



**UNIVERSIDAD
ACADEMIA**
DE HUMANISMO CRISTIANO
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

**Percepción de los Dirigentes Sociales Vinculados al Centro de
Mediación de la Comuna El Bosque, sobre el Rol de la
Mediación como una Alternativa de Resolución de Conflictos
desde su Conflictividad.**

Alumnas: Leandra Arancibia
Verónica Gutiérrez.

Profesor Guía: Jeanette Hernández Briceño.

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

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE ASISTENTE SOCIAL.

SANTIAGO-CHILE

2014

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
1.- Planteamiento del Problema	10
2.- Preguntas de investigación	14
3.- Objetivos de la Investigación	15
4.- Hipótesis de la Investigación	17
5.- Estrategia Metodológica	18
6.- Variables	21
PRIMERA PARTE; MARCO TEÓRICO	22
CAPITULO I	23
MEDIACIÓN; UNA ALTERNATIVA EN RESOLUCION DE CONFLICTOS	23
1.- Etapas del proceso de mediación	27
2.- Mediación comunitaria; una vía para solucionar problemáticas vecinales.....	30
3.- Rol del mediador comunitario	34
CAPITULO II	38
EL CONFLICTO COMO PROCESO	38
1.- Conceptualización del conflicto.....	44
2.- El ciclo del conflicto	46
3.- Las causas del conflicto.....	48
4.- Tipos de conflictos	49
5.- Actitudes ante el conflicto	50
6.- Tipos de resolución de conflictos	50
CAPITULO III	53
LA PARTICIPACIÓN; UNA HERRAMIENTA PARA EL FORTALECIMIENTO COMUNITARIO	53
1.- Niveles y tipos de Participación.....	56
2.- Participación Social	59
3.- Desarrollo social y gestión local; una estrategia para la participación comunitaria ...	62
SEGUNDA PARTE; MARCO REFERENCIAL	66
CAPITULO IV	67

DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN EN EL SERVICIO COMUNITARIO	67
1.- Contextualización del lugar en donde se realizó la investigación.....	68
2.- Centro de Mediación de la Comuna el Bosque	71
3.- Programa Barrios por la Paz: intervención comunitaria para el fortalecimiento de la convivencia y la seguridad ciudadana.	75
4.- La estrategia.....	77
5.- Los métodos de trabajo para desarrollar la estrategia	77
TERCERA PARTE; ANÁLISIS DE RESULTADOS	80
CAPITULO V	81
RESPECTO AL RECONOCIMIENTO DE LOS CONFLICTOS EN LAS DIVERSAS COMUNIDADES, DESDE SU COTIDIANIDAD.....	81
CAPITULO VI	114
PERCEPCIÓN DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO UNA ALTERNATIVA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.	114
CONCLUSIONES.....	127
HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN	139
APORTE AL TRABAJO SOCIAL	144
BIBLIOGRAFIA	149
ANEXOS.....	157
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	161
INSTRUMENTO.....	167

INTRODUCCIÓN

A modo de presentación, es pertinente señalar que en la actualidad vivimos en una sociedad donde nos vemos inmersos en un fuerte avance de la globalización y la tecnología, lo cual nos permite mantenernos en comunicación con todo el mundo a través de las redes sociales. Sin embargo, el avance de la tecnología ocasiona un declive en la interacción social, lo cual va generando una mirada diversa en las relaciones humanas que en ocasiones se puede asociar a un gran predominio del individualismo donde la persona se centra en si misma sin importar el bienestar de los demás. Desde ahí el ser humano se individualiza sin mirar a su alrededor, envolviéndose en un ritmo de vida acelerado y con bajo nivel de sociabilización, lo que en ocasiones hace no concebir las problemáticas que surgen al estar inmerso dentro de una comunidad.

Vivir al interior de un barrio, vecindad o comunidad conlleva al surgimiento de conflictos provocados por la cotidianidad, en ocasiones siendo desventajosos al no contar con herramientas para enfrentar una situación compleja, ya sea porque no existe comunicación o simplemente porque no se sabe donde recurrir. Los conflictos en las comunidades son considerados y comprendidos como hechos cotidianos, producto de las diferencias inherentes entre los seres humanos, que al no ser resueltas adecuadamente pueden escalar hasta adquirir una intensidad que afecta la calidad de vida de los habitantes de cualquier comunidad.

En nuestra sociedad los Tribunales de Familia por primera vez consagran la mediación como procedimiento de resolución de conflictos en Septiembre de 1997, implementando planes pilotos en la ciudad de Valparaíso y Santiago, en el cual un tercero imparcial llamado mediador ayuda a las personas a buscar

alternativas de solución que satisfagan los intereses y necesidades de personas insertas en conflictos (Ministerio de Justicia 2000).

Para solucionar conflictos de forma pacífica al interior de barrios, vecindades y comunidades, el Ministerio de Justicia en colaboración de la Unión Europea en el año 2006 implementa el proyecto Salud Jurídica y Mediación Comunitaria, lo cual en la Comuna El Bosque es una experiencia a nivel local desde el Municipio, enfatizando en:

“La mediación comunitaria es un proceso que se ha incorporado fuertemente en la resolución de conflictos “En Chile los objetivos detrás de la incorporación de este tipo de herramientas en el ámbito comunitario son diversos y se encuentran relacionados con los lineamientos de los organismos ejecutores y las necesidades de las localidades siendo estas últimas el factor central de toda iniciativa de mediación. En el ámbito de la Seguridad Ciudadana los objetivos responden principalmente a la prevención del delito .Desde el sistema Judicial el objetivo Central es el acceso universal a ella; mientras que a nivel de gobierno local, el propósito es la incorporación de nuevas ofertas/ capacidades para la resolución de conflictos y problemáticas que surgen a nivel local”. (Macuer y Arias, 2009: 4)

La mediación comunitaria apuesta a restablecer las relaciones interpersonales entre vecinos, solucionando problemáticas cotidianas que muchas veces puede llegar a dificultar una óptima calidad de vida al interior de la comunidad.

Las personas nacen, crecen y se desenvuelven en sociedad. A través del vital proceso de desarrollo del ser humano, en el cual se van creando lazos paulatinos en búsqueda de bienestar y felicidad tratando de encontrar rasgos característicos. Sin embargo, cada ser humano es distinto y mantiene un marco referencial que le es propio, en este sentido desde que el ser humano comienza agruparse con sus pares comenzaron a surgir las diferencias, cada persona según su marco de referencia guía su existencia según sus valores, costumbres y creencias.

Según lo anterior los conflictos son inherentes al ser humano, llegando en ocasiones a ser una fuente de intolerancia y agresión, en este proceso la mediación nos ofrece una alternativa pacífica de solucionar los conflictos, utilizada con la finalidad de que cada persona pase a ser un miembro activo en la búsqueda de soluciones sociales y lo corresponsabiliza en la resolución de sus problemas. A través del respeto y el diálogo sin descalificaciones se busca que cada una de las partes encuentre alternativas o acuerdos a las diferencias generadas en la interacción del diario vivir.

Los municipios son los principales agentes en impartir la mediación como una alternativa pacífica en la resolución de conflictos al interior de la comunidad, generando el espacio y los recursos para la creación de programas ligados a la mediación, principalmente dirigidos a los dirigentes organizacionales de cada sector.

La Comuna El Bosque es pionera en abordar de manera conjunta los conflictos que interfieren a su comunidad los cuales imposibilita a los vecinos tener una vida en armonía, se sustenta a través de profesionales idóneos quienes presentan una vía alternativa a los juicios para la resolución de conflictos entre

vecinos, se profundiza en la libertad de las personas en escoger la vía más fructífera ante un conflicto que necesita ser resuelto.

Cabe mencionar, que los dirigentes sociales de cada comunidad poseen un rol importante, ya sea en organización, o bien, en toma de decisiones. En ocasiones son voceros de vecinos o de los integrantes de las organizaciones sociales a la cual pertenecen, ante otras organizaciones o entes municipales. Por lo tanto, como actores sociales respaldados por el sector en donde viven conocen las problemáticas que aquejan a la comunidad. Es por esto, que para efectos de mediación comunitaria es un factor fundamental debido a que frente a conflictos intervercinales, podrían actuar como un mediador válido por su comunidad.

De acuerdo a lo anterior, esta investigación se ha enmarcado en el nivel de competencias de los Dirigentes Sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque para dilucidar los conflictos comunitarios desde su cotidianidad y describir la percepción que poseen los Dirigentes Sociales sobre la Mediación Comunitaria como una Alternativa de Resolución de Conflictos.

Es importante que se realice esta investigación, ya que dará cuenta de los factores coyunturales y de contingencia social enmarcada en procesos dinámicos comprendiendo la intervención a través de una sociedad cambiante, destacando la rigurosidad en la que se sustenta y fundamenta el Trabajo Social por medio de teorías, técnicas y metodologías que permiten enfrentar los continuos cambios en las necesidades de las personas.

Por otro lado, es necesario destacar que la presente investigación nos permitirá conocer las competencias relacionales y comunicacionales de los dirigentes sociales, infiriendo si presentan capacidades en el abordaje de inconvenientes que se generan en la convivencia diaria afectando la calidad de vida en comunidad y, a la vez, profundizando en aquellas herramientas y destrezas educativas que les permitan solucionar conflictos intervecinales evitando la confrontación negativa y agresión. Por otro parte, este estudio puede aportar la percepción y valoración de los líderes organizacionales ante la mediación como una alternativa de resolución de conflictos desde su conflictividad, aproximándonos a obtener datos que indiquen el uso y la opinión sobre esta práctica orientada a facilitar la participación de los ciudadanos en la resolución de dilemas de manera pacífica.

Para tales efectos, la metodología empleada, es a través de un estudio descriptivo que permita dar cuenta de la percepción y valoración de los dirigentes sociales ante la mediación comunitaria como una forma de resolución de conflicto. Por una parte se estudia una muestra de 25 Dirigentes Sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque, aplicándose una encuesta con preguntas semi estructurada para observar las cualidades de los entes descritos en su rol de líderes, así también como la percepción y valoración que se tiene del proceso de mediación. Además, para abordar la temática con mayor profundización se realiza un focus group a 7 dirigentes a través de una mesa de diálogo sobre la temática en cuestión.

En relación, a la aproximación teórica se elabora un Marco Teórico y un Marco Referencial, contribuyendo a las temáticas de conflicto, mediación y participación aludiendo a los conceptos, características y metodologías en cada uno de los temas tratados, con la finalidad de tematizar los aspectos relevantes en el proceso de la mediación como una vía de solución alternativa de conflictos.

Finalmente, se lleva a cabo una interpretación de los datos obtenidos, a través de un análisis empírico y minucioso de cada una de las temáticas previamente descritas, bajos los distintos parámetros de análisis cualitativo, profundizando en aquellos hallazgos relevantes y pertinentes a la investigación, además del respectivo análisis de las opiniones vertidas en el grupo focal.

De ese modo, se incorporan los análisis y aportes descritos para concluir con la interpretación de lo previamente analizado, aproximándonos a las conclusiones, hallazgos y aportes de la investigación.

Cabe agregar, que la presente investigación es desarrollada bajos los lineamientos y requerimientos de titulación de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, concretamente de la Escuela de Trabajo social. Se debe mencionar de igual manera, que la investigación desarrollada fue a través de la práctica profesional desarrollada en el Centro de Mediación de la Comuna El Bosque, siendo un pilar fundamental en el procedimiento de investigación debido a que se logró contar con los sujetos encuestados, ya que estaban vinculados al Centro de Mediación.

Se espera que la presente investigación sea del agrado del lector, y una aproximación teórica y metodología de la modalidad de resolución de conflictos conocida como mediación comunitaria, que sin duda es pensada como una forma pacífica de resolver las disputas primando el diálogo y respeto entre los seres humanos.

1. Planteamiento del Problema

La mediación es una técnica que posibilita mejorar las relaciones sociales reduciendo los conflictos que se pueden dar al interior de una relación de pareja, entre vecinos u organizaciones sociales, cabe enfatizar que la mediación se está implementando en variados municipios de Santiago. Hace tres años se implementó en la Comuna El Bosque, la cual según el último censo del 2002 se encuentra poblada por 175.594 personas. El territorio de la comuna está delimitado por el norte con la Comuna de La Cisterna (calle Lo Espejo y Riquelme); con San Bernardo por el sur y por el poniente (Avda. Lo Blanco y Avda. José Joaquín Prieto); y con la Pintana y San Ramón por el oriente (Avda. San Francisco), y administrativamente El Bosque se divide en 34 Unidades Vecinales. (INE; 2002)

Las personas con las cuales se trabaja en la investigación son dirigentes sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque

La mediación surge en Chile a través de los Juzgados de Familia como una herramienta útil en la conducción de disputas, favoreciendo en gran medida a la descongestión del sistema judicial. *“Pero dado que el sistema de mediación puede también funcionar separado de los tribunales, en el ámbito privado, los mediadores pueden ser llamados por la comunidad o directamente por las partes. Cualquier persona, grupo y/o organización puede beneficiarse con su aplicación”.* (Suarez, 2008:56)

De esta forma, se considera que la aplicación de la mediación no es sólo aplicable a los casos derivados por el sistema judicial, siendo cada vez más recurrente utilizar esta práctica en otros ámbitos, lo cual favorece la comunicación entre las personas que escogen esta técnica.

La mediación contiene una serie de procedimientos flexibles y no arbitrarios que conlleva a la conducción de disputas sin llegar a tribunales, siendo las partes libres de decidir entrar en este tipo de proceso, cuya característica es un tercero neutral denominado “mediador”.

En referencia a lo anterior, se considera que la mediación es una alternativa de resolución de conflictos que brinda a los beneficiarios un aumento de su protagonismo sobre la solución de la problemática que los aqueja, a través de un sistema más expedito y económico

La mediación comunitaria, es concebida como una práctica útil para resolver disputas a nivel local-barrial, lo cual permite armonizar la convivencia entre vecinos de una comunidad, por lo tanto acoge las diversas controversias que surgen a nivel institucional, vecinal, etc. Es importante identificar el contexto social, especialmente el cultural, para comprender qué tipo de disputas se llevaran a la mediación.

La resolución alternativa de conflictos, busca mejorar la convivencia entre los vecinos, la cual puede ser afectada por variables y factores interrelacionados (pobreza, cesantía, delincuencia, hacinamientos, etc.) La mediación a nivel comunitaria posibilita que los actores involucrados identifiquen el nivel de importancia e intensidad en las disputas que surgen en el barrio, llegando a acuerdos, y que éstos sean de tal naturaleza que las partes en disputa los consideren satisfactorios.

“El acuerdo en la mediación comunitaria tiene el peso de cualquier acuerdo privado, pero además, por las características del encuentro y del marco sociocultural en el que necesariamente se seguirán encontrando los involucrados como vecinos, por muchos años, adquiere una fortaleza mayor en el compromiso a cumplir que la letra de un convenio” (Gómez, 2005: 9)

Por lo tanto, el proceso de mediación comunitaria es una herramienta válida en el abordaje de las disputas a nivel vecinal, considerando en el momento que las personas (vecinos, grupos barriales) recurren a la mediación es porque no han podido por una u otra razón resolver los problemas por sí solas, de esta manera este proceso facilita y estimula el empoderamiento de las organizaciones y la autodeterminación de los sujetos de la comunidad.

El conflicto es inherente al ser humano, por lo tanto la dimensión del conflicto no es infrecuente y a veces resulta inevitable, llegando a ser el resultado de una situación de incompatibilidad o desacuerdos entre una o más persona.

(Gómez, op cit)

En las relaciones humanas se van experimentando diversos tipos de conflictos con los cuales las personas deben lidiar a diario, en el grupo familiar, entre vecinos, con amigos, en la escuela, etc. *“el hecho de vivir, de crecer, subsistir, reproducirse, relacionarse y fallecer son momentos de crisis y conflicto”* (Vinyamata, 2005:127)

Por lo anterior, los conflictos se ven interrelacionados en la convivencia entre las personas, ya que cada persona según su formación cultural y social tiene diversas formas de interpretar su realidad, por ello, los intereses se ven contrapuestos, siendo inevitable que surjan diferencias y desacuerdos que afecten la convivencia cotidiana.

Luhmann (citado en Galdames, 2009) ha señalado que los conflictos pueden dividirse en dos categorías; interpersonales e intrapersonales. Los primeros están referidos a situaciones personales, asociadas a conflictos internos, y los segundos a aquellos referidos a relaciones intrapersonales en la cual están involucradas dos o más personas.

Según lo citado, los conflictos pueden ser contemplados a través de dos categorías, en la cual la primera tiene relación con aquellos conflictos que nacen por situaciones personales provocados por contextos de crisis o menos graves y el segundo enfocado a conflictos en situación compleja en la cual dos o más personas interactúan sobre la base de un problema en donde perpetúan las diferencias y desacuerdos.

Dentro de los diversos tipos de conflictos, están aquellos que se producen en el ámbito vecinal, siendo cada vez más habitual encontrarnos con rencillas que perjudican el entorno comunitario, visualizando la escasa tolerancia que existe entre las personas que habitan un mismo barrio. *“La ciudad representa, básicamente, un lugar preferente donde se establecen todo tipo de relaciones de convivencia, junto a estas aparecerá el conflicto y, por tanto, la necesidad de soluciones”*. (Vinyamata, op cit: 137)

Es así, que los conflictos que surgen al interior de la cotidianidad comunitaria afectan el normal desarrollo de la convivencia diaria entre vecinos y, por tanto, nace la necesidad de solucionarlos ya que afectan directamente las relaciones de convivencia y la insuficiente sociabilización en este espacio, preponderando el individualismo al interior de la comunidad.

Sin embargo, con la aplicación de la Mediación como una nueva institución encaminada a la resolución alternativa de conflictos, estas disputas se pueden ir declinando y mejorando las relaciones entre vecinos.

Por lo anterior, surge el interés de investigar las capacidades de los Dirigentes Sociales en dilucidar los conflictos desde su cotidianidad e indagar en la percepción que poseen de la Mediación Comunitaria como una alternativa de resolución de conflictos, ya que por los conflictos vecinales y comunitarios hoy en día los diversos sectores de la comuna se encuentran bajo una mala convivencia afectando de esta misma forma el desarrollo local.

2. Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son los conflictos más recurrentes abordados por el Centro de Mediación de la Comuna El Bosque?
- ¿Cuáles son las capacidades de los Dirigentes Sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque, para reconocer los conflictos desde su cotidianidad?
- ¿Qué motivos llevan a los Dirigentes Sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque, a optar por la Mediación Comunitaria como una alternativa de resolución de conflictos?
- ¿Cuál es la apreciación que tienen los Dirigentes Sociales y vecinos vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque, de los acuerdos voluntarios pactados en la Mediación Comunitaria?
- ¿Qué valoración le dan los Dirigentes Sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque a la Mediación Comunitaria como una alternativa de resolución de conflictos?

3. Objetivos de la Investigación

Objetivo General N° 1

- Reconocer el nivel de competencias de los Dirigentes Sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque para dilucidar los conflictos comunitarios desde su cotidianidad.

Objetivos Específicos

- Identificar el conocimiento que poseen los Dirigentes Sociales para resolver conflictos desde su cotidianidad.
- Establecer las habilidades que tienen los Dirigentes Sociales para enfrentar los conflictos vivenciados al interior de su comunidad.
- Identificar las prácticas llevadas a cabo por los Dirigentes Sociales en relación a la resolución de los conflictos desde su cotidianidad.

Objetivo General N° 2

- Describir la percepción que poseen los Dirigentes Sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque, sobre la Mediación Comunitaria como una Alternativa de Resolución de Conflictos.

Objetivos Específicos

- Identificar los motivos que llevan a los Dirigentes Sociales a optar por la Mediación Comunitaria como una Alternativa de Resolución de Conflictos.
- Indagar en la apreciación de los Dirigentes Sociales sobre los acuerdos voluntarios pactados en la Mediación Comunitaria.
- Determinar la valoración que brindan los Dirigentes Sociales de la Mediación Comunitaria como una Alternativa de Resolución de Conflictos.

4. Hipótesis de la Investigación

Hipótesis N° 1

- Los Dirigentes Sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque no poseen un nivel de competencias para dilucidar los conflictos comunitarios que afectan su cotidianidad.

Hipótesis N° 2

- Los Dirigentes Sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque, presentan una percepción favorable ante la Mediación Comunitaria como una alternativa de resolución de conflictos.

Hipótesis N° 3

- El motivo principal por el cual los Dirigentes Sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque utilizan la Mediación Comunitaria como una alternativa de resolución de conflictos, es debido a que presentan capacidad de decisión y de llegar a un acuerdo sin la imposición de un tercero.

5. Estrategia Metodológica

5.1. Tipo de diseño

El diseño del presente estudio es de carácter no experimental, transaccional, descriptivo, el cual se caracteriza por el estudio descriptivo de un grupo social y/o institución, es decir, busca dar cuenta de situaciones y eventos en un momento dado.

5.2. Tipo de estudio

El presente estudio es de carácter cualitativo, ya que pretende por una parte recoger una serie de datos referentes a la valoración que efectúan los dirigentes sociales sobre el rol de la mediación como una alternativa de resolución de conflictos y pretende comprender el significado que le otorgan los propios sujetos en la realidad estudiada.

El enfoque cualitativo se utiliza para descubrir y refinar preguntas de investigación. En el caso del estudio se utilizan las herramientas de recolección de información y de análisis de información del enfoque cualitativo, dado que se trata de indagar en visiones y aspectos subjetivos de los Dirigentes Sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque en relación con la mediación como forma de resolución de conflictos.

5.3. Unidad de Análisis

Nuestra unidad de análisis, corresponde a cada Dirigente Social, que se encuentren viviendo en la comuna El Bosque y que esté inserto en el Centro de Mediación de dicha comuna.

Cuando hablamos de Dirigentes Sociales, nos referimos a sujetos que tienen un rol protagónico al interior del sector de donde residen y que han experimentado el uso de la mediación como una alternativa de resolución de conflictos en su comuna.

5.4. Universo

El universo se define como la población de la que se obtiene la muestra, en el caso de esta investigación la definiremos como los Dirigentes Sociales que se encuentran vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque, los cuales ascienden a un total de 100 personas.

5.5. Muestra

Los muestreos en investigación cualitativa pueden incluirse en la denominación de muestreo intencional porque se seleccionan informantes con conocimientos y experiencia en la tematica en estudio, capacidad de reflexión y comunicación, tiempo disponible y dispuesto a participar (Vallés, 1999). La decisión muestral, en consecuencia, recae en el investigador, tanto en lo referente a la selección del contexto, los sujetos tipo y los atributos de conocimiento y experiencia requeridos para dar respuesta a las preguntas de investigación

tratando de garantizar la heterogeneidad de los puntos de vista producto de pertenencia a sectores diferentes en los distintos aspectos involucrados en el tema a estudio (Rodríguez Gómez, G. et al., 2006). El carácter de muestra intencionada no permite la generalización de los resultados ya que no todos los individuos pueden ser parte de ella.

De acuerdo con esos fundamentos, la muestra del presente estudio es intencionada, integrada por 25 informantes que reúnen los siguientes atributos:

- Dirigentes de organizaciones sociales de la comuna del Bosque.
- Pertenecen a organizaciones territoriales y funcionales tales como: Junta de Vecinos, Centro de Madres, Comités de convivencia y seguridad ciudadana.
- Ocupan diferentes puestos dentro de las directivas de dichas organizaciones, tales como: Presidentes, secretarios, tesoreros, directores y delegados.

5.6. Técnicas de recolección de datos

Para la presente investigación se utilizarán dos métodos de recolección de información, la primera es la entrevista semi- estructurada, ésta se basa en una guía de asuntos en donde se tiene la posibilidad de introducir preguntas adicionales con la finalidad de obtener mayor información de la temática abordada, el segundo y último método a utilizar es el focus groups el cual consiste en una dinámica grupal con la finalidad de obtener contenidos.

5.7. Técnicas de análisis de datos

Los datos recogidos en la investigación serán analizados mediante programa Excel para las preguntas cerradas de la entrevista semi estructurada, por medio análisis de contenido para el caso de las preguntas abiertas de la entrevista semi estructurada y del Focus Group.

6. Variables

- Nivel de competencias para la resolución de conflictos de los Dirigentes Sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque.
- Percepción que poseen los Dirigentes Sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque sobre la mediación comunitaria.

PRIMERA PARTE

MARCO TEÓRICO

CAPITULO I

MEDIACIÓN; UNA ALTERNATIVA EN RESOLUCION DE CONFLICTOS

La mediación nace a partir de las problemáticas empresariales, solucionándolas de forma alternativa al ámbito judicial y obteniendo resultados óptimos. Este sistema de resolución de conflictos mediante la negociación se esparce en varios países, siendo aplicado según las necesidades, requerimientos y problemáticas de cada sociedad.

Hoy en día la mediación es una opción válida de resolución de conflictos, ya que repara problemáticas al interior del hogar, entre familiares, vecinos, trabajadores y comunidades, por lo tanto se utiliza a menudo para solucionar conflictos que anteriormente se solucionaban en el ámbito judicial, siendo hoy la mediación una metodología emergente a nivel nacional para la resolución alternativa de conflictos.

Tal como se mencionó, la mediación persigue resolver conflictos, o bien mitigar sus efectos mediante la intervención de un mediador, orientándolo a buscar soluciones a través del diálogo, la comunicación y la cooperación de las partes.

La mediación percibe que dos o más partes con intereses en conflicto puedan llegar a un acuerdo para solucionarlo. El camino para el acuerdo es el diálogo entre ellos, facilitado por un tercero intermediario que recibe el nombre de mediador. Este guía a las partes en el proceso de negociación, ayudándolas a alcanzar un acuerdo exitoso entre ellas.

La mediación es por lo tanto un proceso que otorga voz a las partes en disputa, que les permite hablar y ser reconocidas por el otro, esto quiere decir que las personas que se encuentran insertas en una problemática y deciden solucionarlas mediante el proceso de mediación, poseen protagonismo en la toma de decisiones, existe valoración en la opinión del otro y se llevan a cabo soluciones en conjunto.

“Mediar es interceder o rogar por alguien: también significa interponerse entre dos o más que riñen, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad. Precisamente, el acuerdo, la concertación amistosa, el encuentro entre extremos distantes, son posibilidades de reflexión que alcanzan un término medio conforme, donde ambos contendientes se muestran satisfechos” (Gozaíni, 1995: 71)

Después de las consideraciones anteriores se puede añadir que mediar es participar en un proceso de solución de conflictos, proceso en el cual las personas tienen la opción de reflexionar ante las problemáticas que los afectan, llegando a concluir cual es la opción óptima para solucionarlas, así las partes en cuestión quedan satisfechas de las opciones que toman, porque pueden decidir según su juicio que es lo mejor para su vida.

Moore, (citado en Tommaso 1997) afirma que 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. Por lo tanto se puede señalar que la mediación es un proceso en donde las partes

pueden decidir sobre la solución de sus problemáticas, enfatizando que dicha solución tiene como facilitador un tercero que posee las habilidades necesarias para guiar las mediaciones, sin dar opinión valorativa ni intervenir en las decisiones tomadas por las partes en cuestión.

La mediación se caracteriza por ser un proceso flexible, ya que se encuentra en manos de las partes realizar el proceso, continuarlo y finalizarlo. Otra característica importante de la mediación es que ha servido para el mantenimiento de las relaciones interpersonales entre las partes sacándolas del campo de confrontación que puede llegar a ser destructivas.

Dentro de la mediación existen diversos beneficios tales como que no existen ganadores ni perdedores, a diferencia de lo que existe en el sistema formal judicial, en donde una de las partes pierde el juicio y otra las gana, es por esto que se puede decir que es un proceso el cual trae variados beneficios tanto para las partes como para el sistema judicial, tales como:

- a) *“Produce un sensible alivio a los tribunales, pues muchos casos se solucionan sin haber siquiera entrado dentro del sistema formal.*
- b) *Ahorro de tiempo para lograr la conducción del conflicto, ya que resulta una ironía que, cuando en el mundo todo se ha acelerado, en el caso de la justicia se ha producido un proceso inverso.*
- c) *Ahorro de dinero: por resultar mucho más económico que los procesos formales, porque generalmente los honorarios se abonan por consulta no en relación con los capitales en juego.*
- d) *En la mediación se trata de evitar que haya ganadores y perdedores, lo cual redundaría en beneficios en cuanto al mantenimiento de las relaciones futuras de las partes.*

- e) *Aumenta la creatividad en la medida que no hay ningún límite externo, salvo los que se establezcan en la mediación para crear el acuerdo. Al ser más flexible, utiliza capacidades alternativas que no están previstas dentro del sistema judicial formal.*
- f) *La mayor ventaja individual que produce la mediación es un sensible aumento del protagonismo de las partes, lo que aumenta la responsabilidad de éstas.*
- g) *Los acuerdos que se logran tienen efecto durante más tiempo o sea que son efectos a largo plazo.*
- h) *Se produce un deuteroprendizaje, al solucionar un conflicto, como subproducto de esto uno puede adquirir la capacidad de solucionar otros futuros conflictos”.(Suarez, 2008: 51)*

Tal como lo señala Suarez la mediación trae consigo varias ventajas en lo que compete a la resolución de conflictos, ventajas que se han destacado a través del tiempo, mediante el trascurso de las mediaciones, se menciona que se han descongestionado los tribunales eso se debe a que problemáticas que antes se solucionaban en los Tribunales de Familia hoy se pueden llevar a cabo mediante el proceso de mediación, en un proceso de tiempo más acotado, con protagonismo de las partes en las decisiones tomadas, al contrario de los tribunales ya que ahí se establece lo que se debe hacer. Cabe señalar que tal como existen ventajas en la mediación también existen desventajas tales como:

- a) *“Los discriminados o desposeídos logran peores acuerdos: Hay estudios realizados donde se sostiene que por ejemplo mujeres han logrado peores acuerdos en la mediación que en el sistema judicial formal.*
- b) *Suele confundirse a la mediación con la terapia familiar: Esto se produce al no estar delimitado el campo, fundamentalmente en los casos de familia”.(ibid: 51)*

Cabe agregar que tal como existen varias ventajas en el proceso de Mediación, también se hallan desventajas, las que se encuentran íntimamente ligadas a la discriminación que se puede tener al realizar mediaciones a personas que han sido agredidas, enfatizando que por lo general las mujeres son más sumisas y acatan ordenes, porque proviene de su costumbre, entonces surge la interrogante ¿cómo se tiene certeza de que los acuerdos pactados no traen un trasfondo?. Es por esto que se recomienda antes de la mediación entre agresor y agredida una terapia que ayude en la autonomía y desarrollo personal de quien ha sido agredido, para así obtener resultados con más credibilidad.

1.- Etapas del proceso de mediación

Según Folberg y Taylor (1996: 229) se pueden describir siete etapas en el proceso de mediación:

Etapa 1: “Introducción - creación de estructura y confianza”: Para que se pueda realizar un proceso de mediación optima, la primera etapa debe estar compuesta por confianza entre las partes y con el mediador, este debe formar instancias de participación activa no invasiva para lograr un ambiente cálido en donde las partes en cuestión puedan desenvolverse de forma adecuada. En esta etapa se busca que los participantes entreguen sus puntos de vista de la problemática que están viviendo, se converse y se llegue a un clima óptimo para seguir con el proceso.

Etapa 2: “Planteamiento de los hechos y aislamiento de problemas”: Esta etapa consta de identificar el problema central por el cual se está llevando a cabo la mediación, ya que cuando existen problemáticas, suelen haber muchos

problemas pequeños que no tienen relevancia, por lo tanto se busca esclarecer cual es problema y cuál es la naturaleza del conflicto.

Etapa 3: “Creación de opciones y alternativas”: En esta etapa el mediador busca soluciones a la problemática planteada, se indaga en una variedad de opciones y luego se busca cual es la más factible a utilizar. Esta etapa es la mas creativa durante el proceso de Mediación, ya que le entrega a los participantes la opción de crear opciones y alternativas desde su perspectiva para la solución del conflicto.

Etapa 4: “Negociación y toma de decisiones”: En esta etapa lo más importante es la cooperación de las personas en proceso de mediación ya que es un momento de toma de decisiones, se examina la realidad y las consecuencias de las acciones a desarrollar. La tarea fundamental aquí es replantear la negociación de forma de que pase de ser competitiva a cooperativa, así se incentiva la interacción entre las partes en cuestión

Etapa 5: “Esclarecimiento y redacción de un plan”: La intención de esta etapa es realizar un documento que señale claramente las intenciones de los participantes, sus decisiones y sus conductas futuras, esto quiere decir que esta parte del proceso es para redactar negociaciones y los acuerdos pactados hacia el futuro. Las personas en cuestión deben ser capaces de realizar una síntesis de el proceso que han vivido, reflexionar y desde ahí redactar el plan con el cual se guiarán para la pronta solución a los conflictos que los aquejan. Cuando el plan se encuentre listo debe ser firmado por ambas partes para así darle una connotación legal al proceso.

Etapa 6: “Revisión y proceso legal”: En esta etapa el poder, el control y la responsabilidad no recae en las partes en cuestión ni en el mediador. Esta etapa del proceso de mediación no es universal ya que corresponde solo a algunos tipos de mediación: educativa, laboral y familiar. El proceso legal actúa como vigilante de las etapas anteriores.

Etapa 7: “Puesta en práctica, análisis y revisión”: En esta etapa del proceso de mediación los participantes buscan poner en práctica el plan creado para solucionar los conflictos que los aqueja. Esta etapa es similar a la etapa 6 ya que no se aplica de forma universal a todos los tipos de mediación, tiene como mayor característica el seguimiento de los casos en cuestión, visualizando las problemáticas que van naciendo durante el transcurso de la ejecución del plan creado y ayudando en la solución de las problemáticas que van naciendo por el camino.

Las etapas recién planteadas son la propuesta de un proceso de mediación, el cual tiene por objetivo solucionar los conflictos de diversas personas en forma conjunta (Mediador, partes en cuestión), esto quiere decir que todos trabajan en pro del bienestar común.

Toda mediación pasa por las etapas 1, 2, 3, 4 y 5, ya que se debe realizar el proceso donde se debe cooperar con las personas en conflicto y entregar la confianza necesaria para que se puedan crear planes que tengan un buen resultado en su ejecución, llegando a la solución del conflicto de forma pacífica y autónoma.

2.- Mediación comunitaria; una vía para solucionar problemáticas vecinales

La mediación comunitaria se encuentra enfocada a la solución de conflictos al interior de la comunidad, ya sea de vecinos, organizaciones, juntas de vecinos, block de departamentos o conflictos interculturales, todos con transcendencia pública.

Ante la necesidad de encontrar alternativas de resolución de conflictos, la mediación comunitaria encuentra su cabida en la contingencia de los conflictos donde se desarrollan las principales problemáticas que pese a su aparente simpleza, constituyen las bases para la generación de hechos de mayor gravedad e impacto social. La discrepancia vecinal se ocasiona en el marco de las relaciones inter e intra vecinales y familiares, en este sentido se presenta como el foco de acción de la mediación comunitaria. Ésta última, orientada en la resolución de problemáticas barriales, pretende implementarse como una forma de convivencia que abra caminos al diálogo y a la participación de las personas. La mediación comunitaria se presenta como una herramienta para la contención de los conflictos a nivel barrial con beneficios a nivel de participación y empoderamiento del desarrollo comunitario.

La mediación comunitaria como mecanismo alternativo de resolución de conflictos contribuye a ofrecer una alternativa a la demanda por un acceso de justicia más eficiente, tanto en términos de agilidad, economía y cercanía a la gente como en cuanto a alcance territorial, pues es susceptible de ser aplicada en cualquier contexto socioeconómico y cultural. Ésta responde a la necesidad de dotar a la comunidad de herramientas que les permitan resolver sus propios conflictos de la vida cotidiana a través de la articulación de mediadores reconocidos y validados por la comunidad como agentes sociales.

La mediación comunitaria debe ser vista como un medio que dé respuesta a las dificultades que plantea la incomunicación, está a su vez posee grandes externalidades positivas para la comunidad, ya que permite promover la responsabilización, el empoderamiento y el desarrollo de habilidades interpersonales que sin duda favorecen la adquisición de herramientas claves para el desarrollo social y local, permitiendo que los/as ciudadanos/as participen activamente en la resolución de sus propios conflictos, promoviendo al mismo tiempo actuaciones preventivas y potenciadoras de convivencia vecinal, convirtiéndose, de este modo la comunidad, en sujetos activos de su propio desarrollo y modelo de convivencia comunitaria con sentido identitario en el conjunto de su realidad social.

“La mediación comunitaria es un proceso y recurso social que permite a los miembros de una colectividad resolver sus conflictos por sí mismos, con la ayuda de sus miembros, y de un mediador comunitario, el cual realiza el trabajo de manera amigable y sin el concurso de la justicia ordinaria y del control del estado”
(Universidad Externado de Colombia, 2002:12)

Como se puede observar la mediación comunitaria es un proceso clave al interior de las villas, barrios, poblaciones y comunidades, ya que se visualiza como una práctica óptima de resolución de conflictos. Se debe enfatizar en que hoy en día las problemáticas en el ámbito local son más fuertes y recurrentes, ya sea por temas de convivencia o por problemáticas que nacen a nivel global como la delincuencia, la drogadicción, el narcotráfico y la prostitución. Dichas problemáticas pueden ser abordadas desde la mediación comunitaria, exponiendo a vecinos a solucionar sus conflictos de forma pacífica sin que existan ni ganadores ni perdedores.

La mediación comunitaria ha surgido en respuesta a la mejora en la calidad de vida entre los vecinos de la comuna. Distintos factores como: la pérdida de protagonismo de aquellas entidades que tradicionalmente representan a los vecinos, crecientes limitaciones para acceder a la justicia formal (por el volumen de trabajo pendiente, los retrasos y los costos de los procedimientos judiciales ordinarios) y las percepciones cambiantes sobre la adecuación y efectividad de los procesos judiciales frente a métodos alternativos en procesos de conflictos, entre otros, han imposibilitado buscar soluciones a las grandes problemáticas de urbanismo existentes principalmente en la Región Metropolitana, producto del incremento de la movilidad, la urbanización, los rápidos cambios sociales, la tendencia a la desintegración social, etc, problemática reflejada por ejemplo en casos de familias numerosas en espacios reducidos (hacinamiento), zonas rurales con escaso acceso a servicios básicos, diseño de viviendas y calles no acordes con la realidad local, entre otros.

Lo anterior ha implicado fuertes conflictos en el ámbito local, regional y nacional. En el sector local no sólo se originan disputas entre vecinos, sino además entre vecinos, agrupaciones y también entre dos o más agrupaciones locales.

Con la Mediación Comunitaria se pretende generar una instancia extrajudicial que permita resolver los conflictos que se presentan en la comunidad, mediante la sensibilización, diálogo y comunicación asertiva.

De esta forma, se plantea un mecanismo que acerque a la comunidad, generando una fuerte identidad con vecinos, impulsando un entorno social donde cada ciudadano aporte a la tranquilidad, seguridad y paz de la comuna, mejorando así, la calidad de vida de cada vecino.

“Así, la mediación comunitaria, se irgue como un mecanismo idóneo para las empresas que tienen algún conflicto o incluso que desean prever un eventual, como por ejemplo por contaminación acústica, un puente mal construido, malos olores, daño ecológico, etc.

La mediación comunitaria tiene la ventaja social de solucionar los conflictos extrajudicialmente, ahorrando esfuerzos a nuestro atareado sistema judicial, escatimando también tiempo y dinero. Por otro lado, la mediación comunitaria promueve una mayor responsabilidad y participación de la comunidad, lo que se traduce en una contribución al fortalecimiento de los colectivos y sociales, y también en un beneficio a la empresa que, a través de una política de acuerdos, logra preservar relaciones estrechas con la comunidad” (Alvear, 2009:s/p)

La mediación comunitaria opta por buscar una postura más activa de los actores comunitarios de cada sector que se encuentre inserto en conflicto, para que resuelvan sus problemas de forma pacífica, estableciendo redes al interior de su comunidad y por sobre todo promoviendo la igualdad de condiciones en la toma de decisiones de las problemáticas que afectan a colectivos.

“La gestión de la mediación comunitaria incluye estrategias y actividades destinadas a implantar, desarrollar, fortalecer, y consolidar la canalización y solución de conflictos comunitarios, realizando apoyo en red” (Universidad Externado de Colombia, opcit: 8)

Ante la situación planteada, se puede decir que la mediación comunitaria consiste en que un tercero neutral realice trabajo de facilitación de diálogo y comunicación entre partes vinculadas por un conflicto, a la vez las acompañe en busca de una solución factible y mutuamente satisfactorias para ambas partes en cuestión, así se puede llegar a obtener una solución concreta procedente de los involucrados directos.

Recapitulando se puede inferir que la mediación comunitaria busca fomentar el compromiso y la participación ciudadana, además como técnica, vela por la igualdad y el respeto de las partes, utilizar esta técnica apuesta por el diálogo y por corresponsabilizar a los ciudadanos en la resolución de sus propias problemáticas.

3.- Rol del mediador comunitario

Toda mediación, tiene un mediador el cual es un facilitador para llegar a acuerdos, posee el rol de permitir la comunicación de las partes, él no impone, no decide ni juzga, todo lo deja en manos de quienes son protagonistas del conflicto. Cabe señalar que las características esenciales de un mediador son ser respetuoso, amable, tolerante, generador de respeto, generador de confianza, generador de credibilidad, generador de imparcialidad y por sobre todo la responsabilidad ya que es una característica fundamental para el éxito de la mediación.

“El Mediador Comunitario es un ciudadano que voluntariamente presta servicios a los miembros de un colectivo o comunidad a la cual pertenece, no actúa mediante códigos, reglamentos ni funciones, si no que actúa bajo criterios de equidad, responsabilidad social, y garantía de los derechos humanos.”(Ibíd)

Según lo señalado anteriormente un mediador comunitario puede ser un ciudadano, pero también puede ser un profesional entendido en la temática, siempre y cuando cuente con las cualidades necesarias para sobrellevar la mediación, dichas cualidades mencionadas deben estar enfocadas en la comprensión, empatía, la reflexión y ante todo la equidad.

Por lo tanto, un mediador es un tercero neutral e imparcial que carece de poder autorizado de decisión, que interviene en una disputa o negociación para ayudar a las partes a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable. La cualidad más importante de un mediador es su capacidad de mantener un papel imparcial y neutral en medio de una controversia y abstenerse de proyectar su propio juicio.

La necesidad de que un mediador sea imparcial y neutral no significa que no pueda tener opinión sobre la problemática que está llevando, sino que debe separar sus opiniones de los deseos de los litigantes y encontrar los modos de ayudar a las partes a formular sus propias decisiones, sin favorecer inapropiadamente a una de ellas.

El mediador debe ser capaz de valorar las percepciones que revele cada parte en la discusión, se requiere que tenga la aptitud de escuchar a las partes en conflicto. Escuchar es prestar atención a lo que los partícipes dicen, que sus palabras pueden tener importancia. Cabe señalar que el mediador debe permanecer desligado del aspecto emocional del conflicto, de esta manera conservar la objetividad en la disputa.

Por otra parte el mediador debe ser perseverante, tener la paciencia necesaria según los tiempos que requiera cada parte para llegar a un acuerdo y tener habilidades suficientes para motivar sin manipular, sacar a los partícipes de sus rígidas posiciones, aportar ideas creativas de manera que las partes presten su confianza, logrando así tener un resultado óptimo de la mediación.

En lo referente al proceder del mediador se resalta un carácter de imparcialidad y neutralidad con el que debe actuar durante el desempeño de sus funciones.

“La imparcialidad significa una opinión no tendenciosa o la falta de preferencia a favor de alguno de los negociadores. En cambio, la neutralidad alude al comportamiento del mediador o la relación entre el mediador y los litigantes” (Moore; 1995:86)

El mediador no debe influir directamente en las recompensas o beneficios destinados a una de las partes en detrimento de la otra como tampoco deben recibir beneficios o retribuciones especiales de una de las partes como compensación por los favores prestados al encauzar la mediación.

Un mediador carece de poder de decisión autorizado. El mediador no decide quién tiene la razón sino que son las partes las que llegan acuerdo, esto quiere decir que las partes en la mediación tienen el poder final de la decisión tomada.

A modo de conclusión el rol de un mediador es auxiliar a las partes en disputa. Esta ayuda consiste en facilitar la discusión, estimulando el paso de posiciones negativas a posturas positivas, creativas y no confrontacionales. Además, debe procurar aliviar la carga emocional de las partes en conflicto, motivar la búsqueda de salidas a las posiciones rígidas, a través del descubrimiento conjunto de intereses y necesidades comunes. Su misión es lograr que las partes puedan ver el modo de colaborar para resolver un conflicto y que las decisiones que puedan tomar sean en proyección al futuro.

CAPITULO II

EL CONFLICTO COMO PROCESO

El conflicto se encuentra presente en nuestra cotidianidad siendo incluso recurrente notarlos a diario en las noticias de todos los días, preguntarse por los motivos que lleva vivenciar un conflicto puede ser asociado a factores múltiples y toma diferentes formas, desde disputas internacionales, luchas políticas, hasta disputas personales llegando inclusive a agresiones u homicidios.

La resolución de conflictos es abordada a través de los dilemas que surgen a nivel intrapersonal o bien sobre aquellos conflictos que surgen en el margen familiar, en empresas, escuelas o vecindarios, en estos últimos se puede apreciar que si el conflicto es abordado de manera positiva puede lograr una escalada constructiva llegando a tener muchos beneficios.

Una vez que hemos tenido experiencia sobre lo constructivo de la resolución del conflicto se podrá obtener mejores caminos en resolver problemas con condiciones más alentadoras para conflictos futuros, por lo tanto nos permitirá aprender sobre nosotros mismos y sobre los demás construyendo relaciones mejores y más maduras.

Es así, que el lograr llegar a una resolución positiva del conflicto beneficiará tanto a la persona individualmente como al grupo, en este último, fortalecerá las relaciones de los miembros reforzando la identidad y el sentido de crecimiento del grupo, minimizando aquellas prácticas de abuso de poder o de liderazgo autoritario que en ocasiones pueden llevar a la destrucción del colectivo.

Según el Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia Española (1984:358), define la palabra conflicto en su primera acepción como: combate, lucha, pelea y en la segunda como enfrentamiento armado, en su tercera como apuro, situación desgraciada y de difícil salida. Una definición precisa sobre el concepto puede ser; desacuerdo entre una o más personas que según sea abordado puede ser negativo o positivo. De acuerdo con lo definido, el conflicto es vinculado a términos negativos, por lo general, el término es preferentemente asociado a conceptos perjudiciales o bien a sentimientos que conlleven a lo expuesto, tales como rabia, violencia, cólera, hostilidad u odio. Lo anterior nos indica que la mayoría de las veces que nos acercamos al conflicto estamos propensos a actuar de manera negativa, o bien son opiniones que nos indican que el conflicto es malo, que causa dolor, estrés, y relaciones amargas.

“La violencia es un tema central en el conflicto y permita distinguir los procesos conflictuales positivos y negativos. Sin violencia, aunque pueda existir tensión, los conflictos adquieren un carácter positivo. Contrariamente, los conflictos en los que la violencia es presente acabaran siendo negativos para todas las partes implicadas. Aunque los conflictos incorporen niveles de tensión y dificultad más o menos elevada no representa forzosamente que exista violencia” (Moore; op cit: 141)

Por lo tanto, al hablar de conflicto distinguiendo los procesos conflictuales negativos es indispensable mencionar la violencia como uno de sus principales factores, lo cual puede representar o significar un perjuicio produciendo un mal a otro, a uno mismo o al entorno, ya sea realizado de manera consciente o inconsciente. La violencia física es el ejemplo mejor conocido, pero no la única, sin embargo el engaño, la mentira, la falacia, produce efectos equivalentes a los que produce la violencia física y puede llegar a destruir a una persona.

Estas connotaciones negativas del conflicto son asociaciones que se han ido adquiriendo por medio de la interacción social a través de mensajes recibidos por padres, profesores, medios de comunicación, literatura y de nuestras propias experiencias, las cuales nos llevan a construir actitudes y creencias sobre el conflicto que afectan las relaciones con los otros.

1.- Conceptualización del Conflicto

En la interacción e interrelación humana el conflicto se encuentra presente, ya que a través del tiempo el individuo se configura como ser individual, con ideas, proyecciones, temores y deseos diferentes, proceso que implica que surjan las diferencias y desencuentros. Desde este punto de vista, surge la necesidad de enfrentar el conflicto, reconociendo cuando nace para ser abordado.

“El conflicto consiste en un enfrentamiento o choque intencional entre dos seres o grupos de la misma especie que manifiestan los unos hacia los otros una intención hostil, generalmente acerca de un derecho, y que, para mantener; afirmar o restablecer el derecho, tratan de romper la resistencia del otro, usando eventualmente la violencia, la que podría llevar al aniquilamiento físico del otro”
(Entelman, 2002: 45)

Por lo tanto, la palabra conflicto se puede conceptualizar como una situación de incompatibilidad o discrepancia entre dos o más personas y de acuerdo a la forma en que sea conducido puede ser constructivo e incluso positivo. Al conceptualizarlo negativamente genera actitudes de temor y

desconfianza, en la que no existe acuerdo creando un desgaste de energía importante para las partes involucradas, llegando en situaciones a resolver las diferencias a través de la violencia, la anulación o destrucción de una de las partes y no por medio de una solución justa o equitativa.

Es evidente, que existe una idea extendida de ver el conflicto como algo negativo, probablemente esté basada en modelos que hemos visto que apuntan a esta dirección en donde la forma de resolver o enfrentar las discrepancias es concebida a través de la violencia, la evasión o bien la anulación de una de las partes ya mencionadas, sin embargo, cuando el conflicto es bien conducido puede ser el punto de partida para transformar la situación en la que se desarrolla, llegando a ser una oportunidad de aprendizaje y de profundización en las relaciones.

Al considerar el conflicto como algo positivo, se pueden identificar algunos motivos, resaltando lo siguiente:

Consideramos la diversidad y la diferencia como un valor. En el mundo en que vivimos existen diferentes tipos de diversidad: sexual, cultural y biológica, entre otros, que nos lleva a tener diferencias, siendo una fuente de crecimiento y enriquecimiento mutuo.

Consideramos que sólo a través de entrar en conflicto con las estructuras injustas y/o aquellas personas que la mantienen, la sociedad puede avanzar hacia modelos mejores. De esta forma, se puede considerar que el entrar en conflicto posibilita una entrega de innovación, cambio, estímulo y mejora en transformaciones sociales.

Consideramos el conflicto como una oportunidad para aprender. Si el conflicto es natural a las relaciones humanas, aprender a intervenir en ellos será algo fundamental. Por lo tanto, el reconocer e identificar el conflicto es fundamental para el abordaje de éste y el posterior aprendizaje

De los anteriores planteamientos se deduce, que es posible rescatar que los conflictos pueden ser abordados según los diversos elementos constitutivos en que se presenten, lo que se complejiza dado que son dinámicos, en la medida que las personas puedan identificar estos distintos elementos, existe la posibilidad de transformar el conflicto de manera constructiva.

Para referirnos al conflicto entre personas y grupos es necesario tener presente los niveles en el cual se presentan y la cultura de los protagonistas, estos niveles pueden dividirse en cuatro categorías: intrapersonales; referidos a situaciones personales y temores internos que sin duda afectan las relaciones con los demás, interpersonales; afectando la relación dada entre dos o más personas, intragupal; nivel que afecta las relaciones de los miembros al interior de un grupo, e intergupal; referida al nivel que afecta las relaciones entre dos o más grupos. En relación a estos niveles nos referiremos más adelante.

Según lo señalado, este fenómeno llamado conflicto puede darse entre individuos, grupos o comunidades. No sólo existe conflicto a nivel personal, considerado como un aspecto natural e inevitable expresado a través de insatisfacción, desacuerdo o expectativas no cumplidas, de igual manera y siendo cada vez más recurrente se generan conflictos vecinales y organizacionales que sin duda perjudican el entorno comunitario.

Dadas las condiciones que anteceden, es posible encontrar algunas definiciones acerca del concepto.

“El conflicto es circunstancial a las relaciones humanas. Interaccionamos con otras personas con las que vamos a discrepar y con las que vamos a tener intereses y necesidades contrapuestas. El conflicto además es ineludible, y por mucho que cerremos los ojos o lo evitemos, él, continúa su dinámica. Es algo vivo que sigue su curso a pesar de nuestra huida, haciéndose cada vez más grande e inmanejable” (Cascón; op cit: 9)

Considerando la postura anterior, es necesario conocer a los participantes del conflicto, identificando las causas, cultura, intereses, emociones, entre otras, con la finalidad de formular estrategias para la negociación y resolución de éstos.

“Podemos hablar de conflicto como una situación permanente de oposición o como un choque, desacuerdo y lucha entre personas e incluso entre cosas, el conflicto es connatural a los seres humanos, que vivimos en un mundo de relaciones diversos y contradictorio. Somos seres condicionados, pero con un cierto grado de libertad. No somos clones. El conflicto es el resultado de la diversidad que caracteriza a nuestros pensamientos, actitudes, creencias, percepciones, sistemas y estructura social” (López, 2008:9)

No obstante a lo anterior, es posible destacar que los conflictos pueden ser observados desde sus distintos elementos constitutivos, por lo cual surge la necesidad de identificar los elementos que pudieran intervenir frente al abordaje

de los conflictos, dado que un mejor entendimiento del proceso permita establecer estrategias, actitudes y soluciones.

2.- El ciclo del conflicto

Para comprender las situaciones de conflicto como un ciclo Soletto y Otero (2007) describe cuatro fases, reafirmando que las experiencias personales en las situaciones de conflicto llevan a una serie de fases que hacen que perpetuemos el ciclo.

Fase 1 Actitudes y creencias: esta fase está orientada principalmente al accionar personal, es decir, a la experiencia de cada uno de nosotros, nuestras actitudes y creencias tienen su origen en diversas fuentes generadas a través de los patrones que se han asimilado por medio de nuestra infancia, los modelos de conducta de padres, profesores, amigos y actitudes y conductas vistas en medios de comunicación, estas afectan a la forma en que respondemos cuando ocurre un conflicto.

Fase 2 El conflicto: en esta fase ocurre el desacuerdo entre las partes.

Fase 3 La respuesta: es aquí en donde se actúa, nuestras actitudes pueden ser diversas debido a nuestras creencias, a menudo operamos de la misma manera sin importar la relevancia del conflicto, es en este punto del proceso del conflicto en donde podemos empezar a gritar, o podemos intentar conversar sobre la situación o abandonar.

Fase 4 El resultado: la respuesta llevará siempre al mismo resultado, por lo tanto, al estar vivenciando un conflicto sin concretar ningún acuerdo, en la

mayoría de los casos, el resultado del ciclo refuerza nuestro sistema de creencias y lleva a la perpetuación del mismo patrón.

Según lo anterior, el proceso del conflicto está ligado explícitamente al accionar personal a través de las actitudes y creencias que vamos adquiriendo como un proceso natural del crecimiento, es decir, muchas de las maneras de resolver o bien de actuar ante los conflictos son patrones que hemos asimilado.

Soletto y Otero (ibid) señala que si se quiere aprender del conflicto y cambiar los patrones negativos del conflicto se necesitan cuatro cosas: tomar conciencia; este punto es sumamente relevante, ya que para romper con aquellos patrones que mantienen el conflicto y resolver de manera positiva, se requiere tomar conciencia de las creencias y conductas que perpetúan la conducta negativa. La reflexión es un paso vital para lograr esta toma de conciencia, llegando a identificar nuevas alternativas de respuestas al conflicto.

El segundo aspecto tiene relación con la buena disposición, es en este punto donde el tomar conciencia por sí solo no es suficiente para modificar nuestro patrón habitual de comportamiento ante los conflictos, aquel cambio requiere un compromiso personal de buena voluntad para cambiar a niveles diferentes, el estar dispuesto a experimentar nuevos modos de acercamiento al conflicto y el estar abiertos a las críticas constructivas de los otros son mecanismos para aprender formas distintas en la resolución de problemas.

El tercer punto son las habilidades; luego de haber tomado la decisión de que hacer un cambio es deseable, las habilidades son acciones necesarias para modificar nuestras conductas negativas hacia el conflicto. El uso asertivo de las habilidades de escucha y expresión nos permitirá mandar mensajes efectivos en el que se expresen claramente los sentimientos y necesidades.

Por último, está el aspecto referido al apoyo coherente; al momento de obtener nuevos modos para manejar los conflictos, probablemente se modificaran conductas fuertemente arraigadas hasta con la buena disposición mencionada los cambios no sucederán fácilmente, por el contrario, este es un proceso continuo en el que el apoyo es un factor imprescindible para atenuar consejos y reconocimiento de esfuerzos personales.

3.- Las causas del conflicto

Como hemos mencionado las causas de los conflictos pueden ser múltiples, sin embargo, pueden ser clasificados de distintas maneras. Esto es, por su sencillez y claridad, adoptaremos tres niveles propuestos por Soletto y Otero (ibid), en los cuales categoriza las causas de un conflicto: conflictos sobre recursos, conflictos sobre necesidades psicológicas y conflictos que implican valores.

Cabe mencionar, que las disputas pueden involucrar la combinación de uno o más de estos niveles, al pasar de un nivel a otro los conflictos son más difíciles de resolver. Los conflictos sobre recursos serán normalmente más rápidos de resolver que un conflicto sobre necesidades psicológicas, y todavía más que un conflicto sobre valores. Los conflictos sobre valores son difíciles de resolver debido a que implican las cosas que más apreciamos, las creencias que forman parte de nuestra identidad y que dan significado a nuestras vidas.

3.1.- Conflictos sobre recursos

Son normalmente los más fáciles de identificar y reconocer. El conflicto ocurre cuando dos personas quieren la misma cosa y no hay suficiente para todos. Por lo tanto, los recursos son normalmente el principal punto de controversia que se debe identificar en una situación de conflicto y frecuentemente es el punto de partida para el núcleo de las disputas.

3.2.- Conflictos sobre necesidades psicológicas

Para que se produzca un conflicto debe existir una causa, esta tiene que ser percibida y sentida como algo que afecte de manera negativa los intereses y necesidades de las partes. Al concurrir un hecho que nos afecta negativamente, entonces, surgen sentimientos y emociones que preceden a una disputa. En este punto nos podemos referir a la etapa de la juventud y la adultez, la primera tiene diversas necesidades, como por ejemplo, poder, pertenencia, amistad y realización, y en la segunda exige la satisfacción de otras necesidades como estabilidad económica, emocional, éxito, y promoción laboral, entre otros.

3.3.- Conflictos que involucran valores

Los valores representan lo básico de nuestro sistema de creencias, y por esto, estos desacuerdos son los más difíciles de resolver. En este grupo se ubican las características de la personalidad que explican el temperamento, el modo de ser y las diferencias individuales. Los desafíos a nuestros valores significan desafíos a nosotros mismos, respondemos con tenacidad y actuamos de forma defensiva. Los conflictos que involucran diferentes valores son difíciles, debido a que se debe abandonar patrones y escoger nuevas respuestas.

Resolver estos conflictos de valores, no implica, necesariamente una restauración de los valores de las partes.

Por lo tanto, el conflicto es ocasionado por un desacuerdo entre las personas, al interior del propio individuo o entre grupos, sobre recursos, necesidades psicológicas o valores. Sin embargo, algunas de las connotaciones negativas que se puedan tener del conflicto son recibidas a través de la familia y los mensajes de la sociedad. El conflicto puede ser destructivo si no es resuelto llegando incluso al uso de la violencia, o bien, puede ser constructivo y positivo concediéndonos reconocer nuestras diferencias y haciéndonos avanzar resolviéndolas.

4.- Tipos de conflictos

Para comprender el proceso del conflicto (Hellriegel ,2004:229) es necesario, tener conocimiento sobre los tipos de conflicto. Las causas expuestas anteriormente pueden ser encontradas en los siguientes tipos de conflictos:

4.1.- Conflictos intrapersonales; son aquellos conflictos que ocurren dentro de la persona. La persona se siente ante dos estímulos sin saber que opción tomar debido a la incompatibilidad de respuestas. Por ejemplo, surge la posibilidad de ser contratado en otra empresa, el logro es obtener mayor remuneración, y el punto de quiebre son las relaciones cercanas con el grupo de trabajo actual. Por lo tanto, los conflictos en este punto pueden ser por objetivos, uso del tiempo, cuestiones morales o decisiones como en el caso del ejemplo.

4.2.- Conflictos interpersonales; estos son los más comunes, ocurren entre dos o más personas. Puede ser un medio para resolver diferencias y mejorar la relación o bien para deteriorar la relación.

4.3.- Conflictos intragrupal; se dan en el seno de grupos determinados, afectando la productividad positiva al interior de la organización.

4.4.- Conflictos intergrupales; nivel que afecta dos o más grupos, de diferentes tamaños tales como: clubes, organizaciones, comunidades y naciones. Por lo general, las dificultades que radican de este grupo son en identificar y afrontar las múltiples necesidades, valores y preocupaciones que los grupos manifiestan.

5.- Actitudes ante el conflicto

Según Cascón (2002) hay cinco grandes actitudes ante el conflicto, cuyo proceso debe ser identificado, dado que cada persona presenta una estructura distinta, siendo posible visualizar que frente al conflicto también se asumen distintas posturas y tendencias al momento de enfrentarlo.

5.1.- Competencia (gano/pierdes): en este punto, lo considerado importante es velar por conseguir metas y objetivos personales, pasando por encima de los intereses colectivos. El modelo de la competición llevado hasta las últimas consecuencias en el cual la relación no tiene mayor énfasis y por ellos lo más fácil es que lo demás pierdan.

5.2.- Competición (pierdo/ganas): con tal de no confrontar a la otra parte la persona no plantea ni vela por exponer sus objetivos. En este modelo, la persona niega su propia satisfacción, a veces con el fin de no poner en riesgo la relación.

5.3.- La evasión (pierdo/ pierdes): no se enfrentan los conflictos por miedo o por pensar que no se resolverán por sí solos, los intereses no se ven satisfechos. La conducta de evitar puede ser también una estrategia para posponer el abordaje del conflicto a la espera de un momento más oportuno.

5.4.- La cooperación (gano/ganas): en este modelo conseguir los propios objetivos es muy importante, es una postura intermedia entre compartir y colaborar. Tiene mucho que ver con la actitud “no violenta” en donde el fin y el medio tienen que ser coherentes.

5.5.- La negociación: llegar a la cooperación plena es muy difícil, por lo mismo se plantea otro modelo en el cual ambas partes ganen, colaborando en la solución del problema, encontrando los intereses legítimos de cada uno de ellos.

Estas actitudes frente al conflicto, pueden variar en una actitud defensiva o en un estilo personal, siendo utilizadas frente a cada situación en donde la persona decide lo que es más conveniente de hacer, la cual ninguna de estas actitudes es más adecuada que la otra.

Según lo anterior, el conflicto es inevitable y recurrente, el cual está presente en la interacción de los individuos, sobre la base de una relación competitiva, donde todo es motivo de pretensiones y resistencias, resulta importante para las personas en sus interacciones manejar el repertorio de posibles modos de abordaje de los conflictos, logrando disminuir la imposición de la voluntad de uno por sobre el otro.

6.- Tipos de resolución de conflictos

Como se ha mencionado, los conflictos son inevitables llegando a ser, sin duda, un factor inherente de la interacción humana, es así, que es imprescindible reconocer las formas en las que se puede abordar, siendo una buena posibilidad para el aprendizaje y el desarrollo social.

Según Gozaíni (1995), existen tres modalidades alternativas para la resolución de conflictos, siendo consideradas como estrategias de entendimiento racional, que persiguen la solución concertada, pacífica, sin tener que hallar el encuadre jurídico, las cuales son:

- Arbitraje, es el mecanismo por el cual se trata de resolver las controversias extrajudicialmente, en donde las partes acuden aceptando la intervención de un tercero para que les escuche y resuelva definitivamente sus diferencias de criterio. Existen particularidades en la forma en que se presenta:

- El arbitraje voluntario proviene de la decisión de las partes en acudir sin la imposición de un compromiso que los vincule.
- El arbitraje forzoso, en este caso preexiste una obligatoriedad impuesta por una cláusula legal o bien por el sometimiento pactado por los involucrados.
- El arbitraje puede ser jurídico o de equidad, en el primer caso debe existir un juez capacitado en la materia, mientras que en el otro basta con los buenos oficios (amigable composición)

- Conciliación, es una forma de resolver las disputas, a través de una forma equitativa y justa, pueden intervenir terceros impuestos por la ley (conciliador) o bien elegidos voluntariamente. Asimismo, este mecanismo, a veces, se establece como presupuesto previo a formalizar el reclamo ante la justicia.

- Mediación es una forma de resolución de conflictos instalada anterior al procedimiento judicial y de forma voluntaria, con la finalidad de que las partes en cuestión puedan decidir de forma autónoma la posible solución de sus discrepancias, se caracteriza por ser una técnica en la que participa un tercero neutral (mediador) facilitando las cosas para que los que asisten puedan manifestar francamente sus intereses, dejando de lado las posiciones adversas.

De esta manera, se puede mencionar que existe una multiplicidad de factores que inciden en la evolución del conflicto y que determinan la forma en que este puede ser abordado, de tal manera de facilitar aquel proceso que en muchas ocasiones puede ser desgastador y perjudicial para las personas, grupos y comunidades.

CAPITULO III

LA PARTICIPACIÓN; UNA HERRAMIENTA PARA EL FORTALECIMIENTO COMUNITARIO

La participación puede ser pensada como el posicionamiento de ideas y acciones que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa. A través de las relaciones entre diferentes personas, grupos, organizaciones, asociaciones, etc., que interactúan entre sí se puede llegar al punto neurálgico: la participación.

“Entendiendo por participación la capacidad real, efectiva del individuo o de un grupo de tomar decisiones sobre asuntos que directa o indirectamente afectan sus actividades en la sociedad y, específicamente, dentro de la institución en que trabaja. En un nivel más macrosocial, se puede definir como la capacidad del grupo o del sector social de influenciar las decisiones políticas, económicas y sociales con miras a imponer o preservar aquellos arreglos institucionales que reflejan su propia visión de la sociedad y favorecen a sus propias actividades, intereses y expectativas” (Gyarmati, 1992:22)

Sin duda, analizar la significación y las proyecciones de la participación nos permite entender que participar es intervenir en alguna forma de acción colectiva, que puede influir de manera decisiva en el fortalecimiento de la democracia y en procesos más específicos, como el desarrollo regional y local, integrándose como punto de partida en la reflexión sobre las estructuras y el funcionamiento de las sociedades contemporáneas.

Buena parte del mundo contemporáneo y, ciertamente, para Chile, la democracia se ha desarrollado en mayor o menor medida con la incorporación de la ciudadanía en los asuntos públicos, consagrando las conocidas formas de participación política a través del voto y los mecanismo representativos, los cuales operan tanto a nivel nacional como en regiones y municipios. Sin embargo, pensar que la participación solo puede ser concebida en las elecciones de autoridades y representantes políticos sería sencillamente una estupidez, por cuanto los individuos y grupos que conforman la sociedad tienen derecho, o más bien, están en el deber en hacerse presentes en las múltiples expresiones de la vida social.

La participación es conceptuada, pues, como un espacio en el cual las personas son los principales protagonistas y que adquiere sentido a partir del hecho que se oriente a decisiones colectivas. Por lo tanto, sin participación no hay proceso, no hay cambios reales, o mejor dicho, los cambios siempre serán producto del actuar de otros y nosotros seremos fieles receptores de las consecuencias de las decisiones de terceros.

Sin perjuicio de lo anterior, el proceso comunitario es un proceso participativo, el cual se profundiza a través del poder y control que debe estar presente en las comunidades organizadas, es decir, las organizaciones tales como: juntas de vecinos, colegios profesionales, asociaciones gremiales y empresariales, entidades culturales, comunidades escolares o clubes deportivos, entre otros., deben estar conscientes que por medio de la ejecución y el mantenimiento del poder pueden llegar a grandes transformaciones sociales.

Según lo anterior, la política juega un rol fundamental, ya que para lograr cambios sentidos por la comunidad debe haber un proceso de politización, en el cual las personas estén conscientes que a través de sus reflexiones críticas, participativas y democráticas pueden acercarse a una mirada más bien holística de sus necesidades sentidas.

Es otras palabras, para que se produzca este proceso participativo como un fin en sí mismo, en cuanto factor de desarrollo personal y comunitario debe primar la voluntariedad y el compromiso, que aboga por el protagonismo de las personas como seres activos en la toma de decisiones logrando vincularse con los asuntos democráticos que tiene relación con los procesos sociales, económicos y políticos.

Por lo tanto, la participación no es un concepto único y estable. No sólo está referido a lo político, sino también, a una dinámica mediante el cual los ciudadanos se involucran en forma consciente y voluntaria en procesos que le afecten directa o indirectamente, ahora bien, la existencia de un régimen político democrático amplía las oportunidades y reduce los obstáculos a la participación. Como ya se indicó, las elecciones, que son inherentes a la democracia, actúan como un factor que impulsa e induce otras modalidades de participación social. (Boeninger, 1984)

Por todo lo dicho, la participación es un proceso social que se da en múltiples escalas y espacios; a escala familiar, espacios laborales, recreativos, culturales, políticos, barriales, etc., Para que sea efectiva se debe prestar atención a los contextos históricos y sociales en los que la participación debiese actuar

verdaderamente. Ante lo cual, se debe considerar la superación de aquellos obstáculos culturales, jurídicos y sociales que con frecuencia se interponen como barreras a la participación de las personas o grupos, lo cual sin duda requiere de una fuente informática y educativa que permita precisamente que las personas privilegien estos espacios y se hagan parte por medio de su actuar y reflexión crítica ante las adversidades sociales.

1.- Niveles y tipos de Participación

Como ya lo hemos mencionado la participación corresponde a la acción de participar, esto quiere decir compartir con alguien una opinión, sentimiento u otro. El participar es intervenir en conjunto con otros en un suceso o actividad, es la capacidad de un individuo o grupo, de tomar decisiones sobre asuntos que directa o indirectamente afectan sus actividades en la sociedad.

Según Boeninger (ibid) y Bordenave (1985) existen diversos niveles de participación:

Macroparticipación, este nivel se encuentra asociado a una dimensión nacional y que se refiere íntimamente a la participación política.

Participación a Nivel Intermedio, este nivel se encuentra asociado a sectores, regiones u organismos gremiales o corporativos.

Por último tenemos el nivel de Microparticipación, este se encuentra asociado a la dimensión de lo cotidiano y a los grupos pequeños. Según Wandersman (1987) define 4 tipos de participación individual en organizaciones comunitarias, estos se dan a través de niveles de actividad, compromiso, responsabilidad, y poder en la toma de decisiones. El primero es el No

Participante, el segundo corresponde al miembro que asiste a las reuniones, comenta sobre los temas tratados y vota, el tercero es el miembro que integra comisiones de trabajo y ejecuta tareas con las que se siente comprometido y el cuarto es aquel dirigente que define metas y selecciona tareas.

También se puede distinguir otra categorización de tipos de participación: directa e indirecta.

“La participación directa se refiere a todas aquellas actividades participativas que se basan en una interacción muy cercana o cara a cara, entre las personas que participan en una organización, o entre éstas y determinadas autoridades o agentes externos.”
(Aylwin: 1992: 32)

Se puede señalar que la participación directa es la que entrega más posibilidades a las personas para que entreguen sus opiniones, compartan sentimientos, expresen sus opiniones y se puedan expresar de forma expedita. Es aquí en donde se puede contribuir en las tareas comunes, dar a conocer las diversas necesidades que posee cada persona o comunidad y tomar decisiones. Sin embargo este tipo de participación muchas veces se limita al número de participantes que pueden expresar sus ideas cara a cara por lo tanto ahí es necesaria la participación indirecta.

“La participación indirecta se refiere a aquellas actividades en que las personas toman parte, pero sin tener interacciones cara a cara entre sí ni con autoridades o agentes externos.” (Ibíd: 45)

A lo que se refiere la participación indirecta según la cita es a la Macroparticipación, en donde se participa de forma lejana como por ejemplo la participación política del ciudadano común, se inscribe en el servicio electoral y luego realiza sufragio cuando es necesario sin implicancia alguna. Diferente son los casos de participación política cuando son militantes activos.

Luego de revisar los tipos y niveles de participación, es importante dar a conocer que la participación puede surgir en el encuentro de dos dinámicas:

La primera, según Palma (2005) es “la capacidad de participar”, esta dinámica apunta a las actitudes y habilidades que posee cada individuo para incorporarse a un acto participativo, estas han sido adquiridas a través del tiempo y ayudan en su desarrollo personal al interior de las organizaciones sociales.

La segunda dinámica según el mismo autor ya citado es “La oportunidad de Participar”, esta apunta íntimamente a la posibilidad que posee el individuo de participar de diversos actos participativos, estos pueden ser en el ámbito político, ya sea realizando sufragio, ya que, ahí el individuo en general posee la oportunidad de participar en una acción colectiva.

Lo óptimo es que las dos dinámicas se compenetren, para así hablar de participación, lo ideal es poseer la capacidad de participar y la oportunidad de accionar de cierta manera.

2.- Participación Social

Se puede señalar que toda participación es social, ya que el ser humano es ser social y cada acción que realiza se encuentra inserta en la sociedad, por lo tanto la participación social es una acción colectiva que se ejerce en el ámbito público y que involucra organización.

Flisfisch (s/p) afirma que la participación social está referida a acciones colectivas provistas de un grado relativamente alto de organización y que se orientan por una decisión colectiva. Se requiere además, según el autor, que en esta acción se cuente con una organización más o menos permanente, mecanismos de decisión formalizados y una división de trabajo en términos de roles definidos.

“La Participación social es entendida como una modalidad de la vida social caracterizada por la intervención activa en organizaciones comunitarias y de base, conformadas en torno a la satisfacción de necesidades de la vida cotidiana, y a través de las cuales los individuos se relacionan con el Estado”(ibid: 35)

La Participación social es un proceso social que se da en diversas instancias y espacios, trae consigo organización en barrios, villas y comunidades, esta puede ser considerada como medio y como un fin. Como un medio porque es un requisito para el fortalecimiento de la democracia y como un fin porque la participación es expresión de valores y opiniones humanas.

“Tradicionalmente se asume que la participación social se refiere a los fenómenos de agrupación de los individuos en organizaciones a nivel de la sociedad civil para la defensa de sus intereses sociales” (Cunill; 1991:32)

Para Hopenhayn (1988) la participación social aparece como reacción crítica frente a las formas dominantes de participación política y de participación en el mercado, que se basan en la acción individual. En contraste con esos modelos dominantes, esta participación social reivindica la escala local, la autonomía relativa de la sociedad civil frente al Estado y la posibilidad de acción directa en los ámbitos de participación reconocidos.

Lo que busca la participación social es que existan actores sociales activos, que participen de la toma de decisiones y en la libertad de expresión al interior de las villas y barrios de diversas comunidades. Al realizar estas acciones se ejecuta un avance en el área local ya que se visualiza la participación social como una estrategia e gestión para conseguir logros a nivel local.

Las organizaciones sociales trabajan con la participación social para gestionar necesidades ante el Estado o entes Municipales, ya que es así como pueden poseer y obtener diversos recursos que son necesarios para funcionar como organización social al interior de la comunidad. La participación es una vía que ayuda al ser humano a desarrollarse como actor social.

Aylwin (op cit) señala que la importancia de la participación social en una democracia y el papel significativo que desempeñan las organizaciones sociales como espacios que favorecen el desarrollo de la participación y enriquecen el tejido social.

Todo acto participativo fomenta el progreso de la democracia, el ser participe activo al interior de una organización trae consigo beneficios, los que ayudan en el desarrollo local de cada barrio en donde existen actores sociales que trabajan con el fin del bienestar comunitario. Todo hecho participativo promueve la organización y toda organización posee actores sociales que participan en pro del trabajo comunitario.

También se puede decir que la participación social es un proceso de movilización a través del cual la propia comunidad asume su desarrollo, organizándose para bienes y servicios para ellos y para la comunidad en donde presiden. Ejercer realmente la participación social es lograr que las organizaciones sociales sean capaces de crear, planificar, ejecutar y evaluar proyectos que estén enfocados a la mejora de la calidad de vida de la organización y de la comunidad.

Por lo tanto como dice Badilla (2004), lo comunitario es el ámbito propio de las organizaciones base y por lo tanto una forma de participación social, si estamos insertos al interior de una comunidad debemos ser partícipes de las decisiones que esta tome para así ser creador de la opinión común.

“La participación comunitaria es el accionar de un conjunto de personas e instituciones en pro del bienestar del grupo humano que constituye dicha comunidad en forma permanente o transitoria” (Ibíd: 24)

Como ya se ha mencionado la participación social es un actuar fundamental para el desarrollo de la democracia tanto a nivel micro social como a nivel macro social. A través de la participación de las organizaciones y de los individuos se construye una opinión colectiva, la que se da a conocer mediante votaciones o simplemente mediante las expresiones orales.

Cabe señalar que todo proceso comunitario es un proceso participativo. Sin participación no hay proceso comunitario, no hay cambios reales o mejor dicho, los cambios siempre serán el resultado de la decisión de otras personas, no de lo que uno realmente piensa, por esto es que es importante el ser un ser participativo, para que no se pasen a llevar tus opiniones, para trabajar en función a objetivos comunes, o sea a objetivo que a uno le interesen, si no participamos en las diversas tomas de decisiones de las organizaciones que funcionan al interior de nuestra villa o barrio seremos simplemente receptores de las consecuencias de las decisiones que toman otras personas por mí.

3.- Desarrollo social y gestión local; una estrategia para la participación comunitaria

Según lo dicho con anterioridad, uno de los componentes relevantes de la participación es precisamente el desarrollo local, cuyo proceso compromete una visión más integrada y armónica de los principios y criterios propios de una globalización, lo que puede tener una réplica a nivel provincial y comunal. Ante lo cual, es necesaria la presencia y participación de todos los actores, para contar con una instancia de reflexión y crítica que puede representar lo local valiéndose de la negociación de los distintos actores involucrados, fomentando así la cooperación y permitiendo la construcción de consensos que conlleven una visión común del desarrollo.

Es así, que el desarrollo local es una herramienta útil al momento de ser emprendida por una localidad o comunidad, debido a los ejes de participación que la sustentan, sin embargo, es necesario también reconocer que en las últimas décadas predominó un ideal de sociedad planificada que suponía –aunque no lo explicitara- la eliminación de toda iniciativa que no proviniera del Estado Central. (Arocena, 2002)

Luego de un periodo durante el cual las propuestas descentralizadoras aparecían como indiscutiblemente portadoras de mensajes de democratización y desarrollo, la planificación local precisamente produciría un efecto de debilitamiento del control central, resaltando mayor control y participación popular en la actuación de las administraciones públicas.

“Las corrientes llamadas neoliberales postulan una reducción del Estado a favor del desarrollo de la iniciativa privada. Frecuentemente, estos planteos llegan hasta la voloralización de la iniciativa local, como forma de debilitamiento del Estado Central. En estos discursos antiestatistas, la iniciativa y la creatividad ocupan un lugar relevante como palancas del desarrollo, contrapuestas a la inercia y a la ineficiencia de las burocracias estatales y de las planificaciones centralizadas” (Ibíd: 27).

En esta perspectiva, el desarrollo estará asociado a una visión integral, permanente y progresiva de satisfacción de necesidades, siendo entendida, como un espacio de dimensiones razonables para el desarrollo de la vida. Según lo expuesto, el desarrollo local no puede ser concebido sin la aproximación a la

sociedad global en la que está inscrito, es decir, son nociones íntimamente conectadas que no pueden ser pensadas por separado.

Es evidente entonces, que al profundizar en lo “local” nos estamos refiriendo a un espacio en el cual habitamos, con una identidad y solidaridad que nos distingue de otros espacios, en un escenario de reconocimiento cultural y de intersubjetividad de prácticas cotidianas.

En ese mismo sentido, es necesario apuntar hacia una dirección en donde el desarrollo local recaiga sobre los individuos siendo ellos que se beneficien del mismo, cuyo paso fundamental son las iniciativas y el poder el cual debiese ser propiciado por los propios agentes, siendo portadores de propuestas que tiendan a mejorar las capacidades y potencialidades locales.

Reafirmando lo anterior, deben existir dos niveles para que se desarrolle un espacio local, según Arocena (ibid) estas condiciones fundamentales se expresan por medio del análisis: socio-económico y cultural; el primer nivel se refiere que para que exista sociedad local debe haber algún nivel de riqueza generada localmente, sobre el cual los actores locales ejerzan un control decisivo, por tanto en el último nivel, la pertenencia se expresa en términos de identidad colectiva, es decir, es necesario que el conjunto humano que habita un territorio comparta rasgos de identidad comunes.

En este mismo orden y dirección, los componentes fundamentales para que se realice tal proceso es precisamente la identidad local, construida sobre la base de dos niveles: la historia y el territorio; la primera se relaciona con acumulación cultural de sistemas de normas y valores a través de la continuidad

del tiempo vivido por un grupo humano, y el último nivel enfocado a través de espacios físicos en los que se desarrolla, incluyendo costumbres, creencias y ritos impregnados en un territorio limitado y preciso, enfatizando que la identidad no se aumenta por la transmisión de generación en generación, sino también por la pertenencia a un territorio.

Como último factor, podemos encontrar a los actores locales siendo uno de los puntos relevantes, debido a las capacidades propias de las personas, organizaciones y comunidades por abordar sus necesidades y controlar sus condiciones de existencia, unidos por una voluntad de hacerse cargo de aquellas necesidades sentidas por el colectivo.

En síntesis, para lograr cualquier proceso de cambio que tenga relación sustentable a nivel social, cultural, político, entre otros., debe ser priorizado por el actuar de cada grupo humano, a través del compromiso y la participación activa en cada uno de los espacios sociales. Sin duda, la participación es uno de los principales ejes para modificar necesidades sentidas por las mismas personas, organizaciones o comunidades, adquiriendo la capacidad de controlar o dominar sus propias vidas, o el manejo de asuntos o temas de interés.

SEGUNDA PARTE
MARCO REFERENCIAL

CAPITULO IV

DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN EN EL SERVICIO COMUNITARIO

Cabe señalar, que la Mediación Comunitaria hoy en día se ha expandido a nivel nacional, y ha sido implementada como una alternativa de resolución de conflictos óptima al interior de diversas comunidades. En la Comuna El Bosque esta metodología de resolución de conflictos es implementada por medio de la Dirección de Seguridad y Convivencia de la misma comuna, se ha llevado a cabo mediante el programa Barrios por la Paz en 18 Villas de la comuna.

Según lo anterior, la Dirección de Seguridad y Convivencia de la Comuna El Bosque busca fortalecer la convivencia entre residentes del sector para una vida segura, amable y pacífica al interior de cada comunidad o barrio, es así, como la Mediación Comunitaria juega un papel importante en mejorar la calidad de vida entre vecinos y organizaciones de la comuna, sin duda que con la implementación de esta estrategia de resolución alternativa de conflicto se puede llegar a acuerdos y soluciones óptimas para las problemáticas locales que existen en cada Villa.

La Dirección de Seguridad y Convivencia en conjunto con el Centro de Mediación y el Programa Barrios por la Paz, buscan el bienestar comunitario, rompiendo el individualismo de las personas e inculcando el sentido del buen vivir, esto se realiza empatizando con las demás personas del barrio. Es así, como nace al interior de cada Villa un sentido de pertenencia a nivel local, construyendo historia y por sobre todo conviviendo de forma armónica con los pares del sector en donde residen.

1.- Contextualización del lugar en donde se realizó la investigación.

La Comuna El Bosque, es una comuna joven, creada administrativamente en 1981, por el DFL 1-3260. Diez años después se instala su Municipalidad, bajo el mandato del Presidente Patricio Aylwin.

Con la finalidad de contextualizar la Comuna El Bosque, es necesario dar a conocer los límites de ésta. Por el sector oriente desde la avenida San Francisco, colinda con la comuna de la Pintana y San Ramón, desde el sector Poniente, limita con San Bernardo y desde el sector norte colinda con La Cisterna.

“Administrativamente la Comuna El Bosque se divide en 34 Unidades Vecinales, límites heredados de sus comunas madres, y dado lo arbitrario de sus cortes se ha optado por definir límites administrativos más funcionales y operativos para trabajar el territorio denominándose entonces: SECTORES DE PLANIFICACION (6) y BARRIOS (53). Estos permiten un mejor acercamiento y trabajo con los 176 conjuntos habitacionales que existen en su territorio, y que sumarian cerca de 42.000 viviendas en 39.335 predios donde hoy habitan cerca de 175.000 habitantes”.
(www.imelelbosque.cl)

La realidad socioeconómica de la Comuna El Bosque no es muy alentadora, encontrándose en un nivel medio a pobre. El 12,1% de los habitantes de dicha comuna son considerados pobres, mientras que el 3,7% serían indigentes, según datos de la encuesta (Mideplan; 2006). Por lo tanto un 15,8% del total de los habitantes de la comuna vivirían en condiciones de pobreza, frente

a un 10,6% de la Región Metropolitana, lo que la ubica dentro de las comunas con mayor nivel de pobreza de la región.

Esta realidad se ve reflejada en la alta dependencia al Fondo Común Municipal, siendo del orden de un 76,2%, por lo tanto la comuna sólo aporta al presupuesto un 19,5%, que serían los ingresos propios municipales.

Lo anterior se debe a que es una comuna netamente residencial, en la cual casi todos los terrenos utilizables se han dedicado a suplir la necesidad de vivienda de los habitantes. Por lo tanto, terrenos para otras actividades como la industrial por ejemplo, casi no existen.

La principal actividad económica de la comuna es la comercial, pero la mayoría del comercio del sector corresponde a la pequeña empresa, más específicamente a negocios familiares instalados en las mismas viviendas. Es importante recalcar que las necesidades de otro tipo de actividades económicas se satisfacen en las comunas aledañas.

En lo que se refiere a salud, la comuna cuenta con cinco consultorios y dos Servicios de Atención Primaria de Urgencia (SAPU), en los cuales se atienden a 144.651 personas, que son el total de inscritos en el sistema de atención pública en la comuna, siendo del orden del 81.5% (www.imelelbosque.cl) del total de habitantes.

La educación de la comuna es mayoritariamente particular subvencionada, con 60 establecimientos de este tipo (www.imelelbosque.cl). En cambio la red educacional municipalizada sólo cuenta con 22 establecimientos, dentro de los cuales la mayoría son de educación básica, contando sólo con dos que tienen educación media para jóvenes y tres de ellos educación media para adultos. En educación preescolar, la municipalidad cuenta con 18 establecimientos públicos.

La Municipalidad El Bosque al ser una comuna de escasos recursos, con un alto porcentaje de desempleo, infraestructura habitacional deficiente y escasa por el tema de los terrenos disponibles, surge el gran problema del hacinamiento.

Es este hacinamiento y la necesidad de sectores que no han sido cubiertos por los distintos programas sociales de la municipalidad, lo que ha generado un nivel de conflictos importante entre las familias y los vecinos de los sectores aledaños a la Gran Avenida (principal calle de la comuna). Por lo tanto, la creación de una instancia que permita resolver este tipo de conflictos fuera del ámbito judicial, fue la razón más importante para la implementación del Centro de Mediación Vecinal.

El Centro de Mediación Vecinal ha pretendido ser un instrumento para ayudar a la ciudadanía a resolver conflictos de convivencia entre vecinos.

Se proyectaba que, al ser un facilitador de acuerdos, se llegara a tener una mejor convivencia, logrando así la disminución de la violencia y delincuencia en la comuna.

El municipio constaba de 12 direcciones, una de ellas la Dirección de Participación Ciudadana la cual se crea con el objeto de dar respuesta a problemas sentidos por los ciudadanos en temas como delincuencia y violencia comunal. En sus inicios la Dirección se constituye como Departamento de Seguridad Ciudadana de la Comuna, realizando trabajo en conjunto con Carabineros principalmente en rondas preventivas, luego desde esta dirección se comienza a implementar la Mediación como una alternativa de resolución de conflictos.

2.- Centro de Mediación de la Comuna El Bosque

El Centro de Mediación de la Comuna El Bosque nace en la municipalidad de dicha comuna, dentro de la Dirección de Participación Ciudadana, que fue creada con el objetivo de dar respuesta a los ciudadanos en temas como delincuencia y violencia comunal.

En 1993, el Departamento de Seguridad Ciudadana, sufre una modificación estructural y en ese momento comienza a denominarse Dirección de Participación Ciudadana, incorporando bajo su alero a la Oficina de Informaciones y Reclamos y manteniendo a su cargo la Oficina de Seguridad Ciudadana. Esto continúa hasta la actualidad. Desde ese momento la oficina de Seguridad Ciudadana, pasa a centrarse solo en la temática de denuncias, prevención del delito situacional e intervención comunitaria.

A partir del año 2002 se inicia un proceso de instalación de la Mediación como una práctica familiar y vecinal, a través de la capacitación de vecinos de la comuna, resolución de conflictos familiares y vecinales, divorcios, entre otros.

En 2002 y 2003 se incluye a la Dirección el Centro de Mediación de Conflicto y el programa de Reinserción Escolar respectivamente, de esta manera la Dirección de Participación Ciudadana se constituye desde un enfoque fundamentalmente comunitario.

Es así que a fines del año 2006, se da inicio a la intervención a través de la mediación comunitaria en los barrios de la comuna, siendo la Villa El Tattersall la primera experiencia en este tipo de mediación. La junta de vecinos de la villa, por medio del programa de Seguridad Pública del Municipio el Bosque, se hace acreedor del proyecto, denominado por los propios vecinos: “Yo Te Cuido Tú Me Cuidas, Barrios Por La Paz” postulado en diciembre del 2006, traduciéndose para el año 2007, en el comienzo del proyecto y el trabajo realizado en forma colaborativa por parte de la villa El Tattersall y la Institución.

Es gracias a este proyecto, desarrollado 2007 y 2008, y sobre la base de su aprendizaje en la Villa El Tattersal, que el Centro de Mediación inició y se encuentra en ejecución de 7 nuevas experiencias de intervención comunitaria para el fortalecimiento de la convivencia y seguridad ciudadana en igual número de villas de la comuna, línea de trabajo que el Municipio ha decidido consolidar y extender en el marco del desarrollo del programa Barrios por la Paz.

De esta manera, el enfoque 2009 del Centro de Mediación es comunitario, donde ya no se atienden casos de divorcios, tuiciones ni pensión de alimentos, sólo de tipo relacional familiar, mediaciones vecinales y mediaciones comunitarias.

Es así como en el presente año, el Centro de Mediación en conjunto con la Dirección de Participación Ciudadana pasa a ser la Dirección de Seguridad y Convivencia, adquiriendo una real importancia en el desarrollo paralelo de una intervención basada primeramente en la seguridad ciudadana, la cual otorga a las personas la convicción de vivir en barrios más protegidos, y segundo la convivencia barrial, que genera espacios comunes de colaboración solidaria entre los vecinos, que por supuesto complementa esa percepción de seguridad.

Los funcionarios del Centro de Mediación, que en su mayoría son profesionales del área social (asistentes sociales) cumplen la labor de informar sobre los servicios que ofrece, con el fin de hacerlos accesibles al mayor número posible de personas (usuarios potenciales) y de fomentar la participación de la gente en la formulación de los proyectos, también es intermediario entre los usuarios y las instituciones, y como mediador entre recursos y necesidades; relaciona al individuo, la familia, el grupo o la organización, con las instituciones que prestan los servicios que necesitan y/o demandan, también planifican ayudando a los individuos de un grupo, organización o colectividad a formular y ejecutar proyectos para satisfacer necesidades, principalmente en torno a la seguridad y convivencia, lo que genera un bienestar social y el mejoramiento de la calidad de vida.

Además cumple un rol de educador social informal catalizando los procesos de cambio, usando diferentes modalidades de intervención para crear condiciones laborales que contribuyan a generar una participación activa en individuos, grupos o comunidades en el mejoramiento de sus condiciones de vida, además procura los medios para que las personas y las instituciones asimilen constructivamente los cambios que se derivan de la evolución de la sociedad, ayuda activamente animando, siendo facilitador, movilizador y concientizador de tareas como facilitar el acceso a ámbitos de participación social, fomenta el asociacionismo y la

creación de grupos y organizaciones, asesorando a la gente para que, a través de sus organizaciones, cree las actividades y los servicios que, administrados por ellas mismas, sirvan para el beneficio de estas y a la vez contribuir con una mejor calidad de vida.

Cabe señalar que hoy en día el Centro de Mediación de la Comuna El Bosque tiene como misión:

“Contribuir a la promoción de la buena convivencia entre los vecinos de la comuna, en los barrios y en las familias, a través de los usos de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, en especial a la Mediación” (Dirección de Participación Ciudadana; 2008: 63)

Cabe señalar, que el Centro de Mediación de la Comuna El Bosque tiene por objetivo lograr que los vecinos que poseen conflictos sean capaces de solucionarlos por sí mismos, a través de la comunicación, diálogo y de pactar acuerdos. Este Centro entrega servicios gratuitos a todos los ciudadanos de la comuna, enfatizando que se sustenta mediante los recursos de la Ilustre Municipalidad el Bosque.

El trabajo está enfocado en dos áreas principalmente, la primera es la Mediación Familiar Relacional, aquí se media entre familiares que poseen problemáticas dentro del ámbito relacional ya sean malos hábitos al interior de la familia, normas de conducta, límites rígidos, límites permisivos, etc., La segunda área es la Mediación Comunitaria y Vecinal, aquí es donde se media en los conflictos locales a nivel comunitario, esto quiere decir solucionar los conflictos

que se dan entre vecinos y organizaciones, tales como ruidos molestos, tenencia irresponsable de mascotas, construcciones ilegales, cierres ilegales, entre otros.

En la actualidad el Centro de Mediación de la Comuna El Bosque trabaja por el bienestar comunitario, enfocándose en solucionar los conflictos que se pesquisan a nivel local.

3.- Programa Barrios por la Paz: intervención comunitaria para el fortalecimiento de la convivencia y la seguridad ciudadana.

Este programa tiene como finalidad poseer una nueva manera de enfocar los conflictos, instalando en la comunidad y en los propios afectados, el valor de la reconciliación, la amistad y la idea de responsabilidad compartida en encontrar soluciones en las diversas problemáticas que existen al interior de los barrios y comunidades, promoviendo una nueva visión de respeto y de generación de mayores niveles de seguridad, a través del conocimiento y cuidado mutuo, la valoración de los saberes de los propios vecinos, haciéndolos conscientes de sus propias capacidades y confiando en sus habilidades. Este programa posee un enfoque de práctica y participación renovada, que incorpora liderazgo compartido y democrático, y a la vez, de colaboración y autonomía de los actores comunitarios de cada sector a intervenir.

Objetivo General del Programa

“Generar las condiciones que permitan desarrollar prácticas democráticas, inclusivas y de amplia participación tendientes a la gestión y fortalecimiento de las relaciones de convivencia en las 18 Villas que se interviene” (Material Centro de Mediación El Bosque 2011”)

Lo que busca el programa Barrios por la Paz es lograr una convivencia armónica entre vecinos. El lema “Vecino yo te cuido tu me cuidas” se encuentra enfocado a proteger a quien tenemos al lado, es así, como se pueden disminuir los hechos delictuales al interior de las Villas de la Comuna El Bosque creando un ambiente de seguridad ciudadana y un buen vivir entre vecinos, ya que según lo anuncia el objetivo general del programa, este se encuentra enfocado también a la buena convivencia entre vecinos, lo cual se interviene con la Mediación ya sea Vecinal o Comunitaria, la idea es solucionar las problemáticas mediante el diálogo y los acuerdos.

Objetivos Específicos

- Lograr el compromiso de la comunidad con la iniciativa a través de actividades que promuevan la participación creciente de los vecinos en el diseño, ejecución y evaluación del programa
- Generar un proceso de resignificación de la convivencia vecinal que permita establecer relaciones basadas en el respeto, cuidado mutuo, tolerancia, comunicación dialogante y conductas solidarias
- Habilitar a la comunidad con competencias que optimicen el acceso y buen uso de recursos técnicos y monetarios disponibles tanto a nivel local como del gobierno central.

4.- La estrategia

La estrategia que utiliza el Programa Barrios por la Paz para intervenir en las diversas Villas en donde se está implementando, es acompañar en el proceso de planificación y organización a la Directiva de la Junta de Vecinos o de algún comité de convivencia impulsándola (o) a practicar un estilo de dirigencia democrática y cada vez más participativa, y la de colaborar con el empoderamiento de la Junta de Vecinos y demás grupos, organizaciones e instancias de participación que se crearon.

La estrategia es definida como “*intervención comunitaria para la construcción de convivencia y seguridad ciudadana*” (Dirección de Seguridad y Convivencia; 2008: 84) la cual se encuentra enfocada íntimamente a construir una buena convivencia entre vecinos, enfatizada en disminuir las problemáticas barriales. Esto quiere decir que se busca que la convivencia y la participación de vecinos en los diversos barrios de la comuna sea una actitud constante y reiterativa, para lograr tener seguridad, esto se realiza mediante la cualidad de ser buen vecino.

5.- Los métodos de trabajo para desarrollar la estrategia

Al interior del Centro de Mediación existe un método de trabajo determinado por los profesionales que llevan los casos de mediación tanto en el ámbito relacional, vecinal y comunal. A continuación se da a conocer la metodología para desarrollar la estrategia realizada.

5.1.- Planificación – acción - reflexión – evaluación – planificación – acción... dando origen, en sinergia, a actividades y proyectos que incorporan a más actores y actrices, tanto a la ejecución como al proceso de toma de decisiones.

5.2.- Actividades de inclusión, de visibilización y despliegue: los “Encuentros Amistosos” (técnica uno más uno), las “Visitas Amistosas” a vecinos y vecinas reconocidos como “buenos vecinos”, actos masivos, encuestas, reuniones con las organizaciones sociales, entre otros.

5.3.- Habilitación para la autogestión de recursos: elaboración de proyectos, interlocución con las fuentes de financiamiento, administración y ejecución de los fondos, rendiciones de cuentas e informes.

5.4.- Formación en mediación comunitaria y práctica como mediadores comunitarios.

5.5.- Utilización de técnicas de educación popular en la conducción de reuniones y asambleas.

5.6.- Auto regulación del uso y administración de los espacios públicos – comunes y normas de convivencia vecinal.

El programa Barrios por la Paz se originó a través de una búsqueda conjunta, entre el Centro de Mediación de la Municipalidad el Bosque y la Junta de Vecinos de la Villa El Tattersal, para encontrar formas de abordar la convivencia entre los vecinos, la cual se visualizaba muy deteriorada a la fecha. Gracias a la implementación del programa se pudo visualizar un cambio en las relaciones de los vecinos en la Villa en el cual se originó y en las Villas en donde se ha implementado a través de los años, logrando así una convivencia sana y un sentido de pertenecía de el barrio en donde residen.

El Programa busca minuciosamente un avance en la convivencia entre vecinos, tratando de disminuir el individualismo el cual hoy predomina entre la mayoría de las Villas, poblaciones y barrios de Santiago y del país. La estrategia utilizada es realizar encuentros amistosos, conversar, comunicarse y solucionar problemáticas mediante la Mediación, técnica que tiene por objetivo llegar a acuerdos dejando a las dos partes en cuestión como ganadoras, esta estrategia ha traído consigo un nacimiento de historia, identidad y sentido de pertenencia entre los vecinos de las diversas Villas en donde se ha intervenido.

Lo que se busca en general es tener una buena convivencia entre vecinos del barrio, enfatizando en que si se mejoran las relaciones vecinales, existe una armonía comunitaria.

Hoy en día el Programa Barrios por la Paz se ha implementado en 18 Villas de la Comuna El Bosque, esta intervención ha obteniendo resultados óptimos al interior de la comunidad, ya que han bajado los niveles de individualidad en las Villas en donde se interviene, y a la vez, ha disminuido el nivel de inseguridad entre los vecinos, predominando el cuidado entre ellos mismos, creando mecanismos tales como: instalación de alarmas comunitarias, creación de comités de convivencia y auto cuidado. Cabe señalar, que también han disminuido las denuncias por problemáticas vecinales y comunitarias siendo solucionadas por medio de la Mediación.

TERCERA PARTE

ANÁLISIS DE RESULTADOS

CAPITULO V

RESPECTO AL RECONOCIMIENTO DE LOS CONFLICTOS EN LAS DIVERSAS COMUNIDADES, DESDE SU COTIDIANIDAD.

En el presente capítulo se dará a conocer el análisis de la investigación realizada, así podremos visualizar si se cumplieron los objetivos de la investigación y al mismo tiempo si las hipótesis planteadas al principio del estudio son refutadas o confirmadas.

Por consiguiente analizaremos cada pregunta del cuestionario aplicado a los 25 dirigentes sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque, de igual manera desglosaremos los resultados obtenidos de la entrevista realizada al grupo focal que en esta ocasión correspondía a 7 Dirigentes Sociales con la característica mencionada anteriormente.

Analizar estos datos nos trae diversas respuestas a las preguntas de investigación que nos planteamos en el principio del estudio realizado. Cabe señalar que la investigación nos resultó fructífera y por sobre todo nos dio a conocer varias temáticas que son fuertes en las localidades de la Comuna El Bosque.

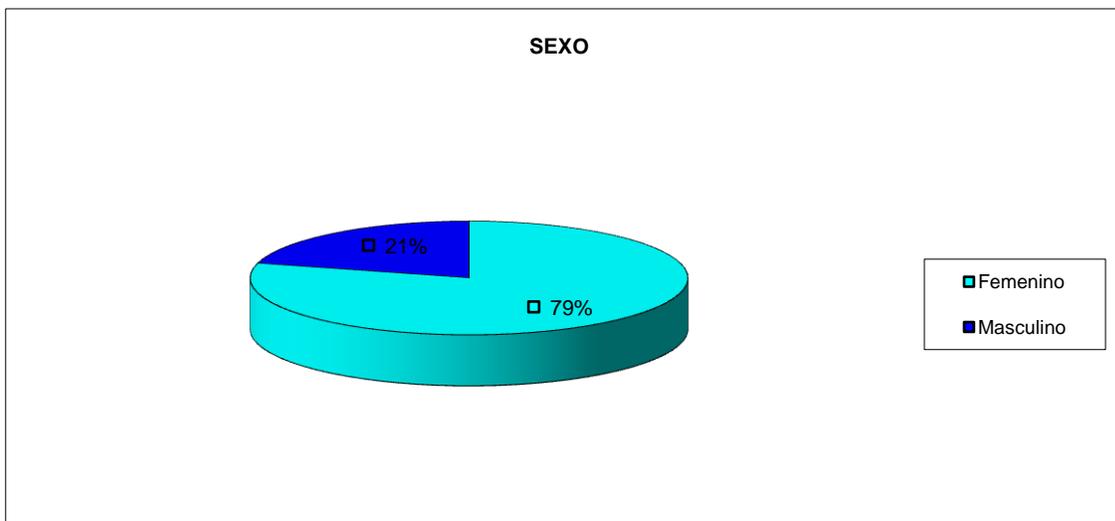
Los datos derivados de las preguntas cerradas de la entrevista semi estructurada corresponden al 100 % de la muestra, en consecuencia sus conclusiones no son generalizables al universo completo, aun cuando podrán ser atribuibles.

1. Respecto a temáticas características del sujeto de investigación

Primero que todo, se le solicita al sujeto investigado que dé a conocer su sexo, esto para reconocer la diferencia entre la cantidad de mujeres y de hombres que se desarrollan como dirigentes sociales en la Comuna El Bosque

Gráfico N°1

Características de los Dirigentes Investigados



Fuente: Investigación Directa

Según la encuesta aplicada a 25 Dirigentes Sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque, nos da a conocer que 79% de los dirigentes que respondieron la encuesta pertenecen al sexo femenino y el 21% al sexo masculino. Según nuestro análisis de la situación se puede añadir que predomina el sexo femenino ya que existen muchas más organizaciones sociales enfocadas y dirigidas hacia las Mujeres, tales como: Centro de Madres, Organizaciones de Mujeres, Centros de bordado, Centros de ayuda a enfermos

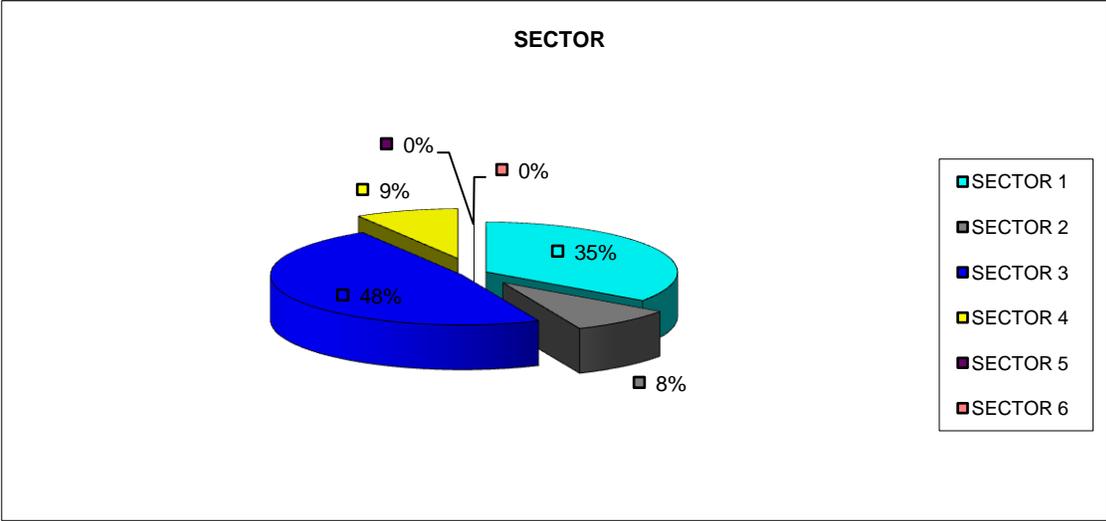
postrados, entre otros, dejando así al sexo masculino por debajo, enfatizando que en general los dirigentes sociales de sexo masculino son de Club Deportivos o de Junta de Vecinos.

2. Respecto al sector de donde provienen los dirigentes sociales.

La Comuna El Bosque se encuentra dividida administrativamente en 6 sectores, cada uno posee diversas organizaciones sociales por lo tanto una gran gama de dirigentes.

Esta segunda pregunta se encuentra enfocada a reconocer en primer lugar si los dirigentes reconocen el lugar donde residen y también para estar al tanto del sector que sustenta mayor cantidad de dirigentes sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque.

Gráfico N°2
Sector de donde Proviene los Dirigentes Sociales



Fuente: Investigación Directa

Cabe destacar que a raíz de los datos arrojados la mayoría de los dirigentes sociales encuestados se encuentra en el sector n°3 de la Comuna con un 48% de participación, esto nos manifiesta que dicho sector posee mucha más experiencia en el empleo de la mediación, este sector cuenta con un mayor número de intervención realizado por el Centro de Mediación de la Comuna El Bosque.

En lo que compete al segundo se encuentre el sector N° 1 de la Comuna con un 35% de participación y con un 100% de participación en el grupo focal, este sector es el más vulnerable y el que más problemáticas vecinales posee en el Juzgado de Policía local.

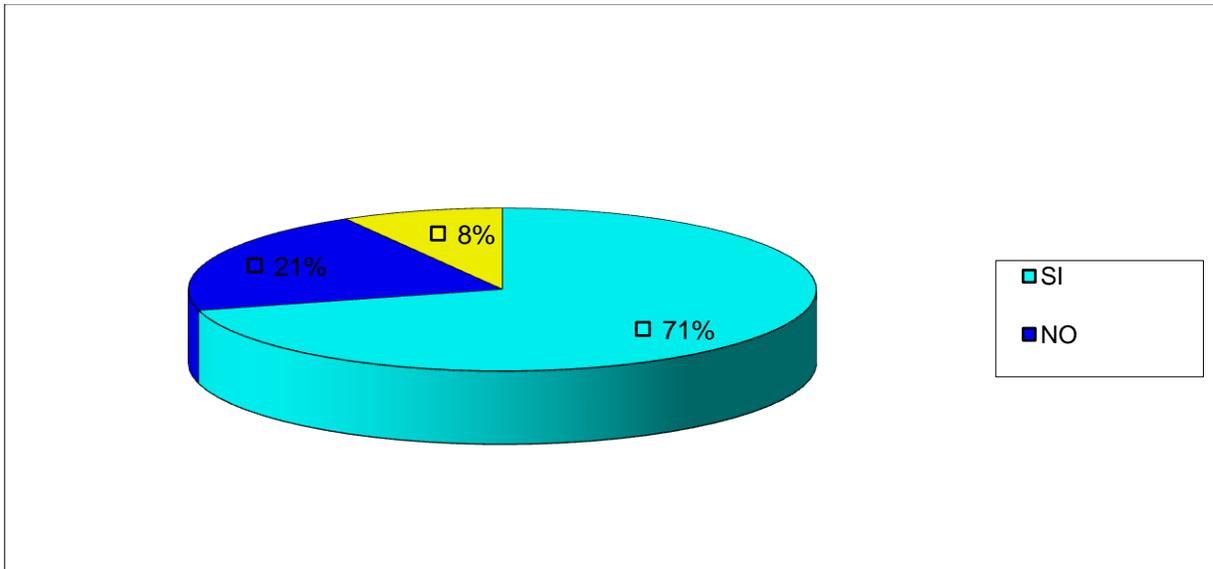
3. Con respecto al reconocimiento de los conflictos por los dirigentes sociales

En lo que compete a esta pregunta se puede decir que se encontraba enfocada específicamente a conocer si los dirigentes sociales reconocen los conflictos al interior de la comunidad en donde viven.

Esta pregunta nos dará la respuesta de la primera hipótesis planteada la cual corresponde a “Los dirigentes sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque no poseen un nivel de competencias para dilucidar los conflictos comunitarios que afectan su cotidianidad”

Gráfico N°3

Reconocimiento de los Conflictos al Interior de la Comunidad



Fuente: Investigación Directa

Por consiguiente a los resultados obtenidos de esta pregunta la cual se planteó de forma semi-estructurada, arrojo lo siguiente: el 71% de los dirigentes encuestados plantean que sí reconocen los conflictos y cuando se les pregunta ¿cuáles son? las respuestas son las siguientes: “El lugar en donde vivo es muy individualista”, “Tenencia irresponsable de mascotas”, “Consumo de alcohol y drogas” y “Mala convivencia entre vecinos”.

Los Dirigentes que no reconocen los conflictos al interior de donde residen corresponden al 21%, enfatizando que la mayoría respondía que no los conocían porque no les gustaba meterse en los problemas de las demás personas, aquí encontramos un dirigente social más pasivo e individualista.

Siguiendo con el análisis del gráfico anterior al 8% de los dirigentes encuestados no contestaron.

Con respecto a la misma temática analizada, pero esta vez desde el grupo focal, se puede dar a conocer lo siguiente:

“Hay bastante conflicto, digamos perros callejeros, irresponsabilidad de los amos, que no los cuidan, los tiran a la calle y no limpian sus fecas. El mismo caso de las drogas, venta, consumo drogadicción y alcoholismo en los espacios públicos como veredas y plazas del sector” (Margarita Cárdenas, presidenta Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana Villa El Puelche)

“Sí yo conozco ahí un conflicto en mi pasaje, de un muchacho drogadicto que no respeta a nadie, ese conflicto afecta a todos los vecinos pero nadie hace nada por el miedo.” (Sara Miranda, secretaria J.J.V.V villa El Puelche)

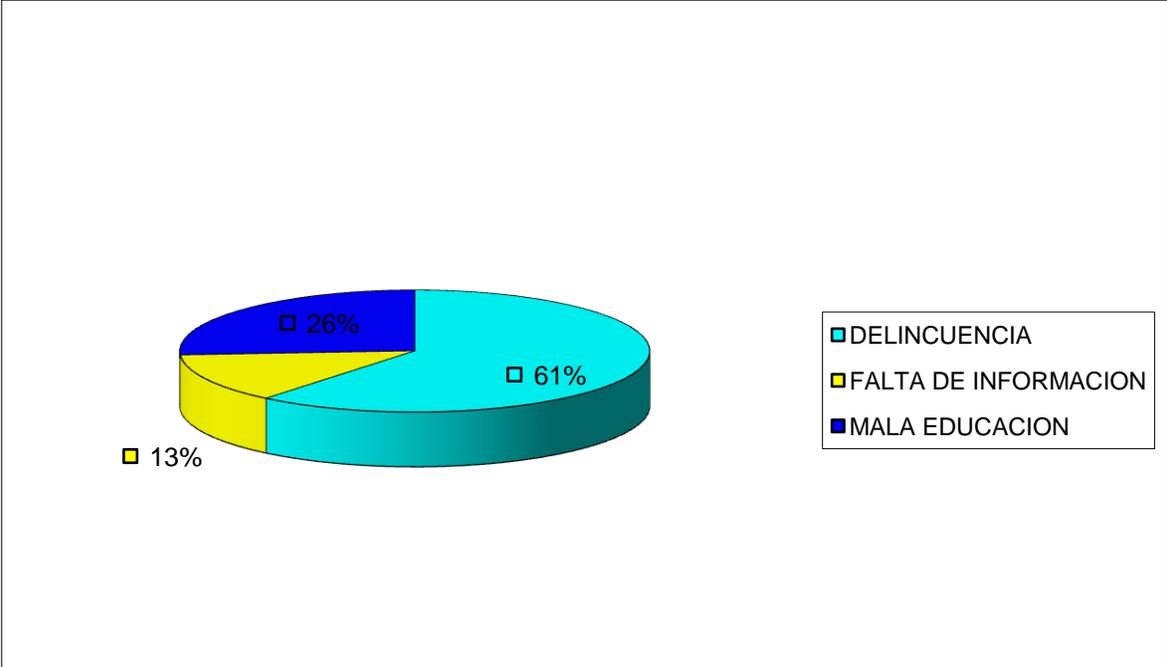
“Bueno yo reconozco las problemáticas que existen en la comunidad y he realizado gestiones para solucionarlos”. (Ana Marchant dirigente Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana Villa El Puelche)

Como podemos constatar la mayoría de los dirigentes sociales sí reconocen los conflictos que afectan a su entorno, incluso tienen claro cuáles son, de donde provienen y quienes los generan, entonces aquí podemos agregar lo mencionado por Arocena (opcit) quien enfatiza que los actores sociales son

quienes reconocen el lugar donde residen, forman historia y por sobre todo trabajan en el crecimiento de la comunidad en donde viven, esto es lo que se da a conocer mediante la investigación, enfatizando que no buscamos obtener esta información, sin duda la investigación arrojó la importancia que poseen los dirigentes sociales al interior de las villas, comunidades y poblaciones, en especial el ámbito de crecimiento de éstas. En este punto, se les solicita a los sujetos encuestados que identifiquen según las categorías descritas previamente, aquellos factores que puedan ser portadores de conflictos en el ámbito comunitario los cuales afecten la vida en colectividad y obstaculice el normal desarrollo del espacio entre vecinos.

Grafico N°4

Fuentes de Conflictos al Interior de su Comunidad



Fuente: Investigación Directa

Ahora bien, cuando al encuestado se le pregunta por las fuentes de conflictos existentes al interior de su comunidad la mayoría señala (61%) que se debe a la delincuencia. Por otra parte, uno de los factores predominantes señalados tiene relación a la mala educación (26%).

Otro de los puntos mencionados, se encuentra relacionado a la falta de información (13%) señalado como aquel factor que entorpece el normal desarrollo de la vida en colectividad, este tercer elemento mencionado es considerado por los encuestados una fuente generadora de conflictos debido a la falta de comunicación e interacción entre vecinos, predominando en ocasiones el individualismo, descuidando el diálogo y la interacción, cuya tendencia puede ser orientada por el desconocimiento de normas y acuerdos pactados previamente en villas, condominios, entre otros, que ocasionan el descontento y enfado de los vecinos.

Otro de los puntos interesantes, según lo expuesto por los sujetos encuestados es en relación a la vaga información que poseen los vecinos de cada sector, lo que en ocasiones genera conflictos. Como por ejemplo el realizar muros de separación, la tenencia irresponsable de mascotas, entre otras.

Sin duda, en este punto es donde se puede tener una aproximación a los principales factores generadores de conflictos, los cuales al no ser reconocidos impiden poder tomar acciones a favor del bienestar comunitario. Según Cascon (opcit) los conflictos son inherentes a las relaciones humanas, los cuales pueden ser un factor positivo si se saben sobrellevar y abordar para luego obtener un aprendizaje de éste, sin embargo, al momento de no tener un manejo propicio el conflicto se puede volver cada vez más grande e inmanejable. Según lo que

comentan los Dirigentes con respecto a los generadores de conflicto en el sector en donde residen se puede destacar lo siguiente:

“Los conflictos se generan muchas veces por la poca información que tienen los vecinos de algunos temas, nosotros como dirigentes conocemos un poco más y nos hace falta transmitirlo (Sara Miranda, secretaria J.J.V.V. Villa El Puelche)

“Yo reconozco varios problemas aquí entre vecinos, algunos los hemos tratado de solucionar, pero otros no podemos porque se generan por la ley del más fuerte, esto quiere decir que el más choro siempre gana” (Margarita Cárdenas, presidenta Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana Villa El Puelche)

Retomando lo anterior, efectivamente hay conflictos como la drogadicción en donde no hay una estrategia que permita modificar esta temática debido al miedo que existe al momento de intentar tomar resoluciones para abordar el conflicto.

4. Relacionado con los generadores de conflicto en la comunidad

Hoy en día los conflictos existen y son cada vez más recurrentes al interior de la comunidad, villa o población. En todos los lugares existen diferencias de opinión y por sobre todo problemas vecinales lo que genera que la convivencia comunitaria se estanque y no se despliegue el desarrollo local.

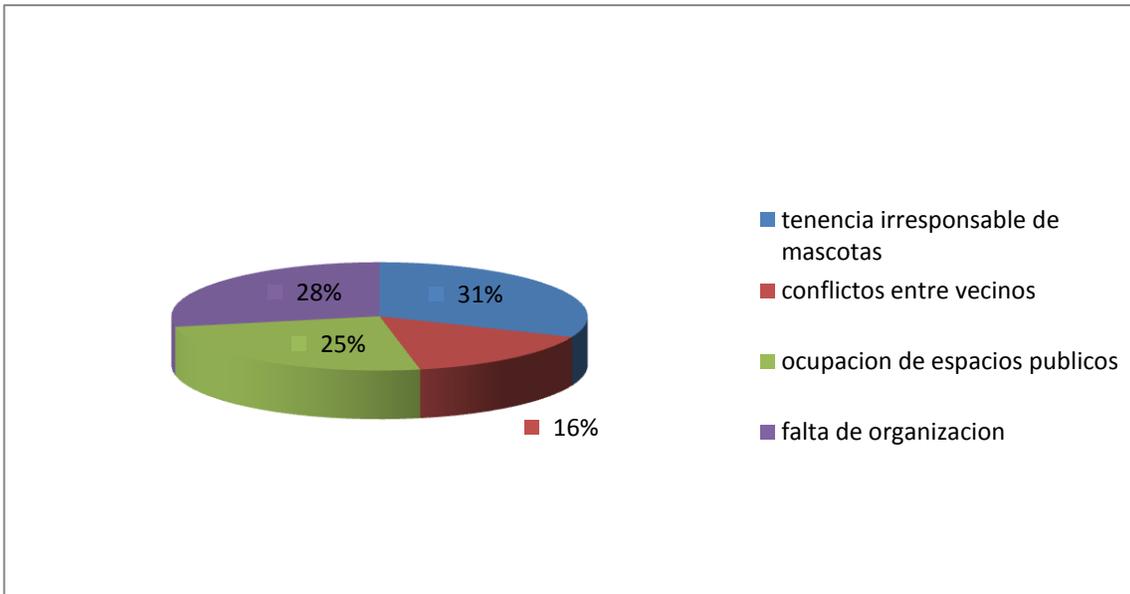
Según Vinyamata (opcit) el conflicto es definido como lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. El conflicto es connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos.

Por lo tanto lo que nos interesa a nosotras para esta investigación, es conocer porque se generan los conflictos al interior de la Comuna El Bosque y reconocer si los dirigentes deducen el porqué de estas problemáticas.

Para eso vamos a dar a conocer el siguiente gráfico, el cual nos demostrará los resultados de la pregunta planteada, la cual corresponde a reconocer las acciones que generan conflictos al interior de donde residen.

Gráfico N° 5

Acciones Generadoras de Conflictos



Fuente: Investigación directa

Según lo arrojado por la investigación las acciones generadoras de conflicto son variadas, en particular un 31% de los sujetos encuestados cree que lo que más genera conflictos al interior de donde reside es la tenencia irresponsable de animales, mientras que un 28% cree que la falta de organización también es generadora de conflictos, el 25% opina que la ocupación de espacios públicos y por último tenemos un 16% que comenta que la generación de conflictos en su comunidad provienen de los problemas entre vecinos.

La tenencia irresponsable de mascotas en villas, poblaciones o condominios sociales es una problemática que emerge con fuerza, ya que hoy en día muchas personas cuentan con mascotas, los que muchas veces no son cuidados como corresponden. Las problemáticas más comunes sobre esta temática son cuando perros muerden a niños del sector, o bien cuando existen

vecinos que poseen muchos animales al interior de casas o departamentos generando olores molestos para quienes viven cerca del lugar.

La falta de organización es una problemática que afecta a muchas villas de la Comuna El Bosque, según lo señalado por los dirigentes, si se contara con una organización se ahorrarían variadas problemáticas locales, las cuales pueden ser solucionadas en reuniones comunitarias o por medio del diálogo, sin embargo al no existir organización tampoco existe comunicación, por lo tanto los problemas se forman como “bola de nieve”, cada vez crecen más.

En lo que compete a la ocupación de los espacios públicos, se puede añadir que según los dirigentes sociales, esta práctica es una de las que genera conflictos continuamente al interior de la comunidad, ya que existen vecinos que mal utilizan los espacios públicos o simplemente existen personas que se adueñan de los mismos. Se señala en forma reiterada que en algunos lugares los estacionamientos se ocupan de forma indebida, o bien por personas que no son del sector, por otro lado existe la problemática de la ocupación de plazas por grupos de personas que la utilizan para drogarse o para consumir y vender drogas, problema que afecta principalmente a niños, ya que, no poseen un lugar seguro donde recrearse.

Para finalizar, con un 16% aparece la problemática entre vecinos, como una acción que genera conflicto, la mayoría señala que es sabido que cuando se vive en comunidad, siempre existen problemas entre vecinos, por falta de comunicación crecen y muchas veces se transforman en disputas interminables.

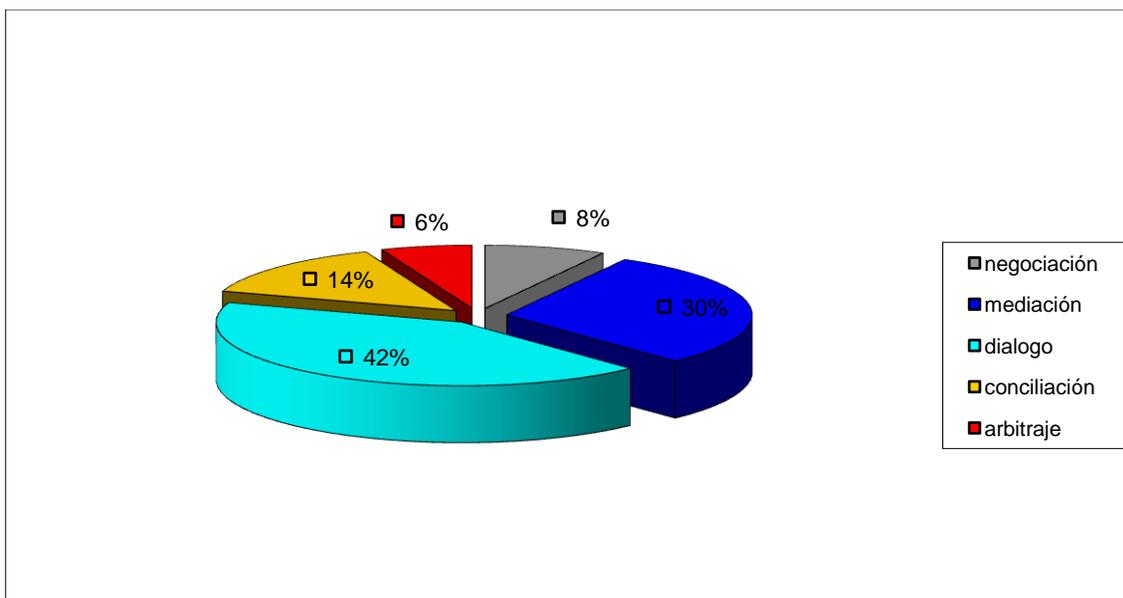
5. Formas de solucionar conflictos

Los conflictos son parte de nuestra vida, éstos muchas veces nos dejan aprendizajes si sabemos solucionarlos de forma asertiva, pero si es en caso contrario pueden generar caos o simplemente adentrarse en problemáticas mucho más graves. La idea es que todos podamos resolver los conflictos que nos aquejan, tanto en el ámbito relacional como colectivo.

La solución de conflictos puede realizarse de diversas formas, para esta investigación es importante conocer cuáles son los tipos de soluciones de conflictos que los dirigentes sociales de la Comuna El Bosque reconocían y utilizaban para solucionar los conflictos al interior de su comunidad, lo que nos dio como resultado lo siguiente:

Gráfico N°6

Formas de Solución de Conflictos en la Comunidad



Fuente: Investigación Directa

Cabe señalar que en esta pregunta los encuestados podían señalar más de una alternativa, por lo tanto, el instrumento aplicado a los dirigentes sociales nos dio a conocer que la forma que reconocen para solucionar las diferencias al interior de la comunidad es el diálogo, este método lo reconocen y lo utilizan porque es lo más cotidiano y factible para la resolución de conflictos, todos utilizamos el diálogo, por lo tanto este predominó en los porcentajes, con un 42% de reconocimiento.

La Mediación aparece con un 30%, metodología que se reconoce entre los dirigentes sociales y que en algunos casos ha sido utilizada para erradicar conflictos al interior de alguna villa, comunidad o población. Como ya hemos señalado, la mediación busca resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador. Los mediadores pueden ser alumnos, profesores, padres. No son jueces ni árbitros, no imponen soluciones ni opinan sobre quién tiene la verdad, lo que buscan es satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo por medio de unos sencillos pasos en los que, si las partes colaboran, es posible llegar a una solución en la que todos ganen o, al menos, queden satisfechos, es importante señalar que la mediación es voluntaria, es confidencial, y está basada en el diálogo. La mediación puede resolver conflictos relacionados con la transgresión de las normas de convivencia, amistades que se han deteriorado, situaciones que desagraden o parezcan injustas, malos tratos o cualquier tipo de problemas entre miembros de la comunidad educativa. (Suarez; opcit).

Con un 14% se encuentra la conciliación, la cual es reconocida por los actores sociales encuestados, pero que al mismo tiempo sólo se conoce por comentarios o por información vaga.

La negociación es un proceso por el cual las partes interesadas resuelven conflictos, acuerdan líneas de conducta, buscan ventajas individuales y/o colectivas, procuran obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos. Se contempla generalmente como una forma de resolución alternativa de conflictos o situaciones que impliquen acción multilateral. (Montes; 2010). Esta técnica de resolución de conflictos es reconocida por el 8% de la población encuestada.

Por último con un 6% de reconocimiento entre los encuestados, tenemos el arbitraje procedimiento por el cual se somete una controversia, por acuerdos de las partes, a un árbitro o bien a un tribunal de varios árbitros que dicta una decisión sobre la controversia que es obligatoria para las partes.(Organización de la Propiedad Intelectual; 2000)

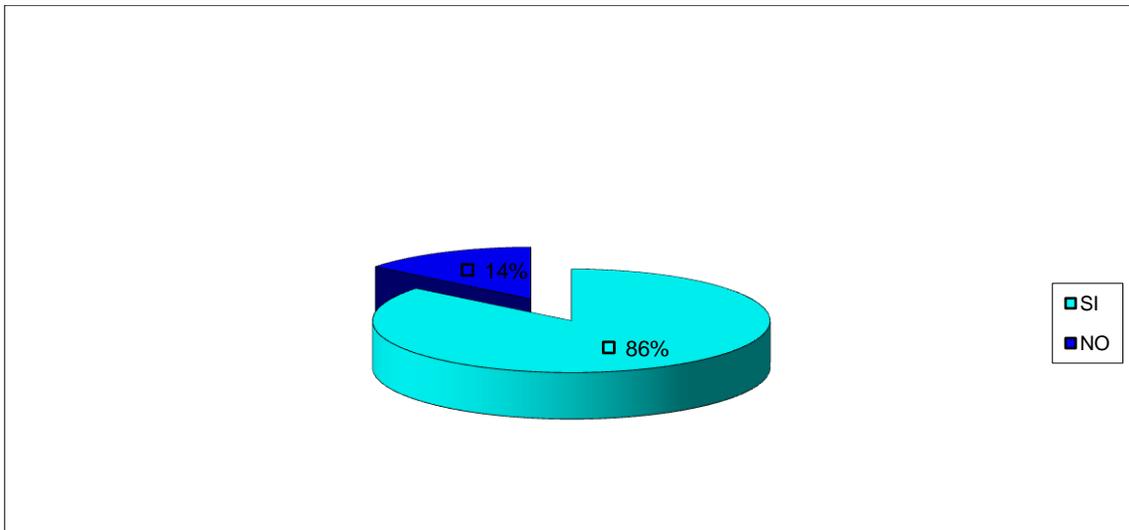
Como podemos concluir los dirigentes sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque, poseen conocimiento sobre los métodos de resolución de conflictos, uno de los que predomina es el diálogo, por ser un acto cotidiano y factible para solucionar conflictos. El diálogo es un acto en donde dos o más personas discuten un tema, se puede intercambiar información y al igual compartir sentimientos, mediante esta acción se pueden solucionar conflictos cotidianos, por eso es el método más reconocido por los dirigentes sociales.

En lo que respecta al gráfico anterior logramos identificar aquellas formas de resolución de conflictos reconocidas por los sujetos encuestados, permitiéndonos analizar aquellas formas de solución de conflictos más utilizadas por las personas al momento de enfrentar problemáticas evidenciadas al interior de la comunidad.

El gráfico que se presenta a continuación muestra el conocimiento de los dirigentes sociales acerca de las estrategias utilizadas para resolver conflictos.

Grafico N° 7

Utilización de Estrategias de Resolución de Conflictos al Interior de la Comunidad



Fuente: Investigación directa

En lo que respecta, a la utilización de estrategias para solucionar conflictos, la mayoría (86%) de los encuestados reconoció emplear técnicas al momento de originarse un conflicto en la comunidad, por otra parte sólo un (14%) reconoce no emplear ninguna técnica para resolver problemáticas.

Ahora bien, cuando al encuestado se le pregunta acerca de la manera más recurrente de resolver disputas, la mayoría señalan el diálogo y la mediación como las principales formas de solucionar problemas, debido a que garantizan una forma pacífica y participativa de los vecinos en ser partes activas en resolver aquellos dilemas que interfieren en la armonía de vivir en comunidad.

Esto puede reflejar, que la mayoría de los encuestados conciben la real importancia conocer y utilizar técnicas que solucionan los conflictos, priorizando herramientas de diálogo entre los vecinos, fomentando la participación de cada uno de ellos para obtener conformidad entre los acuerdos, lo cual otorgue un incentivo en cooperar y fomentar la comunicación para solucionar aquellas disputas o molestias surgidas al interior del espacio comunitario.

No obstante a lo anterior, es posible destacar que los conflictos pueden ser observados desde sus distintos elementos constitutivos, por lo cual surge la necesidad de identificar los elementos que pudieran intervenir frente al abordaje de los conflictos, dado que un mejor entendimiento del proceso permita establecer estrategias, actitudes y soluciones.

Cabe señalar, que según Gozaíni (op cit) existen distintas modalidades alternativas para la resolución de conflictos, las cuales son denominadas como estrategias de entendimiento racional entre los individuos, persiguiendo la solución concertada, pacífica de cada uno de los integrantes de una comunidad, identificando la comunicación como pilar fundamental para llegar a un acuerdo fructífero y aceptado por la mayoría.

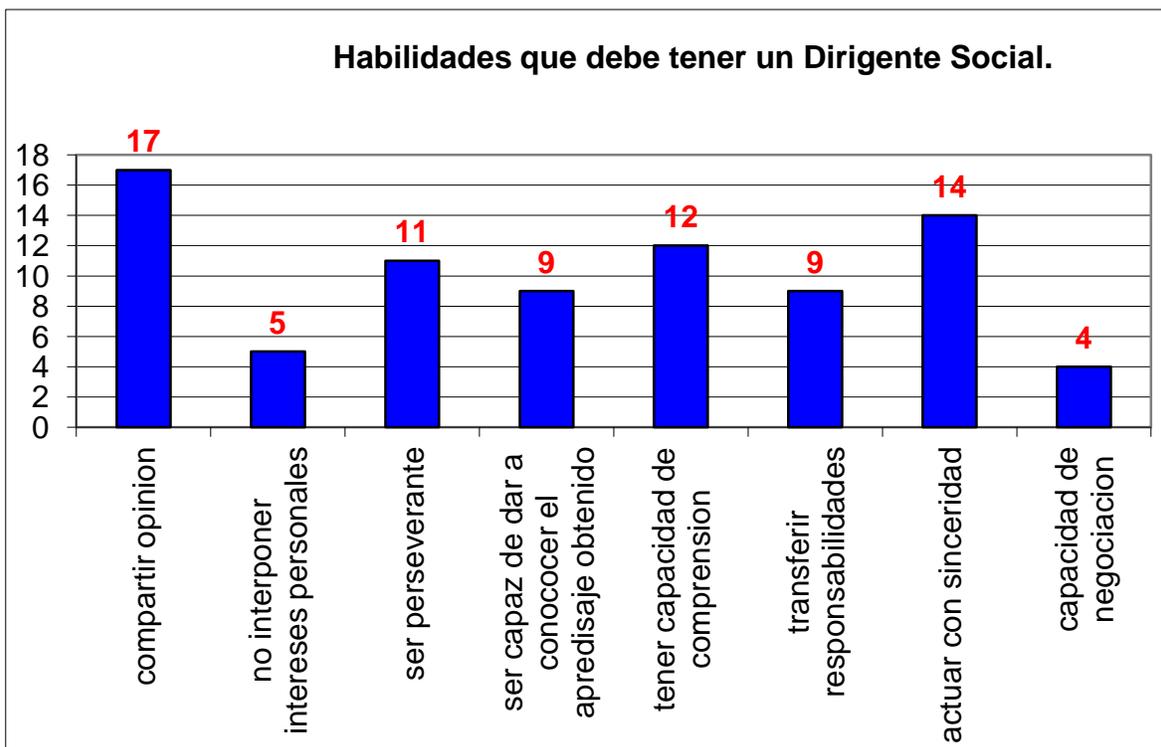
6. Con respecto a las habilidades de los dirigentes sociales

Los dirigentes sociales son actores comunitarios muy importantes al interior del barrio, por lo tanto, a través de esta investigación quisimos conocer cuáles eran las capacidades y habilidades que estos poseían.

Cabe mencionar que en esta pregunta los encuestados podían dar más de una respuesta según lo que consideraban optimo.

Gráfico N°8

Habilidades que Debe Poseer un Dirigente Social



Fuente: Investigación Directa

En vista y considerando los datos arrojados por la encuesta realizada, podemos señalar que en primer lugar la pregunta fue planteada estratégicamente, ya que, se encontraba enfocada a reconocer si los dirigentes sociales poseían habilidades para ejercer una buena dirigencia y así al mismo tiempo para saber si podían solucionar los conflictos al interior de donde residen, para esto se les preguntó con respecto a las habilidades que debe tener un dirigente social ¿Cuál de las siguientes opciones cree que son las adecuadas?

Los datos que fueron arrojados fueron los siguientes: 17 de 25 Dirigentes encuestados creen que el compartir opinión con los vecinos y otros dirigentes es importante y es una habilidad que debe poseer el dirigente social. Por otro lado 14 de 25 también consideran que actuar con sinceridad al interior de la organización o comunidad es una cualidad que corresponde a un dirigente social. Mientras tanto 12 de 25 encuestados señala que tener capacidad de comprensión es una habilidad importante en el rubro de un actor social, por último se encuentra ser perseverante 11 de 25 dirigentes encuestados.

En lo que compete a la parte de esta pregunta que se encontraba abierta, se puede rescatar lo siguiente:

“Un buen dirigente social debe ser honrado, honesto, transparente, buen servidor vecinal, saber escuchar y nunca ser primera figura” (Jorge Téllez, dirigente social Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Villa El Puelche)

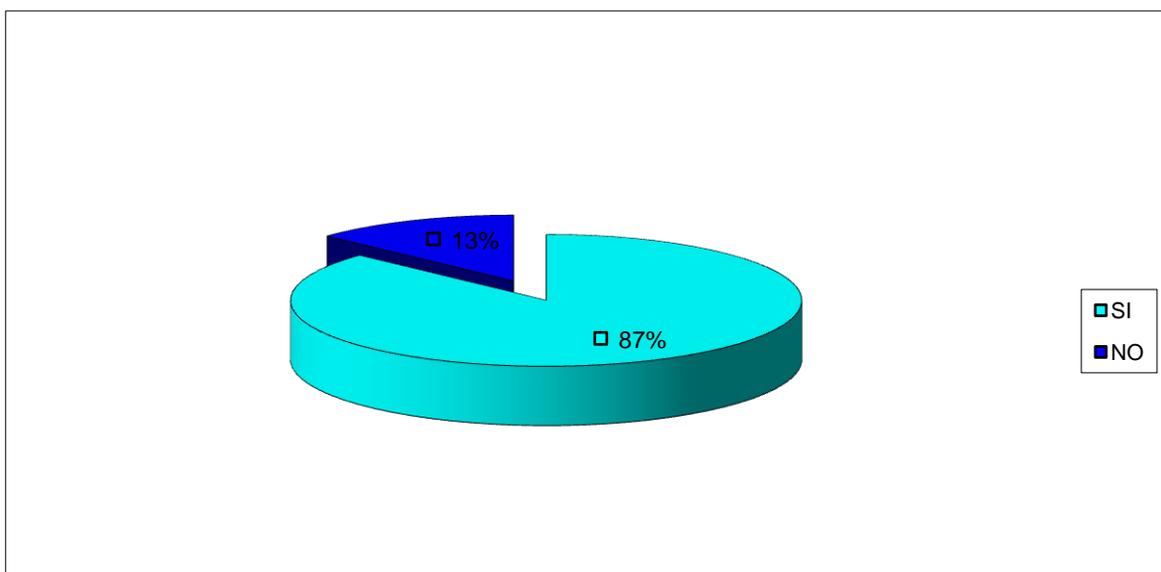
“Se debe tener vocación por el labor” (Margarita Cárdenas, presidenta Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Villa El Puelche)

Podemos concluir según los datos obtenidos y analizados que se reconocen cuales son las habilidades que deben poseer los dirigentes sociales, las cuales generalmente se encontraban reflejadas en las habilidades que ellos creían tener.

Siguiendo con el tema de las habilidades de los dirigentes sociales, esta pregunta se encuentra enfocada directamente a conocer si estos actores sociales vinculados al centro de mediación de la Comuna El Bosque, saben cuáles son los objetivos de la organización a la cual pertenecen, así podremos dilucidar si poseen habilidades de reconocimiento.

Gráfico N°9

Objetivos del Grupo al cual Pertenece



Fuente: Investigación directa

Las organizaciones sin fines de lucro deben hacerse cargo de la provisión de nuevos servicios con alta eficiencia en su capacidad de gestión, pues su función en el sistema social no solamente es de ser portadoras de un espíritu solidario o ser canales de altruismo, en sí una función destacable, de igual manera deben ser proveedoras de servicios públicos crecientemente segmentados en sus necesidades y demandas, que tienen una rápida dinámica de cambio y que deben legitimarse ante la comunidad como organizaciones válidas, sobre todo en su capacidad de gestión la cual debe ser altamente efectiva, ya sea en el rol de la organización como en el rol de los dirigentes sociales. Es importante señalar que toda organización social posee diversos dirigentes sociales quienes generalmente son líderes innatos en la comunidad, con diversas cualidades y defectos. Lo que nos interesó saber en esta investigación fue si los dirigentes sociales poseen conocimiento de los objetivos que posee la organización a la cual pertenece.

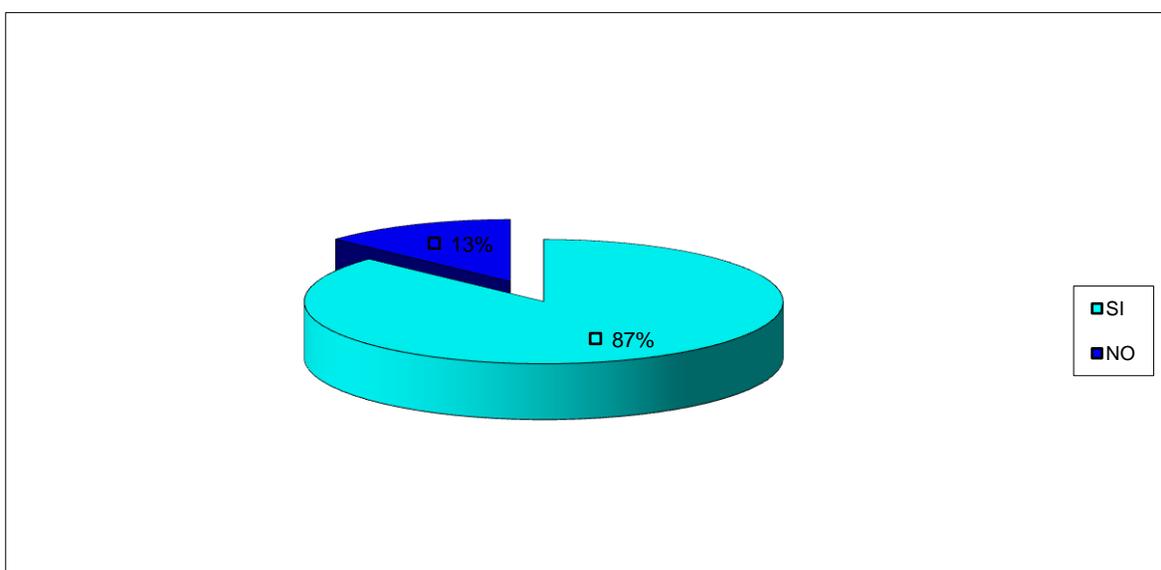
En el gráfico ya expuesto se puede visualizar que según los datos recopilados los dirigentes sociales conocen certeramente cuales son los objetivos de la organización a la cual pertenecen, esto se ve reflejado en un 87%, mientras que el 13% de los encuestados reconocen no saber cuáles son los objetivos de la organización a la que pertenecen.

Es coherente el resultado mencionado, como lo hemos señalado anteriormente los dirigentes sociales son actores muy reconocidos por la comunidad en donde se desenvuelven, realizan un trabajo sin fines de lucro y se movilizan por el crecimiento de la misma, por lo tanto es muy fehaciente que quienes realizan este trabajo conozcan la información y los objetivos de la organización a la cual pertenecen. La mayoría de los dirigentes encuestados reconocen los objetivos de su organización, ya sea como Junta de vecinos, Comité de convivencia y auto cuidado, Club de adulto mayor, entre otros.

Siguiendo con la temática de las habilidades sociales de los dirigentes vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque, se planteó la pregunta dirigida al desplante y la personalidad que poseen ante el grupo al cual pertenecen. Cabe mencionar que esta pregunta al igual que la anterior busca verificar las habilidades de los dirigentes sociales para desenvolverse en su comunidad y al mismo tiempo para reconocer si son capaces de gestionar una villa o población con sus virtudes y con sus conflictos.

Gráfico N ° 10

Desplante y Personalidad Frente al Grupo al cual Pertenece



Fuente: Investigación Directa

El gráfico recién expuesto nos da a conocer lo que piensan los dirigentes sociales sobre el desplante y la personalidad que los mismos poseen frente a la organización a la cual pertenecen, dicha pregunta se encuentra enfocada a dilucidar si estos poseen habilidades para ejercer como actores sociales al interior

de su comunidad, la pregunta es planteada desde una mirada estratégica ya que el resultado que esperamos es saber si los actores sociales investigados creen poseer las competencias necesarias para ser dirigente social.

Según lo señalado por los sujetos entrevistados el 87% señaló que sí poseen desplante ante su organización y vecinos, lo cual se observa en las reuniones que se realizan en junta de vecinos o en juntas de organizaciones.

“Si uno no posee personalidad no puede desenvolverse como dirigente social, porque todos tenemos que dar a conocer nuestras opiniones en reuniones entre nosotros y con autoridades como el alcalde y concejales” (Antonieta Jiménez, presidenta J.J.V.V Villa Observatorio)

Lo señalado anteriormente por una dirigente social con 12 años como tal, nos da a conocer que para ella el desplante frente a la comunidad es primordial, tanto como para plantear opiniones, como para las reuniones cotidianas al interior de la comunidad en donde reside.

Por lo contrario un 13% de los dirigentes señala que no poseen desplante ante su comunidad y ante autoridades, esto lo ven como normal.

“Yo no siento que tenga desplate ni personalidad, pero si puedo realizar otro tipo de actividades como dirigente” (Ana Luisa Henríquez, dirigente J.J.V.V Villa El Bosque)

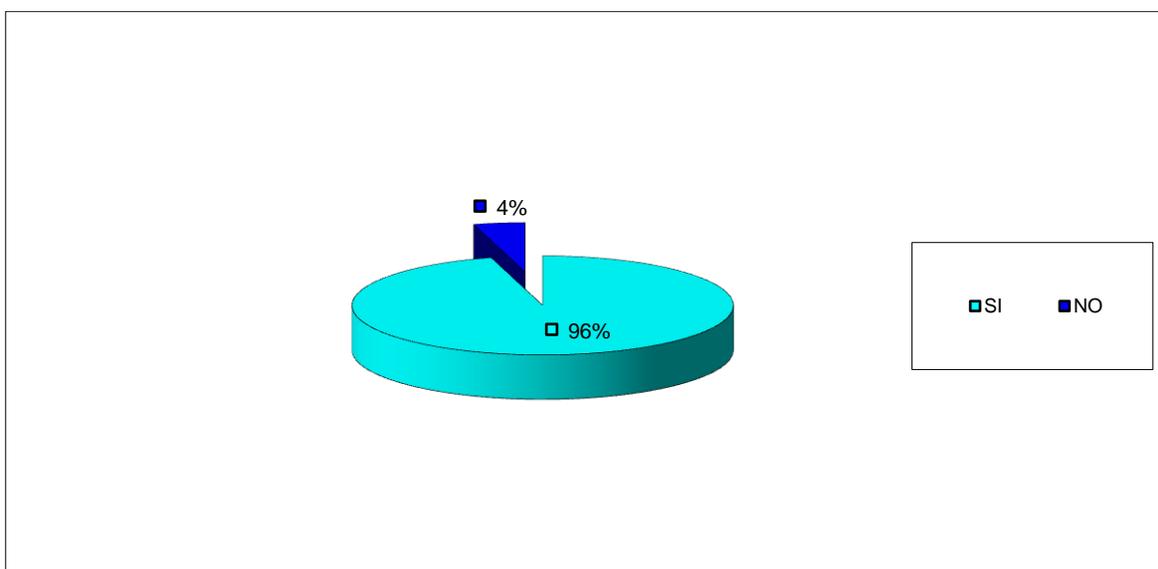
Como conclusión ante este tema se puede decir que esta situación sucede porque son dirigentes poco activos y/o de organizaciones relativamente nuevas, lo que conlleva a no tener experiencia, sin duda que al pasar de los años se adquiere mucha más experiencia, personalidad y desplante.

Por lo tanto se puede comprender que la experiencia que poseen los dirigentes sociales, ayude con el tiempo a la formación de habilidades sociales indispensables para cumplir su labor.

Por otro lado y siguiendo con la temática de las habilidades, nos encontramos con la siguiente pregunta planteada ¿Usted es participante de las actividades que realiza la organización a la cual pertenece? Nuevamente buscamos verificar y reconocer si los actores sociales en cuestión poseen las habilidades necesarias para desenvolverse en su comunidad y por lo tanto puedan ser capaces de solucionar conflictos comunitarios.

Gráfico N°11

Participación de Actividades Comunitarias.



Fuente: Investigación Directa

El gráfico expuesto anteriormente también se encuentra enfocado de forma estratégica para conocer las habilidades que poseen los dirigentes sociales en cuanto a ser partícipes activos de actividades comunitarias. Según lo que se respondió, podemos ver que un 96 % de los encuestados se sienten partícipes de las actividades que realizan al interior de su comunidad, mientras que un 4% señala que no participa de las actividades.

Como ya se ha explicado los dirigentes sociales son quienes mueven la comunidad en el ámbito local por lo tanto son partícipes de las actividades que se realizan:

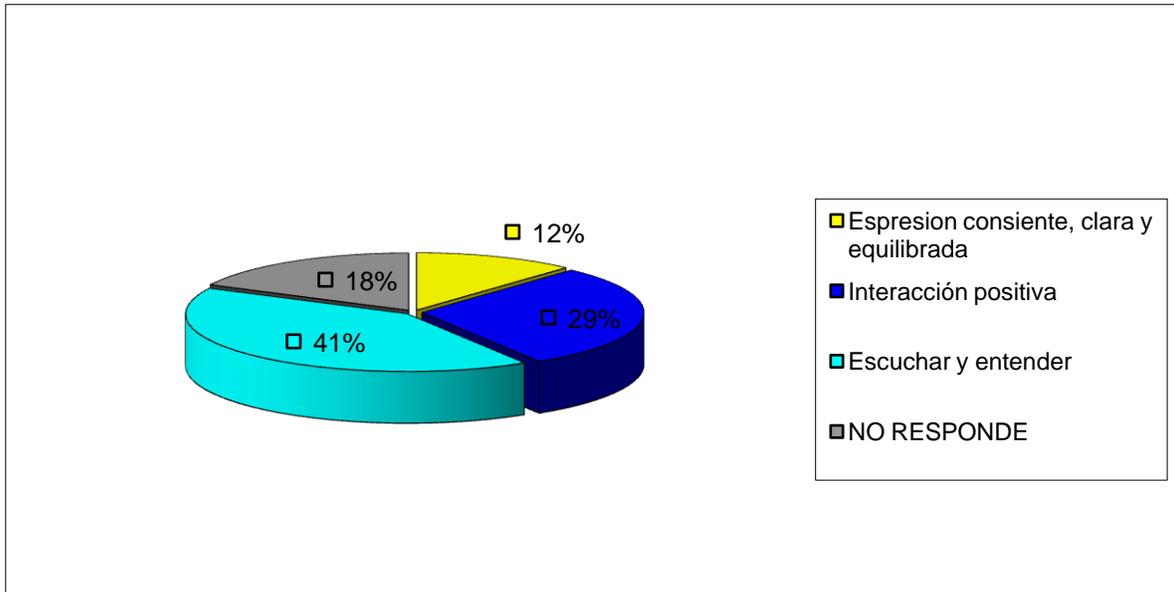
“Yo siempre participo de las actividades de mi Villa, porque por lo general nosotros somos quienes las organizamos y las llevamos a cabo, un ejemplo claro son las celebraciones tales como aniversario de la villa y fiestas navideñas” (Teresa Chacón, secretaria J.J.V.V villa Observatorio)

“Es importante participar, en primer lugar para conocer a los vecinos y para que ellos nos conozca a nosotros. Yo como presidenta de la Junta de vecinos, siempre participo de las actividades que se realizan en la villa” (Antonieta Jiménez, presidenta J.J.V.V Villa Observatorio)

A raíz de lo expuesto se puede concluir que para los dirigentes sociales es muy importante ser partícipes de las actividades llevadas a cabo en cada villa, ya sea para reconocer a la comunidad, como para ser reconocidos por los mismos.

Gráfico N°12

Cualidades que cree poseer el Dirigente Social



Fuente: Investigación Directa

El presente análisis se encuentra orientado a visualizar la percepción que poseen los dirigentes sociales vinculados a la investigación sobre las cualidades que creen poseer para ser un dirigente social, el 41 % de los encuestados cree que una de las cualidades que lo identifica es “escuchar y entender” todo lo que se le está informando, mientras que el 29% cree poseer una interacción positiva con otros dirigentes sociales como con sus vecinos; por último tenemos un 12% de los encuestados que considera que la cualidad que los identifica es tener una buena expresión, consciente, clara y equilibrada.

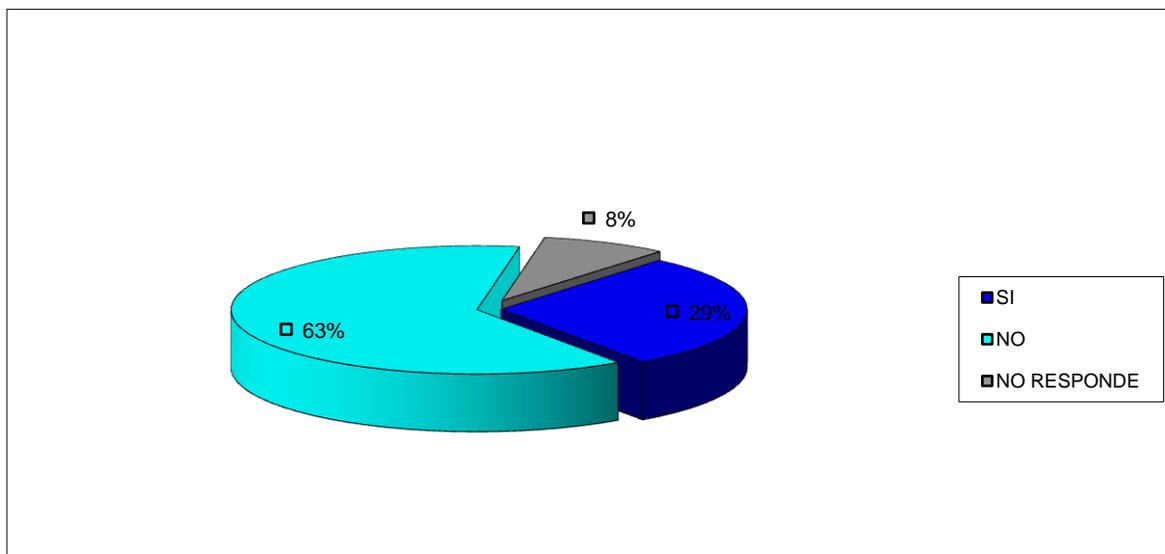
Es importante señalar que un porcentaje significativo (18%) no respondió la pregunta planteada, ya sea porque no reconoce sus cualidades, o por no haberla comprendido.

En conclusión es importante señalar que los dirigentes sociales en cuestión, son personas que poseen objetivos y convicciones muy claras, enfatizando en que la mayoría han respondido positivamente a las preguntas de investigación antes planteadas.

El siguiente gráfico muestra si los dirigentes sociales han recibido alguna capacitación sobre la temática de conflictos, lo cual nos puede indicar el nivel de conocimiento al momento de resolver disputas que surjan al interior de la comunidad. Cabe señalar que a través del grupo focal, uno de los aspectos mencionados de forma relevante por la mayoría de los dirigentes sociales es tener el conocimiento de las temáticas ligadas a la mediación comunitaria.

Gráfico N°13

Capacitaciones o Charlas sobre Resolución de Conflictos



Fuente: Investigación Directa

Esta pregunta es realizada con la finalidad de recopilar información sobre el conocimiento que poseen los dirigentes sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque sobre la mediación como una alternativa de resolución de conflictos al interior de la comunidad, en estas circunstancias, se puede inferir que el mayor margen de respuestas (63%) está ligado al no poseer capacitaciones o charlas relacionadas a la resolución de conflictos, señalado por los encuestados como uno de los puntos débiles al momento de manejar o bien sobrellevar dilemas entre vecinos, lo que impide la buena conducción en el proceso de resolución de conflictos. Otro de los aspectos importantes, es el bajo porcentaje (29%) de los que han participado en capacitaciones con temáticas idóneas para abordar las problemáticas al interior de la comunidad. Por otro lado, sólo un (8%) de los dirigentes sociales no responde.

Por lo mencionado, se puede señalar que uno de los aspectos reiterativos expuestos por los dirigentes sociales, es precisamente la necesidad de participar e interiorizarse de los aspectos fundamentales de la mediación, sin duda les permitiría potenciar su rol en la comunidad y fomentar esta herramienta de resolución de conflictos entre los vecinos.

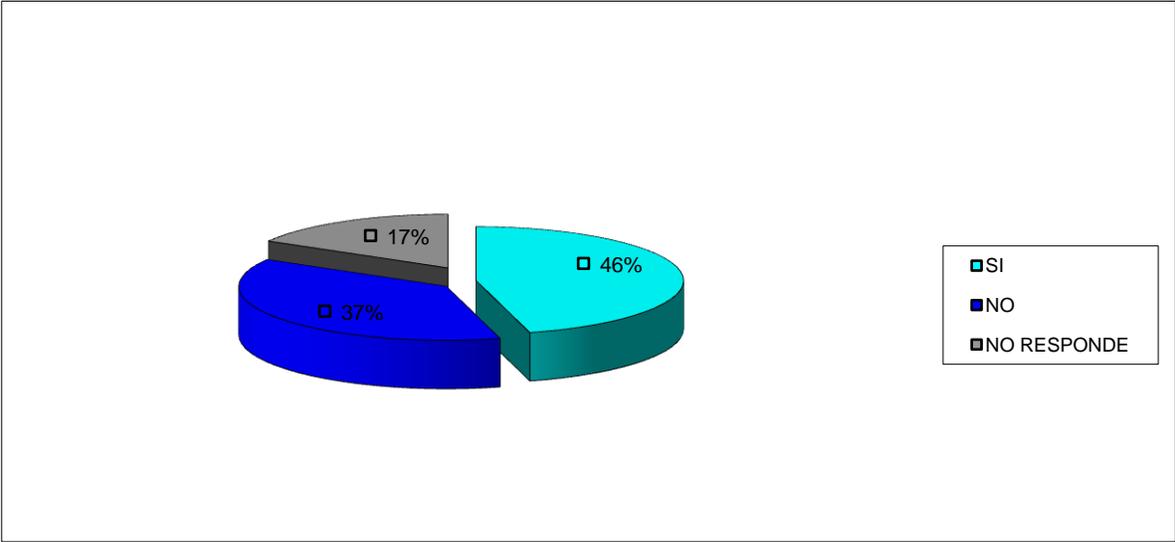
La resolución de conflictos al interior de una comunidad por medio de la mediación ya sea comunitaria o vecinal es una técnica que se utiliza cuando ambas partes se encuentran de acuerdo en hacerlo, esto quiere decir que debe existir voluntad para encontrar solución a una problemática, esto lo deben saber algunos dirigentes sociales para que así se encuentren aptos para solucionar conflictos al interior de donde residen.

Cabe señalar que cuando se les consulta al 29% que si asisten, cual es la charla o capacitación recibida, estos responden generalmente que son

capacitaciones entregadas por el mismo Centro de Mediación de la Comuna El Bosque, enfatizando en que se les enseña en general como abordar la problemática en una primera instancia para que así, en una segunda instancia, exista una intervención por los profesionales expertos en la temática.

Gráfico N°14

Experiencia de los Dirigentes Sociales en Resolución de Conflictos en su Comunidad



Fuente: Investigación Directa

El gráfico expuesto anteriormente da a conocer que un 46% de los dirigentes entrevistados sí posee experiencia en resolución de conflictos al interior de su comunidad, mientras que el 37% no la posee.

Cuando se plantea esta pregunta, también se les solicita que den a conocer qué tipo de experiencia tienen, aquí las respuestas no varían demasiado,

la mayoría ha solucionado conflictos que afectan a su organización social tanto interna como externamente, también dan a conocer que han solucionado conflictos comunitarios.

Dentro del 46% nos encontramos con dirigentes que han solucionado conflictos comunitarios tales como: problemáticas entre clubes deportivos y vecinos, problemáticas existentes con empresas que atentan contra el bienestar comunitario. La experiencia de resolver problemáticas al interior de la comunidad, sin tener que llegar al Juzgado de Policía local según los dirigentes es gratificante.

“Nosotros como Junta de Vecinos hemos resuelto problemas entre el Club deportivo y algunos vecinos colindantes a el lugar en donde se juntan los jugadores. Logramos que se respetaran entre sí y que tomaran acuerdos para que no existiera más violencia en la Villa.” (Bernarda Vilches, presidenta J.J.V.V. Villa El Puelche)

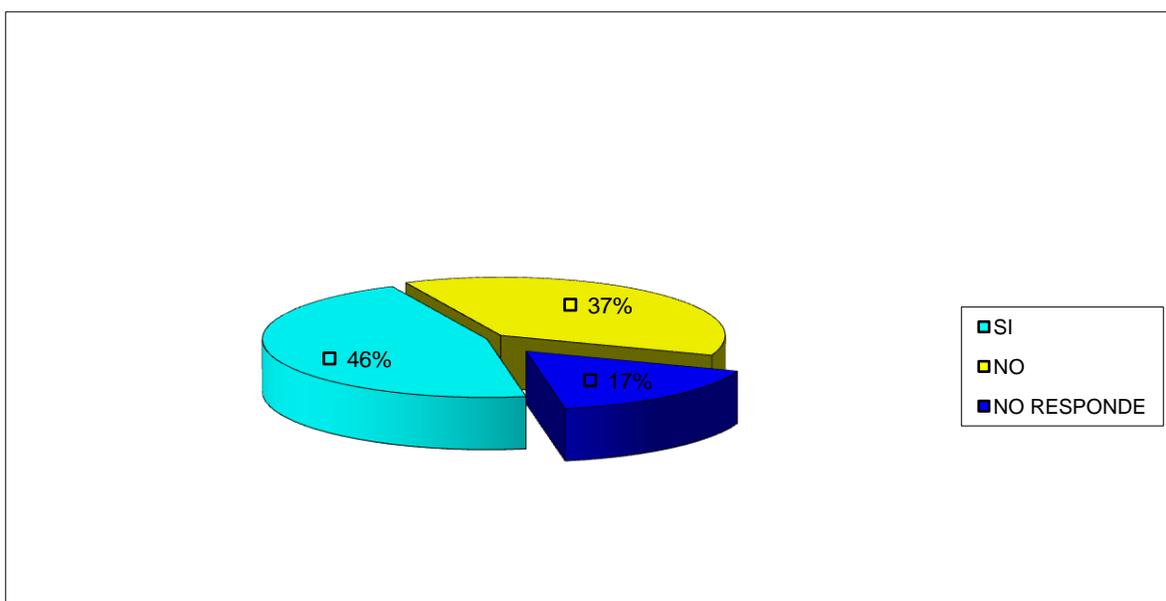
Tal como lo mencionamos anteriormente cuando los dirigentes sociales solucionan conflictos al interior de su comunidad sienten una gratificación, ya que, toman protagonismo en la toma de decisiones del lugar donde residen. La experiencia recién citada proviene de una problemática eterna entre vecinos y el club deportivo de la Villa El Puelche de la Comuna El Bosque, en donde la intervención de dirigentes sociales fue primordial ya que se solucionó una problemática que se arrastraba hace años, sin dejar a ningún perdedor en la causa.

En esta situación podemos visualizar el capital social que encontramos en los dirigentes sociales, tal como lo señala Arriagada y Miranda (2003) quienes consideran que el capital social se encuentra en las conductas de reciprocidad y cooperación dentro de una comunidad específica, a modo de ver las redes y actitudes de confianza, formando al mismo tiempo lo anhelado por las organizaciones sociales, la cohesión social.

Es por esto que nos atrevemos a decir que los actores sociales de una comunidad pueden ser un gran capital social, porque en ellos se encuentra la materia prima para la solución de problemáticas que aquejan a una población, siendo este un trabajo viable y factible desde ellos como dirigentes.

Grafico N° 15

Relación de Trabajo en Equipo



Fuente: Investigación Directa

El gráfico N°15 nos presenta la relación que mantienen los dirigentes sociales con otras organizaciones al interior de la Comuna El Bosque, lo cual sin duda muestra aquellas competencias desempeñadas en el rol de líder organizacional, infiriendo que cada dirigente social debe desarrollar diversas tareas y cumplir con responsabilidades fundamentales de la gestión empleada.

Si se toma en consideración la importancia que tiene la posición de los dirigentes sociales en el ámbito comunitario, se puede inferir que es uno de los aspectos fundamentales debido al grado de representatividad que tiene estos líderes. Según lo descrito la mayoría de los representantes organizacionales (46%) mantiene relación con otras organizaciones sociales, lo cual indica que existe un manejo asertivo en la vinculación con otros entes relevantes, tomando en cuenta que cada dirigente debe tener habilidades innatas o bien apropiadas de acompañar y favorecer el crecimiento del grupo. El 37% señala no tener ningún vínculo con otras organizaciones sociales, lo cual puede obstruir el trabajo de redes y de igual manera representar un grupo cerrado. Por otra parte, sólo un (13%) no responde a la pregunta.

Cuando se les consulta a los sujetos en cuestión, con cuales organizaciones tienen relaciones de trabajo en equipo la mayoría nombra organizaciones del mismo rubro.

Según el Gyarmati (opcit) la participación puede ser concebida como aquella capacidad real, efectiva del individuo o de un grupo de tomar decisiones sobre asuntos que directa o indirectamente afectan sus actividades en la sociedad, lo que sin duda, es una forma de intervenir de acción colectiva, integrándose como punto de partida el asistir y compartir con las demás organizaciones existentes, esto lo podemos visualizar claramente con los

dirigentes sociales investigados, ya que ellos utilizando la participación al interior de la organización a la cual pertenecen, como con otras organizaciones del sector, pueden ejercer toma de decisiones, opinar en temas colectivos y por sobre todo trabajar en red.

Por lo general, según lo expuesto por los dirigentes sociales dispuestos a la investigación se puede reconocer que los mismos se encuentran interiorizados en el tema tanto de participación, como de trabajo en equipo, ya que a raíz de lo que dan a conocer la mayoría reconoce los conflictos que se generan en el lugar en donde residen, al mismo tiempo conocen las fuentes de donde proviene el conflicto y en varias ocasiones han realizado acciones grupales para solucionarlos. Es importante mencionar que el trabajo que realiza el dirigente social y o vecinal es muy valioso dentro de las villas de la comuna, ya que gracias a ellos las entidades municipales pueden actuar en diversas problemáticas, como por ejemplo ayudando en la ejecución de mediaciones comunitarias y vecinales.

Con respecto a las habilidades de los dirigentes encuestados, se puede visualizar que estos poseen destrezas comunicacionales y participativas, las cuales ayudan en su rol como líder de una comunidad. Esto quiere decir que al poseer diversas habilidades el trabajo que realizan se facilita.

Para concluir con el capítulo “Respecto al reconocimiento de los conflictos en diversas comunidades desde su cotidianidad” se puede informar que la investigación arrojó gratas respuestas, dilucidando que los sujetos encuestados se encuentran totalmente capacitados, con variadas destrezas y habilidades para reconocer los conflictos desde tu cotidianidad y al mismo tiempo buscar soluciones para los mismos.

Los datos derivados de las preguntas cerradas de la entrevista semi estructurada corresponden al 100 % de la muestra, en consecuencia sus conclusiones no son generalizables al universo completo, aun cuando podrán ser atribuibles.

CAPITULO VI

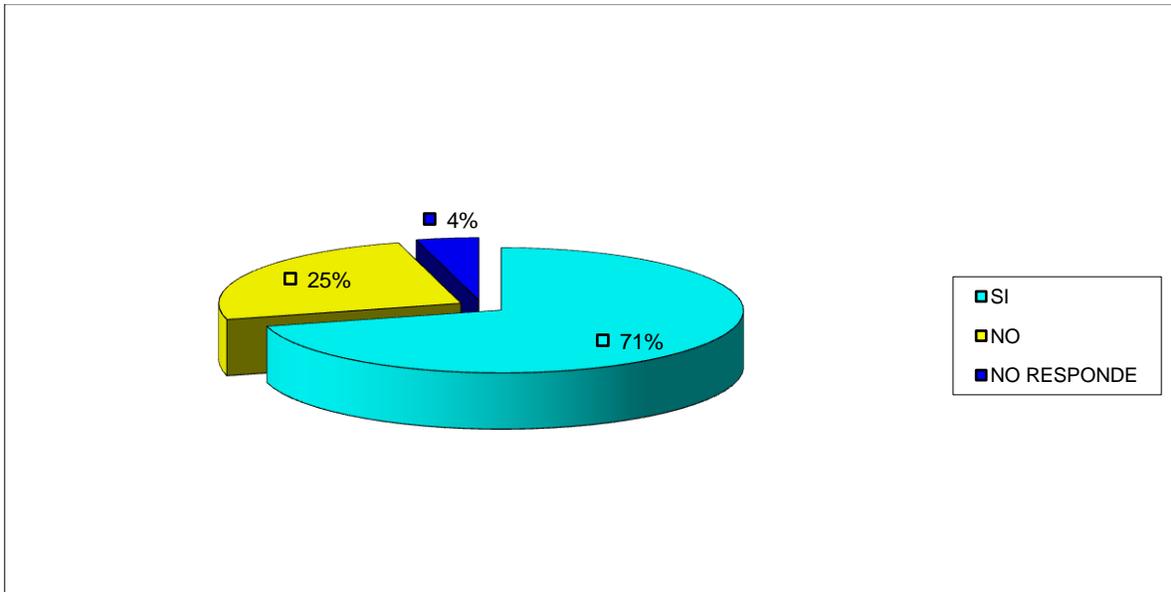
PERCEPCIÓN DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO UNA ALTERNATIVA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Para conocer cuál es la percepción que poseen los dirigentes sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque sobre la Mediación Comunitaria como una Alternativa de Resolución de Conflictos, en primer lugar se debe saber si estos la han utilizado en ese sentido, enfatizando que la mediación es un proceso en el cual una tercera persona ayuda a los participantes a manejar el conflicto. El acuerdo resuelve el problema con una solución mutuamente aceptada y se estructura de un modo que ayuda a mantener la relación entre las partes implicadas (Folger y Taylor; opcit)

El siguiente gráfico nos da los resultados obtenidos mediante el instrumento aplicado, el cual arrojó que el 71% de las personas encuestadas sí han utilizado la mediación comunitaria para solucionar conflictos al interior de su comunidad, mientras que un 25% no la ha utilizado.

Gráfico N°16

Utilización de Mediación Comunitaria



Fuente: Investigación Directa

En lo que compete a la información adquirida mediante el focus group, ante el reconocimiento de la mediación como una alternativa de resolución de conflictos señalaron lo siguiente:

“Si la reconozco, pero me gustaría que se masificará en todas las organizaciones sociales del sector” (Margarita Lagos, secretaria Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Villa El Puelche)

“Es muy importante la mediación, ya que, los conflictos se deben conversar. Porque si me agreden y yo agredo eso no sirve, se pone más grave la situación”. (María Zamorano, presidenta J.J.V.V villa El Bosque)

“La mediación es reconocida, por los integrantes de otras organizaciones sociales. La conocen pero no la han utilizado”

(Sara Miranda, secretaria J.J.V.V. Villa El Puelche)

“Yo creo que la mediación comunitaria es reconocida, tanto por nosotros como por la comunidad, lo ideal es que se dé a conocer un poco más el tema. La mediación podría abrir un paso para solucionar las problemáticas en la comunidad”

(Margarita Cárdenas, presidenta Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Villa El Puelche)

Por consiguiente se puede afirmar que la mediación comunitaria sí es reconocida por los dirigentes sociales como una alternativa de resolución de conflictos, enfatizando que la información entregada también incluye a los vecinos.

Ahora, si bien sabemos que los dirigentes sociales reconocen la mediación como una alternativa de resolución de conflictos, ahora es importante conocer los motivos que los llevaron a emplear esta alternativa y no otra.

“Nosotras con la señora Ada y la Señora Elena no sabíamos qué hacer con el problema que nos aquejaba entonces fuimos a la Municipalidad y ellos nos enviaron al Centro de Mediación, entonces llegamos por derivación” (Ana Marchant, dirigente Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Villa El Puelche)

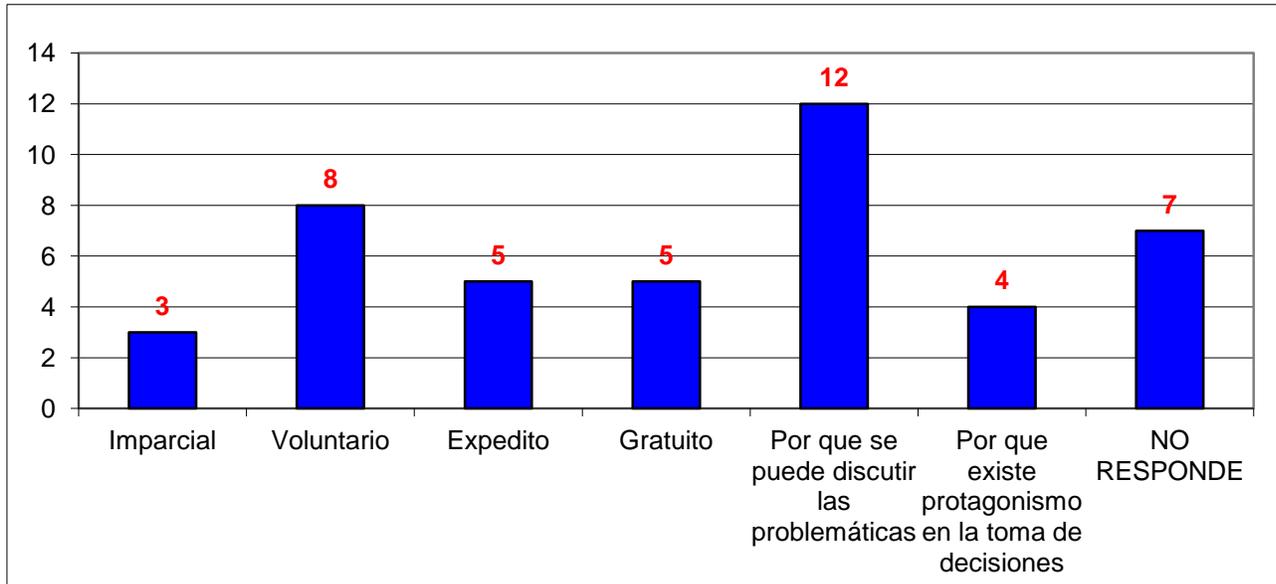
“Llegaron a la mediación por comentarios de otros vecinos que la utilizaron. La mediación es bonita”. (Sara Miranda, secretaria J.J.V.V Villa El Puelche)

“Yo conocí la mediación por comentarios de dirigentes vecinales de otra Villa, y ahí encontré necesario conocer del tema, desde ese momento sé que conversando se solucionan los problemas, y también pienso que es nuestra responsabilidad como organización social ayudar a solucionar los problemas y necesidades de nuestros vecinos” (Jorge Téllez, dirigente Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana Villa El Puelche)

En esta primera instancia se puede dilucidar que los dirigentes que han utilizado la mediación para solucionar conflictos han sido por derivación o por comentarios de que la metodología es efectiva. Sin embargo, los dirigentes que respondieron a la encuesta, señalaron lo siguiente:

Gráfico N°17

Motivos de la Utilización de la Mediación Comunitaria



Fuente: Investigación Directa

De acuerdo con el gráfico que procede se puede informar que 12 de 25 dirigentes encuestados piensa que el motivo que tuvieron para utilizar este método alternativo de resolución de conflictos, es porque se pueden discutir las problemáticas de forma pacífica, luego 8 de 25 encuestados cree que optaron por esta resolución alternativa de conflictos porque es voluntaria, esto quiere decir que depende de la voluntad de las partes.

Con porcentajes menores, se encuentran las opciones: porque es gratuita, expedita e imparcial. Lo anterior nos lleva a concluir que lo más valorado por los dirigentes sociales es que ellos pueden discutir las problemáticas, tal como lo menciona el Modelo Trasformativo de Mediación, este modelo entiende que las

causas del conflicto son múltiples y que se alimentan continuamente. El proceso se desarrolla especialmente desde lo relacional. Su método consiste en que sean las partes implicadas las responsables y protagonistas del proceso donde el mediador solo planteará preguntas circulares que les ayuden a profundizar. El objetivo último es la modificación de la relación entre las partes. (Bush y Folger; opcit)

En lo que corresponde a la apreciación que poseen los dirigentes sociales de los acuerdos pactados en la mediación comunitaria, se puede inferir lo siguiente:

- Según el número de acuerdos

Los acuerdos pactados son los puntos de consenso o conformidad alcanzados por la mediación que ponen fin al conflicto. Cabe mencionar que toda mediación posee un acta de acuerdos, la cual es firmada por las partes en cuestión con la finalidad de darle un carácter formal a las decisiones tomadas en conjunto.

“Me siento conforme con los acuerdos pactados ya que se discuten entre todos los participantes” (Bernardita Vilches, Presidenta J.J.V.V. Villa El Puelche)

“Independiente de que uno sea dirigente los vecinos también se encuentran identificados con los acuerdos pactados” (Antonieta Jiménez, presidenta J.J.V.V Villa Observatorio)

“Los Acuerdos pactados son 100 % necesarios ya que así se solucionan los conflictos” (Ana Marchan, dirigente Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Villa El Puelche)

“Yo me encuentro totalmente de acuerdo con los acuerdos pactados porque sirven para solucionar y amenizar los problemas.” (Sara Miranda, secretaria Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Villa El Puelche)

Tal como lo mencionan los dirigentes sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque, los acuerdos pactados mediante el transcurso de una mediación comunitaria, pueden ser establecidos cuando todas las personas que participan se encuentren conformes con el mismo. Según los resultados de esta pregunta, se puede inferir que los dirigentes sociales poseen una buena apreciación de los acuerdos pactados quizá porque no existe nadie que se los imponga, si no que ellos son los completos protagonistas de la toma de decisiones.

- Según la persistencia de los acuerdos

La persistencia de los acuerdos en el tiempo, es una de las falencias que posee la mediación comunitaria, ya que aunque existe un seguimiento de los casos, muchas veces lo que se deja establecido se olvida o simplemente no se cumple, lo que deja un sentimiento de decepción ante la mediación realizada.

“Los acuerdos se olvidan en el tiempo algunas veces, pero por lo general se respetan” (Bernardita Vílchez, presidenta J.J.V.V, Villa El Puelche)

“Los acuerdos se respetan porque existe seguimiento de los casos” (Margarita Cárdenas, presidenta Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Villa El Puelche)

“Por supuesto que prevalecen en el tiempo, todos los acuerdos diseñados por intermedio de la mediación” (Antonieta Jiménez, presidenta J.J.V.V. Villa Observatorio)

“La Persistencia de los acuerdos en el tiempo por lo menos en la mediación que yo participe ha sido positivo, porque se han respetado y ya van dos años desde que se realizó la mediación”
(Ana Marchant dirigente Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Villa El Puelche)

“Yo creo que los acuerdos van a perdurar en el tiempo, es por lo que voy y vamos a trabajar.” (Jorge Téllez, dirigente Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Villa El Puelche)

Según la información recopilada en el focus group, ante los acuerdos pactados es importante dar a conocer lo siguiente:

“Yo no he participado de una mediación pero me han comentado que los acuerdos que se toman se cumplen porque son acuerdos que dejan contentos a toda la gente, porque no son cosas que no se puedan cumplir sino que son cosas que la gente puede realizar sin problemas” (Sara Miranda, Secretaria J.J.V.V. Villa El Puelche)

La mayoría de los dirigentes tanto encuestados como sometidos al grupo focal, señalan que los acuerdos que se han pactado por las mediaciones comunitarias se han cumplido.

- Según la conformidad de las partes

Cuando nos referimos a la conformidad, queremos conocer que sentimiento poseen las personas que han utilizado la mediación comunitaria, como una alternativa de resolución de conflictos, ante ésta. Si han quedado conformes con el procedimiento realizado o no, para eso se les planteó la pregunta ¿qué apreciación tiene usted de la conformidad que poseen las partes que han utilizado la mediación?, se obtuvo como respuesta lo siguiente:

“Según mi Juicio yo creo que las partes quedan conformes con la decisión final” (Ana Marchant, Dirigente Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Villa El Puelche)

“Según lo que conozco la mediación busca que las partes queden conformes y en nuestra experiencia esto sucedió así”
(Margarita Lagos, Secretaría Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Villa El Puelche)

“Existe conformidad en las partes” *(Jorge Téllez, Dirigente Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Villa El Puelche)*

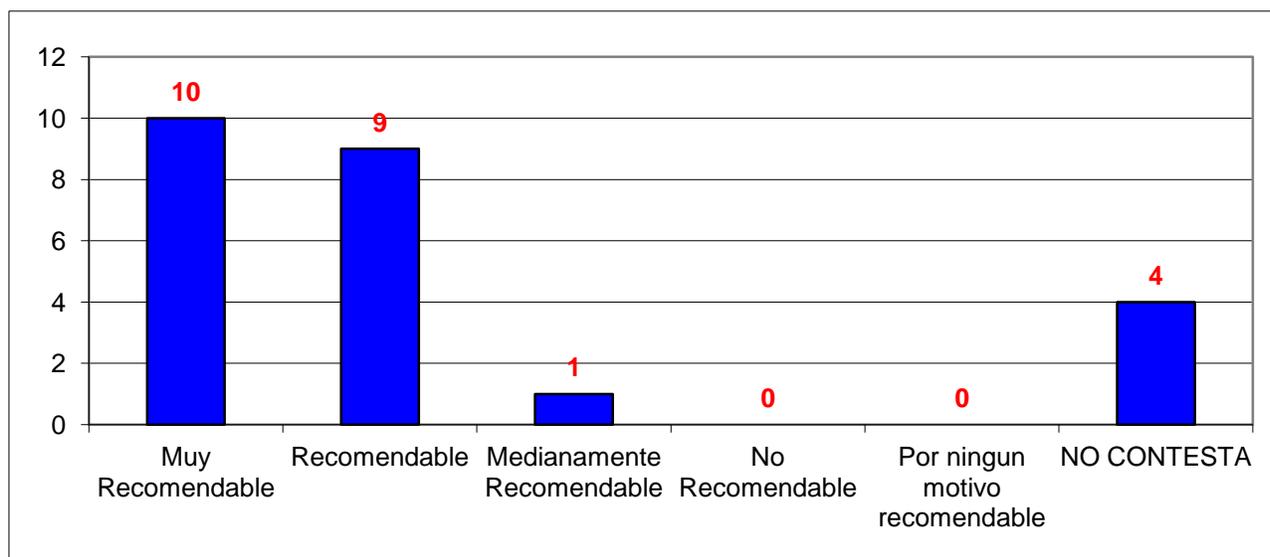
“Los vecinos quedaron conformes con la mediación, porque se soluciono por completo el problema que teníamos” *(Ana Marchant, Dirigente Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Villa El Puelche)*

Para finalizar se puede concluir que las personas que han utilizado la mediación comunitaria como una alternativa de resolución de conflictos poseen una buena apreciación de la conformidad de las partes, esto quiere decir que según los dirigentes sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque, la mayoría de las personas poseen conformidad ante el tema planteado.

No se debe dejar fuera una opinión contraria a la mayoría, dando a conocer que una de las personas encuestadas que ha utilizado la mediación comunitaria, ha tenido como experiencia que los acuerdos se olvidan en el tiempo, por lo tanto para ella no existe persistencia de los acuerdos.

Para concluir con este análisis quisimos realizar una pregunta de valoración ante la Mediación comunitaria, ¿Qué valoración le da usted a la mediación comunitaria?, los resultados se expresan en el siguiente gráfico.

Gráfico N°18
Valoración de la Mediación Comunitaria



Fuente: Investigación Propia

Según lo que se puede visualizar en el gráfico N°18, 10 de 25 dirigentes encuestados valorizan la mediación comunitaria como muy recomendable, lo que para ser una estrategia emergente, se considera muy bueno. Por otro lado, 9 de 25 dirigentes sociales encuestados la valorizan como recomendable. Tan sólo una persona lo visualiza como medianamente recomendable, en consecuencia la valoración de este medio alternativo es muy favorable según los encuestados.

De acuerdo a lo señalado en el focus grup podemos señalar lo siguiente:

“Lo ideal sería que todas las problemáticas que hay en la población tengan mediación” (Margarita Lagos, Secretaria Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Villa El Puelche)

Yo le doy mucha valoración, ya que esto depende de la buena voluntad que tiene la otra persona. (María Zamorano, Presidenta J.J.V.V, Villa El Bosque)

“Yo recomiendo la Mediación, cuando hay problemáticas de basura y de ruidos molestos, recomiendo la mediación a los vecinos.” (Margarita Cárdenas, Presidenta Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Villa El Puelche)

“Yo pienso que es muy buena y ojala siga el tema de mediación, porque es muy lindo” “Con la Mediación existe justicia” (Ana Marchant, dirigente Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Villa El Puelche)

“A nosotros como Junta de vecinos nos ha ayudado la mediación comunitaria para solucionar conflictos entre block, por lo tanto la recomiendo ya que es factible”. (Antonieta Jiménez, dirigente vecinal J.J.V.V Villa Observatorio)

Para finalizar según los datos recopilados damos a conocer que por lo general la mayoría de los dirigentes encuestados y sometidos al grupo focal poseen una buena percepción de la mediación comunitaria, enfatizando que es reconocida como una alternativa de resolución de conflictos y también es muy recomendada por su efectividad tanto para dirigentes como vecinos.

En conclusión al capítulo “Percepción de la mediación como una alternativa de resolución de conflictos” se puede señalar que la mediación comunitaria posee una muy buena acogida por los dirigentes de la Comuna El Bosque e incluso la visualizan como una alternativa eficaz de resolución de conflictos, según su experiencia.

CONCLUSIONES

Se debe tener en cuenta que el conflicto es inevitable, ya que, existen diferencias de personalidad, intereses, necesidades y valores entre las personas. Desde este supuesto se debe reconocer el conflicto y abordar logrando identificar las diferencias, para así llegar a acuerdos. En ocasiones es importante no sólo considerar que el conflicto es inevitable, sino que también es necesario afrontarlo y discutirlo con el fin de que surjan nuevas ideas positivas que generen innovación y cambios favorables para la comunidad.

Hoy en día los conflictos al interior de los barrios o comunidades son cada vez más recurrentes, ya sea por problemas globales emergentes tales como la delincuencia, la drogadicción y el narcotráfico o bien por problemas a nivel local, entre estos, mala convivencia, violencia vecinal, indiferencia vecinal o problemáticas básicas tales como: mala edificación de muros colindantes, tenencia irresponsable de mascotas, apropiación de espacios comunes, ruidos molestos, olores molestos, presencia de basurales en lugares no aptos, construcciones irregulares, entre otros. Los conflictos son situaciones en donde una o más personas, vecinos u organizaciones poseen intereses contrapuestos y entran en confrontación. Como sabemos no existe un tipo de conflicto, si no que podemos dilucidar varias tipologías del mismo que a menudo se solapan y se superponen a las relaciones sociales, esto da como respuesta que el conflicto social genere cambios al interior de los barrios o comunidades. Para que no existan cambios negativos a raíz de un conflicto es viable utilizar la mediación comunitaria como una vía pacífica de resolución, la cual busca la paz social. También podemos visualizar el conflicto como un agente de transformación en las comunidades, villas, poblaciones, al momento de ser resueltos mediante cualquier sistema de resolución de conflictos se pueden realizar grandes cambios locales lo

cual contribuye a vivir de forma pacífica. Para superar estos conflictos existen diversas formas de solución, una de ellas es la mediación, la cual se visualiza como una alternativa pacífica de resolución de conflictos, la cual pretende mejorar la comunicación y por tanto el bienestar comunitario.

La mediación busca subsanar los conflictos para modificar la dinámica adversaria que se da cotidianamente en barrios de la Comuna El Bosque, en especial en lugares de complejidad social, ya sea por los altos índices de drogadicción o bien de vulnerabilidad de los integrantes de las diversas villas a intervenir.

La Mediación Comunitaria es una alternativa de resolución de conflictos, al igual que la mediación vecinal y familiar, dichas formas de solución son impulsadas por la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana, por medio del Centro de Mediación de la comuna. Cabe señalar que en esta ocasión la mediación realizada no posee un carácter judicializado, esto quiere decir que los acuerdos que son pactados dentro de las actas de mediación no se encuentran respaldadas por el Ministerio de Justicia, es aquí donde se diferencia la metodología utilizada, ya que, los acuerdos se encuentran sustentados solamente por la responsabilidad de las partes en cuestión. Es importante mencionar que el Centro de Mediación de la Comuna El Bosque depende económicamente de la Municipalidad de la misma comuna, es trascendental señalarlo, ya que, los diversos Centros de Mediación licitados que se encuentran a lo largo del país dependen del Ministerio de Justicia.

En relación a la Mediación Comunitaria es muy importante exponer que la corresponsabilidad entre el mediador y los dirigentes sociales es muy importante, ya que así se favorece la autonomía y autogestión en las organizaciones sociales. En conclusión la Mediación Comunitaria es una negociación colaborativa asistida por un tercero para resolver conflictos, al igual se puede visualizar como una oportunidad para desarrollar el potencial de cambio de las personas y descubrir sus propias habilidades. (ibid)

Según lo señalado por Boqué (2003) se puede visualizar la mediación como proceso de interrelaciones y cooperación entre las personas, la mediación puede convertirse en un conducto indispensable para la existencia de comunidades humanas basadas en la práctica efectiva de valores de convivencia

“El no poder ver a la negociación y a la mediación como los caminos principales en la conducción de disputas nos aleja del protagonismo de las partes para conducir las, y por lo tanto de la responsabilidad por los acuerdos a los que arriban; nos aleja de la creatividad y los devalúa al considerarlos caminos alternativos, y no principales” (Suarez; op cit: 25)

A raíz de lo expuesto, lo ideal sería concientizar a los dirigentes sociales de que no sólo visualicen la mediación comunitaria como una “alternativa” de resolución de conflictos, sino también como una medida viable, factible y prioritaria para darle buenos resultados a la discusión de disputas al interior de la comunidad.

La incorporación de la mediación como una alternativa de resolución de conflictos familiares, comunitarios y vecinales se puede visualizar como una práctica que se encuentra enfocada en el fortalecimiento de la comunicación la cual se concibe como una herramienta de cambio en la sociedad, esta busca cambios culturales en las problemáticas sociales.

En efecto el presente estudio se realizó a dirigentes sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque, hombres y mujeres que participan o poseen un cargo en alguna organización social. Algunos de los dirigentes puestos a investigación pertenecen al sector N° 1 de la comuna, el cual se caracteriza por ser un lugar vulnerable y con altos índices de problemas barriales, abordados por la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Por consiguiente, aunque el sector N° 1 es un sector con problemáticas comunitarias y barriales los dirigentes de aquel sector buscan unir a los vecinos incentivando la organización y el no individualismo, para lograr un vivir ameno y seguro, éste arduo trabajo se realiza a través de las organizaciones sociales que trabajan en el sector.

En lo que se refiere a la primera hipótesis **“Los Dirigentes Sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque no poseen un nivel de competencias adecuado para dilucidar los conflictos comunitarios que afectan su cotidianidad”** podemos decir que se refuta la misma, ya que, según los resultados obtenidos por la investigación realizada, podemos señalar que el 71% de los dirigentes sociales encuestados reconocen los conflictos que existen en el lugar donde residen, al mismo tiempo dan a conocer que generalmente se sujetan a la drogadicción y la mala convivencia entre vecinos, con un 61 % el principal generador de conflicto ha sido la delincuencia luego la mala educación de las personas y por último la falta de información que existe al interior de los barrios y comunidades. Los conflictos aparecen al realizar actos

tales como: edificar muros donde no se debe, ocupar espacios comunes sin el consentimiento de los integrantes de un lugar, escuchar música fuerte hasta altas horas de la noche o no limpiar fecas de animales, estos actos según las personas influyen directamente por la falta de información y mala educación, lo cual provoca conflictos cotidianos al interior de la comunidad.

Es importante añadir que se aplicó un focus group a 7 dirigentes sociales, quienes reconocen perfectamente las problemáticas que afectan a su comunidad, en este caso, ellos poseen las capacidades para reconocer lo que afecta la convivencia en su barrio y que es lo que produce temor, a la mayoría les gustaría que los vecinos se organizaran y realizarán denuncias para ejecutar mediación comunitaria, ya que, han obtenido muy buenos resultados y comentarios de ésta metodología. Según lo señalado, la mayoría reconoce la mediación como una alternativa de resolución de conflictos, pero no todos la han utilizado, por lo tanto, sólo poseen la experiencia de cercanos y los datos entregados por quienes han utilizado la metodología. A pesar de que estos dirigentes sociales no tienen un lazo directo con la práctica de la mediación comunitaria, poseen habilidades necesarias para reconocer los conflictos desde su cotidianidad, lo concientizan y lo tratan de abordar según sus capacidades, realizan derivaciones, entregan números de teléfonos para realizar denuncias y se preocupan de dar a conocer quiénes son las personas o grupos que poseen problemas para que sean asistidos.

La hipótesis habla de competencias para dilucidar conflictos y eso pasa por saber cómo resolverlos y no sólo por conocerlos, por lo tanto, la primera hipótesis planteada se refuta, ya que los resultados de la investigación dieron a conocer que los dirigentes sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque, sí poseen habilidades para desempeñarse como un actor social en el

barrio, reconociendo los conflictos que afectan a su cotidianidad tanto como vecino de un sector determinado o bien desde su rol de dirigente.

Según los datos recopilados y luego analizados, los sujetos de estudio creen poseer habilidades para realizar su papel de dirigente social, esto es a raíz de que la mayoría siente poseer una buena capacidad de expresión oral, empatía y buena disposición, complementada con la asiduidad de relacionarse con otras organizaciones sociales del lugar en donde residen, al mismo tiempo se encuentran dispuestos a participar de capacitaciones o charlas para conocer sobre la mediación y para fortalecer sus habilidades como dirigentes sociales. Se puede añadir que el 87% de los encuestados tiene claro cuál es el objetivo que posee la organización a la que pertenece y cuáles son las expectativas que poseen, al igual creen tener una interacción positiva con los integrantes de su organización.

Es significativo señalar que los sujetos de estudio que no obtienen mayor conocimiento de los objetivos y la perspectiva de la mediación comunitaria, poseen todas las ganas de recibir charlas o capacitaciones del tema, debido a que la mayoría tiene disposición para trabajar por su barrio, en especial cuándo se trata del bienestar comunitario. La inquietud de conocer sobre ésta temática se originó desde el grupo focal encuestado, la mayoría solicitó más información y por sobre todo la posibilidad de recibir charlas y capacitaciones, las que según a su juicio les servirá tanto a ellos para seguir desarrollándose en su faceta de dirigentes sociales, como a los vecinos de la villa en donde ellos intervienen.

Es importante señalar que el Centro de Mediación de la Comuna El Bosque ha implementado charlas y capacitaciones sobre la mediación comunitaria, al igual que la temática de autorregulación de condómino social, pero estas no se encuentran dirigidas a todos los dirigentes sociales de la comuna, sino a una gama beneficiaria de un proyecto comunitario, por lo tanto es orientada a ciertos dirigentes, mientras que los demás sólo conocen por comentarios o por experiencias.

En lo que compete a la segunda hipótesis **“Los Dirigentes Sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque, presentan una percepción favorable ante la Mediación Comunitaria como una alternativa de resolución de conflictos”** según la investigación realizada esta segunda hipótesis se puede confirmar, por lo general todos los dirigentes sociales de la misma comuna poseen una buena percepción de la mediación tanto familiar relacional, vecinal y comunitaria. En lo que compete específicamente a la mediación comunitaria poseen una muy buena percepción, ya sea porque es expedita, gratuita y porque existe protagonismo en la toma de decisiones. En general cuando se les pregunta como visualizan la mediación comunitaria los mayores índices se encuentran entre muy recomendable y recomendable, cuando se les pregunta el ¿por qué? la respuesta se encuentra enfocada en haber obtenido una buena experiencia de este proceso, ya sea porque la problemática disminuyó o bien se eliminó. Los dirigentes sociales que no han utilizado la mediación comunitaria también poseen una buena percepción debido a la experiencia de personas cercanas a los mismos.

Por consiguiente, el resultado del focus group da a conocer al igual que el instrumento aplicado, que todos poseen una buena percepción de la mediación comunitaria, esto se dió a conocer de mejor forma cuando se realizó el grupo focal, ya que ahí se escucharon más experiencias y más percepciones del tema.

Para concluir con este punto y según la información entregada por los dirigentes sociales, se puede informar que la percepción que poseen de la mediación comunitaria es favorable, esto se demuestra a través de los comentarios que se obtuvieron de esta metodología y también mediante la evaluación que le entregan estos actores sociales a la mediación como una alternativa de resolución de conflictos.

Toda mediación comunitaria favorece el bienestar barrial, permitiendo solucionar las problemáticas que los aquejan, esto se realiza mediante el diálogo, por lo tanto, ayuda a mejorar las relaciones al interior de la comunidad, enfatizando en que si se solucionan los conflictos de forma pacífica, las relaciones inter vecinales se cohesionan de forma positiva.

Cabe señalar que los resultados del estudio investigativo en relación al conocimiento que poseen los dirigentes sociales de las diversas formas de solucionar conflictos, nos dió a conocer que generalmente un 42% de los encuestados reconoce el diálogo como una alternativa de resolución de conflictos, con un 30% se encuentra la mediación, porcentaje importante considerando que la mediación es una metodología que se encuentra en un proceso emergente al interior de la Comuna El Bosque.

Por consiguiente, es relevante anunciar que al analizar los resultados estos arrojaron que los dirigentes sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque, poseen una percepción positiva ante la mediación, debido a las buenas experiencias con el tema, en especial en la apreciación que poseen de los acuerdos pactados, en donde 20 de 25 dirigentes explicitaron que los acuerdos se han mantenido y cumplido en el pasar del tiempo, también mencionaron que las mediaciones comunitarias en muchas ocasiones han servido para retomar organizaciones al interior de barrios. Es importante mencionar que esta metodología ha servido para reparar los vínculos entre vecinos y para generar una convivencia más amena en diversas villas de la comuna.

En cuanto a la tercera y última hipótesis, (respaldada en el Objetivo Especifico n° 1 del Objetivo General N°2) la cual señala **“El motivo principal por el cual los Dirigentes Sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque utilizan la Mediación Comunitaria como una alternativa de resolución de conflictos, es debido a que presentan capacidad de decisión y de llegar a un acuerdo sin la imposición de un tercero.”** A raíz de lo planteado, se puede decir, que por lo habitual las personas que fueron sujetos de investigación explicaron que reconocen la mediación como una alternativa de resolución de conflictos, al igual dieron a conocer que el diálogo es una de las alternativas de resolución de conflictos que más utilizan, ya que es una acción de uso diario. Cuando existen conflictos al interior del hogar, entre familiares y entre vecinos, la forma más expedita y fácil de solucionarlos es a través del diálogo, al momento de conversar sobre las diferencias se logra llegar a acuerdos. Pero cuando las problemáticas traspasan la mala convivencia y cuando el diálogo en muchas ocasiones no funciona, los dirigentes sociales ven la mediación comunitaria como la mejor opción para solucionar las diferencias, ya que saben que esta metodología va de la mano del diálogo, pero también se encuentran conscientes de que existe más de una diferencia, ya que, en el caso de la mediación hay un profesional direccionando el tema, éste es un facilitador que

ayuda a esclarecer las cosas, igualmente consta con un acta de acuerdos, aquí se sustenta de manera tangible lo dialogado entre las partes y los acuerdos tomados según mutuo acuerdo. Cabe señalar que aparte de las diferencias ya nombradas, todas las mediaciones realizadas por medio del Centro de Mediación de la Comuna El Bosque poseen un seguimiento cada cierto tiempo, esto permite verificar que los acuerdos planteados se cumplan con el pasar del tiempo.

Por consiguiente cuando hablamos que en la Mediación Comunitaria los dirigentes sociales se sienten participes es porque pueden discutir y entregar su opinión ante el tema tratado, nos referimos a que todo actor social debe poseer el reconocimiento ante su comunidad y para eso debe ser partícipe de toda aquella actividad que se implemente en ésta.

Cuando se indaga en los motivos que poseen los dirigentes sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque para utilizar la mediación comunitaria, estos dan como respuesta que la utilizan mayormente porque es expedita, ya que con otras metodologías utilizadas para resolver conflictos comunitarios caen en acciones muy engorrosas y burocráticas, luego de explicitar que la mediación es un proceso rápido y confortable dan a conocer que existen varios motivos para utilizarla, uno de los porcentajes altos está enfocado debido a la gratuidad y al protagonismo en la toma de decisiones, también muchas veces se opta por la mediación como una alternativa de resolución de conflictos porque los dirigentes son derivados a esta situación, ante esto comentan que han encontrado respuestas a sus demandas enfatizando que a pesar de llegar por una derivación al momento de conocer la metodología se fueron encantando, debido a que es un proceso de transformación de conflictos enfocado a cambiar lo negativo por lo positivo llegando así a un punto de equilibrio en el conflicto amenizándolo o bien eliminándolo.

Los motivos de utilización de la mediación comunitaria que tienen los dirigentes sociales de la Comuna El Bosque, es debido a que es una vía de resolución de conflictos viable. En general cuando se realizó la investigación no todos los dirigentes habían utilizado la mediación como una alternativa de resolución de conflictos, pero sí habían escuchado experiencias cercanas que la han utilizada y que han obtenido buenos resultados de ésta.

A medida que se realizaba la investigación se les pregunta a los dirigentes sociales cual es la apreciación que poseen de los acuerdos pactados, la persistencia de los acuerdos en el tiempo y la conformidad de las partes ante la mediación, las respuestas fueron positivas, en primera instancia les parecía pertinente el número de acuerdos pactados más aún el protagonismo en la toma de decisiones, resaltando que al discutir las problemáticas se podía llegar a acuerdos lo que en el instante y al pasar el tiempo era un método efectivo ya que todos eran participes. En relación a la persistencia de los acuerdos en el tiempo, existió una opinión que no podemos dejar de mencionar, se encontraba enfocada en que los acuerdos pactados se cumplieran en el tiempo, dicha opinión es positiva ya que como se ha mencionado anteriormente los pactos realizados no poseen un respaldo judicial, por lo tanto si no son cumplidos no existe ninguna sanción, en este caso se puede visualizar el compromiso que posee la comunidad con tratar de disminuir las problemáticas en los diversos sectores de la comuna, cabe señalar que también existen algunos comentarios negativos al respecto, los cuales apuntan a que en algunas ocasiones los acuerdos se olvidan, pero debido al seguimiento realizado por la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana estos se retoman. Con respecto a la conformidad de las partes ante la mediación comunitaria, se puede añadir que según la información recopilada los dirigentes sociales dan a conocer su conformidad con los resultados obtenidos al implementar esta metodología, agregan que la opinión de los vecinos que han sido participes se encuentran totalmente conformes con la mediación como una alternativa de resolución de conflictos, lo cual quiere decir que existe conformidad

entre las partes, esto es esencial, ya que, es uno de los objetivos de la mediación, ser imparcial y por sobre todo que exista conformidad entre las partes en cuestión. Cuando las personas se sienten importantes y partícipes de la toma de una decisión es aún más valorada que cuando ésta es impuesta, por lo tanto lo que más les llama la atención a los dirigentes que han utilizado la mediación comunitaria es que cuando discuten los conflictos que los aquejan y luego toman decisiones todos deben estar de acuerdo para que esta se haga efectiva, si no es así, se busca una forma alternativa en donde todos se encuentren conformes con esto. Cuando existe conformidad en las partes en cuestión, comienza el último paso, el cual conlleva pactar los acuerdos para concretar soluciones.

Concluyendo queremos enfatizar que mediante la investigación realizada, la cual se encontraba enfocada en conocer “La Percepción de los Dirigentes Sociales vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque, sobre el rol de la Mediación como una Alternativa de Resolución de Conflictos desde su Conflictividad” obtuvimos como resultado según los datos analizados que la percepción que poseen estos actores sociales es positiva, resaltando que reconocen la mediación como una alternativa de resolución de conflictos y creen que es una metodología emergente la cual debe ser utilizada más continuamente al interior de las diversas villas y poblaciones tanto en la misma comuna como en todo el país.

Finalmente queremos mencionar que lo más relevante del trabajo realizado por parte de los dirigentes sociales de la Comuna El Bosque, es el aporte que realizan en la cohesión social de las villas en donde intervienen, el trabajo comunitario es una labor que demanda mucho tiempo y también posee diversas habilidades innatas o adquiridas por el tiempo para poder desenvolverse de forma asertiva al interior de la comunidad. Cuando nos referimos a que esta labor es compleja queremos decir que tiene una responsabilidad al interior de una

comunidad. Para finalizar es trascendental mencionar que la presente investigación se llevó a cabo gracias a todos los dirigentes sociales que cooperaron con la indagación, dando a conocer su percepción de la mediación comunitaria como una alternativa de resolución de conflictos y al mismo tiempo demostrando cuáles son sus capacidades y habilidades para hacer praxis de ésta.

Hallazgos de la Investigación

Es importante mencionar que la mediación comunitaria se instaló en la Comuna El Bosque como una metodología de resolución de conflictos alternativa y de manera piloto, desde una perspectiva no judicializada, esto quiere decir que los acuerdos pactados se llevan a cabo solamente a raíz de la buena voluntad y el compromiso de las partes, aunque existe un seguimiento de los acuerdos tratados, esto no significa que existirá sanción si estos no se cumplen. La mediación comunitaria al no poseer un carácter judicial muchas veces puede ser mirada sin validez alguna, la diferencia se hace presente debido a que los actores sociales de la Comuna El Bosque (dirigentes sociales) le entregan toda la validez necesaria a la mediación comunitaria, cumpliendo minuciosamente los acuerdos pactados asumiendo que al no efectuar dichos acuerdos no tendrán una sanción judicializada, aunque existe la posibilidad que después de fracasada una mediación comunitaria la problemática se solucione vía Juzgado de Policía local.

Cabe señalar que al identificar una problemática al interior de una villa o barrio en la Comuna El Bosque, existe la posibilidad de utilizar la mediación comunitaria como una alternativa de resolución de conflictos enfatizando que ésta no posee validación judicial es ahí donde los dirigentes y los vecinos poseen la opción de elegir si desean solucionar las problemáticas por esta vía o si desean realizarlo desde el Juzgado de Policía Local. Según los índices en una charla concedida por el Juzgado de Policía Local las denuncias vecinales y comunitarias han bajado notablemente desde la implementación del Centro de Mediación de la Comuna El Bosque, lo que nos da a conocer que gran parte de la población prefiere utilizar la mediación como una alternativa de resolución de conflictos ya sea porque es una opción emergente, expedita o porque no posee costo.

Se ha evidenciado por medio del instrumento y por lo comentado por los dirigentes sociales vinculados al Centro de Mediación de la misma comuna, que a pesar de que la mediación comunitaria no posee ningún peso legal la visualizan como una metodología viable y recomendable para solucionar las problemáticas al interior de las comunidades y barrios, explican que se encuentran satisfechos con los resultados de la intervención hasta el momento.

Un hallazgo encontrado mediante la investigación a través de la aplicación del instrumento es que la mayoría de los dirigentes sociales que se encuentran vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque, han utilizado la mediación; familiar relacional, vecinal y comunitaria como una alternativa de resolución de conflictos, sustituyendo así lo que antes utilizaban como forma de solucionar conflictos vecinales o comunitarios el cual en este caso era el Juzgado de Policía local, esto nos da a conocer que esta metodología está funcionando eficazmente en la comuna.

Lo que nos llamó la atención al investigar, fue el gran trabajo que realizan los dirigentes sociales de la Comuna El Bosque. Pudimos dilucidar como ellos como actores sociales trabajan por la comunidad en donde presiden, muchas veces sin recibir reconocimiento alguno y más aún al trabajar sin fines de lucro, es importante dar a conocer que el desarrollo local de cada villa o barrio de la misma comuna se forma mediante los dirigentes sociales, son estos quienes realizan la mayor parte de las actividades para el fortalecimiento de la población, son aquellos que buscan la manera de poder mejorar la calidad de vida de cada villa, postulando a proyectos, realizando capacitaciones y por sobre todo preocupándose del bienestar de quién se encuentra a su lado. Tal como se mencionó la investigación nos dió a conocer la gran labor que realizan estos actores sociales que trabajan sin fines de lucro por la comunidad en donde viven.

Nos podemos dar cuenta que la mayoría de los dirigentes sociales que se encuentran vinculados al Centro de Mediación de la Comuna El Bosque, son personas de bajos recursos, pero con una gran vocación. Cabe señalar que aunque son personas de bajo nivel económico poseen conocimiento amplio en los servicios municipales y en la ejecución de proyectos sociales en especial en proyectos FIC (Fondo Intervención Comunitaria).

Es importante también mencionar que generalmente en las diversas villas de la Comuna El Bosque las problemáticas son generadas a raíz de la delincuencia y de la mala convivencia entre vecinos, puntualizando que la mala convivencia al interior de los barrios hace un quiebre en la comunidad, creando que ésta se estanque en su crecimiento a nivel local. Cuando los vecinos y dirigentes de un sector determinado no realizan un trabajo en grupo, el desarrollo se estanca, no existe identidad ni mucho menos se crea historia.

Toda organización social se encuentra compuesta de dirigentes quienes realizan trabajo comunitario, uno de los labores de estos actores sociales están precisamente orientados en realizar mediaciones comunitarias para sobrellevar un bienestar social y barrial. Cabe señalar, que esta metodología se implementa desde el Centro de Mediación de la Comuna El Bosque, institución que posee profesionales que intervienen en las diversas villas, que capacitan y realizan gestiones para armonizar la convivencia al interior de los barrios y por sobre todo para generar recursos humanos los que servirán para crear un ambiente digno y solidario al interior de dicha comuna.

En lo que compete a las habilidades que poseen los dirigentes sociales de la Comuna El Bosque, es pertinente señalar que estos poseen grandes destrezas comunicacionales y relacionales, esto se pudo visualizar en el contacto con los dirigentes del sector a través del focus grup y por medio de la encuesta realizada. A pesar que la mayoría de los dirigentes encuestados proviene de villas y sectores vulnerables, estos poseen muy claro lo importante que es el trabajo que ellos realizan y cuál es el papel que tienen al interior de donde residen, se posicionan muy bien ante autoridades y lo que más llama la atención es la facilidad que poseen para articular redes con otras organizaciones sociales del sector.

Concluyendo, el hallazgo encontrado fue específicamente ligado al trabajo que realizan los dirigentes sociales, trabajo que tiene gran importancia en el desarrollo local de cada comunidad, claramente sin ellos no existiría desarrollo en las localidades de forma expedita y sin fines de lucro.

Aporte al Trabajo Social

El punto de partida de esta reflexión se encuentra vinculado precisamente en dilucidar los aportes de la mediación comunitaria como proceso de resolución de conflictos hacia el Trabajo Social como profesión y disciplina.

De acuerdo a lo anterior, es propicio mencionar que el Trabajo Social en su rol de profesión específica en el área de las Ciencias Sociales ha tenido su validez en la relevancia a las respuestas que ofrece en relación a las necesidades reales y existentes surgidas en diversos contextos histórico-sociales, referidas precisamente a la ayuda que presta y a las respuestas que puede dar en momentos de carencia o necesidad de las personas. En relación al contexto histórico y social el Trabajo Social sin duda alguna, ha ido evolucionando, estando siempre presente la ideología de socorrer al desvalido, ayudar al necesitado, proteger al débil y liberar al oprimido. Al visualizar los orígenes del Trabajo Social se puede identificar a través de la asistencia social por medio de las visitadoras la actitud humana de ayuda, frente a quienes más necesitaban y se veían desvalidos por los problemas derivados de las condiciones políticas, económicas y sociales.

El Trabajo Social va operando por medio de una sociedad cambiante lo cual permite que la intervención con las personas, familias, grupo y comunidades opere sobre una realidad dinámica. La validación en la que se sustenta y fundamenta el Trabajo Social se distingue por medio de la rigurosidad en el ámbito crítico-científico a través de teorías, técnicas y metodología idóneas que permiten enfrentar los continuos cambios en las necesidades de las personas. Según lo expuesto se puede identificar lo siguiente:

“El Trabajo Social es una profesión que promueve los principios Derechos Humanos y la Justicia Social, por medio de la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales. Específicamente se interesa en la resolución de los problemas sociales, las relaciones humanas, el cambio social y en la autonomía de las personas; todo ello en interacción con su contexto, en el ejercicio de sus derechos, en su participación como persona sujeto del desarrollo y en la mejora de la sociedad respecto a la calidad de vida en el plano bio-psicosocial, cultural, político, económico, y espiritual” (Montoya; 2002:124)

Es así, que se puede considerar el Trabajo Social como una profesión ligada a promover y proteger los Derechos Humanos, comprometida con el cambio social, siendo uno de los principales objetivos el fomentar la participación de las personas como principales agentes de cambio frente a las desigualdades que presenta el sistema.

Por otra parte, los principios y valores que orientan al Trabajo Social en relación a la mediación coinciden plenamente; debido a que la mediación como proceso y en tanto recurso para afrontar las situaciones conflictivas que se producen a lo largo de la vida ha permitido identificar esta práctica como un proceso que permite incluir a los diferentes participantes de un conflicto primando la comprensividad en el proceso, promoviendo la pluralidad y fomentando la libre toma de decisiones y compromisos, lo cual conlleva a una participación democrática por las partes. Por lo tanto, se trata de un proceso en el cual existe autodeterminación y protagonismo de las personas, promoviendo el crecimiento personal de cada uno de los involucrados, por lo tanto estos principios se encuentran ligados a lo que plantea la profesión, siendo uno de los principales factores que las personas se hagan cargo de la realidad en la cual viven,

ayudando a los sujetos a emplear más eficazmente su propia capacidad en enfrentar las desventajas del sistema y de combatir con las desigualdades de las políticas sociales que vulneren los derechos de las personas.

Según lo expuesto por Faleiros (2003) hay quienes consideran el servicio social en el rol del mediador de conflictos; le corresponde, así, intervenir sobre las tensiones, los conflictos, la violencia, entre los grupos excluidos, la sociabilidad local y la sociedad instituida, sin tomar posición por ninguno de los polos de conflictos que hacen esfuerzos cada uno, para poner el servicio social de su lado. Cabe indicar que según los valores del Trabajo Social, se profundiza en la autodeterminación de las personas, la equidad e igualdad en el trato, el respeto a la diversidad cultural, confidencialidad, apelando a la concepción del ser humano que dignifica a éste en el ejercicio de su libertad y sus derechos.

Cabe indicar que según los aportes del Trabajo Social, hacia la mediación comunitaria se puede inferir sobre la intervención empleada en el ámbito comunitario, siendo el espacio donde los profesionales del área de las ciencias sociales pueden actuar como catalizadores de procesos de desarrollo y acción social, interviniendo a través de acciones que permitan estimular a la comunidad, para que los propios integrantes sean agentes activos y principales protagonistas de sus propias vidas, empoderándolos con herramientas que les permitan abordar y gestionar sus propios conflictos de manera constructiva por medio de un rol educacional.

Sin duda que la mediación como práctica está pensada en el compromiso de las partes y en la autodeterminación de las personas involucradas, la cual puede ser aplicada en diversos ámbitos, uno de los cuales es precisamente el comunitario, empleado bajo la de acción de responsabilidad y participación social

abarcando todos aquellos conflictos surgidos en la relaciones intervecinales, lo cual se traduce en una contribución al fortalecimiento de los colectivos y por lo tanto se traduce en una ventaja en solucionar conflictos extrajudicialmente ahorrando tiempo y dinero.

Otro de los aspectos importantes de mencionar es la formación de los profesionales del Trabajo Social, los cuales cuentan con herramientas teóricas, técnicas y metodológicas idóneas para el abordaje de estas problemáticas, debido a la rigurosidad de la formación y a los lineamientos que orientan a la profesión, según lo revisado se ha visto que los profesionales en esta área presentan una visión múltiple de la realidad de los sujetos y en ese sentido tienen la posibilidad de entender a las personas de manera integral.

La mediación nos lleva a no negarnos a los conflictos, sino más bien, a hondar en aquellos y buscar nuevos caminos para la resolución de estos, el Trabajo Social está vinculado al avance teórico que pueda sustentar la práctica de la mediación, considerando los diversos elementos que pueden hacer surgir los conflictos y sus perspectivas. Se debe tener en cuenta, que una comunidad con apoyo profesional desde el Trabajo Social puede ser capaz de resolver sus problemáticas de forma pacífica y constructiva, siendo necesario contar con profesionales comprometidos con la sociedad.

A partir de esta reflexión, se necesita de profesionales contemporáneos que a partir de su calidad de experto tengan la suficiente capacidad de transmitir aquellos contenidos a los líderes organizacionales, ya que no se puede aseverar que otros profesionales e incluso aquellas personas que no son profesionales, no puedan desarrollar el rol de mediador.

De esta forma, el Trabajo Social tiene la responsabilidad de actuar como promotores del bienestar social, como profesión y por medio de los profesionales sin duda tiene un plus que le otorga a la mediación, en la construcción teórica que puede realizar y a los aportes en la renovación de esta área de resolución de conflictos de manera no-violenta.

- Boeninger, E (1984) Edición Caleta Sur, Santiago.
Participación: Oportunidades, dimensiones y requisitos para su desarrollo
- Boqué, M (2003) Cultura de Mediación y Cambio Social.
Editorial Gedisa, Barcelona.
- Bush, B y Folger, J (1996) Nuevas direcciones en mediación
Editorial Paidós, Barcelona
- Cascón, P (2002) Educar en y para el Conflicto
Editorial Bellaterra, Barcelona.
- Carrasco, F (S/F) Participación Comunitaria y Cambio Social.
Editorial Plaza y Fuentes
- Caraman, M (2006)
Elbaum, D
Risolia, M Mediación Diseño de una Práctica.
Editorial Histórica, Buenos Aires, Argentina.
- Cunill, N (2010) Nueva Agenda de Descentralización en Chile.
Editorial ril editores
- Delamaza, G
Joignant, A
- De Tommaso, A (2002) Mediación y Trabajo Social.
Editorial Espacio, Argentina.
- Diccionario, Real Academia de la Lengua (1984) Diccionario Ilustrado de la Lengua Española
Editorial. SOPENA, Santiago.

- Entelman, R (2002) Teoría de Conflictos.
Hacia un nuevo paradigma
Editorial Gedisa, Barcelona.
- Folberg, J y Taylor. A (1996) Mediación, Resolución de Conflictos sin Litigio.
Editorial Limusa, México
- Flisfisch, A (S/F) Algunos Problemas del Desarrollo Democrático
Editorial Centro de investigaciones
Sociológicas. Santiago, Chile.
- Galdames, A (2009) Conflictos Interpersonales.
Universidad Academia de Humanismo
Cristiano, Santiago, Chile.
- Gozáini, O (1995) Formas Alternativas para la Resolución de
Conflictos.
Editorial Depalma, Buenos Aires.
- Gómez, M (2005) Mediación Comunitaria.
Bases para implementar un Centro Municipal
de Mediación Comunitaria y de Resolución de
Conflictos
Editorial Espacio, Buenos Aires.
- Gyarmati, G (1992) Reflexiones Teóricas y Metodológicas en torno
a la Participación, Chile
- Hellriegel, Slocum, Jr. John W (2004) Comportamiento Organizacional.
Editorial Thomson, México.
- Hopenhayn, M (1998) La Participación y sus Motivos, Acción Crítica
No. 24, Lima, Perú.

- López, I (2008) Resolución de Conflictos y Educación por la Paz.
Editorial Lulú, Sevilla.
- Ministerio de Justicia, (2001) Mediación Familiar: Sistematización de una Experiencia.
Editorial Jurídica, Santiago, Chile.
- Marchioni, M (S/F) Comunidad, Participación y Desarrollo: Teoría y metodología de la intervención comunitaria.
Editorial Popular, España.
- Moore, C (2006) El Proceso de Mediación
Editorial Granica Buenos Aires
- Montoya, G (2002) Diccionario Especializado de Trabajo Social.
Zapata, C Primera Edición, Medellín, Colombia.
Cardona, B
- Palacios, K (2004) Manual de Mediación Comunitaria.
Editorial Alianza ciudadana pro justicia
Panamá.
- Palma, D(S/F) La Participación y la Construcción de la Ciudadanía.
Universidad Arcis

- Redorta, J (2004) Como Analizar los Conflictos: La tipología de conflictos como herramienta de mediación Editorial Paidós Ibérica, Barcelona.
- Rodriguez Gómez (2006) Metodología de investigación cualitativa Alianza , España
- Rozenblum, S (2007) Mediación Convivencia y Resolución de Conflictos en la Comunidad. Editorial Graó, España.
- Soleto, M y Otero, P (2007) Mediación y Solución de Conflictos: Habilidades para una necesidad emergente Editorial Tecnos, Madrid.
- Suarez, M (2008) Mediación: Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Editorial Paidós, Buenos Aires.
- Ureta, M (2009) Mediación de Conflictos una Alternativa de Pacificación Social. Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago, Chile.
- Valles, M (1999) Técnicas Cualitativas de investigación Social Síntesis Sociológica, España.
- Vinyamata, E (2005) Conflictología: Curso de Resolución de Conflictos Editorial Ariel, Barcelona, España.

Fuentes Electrónicas

- Alvear, C (2009) Mediación Comunitaria y responsabilidad Social.
www.rsc-chile.cl/columnas/217
(Consultado 26 de Julio 2011)
- Álvarez, G (S/F) La Mediación en el Panorama Latinoamericano.
www.cejamericas.org
(Consultado el 09 de Septiembre 2011)
- Biblioteca del Congreso La Democracia: Participación
www.bcn.cl
(Consultada el 13 de Septiembre 2011)
- Cormack, C (2004) La Resolución Alternativa de Conflictos: Un Recurso Innovador para el Municipio.
www.moron.gob.ar
(Consultado el 25 de Agosto 2011)
- Dalonso, O (2000) Identidades Barriales y Conflictos Comunitarios.
<http://rehip.unr.edu.ar/bitstream.com>
(Consultado el 28 de Septiembre 2011)
- Entelman, R (2002) Teoría del Conflicto. Nuevo Paradigma.
<http://kino.iteso.mx/geradv/tesis/com>
(Consultado 13 de Septiembre 2011)
- Gobierno de Chile www.gob.cl
(Consultado el 03 de Agosto 2011)
- Ilustre Municipalidad El Bosque www.imelelbosque.cl
(Consultado el 28 de Septiembre 2011)

<http://es.wikipedia.org/wiki/mediaci3n>

(Consultado 20 de Agosto 2011)

[http:// es.wikipedia.org/wiki/Barrio](http://es.wikipedia.org/wiki/Barrio)

(Consultado el 28 de Julio 2011)

ANEXOS

Operacionalización de las Variables

Variable N° 1.- Establecer el nivel de competencias de los Dirigentes sociales vinculados al Centro de Mediación de la comuna del Bosque, para solucionar los conflictos comunitarios desde su cotidianidad.

Definición Conceptual.- Es un conjunto de atributos, habilidades, conocimientos, valores, motivaciones, rasgo de personalidad y aptitudes propias que posee un Dirigente, el cual le permite desarrollar acciones efectivas al interior de su comunidad.

Definición Operacional.- Para efecto de este estudio se entenderá, como las herramientas que poseen los Actores Sociales vinculados al Centro de Mediación de la comuna del Bosque, para enfrentar conflictos al interior de su comunidad.

Dimensiones	Sub-dimensiones	Indicador	Sub- indicador	Ítem
Conocimiento para resolver conflictos.		Tipos de conflictos que existen	Ruidos Molestos Mal uso de espacios públicos Irresponsabilidad en tenencia de animales Espacios inadecuados para uso de estacionamientos. No ocupación de depósitos de basura. Otros	Pregunta N° 1 del instrumento

		Fuente de los conflictos	Organizaciones territoriales	Pregunta N° 2 del instrumento
			Organizaciones funcionales	
		Generación de conflictos	Mala Infraestructura en lugar	Pregunta N° 3 del instrumento
			Mala comunicación entre vecinos.	
			Violencia	
			Problemáticas a nivel global (Drogadicción, Narcotráfico)	
		Formas de resolución de conflictos	Negociación	Preguntas N° 4 y 5 del instrumento
			Mediación	
			Dialogo	
			Conciliación	
			Arbitraje	

Habilidades para solucionar el conflicto	Liderazgo	Comprensión autocrítica Objetividad Perseverancia Retroalimentación Empatía Delegación Transparencia Negociación	Otros	Preguntas N° 6 y 7 del instrumento
	Dirección de grupo	Definición clara de misión y valores Definición de objetivos a lograr Manejo grupal		Preguntas N° 8 y 11 del instrumento

	Comunicacionales	Capacidad de expresión Dialogo Asertividad Negociación Escucha Activa		Pregunta N° 12 del instrumento
	Prácticas	Teóricas De Ejecución	Capacitaciones Charlas Otros Experiencia organizacional Experiencia en resolución de conflictos al interior de la comunidad Experiencia en articulación de redes	Pregunta N° 13 del instrumento Preguntas N° 14 y 15 del instrumento

Variable N°2.- Describir la percepción que poseen los Dirigentes Sociales vinculados al Centro de Mediación de la comuna del Bosque, sobre la Mediación Comunitaria como una Alternativa de Resolución de Conflictos.

Definición Conceptual.- Es el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicio entorno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos físicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.

Definición Operacional.- Para efecto de esta investigación se comprende que la percepción es un proceso que permite recibir y elaborar la información proveniente del entorno, por lo tanto es una interpretación de los fenómenos que tienen relación con la temática de la Mediación comunitaria.

Dimensiones	Sub-dimensiones	Indicador	Ítem
Motivos para usar la Mediación Comunitaria		Protagonismo de las partes Pacta acuerdo Mantiene relaciones Fortalece tejido social Discusión de problemáticas Protagonismo en toma de decisiones Mantener bienestar comunitario Promueve el desarrollo local	Preguntas N° 15 y 16 del instrumento

<p>Apreciación sobre acuerdos</p>		<p>Otros</p> <p>Sobre numero de acuerdos realizado</p> <p>Persistencia de los acuerdos en el tiempo</p> <p>Conformidad de las partes</p>	<p>Pregunta N° 17 del instrumento</p>
<p>Valoración</p>	<p>Mediación Comunitaria</p>	<p>Muy recomendable</p> <p>Recomendable</p> <p>Medianamente recomendable</p> <p>No recomendable</p> <p>Por ningún motivo recomendable.</p> <p>Otros</p>	<p>Pregunta N° 18 del instrumento</p>

Instrumento

Sexo

Femenino ___

Masculino ___

Sector al cual pertenece

___ Sector 1

___ Sector 2

___ Sector 3

___ Sector 4

___ Sector 5

___ Sector 6

Conocimiento de la resolución de conflictos

1.- ¿Usted reconoce conflictos al interior de su comunidad?

___ Si ¿Cuáles?

___ No

2.- ¿Usted sabe cuáles son las fuentes de conflictos al interior de su comunidad?

___ Si ¿Cuáles?

___ No

3.- ¿Usted conoce porque se generan los conflictos al interior de su comunidad?

___ Si ¿Por qué?

___ No

4.- ¿Usted reconoce una de estas formas de solucionar conflictos? (Puede marcar más de una alternativa)

___ Negociación

___ Mediación

___ Dialogo

___ Conciliación

___ Arbitraje

___ Otro ¿Cuál?

5.- ¿Usted ha utilizado alguna de estas formas de solucionar conflictos para resolver problemáticas al interior de donde reside?

___ Si ¿Que método utilizo? , Se solicita una reseña de la experiencia.

___ No

6.- ¿En este momento usted pertenece a alguna Organización Social?

___ Si ¿Cuál? ¿Tiene algún cargo en la directiva de este?

___ No

7.- ¿Con respecto a las habilidades que debe tener un Dirigente Social, cuál de las siguientes opciones cree que son las adecuadas? (Puede marcar más de una respuesta)

___ Compartir opinión tanto positiva como negativa de las actividades realizadas

___ No interponer los intereses personales en la toma de decisiones grupales

___ Poseer perseverancia

___ Dar a conocer a la comunidad el aprendizaje obtenido mediante charlas, capacitaciones y experiencias

___ Comprender a las demás personas

___ Transferir responsabilidades a los demás miembros de la comunidad

___ Actuar con sinceridad ante la comunidad

___ Negociación

___ Otros, ¿Cuáles?

8.- ¿Usted conoce la misión y las perspectivas que tiene el grupo al cual pertenece?

Sí

No

9.- ¿Usted conoce los objetivos del grupo al cual pertenece?

Si

No

10.- ¿Usted se expresa frente al grupo al cual pertenece?

Si

No

11.- ¿Usted es participe de actividades que realiza el grupo al cual pertenece?

Sí

No

12.- ¿Cuáles de las siguientes cualidades comunicacionales usted cree poseer? (Puede marcar más de una alternativa)

___ Expresión consciente, clara, directa y equilibrada, para explicar las ideas y sentimientos al interior de la comunidad.

___ Interacción positiva para lograr beneficios de mutuo acuerdo para la comunidad

___ Escuchar y entender el mensaje de las personas que se están expresando

___ Otros ¿Cuáles?

13.- ¿Usted en su Rol de Dirigente Social ha recibido alguna capacitación o charla de Resolución de Conflictos?

___ Sí ¿Cuál? ¿Impartida por quien?

___ No

14.- ¿Usted como Dirigente Social posee experiencia en Resolución de Conflictos al interior de su Comunidad?

___ Sí ¿Cuál?

___ No

15.- ¿Usted como Dirigente Social mantiene relación de trabajo en equipo con otras Organizaciones Sociales del lugar en donde reside?

Sí ¿Cuáles?

No

Motivos de uso de la Mediación Comunitaria.

16.- ¿Usted ha utilizado la Mediación comunitaria como una alternativa de Resolución de conflictos?

Sí

No

(Si la respuesta es sí pasar a las siguientes preguntas)

17.- ¿Qué motivos tuvo para utilizar este método alternativo de conflictos?

Imparcial

Por que se pueden discutir las problemáticas

Voluntaria

Porque existe protagonismo en la toma de decisiones

Expedita

Gratuita

Otros ¿Cuáles?

18.- Dentro de los acuerdos pactados en la Mediación comunitaria ¿Qué apreciación tiene usted de lo siguiente?:

Nº de acuerdos pactados

¿Persistencia de los acuerdos en el tiempo?

¿Conformidad de las partes en cuestión ante la Mediación Comunitaria?

Valoración de la Mediación Comunitaria

19.- ¿Que valoración posee usted sobre la Mediación Comunitaria?

___ Muy recomendable

___ Recomendable

___ Medianamente recomendable

___ No recomendable

___ Por ningún motivo recomendable

¿Por qué?

Focus Group Transcripción

Se realizará un focus group a 7 Dirigentes Sociales de la Villa El Puelche.

Objetivo: Reconocer si los dirigentes Sociales reconocen la Medición como una alternativa de resolución de conflictos, desde su conflictividad.

Preguntas:

1 ¿Ustedes reconocen los conflictos al interior de donde viven?

2 ¿Qué conflictos han tratado de solucionar por medio del Centro de Mediación de la Comuna del Bosque?

3 ¿Ustedes reconocen la Mediación Comunitaria como una alternativa de resolución de conflictos? ¿Por qué?

4 De los que han utilizado la Mediación Comunitaria ¿Por qué optaron por este método de resolución de conflictos?

5 ¿Que piensan de los acuerdos pactados en el proceso de Mediación?

6 ¿Qué valoración le entregan ustedes a la Mediación Comunitaria como una alternativa de Resolución de conflictos?

