro lado nos encontramos con un 58,3% de los Líderes encuestados y el 41,7% de la comunidad que fue objeto de este estudio señala que el

Dirigente se inclina siempre por uno de los vecinos en conflicto, hecho que lo deshabilita en forma inmediata como un tercero imparcial en términos de mediación vecinal.

Todos los resultados anteriores se pueden observar en el gráfico N° 21, que se presenta a continuación.

**GRÁFICO 21.-
Reacción del dirigente frente a los problemas con los vecinos.**



Fuente: Investigación directa

5.12.- Actitudes del Dirigente frente a los conflictos vecinales.-

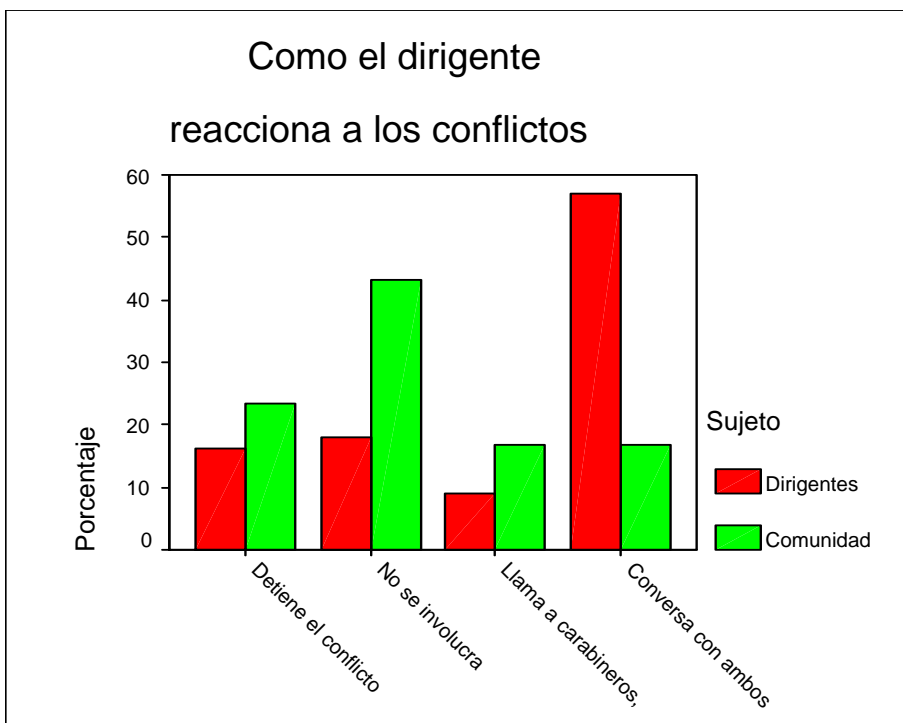
La actitud que los sujetos asumen frente a situaciones de conflicto es fundamental al momento de ser requerido como un tercero que se presume imparcial respecto a las posiciones de las partes.

Dentro de las cinco grandes actitudes ante el conflicto, descubrir las propias y las de los otros será un trabajo importante que previamente debe hacer el Dirigente para abordar el conflicto que sus vecinos le presenten. Al analizar los resultados de este estudio y de la

observación directa a la aplicación de los instrumentos, es fácil comprobar desde los Dirigentes Vecinales, los planteamientos de autores que se han dedicado a estudiar la perspectiva positiva del conflicto, y especialmente respecto a que muchas veces los seres humanos actuamos frente a los conflictos con evasión o se asume la actitud de acomodación, que como resultado lleva a los sujetos a no resolver y/o a no abordar los conflictos que en el caso de las relaciones comunitarias surgen producto de la convivencia diaria.

Así entonces, desde esta perspectiva nos encontramos con 57,1% de los Dirigentes encuestados señala que conversa con ambos y la comunidad representada por el 16,7% indica que el Dirigente asume esta actitud. La capacidad de conciliación es percibida por el Dirigente como una habilidad desarrollada, sin embargo, la comunidad señala que su Dirigente generalmente impone su voluntad sin tomar en cuenta lo que piensa o siente el vecino que tiene al frente.

**GRÁFICO Nº 22.-
Reacción del dirigente frente a los conflictos**



Fuente: Investigación directa

Por otro lado llama la atención que el 8,9% de los Dirigentes señala que frente a una situación de conflicto su actitud es llamar a Carabineros para que detenga el conflicto y el 16,7% de la comunidad señala que este líder social recurre a la policía como una actitud frente a conflictos entre vecinos.

El 43,3% de la comunidad señala que su Dirigente no se involucra en los problemas relacionales entre vecinos, y el 17,9% de los Dirigentes encuestados señala que el no involucrarse en los conflictos de sus vecinos le evita otros problemas, como el verse envuelto en situaciones que a la larga no se resolverán, ya que depende de la voluntad de los propios afectados y muchas veces son otros problemas que vienen a través del tiempo y que se mezclan con situaciones nuevas, lo que hace más difícil su abordaje.

5.13.- Tipo de conflictos.-

Las diferencias relaciones que surgen de la convivencia diaria entre vecinos de no existir una intervención oportuna, la escalada del conflicto puede afectar a toda la comunidad, muchas veces producto de la interacción entre ellos más frecuente que en otros espacios; por lo que se hizo necesario conocer desde la comunidad y los dirigentes los tipos de conflictos vecinales y la forma de abordaje por parte de los Dirigentes que cumplen el rol de Dirigente Vecinal.

La capacidad de un Líder Vecinal, para identificar el tipo de conflictos que se generan al interior de la comunidad que él representa y considerando que además que es parte integrante de la comunidad y comparte el mismo espacio territorial, lo que se convierte en un factor importante al momento de considerar éste liderazgo social como un agente mediador, que podría cumplir el rol de tercero imparcial frente a una disputa relacional entre vecinos.

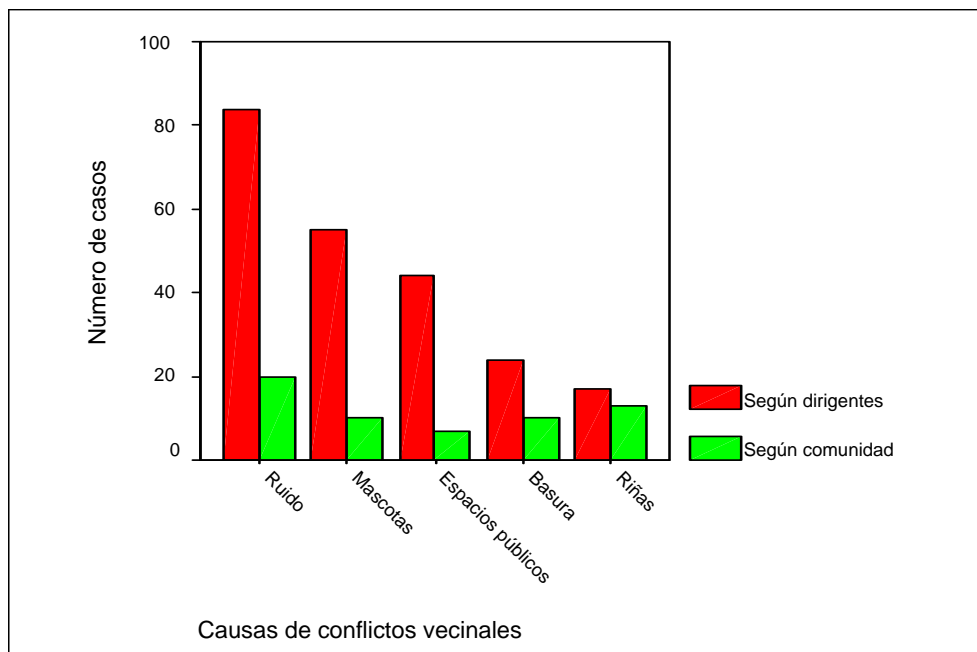
Según el Boletín de Justicia de los Acuerdos, (op.cit) los métodos de Resolución Alternativa de Conflictos requieren de una identificación y caracterización del conflicto a intervenir, todo lo cual nos lleva a categorizar el fenómeno dentro del ámbito familiar, laboral, comunitario y /o vecinal, según corresponda.

Dentro del espacio comunitario, y específicamente en el territorio barrial, Identificar por los propios protagonistas, vale decir, desde la perspectiva de los Dirigentes vecinales y la comunidad, los conflictos intervecinales que surgen de la convivencia diaria y que afectan la calidad de la familia, se convierte en una necesidad, en la pretensión de que los sujetos sean actores y protagonistas de sus propias vidas.

Lo anterior, nos lleva entonces a que sean ellos mismos quienes categoricen de acuerdo al grado de recurrencia las causas que les llevan a tener diferencias relacionales entre pares que comparten un mismo territorio.

Para efectos de esta investigación, se pre-establecieron 5 causales que podrían provocar conflicto entre vecinos, dentro de las cuales en forma separada tanto el Dirigente Vecinal como los miembros de la comunidad que formaron parte de las muestras, deberían seleccionar de mayor a menor la recurrencia de ellas en el espacio barrial y/o vecinal, y luego a través de una pregunta abierta, se obtienen los resultados que a continuación se presentan en el gráfico N° 23.-.

GRÁFICO N° 23.
Principales causas de conflictos vecinales.



Fuente: Investigación directa

Los ruidos molestos en el plano internacional, según lo planteado por Sara Cobb en el Foro Iberoamericano de Resolución Alternativa de Conflictos, (Chile-October, 2006) y desde el abordaje de la mediación vecinal, se constituye como una de las principales causas de conflictos vecinales. Esto es coincidente con los resultados encontrados ya que de acuerdo a la muestra recogida desde las Unidades Vecinales 15 y 36 de la Comuna de Maipú, se puede observar en la tabla de contingencia y gráfico respectivo, el **37,5%** de un universo de 112 Dirigentes representantes de las Juntas de Vecinos integrantes de la comunidad observada, perciben el ruido molesto seguido por el **24.6%** la tenencia no responsable de mascotas, como las causales más importantes, que provocan desavenencias vecinales.

No obstante, el uso de los espacios comunes queda representado por un **19.6%** y la Disposición de Basura con el **10,7%** como causales de conflictos vecinales según la visión de estos Dirigentes Vecinales, lo que al sumar estos cuatro factores representan el **92.4%**, dejando fuera las riñas entre vecinos, que por tratarse de actos violentos con agresión a terceros, no son abordables desde los procesos de mediación.

Considerando los resultados anteriores y a fin de poder establecer la percepción de la comunidad respecto a sus propios conflictos, se hace necesario recoger la opinión de los vecinos que residen en un espacio determinado, es decir en éste caso, los sujetos que residan en el territorio de las Unidades Vecinales 15 y 36 de la Comuna materia de esta investigación.

De los vecinos encuestados (30) el **33,3%** de ellos manifestaron que el ruido molesto era la causal más recurrente de conflictos vecinales, seguido inmediatamente por la tenencia no responsable de mascotas con un **16,7%**.

Por otro lado, el uso de los espacios comunes fue identificado por un **11,7%** de los vecinos encuestados como factor de conflictos intervecinales, porcentaje de recurrencia no menor, considerando la información contenida en el Diagnóstico Participativo de las Unidades Vecinales 15 y 36 realizado en el año 2006 por el Centro de Atención Municipal, siendo en

la Unidad Vecinal N° 36 la que concentra el mayor número de viviendas sociales del tipo condominios y construcción en altura.

Al mismo tiempo, se destaca que el **16,7%** de los vecinos identifica la disposición de la basura como una causal importante de conflicto entre ellos. Las riñas entre vecinos, según el **21,7%** de los encuestados lo identificó como una causal importante de conflictos, sin embargo y por ser un tema de competencia jurídica del Ministerio Público, no es abordable desde la mediación comunitaria.

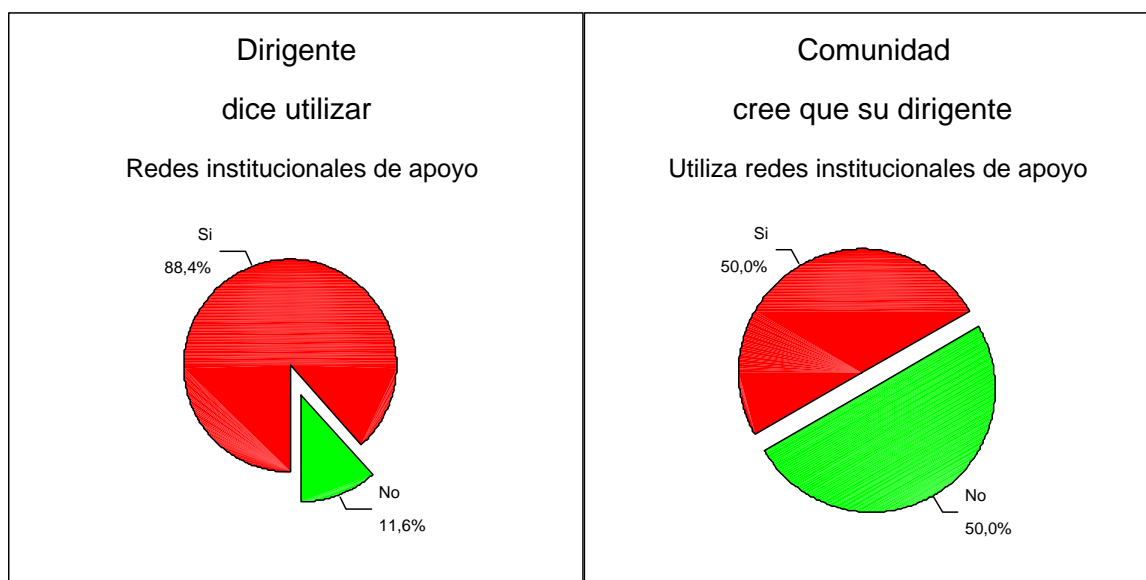
5.14.- Formas que el Dirigente aborda los conflictos vecinales

Las formas de abordaje de los conflictos por el tercero imparcial es fundamental para llevarlos hacia resultados que satisfagan los intereses de las partes involucradas y que según lo planteado por Rozenblum (2007), el mediador comunitario debe cuidar que las partes no lleguen a acuerdos que, en la práctica no van a poder implementarse o no van a durar, para lo cual el tercero imparcial en el espacio vecinal debe actuar como un agente de realidad.

Así entonces, el Dirigente Vecinal en su calidad de líder social dispone de una gama de instituciones a las cuales puede recurrir en busca de información y/o derivación de casos, en los cuales deben según su criterio ser abordado por especialistas en cada materia.

Para conocer si los Dirigentes Vecinales conocen de la Red Social de Apoyo a nivel comunal, fue necesario conocer si éste utiliza las redes institucionales, cuyos resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos diseñados para esta investigación entregó como resultado que el 88,4% de los Dirigentes y el 50% de la Comunidad señalan que su líder vecinal utiliza la red social de apoyo.

**GRÁFICO N° 24.-
Uso de las redes institucionales por parte de los Dirigentes Vecinales.**

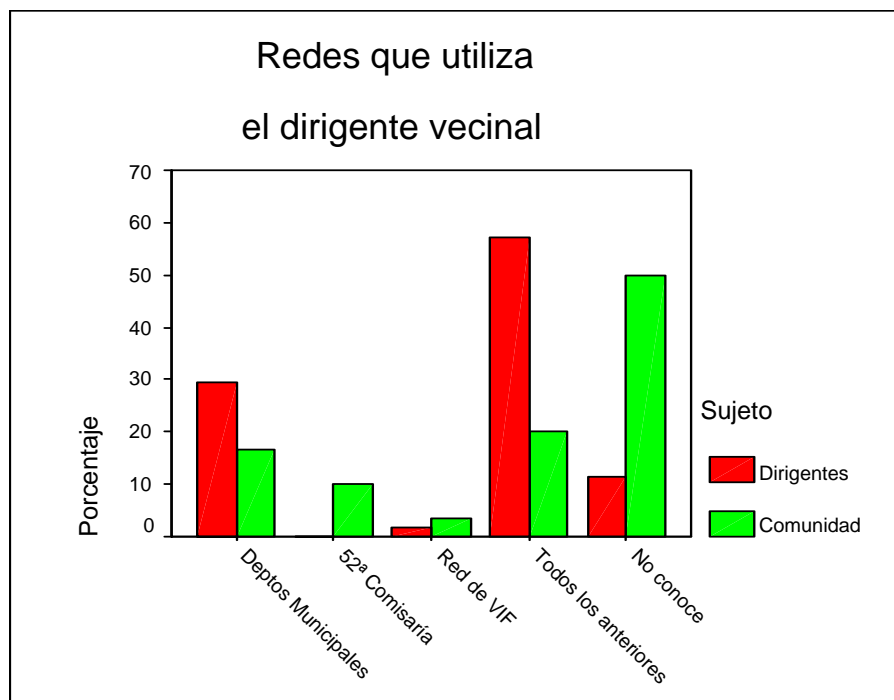


Fuente: Investigación directa

El 11,6% de los Dirigentes y el 50% de los integrantes de la comunidad consultada, señalan que su Dirigente Vecinal no usa la red institucional para derivar o resolver problemas vecinales, lo que nos deja en un estadio en que el desconocimiento sobre existencia y funciones de la red social es un obstaculizador importante en el desarrollo local ya que los problemas se mantienen en los sujetos que habitan dentro del territorio comunal, aun existiendo los recursos tanto humanos como materiales para una solución satisfactoria desde las instituciones tanto desde el nivel local como regional.

En la mediación vecinal, es tema importante al momento de identificar la situación problema que el tercero imparcial conozca y use la red social de apoyo, como también para efectos de esta investigación es necesario conocer las instituciones más recurrentes en el uso por parte de los Dirigentes Vecinales, lo que entregó como resultado que el 29,5% de los Dirigentes y el 16,7% de la Comunidad acude al municipio para búsqueda de apoyo en recursos para sus vecinos.

**GRÁFICO Nº 25.-
Redes Institucionales que utiliza el Dirigente Vecinal.**



Fuente: Investigación directa

En el territorio de las Unidades Vecinales 15 y 36 de la Comuna de Maipú, lugar donde se realizó este estudio, Carabineros de Chile se hace presente a través de la 52ª Comisaría de Carabineros, el 10% de los vecinos señala que su Dirigente llama a Carabineros cuando hay conflictos entre vecinos y ningún Dirigente reconoce usar esta red para el fin de resolver el conflicto vecinal, sin embargo, de la observación directa y antes de aplicar el instrumento a los líderes vecinales estos señalan como la forma habitual de solucionar problemas vecinales el llamado a Carabineros y citación a Juzgado de Policía Local con la multa respectiva y al aplicar el instrumento la respuesta se da con un resultado completamente adverso.

El territorio donde se tomaron las muestras de este estudio es reconocido como de alta vulnerabilidad social en términos de tráfico y consumo de drogas y alcohol lo que obliga a las instituciones a acercar las oficinas de la Red de apoyo a la comunidad, para efectos de prevención, denuncia de casos. No ajeno a esta situación la Red de Violencia Intrafamiliar ha

generado el espacio para informar a las mujeres que son víctimas de maltrato para denunciar en forma oportuna esta situación, lo cual se hace efectivo con la ubicación de una Oficina en el Consultorio de Salud que funciona dentro del mismo territorio de las Unidades Vecinales 15 y 36 de la Comuna de Maipú.

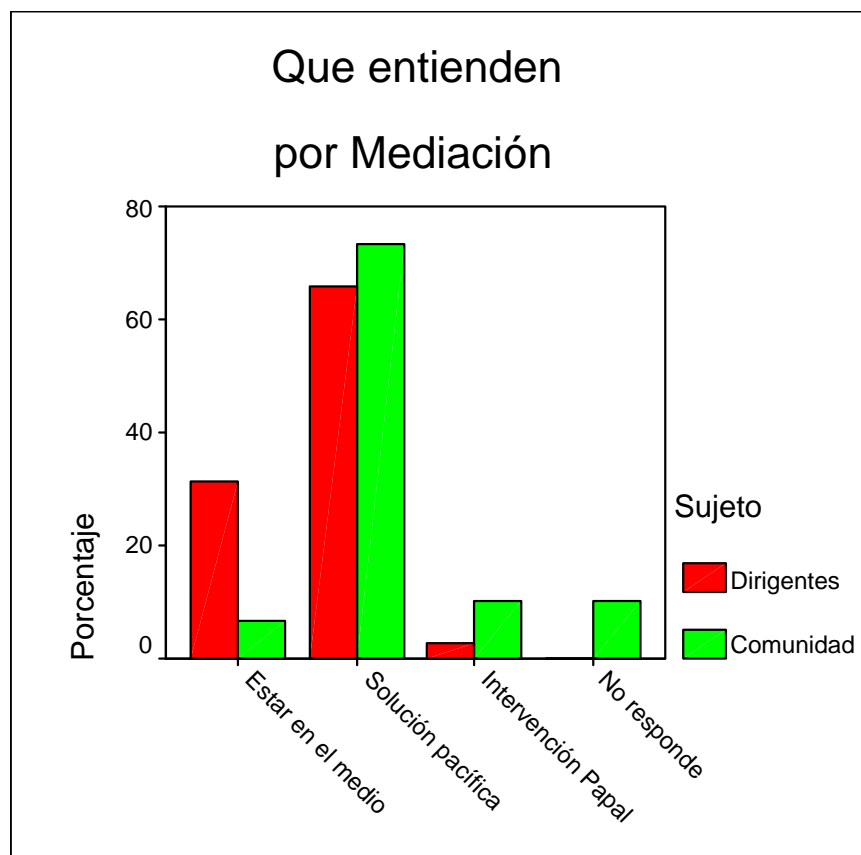
5.15.- Conocimientos de los Dirigentes y de la Comunidad respecto al significado de Mediación e importancia de la mediación vecinal.-

El grado de conocimiento respecto a la significación de la Mediación entendida como un proceso que frente a una situación de conflicto, habilita a un tercero para que actúe como imparcial y facilite la comunicación entre las partes para que lleguen a un acuerdo; sin embargo por tratarse de una estrategia que promueve la participación de los sujetos y la cultura de la paz requiere de difusión a nivel social.

Por lo anterior, y como una forma de medir si la comunidad y los Dirigentes Vecinales conocen la mediación como concepto, se les plantea la pregunta de donde se desprende como resultado que el 66,1% de los Dirigentes y el 73,3% de la Comunidad estudiada señalan que conocen la mediación como un proceso que permite resolver conflictos.

El 31,3% de los Dirigentes y el 6,7% de la comunidad señala que entienden la mediación como un estar en el medio de dos personas, el 2,7% de los Dirigentes y el 10% de la Comunidad, reconocen la mediación desde el proceso de Mediación Papal en conflicto limítrofe de Chile-Argentina y el 10% de los integrantes de la comunidad se abstiene de responder por no saber su significado.

**GRÁFICO Nº 26.-
Conocimientos de la comunidad y dirigentes respecto al proceso de mediación.-**



Fuente : Investigación directa

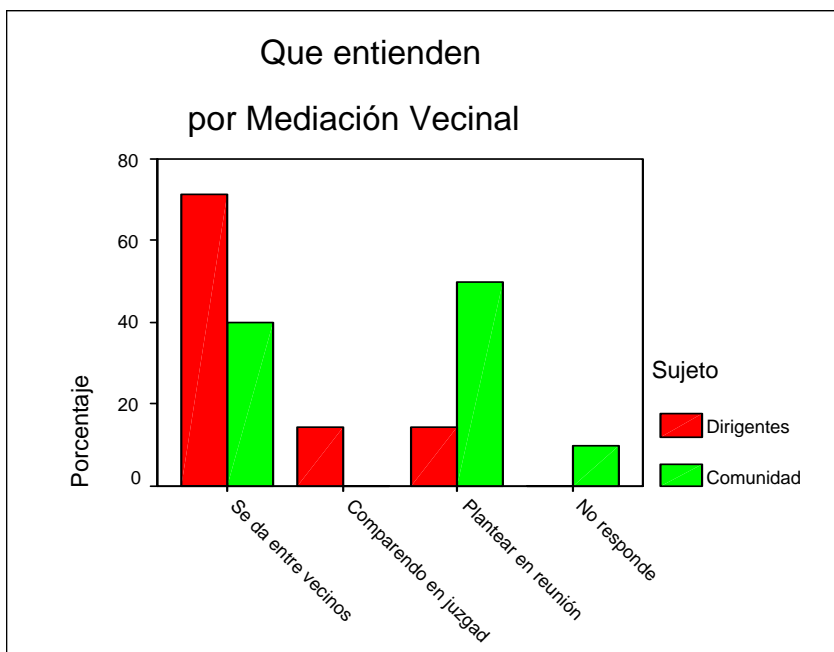
La aplicación de procesos de mediación en Chile y como se dejó establecido en el marco teórico de éste estudio surgen a partir de la Ley de Tribunales de Familia, con objetivo de evitar la judicialización de los conflictos familiares y agilizar la tramitación en los nuevos Juzgados de Familia; sin embargo y a modo de promover la cultura de la paz se ha comenzado a trabajar la mediación desde diferentes áreas, vale decir, en salud, en la escuela, en lo laboral y también en el espacio comunitario/ vecinal.

A objeto de clarificar más el conocimiento que tiene la comunidad en su conjunto respecto la solución de conflictos en términos de diálogo y con acuerdos que permitan la satisfacción de necesidades a las partes y dentro del territorio local donde se desarrolla la

familia, se hizo necesario generar la pregunta para describir el grado de conocimiento que tiene la comunidad en general respecto a la existencia de los procesos de mediación vecinal.

De lo anterior, se desprende como resultado que el 71,4% de los Dirigentes y el 40% de la comunidad señalan que la mediación vecinal, se da en situaciones de conflictos vecinales; el 14,3% de los Dirigentes y el 50% de la Comunidad señalan la mediación vecinal como un comparendo en el Juzgado de Policía Local

**GRÁFICO Nº 27.-
Conocimientos de la comunidad respecto a la mediación vecinal.-**



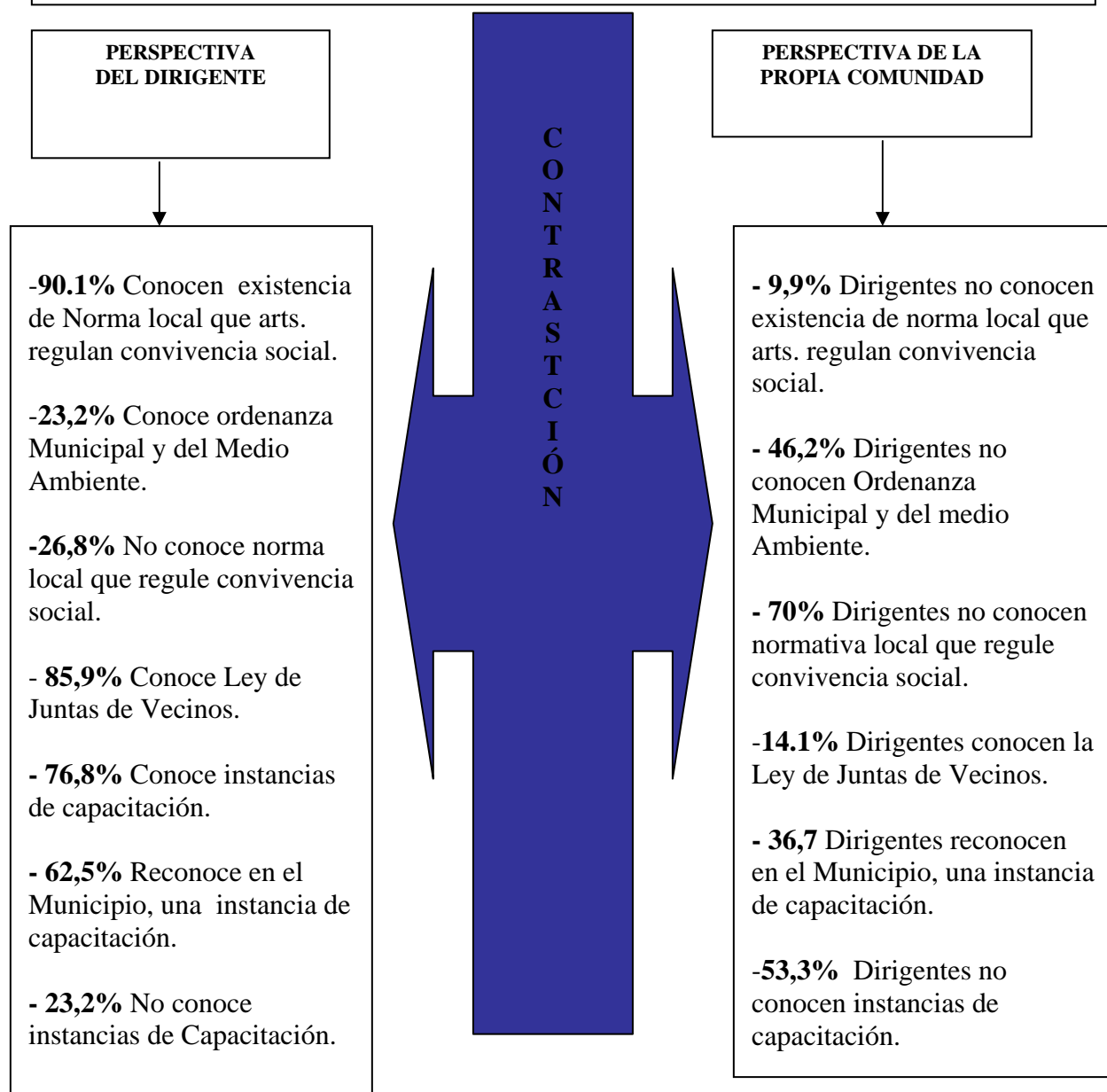
Fuente: Investigación directa

Por otro lado nos encontramos con un 10% de los integrantes de la comunidad que fueron parte de la muestra, no responden la pregunta por que dicen que no saber.

De acuerdo a los resultados del presente estudio, se puede señalar entonces que el Dirigente Vecinal recibe de la comunidad que lo elige, el mandato de ser participe en los procesos de gestión de conflictos que surgen en su espacio vecinal, derivados de la convivencia diaria. Al respecto, es dable señalar que es el Municipio en su rol de principal actor local, a quien le correspondería hacerse cargo de empoderar a estos sujetos a fin de que puedan contar con las herramientas que les permitan actuar como facilitadores del diálogo vecinal y a su vez como agentes promotores de la paz social.

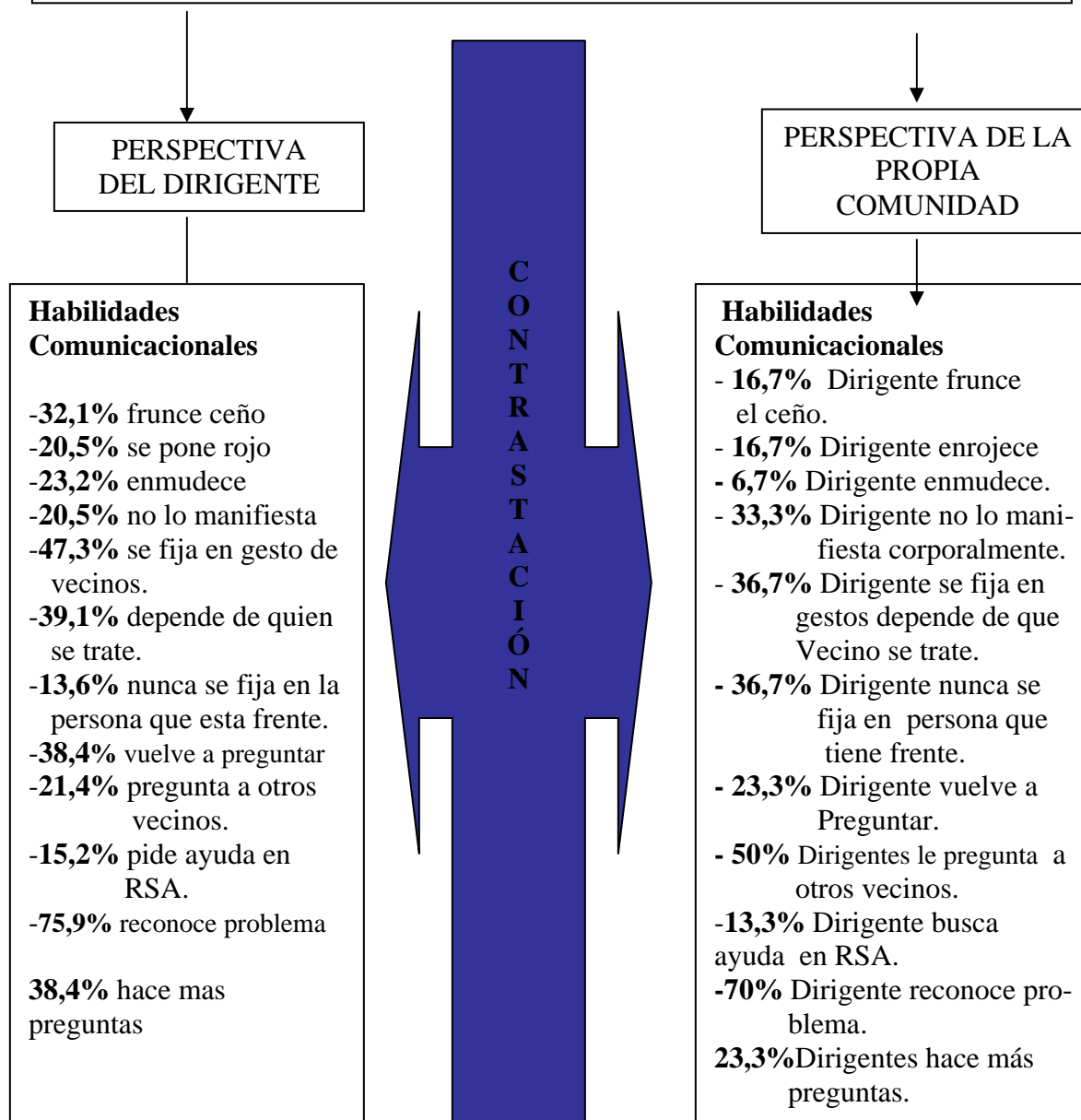
MAPAS DE CONCEPTUALIZACION

CONOCIMIENTOS



Es posible observar a través de este esquema que existe una diferencia entre las visiones de ambos actores, especialmente en lo referido al conocimiento de las distintas temáticas referidas a Ordenanza Municipal, Ley de Juntas de Vecinos, reconocimiento de instancias de capacitación, especialmente en el Municipio que como institución que representa el Gobierno Local es el principal agente promotor del desarrollo. No se observan elementos donde cuantitativamente exista alguna coincidencia ya que en todos los indicadores abordados, las diferencias son mayores a un 70%.

HABILIDADES COMUNICACIONALES



El esquema precedente, nos permite observar que se mantienen las diferencias de percepción entre la visión del propio dirigente y la perspectiva que tiene la comunidad respecto al Dirigente, sin embargo, queda claramente establecido que los Dirigentes tienen la capacidad de reconocer los problemas internos de su comunidad, lo que implica que existe en los Dirigentes la capacidad de identificar las necesidades de su colectivo, solo que hay un desconocimiento de las herramientas comunicacionales para abordarlas.

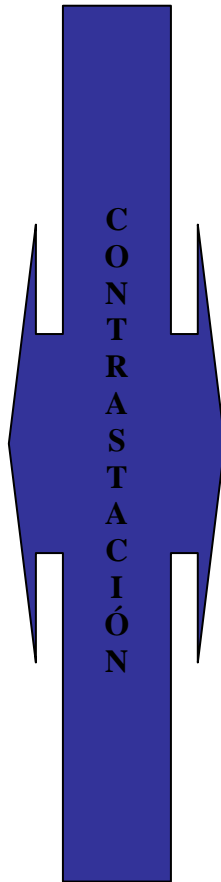
**PERFIL DEL DIRIGENTE COMUNITARIO RESPECTO A SUS
COMPETENCIAS EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS VECINALES
HABILIDADES EMOCIONALES**

**PERSPECTIVA
DEL DIRIGENTE**

Conocimiento de las propias emociones.
50% de los Dirigentes señala que se guarda silencio cuando algo no le parece.

Capacidad de controlar emociones
66,7% señala que se involucra con los estados de emoción de sus vecinos.

Reconocimiento de las emociones de los otros.
39,3% reconoce la ira en los vecinos como una emoción.
18,8% reconoce la impotencia



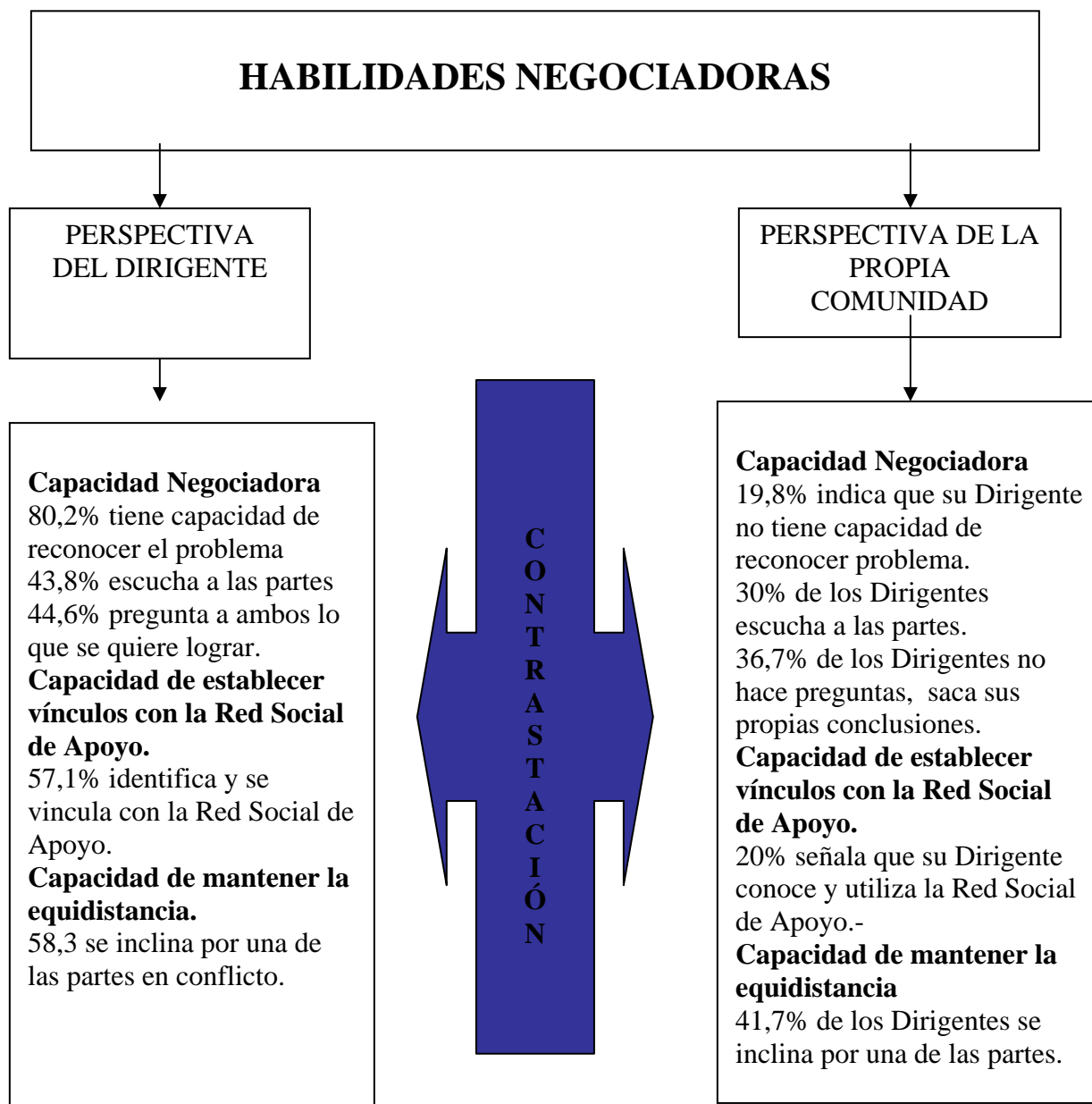
**PERSPECTIVA DE LA
PROPIA
COMUNIDAD**

Conocimiento de las propias emociones.
20% señala que los Dirigentes reaccionan con silencio cuando algo no les parece.

Capacidad de controlar emociones
50% señala que Dirigente eleva tono de voz
53,3% de los Dirigentes da su opinión sin pensar en el otro.

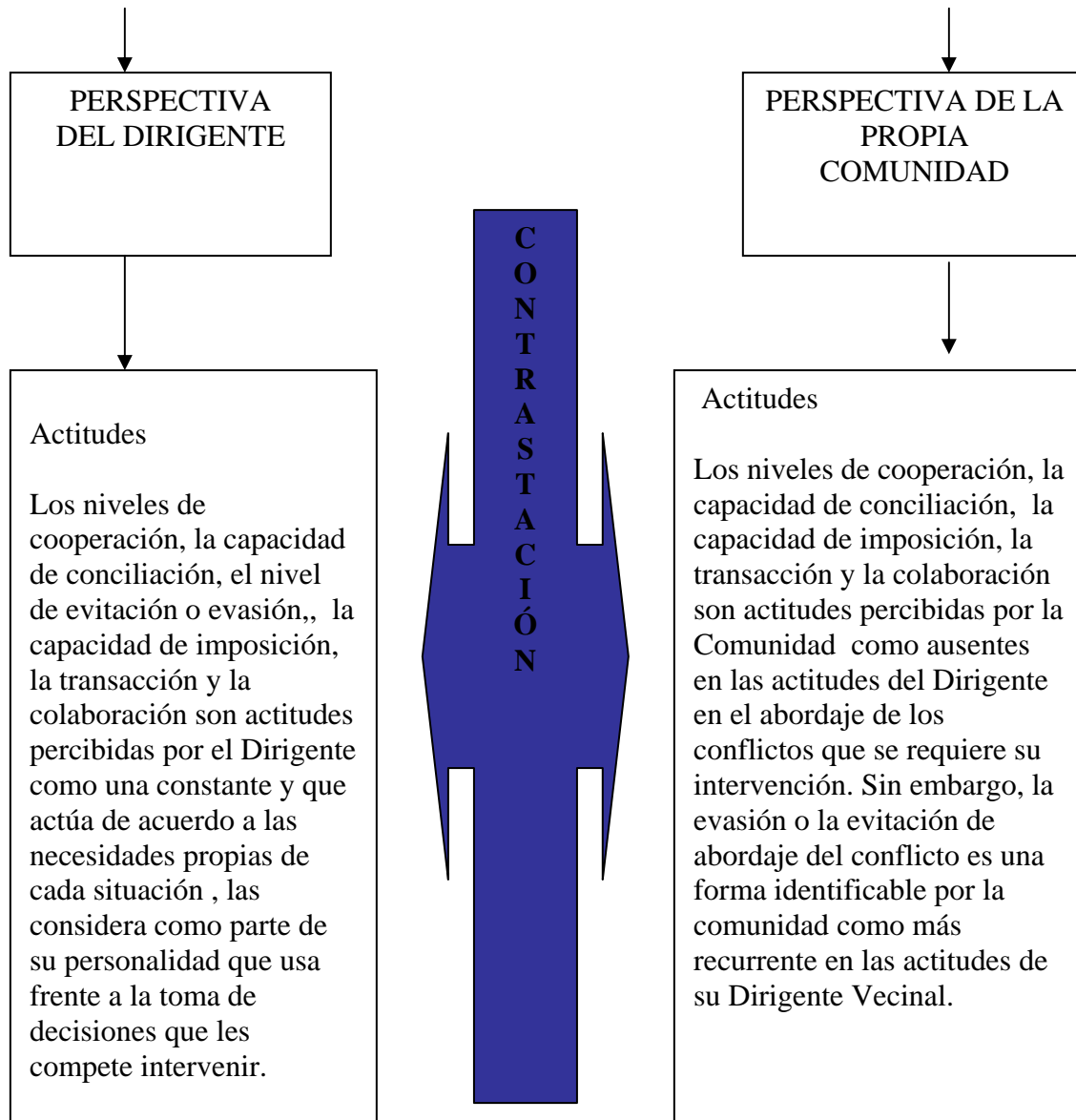
Reconocimiento de las emociones de los otros
36,7% señala que el Dirigente reconoce la ira como una emoción
13,3% señala que la impotencia es una emoción presente.

Las emociones juegan un rol importante en los conflictos interpersonales, ya que los seres humanos actuamos desde la emocionalidad, por lo que es muy importante que el tercero mediador, tenga desarrollada la capacidad de identificar sus propias emociones y la de los otros para poder hacer un control efectivo de las mismas.



Las habilidades negociadoras, que permiten identificar el problema para un abordaje desde los intereses y el abandono de las posiciones por parte de los vecinos involucrados en la problemática, y la capacidad de mantener neutralidad o equidistancia del problema, se observan como una habilidad poco desarrollada en los Dirigentes Vecinales. La vinculación y uso de la Red Social de Apoyo no responde a las expectativas que tiene la Comunidad al momento de elegir el Dirigente para que les represente y busque satisfactores a las necesidades comunes de un territorio determinado.

**PERFIL DEL DIRIGENTE COMUNITARIO RESPECTO A SUS
COMPETENCIAS EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS VECINALES
ACTITUDES**

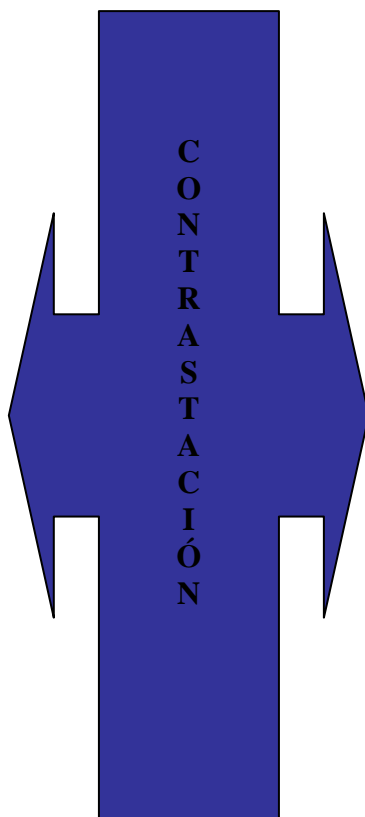


**PERFIL DEL DIRIGENTE COMUNITARIO RESPECTO A SUS
COMPETENCIAS EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS VECINALES
TIPOLOGIA Y ABORDAJE DE LOS CONFLICTOS**

**PERSPECTIVA
DEL DIRIGENTE**

TIPOLOGIA
 37,5% Ruidos molestos
 24,6% Tenencia responsable de mascotas.
 19,6% Uso de espacios comunes.
 10,7% disposición de basura

ABORDAJE
 Mediación Formal
 66,1% reconoce la Mediación como un proceso que permite abordar conflictos.
 51,6% señala que se da en las reuniones de Juntas de Vecinos
 57,1% usa el diálogo
 17,9% no se involucra o evade los conflictos



**PERSPECTIVA DE LA
PROPIA
COMUNIDAD**

TIPOLOGIA
 33,3 señala los- Ruidos molestos
 16,7% Tenencia responsable de mascotas.
 11,7% uso de espacios comunes.
 16,7% disposición de basura

ABORDAJE
 Mediación Formal
 73,3% reconoce la Mediación como un proceso que permite abordar conflictos
 48,4% señala que se da en las reuniones de Juntas de Vecinos
 16,7% señala que Dirigente usa el diálogo para abordar conflictos
 43,3% señala que su Dirigente no se involucra o evade los conflictos.

La promoción de la Cultura de la Paz en el contexto latinoamericano pasa principalmente por un cambio cultural importante, donde los sujetos se conviertan en actores y protagonistas de sus propias vidas, y este proceso lo asume la mediación, la que en la medida que es reconocida como una alternativa para abordar sus conflictos interpersonales, será usada en todos los ámbitos de la vida de los ciudadanos.

CONCLUSIONES

Es el espacio comunitario el lugar que permite estimular la pro-actividad de los sujetos que viven dentro del territorio vecinal, al mismo tiempo permite que toda intervención social que dentro de ella se realice, pueda ser enfocada hacia el empoderar a los miembros de la comunidad para que se conviertan en actores y protagonistas de sus propias vidas. No obstante lo anterior, considerando las herramientas que proporciona la mediación y los planteamientos de Domínguez (2006), la mediación en términos comunitarios y especialmente en el espacio vecinal, es una estrategia de intervención social que ha venido para quedarse.

La mediación comunitaria en nuestro país puede llegar a ser una política pública, Domínguez (Ibid), ya que dentro de sus características se encuentra , el permitir la creación de lazos que facilitan la convivencia y al mismo tiempo porque permite desarrollar políticas de formación que facilitan y promueven la intervención social, desde un enfoque de pro-actividad en lugar de ser reactivos, frente a determinadas situaciones que alteran la convivencia diaria entre vecinos. Para llevar a cabo esta propuesta, se hace necesario trabajar en la creación de la cultura de la mediación desde las bases de la sociedad, vale decir, realizando un trabajo en red vecino a vecino - Villa a Villa, estimulando la prevención de los conflictos en lugar de judicializar las diferencias relacionales, que dañan la convivencia diaria entre vecinos, los que comparten un mismo espacio territorial.

Por lo anterior, podemos decir entonces, que la mediación comunitaria y en forma especial la mediación vecinal, son en sí un espacio social que permiten aumentar la democracia y al mismo tiempo promueven el desarrollo local, ya que para existir requieren de la participación y, al mismo tiempo, del protagonismo de todos los actores que conviven dentro del territorio vecinal y comunitario en general.

De acuerdo a las consideraciones precedentes, se hace necesario contar con actores locales que sean portadores de una información mínima respecto de las normas locales que de alguna forma han intentado regular la convivencia vecinal, sin embargo, de la aplicación

de los instrumentos respectivos del presente estudio, permiten encontrarse con que aproximadamente el 80% de los Dirigentes sólo dice conocer la Ley de Juntas de Vecinos como normativa local que regula la convivencia social y del medio ambiente, vale decir, emisión de ruidos, disposición de basura, entre otros, sin embargo, esta Ley en todos sus artículos se refiere al significado, organización y patrimonio de las Juntas de Vecinos.

Por otro lado, un 70% de los vecinos integrantes de la comunidad encuestados y el 85,9% de los Dirigentes Vecinales, señala que la Ley N° 19.418 de Juntas de Vecinos y demás Organizaciones Comunitarias, es la normativa local que en algunos artículos se refiere a cómo regular la convivencia social y del medio ambiente. De lo anterior, se podría concluir entonces, que existe desconocimiento tanto por parte del Dirigente como de la Comunidad de las normativas locales que se preocupan de ordenar la convivencia social.

Como lugar de capacitación para los Dirigentes Vecinales, tanto para el propio Dirigente como para la Comunidad en un 99,2% del total de encuestados reconoce a la Municipalidad como el principal actor local, que capacita a los líderes sociales y a la comunidad, en materias legales que requieren ser manejadas y reconocidas por la sociedad.

Esto es de suma importancia, ya que hay una legitimación del municipio como la Institución Local que proporciona capacitación a los líderes sociales para un mejor desempeño de su rol social asignado por la comunidad, el que deberá poner en juego sus habilidades sociales y conocimientos en el logro de los objetivos colectivos que afectan su territorialidad.

El 85% de los Dirigentes reconoce los ruidos molestos como principal causal de diferencias relacionales entre vecinos, y según los planteamientos de Cobb, es un fenómeno reconocido como la principal causal de intervención de la mediación comunitaria en el contexto internacional. Por otro lado el 67% de los integrantes de la comunidad reconoce el uso de los espacios comunes como la principal causa de conflictos, ya que los vecinos hacen uso de ellos en beneficio propio sin tomar el acuerdo de todos los integrantes de la comunidad, efecto que se puede vincular con la calidad de las construcciones y la reducción de espacio del cual disponen, especialmente los condominios de viviendas básicas y

construidas en altura como lo son las que concentra la Unidad Vecinal N° 36 de la Comuna de Maipú.

El espacio reducido donde habita y se desarrolla cada familia, en la actualidad lo intenta abordar la nueva política social de vivienda, al estimular con subsidios especiales la ampliación de viviendas sociales y a través de proyectos colectivos subsidiados que van en directa relación con el mejoramiento del entorno.

El 56% de los Dirigentes reconoce que cuando se encuentra en una discusión y se enoja, frunce el seño como muestra de desagrado y malestar frente a la situación, hecho que en un 56% es reconocido por la comunidad como la forma corporal de los Dirigentes de expresar malestar con el vecino que tienen al frente.

Esto es consistente, ya que en términos comunicacionales en el lenguaje no verbal existen códigos consensuados, culturalmente establecidos en un espacio territorial determinado, vale decir, el fruncir el ceño es una forma que el Dirigente Vecinal usa para expresar una emoción, la que en un proceso de endoculturización, para el Dirigente y la Comunidad de las Villas ubicadas en las Unidades Vecinales 15 y 36 la reconocen como una manifestación de enojo, sin embargo en otro contexto podría interpretarse como una expresión de preocupación o de interés por lo que se está planteando.

Al analizar los resultados en relación con los objetivos, es posible establecer algunos tópicos relevantes. Para ello es necesario abordar los Objetivos Específicos y luego relacionarlos con el Objetivo General.

Respecto al objetivo General 1.

Frente al objetivo específico 1, que se vincula a identificar los conflictos intervecinales desde la perspectiva de la Comunidad y de sus Dirigentes, se pudo establecer que en primer lugar aparecen los ruidos molestos como la principal causa de conflictos seguido por la tenencia no responsable de mascotas .

Esto podría estar asociado a las estructuras de construcción de las viviendas del sector, que no permiten contar con espacios suficientes para cada familia, lo que se grafica en que la calle se convierte en el patio de la casa, lugar donde juegan y se esparcen los niños, factor importante que actúa como un facilitador de este tipo de desavenencias.

Al revisar el objetivo específico 2, asociado a identificar los niveles de competencias de los Dirigentes de las Organizaciones Territoriales en la gestión de conflictos intervecinales, desde la perspectiva del los Dirigentes y de la Comunidad, es posible señalar que desde la perspectiva de los dirigentes, estos señalar mantener un alto nivel de conocimientos, percepción que no coincide con la visión de su comunidad, que señala contrariamente, que en su mayoría, los dirigentes no poseen conocimientos adecuados ni suficientes.

En función al tercer objetivo específico, acerca de la capacidad de los dirigentes para mantener la equidistancia frente a la intervención en conflictos vecinales, los dirigentes indican mayoritariamente que se inclinan por una de las partes, situación que es compartida por la comunidad.

Estos resultados en su conjunto, permiten indicar frente al Objetivo General N° 1, acerca de describir el nivel de competencias de los Dirigentes de las Organizaciones Territoriales, en la gestión de conflictos intervecinales, desde la perspectiva de los propios Dirigentes y la de sus comunidades, establecer que existe una clara diferencia entre la percepción que tiene el Dirigente respecto de sí mismo y la percepción que tiene la comunidad sobre su actuar como líder social, en el abordaje de los conflictos vecinales.

Respecto al objetivo General 2

Es posible indicar que al caracterizar la visión de la comunidad y de los Dirigentes Vecinales respecto a la mediación comunitaria, que indica el objetivo específico 1, la mayoría de los entrevistados, el 66,1% de los Dirigentes y el 73,3% de la Comunidad, señalan reconocer la mediación como un proceso alternativo que permite resolver conflictos.

El objetivo específico 2 , que busca comparar la visión de la comunidad respecto a las competencias de los Dirigentes de las Organizaciones Territoriales en gestión de conflictos intervecinales, nos lleva nuevamente hacia la dicotomía que existe entre el alto nivel de competencias que se percibe el Dirigente y el porcentaje disminuido que le percibe la comunidad a este líder que ha sido elegido por ellos mismos.

Al Identificar en el tercer objetivo los conocimientos de los Dirigentes Vecinales y la Comunidad respecto del a Red Social de Apoyo, es posible señalar desde los resultados obtenidos, que existe un desconocimiento por parte de la Comunidad respecto de las diferentes instituciones, que ponen a disposición de los usuarios los recursos tanto humanos como materiales para la satisfacción de las necesidades a través de los diversos programas del nivel central y desde el gobierno local para solucionar los problemas de la comunidad.

Los resultados anteriores, nos permiten contrastar las competencias desarrolladas por los Dirigentes de las Organizaciones Territoriales en gestionar conflictos intervecinales con la visión de la comunidad de las Unidades Vecinales 15 y 36 de la Comuna de Maipú, todo lo cual nuevamente nos permite decir que existe una clara diferencia en los resultados obtenidos desde el Dirigente y por otro lado los obtenidos desde la Comunidad a la cual representa.

La competitividad entre los sujetos materia de éste estudio, nos plantea en una situación en que la autopercepción de los Dirigentes Vecinales está sobrevalorada, las frustraciones personales y la necesidad de ser reconocidos socialmente como líderes proactivos, les lleva a dar respuestas contradictorias, este sujeto entra en contradicciones consigo mismo respecto a sus propios conocimientos; el uso del poder fáctico que le lleva a presentarse ante su propia comunidad.

Respecto a la verificación de hipótesis:

La verificación de las Hipótesis de trabajo y nulas se realizó a través de la prueba estadística de “chi Cuadrado” , la que se aplicó a la pregunta Nº 21 (ver anexo) de ambos instrumentos, en consideración a que según criterio del investigador, y considerando a que en

ambos instrumentos están contruidos con diferentes tipos de preguntas, es la más representativa del estudio.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Cómo lo hace * Sujeto	142	100,0%	0	,0%	142	100,0%

La prueba estadística de “Chi Cuadrado se aplicó sobre la muestra total que corresponde a 142 casos, lo que permite resolver la hipótesis de estudio que busca confirmar o rechazar si la apreciación sobre la tarea que realiza el dirigente se asocia al sujeto que opina respecto a ello.

Tabla de contingencia Cómo lo hace * Sujeto

Recuento

		Opinión sujetos		Total
		Dirigentes frente a sí mismos	Comunidad frente al dirigente	
Cómo lo hace	Escucha a las partes	49	9	58
	Le pregunta a otros vecinos	20	4	24
	No pregunta para no agrandar conflicto	6	3	9
	Responde a su criterio	10	5	15
	Es capaz de establecer el problema	27	9	36
Total		112	30	142

La tabla que se presenta a continuación indica que el valor de Chi cuadrado para este ítem es de 0,426, es decir, mayor a 0,05 que es parámetro general de comparación estadística para esta prueba con una representación del 95% de confiabilidad, lo que muestra que habría una asociación entre los distintos sujetos que responden al cuestionario, existiendo homogeneidad en los resultados de cada uno por separado y confirmándose la

hipótesis nula, que explicaría que el dirigente vecinal siempre tiene una visión más positiva de sí mismo, que lo que la comunidad observa de él.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,852	4	,426
Razón de verosimilitud	3,709	4	,447
Asociación lineal por lineal	2,243	1	,134
N de casos válidos	142		

a. 0 casillas (20,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,90.

La prueba de Chi cuadrado nos permite determinar si los resultados observados en cada una de las clases de una variables que describen al dirigente varían de forma significativa en relación con las respuestas que se esperaría encontrar si la muestra hubiese sido extraída de una población cualquiera, es decir, saber si se puede generalizar.

En este caso, la frecuencia mínima esperada es 1,9 por tanto al ser menor la asociación que este valor, se puede inferir que los resultados la muestra elegida no es generalizable a la población total.

Los métodos para la Resolución de Conflictos en forma Alternativa, y considerando los planteamientos de análisis expuestos por profesionales de las Ciencias Sociales (Hernández, 2007), donde los sustentos de nuestro actuar como profesionales del Trabajo Social, debiera siempre estar enfocado hacia el abordaje de los conflictos promoviendo la cultura de la paz y sobre la base de los principios de la Declaración de los Derechos Humanos, donde el más importante derecho humano que debemos defender, como vecinos,

como Dirigentes y por sobre todo como seres humanos será aquel derecho que defienda el respeto a tener derechos.

Por otro lado, la paz y el abordaje constructivo de los conflictos implica el reconocimiento de los derechos humanos. La Paz desde esta perspectiva, no puede ser entendida como la aceptación y sumisión ante el atropello a derechos como lo son, la tranquilidad en el hogar, a mantener relaciones interpersonales saludables, a ser consultado frente a una decisión que afecta al colectivo y atropello al derecho y deber de respeto a los animales, proporcionándoles alimento, no maltratarlos físicamente y mantenerlos en espacios apropiados para su desarrollo.

La Paz, por tanto, requiere una mirada reflexiva constante en el respeto hacia la dignidad y el respeto al otro como un legítimo otro. La mantención de la paz por tanto, se constituye como un proceso dinámico, crítico, que requiere ser educado en la importancia de incorporar en la resolución de conflictos el enfoque de los derechos humanos.

Es ahí, en la construcción de la paz donde el Trabajo Social tiene una importante labor formativa, educativa y reparadora, donde la resolución de conflictos se presenta con una metodología adecuada, pero no exenta de una carga axiológica, sustentada en valores como el respeto a la diversidad y en definitiva incorpora el reconocimiento del otro, como señala Maturana, como un “otro legítimo” en la diferencia.-

HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

Frente a un tema emergente como lo es la mediación comunitaria, específicamente desde el punto de vista vecinal, es posible indicar que los hallazgos encontrados en este estudio aportan relevantes elementos, que facilitan la contextualización del fenómeno, tomando en consideración aspectos sociales y culturales de una determinada comunidad.

Eso facilita que la incorporación de la mediación en éste ámbito sea cuidadosamente insertada y que no se traslade lo que señala la teoría proveniente de otras realidades , de manera ciega y descontextualizada.

Los hallazgos permiten reflexionar, asimismo, entorno a las sutilezas que desde el desarrollo local es posible encontrarnos. Es así como entre éstas la participación directa en la gestión municipal de los Dirigentes Vecinales en calidad de prestadores de servicios, lo que conlleva a que la comunidad perciba a estos agentes locales motivados por sus intereses personales por sobre las necesidades sentidas de la comunidad; elementos que en su conjunto deben acogerse, para que efectivamente la aplicación de estrategias cuyo enfoque sea la mediación en el espacio vecinal, tengan sentido a nivel local, comunitario , y porque no decirlo, a nivel individual, de otra manera, cualquier acción o programa que se proyecte incorporar carecería de identidad y sentido.

Desde esta perspectiva entonces, y de acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, se puede decir que un número importante de dirigentes, los cuales fueron parte de la muestra, prestan servicios al Municipio, elemento que actúa como un factor obstaculizador presente en este actor local, que no le permite ser un tercero imparcial frente a una situación de conflicto vecinal, dado que un número importante de conflictos vecinales están afectos a la normativa municipal , vale decir, la Ordenanza Municipal y del Medio Ambiente .

En otros casos estos dirigentes son beneficiarios directos de los diferentes programas sociales que administra el municipio, razones que les resta validez ante la comunidad y les impide presentarse como un tercero imparcial. En otras palabras, aparece claramente una incompatibilidad respecto de éste líder social para actuar como pre-mediador en los conflictos que surgen de la convivencia diaria en el territorio de la Junta Vecinal.

Otro hallazgo en ésta investigación, es que la capacitación y formación en Resolución Alternativa de Conflictos abre importantes perspectivas de trabajo en una comuna que tiende al crecimiento, la expansión y el arraigo de sus habitantes. Esto significa que crecerá más Maipú, por lo tanto, los conflictos se van a hacer más heterogéneos y requerirán un abordaje en Resolución de Conflictos desde diferentes niveles, vale decir, a nivel Institucional, profesional y de pares, con un énfasis en el estímulo a la participación social.

La comuna de Maipú , lugar donde se desarrolló el presente estudio se caracteriza por generar un fuerte arraigo en sus habitantes, elemento que es importante considerar ya que, los vecinos a pesar de tener problemas entre ellos, muchas veces producto de la reducción de espacios donde se desarrollan las familias, especialmente aquellas que viven en la Unidad Vecinal 36 de la Comuna , son capaces de reconocer las principales causales que les lleva a mantener relaciones de conflicto entre ellos y que esa situación la han mantenido a través del tiempo, , sin embargo, no tienen considerado cambiarse hacia otra comuna pues Maipú para ellos reúne condiciones que en otras Comunas de la Región Metropolitana no las reconocen.

Por otro lado, las familias maipucinas se sienten identificadas con el territorio comunal, muchas de las cuales y especialmente las familias que viven en la Unidad Vecinal 36 participan de las actividades culturales y religiosas que se desarrollan en el entorno comunitario. Los integrantes de la comunidad encuestada, reconocen con facilidad los signos históricos de la comuna y al mismo tiempo perciben el desarrollo local como el principal elemento que les hace ver a ésta comuna como emprendedora y de crecimiento acelerado.

El empoderamiento de los sujetos para que se conviertan en actores y protagonistas de sus propias vidas, obliga al gobierno local a diseñar estrategias que generen las instancias necesarias para que la comunidad participe en identificar sus necesidades colectivas, a través de procesos que faciliten las relaciones colaborativas entre los diferentes actores sociales que les permita cultivar la paz social y por otro lado, habilitando espacios para que los vecinos puedan participar del diseño, implementación, ejecución y evaluación dentro de su espacio territorial, de los proyectos que apunten al búsqueda de satisfactores comunes y el bienestar de toda la comunidad.

La autodeterminación de las personas es una variable que se encuentra presente en todas las acciones del Gobierno Local, estimulando a los sujetos a buscar sus propios recursos para generar los cambios que les sean necesarios y que representen el consenso del espacio vecinal.

Es así como a pesar de las carencias económicas de los vecinos, se observa en el entorno de las Unidades Vecinales 15 y 36 una gran motivación de la comunidad y sus miembros por participar de proyectos que les lleven a mejorar su forma de relacionarse entre ellos y al mismo tiempo mejorar su calidad de vida, al poder establecer relaciones sanas y colaborativas con su vecindario.

La participación social como hallazgo de éste estudio , se encuentra condicionada a un “ **qué gano yo con eso** ”, en otras palabras, los encuestados manifiestan su motivación por participar en acciones que les lleven a satisfacer necesidades colectivas, sólo si existiera un estímulo material a nivel individual proveniente desde el Municipio, instancia que la ven como la única responsable de satisfacer todas sus necesidades básicas y también aquellas que guardan relación con la entretención, en otras palabras, los miembros de la comunidad se niegan a aceptar el cambio de rol que asumió el Estado desde benefactor a un Estado subsidiario, el que participa de las necesidades de la comunidad en la medida que sus miembros también aportan.

APORTE AL TRABAJO SOCIAL

Considerando lo expresado en el marco teórico en lo referentes a la temática de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) en el ámbito de las relaciones vecinales, es posible señalar que los cambios socio/culturales y la globalización de las comunicaciones, nos dejan en un estadio de acción que promueve en los Trabajadores Sociales el diseño de nuevas prácticas, que permitan incorporar estrategias de intervención, las que deben estar dirigidas hacia la generación de cambios que vayan en relación directa con las necesidades de la sociedad moderna, sin desconocer elementos identitarios, que en algunos casos configuran el sentido, el objetivo el sello de la intervención.

Todas estas acciones deben estar sustentadas en valores que son coherentes con los del trabajo social; la autodeterminación de las personas, la equidad e igualdad en el trato, la confidencialidad, el respeto a la diversidad cultural, entre otros; es decir no aportar solo desde la metodología, sino también desde una concepción del ser humano que dignifica a éste en el ejercicio de su libertad y sus derechos.

El trabajo comunitario, es el espacio donde los Trabajadores Sociales pueden actuar como agentes catalizadores de procesos de desarrollo e integración social. Este mismo espacio es el que permite a estos profesionales del área de las ciencias sociales, ejecutar acciones que vayan en estimular a la comunidad, para que sus integrantes actúen como protagonistas de sus propias vidas, empoderándolos con herramientas que les permitan abordar y gestionar sus propios conflictos de manera constructiva y dialogada y con un enfoque desde la educación popular que conlleve, no solo herramientas, sino también miradas constructivas de la convivencia.

La Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) en el ámbito vecinal, es una estrategia de intervención comunitaria de reciente aplicación en nuestro contexto social, especialmente en Comunas de la Región Metropolitana como Maipú, espacio en el cual fue realizada esta investigación, pues a la fecha de entrega de este informe, solo existe una experiencia piloto

en el tema de mediación vecinal, la que se realizó en una Organización Territorial de la Unidad Vecinal N° 36, con una réplica en otra Organización Territorial de la misma Unidad Vecinal de la Comuna, experiencia que fue ejecutada por esta investigadora en su proceso de Práctica Profesional.

De lo anterior se desprende, la necesidad de estimular en los Trabajadores Sociales la participación “ in situ “, y con la comunidad, para promover y facilitar los procesos que permitan mejorar las relaciones vecinales, especialmente en las familias que habitan en Condominios de Viviendas Sociales, donde las relaciones son más frecuentes que en otros espacios y los conflictos que se generan entre ellos afectan su calidad de vida inhibiendo el desarrollo local, respetando los distintos contextos sociales y culturales, que otorgan identidad a los colectivos desde donde estos profesionales trabajan con los sujetos en la comunidad.

Al no existir motivación por parte de los integrantes de la comunidad para participar en las Organizaciones Territoriales y de las diferentes instancias que los municipios instalan a disposición de todos los actores locales, se hace necesario, que los Trabajadores Sociales actúen al interior de la comunidad como agentes promotores de la participación social y al mismo tiempo a través de las organizaciones territoriales, estos profesionales instalen en la sociedad civil las herramientas necesarias, para que los integrantes de la comunidad puedan usar la Resolución Alternativa de Conflictos como una forma de conducir los conflictos intervecinales hacia lo pacífico/constructivos.

El aporte central de esta investigación al Trabajo Social como profesión, es dejar de manifiesto, la existencia de un nuevo espacio de trabajo que requiere de las competencias de los Trabajadores Sociales, esto es, conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes propias de esta profesión, que facilitan la implementación e inserción de nuevas metodologías sociales que no se importan irreflexivamente, sino que se contextualizan a través de la sistematización y lectura del Trabajo Social Comunitario.

La Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) en el ámbito vecinal es una necesidad latente en la sociedad actual, ya que la judicialización de los problemas relacionales no es una solución real a esta problemática social, sino que muchas veces por no decir la mayoría de ellas, agrava más la situación relacional. Una comunidad con apoyo profesional desde el Trabajo Social, puede ser capaz de resolver sus problemas en términos pacífico/constructivos, para esto se hace necesario contar con profesionales del Trabajo Social comprometidos con la sociedad y con su propia profesión.

La mediación nos lleva a no negarnos a los conflictos, y por otro lado, tampoco permite centrar los objetivos en exclusivamente resolver los mismos. Lo más importante de ésta estrategia de intervención social es que permite a los Trabajadores Sociales establecer relaciones que permiten gestionarlos. La mediación es entonces una forma distinta de enfocar los problemas, que permite retomar el protagonismo a los actores de sus diferencias relacionales, de sus vivencias, etc. La mediación permite al Trabajo Social fortalecer el trabajo comunitario, extender la red social de apoyo,

A través de la historia del Trabajo Social, ha luchado por la dignidad de las personas, como valor de la profesión ha asumido el favorecer la autoderminación de las personas, también el tratar de evitarles sufrimientos y facilitarles el ejercicio de sus derechos ciudadanos y un mejor bienestar han sido objetivos que sustentan la profesión. La sociedad ha otorgado a los profesionales del Trabajo Social la responsabilidad de actuar como promotores del bienestar social de las personas, grupos y comunidades. Al mismo tiempo, deben favorecer la cohesión social en periodos de cambio, apoyando y protegiendo a los miembros vulnerables de la comunidad con la colaboración de otros actores.

Para realizar este mandato social, los Trabajadores Sociales están llamados a mantenerse en constante actualización de conocimientos, todo lo cual les permitirá establecer el vínculo entre teoría y práctica, desde lo cual podrán desarrollar capacidades de interpretar y dar explicación del origen y causa de los problemas que afectan a los individuos, grupos y colectivos; éste vínculo entre teoría y práctica permitirá también a estos profesionales hacer un análisis de la incidencia que tiene lo global en lo local, les permitirá

diseñar estrategias para planificar y aplicar programas y proyectos innovadores que den respuesta a las necesidades sentidas de grupos y colectivos. El Trabajador Social con sus herramientas que le permiten generar empatía y cercanía con la gente, puede actuar como impulsor y líder de propuestas que pueden ser compartidas por toda la comunidad.

El Trabajador Social del siglo XXI está llamado a ser un profesional proactivo, que pueda interesarse más por el origen y las causas de los problemas sociales, para ello debiera centrarse más en el territorio, vale decir, en la comunidad donde puede interactuar con las personas y grupos de la colectividad. Esta forma le permitiría desarrollar una nueva forma de estar, de ver y escuchar, educando vista y oído para “ oír lo inaudible y ver lo invisible “ (Domínguez, 2006).

Un Trabajador Social contemporáneo debería facilitar las redes sociales, la comunicación, los afectos compartidos, la vida hacia fuera de las personas, grupos y colectivos. En otras palabras, un profesional de corte preventivo, que puede superar el asistencialismo, reparador, educativo, promocional y participativo; creador y mantenedor de tejido social, en otros términos, un tejedor de redes sociales, dinamizador de historias compartidas por los sujetos que viven en un mismo territorio, facilitador de autonomía y desarrollo.

Un profesional del Trabajo Social en nuestros días está llamado a ser capaz de prever y evaluar los programas que se lleven a cabo, con el convencimiento intrínscico que las necesidades son muchas, y , los sujetos son cambiantes, por lo que las respuestas deben adecuarse a los cambios y no tanto a seguir con la tradición de lo ya establecido. La mediación entonces es una estrategia de intervención que el Trabajador Social debe asumir como propia, porque contiene en su estructura todos los elementos que un Profesional del Trabajo Social del siglo XXI debe incorporar en su maletín de herramientas.

Para el logro de los objetivos de intervención de los Trabajadores Sociales, se hace necesario una capacitación constante, permitiendo a estos profesionales una mejor comprensión de los fenómenos sociales, lo que se fundamenta a través de la incorporación de nuevas teorías, el compartir experiencias y la interacción con otros profesionales, hacen que esta profesión sea viva y perdure a través de la historia.

BIBLIOGRAFÍA

- Aclant , Andrew, F.
(1993) **Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos**
en las Organizaciones. Barcelona, Piados.
- Abarca, N.
(2004) **Inteligencia Emocional en el Liderazgo**
Santiago, Chile. Editorial Empresa El Mercurio S.A.P.
Aguilar.
- Ander-Egg, E.
(2003) **Metodología y Prácticas del Desarrollo de la**
Comunidad, ¿Qué es el Desarrollo de la Comunidad?
Buenos Aires..Editorial Humanitas..
- Ander-Egg, E.
(1996) **Diccionario de Trabajo Social.**
Argentina. Editorial Lumen.
- Arocena, J.
(1995) **El Desarrollo Local: Un desafío Contemporáneo.**
Las Dimensiones del Desarrollo Local. CLAEH.UCUDAL
Venezuela. Editorial Nueva Sociedad – 1º Edición.
- Arrau, A.
(1999 et.al.) **Participación y Toma de Decisiones.**
La estructuración de la Agenda Pública en el contexto de
la transición Chilena. (Informe final proyecto “Ciencias
Sociales y Agenda Pública en Chile 1999-2000”). Santiago.
Universidad de Chile.
- Arrau & Avendaño
(2002) **La Hacienda Revivida.** Democracia y ciudadanía en el
Chile de la Transición. PREDES, Facultad de Ciencias
Sociales. Universidad de Chile. Santiago. Editorial Frasis
Editores al Sur.
- Abarca, M ; Martínez V.
(1997) **Redes Sociales:** Hacia un Modelo de Intervención.
Ministerio de Justicia. SENAME.
- Actas
(S/F) **II Congreso Chileno de Antropología. Tomo I**
- Alliende L; y otros.
(2002) **El proceso de Mediación..** Santiago.
Edit. Jurídica de Chile

- Aron, R.
(1966) **Paz y Guerra.** Garden City: Doubleday & Company, Inc.
- Barry, B.
(1990) **La naturaleza del Poder.** Barcelona .Editorial Pomares –Corredor.
- Biertedt, R.
(1950) **Un análisis de Poder Social.** American Sociological Review, 15.. London.
- Blau, Peter; M.
(1982) **Intercambio y Poder en la vida social.** Barcelona Edit. Hora S.A.
- Bôhme, A.
(1997) **Articulación de Actores Locales y Participación:** Cuatro experiencias. Temas Sociales 15, Octubre de 1997. Chile. Boletín del Programa Pobreza y Políticas Sociales de Sur. Centro de Estudios Sociales y Educación SUR.
- Burgos P.
(2000) **Mediación: Un enfoque Multiprofesional. El Punto de vista de la Psicología.** Revista de Trabajo Social Nº 70. Chile.
- Bush, R. & Folger, J.
(1994) **La promesa de la Mediación. Modelos de Mediación.** Argentina. .Editorial Gránica.
- Cahuas, Y.
(2006) **Las Redes Sociales de Apoyo y su importancia en Mediación Vecinal.** Maipú. Taller J. Vecinos Santa Teresita de Los Andes. U.V. Nº 36 . Edit. Municipal.
- Carrasco, D.
(2006) **Enlaces Territoriales DIDECO.** Organizaciones Sociales. I. Municipalidad de Maipú.-Edit. Municipal.
- Connor, D.
(1997) **Participación Pública: Un manual como prevenir y resolver conflictos públicos.** Connor Development Services. Canadá. Ltd. Victoria ,
- Cortez-Monroy F.
(2000) **Familias Contemporáneas y Mediación.** Revista de Trabajo Social. Nº 70, año 2000. Chile.
- Crocker, Angélica
(2007) **Distribución Urbana de la Comuna.** SECPLA. Ilustre Municipalidad de Maipú. Edit. Municipal.

- De Tomasso, Antonio. **Mediación y Trabajo Social.** Argentina.
(2002) Editorial Espacio .
- Diccionario (1984) **Real Academia Española.** Barcelona.
- Diagnóstico Participativo (2005) **Unidades Vecinales 15 y 36** de la Comuna de Maipú. Centro de Atención Municipal.
- Domínguez , J. (2004) **La Mediación Comunitaria- un desafío-oportunidad para el Trabajo Social.** 1º Jornadas Internacionales de Mediación y Familia. Valparaíso, Chile 1 y 2 de Octubre.
- (2005) **La Mediación Comunitaria- Un derecho de la ciudadanía.** 2º Jornadas Internacionales de Mediación y Familia. Santiago, Chile 7 y 8 de Octubre.
- (2007) **La Mediación un desafío moderno.-**3º Jornadas de Mediación y Familia. Santiago, Chile, 29-30 de Agosto de 2007.-
- Fava. G. (1999) **Ética y Ciudadanía.** Texto Educativo N° 4. Revista Digital de Educación y Nuevas Tecnologías.
- Fernández, Ch. (S/F) **Psicología Social. Intersubjetividad y Psicología Colectiva”** . Documento en construcción crítica de la Psicología Social.
- Fernández Ríos, M. **Aspectos Positivos y Negativos del Conflicto.**
- Ferrandino, A. (2003) **Reformas para Facilitar el Acceso a la Justicia.** Justicia y Gobernabilidad Democrática. Centro de Estudios de Justicia de las Américas, CEJA. Ministerio de Justicia de Chile.
- Fischer, R. (1996) **Más allá de Maquiavello, Herramientas para afrontar conflictos.** Buenos Aires. Editorial Gránica.

- Fischer, R.; Ury, W.; Patton, B. (1993) **“ Sí...¡De acuerdo! Cómo negociar sin ceder”**. Colombia. 2º Edición. Grupo Editorial Norma.
- Galdames, A. (2005) **Apuntes de Clases.** Diplomado de Mediación Universidad Academia de Humanismo Cristiano
- García, P. (1989) **Servicio Social y Desarrollo Local.** Facultad de Ciencias Jurídicas, Económicas y Sociales. Universidad de Valparaíso. Chile.
- Gergen, K.J. (1993) **Juego de Ficción, Narrativa y Desarrollo de la experiencia humana.** Toward a Post Modern and **Post-Western Psychology. Ponencia presentada en el XXIV Congreso Interamericano de Psicología, Julio/1993** Santiago- Chile.
- Gobierno de Chile (1999) **Sistema Nacional de Indicadores Municipales.** Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE).
- Goldhammer, H. y Shils. (1939) **Tipos de poder y status.** The American Journal of Sociology, N° 45. (Sept. 1939).
- Gómez, P. (1999) **Propuestas y reflexiones éticas acerca del ejercicio de la Mediación en Chile como forma de resolución no adversarial de los conflictos.** Valparaíso, Chile. Revista de Derecho de la U.Católica de Valparaíso. N° XX..
- Gregorio, L. (1997) **La construcción del Mundo desde las palabras de los hombres.** Una aproximación teórica al lenguaje y la comunicación humana. Córdova. Mimeo. Escuela de Trabajo Social . Universidad Nacional de Córdova.
- Grover Duffy, Karen; Grosch, James; Olczak Paul. (1996) **La mediación y sus contextos de aplicación: Una introducción para profesionales e investigadores** España. Editorial Piados, 1º Edición.

- Hernández, R. y Otros (1996) **Metodología de la Investigación.** Edición Mc. Graw-Hill. México. Latinoamericana de México. S.A.
- Hernández, Briceño J. (2007) **Reflexión sobre DD.HH. y Cultura de la Paz.** Jornada de Mediación . Universidad Academia de Humanismo Cristiano.
- Informe (2001) **Centro de Estudios para el Desarrollo.** Chile.
- Jonquera, V. (2007) **Mediación Vecinal en El Bosque y La Pintana.** Tesis para optar al título de Trabajador Social. Santiago-Chile Universidad Academia de Humanismo Cristiano
- Kolb, M.D. y Asociados (1996) **Cuando hablar da resultados. Perfiles de Mediadores.** Buenos Aires. Editorial Piados.
- Krierberg, L. (1975) **Variaciones entre los conflictos sociales.** Sociología de los conflictos sociales. México. Editorial Trillas..
- Mc Neff, Manfred y Otros. (1986) **Desarrollo a Escala Humana.** Chile. Editorial Nordan-Comunidad
- Maturana , H. (1992) **Emociones y Lenguaje en Educación y Política** Santiago de Chile. CED.
- (2006) **Emociones y Mediación. Material de apoyo audiovisual.** Foro Iberoamericano de Justicia Restaurativa y Resolución Alternativa de Conflictos. Santiago, Chile.
- Marín, Gerardo (S/F) **Concepto de Actitud, perspectivas históricas.** componente cognoscitivo, el componente afectivo y el componente conductual. Universidad de los Andes. Bogotá, Colombia.
- Ministerio de Justicia (2004) **Justicia de los Acuerdos.** Boletín Jurídico, Año 3 N°6 Chile. Editorial Jurídica.
- Ministerio Secretaría General de Gobierno (S/F) **Manual de Seguridad Ciudadana para la Prevención Comunal.** División de Organizaciones Sociales D.O.S.

- Moore, Ch.
(1996) **El Proceso de la Mediación.** Métodos Prácticos para la Resolución de Conflictos. Barcelona . Editorial Gránica.
- Osorio Vargas, J.
(1999) **Hacia un Desarrollo de Ciudadanía.** II Encuentro de la Red Latinoamericana y del Caribe de la Sociedad Internacional de Investigación del Tercer Sector.23 y 24 de Septiembre .
- Palacios Ruda, K.
(2004) **Manual de Mediación Comunitaria, Panamá.** Organizaciones miembros de la Alianza Ciudadana Pro-Justicia, Panamá. Editorial Alianza Ciudadana Pro-Justicia.
- Palma, D.
(1989) **La Participación y la Construcción de Ciudadanía** Documento de Trabajo N° 27- Centro de Investigaciones Sociales – Universidad Arcis- Chile.
- Pantoja, G.
(2005) **La Mediación, una oportunidad de comunicación y cambio.** 1º Jornadas Internacionales de Mediación y Familia.Valparaíso, Chile 1º y 2º de Octubre.
- Pezoa , C. y Otros.
(2005) **Actores Sociales camino a la Medición.** Tesis de de Trabajo Social. Universidad de Tarapacá.
- PLADECO
2004-2007 **Plan de Desarrollo Comunitario.** Ilustre Municipalidad de Maipú.
- PNUD
(2000) **Desarrollo Humano en Chile. Más sociedad para gobernar el futuro.** Santiago.
- Ponieman A.
(2006) **Qué hacer con los conflictos;** claves para comprenderlos, manejarlos, transformarlos y resolverlos. Buenos Aires- Argentina . Editorial Losada..
- Reyes, B.
(2006) **Participación Social y Conflictos Vecinales. Una Reflexión Necesaria.** Taller Junta de Vecinos Valle de la Esperanza II. U.V. 36 de Maipú.
- Risso J.H.
(1995) **Manual de Conciliación y Mediación.** Fundación de Cultura Universitaria. Montevideo . Uruguay.

- Robbins, S...
(1994) **Comportamiento Organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones.** México, Sexta Edición .PRENTICE-HALL. Hispanoamericana S.A.
- Rondeau, G.
(1999) **El empoderamiento** y la Práctica Social o el Tema del Poder en el Trabajo Social. “ Simposio El Trabajo Social y el Empoderamiento a principios del Siglo 21”. Universidad de Montreal, Canadá.
- Rozas,G.
(1989) **Desarrollo Local.** Facultad de Ciencias Sociales. Programa de Superación de la Pobreza. Documento N° 2.-Santiago. Universidad de Chile.
- Rozemblum de Horowitz, S.(2007) **Convivencia y Resolución de Conflictos en la Comunidad.** Colección Acción Comunitaria 4. 1º Edición.
- Schnitman & Schnitman
(2000) **Nuevos Paradigmas, Cultura y Subjetividad.** Buenos Aires /Argentina. Editorial Paidós.
- Solar., M.
(1970) **¿Por qué mediamos los Trabajadores Sociales?** Revista de Trabajo Social , N° 70, Chile.
- Speck, R. & Attneave, C.
(1973) **Redes Familiares.** Buenos Aires – Argentina .Editorial Amorrortu,.
- Suárez, M.
a.(1996) **Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas.** Buenos Aires. Editorial Paidós.. 1º Edición.
- b.(2002) **Mediando en sistemas familiares..** Buenos Aires. Argentina. Editorial Paidós.
- Villasante,, T.
(2000) **Un nuevo enfoque en el estudio de las redes sociales.** Revista “Política y Sociedad” N° 33, Madrid.
- Watzlawitck, P.
(1980) **El lenguaje del cambio.** Barcelona, España.-Editorial Herder.
- Watzlawitck, Paul y otro
(1979) **Teoría de la Comunicación Humana.** Barcelona.España. Editorial Herder.
- Weber, Max
(1947) **Economía y Sociedad: Esbozo de la sociología comprensiva I.** Santa Fé de Bogotá Editorial Fondo de Cultura Económica..

REFERENCIAS ELECTRONICAS

- Femenia, N. **Teoría Postmoderna de los Conflictos Sociales**www.intercomediación.com (Consultada el 12 de Enero de 2007).
- Ferrandino, A. (2003) Reformas para facilitar el acceso a la Justicia.
www.cejamericas.org.(Consultada 30.08.2006)
- Gobierno de Chile **“Manual sobre Tenencia Responsable de mascotas”** SESMA www.gobiernodechile.cl .(Consultada el 18.02.07)
- Gobierno de Santiago Chile Regionalizado. **Comunas de Santiago.**
www.gobiernosantiago.cl (Consultada el 20.10.2006).-
- Ilustre Municipalidad de Maipú Antecedentes históricos. www.maipú.cl (Consultada el 25.01.2007).
- Informe PNUD 2004 El poder : ¿Para qué y para quién?.
www.pnud.cl (Consultada el 04.07.2006)
- Maslow, A. Jerarquía de las Necesidades o Pirámide de de Maslow. www.es.wikipedia.org. (Consultada 01.04.2007)
- Mc Cormack, C. (2004) **La resolución alternativa de conflictos:** Un recurso innovador para el municipio, Mediación Comunitaria,. Municipio de Morón. Buenos Aires, Argentina.
www.moron.gob.ar (Consultada 15.02.2007)
- Mc Cormack,C. Tiraboschi, M; Vargas Pavéz, M; Almeida T; Suárez, M. Informe de investigación BID-Mediadores en red.Aportes de investigación, ATN/SF 8470 Provincia de Buenos Aires, Argentina; Ciudad de Temuco-Chile; Estado de Minas Gerais-Brasil.
www.mediadoresenred.org.ar (Consultada el 15.06.2006)

LEYES Y REGLAMENTOS

Constitución Política de la República de Chile

Ley N° 19.537 sobre Copropiedad Inmobiliaria.

Ley N° 18.695 sobre Orgánica Municipal y su Reglamento.

Ley N° 19.418, Art. 2°; sobre Juntas de Vecinos y otras Organizaciones

Ley N° 19.998 Art. 103. Juzgados de Familia.

Decreto Alcaldicio N° 2477 de 2003. Ordenanza Municipal y del Medio Ambiente.

Código Penal. Art. 494 y Siguiente.

ANEXOS

ANEXO 1.- OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Sub-dimensión	Indicador	item
Son las habilidades y destrezas alcanzadas por los sujetos que producto de una elección, asumen el rol de representar a su comunidad y para gestionar los conflictos vecinales en términos pacíficos y constructivos.	Será entendida como la comprensión del Dirigente Vecinal respecto a los aspectos legales que regulan la convivencia social, la capacidad de reconocer los tipos de conflictos intervencionales ; como asimismo las habilidades comunicacionales, emocionales, negociadoras y la forma del Dirigente Vecinal para abordar las diferentes disputas entre vecinos que se generan producto de la convivencia diaria.	Conocimientos	Marco Jurídico -Ley 18.695 Ordenanza Municipal y Reglamento de la I.Municipalidad de Maipú. -Ley 19.418 art. 2 sobre Juntas de Vecinos. -Ley N° 19.537 de Copropiedad Inmobiliaria. - Infomativo del Sesma, Depto. Zoonosis, sobre tenencia responsable de mascotas.	- conocimientos de la norma local que regula la convivencia social.	Preguntas cuestionario : 1-2-3-4

VARIABLE N° 1.- COMPETENCIAS DE LOS DIRIGENTES DE LAS ORGANIZACIONES TERRITORIALES EN LA GESTION DE CONFLICTOS INTERVECINALES.-

		<p>Tipos de conflictos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ruidos molestos - tenencia responsable de mascotas - disposición de la basura. - Uso y disposición de espacios comunes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocer principales causas que dañan la convivencia social y afectan la calidad de vida de la familia. 	<p>Preguntas de cuestionarios N° :</p> <p>5.-</p>	
		<p>Habilidades comunicacionales</p>	<p>Capacidad de Expresión</p> <p>Escucha Activa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar forma de expresar lo que piensa. - Capacidad de estar atento a las expresiones tanto analógicas como digitales. 	<p>6-23.-</p> <p>10-21-22.-</p>

		Actitudes	Nivel de cooperación Capacidad de conciliación Nivel de evitación o evasión del conflicto Capacidad de imposición Transacción Colaboración	Caracterización del Dirigente de las Organizaciones Territoriales.	25
--	--	------------------	---	--	-----------

VARIABLE N° 2.- VISION de la comunidad respecto de las competencias en la gestión de conflictos intervecinales de los Dirigentes de las Organizaciones Territoriales.

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Sub-Dimensión	Indicadores	Items
Es la opinión que tiene la comunidad respecto a las competencias del Dirigente Vecinal, para la conducción de conflictos vecinales en forma dialogada y pacífica.	Para efectos de esta investigación se entenderá como la opinión que tiene la comunidad respecto a las habilidades y destrezas comunicacionales, negociadoras, el control de emociones tanto propias como la de otros, que han alcanzado los dirigentes de las Juntas de Vecinos para gestionar los conflictos intervecinales hacia lo pacífico y dialogadamente.	Conocimientos	Marco Jurídico -Ley 18.695 Ordenanza Municipal y Reglamento de la I.Municipalidad de Maipú. -Ley 19.418 art. 2 sobre Juntas de Vecinos. -Ley N° 19.537 de Copropiedad Inmobiliaria. - Informativo del Sesma, Depto. Zoonosis, sobre tenencia responsable de mascotas.	- conocimientos de la norma local que regula la convivencia social.	Preguntas cuestionarios N° 1-2-3-4.-

			Tipos de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> - ruidos molestos - tenencia responsable de mascotas - disposición de la basura. - Uso y disposición de espacios comunes. 	Preguntas en cuestionarios N° 5.-
			Habilidades comunicacionales	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de expresión - Escucha Activa 	6-23.-
		Habilidades Emocionales	Conocimiento de las propias emociones	Capacidad del Dirigente de conocer sus emociones.	Preguntas cuestionarios N°: 11.-
			Capacidad de Controlar emociones	Capacidad de controlar emociones tanto propias como de los otros.	14-15.-
			Reconocimiento de las emociones de los otros.	Capacidad de reconocer las emociones de los otros.	12-16-17-18.-
			Capacidad	Reconocimiento de los	22-23-24-25.-

		Habilidades Negociadoras	<p>Negociadora</p> <p>Capacidad de establecer vínculos con la Red social de apoyo.</p> <p>Capacidad de mantener equidistancia</p>	<p>intereses y las posiciones de las partes.</p> <p>Contactos con la Red Social de Apoyo Local.</p> <p>Capacidad de no tomar parte con ninguno de los involucrados en el conflicto.</p>	<p>28-29.-</p> <p>30.-</p>
		Actitudes	<p>Nivel de cooperación</p> <p>Capacidad de conciliación</p> <p>Nivel de evitación o evasión del conflicto</p> <p>Capacidad de imposición</p> <p>Transacción</p> <p>Colaboración</p>	<p>caracterización del dirigente de las organizaciones territoriales.-</p>	<p>Preguntas cuestionarios N°</p> <p>25</p>

Variable Nº 3.- Tipos de Conflictos Vecinales

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Sub-Dimensión	Indicador	Item
Los conflictos vecinales serán todas aquellas disputas que se generan, producto de la convivencia diaria entre personas que comparten habitacionalmente un mismo territorio y que afectan la calidad de vida de la familia.	Para efectos de esta investigación se considerará causal de conflicto vecinal los ruidos molestos (música alto volumen), la disposición de basura, el uso de espacios comunes y la tenencia no responsable de mascotas.	Tipología	<ul style="list-style-type: none"> - Ruidos molestos - Tenencia responsable de mascotas - Espacios Comunes - Disposición de la basura domiciliaria 	Identificar las causales de conflictos intervecinales en términos de mayor incidencia.	Pregunta cuestionarios 31
		Abordaje	<ul style="list-style-type: none"> - Violencia - Derivación a Tribunal (Jdo. P/L) - Mediación Formal - Diálogo - Evasión 	Formas de conducir el conflicto	28- 29

ANEXO 2.- LEYES, NORMAS Y REGLAMENTOS MUNICIPALES

La Ilustre Municipalidad de Maipú para intervenir en alguna de las causas que afectan las relaciones vecinales, tiene como Instrumento Jurídico la Ordenanza Municipal N° 2477 del 18 de Junio de 2003 de Protección del Medio Ambiente para la Comuna de Maipú, la que interviene desde sus artículos N° 40 al 44, en lo que respecta a la emisión de ruidos desde fuentes fijas y móviles. El título 7° de la misma normativa, desde sus artículos N° 82 al 104 se refiere a la basura, vale decir a los residuos sólidos domiciliarios. Este Instrumento Jurídico, permite tanto a los Inspectores Municipales como a Carabineros de Chile emitir sus respectivos denuncios al Juzgado de Policía Local correspondiente, por trasgresión a dicha norma.

Las Ordenanzas y Decretos Municipales y especialmente en el caso de la Municipalidad de Maipú, se entienden por conocidos por la comunidad toda vez han sido publicadas en la Página Web Oficial del Municipio.

La Ordenanza Municipal del Medio Ambiente como otras normas legales de carácter local, es una disposición que debiera ser conocida por toda la comunidad, ya que se encuentra promulgada por el Consejo Municipal, es publicada y los Dirigentes Vecinales pueden acceder a una copia de ella y conocer de su aplicación desde la Oficina de Organizaciones Comunitarias del Municipio además de la Biblioteca Municipal.

Lo que respecta a la Ley N° 19.418 Texto Refundido de Juntas de Vecinos y demás Organizaciones Comunitarias, es la que regula la formación de éstas organizaciones ya sea para elegir sus representantes como para la administración del capital que acumulen.

La Ley N° 19.537 de Copropiedad Inmobiliaria es el texto legal que regula el uso y distribución de los espacios comunes, habilitación de áreas verdes, y todo lo referente a la infraestructura inmobiliaria. También regula la organización y funciones de la administración de condominios. Cabe hacer notar en éste párrafo, que en la Unidad Vecinal N° 36 de la Comuna de Maipú, se encuentran concentrados un número importante de condominios de

viviendas sociales de construcción en altura, lugar donde se realizó este estudio además de las Organizaciones Territoriales de la Unidad Vecinal N° 15.-

La Constitución Política de la República, es la normativa legal más importante del país, contiene todas las Leyes de la República y que en sus primeros artículos comienza describiendo a la familia como el núcleo fundamental de la sociedad, para luego dar paso a los deberes y obligaciones de sus ciudadanos, incluyendo temas que afectan a todos los ciudadanos del territorio nacional y a los tres poderes del Estado.

Por otro lado se hace necesario decir que el artículo 8° del Código Civil indica “ nadie podrá alegar ignorancia de la Ley después que esta haya entrado en vigencia”, razón por la cual, sean normativas locales y/o Leyes de la República, los ciudadanos tenemos la obligación de conocerlas y respetarlas.

ROL DE LA DIVISIÓN DE ORGANIZACIONES SOCIALES (D.O.S)

La División de Organizaciones Sociales (D.O.S) es una dependencia del Ministerio del Interior, institución que se encarga periódicamente de organizar y dictar cursos y/o charlas de capacitación para los Dirigentes de las Organizaciones tanto en el ámbito territorial como funcional de las diferentes comunas en la Región Metropolitana, con el fin de preparar líderes sociales en temas que les son propios como representantes de una comunidad determinada.

ANEXO 3.-INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO Nº 1

1.- ¿Conoce Ud. alguna Normativa Municipal que contemple artículos relativos a la convivencia vecinal?

- 1.- Si
- 2.- No

Si responde Si

2.- ¿Cuál?

- 1.- La Ordenanza Municipal
- 2.- La Ley de Juntas de Vecinos
- 3.- La Constitución Política de la República

3.- ¿Conoce Ud. alguna instancia donde se capacite a los Dirigentes Vecinales?

- 1.- Sí
- 2.- No

Si responde Si

4.- ¿Cuál?

- 1.- Municipalidad
- 2.- Universidad de las Américas
- 3.- División de Organizaciones Sociales (D.O.S.)
- 4.- INACAP
- 5.- Universidad del Mar
- 6.- Otra. Nómbrala.....

5.- Seleccione de mayor a menor recurrencia, tres causas que según Ud. pueden generar conflictos intervecinales.

- _____ Ruidos molestos
- _____ Tenencia no responsable de mascotas
- _____ Uso de espacios comunes
- _____ Disposición de la basura
- _____ Riñas callejeras
- _____ ninguna de las anteriores

- 6.- En un intercambio de ideas Ud. se enoja con un vecino ¿ Cómo lo manifiesta?
- 1.- Frunce el ceño
 - 2.- Se pone rojo
 - 3.- Da golpes en la mesa
 - 4.- Fija la vista en un punto
 - 5.- Hace ruido con los pies en el suelo
 - 6.- Enmudece
 - 7.- No lo manifiesta corporalmente
- 7.- Cuando no está de acuerdo con lo que plantea un vecino. ¿ Demuestra Ud. igualmente atención a lo que él expone?.
- 1.- En algunas ocasiones
 - 2.- Depende del tema en discusión
 - 3.- Solo si le tengo aprecio
 - 4.- Nunca
- 8.- Frente a una situación de conflicto entre vecinos. ¿ Puede solicitar que le aclaren su punto de vista si Ud. no lo entiende?.
- 1.- Si
 - 2.- No
- 9.- ¿De qué modo ?.....
- 10.- ¿Se fija en los gestos o movimientos que realizan los vecinos cuando Ud. habla con ellos?
- 1.- Generalmente trato de hacerlo
 - 2.- Depende de qué vecinos se trate
 - 3.- Nunca me fijo en la persona que tengo al frente
- 11.- Frente a una situación de conflicto entre vecinos.¿Puede separar las emociones que están presentes, de los contenidos del conflicto?
- 1.- Generalmente me involucro con los sentimientos de mis vecinos
 - 2.- Solo si conozco a los vecinos lo puedo hacer
 - 3.- Me cuesta separar las cosas

12.- ¿ Qué siente Ud. cuando una vecino (a) demuestra muy abiertamente sus emociones ?

- 1.- Nada porque lo puedo manejar
- 2.- Me bloqueo
- 3.- También me afecta el sufrimiento del otro
- 4.- Trato de no escuchar para que no me afecte
- 5.- Otro

13.- ¿Cuál ?.....

14.- ¿ Cómo expresa Ud. sus emociones negativas?

- 1.- Elevando el tono de voz
- 2.- Con llanto
- 3.- Con golpes de puño a lo que tiene más cercano
- 4.- Quedándose callado
- 5.- Con palabras que provoquen al otro
- 6.- Otros

15.- ¿Cuál ?.....

16.- Antes de dar su opinión frente a una situación de conflicto entre vecinos, ¿ Piensa Ud. cómo se sentirán ellos?

- 1.- Generalmente trato de hacerlo
- 2.- Depende de quien se trate
- 3.- Yo doy mi opinión le guste o no le guste a las personas

17.- Cuando se encuentra presente en una discusión entre vecinos. ¿Puede Ud. reconocer algunos estados de emoción que están presentes en ellos ?

- 1.- Sí
- 2.- No

Si responde Si.

18.- ¿Cuál ?

- 1.- Alegría
- 2.- Ira (rabia)
- 3.- Impotencia
- 4.- Tristeza
- 5.- Confusión
- 6.- Frustración

19.- ¿ Puede Ud. decir que tiene paciencia para escuchar a sus vecinos ?

- 1.- Si
- 2.- No

20 ¿Por qué ?.....

21.- Cuando algo no le queda claro en una disputa entre vecinos ¿Cómo obtiene la información que le interesa ?

- 1.- Vuelve a preguntar
- 2.- Le pregunta a otros vecinos
- 3.- Los visita en su casa par obtener más información
- 4.- Espera encontrarse con ellos en otra oportunidad
- 5.- Pide consejos a personas especializadas en el tema
- 6.- Busca ayuda en la Red Social de Apoyo

22.- En una situación de conflicto entre vecinos en la que Ud. ha sido requerido para intervenir ¿ Puede establecer Ud. cuál es el problema para cada uno de los vecinos?

- 1.- Si
- 2.- No

23.- Si responde Sí
¿Cómo lo hace?

- 1.- Escucha atentamente y le hace preguntas a los vecinos que son parte del conflicto.
- 2.- Le pregunta a otros vecinos respecto al origen del conflicto
- 3.- No hace preguntas para no agrandar el conflicto
- 4.- Les dice lo que a su criterio tienen que hacer sin indagar en más antecedentes para no agravar la situación.

24 En un conflicto intervecinal. ¿Pregunta Ud. generalmente a los involucrados en la disputa qué es lo que quiere lograr cada uno de ellos ?

- 1.- Siempre le pregunto a ambos
- 2.- Generalmente le pregunto al que plantea el problema
- 3.- Casi nunca pregunto a ninguno
- 4.- Nunca pregunto, saco mis propias conclusiones

25.- Cuando Ud. como Dirigente Vecinal es solicitado para intervenir en un conflicto entre vecinos ¿ Cómo reacciona Ud.? Solo marque la alternativa que utiliza con mayor frecuencia..

- 1.- Detiene el conflicto utilizando la fuerza y/o la influencia personal si es necesario.
- 2.- Evita conversar con ellos para no tener problemas o simplemente no se involucra .
- 3.- Llama a Carabineros, da cuenta a la Municipalidad u otra Red Comunal.
- 4.- Conversa con ambos.

26.- ¿ Qué significa para Ud. Mediación ?

- 1.- Es estar en el medio de dos personas
- 2.- Es un proceso que permite resolver conflictos en forma pacífica a través del diálogo.
- 3.- Es la intervención Papal en el conflicto limítrofe de Chile –Argentina

27.- ¿ Qué cree Ud. que es la Mediación vecinal ?

- 1.- Es un proceso de resolución de conflictos que se da entre vecinos, sin concurrir a Centros Especializados.
- 2.- Es un comparendo en el Juzgado de Policía Local con los vecinos involucrados en un conflicto, sin llegar a acuerdos.
- 3.- Es plantear en Reunión de Junta de Vecinos, los problemas relacionales de la vecindad.

28.- En su rol de Dirigente Vecinal . ¿Conoce y utiliza las redes institucionales de apoyo , para resolver los conflictos intervecinales ?

- 1.- Si
- 2.- No

Si responde Si

29.- ¿ Con cuáles ?

- 1.- Con varios Departamentos Municipales
- 2.- Con la 52ª Comisaría de Carabineros
- 3.- Con la Red de Violencia Intrafamiliar
- 4.- Con los Consultorios de Salud
- 5.- Con todos los anteriores

30.- A Ud. como Dirigente Vecinal, cuando le dan a conocer una situación problema los vecinos:

- 1.- Generalmente, busca saber quién inicio el problema.
- 2.- Busca saber el origen del problema, y cómo se fue dando en el tiempo.
- 3.- Generalmente me inclino por uno de los vecinos que está involucrado en el problema.

31.- Mencione los conflictos entre vecinos que en su Unidad Vecinal se dan con mayor frecuencia:

CUESTIONARIO Nº 2.- (COMUNIDAD)

1.- ¿Cree Ud. que su Dirigente Vecinal conoce alguna Normativa Municipal que contemple artículos relativos a la convivencia vecinal?

- 1.- Si
- 2.- No

Si responde Si

2.- ¿Cuál?

- 1.- La Ordenanza Municipal
- 2.- La Ley de Juntas de Vecinos
- 3.- La Constitución Política de la República

3.- ¿Cree Ud. que su Dirigente Vecinal conoce alguna instancia donde se capacite a los Dirigentes Vecinales?

- 1.- Sí
- 2.- No

Si responde Si

4.- ¿Cuál?

- 1.- Municipalidad
- 2.- Universidad de las Américas
- 3.- División de Organizaciones Sociales (D.O.S.)
- 4.- INACAP
- 5.- Universidad del Mar
- 6.- Otra. Nómbrala.....

5.- Seleccione de mayor a menor recurrencia, tres causas que según Ud. pueden generar conflictos intervecinales.

- _____ Ruidos molestos
- _____ Tenencia no responsable de mascotas
- _____ Uso de espacios comunes
- _____ Disposición de la basura
- _____ Riñas callejeras
- _____ ninguna de las anteriores

- 6.- En un intercambio de ideas su Dirigente Vecinal se enoja con un vecino
¿ Cómo lo manifiesta?
- 1.- Frunce el ceño
 - 2.- Se pone rojo
 - 3.- Da golpes en la mesa
 - 4.- Fija la vista en un punto
 - 5.- Hace ruido con los pies en el suelo
 - 6.- Enmudece
 - 7.- No lo manifiesta corporalmente
- 7.- Cuando el Dirigente Vecinal no está de acuerdo con lo que plantea un vecino. ¿ Cree Ud. que él igualmente atención a lo que le exponen?.
- 1.- En algunas ocasiones
 - 2.- Depende del tema en discusión
 - 3.- Sólo si le tiene aprecio
 - 4.- Nunca
- 8.- Frente a una situación de conflicto entre vecinos. ¿ El Dirigente solicita que le aclaren los punto de vista si no los entiende?.
- 1.- Si
 - 2.- No
- 9.- ¿De qué modo ?.....
- 10.- ¿Cree Ud. que su Dirigente Vecinal se fija en los gestos o movimientos que realizan los vecinos cuando hablan con él?
- 1.- Generalmente trata de hacerlo
 - 2.- Depende de qué vecinos se trate
 - 3.- Nunca se fija en la persona que tiene al frente
- 11.- Frente a una situación de conflicto entre vecinos, su Dirigente Vecinal ¿Puede separar las emociones que están presentes, de los contenidos del conflicto?
- 1.- Generalmente se involucra con los sentimientos de sus vecinos
 - 2.- Solo si conoce a los vecinos lo puede hacer
 - 3.- Le cuesta separar las cosas

- 12.- ¿ Qué cree Ud. que el Dirigente Vecinal siente cuando un vecino (a) le demuestra muy abiertamente sus emociones ?
- 1.- Nada porque lo puede manejar
 - 2.- Se bloquea
 - 3.- También le afecta el sufrimiento del otro
 - 4.- Trata de no escuchar para que no le afecte
 - 5.- Otro
- 13.- ¿Cuál ?.....
- 14.- ¿ Cómo expresa el Dirigente Vecinal sus emociones negativas?
- 1.- Elevando el tono de voz (gritando)
 - 2.- Con llanto
 - 3.- Con golpes de puño a lo que tiene más cercano
 - 4.- Quedándose callado
 - 5.- Con palabras que provoquen al otro
 - 6.- Otros
- 15.- ¿Cuál ?.....
- 16.- Antes de dar su opinión frente a una situación de conflicto entre vecinos, ¿ Cree Ud. que el Dirigente Vecinal piensa cómo se sentirán ellos?
- 1.- Generalmente trata de hacerlo
 - 2.- Depende de quien se trate
 - 3.- El da su opinión le guste o no le guste a las personas
- 17.- Cuando el Dirigente Vecinal se encuentra presente en una discusión entre vecinos. ¿ Cree Ud. que el Dirigente puede reconocer algunos estados de emoción que están presentes en los vecinos en disputa ?
- 1.- Sí
 - 2.- No
- Si responde Si.
- 18.- ¿Cuál ?
- 1.- Alegría
 - 2.- Ira (rabia)
 - 3.- Impotencia
 - 4.- Tristeza
 - 5.- Confusión
 - 6.- Frustración

19.- ¿ Puede decir Ud. que el Dirigente Vecinal tiene paciencia para escuchar a sus vecinos ?

- 1.- Si
- 2.- No

20.- ¿Por qué ?.....

21.- Cuando algo no le queda claro en una disputa entre vecinos ¿Cómo el Dirigente Vecinal obtiene la información que le interesa ?

- 1.- Vuelve a preguntar
- 2.- Le pregunta a otros vecinos
- 3.- Los visita en su casa par obtener más información
- 4.- Espera encontrarse con ellos en otra oportunidad
- 5.- Pide consejos a personas especializadas en el tema
- 6.- Busca ayuda en la Red Social de Apoyo

22.- En una situación de conflicto entre vecinos en la que el Dirigente Vecinal ha sido requerido para intervenir ¿ Cree Ud. que él establece cuál es el problema para cada uno de los vecinos?

- 1.- Sí
- 2.- No

23.- Si responde Sí
¿Cómo lo hace?

- 1.- Escucha atentamente y le hace preguntas a los vecinos que son parte del conflicto.
- 2.- Le pregunta a otros vecinos respecto al origen del conflicto
- 3.- No hace preguntas para no agrandar el conflicto
- 4.- Les dice lo que a su criterio tienen que hacer sin indagar en más antecedentes para no agravar la situación.

24.- En un conflicto intervecinal. ¿Cree Ud. que el Dirigente Vecinal pregunta generalmente a los involucrados en la disputa qué es lo que quiere lograr cada uno de ellos ?

- 1.- Siempre le pregunta a ambos
- 2.- Generalmente le pregunta al que plantea el problema
- 3.- Casi nunca pregunta a ninguno
- 4.- Nunca pregunta, saca sus propias conclusiones

- 25.- Cuando su Dirigente Vecinal es solicitado para intervenir en un conflicto entre vecinos ¿ Cómo reacciona él .? Solo marque la alternativa que utiliza con mayor frecuencia.
- 1.- Detiene el conflicto utilizando la fuerza y/o la influencia personal si es necesario.
 - 2.- Evita conversar con ellos para no tener problemas o simplemente no se involucra .
 - 3.- Llama a Carabineros, da cuenta a la Municipalidad u otra Red Comunal.
 - 4.- Conversa con ambos.
- 26.- ¿ Qué significa para Ud. Mediación?
- 1.- Que es estar en el medio de dos personas
 - 2.- Que es un proceso que permite resolver conflictos en forma pacífica a través del diálogo.
 - 3.- Que es la intervención Papal en el conflicto limítrofe de Chile –Argentina
27. ¿Qué significa para Ud. Mediación Vecinal?
- 1.- Que es un proceso de resolución de conflictos que se da entre vecinos, sin concurrir a Centros Especializados.
 - 2.- Que es un comparendo en el Juzgado de Policía Local con el vecino, sin llegar a acuerdos.
 - 3.- Que es plantear en Reunión de Junta de Vecinos, los problemas relacionales de la vecindad.
- 28.- ¿Cree Ud que su Dirigente Vecinal conoce y utiliza las redes Institucionales de apoyo, para resolver los conflictos vecinales?
- 1.- Si
 - 2.- No
- Si responde Si
- 29.- ¿ Con cuáles ?
- 1.- Con todos los Departamentos Municipales
 - 2.- Con la 52ª Comisaría de Carabineros
 - 3.- Con la Red de Violencia Intrafamiliar
 - 4.- Con los profesionales del Plan Integral Poniente
 - 5.- Con todos los anteriores

30.- Cuando a su Dirigente Vecinal los vecinos le dan a conocer una situación problema, ¿cómo reacciona él?

- 1.- Generalmente, busca saber quién ocasionó el problema
- 2.- Busca saber el origen del problema, y cómo se fue dando en el tiempo
- 3.- Generalmente se inclina por uno de los vecinos que están involucrados en el problema.

31.- Mencione los conflictos entre vecinos que en su Unidad Vecinal se dan con mayor frecuencia:

.....
.....

ANEXO 4.- GRÁFICOS Y TABLAS.-

**Resultados cuestionario 1 y 2
unificado por sujetos de estudio**

(Dirigentes y comunidad)

Tabla de contingencia Conoce normativa * Sujeto

			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Conoce normativa	Si	Recuento	82	9	91
		% de Conoce normativa	90,1%	9,9%	100,0%
		% de Sujeto	73,2%	30,0%	64,1%
	No	Recuento	30	21	51
		% de Conoce normativa	58,8%	41,2%	100,0%
		% de Sujeto	26,8%	70,0%	35,9%
Total		Recuento	112	30	142
		% de Conoce normativa	78,9%	21,1%	100,0%
		% de Sujeto	100,0%	100,0%	100,0%

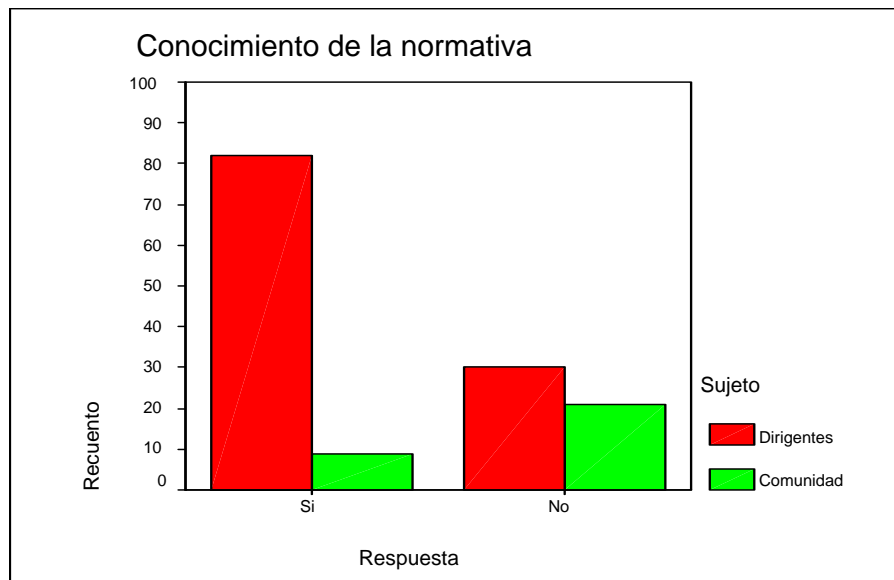
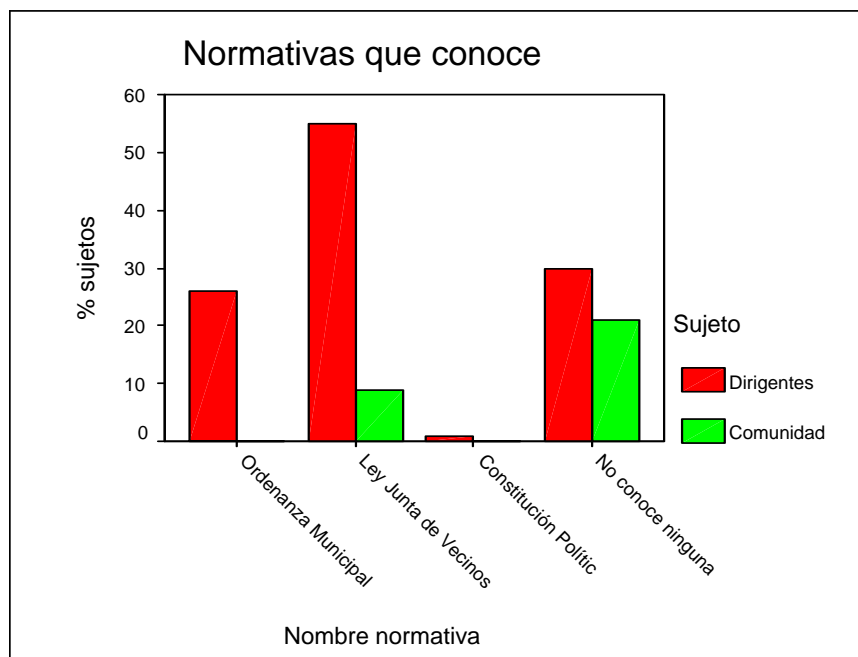


Tabla de contingencia Normativas que conoce * Sujeto

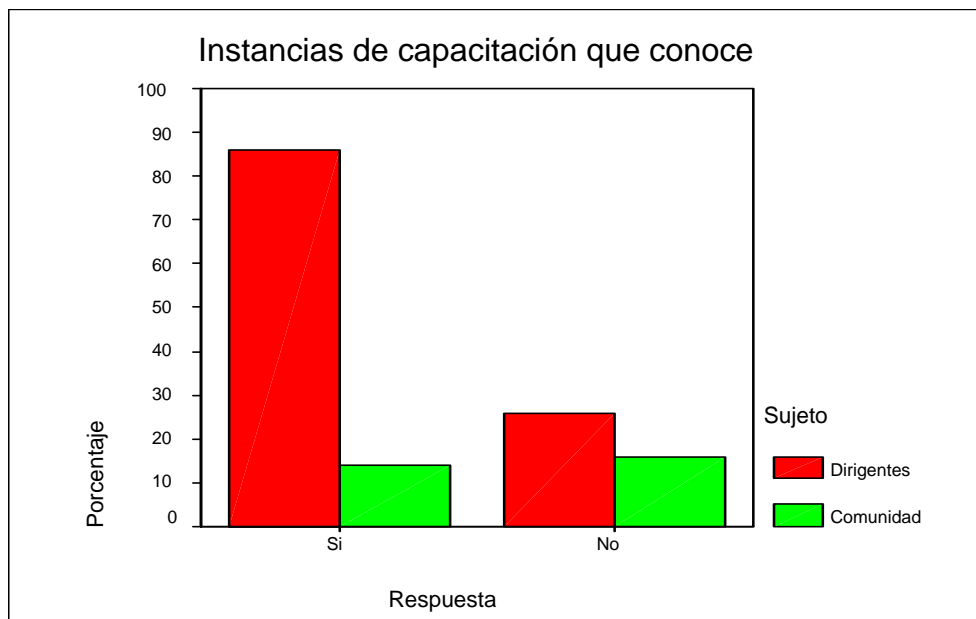
			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Normativas que conoce	Ordenanza Municipal	Recuento	26	0	26
		% de Normativas que conoce	100,0%	,0%	100,0%
		% de Sujeto	23,2%	,0%	18,3%
	Ley Junta de Vecinos	Recuento	55	9	64
		% de Normativas que conoce	85,9%	14,1%	100,0%
		% de Sujeto	49,1%	30,0%	45,1%
	Constitución Política	Recuento	1	0	1
		% de Normativas que conoce	100,0%	,0%	100,0%
		% de Sujeto	,9%	,0%	,7%
	No conoce ninguna	Recuento	30	21	51
		% de Normativas que conoce	58,8%	41,2%	100,0%
		% de Sujeto	26,8%	70,0%	35,9%
Total	Recuento	112	30	142	
	% de Normativas que conoce	78,9%	21,1%	100,0%	
	% de Sujeto	100,0%	100,0%	100,0%	



P3

Tabla de contingencia Conoce instancia de capacitación * Sujeto

			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Conoce instancia de capacitación	Si	Recuento	86	14	100
		% de Conoce instancia de capacitación	86,0%	14,0%	100,0%
		% de Sujeto	76,8%	46,7%	70,4%
	No	Recuento	26	16	42
		% de Conoce instancia de capacitación	61,9%	38,1%	100,0%
		% de Sujeto	23,2%	53,3%	29,6%
Total	Recuento		112	30	142
	% de Conoce instancia de capacitación		78,9%	21,1%	100,0%
	% de Sujeto		100,0%	100,0%	100,0%



P4

Tabla de contingencia Instancia de capacitación que conoce * Sujeto

			Sujeto		Total	
			Dirigentes	Comunidad		
Instancia de capacitación que conoce	Municipalidad	Recuento	70	11	81	
		% de Sujeto	62,5%	36,7%	57,0%	
	Universidad de la Américas	Recuento	0	1	1	
		% de Sujeto	,0%	3,3%	,7%	
	D. O. S.	Recuento	15	2	17	
		% de Sujeto	13,4%	6,7%	12,0%	
	Universidad del Mar	Recuento	1	0	1	
		% de Sujeto	,9%	,0%	,7%	
	No conoce	Recuento	26	16	42	
		% de Sujeto	23,2%	53,3%	29,6%	
	Total	Recuento		112	30	142
		% de Instancia de capacitación que conoce		78,9%	21,1%	100,0%
% de Sujeto		100,0%	100,0%	100,0%		

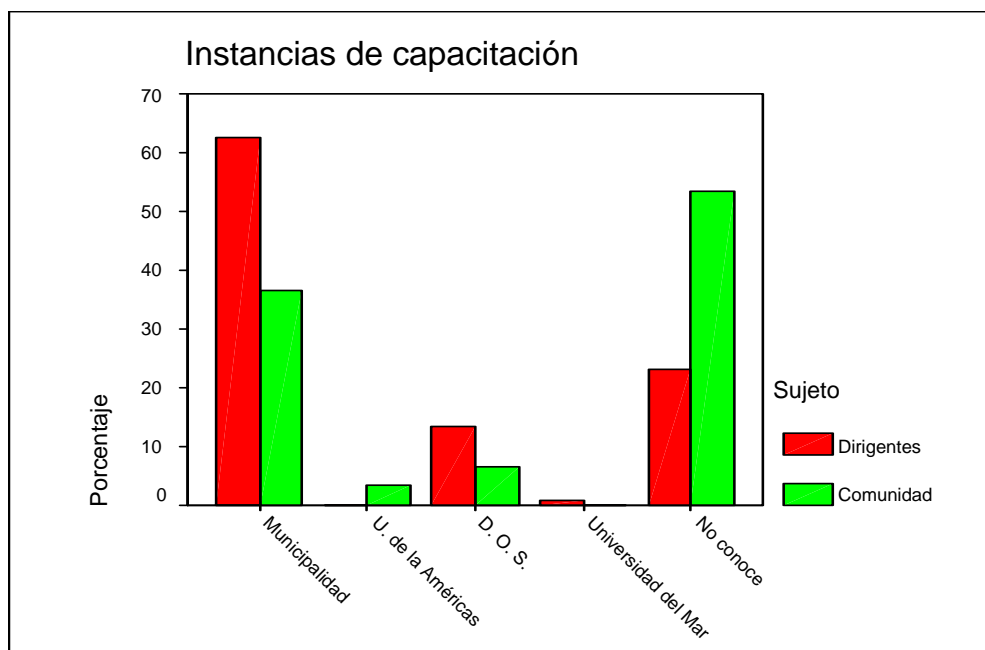


Tabla de contingencia Causas de conflictos vecinales

Recuento		Sujetos		Total
		Según dirigentes	Según comunidad	
Causas de conflictos vecinales	Ruido	84	20	104
	Mascotas	55	10	65
	Espacios públicos	44	7	51
	Basura	24	10	34
	Riñas	17	13	30
Total		224	60	284

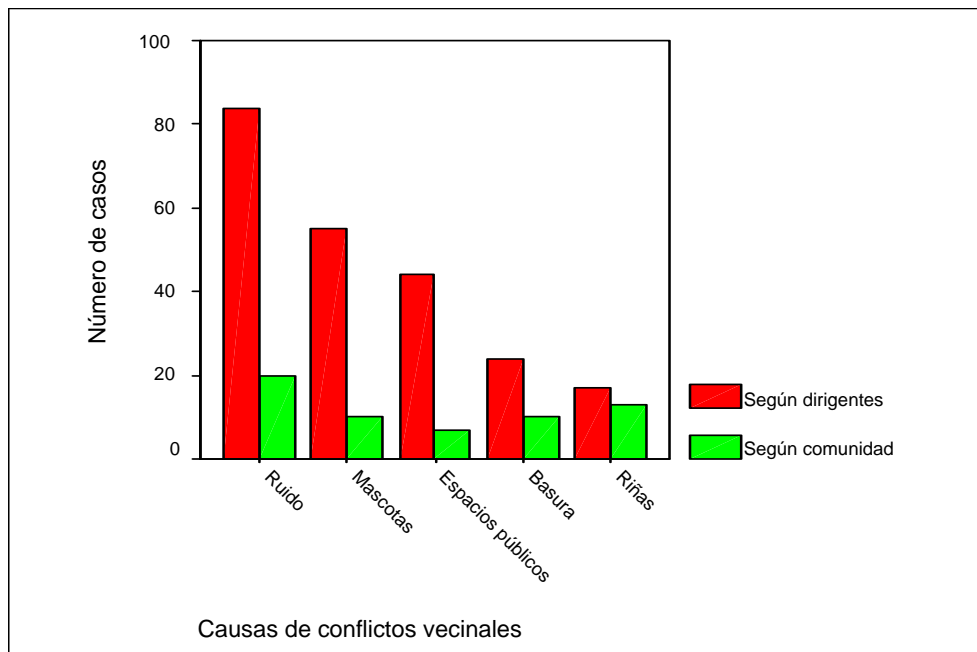
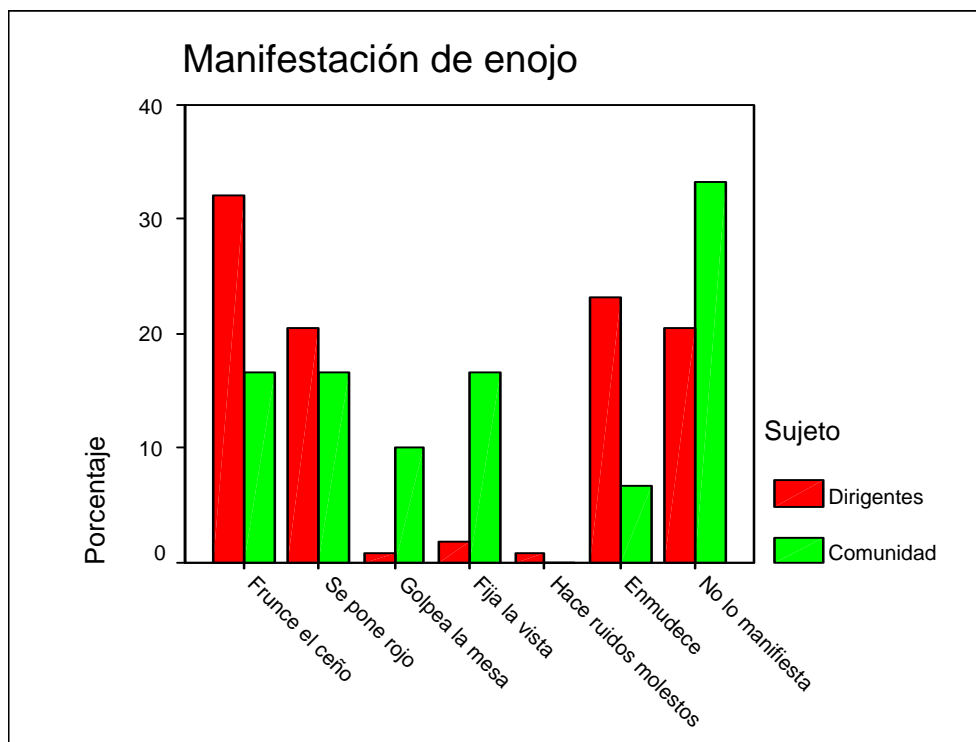


Tabla de contingencia Manifestación de enojo * Sujeto

			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Manifestación de enojo	Frunce el ceño	Recuento	36	5	41
		% de Sujeto	32,1%	16,7%	28,9%
	Se pone rojo	Recuento	23	5	28
		% de Sujeto	20,5%	16,7%	19,7%
	Golpea la mesa	Recuento	1	3	4
		% de Sujeto	,9%	10,0%	2,8%
	Fija la vista	Recuento	2	5	7
		% de Sujeto	1,8%	16,7%	4,9%
	Hace ruidos molestos	Recuento	1	0	1
		% de Sujeto	,9%	,0%	,7%
	Enmudece	Recuento	26	2	28
		% de Sujeto	23,2%	6,7%	19,7%
	No lo manifiesta	Recuento	23	10	33
		% de Sujeto	20,5%	33,3%	23,2%
Total	Recuento	112	30	142	
	% de Sujeto	100,0%	100,0%	100,0%	



P7

Tabla de contingencia Atención a los vecinos * Sujeto

			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Atención a los vecinos	En algunas ocasiones	Recuento	38	3	41
		% de Sujeto	33,9%	10,0%	28,9%
	Depende del tema	Recuento	60	11	71
		% de Sujeto	53,6%	36,7%	50,0%
	Sólo si le tiene aprecio	Recuento	14	7	21
		% de Sujeto	12,5%	23,3%	14,8%
	Nunca	Recuento	0	9	9
		% de Sujeto	,0%	30,0%	6,3%
Total	Recuento	112	30	142	
	% de Sujeto	100,0%	100,0%	100,0%	

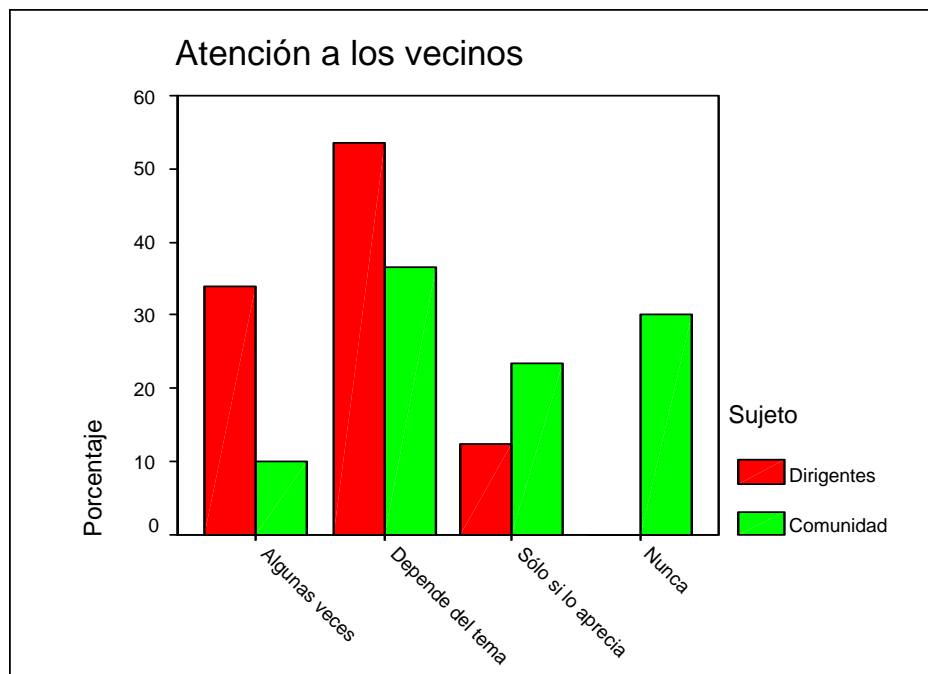


Tabla de contingencia Solicita aclaraciones * Sujeto

			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Solicita aclaraciones	Si	Recuento	85	14	99
		% de Solicita aclaraciones	85,9%	14,1%	100,0%
		% de Sujeto	75,9%	46,7%	69,7%
	No	Recuento	27	16	43
		% de Solicita aclaraciones	62,8%	37,2%	100,0%
		% de Sujeto	24,1%	53,3%	30,3%
Total	Recuento		112	30	142
	% de Solicita aclaraciones		78,9%	21,1%	100,0%
	% de Sujeto		100,0%	100,0%	100,0%

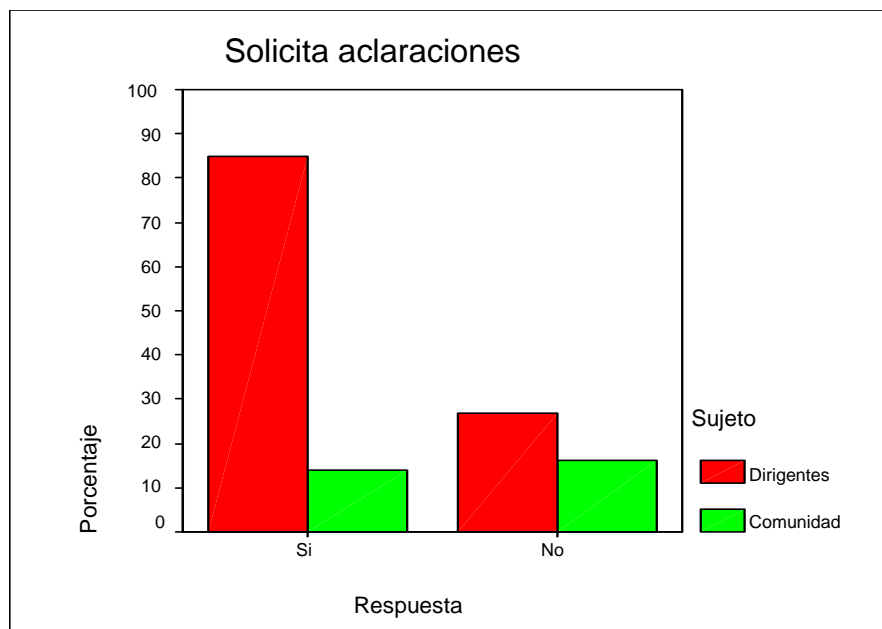
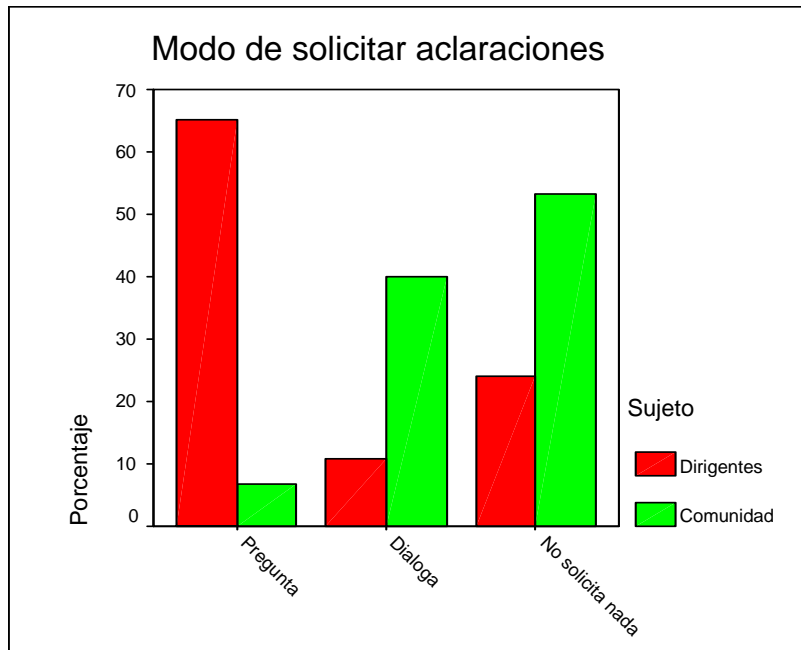


Tabla de contingencia Modo de solicitar aclaraciones * Sujeto

			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Modo de solicitar aclaraciones	Pregunta	Recuento	73	2	75
		% de Modo	97,3%	2,7%	100,0%
		% de Sujeto	65,2%	6,7%	52,8%
	Dialoga	Recuento	12	12	24
		% de Modo	50,0%	50,0%	100,0%
		% de Sujeto	10,7%	40,0%	16,9%
	No solicita aclaraciones	Recuento	27	16	43
		% de Modo	62,8%	37,2%	100,0%
		% de Sujeto	24,1%	53,3%	30,3%
Total	Recuento	112	30	142	
	% de Modo	78,9%	21,1%	100,0%	
	% de Sujeto	100,0%	100,0%	100,0%	



P10

Tabla de contingencia Se fija en los gastos * Sujeto

			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Se fija en los gastos	Generalmente	Recuento	52	8	60
		% de Se fija	86,7%	13,3%	100,0%
		% de Sujeto	47,3%	26,7%	42,9%
	Depende del vecino	Recuento	43	11	54
		% de Se fija	79,6%	20,4%	100,0%
		% de Sujeto	39,1%	36,7%	38,6%
	Nunca se fija en la persona	Recuento	15	11	26
		% de Se fija	57,7%	42,3%	100,0%
		% de Sujeto	13,6%	36,7%	18,6%
Total		Recuento	110	30	140
		% de Se fija	78,6%	21,4%	100,0%
		% de Sujeto	100,0%	100,0%	100,0%

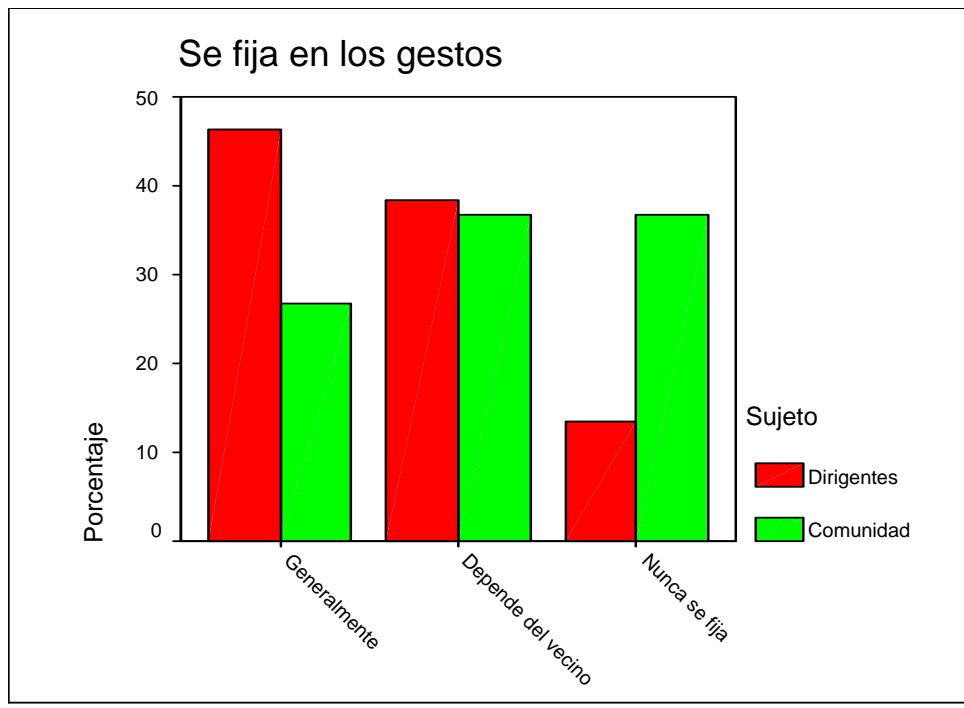


Tabla de contingencia Separación de emociones * Sujeto

			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Separación de emociones	Generalmente se involucra con los sentimientos	Recuento	40	8	48
		% de Separación de emociones	83,3%	16,7%	100,0%
		% de Sujeto	35,7%	26,7%	33,8%
	Sólo si conoce a los vecinos lo puede hacer	Recuento	48	10	58
		% de Separación de emociones	82,8%	17,2%	100,0%
		% de Sujeto	42,9%	33,3%	40,8%
	Le cuesta separar las cosas	Recuento	24	12	36
		% de Separación de emociones	66,7%	33,3%	100,0%
		% de Sujeto	21,4%	40,0%	25,4%
Total		Recuento	112	30	142
		% de Separación de emociones	78,9%	21,1%	100,0%
		% de Sujeto	100,0%	100,0%	100,0%

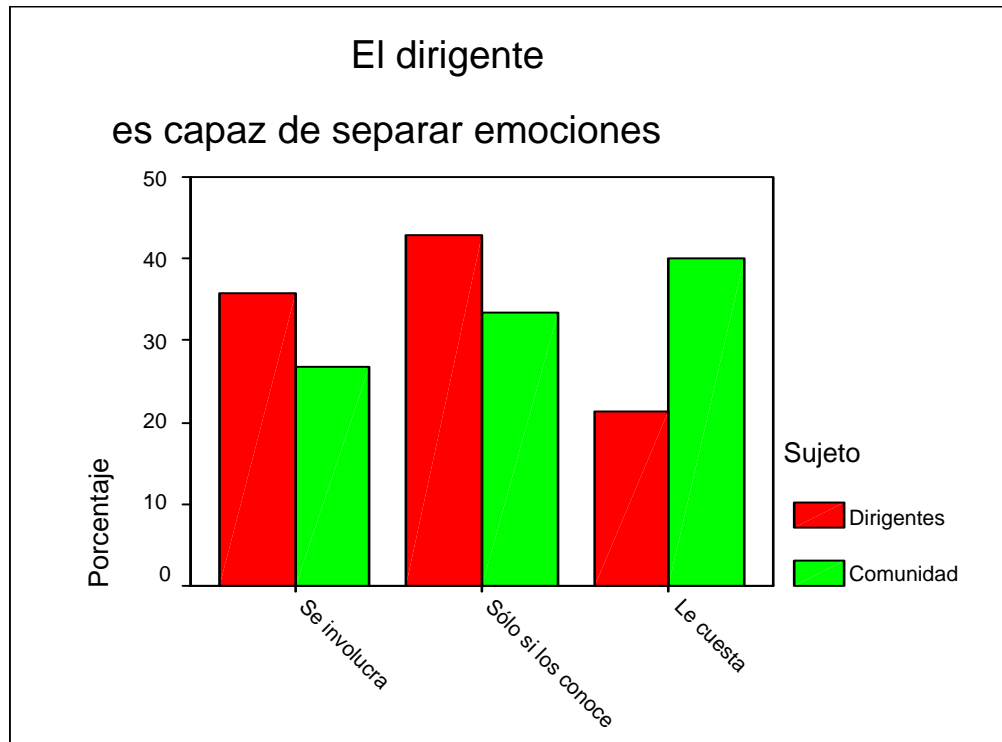
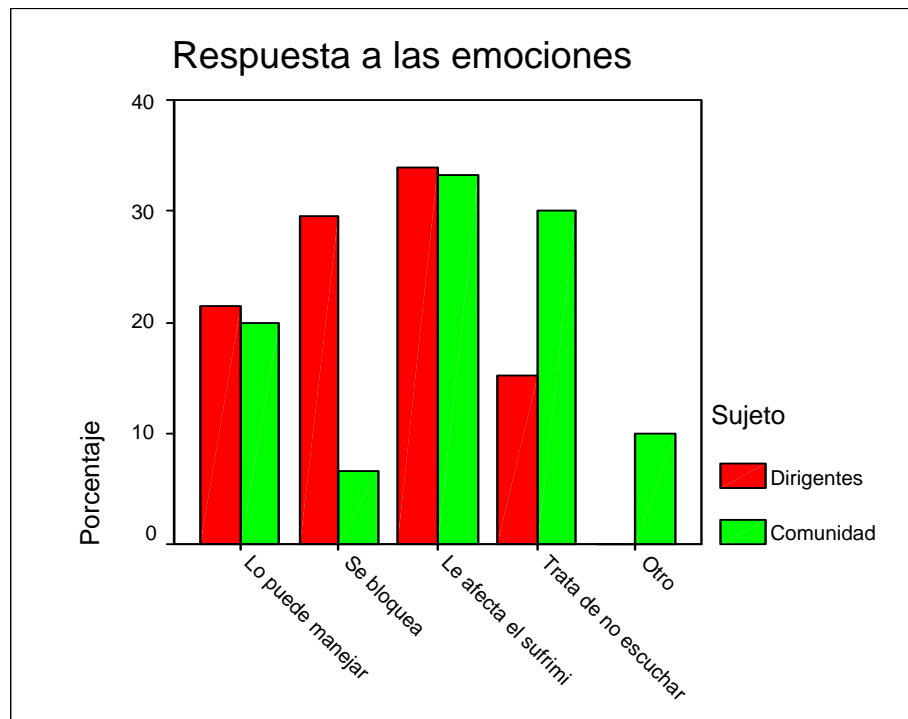


Tabla de contingencia Respuesta a las emociones * Sujeto

			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Respuesta a las emociones	Nada porque lo puede manejar	Recuento	24	6	30
		% de Sujeto	21,4%	20,0%	21,1%
	Se bloquea	Recuento	33	2	35
		% de Sujeto	29,5%	6,7%	24,6%
	Le afecta el sufrimiento del otro	Recuento	38	10	48
		% de Sujeto	33,9%	33,3%	33,8%
	Trata de no escuchar	Recuento	17	9	26
		% de Sujeto	15,2%	30,0%	18,3%
	Otro	Recuento	0	3	3
		% de Sujeto	,0%	10,0%	2,1%
	Total	Recuento	112	30	142
		% de Respuesta a las emociones	78,9%	21,1%	100,0%
% de Sujeto		100,0%	100,0%	100,0%	



P13

No hay significación alguna son tres respuestas de la comunidad: 1 desconoce y 2 no le interesa.

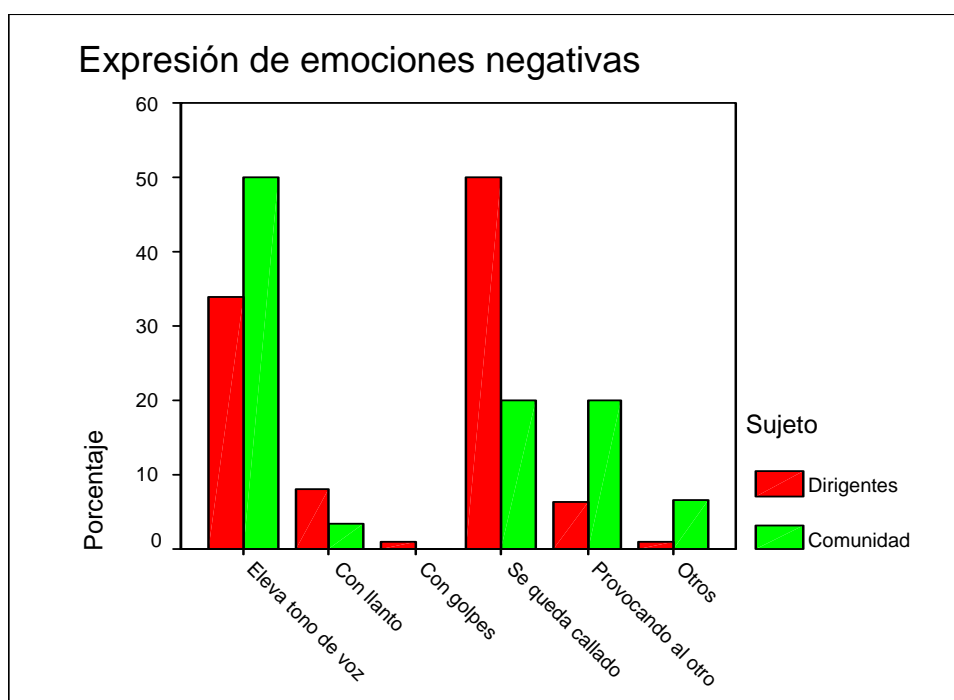
Como responde

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No le interesa	5	3,5	3,5	3,5
	Desconoce	1	,7	,7	4,2
	No responde	136	95,8	95,8	100,0
	Total	142	100,0	100,0	

En esta tabla 136 de 142 personas no responden, por eso no la envié, no sirve.

Tabla de contingencia Expresión de emociones * Sujeto

			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Expresión de emociones	Eleva tono de voz	Recuento	38	15	53
		% de Sujeto	33,9%	50,0%	37,3%
	Con llanto	Recuento	9	1	10
		% de Sujeto	8,0%	3,3%	7,0%
	Con golpes	Recuento	1	0	1
		% de Sujeto	,9%	,0%	,7%
	Se queda callado	Recuento	56	6	62
		% de Sujeto	50,0%	20,0%	43,7%
	Provocando al otro	Recuento	7	6	13
		% de Sujeto	6,3%	20,0%	9,2%
	Otros	Recuento	1	2	3
		% de Sujeto	,9%	6,7%	2,1%
	Total	Recuento	112	30	142
		% de Expresión de emociones	78,9%	21,1%	100,0%
% de Sujeto		100,0%	100,0%	100,0%	



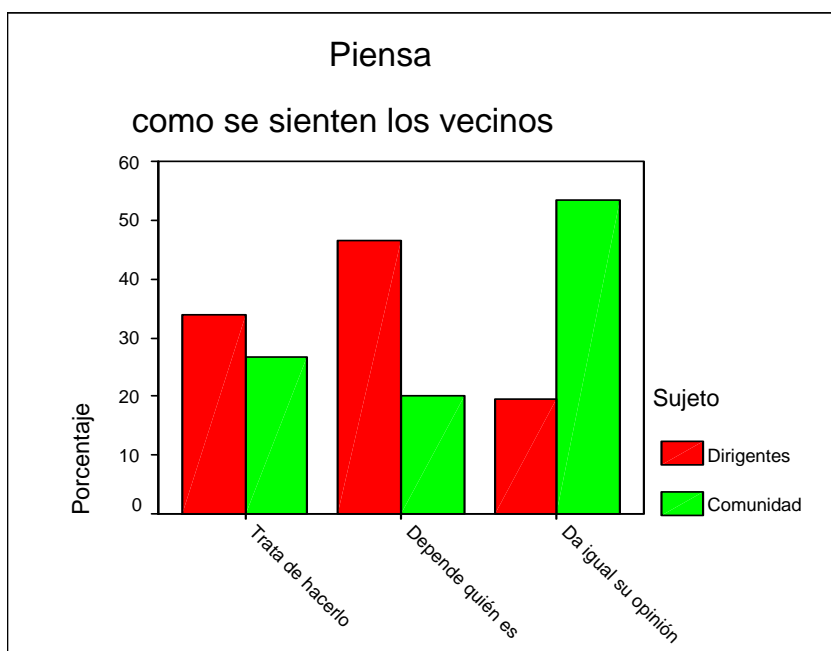
P15

No hay significación alguna son tres respuestas de la comunidad: 1 desconoce y 2 no le interesa.

P16

Tabla de contingencia Antes de dar opinión * Sujeto

			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Antes de dar opinión piensa como se sienten los vecinos	Generalmente trata de hacerlo	Recuento	38	8	46
		% de Sujeto	33,9%	26,7%	32,4%
	Depende de quién se trate	Recuento	52	6	58
		% de Sujeto	46,4%	20,0%	40,8%
	El da su opinión le guste o no	Recuento	22	16	38
		% de Sujeto	19,6%	53,3%	26,8%
Total	Recuento		112	30	142
	% de opinión		78,9%	21,1%	100,0%
	% de Sujeto		100,0%	100,0%	100,0%



P17

Tabla de contingencia Reconoce estados emoción en los vecinos * Sujeto

			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Reconoce estados emoción en los vecinos	Si	Recuento	107	23	130
		% de Reconoce estados emoción en los vecinos	82,3%	17,7%	100,0%
		% de Sujeto	95,5%	76,7%	91,5%
	No	Recuento	5	7	12
		% de Reconoce estados emoción en los vecinos	41,7%	58,3%	100,0%
		% de Sujeto	4,5%	23,3%	8,5%
Total	Recuento	112	30	142	
	% de Reconoce estados emoción en los vecinos	78,9%	21,1%	100,0%	
	% de Sujeto	100,0%	100,0%	100,0%	

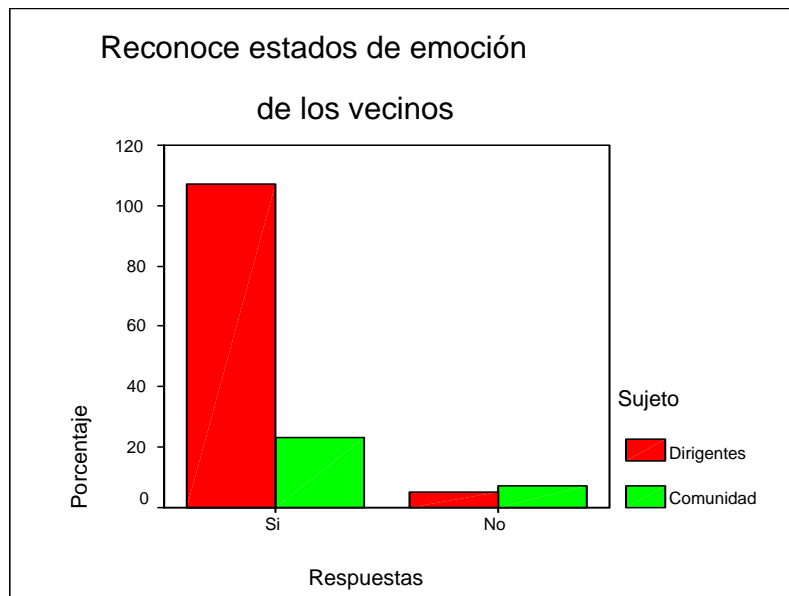


Tabla de contingencia Cuáles estados reconoce * Sujeto

			Sujeto		
			Dirigentes	Comunidad	Total
Cuáles estados reconoce	Alegria	Recuento	18	3	21
		% de Sujeto	16,1%	10,0%	14,8%
	Ira	Recuento	44	11	55
		% de Sujeto	39,3%	36,7%	38,7%
	Impotencia	Recuento	21	4	25
		% de Sujeto	18,8%	13,3%	17,6%
	Tristeza	Recuento	14	0	14
		% de Sujeto	12,5%	,0%	9,9%
	Confusión	Recuento	4	2	6
		% de Sujeto	3,6%	6,7%	4,2%
	Frustración	Recuento	6	3	9
		% de Sujeto	5,4%	10,0%	6,3%
	No los reconoce	Recuento	5	7	12
		% de Sujeto	4,5%	23,3%	8,5%
Total	Recuento	112	30	142	
	% de Cuáles estados reconoce	78,9%	21,1%	100,0%	
	% de Sujeto	100,0%	100,0%	100,0%	

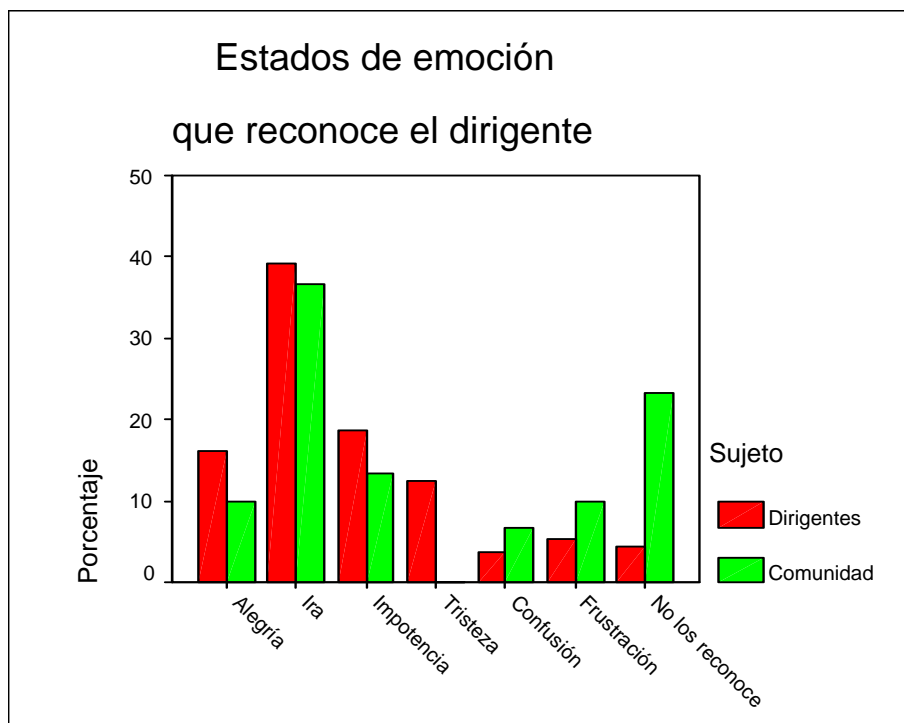
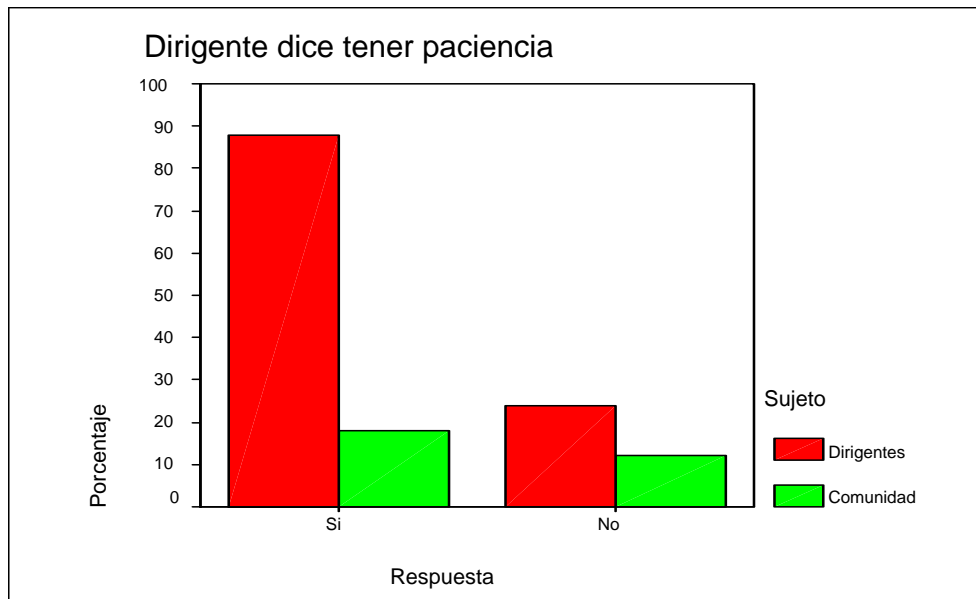


Tabla de contingencia Paciencia del dirigente vecinal * Sujeto

			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Paciencia del dirigente vecinal	Si	Recuento	88	18	106
		% de Paciencia	83,0%	17,0%	100,0%
		% de Sujeto	78,6%	60,0%	74,6%
	No	Recuento	24	12	36
		% de Paciencia	66,7%	33,3%	100,0%
		% de Sujeto	21,4%	40,0%	25,4%
Total		Recuento	112	30	142
		% de Paciencia	78,9%	21,1%	100,0%
		% de Sujeto	100,0%	100,0%	100,0%



P20

Tabla de contingencia Sujeto * Por qué cree que tiene paciencia * Paciencia del dirigente vecinal

					Por qué cree que tiene paciencia							Total	
					Pone atención	Los escucha	Se interesa por problemas	Considera problemas poco importantes	Se molesta	Falta tiempo	No sabe escuchar		Solo le preocupa él
Pacencia del dirigente vecinal	Si	Dirigentes	Recuento	21	44	23						88	
			% de Sujeto	23,9%	50,0%	26,1%						100,0%	
		Comunida	Recuento	1	17	0						18	
			% de Sujeto	5,6%	94,4%	,0%						100,0%	
		Total	Recuento	22	61	23						106	
			% de Sujeto	20,8%	57,5%	21,7%						100,0%	
	No	Dirigentes	Recuento				7	4	13	0	0	0	24
			% de Sujeto				29,2%	16,7%	54,2%	,0%	,0%	,0%	100,0%
		Comunida	Recuento				0	2	2	6	1	1	12
			% de Sujeto				,0%	16,7%	16,7%	50,0%	8,3%	8,3%	100,0%
		Total	Recuento				7	6	15	6	1	1	36
			% de Sujeto				19,4%	16,7%	41,7%	16,7%	2,8%	2,8%	100,0%
% de Por qué cree que tiene pacien					100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		

Paciencia del dirigente

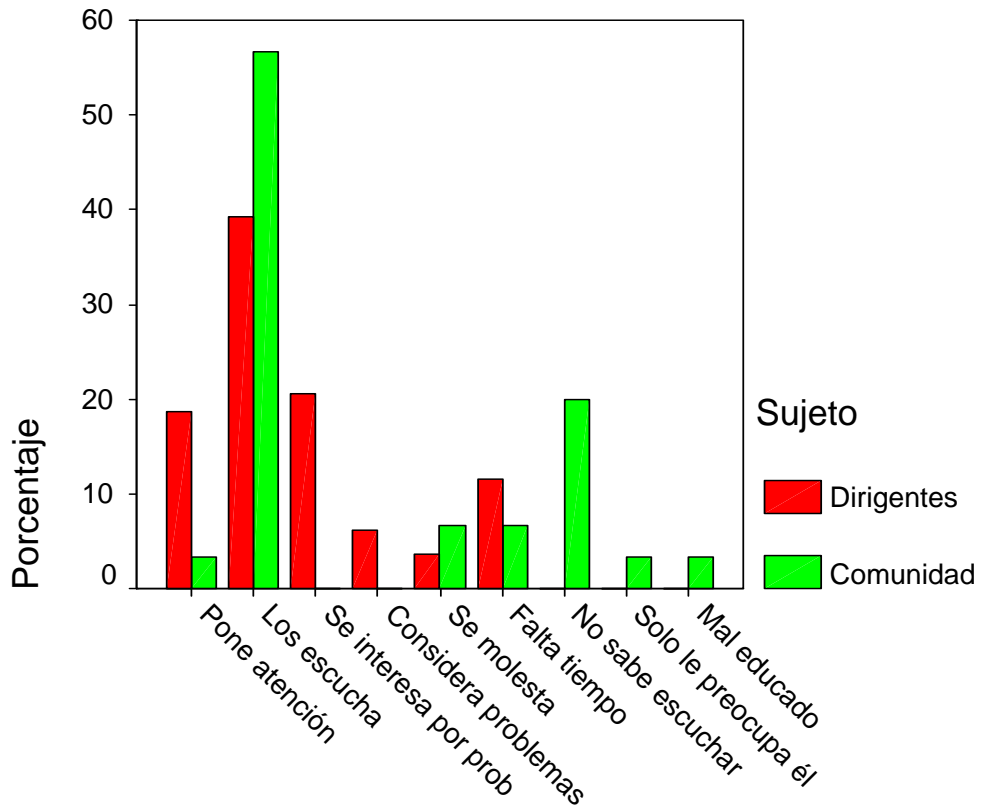


Tabla de contingencia Obtención de información * Sujeto

		Sujeto			
		Dirigentes	Comunidad	Total	
Obtención de información	Vuelve a preguntar	Recuento	43	7	50
		% de Sujeto	38,4%	23,3%	35,2%
	Le pregunta a otros vecinos	Recuento	24	15	39
		% de Sujeto	21,4%	50,0%	27,5%
	Los visita en su casa	Recuento	8	4	12
		% de Sujeto	7,1%	13,3%	8,5%
	En otra oportunidad	Recuento	13	0	13
		% de Sujeto	11,6%	,0%	9,2%
	Pide consejos	Recuento	7	0	7
		% de Sujeto	6,3%	,0%	4,9%
	Busca ayuda en la RSA	Recuento	17	4	21
		% de Sujeto	15,2%	13,3%	14,8%
Total	Recuento	112	30	142	
	% de Obtención	78,9%	21,1%	100,0%	
	% de Sujeto	100,0%	100,0%	100,0%	

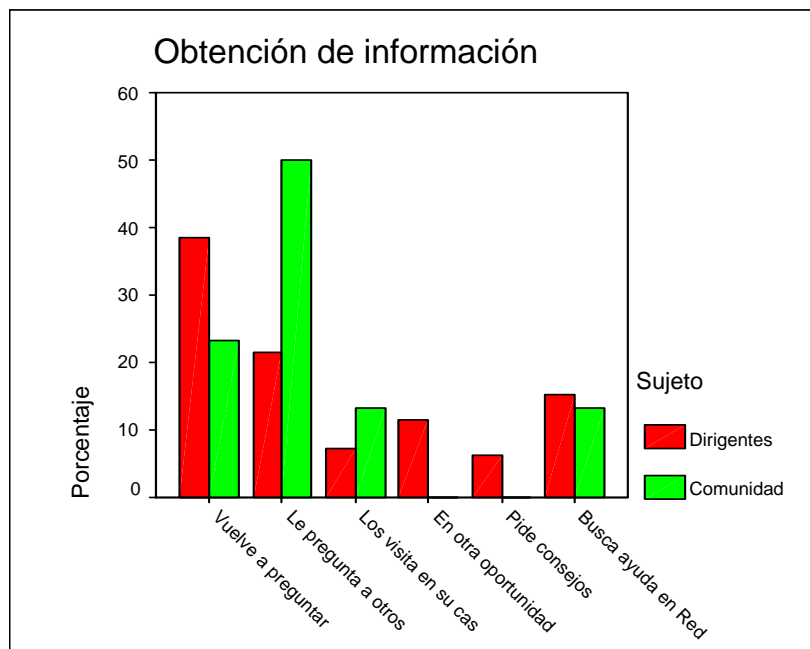


Tabla de contingencia Capacidad de reconocer problemas * Sujeto

			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Capacidad para reconocer problemas	Si	Recuento	85	21	106
		% de Capacidad	80,2%	19,8%	100,0%
		% de Sujeto	75,9%	70,0%	74,6%
	No	Recuento	27	9	36
		% de Capacidad	75,0%	25,0%	100,0%
		% de Sujeto	24,1%	30,0%	25,4%
Total	Recuento		112	30	142
	% de Capacidad		78,9%	21,1%	100,0%
	% de Sujeto		100,0%	100,0%	100,0%

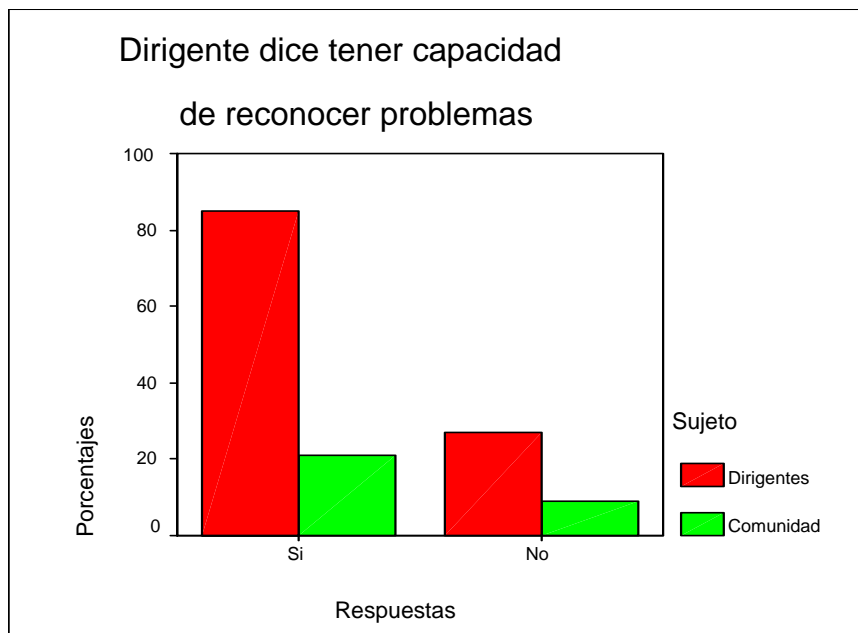


Tabla de contingencia Cómo lo hace * Sujeto

			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Cómo lo hace	Escucha a las partes	Recuento	49	9	58
		% de Sujeto	43,8%	30,0%	40,8%
	Pregunta a otros vecinos	Recuento	20	4	24
		% de Sujeto	17,9%	13,3%	16,9%
	No pregunta para no agrandar conflicto	Recuento	6	3	9
		% de Sujeto	5,4%	10,0%	6,3%
	Responde a su criterio	Recuento	10	5	15
		% de Sujeto	8,9%	16,7%	10,6%
	No es capaz de establecer el problema	Recuento	27	9	36
		% de Sujeto	24,1%	30,0%	25,4%
	Total	Recuento	112	30	142
		% de Cómo lo hace	78,9%	21,1%	100,0%
% de Sujeto		100,0%	100,0%	100,0%	

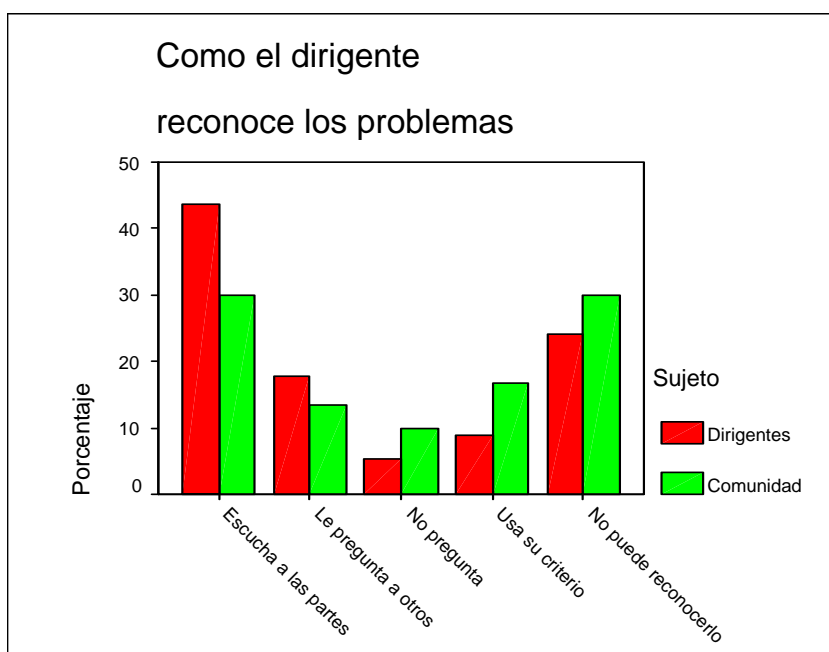


Tabla de contingencia Pregunta lo que se quiere lograr * Sujeto

			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Pregunta lo que se quiere lograr	Siempre le pregunta a ambos	Recuento	50	6	56
		% de Sujeto	44,6%	20,0%	39,4%
	Generalmente pregunta al que lo plantea	Recuento	27	8	35
		% de Sujeto	24,1%	26,7%	24,6%
	Casi nunca pregunta a ninguno	Recuento	19	5	24
		% de Sujeto	17,0%	16,7%	16,9%
	Nunca pregunta, saca sus conclusiones	Recuento	16	11	27
		% de Sujeto	14,3%	36,7%	19,0%
Total	Recuento		112	30	142
	% de Pregunta lo que se quiere lograr		78,9%	21,1%	100,0%
	% de Sujeto		100,0%	100,0%	100,0%

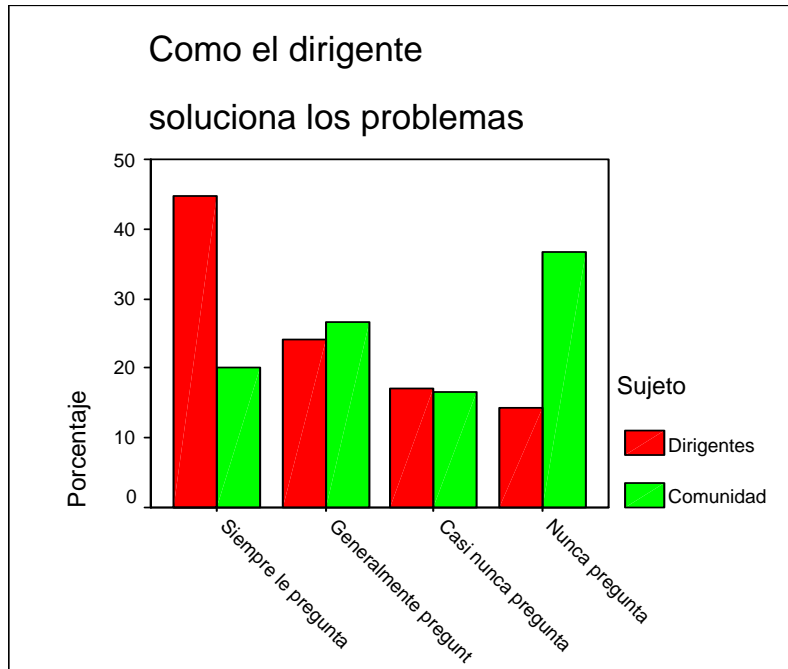


Tabla de contingencia Reacción a los conflictos * Sujeto

		Sujeto			
		Dirigentes	Comunidad	Total	
Reacción a los conflictos	Detiene el conflicto	Recuento	18	7	25
		% de Sujeto	16,1%	23,3%	17,6%
	No se involucra	Recuento	20	13	33
		% de Sujeto	17,9%	43,3%	23,2%
	Llama a carabineros, Municipalidad o Red comunal	Recuento	10	5	15
		% de Sujeto	8,9%	16,7%	10,6%
	Conversa con ambos	Recuento	64	5	69
		% de Sujeto	57,1%	16,7%	48,6%
Total	Recuento	112	30	142	
	% de Reacción a los conflictos	78,9%	21,1%	100,0%	
	% de Sujeto	100,0%	100,0%	100,0%	

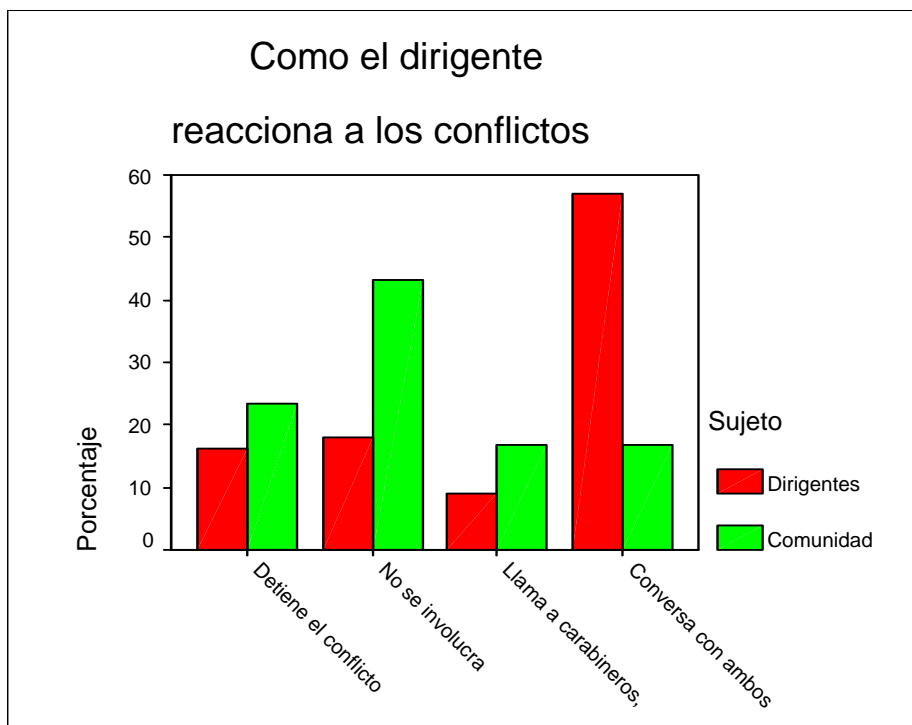


Tabla de contingencia Que significa mediación * Sujeto

			Sujeto		Total	
			Dirigentes	Comunidad		
Qué significa mediación	Estar en el medio de dos personas	Recuento	35	2	37	
		% de Sujeto	31,3%	6,7%	26,1%	
	Proceso que permite resolver conflictos	Recuento	74	22	96	
		% de Sujeto	66,1%	73,3%	67,6%	
	Intervención Papal en conflictos	Recuento	3	3	6	
		% de Sujeto	2,7%	10,0%	4,2%	
	No responde	Recuento	0	3	3	
		% de Sujeto	,0%	10,0%	2,1%	
	Total	Recuento		112	30	142
		% de Qué significa mediación		78,9%	21,1%	100,0%
% de Sujeto		100,0%	100,0%	100,0%		

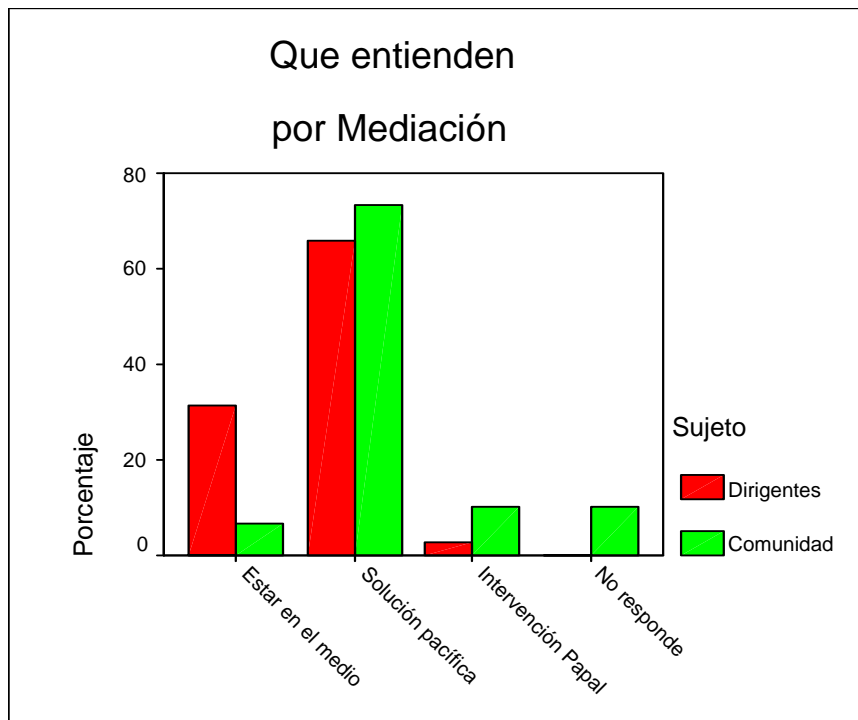


Tabla de contingencia Qué significa mediación vecinal * Sujeto

			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Qué significa mediación vecinal	Se da entre vecinos	Recuento	80	12	92
		% de respuesta	87,0%	13,0%	100,0%
		% de Sujeto	71,4%	40,0%	64,8%
	Es un comparendo en el juzgado	Recuento	16	0	16
		% de respuesta	100,0%	,0%	100,0%
		% de Sujeto	14,3%	,0%	11,3%
	Plantear en reunión de junta de vecinos	Recuento	16	15	31
		% de respuesta	51,6%	48,4%	100,0%
		% de Sujeto	14,3%	50,0%	21,8%
	No responde	Recuento	0	3	3
		% de respuesta	,0%	100,0%	100,0%
		% de Sujeto	,0%	10,0%	2,1%
Total	Recuento	112	30	142	
	% de respuesta	78,9%	21,1%	100,0%	
	% de Sujeto	100,0%	100,0%	100,0%	

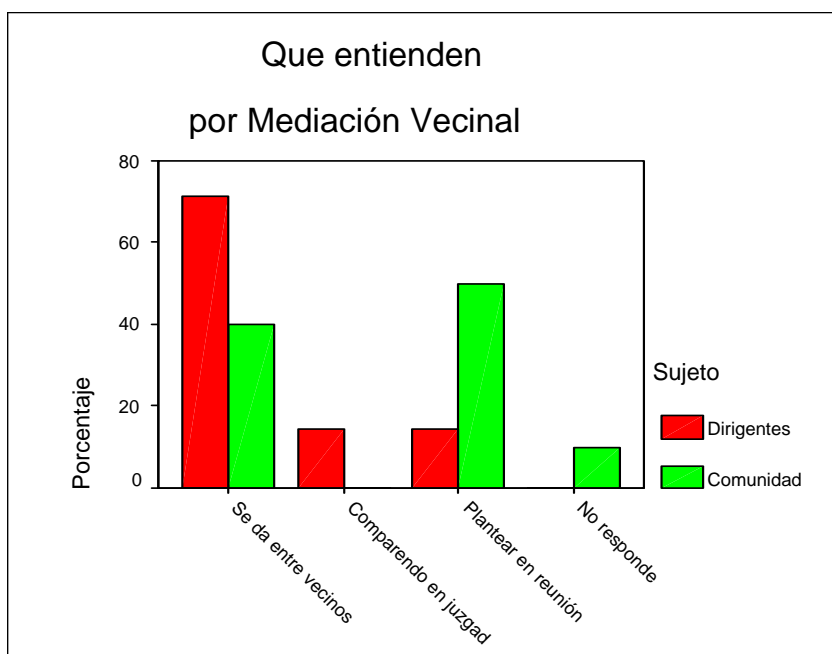


Tabla de contingencia Utilización de redes institucionales * Sujeto

			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Utilización de redes institucionales	Si	Recuento	99	15	114
		% de Utilización de redes institucionales	86,8%	13,2%	100,0%
		% de Sujeto	88,4%	50,0%	80,3%
	No	Recuento	13	15	28
		% de Utilización de redes institucionales	46,4%	53,6%	100,0%
		% de Sujeto	11,6%	50,0%	19,7%
Total	Recuento	112	30	142	
	% de Utilización de redes institucionales	78,9%	21,1%	100,0%	
	% de Sujeto	100,0%	100,0%	100,0%	

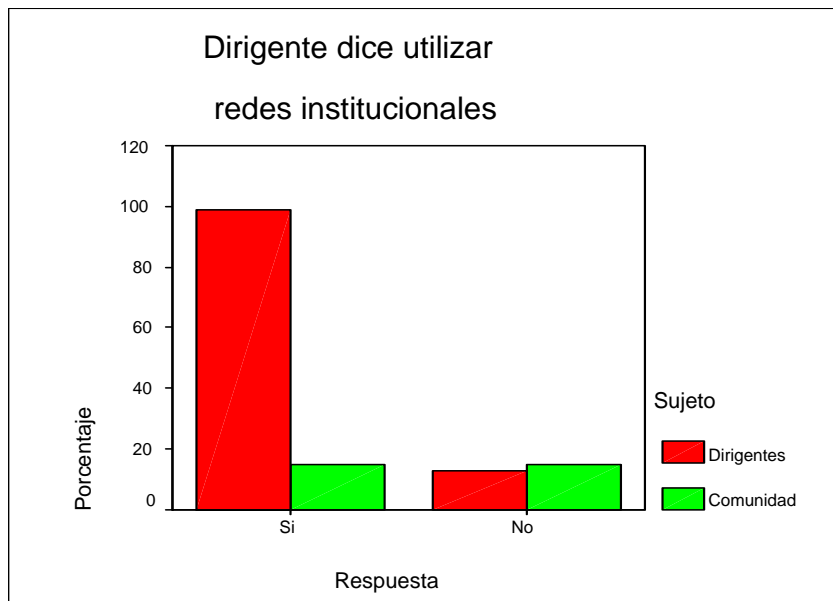


Tabla de contingencia Redes que utiliza * Sujeto

			Sujeto		Total
			Dirigentes	Comunidad	
Redes que utiliza	Todos los departamentos municipales	Recuento	33	5	38
		% de Sujeto	29,5%	16,7%	26,8%
	52ª Comisaría de Carabineros	Recuento	0	3	3
		% de Sujeto	,0%	10,0%	2,1%
	Red de violencia intrafamiliar	Recuento	2	1	3
		% de Sujeto	1,8%	3,3%	2,1%
	Todos los anteriores	Recuento	64	6	70
		% de Sujeto	57,1%	20,0%	49,3%
	Responde No	Recuento	13	15	28
		% de Sujeto	11,6%	50,0%	19,7%
Total	Recuento	112	30	142	
	% de Redes que utiliza	78,9%	21,1%	100,0%	
	% de Sujeto	100,0%	100,0%	100,0%	

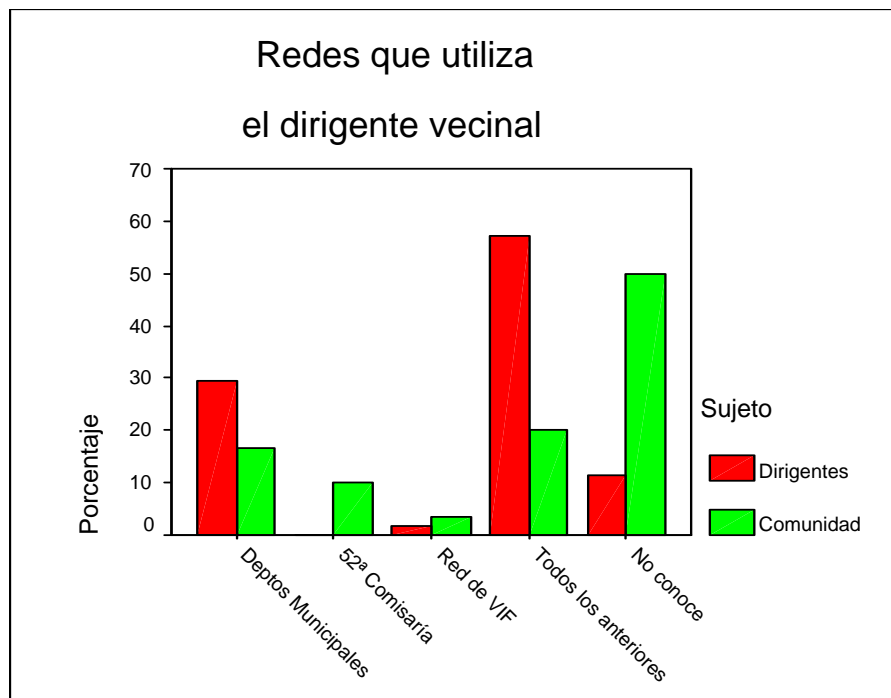
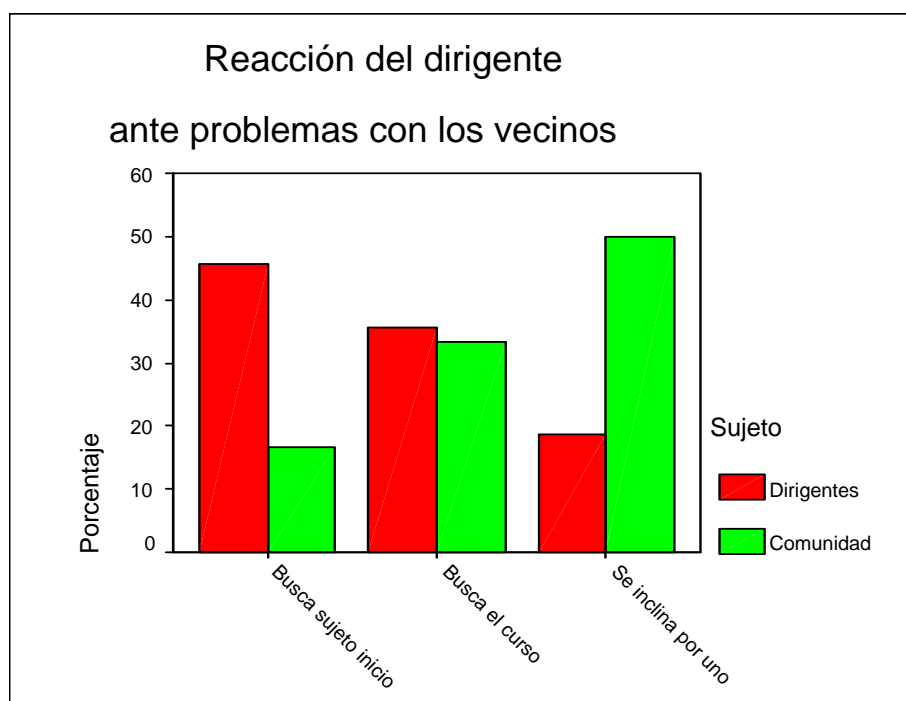


Tabla de contingencia Reacción del dirigente ante problemas * Sujeto

		Sujeto		Total	
		Dirigentes	Comunidad		
Reacción del dirigente ante problemas	Busca saber quién ocasionó el problema	Recuento	51	5	56
		% de Reacción	91,1%	8,9%	100,0%
		% de Sujeto	45,5%	16,7%	39,4%
	Busca saber el origen del problema	Recuento	40	10	50
		% de Reacción	80,0%	20,0%	100,0%
		% de Sujeto	35,7%	33,3%	35,2%
	Se inclina por uno de los vecinos	Recuento	21	15	36
		% de Reacción	58,3%	41,7%	100,0%
		% de Sujeto	18,8%	50,0%	25,4%
Total		Recuento	112	30	142
		% de Reacción	78,9%	21,1%	100,0%
		% de Sujeto	100,0%	100,0%	100,0%



Problemas más recurrentes de los dirigentes

Sujeto: Dirigentes

	Suma	N	Media	Desv. típ.	% de la suma total	% del total de N
BASURA	31	112	,28	,449	100,0%	100,0%
RUIDOS	93	112	,83	,377	100,0%	100,0%
MASCOTAS	63	112	,56	,498	100,0%	100,0%
ESPACIOS COMUNES	31	112	,28	,449	100,0%	100,0%
RIÑAS	33	112	,29	,458	100,0%	100,0%
NO HAY DIALOGO	2	112	,02	,133	100,0%	100,0%

Problemas más recurrentes de los vecinos

Sujeto: Comunidad

	Suma	N	Media	Desv. típ.	% de la suma total	% del total de N
BASURA	2	30	,07	,254	100,0%	100,0%
RUIDOS	22	30	,73	,450	100,0%	100,0%
MASCOTAS	10	30	,33	,479	100,0%	100,0%
ESPACIOS COMUNES	4	30	,13	,346	100,0%	100,0%
RIÑAS	12	30	,40	,498	100,0%	100,0%
NO HAY DIALOGO	3	30	,10	,305	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Problemas más recurrentes

Recuento		Sujeto		Total
		Dirigente	Comunidad	
Problemas más recurrentes	Basura	31	2	33
	Ruido	93	22	115
	Mascota	63	10	73
	Espacios comunes	31	4	35
	Riñas	33	12	45
	No hay diálogo	2	3	5
Total		253	53	306

