



**UNIVERSIDAD
ACADEMIA**
DE HUMANISMO CRISTIANO

FACULTAD DE
CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Mediación Vecinal en la Comuna El Bosque: un estudio comparativo.

Alumnas: Constanza Biela Cornejo

M^a Fernanda Bravo Castro

Profesor Guía: Jeannette Hernández Briceño

TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADEMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ASISTENTE SOCIAL

SANTIAGO . CHILE

2014

INDICE

1.-INTRODUCCION	5
2.- Planteamiento del problema	10
3.- Preguntas de investigación	15
4.- Objetivos	16
5.- Hipótesis de investigación	18
6.- Estrategia metodológica	19
8.- Variables de estudio	24
PRIMERA PARTE MARCO TEORICO	
CAPITULO I MEDIACION VECINAL	
1.- Mediación y sus modelos	26
2.- Fases de la mediación	31
3.- Modalidades de la mediación	33
4.- Actitudes, estrategias y técnicas de la mediación	34
5.- Tipos de mediación	35
6.- La transformación de la mediación y la cultura de la paz	41
CAPITULO II TERRITORIO, BARRIO Y CONFLICTIVIDAD	
1.- Sociedad local	47
2.- Territorio, idea local y actor local	49
3.- Barrio, concepto y elementos.	53
4.- Conflictos	58

SEGUNDA PARTE MARCO REFERENCIAL

CAPITULO III COMUNA DE EL BOSQUE Y CONTEXTO DE SU CENTRO DE MEDIACION

1.- Comuna El Bosque	73
2.- Centro de mediación El Bosque	77
3.- Villa Tattersall, caracterización	87
4.- villa Los Arcos, caracterización.	92

TERCERA PARTE PRESENTACION Y ANALISIS DE DATOS.

CAPITULO IV PERCEPCIONES DE LOS VECINOS Y MEDIADORES PROFESIONALES SOBRE LA MEDIACION VECINAL

1.- Perfil de los entrevistados	99
2.- Impresiones vecinales, respecto al conflicto al interior de sus villas	103
3.- Comprensión de la mediación vecinal	106
4.- Motivaciones sobre el uso de la mediación vecinal	109
5.- evaluación y expectativas de los vecinos en cuanto a la mediación vecinal	111

CAPITULO V PERCEPCIONES DE LOS MEDIADORES PROFESIONALES, SOBRE LA MEDIACIÓN VECINAL EN LOS BARRIOS

1. Opinión de los mediadores sobre su rol profesional en el proceso vivido en las comunidades	116
2. Expectativas de los mediadores sobre su rol profesional en el proceso vivido en las comunidades	124
3. Fortalezas del proceso de mediación	130
4. Debilidades del proceso de mediación	136
5. Cambios que le realizarían a la mediación	140

CAPITULO VI LOS VECINOS CAPACITADOS FRENTE A SU ROL COMO MEDIADOR

1. Opiniones de los vecinos capacitados sobre su rol como mediados vivido en la comunidad	145
2. Expectativa de los vecinos capacitados sobre su rol como mediados vivido en la comunidad	152
3. Fortalezas del proceso de mediación	159
4. Debilidades del proceso de mediación	162
5. Cambios que le realizarían a la mediación	165
CONCLUSIONES	168
HALLAZGOS DE LA INVESTIGACION	178
APORTE AL TRABAJO SOCIAL	180
BIBLIOGRAFIA	186
Fuentes Electrónicas	193
ANEXOS	195

INTRODUCCIÓN

A lo largo del desarrollo de la sociedad, en el comportamiento humano generalmente existe una controversia entre sujetos que expresan sus opiniones e intereses, generan conflictos. En ese caso, la satisfacción de las necesidades propias priman por sobre las necesidades colectivas provocando así el problema. En base a lo anterior podemos decir que, los conflictos son inherentes a los seres humanos. La resolución provocará en los sujetos un cambio, y este puede ser tanto positivo como negativo.

Esta sociedad la conocemos como dinámica; es decir, va cambiando constantemente a lo largo de su desarrollo, lo cual genera en los sujetos disputas o conflictos que pueden ser tanto internos como externos, como son los choques de intereses, luchas ideológicas, pugnas por el poder. La consecuencia de estas luchas crea conflictos a través de la fuerza, generando secuelas catastróficas como son las matanzas, dictaduras, guerras, lo que reafirma Suárez *La guerra ha sido una de las formas tradicionales de resolver los conflictos.* (1996:45)

A pesar de los conflictos, las nuevas ideologías y las leyes del mercado, se han impuesto a la forma de ser del sujeto; han dado paso a la individualización sobre la colectividad, flagelando el sentido comunitario de los individuos, dejando de lado el sentido de pertenencia, rompiendo de alguna forma el tejido social, generando sociedades más preocupadas por sí mismas, apartando el concepto de solidaridad.

Frente a esto, la humanidad ha sido capaz de reflexionar acerca de los cambios sociales, tanto locales como mundiales, formulando nuevas alternativas para enfrentar las diversas situaciones que va generando el crecimiento de la sociedad, reflexionando sobre ellas para luego generar nuevos cambios a la resolución de conflictos. Ya no solo las enemistades internacionales, conflictos bélicos, civiles, sino que también en el ámbito de salud, judicial, educacional, comunitario y familiar.

Es por esto que, como respuesta a los conflictos sociales dentro de las áreas ya mencionadas, surgen distintas alternativas de resolución de conflictos como son el arbitraje y la mediación. Cabe mencionar que el arbitraje se diferencia de la mediación, ya que esta consiste en la exposición de los hechos del litigio, teniendo una decisión de obligatoriedad jurídica, que puede o no satisfacer a las partes involucradas de la disputa; sin embargo la mediación se representa en el acuerdo. El resultado proviene de los propios contendientes, beneficiando el interés y no las posiciones de las partes.

A partir de esto, nos podemos plantear ¿Qué es la Mediación? ¿Cuáles son sus elementos? ¿Cuál es el aporte a los sujetos entre sí, cómo en su entorno?

“La Mediación ha existido siempre. [...] ha habido, en las tribus o poblados, sabios a quienes se recurría con toda naturalidad, quienes aportaban sosiego a los diferentes, unos seres que eran cimiento de fraternidad” (Six; 1990:11)

Respondiendo a la primera pregunta, en términos generales entenderemos por mediación a un método alternativo de resolución de conflictos, que se adapta al contexto cultural en la que se inserta; su objetivo es de resolver las diversas disputas que presentan las personas, ya sea a nivel individual o en comunidad, acudiendo a un tercero, con el objetivo de que las personas puedan considerar alternativas de solución y así llegar a un acuerdo mutuo ajustándose a las necesidades o intereses de ambos contendientes.

“La mediación es una alternativa válida y efectiva para resolver problemas que dificultan las relaciones humanas, evitando en la mayoría de los casos las instancias judiciales; donde cada persona tiene la posibilidad de gestionar su futuro, con ayuda de profesionales idóneos preparados en las

técnicas de resolución de conflicto, quienes colaborarán en la resolución eficaz de la disputa presentada, logrando un acuerdo donde ambas partes salgan beneficiadas+(Ibid: 50)

Luego de señalar qué se entiende por mediación, se pueden deducir una serie de elementos claves, tales como: la presencia de un tercero, que está relacionado con la neutralidad en cuanto a las posiciones del conflicto; la imparcialidad, que adopta al estar fuera de la jerarquía del poder, otorgando las herramientas necesarias en vía de una solución y reflexión. Requiere de la libertad de los participantes para realizar una verdadera mediación, lo que finalmente concluye en un proceso, en una acción transformadora, para la revalorización y reconocimiento como sujetos, auto-determinados con el poder de ser protagonistas claves, a los cambios en sus vidas o en la sociedad. La mediación se ha ido perfeccionando en las distintas áreas de intereses de los sujetos. Una de ellas es la mediación comunitaria, que responde a la solución de conflictos de intereses presentada por una comunidad en específica.

La mediación comunitaria puede ser vista como mediación ~~en~~ ^{en} lo social+, ya que adquiere el carácter educativo y transformador, incorporando así elementos como la comunicación asertiva, la escucha activa, etcétera. De esta se desprende una sub-área como la mediación vecinal, entregándole a las partes una posible solución a la problemática que les aqueja de una manera económica y ágil. Por tanto al ver que las comunidades presentan diversas problemáticas, nace la necesidad de la mediación vecinal, la cual se focalizará en sectores o conflictos más acotados, que la mediación comunitaria.

Este método de resolución de conflictos, implementado en EEUU y Europa, siendo estos reconocidos como precursores de esta técnica a nivel mundial, ha generado

una gran influencia en los distintos países latinoamericanos, en los cuales se ha planteado como objetivo lograr reparar las relaciones interpersonales que se dan en las comunidades, que se quiebran por el conflicto. Chile a partir de esta realidad latinoamericana, se ha sumado a la implementación de esta alternativa para fines de una convivencia mejor de sus habitantes y también como una alternativa para despejar los juzgados de los asuntos de convivencia, y todo lo que tenga que ver con esta conflictología, para centrarse en materias de trabajo más complejas, quedando las problemáticas de lo cotidiano al alero de la mediación.

En nuestro país la mediación comunitaria es relativamente nueva, puesto que surge en el año 2004, siendo las comunas pioneras la comuna de El Bosque y la comuna de La Pintana. A partir de ellas, se generaron distintos estudios sobre los beneficios que obtendrían las comunidades con este nuevo método, para el convivir cotidiano en pro de una mejora de vida. Generar sentido de pertenencia y hacer de los sujetos actores sociales protagonistas del crecimiento local. A lo largo de los años se han instaurado programas pilotos de mediación, para la solución de las diferentes problemáticas entre los vecinos, implementándose en las comunas de: Renca, Cerrillos, Macul y Paine.

Dado lo planteado anteriormente, surgen las siguientes interrogantes ¿Cuál es la importancia de estudiar la mediación vecinal? ¿En que nos beneficia? La relevancia de realizar una investigación frente este tema, en nuestro país, es para poder conocer, comprender y analizar cómo se van enfrentando los conflictos en la vida en comunidad. El beneficio que otorga indagar en esta temática, responde al cómo se pondrán a su alcance las herramientas necesarias para empoderarse de su realidad, para así enfrentar las diferentes problemáticas que afectarán a su entorno, de una manera colectiva, informada, y en constante retroalimentación con los profesionales que se manejan en el área, donde los expertos sólo cumplen la función de intermediación entre las partes, dejando que los vecinos sean los

actores activos en la tomas de decisiones, con el propósito del bienestar de la comunidad.

Esta investigación se realizó en el Centro de Mediación perteneciente a la Ilustre Municipalidad de El Bosque, tomando en cuenta que es uno de los pioneros en mediación vecinal. La focalización de la problemática de este tema se sustentó en la experiencia de los vecinos de esta comuna, en la percepción de las posibles mejoras después de ser partícipes del proceso de mediación.

Finalmente, la utilidad que nos entregó este estudio, se refiere a que nos permitió observar los valores teóricos y prácticos, visualizando dos realidades, que se entregaron en el proceso de mediación vecinal. Una de las realidades contemplo a integrantes de la junta de vecinos capacitados para realizar la labor de mediador en su comunidad. La otra implementó un proceso de mediación con apoyo profesional.

De esta forma se conocieron las percepciones, opiniones y perspectivas referentes a la mediación vecinal, en base a la mejora de la comunicación y convivencia entre los miembros de la comunidad, lo que permitió poder realizar un estudio comparativo y descriptivo entre ambos sectores de la comuna.

2.- Planteamiento del Problema

Nuestro país en la actualidad se está enfrentando a un debilitamiento paulatino en torno a las relaciones colectivas de los individuos, a su vez a la falta de procesos donde se puedan ejercer la ciudadanía, el poder vinculado a la participación y a la toma de decisiones. Se ha ido trabajando en la sensibilización respecto a la importancia de recurrir a mecanismos alternativos de resolución de conflictos, para otorgar el espacio al diálogo, directo y participativo entre dos o más personas que tienen una problemática en común, para que conozcan el origen del conflicto y las consecuencias que se han derivado del mismo, siendo uno de ellos la mediación.

Los conflictos también se pueden articular en la comunidad, en los barrios y en las poblaciones, donde se exhiben las expresiones permanentes de la transformación de la sociedad y quienes viven en ella. Esta dinámica del convivir y ser productores de los cambios sociales, pueden generar conflictos entre sus miembros. Dichas transformaciones puede convertirse en violencia si no son intervenidas a su debido tiempo, desechando la visión canalizadora de dicho conflicto que podría dar paso a generar un diálogo. En el diálogo podemos ver y enfrentar una disputa, siendo así una oportunidad para fortalecer la comunicación y la formación de un tejido social entre los vecinos de una comunidad.

Es por esto, que los conflictos sociales, nacen de un proceso complejo y dinámico. La vida en comunidad nos muestra, un grupo de individuos en constante transformación y evolución. En su interrelación generan sentido de pertenencia, identidad social y conciencia del ~~ser~~ ~~comunidad~~; por lo que va fortaleciendo como unidad y potencialidad social (Montero; 2004), donde otros autores también mencionan como características propias de la comunidad, la cohesión, la

solidaridad, el conocimiento, el trato entre sus integrantes y las formas de organización específicas que éstos adoptan.

Cuando se enfrenta un conflicto entre los vecinos, lo más recurrente para la solución de este, es ir a las instancias judiciales, como lo son la denuncia, en este caso, a los juzgados de policía local. Al referirse a la solución de estas instancias de conflictos bajo el amparo de los sistemas judiciales, se le otorga a dicho sistema el poder de decisión a un tercero, que no tiene conocimiento pleno sobre las circunstancias en que se dió el conflicto y no ahonda en los reales factores que produjeron la disputa, no permitiendo dar paso al diálogo, ni a la reflexión de las partes. Por esto, que los juzgados son simbolizados como una causa con un número rol por medio de los abogados, en donde se intenta anular o destruir a la otra parte. Su intercambio, la mayor parte de las veces, es en términos monetarios; proceso donde cualquier medio es válido para derrotar a la contraparte (Jorquera; 2007). Aquí se visualiza el enfrentamiento, como una negociación, en donde una de las partes se ve como el ganador y el otro como el perdedor, dificultando las relaciones, en vez de tomar el conflicto como algo constructivo para el sujeto, haciéndolo menos participe en el enfrentamiento de la problemática para ejercer el poder de tomar sus propias decisiones, del ~~qué~~ ~~hacer~~ en sus vidas cotidianas, para mejorar su calidad de vida no solo a nivel personal sino también a nivel comunitario, dejando que un tercero tome las decisiones por ellos.

Desde el punto de vista del Estado chileno, visto a partir de lo político-económico, si todas las contrariedades que enfrentan los vecinos de una comunidad se llevan a los juzgados locales, estos se saturarían de tareas triviales que se podrían resolver por vía alternativa, más reconciliadora y menos burocrática. En consecuencia, estas alternativas de resolución de conflictos, la forma de abordar y optimizar la vida de los sujetos, y de llevar las disputas, en forma o modo no violento, tanto físicamente, como también cultural y socialmente, permite apostar por la

mediación. Esta no solo sirve para el conflicto en las comunidades, sino también en lo escolar, familiar y laboral. En síntesis, la mediación como técnica de resolución de conflictos, busca cambiar el paradigma en cuando al entendimiento del conflicto y su solución.

Frente a esta realidad chilena, el adoptar este nuevo mecanismo de resolución de conflicto, conlleva un cambio cultural en la sociedad, se debe tomar a los sujetos, como ciudadanos libres y protagonistas de su realidad, y a su vez ejercer poder en la toma de decisiones, para crear personas auto-determinadas, por tanto actores sociales, en la transformación social.

Por la falta de vinculación de la sociedad, queda de manifiesto la falta de participación ciudadana, debiéndose a diversos factores, como por ejemplo la desconfianza hacia los políticos y la política, junto con la escasa y poca ayuda por parte del Estado. A pesar de la baja participación, sí existen espacios en los cuales efectivamente la población se involucra con su comunidad y por tanto vive procesos participativos, fomentando sus habilidades, destrezas y capacidades, produciendo oportunidades que permitan la integración y la representación en el ámbito comunitario, *«la indiferencia de los ciudadanos es enemiga mortal de la democracia y de la justicia»* (www.Puntofina.cl). Lo anterior hace referencia a un punto importante, como es el interés que tienen que tener los sujetos, para poder ser partícipes de sus vidas y de los procesos para generar una democracia participativa.

Al respecto Hopenhayn sostiene *«de esta manera, inciden en estos procesos colectivos con el fin de provocar un cambio a su realidad, sobre sus vidas. Quieren de alguna manera cambiar esta situación alienante ante la posibilidad y la voluntad de cada cual de ser menos objeto y más sujeto»* (1988: 21). Como respuesta a

esto, se debe incorporar la idea de considerar a aquellas instituciones que contribuyan y favorezcan el generar, promover y potenciar los distintos elementos en pro de un cambio positivo en la realidad social de los sujetos. Por consiguiente, podemos ver una institución proveniente del Estado que permite esta instancia, que son los municipios; estos se presentan como un actor social, organizacional relevante en estos procesos, para el aporte del crecimiento local y de las comunidades. Es por esto, que es importante que esta entidad actúe como un apoyo a los procesos de participación y desarrollo que surjan desde las bases, entendiéndose que el interés provenga desde la población y las organizaciones que emerjan a partir de la relación que se genere entre ellos, es por esto que los factores que influyen en estas relaciones son: las dimensiones sociales, humanas, políticas y culturales de los diferentes actores pertenecientes a dicho espacio territorial. (Castillo; 2006)

En base a lo anterior, en nuestra sociedad chilena, se han implementado instituciones que favorecen a las comunidades, a través de las distintas municipalidades distribuidas a lo largo del país, que trabajan a favor del desarrollo local, económico, social y cultural de un territorio en particular. En este sentido podemos visualizar que la comuna de El Bosque, ha podido desempeñar este papel; siendo un actor social, que promueve y potencia las diversas ideas y referencias para un cambio positivo en la realidad de una comunidad, tratando de desarrollar las habilidades de los sujetos, a partir de su intervención. Entre los planes destacados de intervención, está la implementación de los centros de mediación vecinal, que persiguen favorecer las relaciones interpersonales, el convivir, la comunicación y el diálogo, así como el saber enfrentar y revalorizar al sujeto a través del otro, en el proceso de conflicto.

En efecto, El Bosque ha sido una de las comunas propulsoras de esta nueva manera de resolver conflictos, enmarcando un proceso activo y participativo de sectores particulares, uno de ellos es la Villa Tattersall en su junta de vecinos, siendo así un lugar estratégico para la implementación de esta nueva manera del afrontar el conflicto y del reconocimiento de los otros, como objetivo de esta medida. El Centro de Mediación otorgó una capacitación a diez vecinos del sector, con el fin de promover la campaña llamada «Vecinos comprometidos por la convivencia, barrios por la paz». Esto con el fin de incorporar a las bases de las organizaciones sociales al proceso de mediación, empoderando a estos dirigentes para poder así traspasar esta técnica a los demás vecinos.

A inicios del 2008, el Centro de Mediación El Bosque realizó un sondeo a las comunidades involucradas en su proyecto, llamada «Encuesta Ciudadana de convivencia Villa Tattersall», dicha encuesta arrojó como resultado que algunos vecinos de este territorio no contaban con las herramientas necesarias para llevar esta tarea a cabalidad, señalando que esta medida debería ser llevada a cabo por un profesional de las áreas de las ciencias sociales.

Por consiguiente, se puede cuestionar ¿De qué ha servido implementar este sistema de resolución de conflictos?, ¿Si ha servido para el reconocimiento y revalorización, de la acción transformadora que tiene como objetivo la mediación? (Baruch y Folger; 2006).

La investigación se focalizó en recolectar las percepciones y opiniones, del cómo los vecinos vivieron el proceso de mediación, implementada en sus juntas de vecinos. Significó una mejora en la comunicación, diálogo, convivencia, y en establecer el cómo han enfrentado el conflicto en su comunidad, después de haber sido participes activos de un proceso de mediación vecinal.

La investigación se abordó como un estudio comparativo entre las villas Los Arcos y Tattersall con el fin de destacar cuál es la estrategia adecuada para la resolución de conflictos para estas comunidades específicas, comprendiendo que por un lado se capacitó a los dirigentes de las juntas de vecinos para que ellos generaran el proceso de mediación vivida en la villa Tattersall, y por otro frente a la mediación efectuada por un profesional en la villa Los Arcos, por tanto como un agente externo a la comunidad.

3.- Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son las percepciones que tienen los vecinos de las Villas Los Arcos y la Villa Tattersall en cuanto al proceso de mediación vividos?
- ¿Cuáles son las semejanzas y diferencias del proceso de mediación vecinal implementado en ambas villas?
- ¿Cómo percibieron los procesos de mediación vecinal los mediadores de las villas los Arcos y la Villa Tattersall?
- ¿Cómo percibieron los procesos de mediación los vecinos capacitados como mediadores de la Villa Tattersall?

4.- Objetivos

Objetivo General N°1

- Describir las percepciones que tienen los vecinos de la villa Los Arcos y la villa Tattersall respecto al proceso de mediación vecinal.

Objetivos Específicos

- Establecer las realidades conflictuales que presentan las villas Los Arcos y Tattersall a partir de la impresiones de los vecinos.
- Determinar el concepto de mediación vecinal que tienen los vecinos de las villas Los Arcos y Tattersall.
- Distinguir las motivaciones surgidas por los vecinos de las villas Los Arcos y Tattersall sobre el uso de la mediación vecinal, en su vida en comunidad.
- Identificar las expectativas que tienen los vecinos de las villas Los Arcos y Tattersall sobre la mediación vecinal.

Objetivo General N°2

- Describir las percepciones de los mediadores profesionales de las Villa los Arcos y Tattersall respecto al proceso de mediación vecinal vividos.

Objetivos Específicos

- Determinar la opinión y expectativas de los mediadores sobre su rol profesional en el proceso vivido en las comunidades.
- Identificar las fortalezas y debilidades del proceso de mediación vecinal según los mediadores de las villas
- identificar los cambios que realizarían los mediadores profesionales a la mediación vecinal, a partir de su experiencia de las villas

Objetivo General N°3

- Describir las percepciones de los vecinos capacitados como mediadores de la villa Tattersall respecto a la mediación vecinal vivida.

Objetivos Específicos

- Establecer la opinión y expectativas de los vecinos capacitados como mediadores en la comunidad.
- Caracterizar fortalezas y debilidades del proceso de mediación vecinal a partir de la experiencia de los vecinos capacitados de la villa Tattersall.

- Identificar los cambios que realizarían los vecinos capacitados a la mediación vecinal a partir de su experiencia de la villa Tattersall.

4.- Hipótesis de investigación

Hipótesis N° 1

El conocimiento de la realidad de su comunidad sumado a la capacitación de los vecinos, garantiza un proceso de mediación vecinal óptimo.

Hipótesis N° 2

La capacitación de los vecinos junto con el trabajo de los mediadores profesionales facilita el proceso de mediación vecinal frente a los conflictos que se generan dentro de la comunidad

Hipótesis N° 3

La intervención del mediador profesional es la mejor manera de generar el proceso de mediación vecinal puesto que tiene los conocimientos necesarios para abordar un conflicto en la comunidad.

5.- Estrategia Metodológica

5.1.- Tipo de estudio

Este estudio fue de tipo descriptivo, pretende comprender, analizar y comparar dos realidades de una vivencia común que es la mediación vecinal, experimentada en las villas los Arcos y Tattersall de la comuna El Bosque.

Se entiende por estudios descriptivos aquellos que *buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis*+(Dankhe y Baptista; en Hernández; 1986 (a): 63).

La investigación, es cualitativa y cuantitativa, más conocida como investigación mixta.

Al respecto:

La investigación cualitativa consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Además, incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones, tal y como son expresados por ellos mismos+(Pérez en Watson-Gegeo;1986:46)

Por su parte la investigación cuantitativa consiste en *examinar los datos de manera científica, o más específicamente en forma numérica, generalmente con ayuda de herramienta del campo de la estadística*+(www.espanol.free-ebooks.net)

Esta investigación se enmarca en un diseño no experimental que: *es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. [ō] es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.+ (Kerlinger en Hernández etal; opcit (a): 70)*

Por último este estudio es transaccional o transversal ya que se: *colectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado+(Ibid: 186)*

5.2 Unidad de análisis

Para efectos de esta investigación existen cuatro unidades de análisis, la primera son los vecinos de la villa Tattersall, la segunda los vecinos de la villa Los Arcos, la tercera los mediadores profesionales y la cuarta los vecinos capacitados que fueron partícipes de al menos un proceso de mediación vecinal de las villas Tattersall y Los Arcos, de la comuna El Bosque.

5.3 Universo

Esta investigación trabaja con cuatro universos:

- El primer universo correspondió a veinte vecinos capacitados para realizar el proceso de mediación vecinal en su comunidad. (Villa Tattersall)

- El segundo comprendió a quince vecinos que vivieron el proceso de mediación vecinal en base a los vecinos que fueron capacitados en su territorio. (Villa Tattersall)
- El tercero consistió en catorce vecinos que vivieron el proceso de mediación vecinal a partir de un profesional del área. (Villa Los Arcos)
- Y por último el cuarto universo que comprendió a ocho profesionales que hubieran realizado mediación vecinal en el territorio. (Villa los Arcos)

5.4 Muestra

Las muestras que se usaron en este estudio, fueron del tipo no probabilística *ya que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador.*+(ibid: 207)

- Respecto a la muestra seleccionada para el primer universo, correspondió a cuatro vecinos que fueron capacitados para realizar mediación vecinal en la villa Tattersall.
- La muestra para el segundo universo, comprendió a diez vecinos de la villa Tattersall, que fueron partícipes de la mediación vecinal realizada por los vecinos capacitados.
- En el tercer universo correspondió a cinco vecinos de la Villas los Arcos que fueron partícipes del proceso mediación vecinal realizada por un profesional.

- La muestra del cuarto universo correspondió un profesional que vivió la experiencia y dos mediadores del Centro de Mediación de la comuna El Bosque, que realizaron mediación en la villa Los Arcos.

5.5 Técnicas de Recolección de la Información

En la investigación se utilizaron técnicas de recolección tanto para la parte cualitativa como cuantitativa del estudio

Uno de los instrumentos utilizados fue la entrevista en profundidad, permitiéndonos conocer las perspectivas, significaciones, motivaciones que se generaron en los vecinos después de haber formado parte de un proceso de mediación vecinal, en sus respectivas comunidades.

Por entrevistas cualitativas en profundidad entendemos reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto a sus vidas, experiencias o situaciones, tal como lo expresan en sus propias palabras+ (Echeverría en Taylor y Bogdam;1986: 20.)

Otras de las técnicas de recolección de datos que se implementó, fue la entrevista semi-estructurada a los profesionales del área, así como a los vecinos capacitados sobre su forma de ejercer la mediación, frente a un conflicto en la comunidad.

[õ] Plantear una conversación como desee, efectuar las preguntas que crea oportunas y hacerlo en los términos que estime convenientes, explicar su

significado, pedir al entrevistado aclaraciones cuando no las entienda algún punto y que profundice en algún extremo cuando le parezca necesario, establecer un estilo propio y personal de conversación+(Corbeta;2007:376)

Así mismo, se empleó una encuesta del tipo escalamiento Likert, obteniendo las opiniones de los sujetos de estudio con respecto a sus expectativas frente a la mediación vividas en su comunidad específica. *Consiste en un conjunto de ítems presentados en formas de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos+(Hernández, Fernández y Baptista; 1998 (c):256)*

5.6 Técnicas de Análisis de Datos

Para el análisis de la información recolectada en la investigación, usamos para los datos cualitativos el análisis de contenido, puesto que nos permite comprender los significados y simbolismos presentes en las entrevistas en función de un criterio de identificación y clasificación temática, configurado a partir de una sistematización general de la información obtenida. En consecuencia el criterio del análisis de orden temático, tiene por objetivo analizar en detalle la perspectiva que emerge desde los actores del fenómeno en cuestión.

Para los datos cuantitativos se utilizó el programa computacional Excel, por su capacidad de trabajar con una gran base de datos, y con un interface para la mayoría de los análisis permitiéndonos, elaborar un análisis descripto y comparativo.

6.- Variables del estudio

- Percepciones de los vecinos respecto a la mediación vecinal
- Percepciones de los mediadores profesionales, respecto a la mediación vecinal
- Percepciones de los vecinos capacitados como mediadores, respecto a la mediación vecinal.

PRIMERA PARTE
MARCO TEÓRICO

CAPITULO I

MEDIACIÓN VECINAL

En la conformación de la sociedad, se van generando diversos aspectos universales, y uno de ellos son las relaciones que se van desarrollando en lo individual, familiar y comunitario del ser humano. En respuesta a estas relaciones se crean lazos, que pueden generar aspectos tanto positivos como negativos. Estos lazos generan vínculos, que llegan a transformarse en una unidad social. Sin embargo, también se originan roces en esta unidad, que perjudican las interrelaciones, a lo largo del proceso de construcción de un tejido social en la sociedad.

Es por estos conflictos presentes en la comunidad, que se han creado diferentes métodos de resolución de conflictos para mejorar la calidad de vida de las personas, con el fin de aprender como conllevar las adversidades presentes en las interrelaciones. Entre los métodos que se destacan, está el arbitraje y la mediación.

1.-Mediación y sus modelos.

A lo largo del desarrollo de las personas, respecto a las relaciones con los otros se visualiza un conflicto cuando dos o más valores, perspectivas u opiniones son contradictorias, y no pueden ser reconciliadas entre sí. A raíz de esta disputa se puede conjeturar la existencia de múltiples razones que le dan forma y sentido al conflicto, entre las cuales se pueden mencionar la falta de comunicación, falta de empatía, el inadecuado ejercicio del poder, entre otros. Producto de ello es necesario encontrar nuevas metodologías en cuanto a la resolución de conflictos, ya que ciertos métodos, como la justicia local o el arbitraje no permiten la reflexión

ni el aprendizaje del sujeto, respecto a la manera de resolver un conflicto. Lo anterior torna necesario llegar a implementar en la sociedad la mediación, que se comprenderá como un proceso social entre dos o más sujetos, que en razón de diferencias, solicitan la asistencia de un tercero, quien se encuentra capacitado para la identificación objetiva del problema, de una forma neutra e imparcial, otorgando el espacio de reflexión de las partes involucradas, y un adecuado uso del ejercicio del poder; con el fin de llegar a una resolución que beneficie las necesidades y no las posturas.

En consecuencia surgen distintas interrogantes como: en ¿qué consiste la mediación? ¿Nos permite enfrentar de una forma transformadora los conflictos? Puesto que vivimos en una realidad dinámica, donde se van generando nuevas disputas en los distintos ámbitos de la vida cotidiana, otorgándonos la oportunidad de descubrir, comprender y analizar esta nueva alternativa resolutive de conflictos.

En base a lo expuesto anteriormente, esta forma de resolución de conflicto, es entendida como el proceso en que las partes involucradas en la disputa, acceden a un tercero neutral e imparcial, que logra visualizar su problemática desde una nueva perspectiva, creando la instancia para la reflexión, que beneficiará a ambas partes, así lograr una transformación en los sujetos participantes. *[õ] 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 una disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo, mutuamente aceptable+* (Moore, 2006: 44)

Es por esto que en las ciencias sociales, se ha visualizado a la mediación como un proceso que ha ido creciendo y evolucionando en el tiempo, ganando terreno como un herramienta resolutive a las disputas en las distintas áreas de la sociedad,

derrocando paulatinamente antiguas prácticas como lo es el arbitraje, que omite el encuentro reflexivo y transformativo del aprendizaje, a partir de las adversidades presentadas en un conflicto entre dos sujetos o más, dando paso a la nueva cultura de la paz a través de la mediación.

Este nuevo paradigma de la cultura de la paz se denomina como un

“[p.e.] conjunto de valores, actitudes y comportamientos que reflejan el respeto de la vida, de la persona humana y de su dignidad, de todos los derechos humanos; el rechazo de la violencia en todas sus formas y la adhesión a los principios de democracia, libertad, justicia, solidaridad, cooperación, pluralismo y tolerancia, así como la comprensión tanto entre los pueblos como entre los grupos y las personas sin importar sexo, etnia, religión, nacionalidad o cultura” (<http://www.fopaz.org>).

Producto de ello se considera la mediación como un método pacífico alternativo, que busca velar por la integridad de las personas, rechazando la violencia en todas sus expresiones, promoviendo la tolerancia, el pacifismo y la valoración hacia el otro. Adquiriendo un papel crucial en los conflictos que se presentan entre los sujetos, para mejorar su calidad de vida, comprendiendo así como se conforma y se desarrolla este nuevo elemento.

La mediación se clasifica en distintos tipos, adecuándose a los diversos ámbitos del conflicto, para así obtener un proceso integral en las partes involucradas entre los tipos de mediación tenemos la familiar, penal, educativo, salud, comunitaria, vecinal, entre otras. Así mismo podemos encontrar distintos modelos de mediación

entre los cuales destacan el Tradicional-Lineal, el Transformativo (Busch y Folger) y el Circular Narrativo (Sara Coob).

El Modelo Tradicional-Lineal también llamado Harvard, se originó en las investigaciones realizadas por Roger Fisher y William Ury a finales de los años 70 como parte del *Proyecto Harvard de Negociación*, donde la teoría inicial fue rescata convirtiéndose en la teoría de negociación con mayor referencia a nivel mundial. (www.negociacion.net) Este modelo se fundamenta en que *la comunicación es entendida en sentido lineal, es decir, dos individuos se comunican y cada uno expresa su contenido, mientras el otro escucha.* (Tommaso; 1997; 25) Por lo tanto este tipo de modelo se enmarca bajo el lineamiento causal-lineal, puesto que *el conflicto tiene una causa, que es el desacuerdo* (Suárez; 2008: 59) Apartando la multicausalidad que puede alcanzar un conflicto, solo se concentra en el acuerdo, no toma en consideración las relaciones entre las partes, centrándose en los contenidos de la comunicación, sin modificar, ni reflexionar las relaciones de las partes.

Por otro lado, se encuentra el Modelo Transformativo de Baruch y Folger que apunta a un cambio paradigmático del sujeto, que va *desde una concepción individualista a una relacional* (Horowitz; 1998: 39), donde el eje central para este modelo, se encuentra en los protagonistas y como estos asumen y comprenden el conflicto para fines de crecimiento personal de los sujetos involucrados en el mismo. Además la concepción del conflicto tiene características de emergentes, dialécticas y holísticas, comprendiendo así que las confrontaciones se van construyendo por el no reconocimiento de lo que es el otro. A través de este modelo se puede trabajar de una forma no lineal, ya que *la causa de su informalismo y su consualidad la mediación puede permitir que las partes definan problemas y metas en sus propios términos, convalidándolo de ese modo la importancia de dichos problemas y metas en la vida de las partes* (Baruch y Folger; opcit: 46), generando reflexión y aprendizaje en el proceso de mediación.

Así mismo, se encuentra el Modelo Circular . Narrativo de Sara Cobb, el cual toma como punto central la comunicación, ya que abarca los contenidos del conflicto y a su vez incorpora las relaciones, *«[o] tiene la ventaja de su gran aplicabilidad al estar centrado tanto en las relaciones como en los acuerdos»* (Suárez, opcit: 63), aumentando las posibilidades de diferenciar a las partes, generando a raíz de esto nuevas alternativas, para así lograr *«[o] legitimar a las personas, puesto que la construcción de cada sujeto tiene un lugar legítimo dentro de la situación»* (ibid: 64), con esto logrando un cambio en el significado de la causa del conflicto, construyendo una historia alternativa, lo que permite visualizar el problema desde otra perspectiva.

La mediación se puede manifestar en diversas formas, adaptándose a los conflictos que se dan en la vida cotidiana, presentándose a partir de los tres modelos; en el caso de Casual-Lineal se focaliza en la solución de los problemas, con el objetivo de obtener un acuerdo, donde su centro es el conflicto, teniendo a los sujetos como los protagonistas del proceso. En contraposición a este modelo, se destacan el Transformativo y el Circular . Narrativo. Respecto al Modelo Transformativo este distingue los elementos que especifican al conflicto como parte principal del proceso, destacando a los protagonistas que enfrentan la disputa, siendo su objetivo principal el crecimiento personal. Finalmente el Modelo Circular . Narrativo se destaca como un método que trabaja con los protagonistas, centrándose en el proceso para renovar las narrativas de los sujetos, donde su meta principal es legitimar a los individuos para cambiar el significado, y a través de la comunicación poder llegar a un acuerdo, de una manera reflexiva. (Boqué; 2003). Por lo tanto dar el espacio a las partes involucradas en un conflicto para ir en la búsqueda de soluciones, alcanzando acuerdos a partir de la reflexión de la disputa.

2.- Fases de la mediación

Las etapas de la mediación se presentan para poder comprender, explicar, analizar y reflexionar los conflictos que se dan entre las personas o comunidades, rescatando el aspecto positivo que puede provenir desde el conflicto. Sus fases son:

- Presentación y aceptación del mediador.
- Recolección de la información del conflicto y las partes involucradas.
- Aclarar y reflexionar el problema.
- Propuesta de posibles soluciones.
- Elaboración de alternativas de acuerdos.

El objetivo de la primera fase, es valorar y decidir la adecuación que debe tener la mediación, en el caso de conflicto que plantea. Luego determinar quién es la persona apta para mediar y orientar a las partes involucradas, y quienes formarán parte del proceso. Es por esto que *«la primera parte de la sesión debe establecer algún tipo de confianza para que el proceso pueda avanzar. También se genera confianza permitiendo que cada participante hable sin que la otra parte lo interrumpa»* (Kolb; 1996: 201), generando el espacio propicio para que cada sujeto exprese su punto de vista.

Posteriormente continúa la recolección de la información en relación al conflicto y a los sujetos involucrados, las situaciones, percepciones, metas y expectativas, otorgando las oportunidades para la reflexión y la empatía a las partes enfrentadas. Facilitando el paso donde se aclarará el problema, lo cual permitirá identificar el/los

conflicto/s desde lo obtenido con las sesiones, y así clasificar y ordenar los temas surgidos con el fin de elaborar una definición compartida y con una nueva perspectiva del problema, es decir, una definición del conflicto aceptada por los individuos involucrados.

A raíz de lo anterior, se propondrán las posibles soluciones planteando las propuestas por los sujetos que tienen el conflicto, de una forma que permita mejorar su relación y comunicación futura, creando la instancia de empoderamiento, al momento de enfrentar las dificultades que presenta la realidad.

Finalmente se logra concretar la elaboración de alternativas de acuerdo, se definen las opciones planteadas y cuales funcionarían, se evalúan las ventajas y desventajas, decidiendo quién hace qué, cuándo, dónde y cómo. Las técnicas que se utilizan en esta fase son de sintetizar, reconocer, facilitando el acuerdo y la colaboración.

En estas etapas el rol del mediador es fundamental, ya que encauza el proceso buscando las distintas alternativas emanadas por las partes, tratando de establecer resultados que satisfagan a todos. Idealmente para que esto se materialice, el mediador debe generar un clima de confianza, cercanía y acompañamiento, que permita el desarrollo adecuado de las fases de este método, en el cual su papel debe ser proactivo, imparcial y neutral, para conciliar su objetivo, que es lograr la solución del conflicto de una forma empática, reflexiva y pacificadora.

Siguiendo esta lógica, el rol del mediador es [ō] *empoderar a los protagonistas y que se puedan resignificar la situación y el concepto que se tiene de la otra parte desde una perspectiva transformacional*+(Bustamante; 2007: 61) Es por esta razón que el rol del mediador es relevante, para lograr sensibilizar a los sujetos referente al conflicto, con las herramientas que les otorgue, así alcanzar la

autodeterminación y para que finalmente logren visualizar nuevas perspectivas sobre el conflicto.

3. Modalidades de la mediación.

En los diferentes estudios realizados sobre el proceso de la mediación en relación a la implementación y la manera de ejecutar tanto el rol de la mediación como el de los mediadores, han dado como resultado cuatro modalidades presentadas por Taylor (1997)

- 3.1 Modalidad educativa: Su objetivo de intervención es el de facilitar a las partes la información neutral e imparcial sobre temas legales, educativos, psicológicos, de negociación, etc., puesto que así las partes involucradas que acuden a la mediación, tendrán la información que se desea para que negocien sus propios acuerdos.
- 3.2 Modalidad racional-analítica: Se basa en una negociación asistida, que va conduciendo a las partes desde el primer momento de la sesión hasta el momento de lograr un acuerdo.
- 3.3 Modalidad terapéutica: Trabaja a partir de la temática emocional para abordar todo aspecto positivo, negativo, conjuntamente con sentimientos simples o complejos, como parte de la intervención, con el objetivo de que estos elementos no generen un obstáculo en la mediación, y que a través del mediador logren alcanzar un acuerdo. Ésta modalidad abarca por tanto las psiquis de los sujetos.
- 3.4 Modalidad normativo-evaluativa: Consiste en apoyar a cumplir el requisito ético de intentar un equilibrio de poder entre las partes, permitiéndoles

responder sus disputas presentadas, para conseguir un acuerdo que beneficie a los sujetos involucrados.

A partir de estas modalidades, se ha tratado de desarrollar los elementos que componen la mediación de una forma holística e integral, para cada realidad que se presenta en la sociedad, con el fin de utilizar esta herramienta resolutoria en una cotidianidad conflictiva.

4.- Actitudes, estrategias y técnicas de la mediación.

Levesque (1998), destaca las distintas actitudes, estrategias y las técnicas que conforman al proceso de mediación. Así mismo es preciso mencionar las funciones y objetivos.

Las funciones que tiene la mediación consisten en hacerse cargo del proceso del diálogo que tengan las personas involucradas, establecer la estructura comunicacional, con el propósito de facilitar la negociación de los acuerdos.

Por su parte los objetivos persiguen el lograr establecer una relación entre los sujetos, guiar los intercambios de opiniones e ideas, desde el mediador. Este tercero también debe generar un ambiente, en la cual pueda gestionar la agresividad y mantener la objetividad que presentan los involucrados, concediendo favorecer los sentimientos, con el fin de utilizar una comunicación honesta.

Posteriormente, se deben identificar y clarificar los significados que los sujetos le otorgan a lo expresado para luego compartir la información y equiparar las

expectativas y necesidades de lo recabado, y de esta forma ser analizado y reflexionado desde los involucrados.

Finalmente exponer lo que está en juego dentro de la mediación que se esté efectuando, donde se debe equilibrar los poderes, dar paso y favorecer la toma de decisiones desde las partes, colocando a prueba la realidad, de este modo poder transformar sus perspectivas a partir de los sujetos resignificados.

Entre las actitudes que se dan con esta herramienta resolutive, tenemos la receptividad, la empatía, respeto, objetividad, comprensión, aceptación, soporte emocional, autenticidad, flexibilidad, creatividad y realismo, siendo estos elementos lo que permitan una mediación adecuada para que las partes logren desenvolverse, y enfrentar el conflicto desde otra perspectiva.

En respuesta a estas actitudes, nacen de las diversas estrategias algunas técnicas para completar un proceso de mediación óptimo, para las distintas situaciones que se adecuan a este método. Estas estrategias nos permiten tener un proceso de resolución con escucha activa, reflejar la situación de las partes y sus perspectivas, recabar y aportar información posible, en donde el mediador utilice un lenguaje neutro, individualice, reformule, universalice, confronte, re-encuadre e intérprete; ser prevenido frente a las dificultades y acentuar las similitudes.

5.- Tipos de mediación

En la sociedad moderna, se vive una realidad que está en constante cambio, lo que se manifiesta en múltiples y complejas relaciones entre las personas y sus ambientes, es por esto, que se han ido creando distintos métodos para resolver los

conflictos, buscando la forma de enriquecer a los sujetos, mejorando su calidad de vida; por lo cual la mediación se ha adjudicado en los diversos ámbitos la significación de lo pacífico, que trabaja en áreas tales como familiar, escolar, comunitario, vecinal, laboral, penal, de la salud, etc.

Para efectos de esta investigación, profundizaremos en dos tipos de mediación, que son la comunitaria y la vecinal.

El concepto de mediación comunitaria para su comprensión requiere de entender ~~lo~~ comunitario; que se percibe como un grupo de personas que conviven en un territorio en común, donde comparten en los ámbitos sociales, políticos, culturales y económicos, pasando a formar parte de las relaciones cotidianas de los sujetos insertos en un espacio físico.

Es así que a partir de esta cotidianidad generada entre los miembros de una comunidad, en donde las ideas pueden no coincidir, contraponiéndose en el pensar y quehacer de los sujetos, en la forma de cumplir determinados acuerdos, ya sean de una manera implícita o explícita, se pueden producir o surgir un conjunto de los conflictos en la comunidad.

Por consiguiente la mediación comunitaria se define

Como el sistema de gestión de los conflictos que realiza una persona mediadora neutral e imparcial y en el que participan las personas implicadas en el conflicto de forma directa, para encontrar soluciones favorables para todas las partes. Con la mediación comunitaria, se persigue que las partes vean la realidad con una perspectiva diferente, la asuman, y se acerquen a

la resolución del conflicto de forma más satisfactoria+
(<http://www.fundacionmediara.org>)

En síntesis, la mediación comunitaria, busca en las comunidades fomentar *la convivencia pacífica entre la ciudadanía, la cultura participativa, el fomento del respeto a las diferencias y el respeto a todas las opiniones, así como potenciará el diálogo+* (ibid)

Esta perspectiva acepta el carácter positivo que proviene del conflicto, para el crecimiento personal de los individuos y a su vez mejorar la comunicación, donde también se puede construir empatía hacia el otro, empoderando a los sujetos al momento de enfrentar las dificultades que se presentan entre las comunidades o instituciones.

La mediación comunitaria se constituye en un servicio social, nuevo e importante para las comunidades, ya que permite solucionar los diferentes conflictos, a través de una manera económica y menos burocrática. Potencia y promueve la resolución de conflictos a través de la comunicación, el diálogo, el entendimiento desde la diversidad, y el rol protagónico de las personas involucradas, haciéndose partícipes de una manera reflexiva y empática para la solución de sus disputas.

A partir de lo dicho se logra desprender el ámbito vecinal, recordando que la mediación, la comprendemos como el acto voluntario de concurrencia a una instancia neutral, permitiendo el procesamiento y la contrastación de las situaciones antagónicas.

La mediación vecinal consiste en la gestión de conflictos surgidos entre las personas y pertenecientes a una comunidad de propietarios. Las tradicionales derramas y cuotas, humos y malos olores, obras, permisos, zonas comunes, ascensores, jardines, mascotas, etc. son el día a día de la convivencia vecinal. (<http://www.mediacion33.es>)

Lo que determina la mediación vecinal, es el acto de la convivencia dentro de un territorio común, entendiéndose este concepto como *la condición de relacionarse con las demás personas a través de una comunicación permanente fundamentada en afecto y tolerancia que permite convivir y compartir en armonía en las diferentes situaciones de la vida*+(www.concepto.de) la cual tiene un propósito colectivo que se sobrepone a los espacios de privacidad, puesto que en la cotidianidad de los sujetos pueden emerger hostilidades y acciones solidarias derivadas desde la convivencia.

Al referirse a la noción de convivencia en mediación vecinal, se apunta a dos ideas esenciales que son, la proximidad y el espacio compartido. Es decir, trata de relacionar la privacidad cotidiana que se desarrolla en un territorio acotado por intereses comunes.

Las disputas en lo vecinal no nacen a partir de una colectividad que se rija por normas ajenas, como sucedería en el caso de la mediación comunitaria, sino más bien de aquellos antagonismos provenientes de una relación más acotada, cuyos criterios de convivencia vienen dados por los propios vecinos, y no por un tipo de autoridad ajena a ellos.

Es importante diferenciar los rasgos característicos entre la mediación comunitaria y la mediación vecinal, para su utilización adecuada a dos realidades que a su vez son semejantes y distintos, que se podrán visualizar en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 1

Cuadro comparativo entre mediación vecinal y comunitaria

MEDIACIÓN VECINAL	MEDIACIÓN COMUNITARIA
Pertenencia	
-Son miembros de una comunidad concreta (vivienda) -Comparten espacios privados. -Relación de reciprocidad directa.	-Son miembros de una comunidad abstracta (Municipalidad) -Participación en espacios públicos. -Relación coyuntural.
Identidad	
-Paisanaje (circunstancia de ser de un mismo país dos o más personas y relación que existe entre ellas).	-Transfronterización
Recursos	
-Particulares	-Sociales
Organización	
-Costumbre -Normas Privadas: -Estatutos -Reglamento de régimen interior -Ley de propiedad horizontal -Ley arrendamientos urbanos	-Lo ordenancista -Normas Públicas Regladas: -Ordenanzas Municipales -Derecho Administrativo

Fuente: <http://acuerdojusto.com/>

A partir de estas diferencias, se desarrolla la necesidad de otorgar una respuesta a conflictos generados a partir de la convivencia vecinal, desde un lenguaje que sea propio, que reconozcan el ser vecino, habilitándose como una persona competente para hacerse cargo de su situación referente hacia los demás vecinos.

Respecto al rol que debe desempeñar el mediador, es conocer las características propias del contexto vecinal, comprendiendo este método resolutivo como el arte de transformar los conflictos en oportunidades de aprendizaje.

El objetivo de la mediación viene configurado por el aprendizaje de normas de solidaridad y convivencia, desde las construcciones propias de cada grupo vecinal. Puesto que cada sujeto inserto en una comunidad tiene diversos marcos referenciales relacionados en el convivir con los otros, que se van imponiendo al momento de enfrentarse a las distintos escenarios de convivencia.

Puesto de otra manera, todos tenemos un aprendizaje familiar sobre el modo de convivencia, siendo interiorizado por cada uno como el adecuado para relacionarse con las demás personas. Por lo cual el mediador debe recurrir a las herramientas que conduzcan secuencialmente al reconocimiento y la visualización de distintas posturas paradigmáticas. Guiando a la estimulación de propuestas alternativas, incitando a explorar y adoptar criterios de consenso frente a una problemática, para concluir en dinamizar los proyectos comunes.

En este tipo de mediación es necesario poder definir las características de los vecinos, para comprender posteriormente los conflictos vecinales, y como se constituyen. *Però no cualquier vecino, sino aquellos cuya relación de convivencia solidaria se ve desestructurada por conflictos de intereses convergentes sobre un*

mismo objeto o interés, o divergentes en cuanto a la forma de relación+
(<http://acuerdojusto.com>)

Cuando nos referimos a la significación *vecinos+*, hablamos de aquellos que viven en un determinado espacio común, con el mismo derecho de pertenencia. La anterior enunciación implica, que la idea de convivencia da lugar al conflicto entre los vecinos. *Por tanto, nos estamos refiriendo no solamente a los propietarios+ sino a todos aquellos que, en su más amplio sentido, viven bajo un mismo techo (propietarios, inquilinos, okupas, el vecino del 5º+ etc.+).* (ibid)

A partir de las definiciones expuestas sobre la mediación descubrimos, el cómo las conflictividades vecinales se desarrollan y afectan la convivencia de las personas de un mismo barrio. Al momento de involucrarse al proceso de mediación vecinal a sus disputas, son dirigidas en pos de mejorar su calidad de convivencia, desde la reflexión, el reconocimiento, la revalorización del yo y del otro, que contrae la mediación.

6.- La transformación de la mediación y la cultura de la paz

A lo largo de esta investigación se ha mencionado que la mediación puede formar parte de la transformación de los sujetos que participen de ella, en que reconstruyen el tejido social con el otro, a partir de la revaloración del yo y el otro.

En consecuencia, los conflictos son observados no como problemas, sino más bien como la oportunidad de crecimiento y transformación, conformándolo como concepto clave en la orientación transformadora. Dicha alineación se divide en dos dimensiones el fortalecimiento del yo, y la segunda implica superar los límites del yo para relacionarse con otros.

En base a la primera dimensión, se refiere el fortalecimiento de la capacidad humana intrínseca de cada sujeto para afrontar las dificultades, tomando compromiso en la reflexión, la decisión y la acción, como hechos conscientes e intencionales. La segunda dimensión, la relación con el otro, se obtiene a medida de la comprensión y el fortalecimiento de la capacidad humana inherente del sujeto para experimentar y expresar el interés junto con la consideración hacia los otros. Desde el modelo transformativo de la mediación planteado por Baruch y Folger (2006) se ha avanzado en el crecimiento personal, es decir, el empoderamiento de ellos, cuando una de las partes o las dos experimentan diversas capacidades germinadas desde los conflictos.

Por lo tanto, la orientación transformadora que alcanza el crecimiento personal de este modelo, significa lograr responder creativamente a los conflictos, utilizando las oportunidades que los sujetos quieren cambiar y convirtiendo a las partes involucradas, en individuos con capacidad de reflexionar sobre su rol como sujetos insertos en una sociedad, con el fin de convertir a las personas en seres confiados y tolerantes, alcanzando su objetivo de crecimiento del individuo; debe ser principalmente desde los procesos sociales, donde se adjudica el reconocimiento basado en la visión relacional de la vida humana.

En la implementación de la mediación transformadora, el rol del mediador es comprender y analizar en conjunto con los sujetos el conflicto, y construir el diálogo a partir del espacio de reflexión que le otorga el mediador, iniciando el proceso de búsqueda de soluciones armónicas. La marca distintiva de una práctica transformadora, es que las acciones del tercero son una respuesta adecuada a los pasos que van tomando los disputantes. (Busch y Folger; opcit)

En el planteamiento de Busch y Folger (ibid), como resultado de la mediación transformativa, una parte resulta revalorizada cuando alcanza una comprensión más clara de cuáles son sus metas y sus intereses, frente a una situación concreta, ya que lo que importa es alcanzar esas metas considerando que ellas son importantes y merecen atención.

El despliegue de este modelo se ha producido luego de una larga experiencia de uso de esta metodología resolutiva, donde los profesionales se han transformado en parte legítima de este proceso, que da paso a la comprensión positiva del conflicto. Forjando cambios en la cosmovisión de los sujetos, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de su entorno a partir del empoderamiento y autodeterminación de las personas inmersas en una sociedad.

A partir de lo planteado sobre el modelo de mediación transformativo sus elementos de reconocimiento, revalorización, tolerancia, empatía, confianza, comunicación y empoderamiento, permiten un estilo de vida pacífica entre los sujetos, por ende se logra vincular con el paradigma de la cultura de la paz, que se basa en el rechazo de todo acto violento rescatando la cultura del diálogo y el respeto de los derechos humanos.

Primero para comprender este paradigma debemos determinar que la cultura de la paz se define como:

Una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones, teniendo en cuenta un punto muy importante que son

los derechos humanos, así mismo respetándolos y teniéndolos en cuenta en esos tratados+(<http://impactopositivo.bligoo.com>)

El concepto de la paz toma como condición el contexto para que las disputas puedan ser transformadas creativamente y de una manera no violenta, de tal forma que generamos paz en la medida que somos capaces de transformar los conflictos en cooperación positiva y creadora, que reconoce a las contrariedades y usa el método del diálogo para la solución a la problemática.

Las razones fundamentadas de este paradigma *%cultura de la paz+*, es que con ella se construya una futura sociedad, dejando las prácticas violentas de solucionar de los conflictos más frecuentes en las comunidades. Para esta sociedad debe existir la solidaridad social e intelectual de la humanidad, con el fin de sostener una ideología con conciencia a través de la educación. Para esta cultura el saber y la razón son elementos indispensables para intervenir de una forma reflexiva en el existir de los sujetos.

Unos de los objetivos que caracteriza a la cultura de la paz, es alcanzar el equilibrio social, la seguridad humana, el desarrollo de los sujetos en equidad para dar un nuevo orden social. Para centrarse en la cohesión de la comunidad, en los nuevos valores, de fraternidad, justicia, libertad y desarrollo.

%La educación en y para la paz, requiere la promoción y el total respeto de los derechos humanos, y los valores asociados a los mismos; el compromiso con el derecho a una vida digna; la justicia social y la igualdad de oportunidades para todos; el rechazo a todas las manifestaciones de la violencia, estructurales, sociales e interpersonales, y de la utilización de la

misma como estilo e instrumento para resolución de conflictos sociales, interpersonales, políticos y familiares; la lucha contra la corrupción y el caudillismo político; el fomento de nuevos valores de generosidad, diálogo, escucha, entendimiento, participación y solidaridad; la preservación de los recursos naturales y la estimulación de conocimientos, actitudes, valores y comportamientos favorables hacia el medio ambiente en todas sus dimensiones. +(http://www.revistafuturos.info)

Se reconoce la necesidad de razonar de la sociedad como un espacio educativo, de implicar a los distintos actores sociales en estos procesos formativos, en el impulso del cambio social. Para conseguir dichos cambios, es fundamental partir de la deconstrucción de determinados símbolos y sentidos culturales instituidos, que han condicionado el establecimiento de relaciones de sometimiento en los seres humanos, grupos, comunidades y naciones, como con el ambiente natural; con el fin de promover el desarrollo de nuevos valores, con fines al modelo de la sostenibilidad. Donde la meta es de contribuir al desarrollo de habilidades y capacidades necesarias para el actuar de los individuos como ciudadanos sujetos de derecho y deberes para la sociedad en la que habitan. Posibilitando la comprensión de los problemas cruciales que enfrenta nuestra realidad, y la construcción de un juicio crítico respecto a ellos, otorgando espacios favorables al medio social, cultural, ambiental y económico.

La asociación que tiene la cultura de la paz con la mediación, es que ambas rechazan la violencia en sus diversas manifestaciones, por lo cual trata de concientizar a los individuos de que la coexistencia entre los demás sujetos, es elemental, permitiéndoles tomar decisiones en colectividad sobre hechos importantes que afecten a su desarrollo como personas y comunidad, construyéndolos basados en la paz como opción de vida en la sociedad, puesto que *la viabilidad de la paz firme y duradera pide que esta se convierta en la forma*

de ser la sociedad, en cultura e identidad nacional y, precisamente, la cultura de un pueblo nunca puede ser un proyecto táctico o temporal+ (www.juridicos.unam.mx)

Para lograr la cultura de la Paz en la sociedad se debe utilizar como método la cultura del diálogo, donde el lenguaje se transforma en el eje central para la construcción de nuevas relaciones interpersonales, intrapersonales, colectivas, organizacionales y educativas, con el objeto de poseer la capacidad de reconocer y aceptar la diversidad de valores existentes en los sujetos, los pueblos, las culturas y género. Se desarrolla así la habilidad de comunicarse, de participar y empatizar con las demás personas, ya que por medio de la cultura del diálogo se generaría la capacidad para resolver problemas o conflictos con métodos pacíficos, obteniendo individuos reflexivos y autodeterminados, en pro de una sociedad más armoniosa al momento de resolver las divergencias presentadas en su realidad.

CAPITULO II

TERRITORIO, BARRIO Y CONFLICTIVIDAD

En el desarrollo de la vida, al momento de generar interrelaciones con otros individuos, se provoca una apreciación del ser en la interacción con el otro. Para que esto se cumpla, debe existir un espacio, es decir, un territorio donde se puedan dar estas interacciones, construyendo una localidad, una identificación local, una transmisión de significaciones, simbolismos, cultura de una generación a otra, por ende es importante indagar en la significación y en la formación del territorio.

Siguiendo esta lógica, las interacciones sociales tienen factores tales como la comunicación, la intencionalidad y los marcos referenciales de cada sujeto, que a su vez van influenciar en el sentido de cada mensaje emitido por otra persona, produciendo diversos conflictos en un territorio en común.

En el presente capítulo se desarrollan, describen y explican los distintos elementos que conforman a una localidad en que se desenvuelven las relaciones humanas.

1.- Sociedad Local

El concepto de sociedad está denominada como un término complejo, susceptible de referirse a realidades distintas y capaces de recibir enfoques contrapuestos. Su extremada polisemia significativa ha originado gran variedad de definiciones. Estas dependen del punto de vista de los elementos que incluyan. Generalmente se entiende como sociedad todo tipo de asociación o grupo conformado por sujetos, que se unen por ciertas semejanzas en su constitución como comunidad. *La unión*

intencional, estable y estructurada, de seres humanos que buscan activa y conscientemente la consecución de un bien común+ (<http://pochicasta.files.wordpress.com>).

Frente a esta realidad humana dinámica, compleja y única, se ha vuelto incuestionable el hecho de interactuar entre sí, en crear una convivencia, lazos, pertenencia e identidad, a partir del convivir, generando así intereses comunes que crecen, que toman una real importancia y validez para los sujetos que se desarrollan en un territorio común, por lo cual es relevante conocer el concepto de localidad.

La localidad la entenderemos como un concepto que se utiliza a nivel administrativo y geográfico para designar determinados tipos de territorios y espacios que se caracterizan por tener rasgos en común. Las localidades pueden variar, ya sean en términos de superficie, de cantidad, de habitantes, de geografía, etc., sin embargo se les considera parte integrante de otras formas administrativas, que se desarrollan como provincia, el estado o el país. Es por ello que la localidad define a lo local, siendo relacionado con lo global, ya que se determina a un grupo de sujetos que viven en un espacio físico común, que comparten intereses e ideales, para el desarrollo económico, cultural y social de su territorio.

Por lo tanto podemos definir a la sociedad local en base a dos dimensiones: económica y cultural. La primera está vinculada al factor productivo de la localidad y a la acumulación, creación y distribución de riquezas. Respecto a la dimensión cultural, ésta entrega identidad o un sello distintivo a la localidad, además de la existencia de un conjunto humano que pertenece a un territorio, que se visualiza con su historia, demostrando rasgos culturales comunes expresados en una identidad colectiva (Arocena; 1995).

Vásquez (2009) prefiere clasificar a lo local en base a cinco dimensiones: Económica, cultural, administrativo- institucional y ambiental- ecológica, ya que hacen referencia a un equilibrio social y natural, puesto que no solo se preocupa de la acumulación de riqueza.

2.-Territorio, identidad local y actor local.

El concepto de lo local, comparte un espacio físico común, denominado territorio. Aquello lo comprenderemos como una estructura sistémica compleja y dinámica, caracterizada por la alta interdependencia de sus componentes y la permanente relación con el poder y la jerarquía que se observa al interior de un sistema, lo cual toma por definición al territorio en que se produce el desarrollo de vida social. (Boiser; 1999).

Esta denominación logra establecer dos dimensiones del territorio; que son la espacial, concebida como un conjunto de lugares interconectados por redes y flujos horizontales, y en segundo lugar la dimensión social, compuesta en un sistema socio- ecológico que reúne a la sociedad y el medio que ésta habita, esta posee tanto relaciones verticales como horizontales desde una estructura física determinante.

Para la comprensión de la concepción de territorio, hay que recalcar ciertos elementos que estructuran su significación. Como primer componente se destaca la **energía territorial**, que es sustentada por el proceso de trabajo en equipo, en procedencia del desarrollo de la localidad, obteniendo de esta manera que el producto que se intenta alcanzar, sea más beneficioso para el territorio.

Asimismo el territorio cuenta con la capacidad de adaptación al espacio físico, y sus condiciones, con su entorno en las diversas áreas, principalmente en la económica, consiguiendo no ser dependiente de otras entidades exteriores.

El desarrollo de una localidad se ve enfrentada constantemente a una sociedad globalizada, en la cual se van imponiendo nuevas normas de vida, sociales y culturales, derrocando a la heterogeneidad y arrastrando a los sujetos a la hegemonía dominante. Es por ello que estas localidades deben ir construyendo las herramientas necesarias para empoderarse, y reconstruir sus consignas culturales a partir desde sus propias riquezas, generando una resiliencia territorial. La cual se define como la capacidad con que cuentan los territorios para sobreponerse a las múltiples adversidades que enfrenta su entorno.

Sin embargo la dinámica que tiene un territorio, y el alto nivel de heterogeneidad cultural visualizada dentro del mismo, provoca una segmentación con otros territorios, dando paso a la construcción de las clases sociales, estigmatizaciones entre otros, subdividiéndose. Para contrarrestar esta separación en el territorio, se generan distintos procesos de desarrollo locales, la cual se basa en de crecimiento económico y cambio estructural que conduce a una mejora en el nivel de vida de la población local.

El territorio deja de ser un concepto propio de los espacios rurales, puesto que toma todo el ámbito de la localidad donde pertenecen los sujetos, adquiriendo un espacio continuo de interacción y experiencias particulares. Se da el paso entonces a una unidad territorial, que difiere entre los individuos de acuerdo a la influencia tanto endógena como exógena que arrojan sus propias experiencias y que otorga una identidad y una cultura propia a los que residen en un territorio.

Estos elementos se ven reforzados y dinamizados por la influencia de la globalización y la modernización, produciendo una acción social en constante cambio, cuyas dinámicas se ven entrelazadas por la resistencia al predominio que provoca el sistema imperante en el existir de los sujetos que habitan un mismo territorio.

Por lo tanto el territorio es el núcleo del desarrollo de los individuos en donde surge la vida social; la acción económica laboral, la organización política, vecinal y comunitaria. Es el lugar donde se despliega el tejido social y económico, que recibe a un conjunto de personas, culturas y significaciones de los actores sociales. Por ello el espacio territorial se presenta como un lugar físico que permite otorgar características y dinámicas propias en constantes cambios y crecimiento, convirtiéndose en el espacio natural y primario para la evolución y cambios sociales, culturales y económicos de la localidad.

Por ende el territorio crea una identidad local, que difiere en dos aspectos: el territorio y la historia. En esta última se determina el conjunto de valores, creencias, ritos y costumbres, representaciones simbólicas, que operan al interior de la comunidad y que las diferencian de otras comunidades. La historia se mantiene viva en la medida que es transmitida de generación en generación y se ritualizan sus conmemoraciones, *la identidad de un grupo humano se afirma entonces en la continuidad y en la ruptura o, si se quiere, en la continuidad y el cambio. El actor humano forma parte de una historia, pero si es realmente actor es también portador de alternativa*+(Arocena; opcit: 24).

Respecto en la relación que obtiene el territorio con la identidad local, se fundamenta que el sujeto se relaciona con los espacios físicos bien delimitados, en las que desarrollan sus actividades. Dichos lugares se convierten en significativos

para la comunidad que la habita; se atribuyen sentidos, significancias, y simbolismos ya que por él transitaron generaciones dejando sus marcas en la vida de los sujetos, y los efectos de su transformación en el progreso de la población. En estos territorios surgen las inequívocas señales de destrucción y construcción propias de los individuos. Son espacios impregnados por las formas de vida de los sujetos que residen, por sus ritos, simbolismos, costumbres, valores, y sus creencias.

La relación del hombre con su territorio se desarrolla en un nivel profundo de, la conciencia, en ese nivel que quedan registrados los aspectos más permanentes de la personalidad individual y colectiva. Esta relación generadora de identidad está nuevamente compuesta de permanencias y ausencias, de continuidades y rupturas.+(Ibíd: 30)

Fundamentándose en lo anterior, referente a la formación de una localidad, como parte esencial de su estructura es fundamental la presencia del actor local, como principal constructor de las experiencias dentro de un territorio.

Barreiro (2000) define actor local, como el motor y expresión del desarrollo local. Es quien realiza acciones por la comunidad, bajo el sentido de la acción al cambio, que va en búsqueda del bien común, o estar movilizado por intereses colectivos. Dicho representante local prioriza la aliedad de los procesos en términos de equilibrio, el bien común está por sobre el bien individual. La condición de actor local no se adquiere solo por el hecho de vivir en el territorio, sino es aquel que en el campo de lo político, económico y social, es portador de propuestas que tienden a capitalizar mejor las capacidades locales y aprovecharse de mejor forma los recursos. Por consiguiente se distinguen tres tipos de actores locales: los ligados al poder, a las técnicas y a la acción.

Respecto al actor local; que se encuentra ligado al poder, es aquel que está asociado a la representación de los intereses comunes, a la comunidad y sus intereses. Se sitúa principalmente en los actores políticos sobre las cuales recae la cuota del poder. En segundo lugar el actor local ligado a las técnicas, se vincula en el manejo de los conocimientos y herramientas específicas para la intervención social dentro del territorio local. Finalmente el actor local ligado a la acción se refiere a aquellos sujetos que habitan el territorio, en donde despliegan acciones transformadoras hacia su localidad, convirtiéndose en los miembros activos de las organizaciones sociales existentes dentro de un espacio local, para luchar y lograr sus intereses como comunidad.

3.-Barrios, concepto y elementos.

A efectos de esta investigación es fundamental el poder comprender las particularidades que se dan en las relaciones otorgadas en un espacio en común, donde transitan y habitan diversas personalidades e intereses, sean particulares o individuales. Siendo la cotidianidad la que proporciona al lugar zonas acotadas respecto a las interacciones producidas en el entorno de un barrio, para así entender cómo se van conformando los lazos, vínculos y conflictos.

El concepto de barrio se encuentra entrelazado con las nociones de ciudad, urbano y territorio, puesto que poseen elementos comunes para su descripción, pero por otro lado, presentan diferencias considerables. La ligación de estos conceptos se adjudica al interés por dar respuesta a los diversos fenómenos sociales que se vinculan con esta temática, favoreciendo el estudio respecto de los fenómenos urbanos y sociales que se reproducen en el territorio.

En esta investigación ahondaremos en el fenómeno de barrio, que se expande por los territorios, conformando parte esencial de las ciudades urbanas, principalmente en las dinámicas que se dan entre los vecinos de un espacio físico en común.

Desde el área de la antropología, exponen sobre el surgimiento de este concepto de barrio, recalcando en el devenir histórico, las distintas culturas, proveniente del desarrollo de las urbes, cuales fueron sectorizadas o subdivididas principalmente en las ciudades greco-romanas y musulmanas, aportando los datos necesarios para conformar la teoría de barrios. (Agote y Volpe; 2007)

Los barrios son determinados como un patrimonio de la ciudad, ya que conforman parte esencial del desarrollo de esta y los que habitan en ella. Ya que el espacio donde progresa el barrio, se genera la valoración del espacio público, al defender los sitios de la ciudad, como el derecho de vivir en ella, ser protagonista para la construcción y la resignificación que dan a la ciudad a partir de la convivencia cotidiana y social.

El barrio posee, así usuarios, de un ámbito, de itinerarios, de marcas, de valores aprendidos y apropiados, un dispositivo práctico cuya función es asegurar una solución de continuidad entre lo más íntimo (el espacio privado y la vivienda) y lo más desconocido (el conjunto de la ciudad o hasta, por extensión del mundo+ [õ] el barrio es el término medio de una dialéctica existencial (en el nivel personal) y social (en el nivel de grupo de usuarios) entre el dentro y fuera+(Mayol; 1999: 10)

En estos espacios convergen la heterogeneidad de los sujetos, lo cual armoniza las distintas concepciones multiculturales provenientes de los contextos urbanos, siendo vinculados con los demás individuos, estructurando la vida cotidiana, [õ] la importancia de estos agrupamientos locales se constata en la identidad y el

reconocimiento que la gente debe hacer, en una localidad en la que conviven diversos grupos+(Gravano; 2005(a): 54).

A partir de la realidad urbana desde sus características concede el espacio, a la vinculación de los sujetos, a partir desde su realidad dinámica y particular, explicando lo barrial como la cotidianidad de los individuos, enlazándose con la ciudad y su urbanidad. *[õ] %as ciudades crecen por medios de sus barrios y en este proceso contribuyen nuevas identidades que modifican al mismo tiempo la identidad de la totalidad+(Gravano; 2003 (b): 254)*

Se ha considerado a estos fenómenos como la instancia donde se despliegan significaciones, identidades y simbolismos, que configuran la colectividad de una comunidad que vive en un espacio común. Barrio es entendido como un fragmento de la ciudad, en la cual se expresa *la vida barrial+* como una fracción de la vida urbana, de las relaciones sociales y los universos de la significación.

El pensamiento del territorio, abarcado en la modernidad de la ciudad y la urbanidad, es el espacio social que contruye a través de la participación que realizan los sujetos mediante sus prácticas sociales. Logrando entender la vida barrial a partir de aquellas expresiones de sociabilidad que dan forma a la vida comunitaria al interior de estos espacios, el cual denominamos como barrio. De esta forma las maneras de sociabilidad tienen una correlación con la esfera de las relaciones sociales, adjudicándose como las prestaciones en que los individuos se desarrollan como seres colectivos.

Cuando hablamos de la vida barrial, en términos de representación, estamos apuntando al carácter metafórico que reside al interior del territorio. La idea de lo barrial se asocia a los atributos específicos que tienen relación necesariamente con una forma de vida que se ha perdido en la ciudad, y que es posible de reelaborar en el contexto más íntimo del lugar en el que se habita cotidianamente. Desde ello se enfatiza lo que es la vida de barrio, en la cual se despliegan determinadas formas de relacionarse con los sujetos que comparten el mismo lugar. Por lo tanto la vida barrial se comprende como la búsqueda por un estilo de vida específico, en la cual operan mecanismos que refuerzan la diferenciación con las distintas maneras de habitar un espacio.

Se puede fundamentar que el desarrollo de la vida barrial dentro del territorio, es producto de estrategias específicas de distinción, que nos posibilitan en reconocimiento y diferenciación entre un nosotros y un otros.

Por otro lado se propone que la práctica de barrio constituye desde la infancia una técnica de reconocimiento del espacio, entendido como el sitio social. Aquella práctica es una conveniencia colectiva que se pronuncia de forma táctica, haciéndose perceptible para todos los habitantes a partir de determinados códigos de comportamiento y lenguaje, que se configuran como componentes normativos.

Es desde el barrio que se fomenta la adhesión del sujeto a un sistema de comportamientos y valores que se desarrollan en función de mantener un beneficio simbólico y significativo; siendo este concepto parte del territorio, inscribiéndose en la historia del sujeto, implicando también su configuración inicial en el transcurso de la apropiación del espacio como lugar de la vida cotidiana. De otra manera se sostiene que el barrio sería el eje medio entre la vida pública y la vida privada. Es así que el barrio se determina en función de la organización colectiva, junto con las

necesidades que surgen desde sus habitantes, para mejorar su calidad de vida. (Mayol; opcit: 14)

También el barrio es definido como el espacio en el que se establece una relación con el otro como ser social. En este aspecto el barrio propicia en el habitante una red de signos sociales que se establecen entre sí mismo y en el mundo social y físico, que mediante su desarrollo en la vida cotidiana lo transforma en un individuo relacionado directamente a la colectividad y a lo público.

En vista del desarrollo teórico que hemos tenido de esta concepción es relevante poder clarificar ciertas representaciones y prácticas espaciales, que se dan, para la mejor comprensión de la composición del barrio.

A partir desde la conceptualización de Harvey (1990) considerando distintos niveles, el espacio barrial puede dividirse en tres niveles :

- Las prácticas materiales espaciales del territorio, entendidas como las interacciones físicas que se dan en el espacio asegurando su producción y reproducción.
- Las representaciones espaciales que incluyen los códigos, significaciones y saberes que permiten la puesta en marcha de las prácticas que van desde la noción común hasta las desarrolladas por ámbitos académicos.
- Los espacios de representación, son entendidos como aquellas invenciones o paisajes mentales que incluso se logra llegar a concretar en construcciones materiales o ambientes elaborados específicamente, que nos permite imaginar nuevas significaciones a las prácticas sociales.

Entre los sujetos, el barrio es considerado como el espacio singular, el cual está dotado de una identidad propia que la hace única y distinta a cualquier otro, siendo los individuos y primordialmente sus habitantes quienes mantienen un sentido de pertenencia con ese espacio, siendo probable que se desarrollen experiencias de prácticas colectivas y participativas entre los sujetos.

Por estas razones, que la vida del barrio es necesaria para comprender la convivencia vecinal, y así averiguamos cuales son las vinculaciones que surgen a partir de su dinámica, y los conflictos que emergen de la misma convivencia, y necesaria para la elaboración de esta investigación.

4.-Conflicto

A lo largo del desarrollo de esta investigación, se ha ido dejando claro que los sujetos, son seres que se forman por sus marcos referenciales y a su vez por las relaciones que estos van creando a lo largo de su existencia, definiéndolos como seres sociales, que tienen la necesidad de relacionarse con el otro, para generar un sentido de pertenencia con su entorno.

Es necesario destacar que el ejercicio de las relaciones de los sujetos puede generar el surgimiento de diversos conflictos, los cuales son inherentes a los seres humanos.

Los conflictos siendo parte de las relaciones sociales, generalmente adquieren un carácter negativo, debido a las consecuencias que ellos conllevan, descartando la acción transformadora que tiene el conflicto y a su vez las re-conceptualizaciones

que se van generando. Por tanto no se puede categorizar al conflicto como bueno ni malo, ya que simplemente está presente en las relaciones entre los sujetos.

En cuanto a las relaciones de los individuos, se hace necesario mencionar que forman parte de sistemas y que viven conformando sub-sistemas, que varían en su complejidad, pero siempre formando parte de esta estructura. Cada uno de ellos está compuesto por elementos y relaciones, si algún elemento del sistema falla, dicho sistema cambiará su funcionamiento. Por otra parte mencionar para que un sistema se mantenga, es necesario mantener la diferencia entre un elemento y otro, en este caso, la diferenciación del sujeto, puesto que es necesario que exista una interacción antagónica y una interacción atrayente para que se mantenga un sistema.

[õ] %*El antagonismo no es destructor en sí mismo ni es bueno es sí mismo, sino que es uno de los elementos de la evolución+* (Suárez; opcit: 72), se puede expresar lo mismo en relación al conflicto, ya que si no existiera, no habría aprendizajes de los errores, no habría transformación de la realidad, ésta sería estática, todo quedaría en un círculo vicioso, no permitiendo la evolución de los seres humanos.

Por esto se debe definir de manera clara y concisa lo que es el conflicto; se entenderá [õ] %*como una incompatibilidad de conductas y/o afectos entre individuos o grupo que pueden o no conducir a una expresión agresiva de su incompatibilidad socialõ +* (Boardman y Horowitz citado en *ibid*: 73), que se va dando en el desarrollo de la cotidianidad, el conflicto no nace en una de las partes, sino que se genera cuando colisionan dos partes o más siendo incompatibles, es por esto que el conflicto va siguiendo un proceso al igual que la vida humana, nace, crece, se desarrolla, pero el conflicto a diferencia de la vida, puede quedar en una etapa estacionaria, es decir, éste se puede mantener por largo tiempo o puede morir.

Luego de conocer la estructura del conflicto, se logra distinguir distintos elementos, que para poder comprenderlos de mejor forma, es necesario dividirlos.

El primer elemento es un proceso interaccional, significando que el conflicto va siguiendo un transcurso, al igual que el desarrollo de la vida. Por otra parte el segundo elemento se da entre dos o más sujetos, caracterizándose por ser una construcción y reconstrucción de las realidades. Y por último, diferenciar lo que son los conflictos de las disputas, ya que esta última son discrepancias de opiniones existentes entre las partes, formando parte del conflicto, no siendo sinónimos.

4.1 Clasificación del conflicto

El conflicto al ser un concepto polisémico, se compone de una infinidad de elementos; se hace relevante clasificarlo según los siguientes criterios aportados por distintos autores tales como Suárez (1996), Floyer (1993), Luhmann (1978).

- Según la agresividad.
- Según el interés por el otro
- Según la conducción
- Según las partes que intervienen
- En función a la cantidad de participantes
- En función a la flexibilidad
- Según la realidad del conflicto

- En función a como se ha construido el conflicto.

4.1.1 Según la agresividad.

Se refiere a cuando existe o no una intencionalidad de dañar a la contraparte, es por esto que esta categoría se puede dividir en dos sub-categorías.

- a) Agresivos: se refiere a la intencionalidad para generar daño entre los sujetos involucrados en el conflicto; por ejemplo los conflictos internacionales, donde ambas partes buscan ~~ganar~~ ganar en el conflicto y la solución que visualizan es amedrentar a la contraparte.
- b) No agresivos: no está la intencionalidad de dañar a la contraparte y si se llegara a menoscabar al otro, esto no surtiría efecto en ninguna de las partes involucradas.

4.1.2 El interés por el otro.

Para que se desarrolle un conflicto, tiene que haber por lo menos dos partes que se contrapongan entre sí, por lo tanto se presentan dos intereses distintos que tienen relación con los sujetos, debido a que está el interés de un sujeto ~~%A+~~ %A+ y por otro lado el interés del sujeto ~~%B+~~ %B+, en relación a lo mencionado se puede clasificar en un interés alto o bajo, de la siguiente manera:

- a) Cooperación: Se refiere a la existencia de un alto interés tanto por el mismo sujeto ~~%A+~~ %A+ hacia el sujeto ~~%B+~~ %B+ y viceversa, constando un doble juego de intereses siendo interdependientes entre sí.

- b) Acomodación: en este punto hay una diferenciación en cuanto al interés; ya que en este caso, es una de las partes que tiene mayor interés, por ejemplo: sujeto %A+ tiene un bajo interés hacia sujeto %B+ y éste tiene un alto interés hacia sujeto %A+.

- c) Evitación del conflicto: aquí no existe ningún tipo de interés por las partes, ya sea sujeto %A+ o sujeto %B+.

Cabe mencionar que en esta categoría, generalmente se visualiza con mayor frecuencia la %cooperación+ y la %competición+, ya que implican a una postura ganadora y a la otra perjudicada, imposibilitando el proceso de aprendizaje que puede acarrear el conflicto.

4.1.3 Según la conducción del conflicto.

Esta categoría a partir de Suárez (1996) tiene que ver con la forma en que se maneja el conflicto, éste puede llevar a la anulación total o parcial de la contraparte o la supervivencia de ambas partes. En base a lo anterior se desprenden dos grandes acciones la conducción destructiva del conflicto y la conducción constructiva de conflicto.

La primera tiene que ver cuando se busca menoscabar por lo menos a una de las contrapartes, perjudicando con ello las relaciones que existían entre ellas. Esto se puede deber a distintos factores como %dominación+ donde una de las partes intenta imponer su punto de vista; la %inacción+ que se refiere a que una de las partes no hace nada o hace como que no realiza nada.; %retirada+ cuando una de

las contrapartes decide no seguir con el proceso del conflicto; %capitulación+cuando ambas posturas intentan imponerse al otro. (íbid)

En cuanto a %la conducción constructiva del conflicto+involucra la conservación de las relaciones que existen entre los sujetos.

Haciendo una comparación entre estas dos acciones, es la segunda que da pie a una resolución real al conflicto, debido a que las partes no dejan que el conflicto se interponga en la relación que hay entre ellos.

4.1.4 Según las partes que intervienen en el conflicto.

Esta categoría incorpora a los participantes y como ellos resuelven su conflicto o disputa según corresponda. Suárez (íbid) lo divide de la siguiente manera.

- a) Si a la hora de resolver el conflicto, solo intervienen las mismas contrapartes para llegar a un acuerdo, se denomina %negociación+, donde son los propios sujetos que intercambiando ideas y posibles soluciones llegan a un acuerdo, no trascendiendo en el tiempo.
- b) Se da cuando las contrapartes no pueden llegar a un acuerdo por ellos mismos, por lo que integran a un tercero imparcial, de esta se pueden desprender tres formas que incorporan a un tercero.
 - i) La mediación: incorpora a un tercero neutral que propicia el espacio para que las contrapartes puedan volver a comunicarse, es importante destacar en este punto que la mediación no es un proceso obligatorio, ni directivo.

- ii) El arbitraje: incorpora a un tercero, pero es éste quien toma las decisiones, por lo tanto es vinculante con los sujetos, haciendo la diferenciación con el proceso de mediación.

- iii) El juicio: la diferencia con el arbitraje, que este proceso es formal y la incorporación del tercero en este caso el juez le da la razón a una de las partes, al igual que el arbitraje.

4.1.5 En función a la cantidad de participantes

Esta comprende al número de participantes que integran al conflicto, en relación a esto Luhmann (1997) hace la distinción entre *contexto del conflicto*, que se refiere dónde se desarrolla. Aquí encontramos a nivel individual, grupal, organizacional y por último a nivel de Estado; por otra parte se encuentra el *conflicto interno al sistema*, tiene relación con los niveles ya mencionados, pero aquí hace la diferencia que hay conflictos intrapersonales, conflictos intragrupal, conflictos al interior de la organización y finalmente conflicto intranacionales. En síntesis son todos aquellos conflictos que se dan al interior del sistema.

Siguiendo la clasificación de Luhmann (íbid) se encuentran *conflictos entre sistemas*, manteniendo los niveles anteriormente mencionados; los conflictos interpersonales, los conflictos intergrupales, los conflictos entre organizaciones y por último los conflictos internacionales. Recapitulando, son todos aquellos conflictos que se dan fuera del sistema y con otros.

4.1.6 En función a la flexibilidad

Esta clasificación se refiere al contenido verbal que compone al conflicto, si éste es permeable o no, en relación de sí mismo con otros. A lo que Suáres (opcit) la divide en dos:

- a) No flexibles: se da cuando las historias y los discursos que narran son cerrados y sólo piensan en sí mismos o los de su grupo, la opinión del otro no cuenta para ellos, son portadores de la verdad absoluta.
- b) Flexibles: las historias narradas son abiertas, si bien existe un interés por sí mismos también incorpora el bien común y a su vez pueden intervenir agentes externos aunque no sean parte del conflicto.

4.1.7 Según la realidad del conflicto

Esta tipificación tiene que ver con el contenido al igual que la anterior, pero esta refiere a la comunicación y a lo que se dice. A lo que Floyer (1993) describe como una concepción lineal de lo que es la comunicación.

El autor hace la distinción que la causalidad del conflicto es lineal, lo que significa que sólo existe una causa para que se genere el conflicto, descartando los factores sociales, culturales, económicos que puede tener el conflicto. Además considera a las percepciones de los sujetos como una representación directa de lo que es en realidad, suprimiendo la construcción y reconstrucción que se va haciendo constantemente a las percepciones y forma de pensar, incluyendo y descartando elementos de la realidad y de la sociedad.

Paralelamente considera que el ejercicio de la comunicación es lineal, no existiendo la co-construcción que van haciendo a lo largo de la narración entre el sujeto que emite y el sujeto que recibe el mensaje y viceversa, por lo que deposita en el emisor el trabajo de que todo lo que exprese sea exacto al momento de enunciar el mensaje, no aceptando la intencionalidad o las condiciones en que se emitió el mensaje.

4.1.8 En función a como se ha construido el conflicto.

Cuando hablamos de conflictos, partimos de la base que son construcciones del lenguaje que va incorporando diversos elementos en el transcurso del diálogo, destacando que los conflictos se generan por la forma en cómo se presentan las diferencias entre los sujetos, pero las discrepancias por si solas no generan la disputa, sino que estas son construidas a raíz de las distintas maneras que los sujetos usan para lidiar con ellas. Al respecto Pearce (1994) ha clasificado al conflicto en dos formas: *disputas incompatibles* y *conflictos morales*

- a) Las disputas incompatibles, se dan cuando dos sujetos o dos grupos enfrentan las diferencias manteniendo el acuerdo sobre el tema, pero difiriendo las opiniones que se tiene acerca de él
- b) Los conflictos morales, son aquellos en los cuales no sólo están en desacuerdo en un tema, sino que también existe desacuerdo en cuanto a la forma de tratar los desacuerdos.

4.2 Etapas del conflicto.

Para englobar la estructura del conflicto, utilizaremos las etapas propuestas por Dahrendorf (citado en Rodríguez; opcit: 149).

En primera instancia se encuentra la existencia de un cuasi-grupo, que está compuesta por personas que comparten características o identificándose con algún elemento. Posteriormente se encuentra la *%cristalización del conflicto+*, que se da cuando los intereses latentes se hacen visibles. Además está la *%identificación organizada+* de las partes en conflicto, si se obviara esta etapa significa que el conflicto es difícil de manejar. Finalmente se encuentra *%la regulación del conflicto+*, esta trata de disminuir la violencia de los conflictos, la cual no desaparece pero sí se hacen controlables.

Dahrendorf (íbid) también plantea que existen dos dimensiones en que pueden variar los conflictos:

intensidad: se refiere al grado de importancia que tiene el conflicto para los involucrados.

violencia: referida a las formas de expresión de los conflictos sociales.

Para que un conflicto pueda ser regulado según el autor, es necesario que se den las siguientes condiciones: que el conflicto sea reconocido como inevitable por las partes involucradas; que se intente regular las formas que adopta el conflicto y se renuncie a intentar eliminar sus causas. Que los individuos que van a negociar sean representativos de los grupos en pugna, que se llegue a un acuerdo respecto a las reglas de juego.

4.3 Enfoque de conflicto vecinal.

Se puede ver al conflicto desde una perspectiva barrial, y en este caso es denominado como *%conflicto vecinal+*, que incorpora las formas en que se relacionan los vecinos dentro de un territorio. Cabe señalar que existen distintos tipos de conflictos vecinales planteados por Marmol (2013), clasificándolos en primer lugar por la proximidad en la implicación del conflicto, desarrollándose en sí mismo, a partir de una implicación directa entre dos sujetos o grupos.

Al mismo tiempo se encuentra el conflicto contagiado con implicación solidaria. Es aquel conflicto que se asume a través de terceros, incorpora elementos de lealtad con las contrapartes involucradas, donde estos terceros acaban siendo suyos los problemas.

Así mismo siguiendo con lo planteado por Marmol (íbid) se encuentran los conflictos heredados que tienen una implicación derivada; son aquellos que por ejemplo, que pasan a través de generaciones, un de ellos son: los conflictos familiares o enemistades, donde dos familias tienen un conflicto y este pasa a los hijos, luego a los nietos y así sucesivamente.

Y por último los conflictos inducidos con una implicación transmitida, son aquellos conflictos que impulsan a otro para unirse a su *%bando+*, se puede dar en comunidades o grupos, donde dos o más integrantes tienen una disputa y para tener apoyo empiezan a implicar a otras personas al conflicto, con el fin de que su *%bando+* tenga más personas y salga victorioso en el conflicto.

Los conflictos de intereses más comunes en la relación entre vecinos son normalmente: de limpieza, gastos comunes impagos, por la basura, por ruidos molestos, robos, seguridad, entre otros.

Sin embargo, es necesario mencionar que, uno de los factores influyentes en la formación del conflicto o una disputa, es la comunicación, donde un mensaje puede ser mal entendido o simplemente no recibido de la forma en que se emitió, sin desconocer los factores culturales, sociales, económicos, educacionales y territoriales, insertos en un contexto determinado, así mismo, influyendo los marcos referenciales de cada sujeto en interacción con otro.

A modo conclusivo, como se ha señalado a lo largo de este capítulo, se pudo comprender los diversos tipos de conflictos, que se van produciendo en las distintas relaciones en que se desarrolla el ser humano, tanto en lo familiar, grupal como comunitario, comprometiendo nuevos procesos participativos, inclusivos, democráticos y transformativos.

En consecuencia, en el momento de convivir en un territorio, se van desplegando distintas realidades que se van interrelacionando constantemente, muchas de esas coexistencias se contraponen, generando así nuevos procesos en la sociedad local, frente a la ocupación y la asociatividad entre las personas, haciendo referencia a un espacio común donde habitan, la cual denominaríamos como barrio; tomando en cuenta que éste pertenece a un territorio determinado, que a su vez tiene su propia historia, construida por los sujetos insertos en ese territorio.

A raíz de esto, se va generando el barrio propiamente tal, donde a su vez se van formando interacciones entre los sujetos, ayudando en la formación de sentido de pertenencia entre los vecinos de un barrio y finalmente un tejido social dentro de un barrio o comunidad; pero esto no siempre se mantiene a lo largo del tiempo, y es

aquí donde el conflicto interfiere muchas veces en la permanencia o mantención de las interacciones humanas, siendo estos inherentes a la vida en comunidad

Sin duda, la convivencia en un sector, abarca desde el compartir hasta respetar a un otro, conllevando a la interacción, a comunicarse y del mismo modo lograr transmitir empatía, para resolver conflictos y a su vez la lucha permanente por mejorar la calidad de vida de la comunidad, en la cual están insertos.

SEGUNDA PARTE
MARCO REFERENCIAL

CAPITULO III

COMUNA DE EL BOSQUE Y CONTEXTO DE SU CENTRO DE MEDIACIÓN

A lo largo de este estudio la mediación vecinal y la comunitaria se han presentado como metodologías alternativas para la resolución de conflictos. Esta estrategia de intervención, a pesar de su implementación en el país, no ha logrado ser difundida a toda la población luego de su ejecución en las diversas comunas, tales como Peñalolen, La Pintana, El Bosque entre otras, con el fin de mejorar su calidad de vida. Sin embargo, hoy en día, frente a su expansión, los organismos públicos, especialmente las municipalidades, han incorporado esta metodología resolutive en diferentes programas, con el fin de ofrecer a sus comunidades nuevas formas de resolver problemáticas de su cotidianidad y realidad.

La comuna El Bosque, donde se focalizó nuestra investigación, apuesta por esta metodología resolutive de la mediación, principalmente desde la Dirección de Participación Ciudadana (Barahona; 2010)

Esta Dirección ha respaldado sus acciones a la comunidad con la mediación utilizándola como una herramienta vital en su intervención, con la finalidad de desarrollar estrategias para enfrentar de una forma sistemática e integral las diferentes problemáticas que se generan en el territorio de la comuna, tales como seguridad y convivencia.

La confianza que ha otorgado la Dirección de Participación Ciudadana a la mediación, se fundamenta en los procesos de trabajo que se han logrado generar al momento de abordar y transformar las problemáticas conflictivas de la comunidad, desde una autoperpespectiva de los individuos, tomando conciencia de que el conflicto se puede observar de otra manera, y llegar a mejorar la

comunicación y la convivencia a partir de acuerdos mutuos, y no desde un acto judicial.

La comuna de El Bosque, se ha convertido en una de las propulsoras de la mediación, dando real importancia en la práctica de esta metodología en beneficio de su población, con el objetivo de mejorar su calidad de vida y hacer a sus comunidades más autodeterminadas al momento de actuar frente a las problemáticas presentadas en su espacio.

1. Comuna El Bosque

La comuna de El Bosque se creó administrativamente en el año 1981 por Decreto de Ley N°1-3260: A 10 años de ser formada por ley, su funcionamiento como municipalidad se inicia en 1991, con el nombramiento del actual alcalde Sadi Melo Moya, ejerciendo como máxima autoridad del municipio. La comuna pertenece al Distrito Electoral N°27 y concierne a la Circunscripción Senatorial octava de Santiago Oriente de la región Metropolitana.

La comuna de El Bosque se encuentra ubicada en el sector sur de la región Metropolitana, perteneciente a la provincia de Santiago. Su espacio geográfico se constituye por el desprendimiento de 6,9 km² de la comuna de San Bernardo y 7.3 km² de la comuna de la cisterna, totalizando una superficie de 14.2 km², que un 83% ocupado por el sector residencial-comercial y en un 17% por dependencias de la FACH. (Base Aérea El bosque, ENAER y otras). (<http://www.imelbosque.cl>)

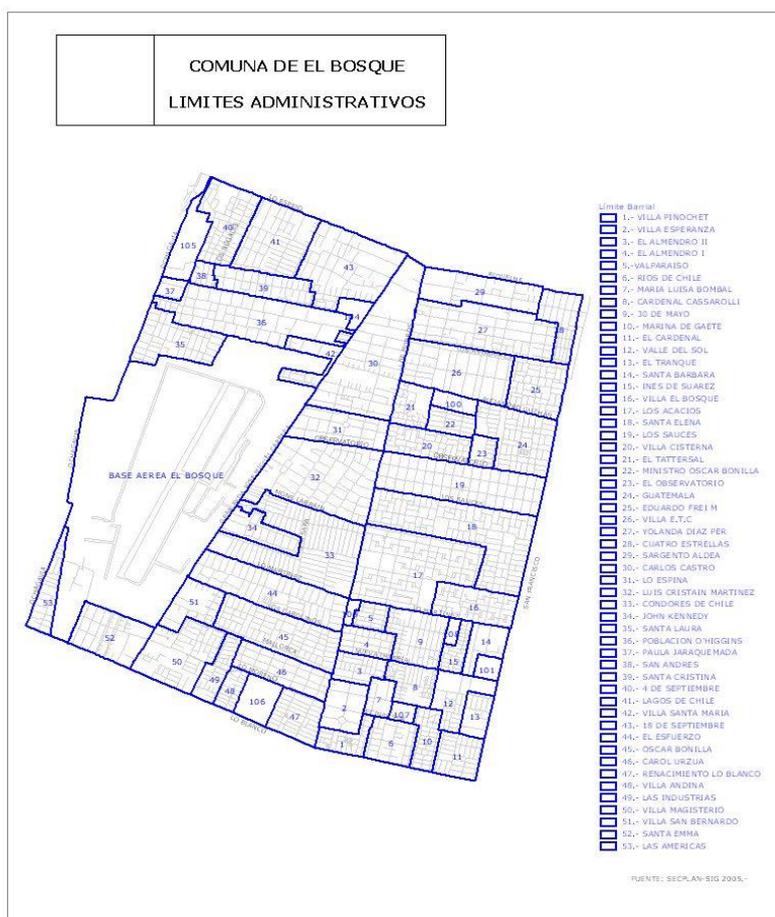
Los límites de la comuna son: Por el norte con la comuna de la Cisterna, entre la calle Lo Espejo y Riquelme; con San Bernardo por el sur y por el poniente entre la Avenida lo Blanco y Avenida José Joaquín Prieto, y hacia el oriente con la comuna de la Pintana y San Ramón por medio de la Avenida San Francisco.

%Respecto a la división administrativa de la comuna se fracciona en 34 Unidades vecinales, límites heredados de sus comunas madres, y dado lo arbitrario de sus cortes, se ha optado por definir límites administrativos más funcionales y operativos para trabajar el territorio, denominándose entonces: Sectores de Planificación (6); y Barrios (53). Estos permiten un mejor acercamiento y trabajo con los 176 conjuntos habitacionales que existen en su territorio, y que sumarían cerca de 42.000 viviendas en 39.335 predios donde hoy habitan cerca de 175.000 habitantes+ (ibid: 55)

El siguiente plano se grafican los límites administrativos comunales de El Bosque:

Gráfico N° 1

Plano Límites Administrativos de El Bosque.



Fuente: <http://www.imelbosque.cl>

Actualmente la comuna El Bosque posee una densidad poblacional de 12.260 hab/km². El Censo (2002) establece que posee una población de 175.594 habitantes, concerniendo un 49.22% a hombres y a 50.78% a mujeres, mostrando una leve aumento de la población correspondiente al Censo del año 1992.

La encuesta CASEN del año 2003 indica que la comuna El Bosque presenta un índice de pobreza del 23.1 % , con 4.4% de indigencia y un 18.7% bajo el nivel de la pobreza. Respecto a este último indicador se ubica un 8.2% por sobre la media de la Región Metropolitana que se sitúa en 10.5%. La misma encuesta del año 2006 muestra una mejoría en esos indicadores precisando que el índice de pobreza es un 15.8% con un 3.7% de indigencia y un 12.1% de pobres. Dado que esa medición se registró una baja en los indicadores nacionales, El Bosque mantuvo su posición de ser una de las comunas con mayor pobreza de la Región Metropolitana (www.serplacrm.cl)

Debido a esa situación, el municipio no cuenta con los recursos propios suficientes para satisfacer las necesidades y demandas de sus vecinos, puesto que:

Los ingresos municipales dependen en un 76.2% del Fondo Común Municipal, y Sólo en un 19,5% de sus ingresos de operación. Esta limitante de ingresos propios dificulta el desarrollo de proyectos y programas en la comuna y plantea como desafío una adecuada administración de los recursos que permita optimizar su uso, y generar soluciones alternativas para enfrentar las crecientes necesidades urbanas y sociales+ (www.imelbosque.com:op.cit.)

Frente a esta situación, el municipio de El Bosque, ha desarrollado distintos programas sociales y atender las demandas que hace la comunidad Bosquenina, distribuidos en diversas áreas por departamento, logrando contrarrestar el índice de pobreza, enfatizando en el mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores, logrando generar instancias y condiciones óptimas en su interrelación con el territorio y sus habitantes.

En este contexto la Dirección de Participación Ciudadana; enmarca a los sujetos de atención dentro de un territorio residencial, con visiones progresistas, acogen y gestionan, la seguridad ciudadana y programas como ~~%Aprovecha el Momento+~~, mientras que el Centro de Mediación trabaja con las diversas organizaciones territoriales y funcionales de la comuna.

2. Centro de Mediación El Bosque

A partir de las demandas nacidas por los pobladores de la comuna El Bosque, se ha ido creando nuevos programas de intervención territorial y funcional, en pro de mejorar la calidad de vida de los sujetos, y convivencia buscando el crecimiento personal y el ser ciudadano. Entre esos programas destaca como un eje de intervención el Centro de Mediación implementado en la comuna para resolver los conflictos vecinales.

2.1 Historia

El Centro de Mediación surgió de un proyecto experimental orientado a generar y desarrollar lineamientos de acción frente a los conflictos de las comunidades. Aplicado en las comunas de El Bosque y la Pintana, fue denominado originalmente como Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos. Establecidas en noviembre del año 2003, ~~%en conmemoración del día internacional de la no violencia, el 25 de noviembre del mismo año+~~ (Jorquera; 2007:103) su trabajo comenzó en dicha fecha, en marcha blanca.

Los lineamientos que focalizaron el trabajo de este proyecto Intercomunal, abarcaban lo siguiente:

- Línea de servicio de atención de casos de Mediación escolar, familiar y vecinal.
- Línea de experiencias Piloto en Mediación escolar %Escuelas para la paz+
- Línea de Red Mediación y Convivencia Vecinal
- Línea de Mediación Penal.

Los lineamientos de este proyecto se basaron en un diagnóstico realizado en ambas comunas, por los departamentos de seguridad ciudadana de los dos municipios, los que identificaron en terreno las principales problemáticas que se presentaban en la comunidad, relacionados con la temática de conflictos. Desde el año 2004 realizan una serie de capacitaciones y seminarios, tendientes a una mayor formación para el equipo profesional y mejor atención a los usuarios del centro.

A fines del año 2005, este proyecto Intercomunal de mediación de conflictos da fin a su labor, dejando un aprendizaje a la comuna de El Bosque, que comienza a gestionar un propio centro de mediación para resolución de conflictos en su comuna.

%Su desarrollo se debió básicamente a la cantidad de denuncias que se recibían a través de la oficina de Seguridad Ciudadana y de juzgado de la policía local+(Barahona; 2010:79)

Posteriormente en el año 2006, el actual centro comienza su funcionamiento ubicándose en la calle Jorge Luco N° 301, dando término al convenio con los demás municipios participantes en el proyecto.

Finalmente el Centro consolida el crecimiento de la mediación comunitaria, con la profesionalización de un equipo de trabajo, el asesoramiento de la Universidad Cardenal Silva Henríquez, del programa de Mediación Familiar del Centro de Estudios y Acción Familiar (CEAF), desarrollándose la etapa auge de la implementación de las Mediaciones Familiares vinculados a los tribunales de familia (ibíd.: 79).

2.2 Identificación del Centro de mediación

Como toda entidad, el Centro se fijó como misión lo siguiente:

[õ]Contribuir a la promoción de la buena convivencia entre los vecinos de la comuna, en los barrios y en las familias, a través del uso de mecanismos alternativos de resolución de conflictos. En definitiva, la idea es que por medio del diálogo los vecinos puedan trabajar sus diferencias y buscar sus propias soluciones con creatividad e independencia, responsabilizándose en el cumplimiento de los acuerdos.

Pretende a su vez prevenir conductas violentas en la familia y en el barrio e impulsar una política comunal de seguridad y convivencia, donde cada ciudadano aporte a la tranquilidad, la seguridad y la paz de la comunidad.
(www.imelbosque.com:opcit)

A partir de este planteamiento, la institución fundamenta coherentemente sus ejes de intervención, con el enfoque que guía su trabajo comunitario y participativo:

Lograr que los vecinos que se ven afectados por conflictos puedan solucionarlos en un clima que favorezca la confianza y el respeto mutuo, usando el dialogo en la búsqueda de sus propias soluciones, con creatividad e independencia, haciéndose responsables del cumplimiento de los acuerdos+(Dirección de Participación Ciudadana: 2008)

Bajo estos parámetros el Centro trabaja en conjunto con la Dirección de la Participación Ciudadana, generando así los diversos lineamientos de acción para intervenir en la realidad social que vive la comuna, generando espacios de conversación, diálogo, mejora en la convivencia y en la forma de enfrentar los conflictos en su comunidad a partir de la metodología de la mediación.

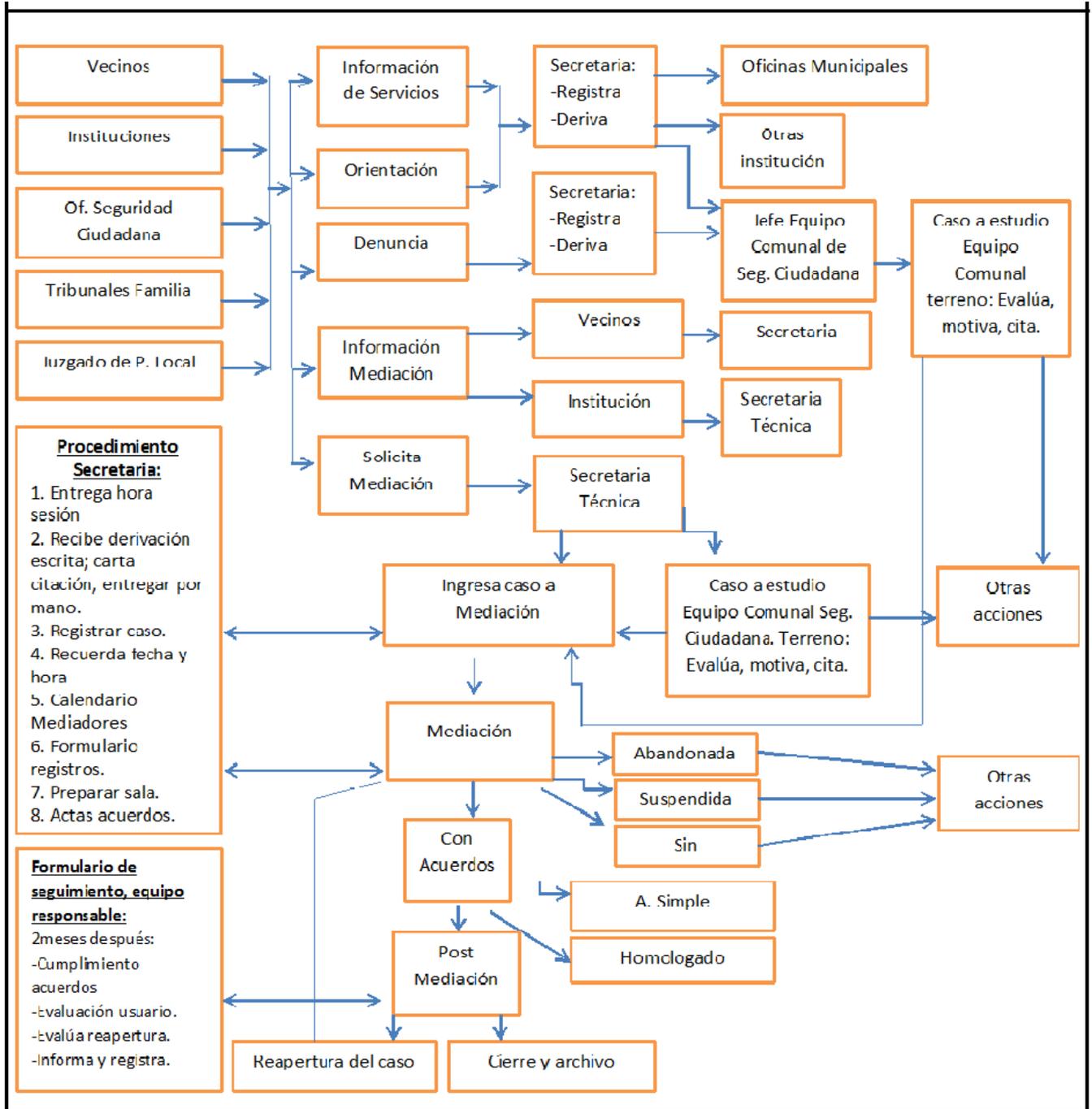
Entre los diversos beneficios que tiene la institución, está la gratuidad que entrega a todos los vecinos y vecinas de la comuna.

La prestación de servicios que otorga el Centro, pueden ser solicitados por la comunidad a través de un contacto telefónico para obtener información, agendar una hora de atención o en su defecto ir a la institución personalmente, para ser atendida la demanda que presenta el sujeto a intervenir. También existen las solicitudes gestionadas en terreno, las cuales *son derivadas por los vecinos colaboradores que mantienen el vínculo con la institución+(Barahona; opcit: 80)* o provienen solicitudes gestionadas por la policía local (Carabineros de Chile) que hacen referencia a los conflictos vecinales presentados en una comunidad o sector en particular.

Para comprender de una manera más didáctica el funcionamiento sistemático que realiza el Centro, como desde la recepción de la demanda hasta el momento en el que interviene, se presenta el siguiente cuadro que explica su accionar.

Gráfico N° 2

FLUJOGRAMA: Centro de Mediación El bosque



Fuente: Centro de Mediación de la comuna de El Bosque

En el momento que los vecinos requieren resolver sus conflictos, acuden al Centro buscando la mediación aplicada en el Centro. En la instancia de la sesiones cuentan con la presencia de un profesional, que tiene la responsabilidad de dirigir las sesiones, utilizando técnicas y habilidades de comunicación que permita facilitar el proceso. Los sujetos interesados en resolver sus problemáticas, presentan las situaciones que están viviendo al Centro, siendo intervenidos por los premediadores, recolectando información por ambas partes involucradas.

Desde el minuto en que las partes involucradas llegan a un acuerdo de acceder a ser partícipes de la mediación, ambas son citadas a la primera sesión. (Estas prácticas varían dependiendo en muchos casos el tipo de mediación, como también del tipo de conflicto o problemática expuesta).

El acuerdo que se genere, deberá concernir a los intereses de los sujetos que se encuentren involucrados. Dichos acuerdos constan en los pactos verbales; donde los sujetos implicados, pactan aceptando y confiando en la palabra comprometida por ambas partes. Por otro lado se encuentra las actas de acuerdos simples, que son firmadas por las partes involucradas y los mediadores, lo que, actúan como ministros de fe. Y por último se hallan las actas firmadas ante notario, y las de acuerdos homologados ante los Tribunales de Justicia competentes a la materia. (Barahona; opcit:85)

Las problemáticas que afronta el Centro son los conflictos que se desenvuelven en el espacio comunal de El Bosque, en los ámbitos familiar, comunitario y vecinal.

Desde el contorno familiar el centro aborda aquellos conflictos desde el ámbito relacional, ya que hasta los comienzos del año 2009, la institución centralizó su enfoque en el área comunitaria, derivando toda aquella mediación familiar que contuvieran características judiciales, tales como violencia intrafamiliar, pensión de alimentos, tuición de los hijos, divorcios, etc.

Respeto a la aérea comunitaria y vecinal las problemáticas que interviene el Centro, se ubican dentro de las características de conflictos de convivencia, tales como ruidos molestos, apropiación de espacios, las cuales se desarrollan en la cotidianidad de la comunidad. Por lo tanto estas problemáticas se pueden categorizar como de índole público, pues, la utilización de copropiedades y espacios comunes, son expropiados y utilizados por los vecinos, con el fin de un uso personal.

2.3 Programas con que trabaja el Centro de Mediación

El Centro de Mediación, en su espacio físico incluye al programa de Dirección Municipal. El inmueble es compartido con un programa denominado *Aprovecha el momento*:

Dicho programa *consiste [en] entregar servicios a niñas, niños, adolescentes (hasta 17 años) y sus familias, quienes presenten problemas de deserción escolar, debido a las circunstancias sociales, aprendizaje o conflictos que presenten con la ley* (Centro de Mediación, El Bosque; 2005: 7). *Aprovecha el Momento* tienen una atención integral, contando con la intervención psicosocioeducativa a partir de un equipo multidisciplinario, psico-social y un Educador diferencial.

Otro de los programas presentes en la institución es el Barrio en Paz. Este nace a partir de la necesidad del Centro de diagnosticar, elaborar e intervenir en la construcción de una convivencia cívica y pacífica, se fundamenta en los distintos tipos de mediación y también en los altos niveles de participación ciudadana. El programa se inició en el año 2007 con el proyecto piloto *Vecino, Vecina, yo te cuido tú me cuidas: Barrios por la Paz*, implantado en la villa Tattersall, con expansión de aprendizaje a diferentes villas como Los Arcos.

A partir de la experiencia vivida en el proyecto piloto, se han realizado una serie de intervenciones comunitarias y vecinales, dando respuesta a las interrogantes e intervenciones de la Dirección de Participación Ciudadana, trabajando en las diversas aéreas con catorce villas de El Bosque. En complementación a las intervenciones que se realizan se desplegaron diversos encuentros, para mejorar los lineamientos y el accionar de las instituciones, como se demostraran a continuación:

El primer encuentro Barrios por la Paz: Cuyo objetivo era compartir las experiencias, saberes y prácticas de los mismos vecinos para resolver sus conflictos y mejorar la calidad de vida de sus barrios al que asistieron representantes de 14 villas, en total, más de cien personas+ (Dirección de Participación Ciudadana; op. cit: 07 c)

El segundo encuentro fue el Diálogo Ciudadano. Este contó con la participación de las Policías y Organismos Relevantes en Seguridad: Este acercamiento tuvo por finalidad, el que las 14 villas del Programa Barrios por la Paz, establecieran un diálogo con los organismos encargados de diversos aspectos de la seguridad pública tales como: 39 Comisaría El Bosque, BRICRIM La Cisterna, Centro Jurídico Anti Drogas, Centro de Asistencia a Víctimas Zona Sur, Ministerio del Interior, Unidad de Atención a Víctimas de Delitos Violentos de El Bosque, Corporación de Asistencia Judicial, Secretaría del Plan Comunal en Seguridad Pública+(ibíd: 07 c)

Otro de los encuentros masivos fue el Foro Ciudadano denominado Tenencia de Acción o Amenaza? La finalidad de éste fue la consecución de objetivos que prevengan la violencia armada y promuevan la seguridad ciudadana y una cultura de paz y de respeto recíproco+ (ibíd: 07 c) La convocación estuvo a cargo de Amnistía Internacional y el programa Barrios por la Paz de la Ilustre Municipalidad de El Bosque+ (ibíd.: 07 c)

En la creación de estos puntos, con participación de las personas del territorio, actores locales, sociales, profesionales, como dirigentes comunitarios y el trabajo compartido entre el Centro y la villa Tattersall; se han logrado otras metas como lo es la [õ]%*Constitución de la primera junta de Administración de su villa, constituyéndose en un referente de administración de la propiedad común y de autorregulación de la convivencia, a imitar por los demás departamentos de la villa+ (Barahona:opcit:96)*. Destacando esta labor comunitaria desarrollada como primer proyecto autogestionado a nivel comunal sobre las alarmas comunitarias en la villa Valdés de Barros Luco, otorgando el sello auto cuidado y protección comunitaria, que se inculca desde el programa; asesorado a través de la Dirección de Participación Ciudadana.

Así el trabajo que sustenta el Centro de Mediación, por medio del programa Barrios por la Paz, ha permitido abordar los conflictos de una manera integral y sistemática, trabajando desde lo comunitario, en sus diversas formas de intervenciones y abordaje de las problemáticas presentadas en la comuna, con la finalidad de fortalecer y construir una convivencia vecinal y unida.

3. Villa Tatersall.

La villa comprende a un sector urbano, ubicado en la comuna El Bosque en Av. Padre Hurtado, situándose entre los siguientes parámetros del sector: hacia el norte se encuentra con la Avda. Alejandro Guzmán, hacia el sur está con la calle Jorge Luco, en el poniente con Avda. Alberto Hurtado (ex Los Morros) y finalmente al oriente con el pasaje los Patos.

Esta villa se establece como una zona residencial; viviendas sociales compuestas por 52 blocks, que constan de doce departamentos cada uno, sumando una cantidad alrededor de 624 familias. (Barahona; opcit: 2010). Respecto a la cantidad de habitantes que tienen la villa, no está estipulado, pero los datos recolectados por la institución arrojan un estimativo de 2.496 personas, (tomando en cuenta a cuatro personas por departamento), caracterizándose por una gama diversa de grupos etarios de habitantes.

De este modo es la forma en que los dirigentes de la villa abordan las cifras, ya que no existe ningún tipo de documento que avale la información de manera fidedigna, sobre datos concretos o referencia demográfica por parte de la municipalidad.

Respecto al uso de los espacios, la villa tienen un sector recreativo, que es la multicancha, una pequeña plaza, que fue inaugurada el 10 de mayo de 2008, y una sede social construida con los fondos FOSIS, que es utilizada por las distintas organizaciones que coexisten en el territorio.

A partir desde esta realidad sobre información verídica respecto a la villa, el Centro de Mediación gestionó unas encuestas en el año 2008, en conjunto con el Departamento de Estratificación de la municipalidad, por lo cual se logró recoger información sobre algunas familias que componen en dicha comuna.

La información arrojada de la recolección gestionada a través del Centro, se descubrió que el 23,3%, refiere a 151 familias, que son equivalente a 451 personas, la cual están encuestadas con la Ficha de Protección Social, a través de este instrumento el país busca priorizar y identificar a la población que necesite de los recursos que otorga al Estado, categorizando las condiciones socioeconómicas de las familias a nivel nacional. (Íbid: 2010)

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

Abarcando la dimensión económica de los habitantes de la Villa, del 100% de las familias entrevistadas, el 34,1%, tiene un trabajo estable. Desde el universo planteado el 17,5% tiene contrato laboral, el 16,6% desarrolla una actividad laboral informal, y el 32,5% se encuentra inactiva, es decir, sin trabajo estable, realizando labores pagadas de forma esporádica. (ibíd.).

3.1 Historia y construcción de la Villa

Con la retirada de un campamento de gitanos a finales de los años 70, se dio inicio a la construcción y edificación de ésta localidad. La Villa El

Tattersall nace de postulaciones individuales que realizan familias con residencia en distintos puntos de la Región Metropolitana, en su mayoría allegados, su data es de aproximadamente 28 años, se funda en el año 1980. (Barahona; opcit: 83)

El origen del nombre de esta villa, no está bien definido. Existen diferentes versiones en sus pobladores del cómo surgió o cuál fueron sus orígenes. Algunos especulan que el nombre de la villa se debe a una empresa que llevaba el nombre Tattersall, dueña de esos predios y edificaciones, la cuales eran para sus empleados, y por consiguiente a la villa se le adjudicó dicho nombre.

En otros relatos que manejan los vecinos de la villa, manifiestan que los blocks que aún permanecen hoy en día, fueron construidos para ser habitados por los oficiales de la Fuerza Aérea. Dichos oficiales desempeñaban labores en la Escuela de Aviación Capitán Manuel Avalos, ubicada en Avd. José Miguel Carrera perteneciente a la comuna. Estos mitos urbanos se han mantenido al través del tiempo de la villa, puesto que no existen ninguna prueba concreta sobre la real historia del surgimiento de la villa Tattersall.

Para describir la estructura que ha mantenido desde sus orígenes la villa, en el transcurso del tiempo debemos decir que ha sufrido cambios en sus espacios comunes, debido a que los copropietarios de los departamentos de los primeros niveles (primer piso), han fijado rejas con el fin del uso personal, ya sean para crear jardines, estacionamientos o por seguridad de la vivienda. Esta es una realidad a nivel comunal, puesto que dichas circunstancias no se generan solamente en la villa Tattersall, sino que también, se repite en todas las zonas urbanas constituidas como blocks, particularmente aquellas poblaciones denominadas como viviendas sociales o populares.

Generalmente las personas que habitan estas viviendas, no tienen conocimiento que viven bajo el régimen de copropiedad inmobiliaria, regida por la ley 19.537. Este desconocimiento de los reglamentos y normas han generado problemáticas y conflictos, en el uso, usufructo y apropiación indebida de los espacios comunes de las viviendas.

Producto de lo anterior surgió en los vecinos la necesidad de organizarse, estableciendo la primera Junta Vecinal de la villa en el año 1990, la cual se mantiene al igual que la directiva actual, puesto que algunas de ellas han sido reelectas durante el periodo del año 2008, continuando con su labor en conjunto con nuevos integrantes interesados en participar.

La directiva nació de la inquietud de las dueñas de casa, con el deseo de lograr mejorar su calidad de vida en sus respectivos barrios. El actuar de esta junta se determinó como un elemento positivo en la comunicación con sus vecinos y en su manera de actuar frente a las problemáticas que se presentaban en su comunidad. La intervención por el bien de la comunidad, que tuvo como visión la directiva, dio paso a la formación de nuevas organizaciones de tipo funcional, siendo promotores de la cohesión social y el mejoramiento de la asociatividad entre los vecinos destacando proyectos como comunidad en la recuperación de los espacios de utilidad común, que se habían mantenido en el olvido.

El año 2006, a partir de esta organización, la comunidad comenzó a vivenciar un proceso de fortalecimiento organizacional, desde una perspectiva democrática y participativa, trabajando proactivamente, y de una manera integral en pro de mejorar su vida en comunidad. A fines de ese mismo año en una labor mancomunada, entre la directiva de la Junta de Vecinos, más el apoyo del Centro de Mediación, dan marcha a un proceso de trabajo a través de la mediación

comunitaria, siendo esta villa, una de las primeras experiencias en esta metodología de resolución de conflictos en El Bosque.

Esta práctica prospera a raíz de la postulación que el Centro de Mediación hizo sobre La Junta de Vecinos de la Villa a un proyecto del cual se hacen acreedores, titulado bajo el nombre %vecino, yo te cuido tu me cuidas, barrios por la paz+ postulado en diciembre del 2006 al Ministerio del Interior, y finalizado en mayo del año 2008, con la inauguración de la plaza de la localidad, cuyo hito, marco el precedente de todo el esfuerzo y trabajo que han realizado hasta la fecha. (íbid:86)

En la actualidad la villa está subdivida en seis sectores, de los cuales cinco se encuentran capacitados: para ello se realizaron sesiones a cada blocks que componen la villa, con el objeto de socializar a los vecinos sobre lo que representa constituirse como condominio social. También sesiones para sensibilizarlos para que ellos mismos democratizen la toma de decisiones en su comunidad. Esta directiva vecinal, a partir de su empoderamiento, pasó a ser un actor local activo en su villa; ha estipulado metas como organización, respecto de temáticas como el condominio social, y la convivencia entre vecinos.

Los dirigentes al tener estos puntos de encuentro que permiten la oportunidad de generar procesos participativos, inclusivos, democráticos, consultivos, transformativos en sus vecinos, ha permitido normar y regular las disputas que surgen en la cotidianidad del espacio en común. Esto se puede apreciar en uno de sus sectores, el N°3 particularmente, que está conformado como condominio social, a partir de un proceso de votación con los arrendatarios (ya que una gran cantidad de las familias que habitan los departamentos, son inquilinos) y los copropietarios en una amplia mayoría en una asamblea, invocada por ellos mismos. Hoy en día este condominio, está respaldado por un comité de reglamento interno y administrativo. Desde una encuesta aplicada a sus vecinos sobre las

problemáticas que visualizaban en su block, los delegados crean un decálogo que norme la convivencia, el que fue aceptado por más del 50% de las vecinos de un sector.

En consecuencia, la motivación y el empoderamiento obtenidos en la villa, tanto por los dirigentes sociales como los vecinos, han logrado ser participes de lo que sucede en su realidad, de querer mejorar su calidad de vida, y del aprender a vivir en comunidad dentro de una sociedad individualista. Siendo gran impulsor de esto la coordinación entre organización-institución, para trabajar y cambiar la realidad de la villa.

4. Villa Los Arcos.

4.1 Historia y construcción de la villa

Esta villa nace a raíz de las postulaciones individuales que realizan familias con residencias en distintos puntos de la Región Metropolitana. Los vecinos de esta villa son en su mayoría arrendatarios y allegados, dándose una situación de hacinamiento, realidad que también se da en casas de propietarios.

La villa Los Arcos está ubicada en la comuna de El Bosque, se ubica por el norte en por la calle Lo Moreno, por el sur con la calle Lo Blanco, por el oriente con la calle Blanco Cuartín la cual esta villa incluye el pasaje A y el pasaje B (perpendicular a la calle Blanco Cuartín) y por último hacia el poniente con Gran Avenida José Miguel Carrera a la altura del paradero número 38.

Este sector cuenta con un espacio común; una pequeña plaza y una sede vecinal, que se ocupa para las distintas actividades que se realizan a nivel organizacional interno de la villa, como son eventos en pro de la comunidad, tales como completadas, bingos a beneficios, asambleas entre los vecinos, reuniones entre dirigentes, entre otras.

La villa se formó hace 32 años en el año 1981. Era un sector con pocos habitantes, que al momento de convivir se transformó en una gran familia, como lo denominan los pobladores de la villa. De esta unidad nacieron proyectos con el fin de velar por la comunidad, en un círculo de confianza entre los vecinos. Pero en el momento del crecimiento de la comunidad, y con la llegada de nuevos propietarios y arrendatarios, en la vecindad surgió una segmentación, obstaculizando la comunicación e inclusión a la forma de vivir de la villa, surgiendo dos bandos dentro de la comunidad, entre la zona sur y la norte donde se encuentra ubicada la villa.

En la década de los 80 se formó la primera directiva de la Junta de vecinos, que tuvo su origen precisamente por el tema de los robos dentro de la villa. Abordando el tema de la seguridad y unidos para hacer frente a una realidad de abandono, por parte de sus mismos vecinos, como por la municipalidad. Esta directiva tuvo una duración de cinco años más o menos y después de ella, la comunidad estuvo desorganizada, puesto que el presidente de la directiva hizo abandono de su cargo, mudándose fuera de la comuna. A raíz de este abandono no hubo quien motivara a la comunidad para trabajar por su entorno, quedando un largo periodo sin directiva, alrededor de 10 a 12 años.

En el tiempo de la falta de organización; cada vecino velaba por su propia individualidad, más que por el bien común de la villa. Frente al prolongado estado

de desorganización, surgió un nuevo interés en algunos vecinos de mejorar la calidad de vida dentro de su espacio común, motivando y volviendo a generar las instancias de organización durante otro tiempo, alrededor de 5 a 6 años. Luego se volvió a desintegrar, puesto que los sujetos no mostraban interés, y proactividad, en los propios temas que involucraban su entorno. A pesar de la falta de interés de la comunidad, surgió una lista de postulantes para formar una nueva directiva, de una forma democrática, despertando el interés de algunos vecinos en hacerse partícipes, surgiendo con ello algunos proyectos como: colocar portones en la villa para su seguridad, siendo este tema el que más convocó a la participación por la temática de seguridad en sus viviendas.

Actualmente la nueva directiva, lleva en su labor 4 años, a manos de la presidenta la señora Hyde. Su trabajo y su quehacer se enfoca principalmente en motivar su comunidad, y renovar la directiva con nuevas convicciones y metas. En esta Junta de Vecinos se logró adjudicar el proyecto de las alarmas comunitarias, para mejorar la seguridad y la comunicación entre los vecinos; también renovar elementos deteriorados en sus viviendas, como el techo y los contenedores de basura, que ayudaron a mejorar la calidad de vida y convivencia. También se desarrolló la creación de un decálogo que contiene normas y deberes para este efecto.

4.2 Estructura.

Los Arcos se destaca como una zona residencial, que la componen viviendas sociales de tipo ~~block+~~ block+, se desconoce el número exacto del total de personas que habita en esta villa, ya que en el catastro administrativo de la Municipalidad de El Bosque no se encuentra registrada como tal. Sin embargo las organizaciones de base de la villa cuentan con un número estimativo del total de habitantes, que

sitúan entre 400 a 600 personas aproximadamente, donde también varía el rango etario.

La villa está constituida por 25 blocks, con un total de 100 casas, aproximadamente. Esta información ha sido confeccionada en la experiencia en terreno, puesto que no se tiene una documentación escrita ni por parte de los vecinos, ni como un trabajo realizado por la municipalidad.

La distribución de los ~~%blocks+~~ se ha mantenido desde los inicios de esta villa, sin embargo, es preciso señalar que se han ido modificando algunos espacios comunes, debido a que algunos de los copropietarios de las casas, han añadido rejas o ligustrinas, ya sea con fines de seguridad, o para tener estacionamiento, un jardín, entre otras. Esto, de cierta forma ha acortado los espacios comunes que existía en un comienzo.

Lo descrito anteriormente, no se da solamente en esta villa, sino que es una realidad transversal que atañe a la gran mayoría de los block y también a las llamadas viviendas sociales.

Frente a sus nuevas metas como directiva, en el trabajo en pro y por la comunidad, se visualiza una proactividad de los vecinos; se adjudicaron nuevos proyectos, de capacitaciones, siendo uno de estos sobre la ~~%mediación+~~. En conjunto con el centro, lograron mediar diversos conflictos en su vecindad, adquiriendo nuevas formas de resolución de disputas hasta el día de hoy.

TERCERA PARTE

ANÁLISIS DE DATOS

CAPÍTULO IV

PERCEPCIONES DE LOS VECINOS Y MEDIADORES PROFESIONALES SOBRE LA MEDIACIÓN VECINAL

En relación a la vida cotidiana entre las personas, existen diversas causas que llevan a generar una percepción sobre un individuo respecto a una experiencia vivida, para luego permitir la aprehensión de la realidad que reciben de los otros, que hace hincapié en las expectativas, motivaciones, metas y, a su vez, en la información o visión obtenida del otro a partir de su experiencia.

Como ya se ha planteado anteriormente, dichos factores, así como las impresiones, comprensiones, motivaciones y opiniones, referente a la mediación vecinal, en conjunto con la conceptualización que se han formado respecto a ella, con sus beneficios y también los contras que esta metodología puede conllevar al momento de su práctica, les permite crear una propia percepción sobre a esta temática.

Los conflictos producidos en las villas, y el impacto en su realidad, los dirige en la búsqueda de soluciones, y a empoderar a los sujetos que se confrontan dentro de un espacio en común.

Estas circunstancias, son las que guían el análisis de este estudio, el que nos permitió visualizar la experiencia de vivir un proceso nuevo que genere cambios a nivel comunitario, hasta el crecimiento personal de la persona, que adquiere esta nueva herramienta, ya sea capacitándose, o viviendo la experiencia del proceso de mediar.

Para esto se realizaron entrevistas a vecinos de las villas Tattersall y Los Arcos, que hayan experimentado el proceso de mediación en su barrio, quienes finalmente desean enfrentar el conflicto de una manera pacífica, y con la presencia de un tercero, neutral e imparcial. Los resultados que arrojaron este acercamiento, se presentarán mediante gráficos que darán a conocer la distribución de las respuestas obtenidas, por cada pregunta de la entrevista, con su posterior análisis e interpretación de las ideas fuerza y los sentidos provenientes de los sujetos.

1.- Perfil de los entrevistados

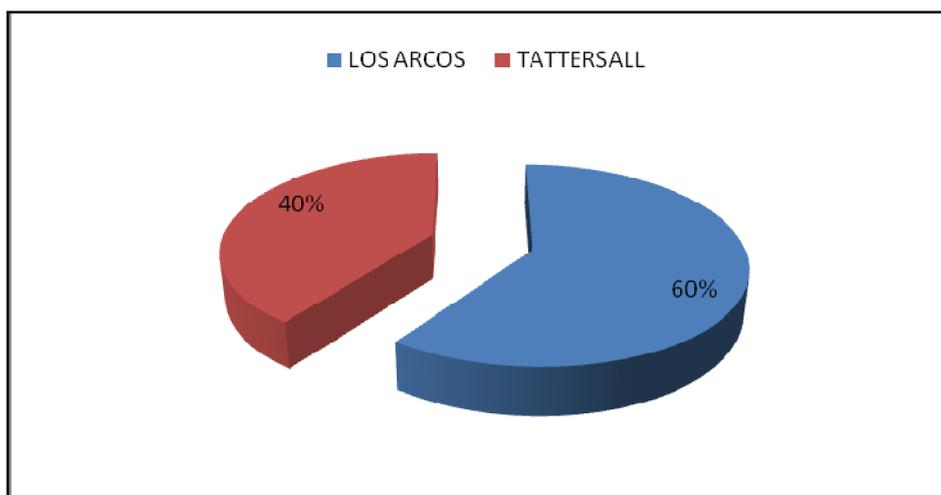
Los entrevistados aceptaron en forma voluntaria participar de la investigación, teniendo como atributos comunes pertenecer a alguna de las dos villas en que situó el estudio y haber participado en los procesos realizados por el Centro de Mediación.

1.1.- Villa a la que pertenecen

La distribución por villa de los entrevistados se presenta en el siguiente gráfico:

Gráfico N°3

Villa a la que pertenecen



Fuente: investigación directa.

Analizando la realidad de las villas involucradas en este estudio, se pudo reflejar que ambas comunidades que experimentaron la mediación vecinal, destacó a la villa Tattersall, como una de las propulsoras dentro de la comuna, de la aplicación del proceso de mediación vecinal en el sector. Los datos indican que ha sido una de las comunidades, con mayor involucración en el aprendizaje de esta estrategia resolutoria, lo que se demuestra en las capacitaciones a sus dirigentes como

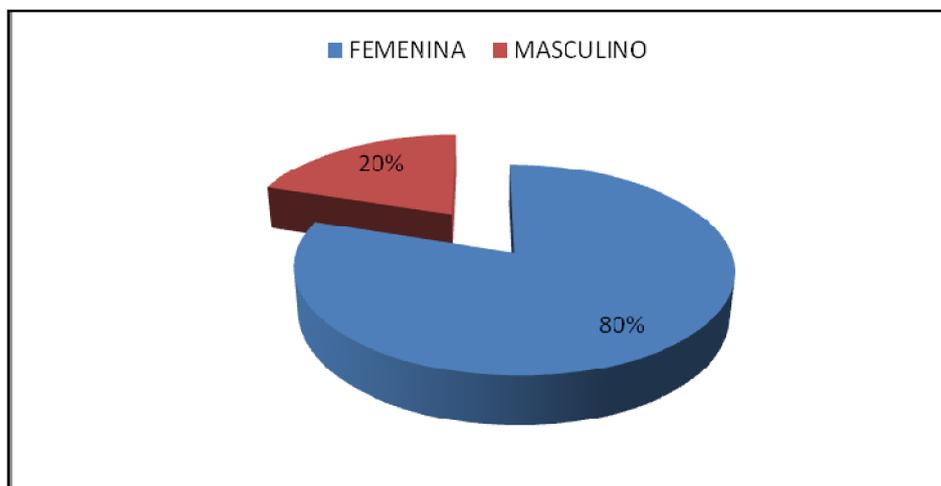
mediadores, en la búsqueda por mejorar la convivencia dentro de su comunidad; *[õ] el mediador es la persona que favorece el aprendizaje, que estimula el desarrollo de sus potencialidades+* (<http://competenciasbasicas.webnode.es>) Asimismo la experiencia logró alcanzar un gran porcentaje de vecinos, que aprehendieron en su cotidianidad una nueva forma de enfrentar los conflictos vecinales.

En cambio la villa Los Arcos, no presentó un aprendizaje en su comunidad, ya que el nivel de involucración a la mediación vecinal en su cotidianidad, no obtuvo una persistencia en el tiempo. A pesar que desde la misma manera, la comunidad tuvo conflictos, tan latentes como la villa Tattersall. Sin embargo, cabe señalar que a pesar de la baja participación en el proceso de mediación, algunos dirigentes que se capacitaron, utilizan este método resolutorio en las diversas problemáticas existentes en su vecindad, con el obstáculo constante cambio de pobladores que se genera en el sector.

1.2.- Clasificación por Género.

La muestra de esta investigación se encuentra conforme ha mayoritariamente por población femenina, como se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico N°4
Clasificación por sexo



Fuente: investigación directa.

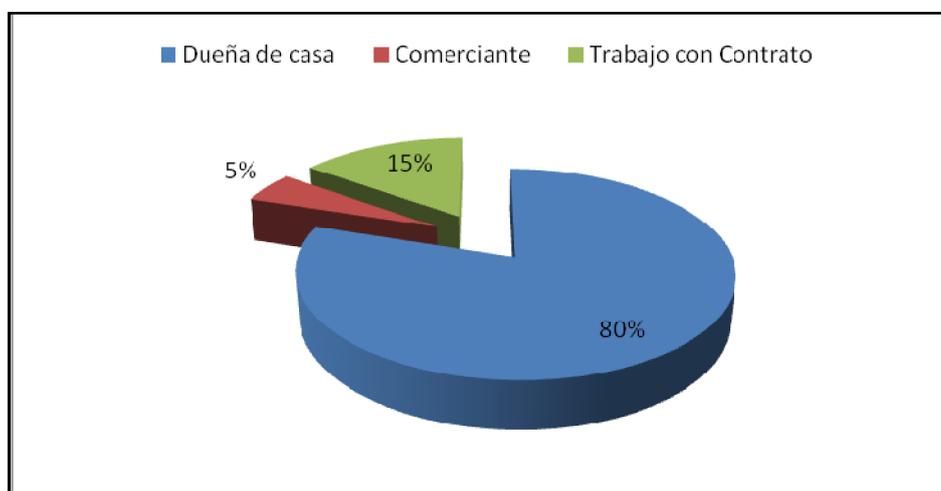
Esta mayor participación de las mujeres es coincidente con el fenómeno del incremento del creciente involucramiento del género femenino en las organizaciones sociales de base. Pese a su incorporación al mundo laboral, siguen siendo quienes permanecen mayor tiempo en el hogar y en la comunidad, por lo cual perciben y viven de forma más directa las problemáticas que en ella se generan, que en el caso de nuestro estudio, se traduce en los conflictos vecinales y sus alternativas de solución.

1.3.- Ocupación.

La ocupación es congruente con la distribución por género y muestra una estructura tradicional de familia, como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfico N°5

Ocupación



Fuente: investigación directa.

En el gráfico, podemos observar con mayor detalle que la población entrevistada más participe del proceso de mediación vecinal, está conformada mayoritariamente por mujeres dueñas de casa (80%), la cual le otorga el tiempo necesario para una intervención más profunda en su entorno.

A pesar de eso la población masculina, que equivale al quinto de la muestra, despliega un interés por las diversas problemáticas que acótense en su comunidad, sin embargo, debido a la falta del elemento tiempo, se ven menos involucrados en el accionar por su entorno.

2.- Impresiones vecinales, respecto al conflicto al interior de sus villas

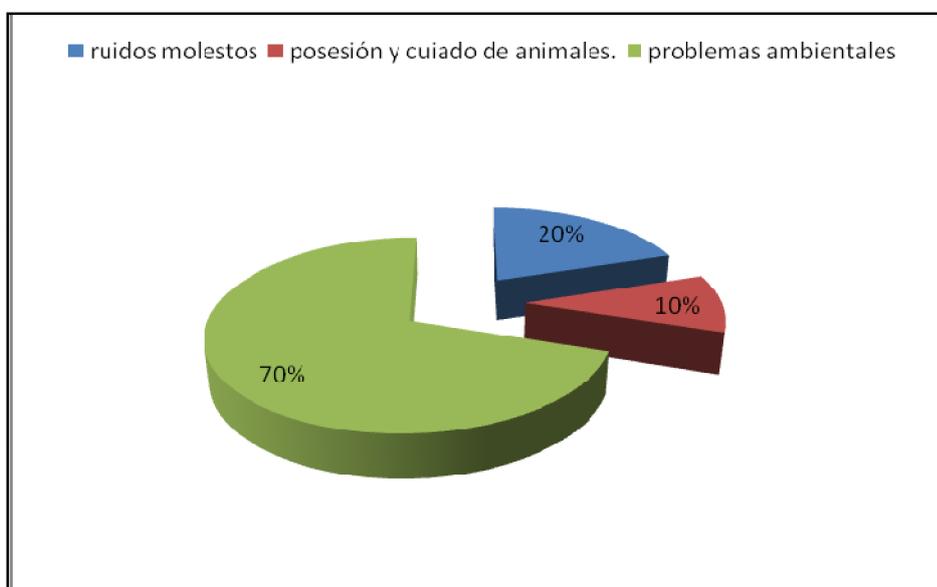
En esta instancia, se comprenderá la visión de los vecinos respecto a los conflictos que vivencian en su cotidianidad, en el cómo y cuándo deben respetar al otro. Rescatando la formación de normas y deberes, decidiéndose de forma democrática y participativa, con el interés de arreglar diversas temáticas que se presentan como una dificultad, logrando identificarla, sobrellevarla y por último solucionarla.

Por consiguiente se analizarán las respuestas dadas por los informantes respecto a las materias que refieren al conflicto vecinal, cuales son las problemáticas que comúnmente se dan, y de qué manera lo visualizan en su barrio. Posteriormente tratando de descubrir nuevos métodos para resolver sus conflictos, como la mediación, qué la estructura, cómo se desarrolla, y que beneficios puede traer al momento de utilizarla.

A partir de los instrumentos aplicados en esta investigación se logra apreciar en el siguiente gráfico, que un 70% de los vecinos encuestados destaca tener conflictos relacionados con los problemas ambientales, como sanitarios en el momento de compartir el espacio en común, en ambas villas entrevistadas.

Gráfico N° 6

Problemas en los barrios



Fuente: investigación directa.

En base a la información otorgada por los entrevistados, se considera normal esta clase de conflictos, puesto que la basura, los animales y los ruidos molestos, son las disputas que se generan comúnmente en el diario de vivir, por la falta de empatía y respeto por el vecino.

Para efectos de este estudio, se entenderá que, la realidad conflictual que viven los vecinos, varía según la percepción que tienen del lugar donde viven, entendiéndose el concepto de percepción social como:

«[las maneras en que formamos y modificamos nuestras impresiones de los demás. Dichas impresiones cuentan con un cierto orden, donde hay cualidades centrales y cualidades adyacentes. Cada parte forma un todo, la

misión o el adición de una cualidad altera la apreciación global de dicha percepción. Esta rama nos permite comprender diversos factores en las personas, donde intervienen las expectativas, las motivaciones, las metas, la familiaridad, el comportamiento y las costumbres de un individuo+ (<http://www.slideshare.net>)

En base a lo anterior, se comprenderá que los conflictos son un elemento inherente a las relaciones humanas, donde el factor de la comunicación, influye en el cómo se relaciona con un otro, y si esto se extrapola a la realidad vivida en la comunidad.

Podemos observar que la falta de comunicación entre los vecinos y los chismes se presentan como factores que generan un problema, una disputa o finalmente un conflicto. También, se encuentra la posesión y cuidado de animales, los problemas ambientales y sanitarios, como componentes que ayudan a la formación de problemáticas al interior de una comunidad.

Siguiendo esta lógica, los vecinos entrevistados manifestaron lo siguiente:

Í[Å] todo eso respecto a la basura, y otro conflicto que vi también fueron los jóvenes, que se fueron a parar a la esquina y que se decía que tenía que ver con el programa de barrio en paz, porque también teníamos que ver que las noches, que metían bullaÅ Í (Sra. Clara, Vecina).

Se puede identificar en los distintas respuestas emitidas por los vecinos entrevistados, que los conflictos visualizados por ambas villas, pese a tener un grado de diferencia, son relativamente similares. Es por ello, que se rescata los elementos semejantes que generan conflictos, tales como los ruidos molestos, el

cuidado de animales y los problemas ambientales, clasificándolos como los principales componentes de una disputa presentes en el barrio.

En la medida que se desarrollaba la investigación en terreno, se logra esclarecer el constaste en que se vive en esta realidad, reflejando los latentes conflictos entre los vecinos. Los propietarios de los primeros niveles (puesto que viven en blocks) se toman espacio comunitarios, sin pensar en el bienestar de la comunidad, situación que influye a todos los vecinos, afectando a su cotidianidad.

Por ende al ocupar unilateralmente estos espacios, contribuye al sentimiento de hacinamiento sentido por los vecinos que habitan el block, posteriormente catalogándose como un factor de conflictos dentro de las villas, transformándose en una realidad transversal en la vida en los block.

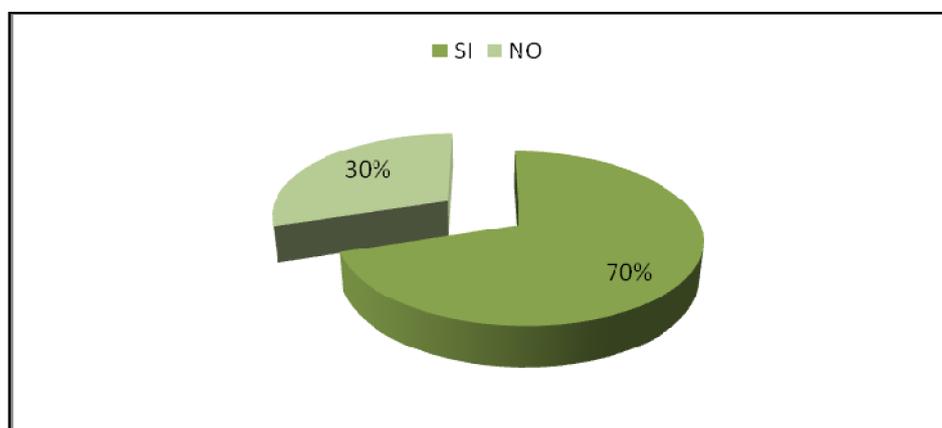
Debido a esta necesidad, que mostraron los entrevistados, de buscar estrategias que le permitieran resolver sus conflictos de una forma pacífica, tranquila, dejando la agresividad a un lado, y así adquirir conocimientos de sus prácticas, para finalmente emplearlo en sus realidades, se implemento el programa de mediación vecinal.

3.- Comprensión de la mediación vecinal.

Los vecinos de ambas villas, recibieron capacitación sobre metodologías resolutivas a través de la intervención del Centro de Mediación obteniendo los conocimientos básicos respecto a la mediación, adoptándola en su cotidianidad como vía de solución a sus problemáticas, como lo demuestra el siguiente gráfico.

Gráfico N°7

La Mediación como estrategia resolutive



Fuente: Investigación directa.

Al comprender las realidades de ambas villas, frente a los diversos problemas comunes nacidos en su entorno, se generó la necesidad de incorporar una formación de nuevos conocimientos resolutivos para enfrentar un conflicto, capacitando a los vecinos como mediadores, para así lograr que las comunidades se transformen en actores directos de los procesos de cambios en su realidad. En base a esto cabe destacar que en la villa Tattersall, no todos los vecinos se capacitaron, pero si hubo un número de ellos que vivió un proceso de mediación, mediado por los vecinos capacitados. Esta adquisición de conocimientos por parte de la comunidad, consiguió generar una transformación de su perspectiva sobre el conflicto y como convertirlo en algo positivo frente a la relación con su barrio.

A partir de la comprensión de la mediación vecinal, se logra rescatar ciertos elementos básicos tales como, la presencia de un tercero, capacidad de escucha y la neutralidad, siendo confundido muchas veces con el concepto de arbitraje, observada a raíz de los resultados arrojados por la encuestas a los vecinos, de un antes y después de la mediación vecinal.

Sin embargo, esta experiencia de los vecinos respecto a la mediación, les ha permitido reconocer ciertos conceptos y actitudes, esenciales de esta forma resolutoria, para mejorar su calidad de vida, puesto que sirve para resolver conflictos. La presencia de un tercero que actúa como mediador, tiene como fin el poder de orientar y facilitar la capacidad de escucha, de negociación y acuerdos entre las partes; para así generar nuevas perspectivas positivas respecto al conflicto. Esto convierte a los sujetos en actores decisivos de la transformación de su problemática, desplazando al arbitraje como medida de resolución a sus diferencias.

A efecto de esta investigación, la mediación vecinal se comprenderá como facilitador

que] en reducir, resolver o manejar el conflicto de forma productiva y eficaz, otorgando voz a las partes, facilitando el diálogo y el reconocimiento del otro y permitiendo que sean las propias partes las que asuman el protagonismo de diseñar la resolución de su problema, responsabilizándose de sus consecuencias, o lo que es lo mismo, lograr un acuerdo que satisfaga los intereses de todos y esencialmente que se cumpla en un futuro. (http://www.espaciosdemediacion.com)

Basándonos en las entrevistas realizadas a los informantes, ellos destacan manera la mediación como la solución a sus diversas problemáticas:

Í[Å] es bueno esto de la mediación, porque al final uno igual cede de ambas partes, yo igual he vivido la mediación, con vecinos que han estado malí (Sra. Elsa; Vecina)

La visión de esta vecina es compartida por la totalidad de los entrevistados, quienes prefieren la mediación como una alternativa para solucionar sus disputas, de una manera efectiva, útil, gratuita, expedita, y sobre todo que permite llegar a un acuerdo a partir de las partes involucradas, sin mayor interferencia de un tercero; lo cual su rol es en orientar y sosegar los ánimos al momento de exponer las problemáticas.

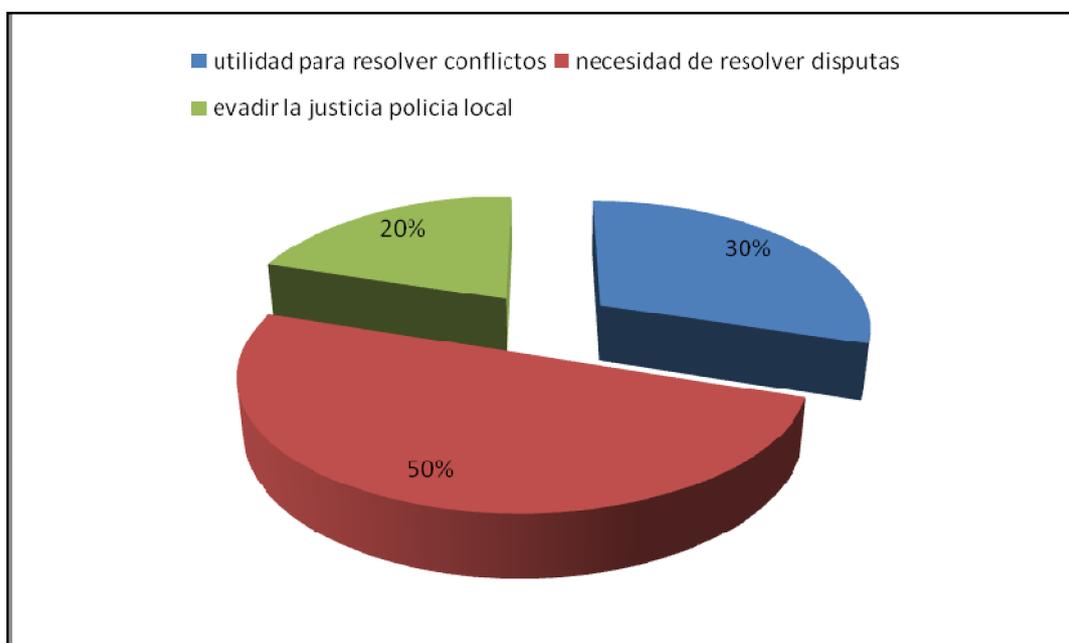
4.- Motivaciones sobre el uso de la mediación vecinal.

La motivación puede definirse como el énfasis que tiene una persona hacia un determinado objeto o medio para satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio, o más bien para que deje de hacerlo. Otros autores definen la motivación como *"la raíz dinámica del comportamiento, es decir, los factores o determinantes internos que incitan a una acción"*(Pinillos; 1997:503); *La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta* (Woolfok; 2006:669).

De ahí la importancia de explorar los motivos de los vecinos para utilizar la mediación vecinal, cuyos resultados se presentan en el siguiente gráfico.

Gráfico N°8

Motivos para utilizar la Mediación



Fuente: Investigación directa.

El gráfico nos muestra que el mayor índice de personas (50%) utiliza la mediación, por la necesidad de resolver conflictos, ya sean a nivel vecinal, familiar o laboral. Valorándola por sobre los juzgados de policía local, ya que un 20% la concibe como un medio para evadir ese organismo legal.

Según planteamientos de Maslow (1991), la motivación involucra estados internos que rigen al cuerpo hacia metas específicas; son los impulsos que mueven al sujeto a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. Este término está relacionado con la voluntad y el interés del individuo.

Estos dos últimos conceptos, fueron destacados por todos los entrevistados, ya sea de manera directa o indirecta, reconociendo el interés y el respeto, son

fundamentales al momento de querer conciliar un conflicto, con el fin de lograr un acuerdo, sin perjudicar la convivencia, sino más bien poder mejorarla a futuro.

Siguiendo esta lógica:

Í[Å] Eso es lo que te digo yo, que la gente no tiene voluntad, no se pone en el lugar de la otra persona, siendo que aquí todo vivimos en comunidad. (Sra. Sofía, Vecina)

Por lo tanto se concluye que la motivación existente en los vecinos, es uno de los factores más destacados para conformar la percepción de los vecinos respecto a la mediación vecinal, quienes entienden que las actitudes de voluntad, interés y respeto, permite poder comprender mejor la estrategia resolutoria, con la finalidad de un enriquecimiento personal y comunitario.

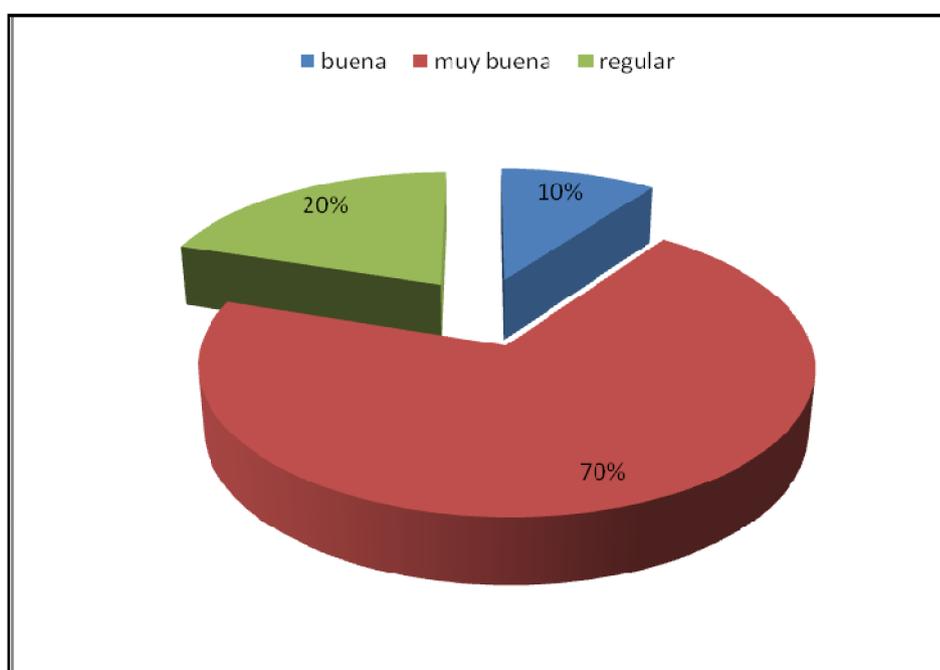
5.- Evaluación y expectativas de los vecinos en cuanto a la mediación vecinal.

La evaluación es la acción de estimar, apreciar, calcular o señalar el valor de algo (Ahumada; 1983:25). Esta la comprenderemos como la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas. La evaluación a menudo se usa para caracterizar y evaluar temas de interés en una amplia gama de las perspectivas humanas, incluyendo las artes, la educación, la justicia, la salud, las fundaciones y organizaciones sin fines de lucro, los gobiernos y otros servicios humanos.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de las entrevistas semiestructuradas, en los ámbitos de las expectativas, evaluación y aportes que le darían a la mediación vecinal, desde su experiencia propia.

Gráfico N°9

Evaluación de los vecinos sobre la mediación vecinal



Fuente: investigación directa.

Por los resultados arrojados por la aplicación del instrumento podemos señalar que una gran parte de los sujetos entrevistados (70%) evalúa de una forma positiva la aplicación de la mediación en sus villas, en el momento que se enfrentaron a una problemática en particular con un vecino de su mismo block. Pero sin dejar de destacar, que un 20% de las personas encuentra que esta metodología no tiene una real solución a sus problemáticas, porque muchas veces se trata de llegar a

un acuerdo y no se logra, sino es a través de una tercera persona, con un autoridad, no se logra concretar a un 100% el acuerdo llegado por las partes.

Í[Å] yo la evalúo de una manera regular, porque cuando uno llega a la instancia de mediar, si no llegamos a un acuerdo, un tercero debe tomar la decisión final de qué hacer.Î (María Isabel; Vecina)

Pese a estos comentarios, la expectativa de los vecinos en relación al proceso de mediación es positiva en un 100%, valorando su quehacer y formas de solución para la resolución de los conflictos.

A partir de estos resultados queda definida la mediación para el 100% de los vecinos como una instancia que les permite reflexionar y transformar los conflictos que viven, en algo positivo y aprender de él, otorgándoles una mejora en su calidad de vida, personal como en la vida en comunidad. Por otra parte, los vecinos creen que la mediación vecinal puede ir mejorándose desde las experiencias vividas en las comunidades mediadas. Ciertamente es que con la evolución que ha tenido la sociedad referente a los conflictos en su totalidad, se puede ampliar este método; dando charlas en las distintas comunidades y principalmente seguir capacitando a los vecinos como mediadores, ya que a través de ellos se logra apoyar el trabajo al profesional en la llegada a la comunidad. Logrando una intervención integral, en llevar a práctica la mediación.

Por lo tanto se concluye que las comunidades que experimentaron la mediación vecinal, adquirieron nuevas formas de enfrentar los diversos conflictos que se puedan presentar en su entorno, abarcándolo de una manera armónica. Para así otorgar espacios para la reconstrucción del diálogo y la formación un nuevo tejido social en sus villas. A partir de esta vivencia los vecinos destacan la importancia de seguir implementando programas de esta materia, ya que la falta de

capacitación y sensibilización de la mediación vecinal ha generado un leve quiebre en el uso de este método para la resolución de conflictos en sus barrios, a pesar de un aprendizaje positivo en los dirigentes y vecinos, es necesario seguir creando instancias que permitan fortalecer el uso de la mediación vecinal.

CAPÍTULO V

PERCEPCIONES DE LOS MEDIADORES PROFESIONALES, SOBRE LA MEDIACIÓN VECINAL EN BARRIOS

El presente capítulo aborda la variable correspondiente al segundo objetivo general de esta investigación; cuyas categorías se desglosan los objetivos específicos, compuesto por tres dimensiones, referidas a las esferas de las percepciones, respecto a las opiniones, expectativas, fortalezas, debilidades y cambios sobre la mediación vecinal, en la experiencia de los entrevistados en la aplicación de esta metodología.

En la recolección de la información a partir de la entrevista semiestructurada, las preguntas correspondieron a las impresiones, motivaciones y opiniones de su experiencia profesional como mediadores, en la intervención en comunidades específicas; que finalmente incide en la autodeterminación de los sujetos, al momento de enfrentar un conflicto a nivel personal, familiar y comunitario.

Por consiguiente, en este capítulo se expondrá los resultados de los análisis de contenido realizado con la información recolectada, aportando a la categorización de la información proporcionada por los individuos de esta investigación, para ser interpretada a raíz de los conceptos explorados en este estudio.

Bajo este punto, tomaremos la competencia profesional como un concepto que contiene características permanentes de los sujetos, que ponen de manifiesto cuando se ejecuta una tarea o trabajo, relacionándose con los resultados del cumplimiento de dicha actividad. Esta competencia tiene una relación causal con el

rendimiento laboral, la cual pueden ser generalizadas a más de una actividad que contrae una combinación de lo cognitivo, lo afectivo y lo conductual.

Esta propuesta hacia el profesional se puede determinar dos enfoques importantes, que se denominan como estructural, que contiene los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes. Posteriormente se da el enfoque dinámico, que se centraliza en la perseverancia, flexibilidad, autonomía y responsabilidad, enfatizando en dos aspectos para aprender realizar un trabajo, que son: la capacidad real para llevarlo a cabo y la disposición para realizarlo.

Por lo tanto, son las características que lo constituyen con un repertorio de habilidades, conocimientos, destrezas y la capacidad para aplicarlas en una variedad de contextos y organizaciones laborales como sociales.

Tras esta breve descripción, nos focalizamos en los tres sujetos informantes claves, que han ejercido como profesional en las experiencias de las villas y como mediador a nivel comunal, al momento de ejercer la mediación vecinal de la comuna El Bosque. Para luego obtener un posterior análisis, tanto cualitativo como cuantitativo de los datos recolectados, expresadas en categorías y tópicos.

1. Opinión de los mediadores sobre su rol profesional en el proceso vivido en las comunidades.

Las opiniones son juicios que manifiestan el punto de vista del sujeto quien los emite. Lo que se expresa de ellas son las creencias personales del autor que las

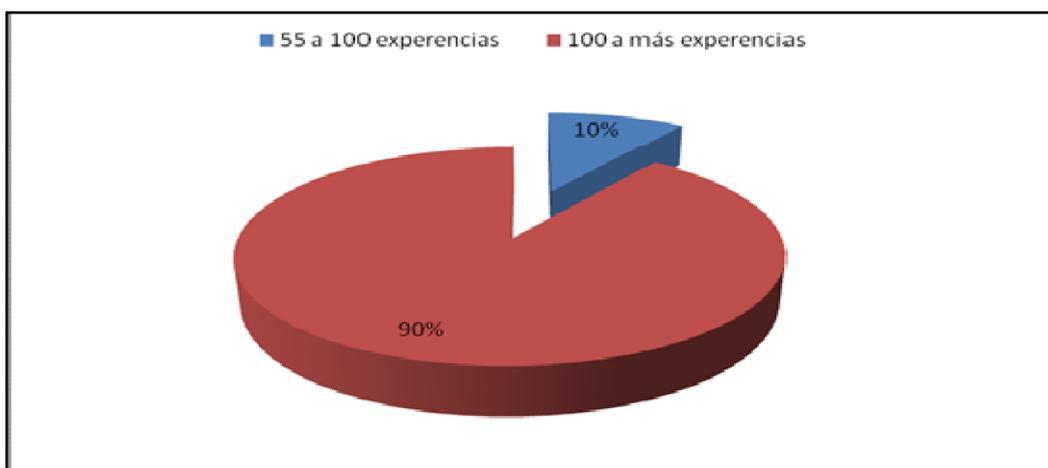
expone. Estas opiniones las podemos entender según el contexto de las ponencias que se emiten.

En los distintos entornos se otorga la opinión referente a una temática, cuando se da un grado de posesión de la verdad respecto de un conocimiento que se afirma como verdadero sin tener garantía de su validez. Y otra que se genera comúnmente es la opinión pública, la cual contiene un estado de creencia que se atribuye a una determinada sociedad en su conjunto.

Como se ha señalado, estas opiniones vertidas por los profesionales del Centro de Mediación, nos permitirán conocer su rol profesional con respecto al momento de mediar en las comunidades, principalmente en la villa Tattersall y Los Arcos, al aplicar la mediación vecinal en aquellos sectores. Para ello se tomarán una serie de variables, como: tiempo de experiencia, desde cuándo trabaja en el centro, para así garantizar un análisis integral de su rol.

Gráfico N°10

Experiencia como Mediador

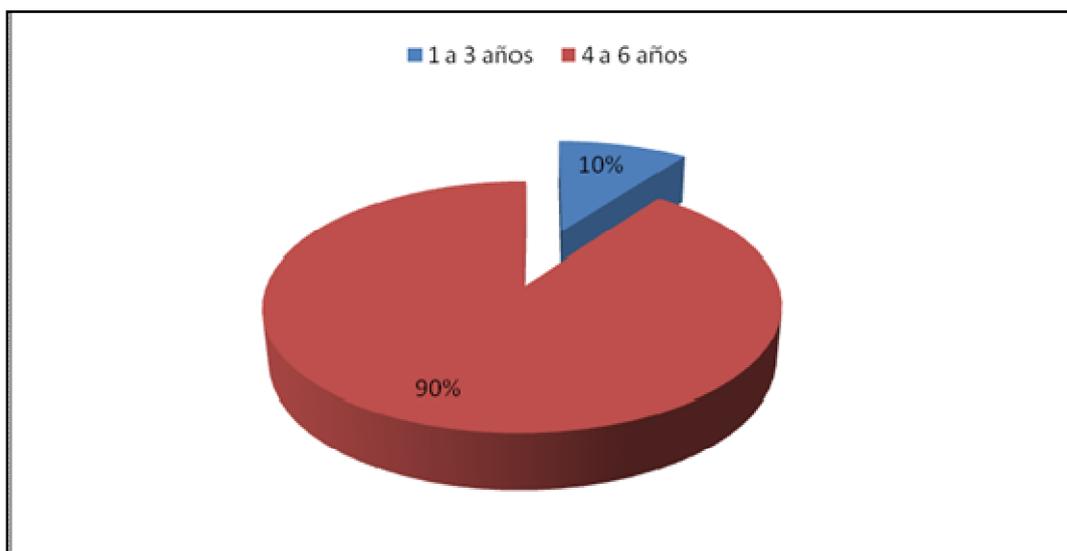


Fuente: Investigación directa.

Los datos expuestos permiten visualizar que los mediadores tienen una experiencia que se puede considerar significativa, lo que nos permite tener una opinión fundada acerca de su aplicación, lo que se refuerza con el tiempo dedicado a esta actividad, lo que se presenta en el siguiente gráfico.

Gráfico N°11

Tiempo laboral como Mediador en la comuna



Fuente: Investigación directa.

En el marco de los profesionales del Centro de Mediación, podemos señalar que el tiempo que han estado insertos en la comuna, les ha permitido generar una intervención más integral en respuesta a las diversas necesidades que demanda la población, creando un puente de conocimientos de las comunidades que conviven en la comuna. Cabe destacar que la experiencia obtenidas de los profesionales, en su ejercer como mediadores en los distintos sectores, es lo suficientemente amplio, para constituir una opinión y crear una perspectiva sobre la mediación vecinal y lo que implica su rol en los barrios de la comuna El Bosque.

A partir de sus experiencias como profesionales del Centro de Mediación, afirman en su totalidad que la mediación vecinal es una solución para enfrentar los conflictos, al tiempo que expresan sus opiniones respecto a su labor como mediadores en las distintas comunidades que confrontan un conflicto cotidiano.

Los entrevistados opinan que su rol como mediadores, es principalmente conocer a los sujetos involucrados y formar parte de los procesos que conlleva el tratar un conflicto, entre los vecinos de las villas estudiadas. Afirman que es fundamental tener conocimientos previos sobre la comunidad y como conducir el grupo; implementando en la mediación la confidencialidad para respetar las partes, la neutralidad y la imparcialidad, lo que consideran como elementos fundamentales para guiar un proceso de mediación en todas sus expresiones.

Señalan que para alcanzar el empoderamiento de los vecinos involucrados, y que estos obtengan el pensamiento autónomo, reflexivo y crítico que les permita enfrentar las adversidades presentadas en la comunidad, sin la necesidad de acudir siempre a un profesional.

Siguiendo esta lógica, desde la categoría de las opiniones de los profesionales a partir de su discurso, podemos definir los siguientes tópicos; en primer lugar se encuentra la *imparcialidad y neutralidad, poder e inducción a las soluciones*, referido a los elementos básicos que estructuran a la mediación. El segundo tópico alude a *conocimientos previos de la mediación y la conducción grupal*, referente a la aplicación de esta metodología adquirida por los profesionales del Centro de Mediación. Y por último el tercer tópico *Conocer a los vecinos y su entorno*, ya que al momento de intervenir en una comunidad, es necesario comprender la realidad en la cual están insertos los sujetos.

1.1 Imparcialidad y neutralidad, poder e inducción a las soluciones.

Cuando nos referimos a imparcialidad, hablamos de que el mediador al momento de realizar una sesión debe mantener al margen sus opiniones y perspectivas respecto al cómo debe resolverse el conflicto, permitiendo que las partes logren definir cómo solucionar sus problemáticas.

[õ] El mediador debe permanecer imparcial. Esto es, el mediador debe ser capaz de dejar un lado sus opiniones sobre cómo debería de resolverse el conflicto.+ También como elemento fundamental en la composición de la mediación es la neutralidad que debe incorporar el mediador. Puesto que debe no debe hallarse en una posición que favorezca directamente a alguna de las partes involucradas.[õ] Asimismo, el mediador debe ser visto como neutral; en términos que no debe encontrarse en una posición en que se beneficie si el conflicto continúa, o se beneficie directamente de alguna de las partes+(<http://www.centrolindavista.org.mx>).

Concerniente al poder, se relaciona a su uso en la instancia de ejercer sesiones de mediación dentro de un conflicto que tiene un tercero imparcial, que posteriormente no practique dicho poder de forma abusiva, en las partes implicadas. Finalmente se encuentra la inducción a las soluciones visto desde la perspectiva profesional, se explica en el no incitar una salida a los conflictos presentes en las partes, sino más bien que los mismos sujetos pueden hallar dicha respuesta a la solución de sus disputas.

%Å] Nos interesa incentivar y encauzar que los vecinos sean partícipes activos del proceso, que las ideas, acciones de solución

nazcan de ellos y no busquen en nosotros, las respuestas a sus problemáticas. (Leonardo Barahona; Trabajador Social)

Í [Å] Básicamente lo que uno tienen que desarrollar es que los vecinos se den cuenta de que por intermedio del diálogo, se pueda llegar a una solución de diversos problemas y de esta forma tener una mejor convivencia. (Alex Barrientos; Gestor Social)

Í [Å] Pero sin embargo puedo decir que el rol que fundamentalmente identifico es el de ser un tercer imparcial que guía a nuestra comunidad a encontrar ciertos acuerdos. (Samuel Carrera; Trabajador Social)

Por consiguiente, se logra construir su opinión respecto a su rol como profesional mediador, que implica ser un tercero neutral e imparcial, que aplica una metodología resolutive, con el fin de crear sujetos empoderados y autónomos al momento de enfrentar una problemática, y en la búsqueda de sus soluciones. Desde este enfoque, aplicar una mediación transformadora, que logré construir actores activos que intervienen en su realidad, a partir de sus propios conocimientos, reflexión y autocrítica respecto a las diversas problemáticas que se puedan presentar, y lograr de convivir de una manera pacífica pero activa.

1.2 Conocimientos previos de la mediación y la conducción grupal.

Este tópico tiene relación con la formación académica que tiene el profesional, en la estructuración y aplicación de la metodología, al momento de intervenir en diferentes comunidades, dentro de sus barrios, con el fin de poder conducir de

manera óptima las situaciones de conflicto al interior de las interrelaciones grupales.

Í[Å] Mi rol se ajusta principalmente a la metodología que podemos encontrar en cualquier texto, que nos guíe en el manejo del conflicto. (Leonardo Barahona; Trabajador Social)

Í[Å] Los roles del mediador tienen mucha vinculación con los principios básicos de la mediación. (Alex Barrientos; Gestor Social)

Í[Å] Su rol debe estar centrado en que como el (mediador) es capaz de entregar a cada uno de las partes, la metodología adecuada y que estos comprendan que a través de este proceso pueden llegar a solucionar sus conflictos. (Samuel Carrera; Trabajador Social)

Desde lo expresado en los discursos de los entrevistados, se visualiza que su formación académica es fundamental la forma de ejecutar y comprender la mediación, para utilizarla en las distintas circunstancias en que se desenvuelven los sujetos, obteniendo así una forma íntegra de intervenir en la realidad, manejando diversos obstaculizadores que surgen al momento de sobrellevar un conflicto entre los individuos, en consecuencia lograr un fin transformador a la problemática que enfrentan los sujetos en su realidad.

Finalmente comprobando que la formación académica, es primordial en el momento de involucrarse con una comunidad específica, teniendo los conocimientos necesarios de cómo abarcar su realidad y entenderla, así realizar una intervención participativa orientada a la transformación de los sujetos, de que

sean autónomos, determinados y críticos con lo que respecta a su realidad, y desde esa comprensión, adjudicar a sus marcos referenciales que son los únicos facilitadores de un cambio social.

1.3 Conocer a los vecinos y a su entorno.

En todo proceso de intervención es necesario conocer la realidad en que un profesional debe involucrarse para posteriormente intervenir en su cotidianidad. Por eso es elemental, generar diversos diagnósticos que nos permita indagar en la población y sus condiciones de vida en lo relativo a sus principales problemas y los recursos que con que cuenta para la solución de los mismos. Facilitando la identificación y el posterior análisis de las necesidades y potencialidades existentes así como de sus contenidos.

Por lo mismo es importante considerar el contexto histórico, político, económico y social que se delimita el contenido de las políticas sociales y, la existencia de las racionalidades específicas, dentro de los aspectos subjetivos, que representa la diversidad de actores sociales. Es así como es determinante conocer a los sujetos, para una intervención transformadora optima a las problemáticas en las relaciones intragrupalas.

Í[Å] El rol de mediador es casi nulo cuando existe voluntad para resolver conflicto por parte de los vecinos, cuando hay las potencialidades resilientes de los mismos por superar sus conflictos, por eso es importante conocer la realidad en que están insertosÍ. (Alex Barrientos, Gestor Social)

Í[Å] Los vecinos participantes de estas experiencias socialicen a sus pares amigos y familiares, a partir de ellas, generando nuevas vinculaciones, y nosotros a partir del conocimiento de su realidad y de sus marcos referenciales, orientar dichas socializacionesÍ. (Leonardo Barahona, Trabajador Social).

Analizando lo expresado en este tópico, logramos determinar que para los profesionales es esencial el identificar y comprender el contexto en la cual se desarrollan los sujetos, delimitando las necesidades sociales, los recursos existentes a nivel local, la diversidad de formas organizativas que puedan ayudar a modificarlas, observando la interacción con otros actores sociales en el medio ambiente local. Para generar un conocimiento de la realidad, estableciendo las potencialidades y necesidades de los sujetos de un territorio específico para instaurar una apreciación general del modo de vida, de pensar y sentir de la población en relación a su realidad. Generando una intervención social, enfocada en la transformación de las problemáticas en el futuro empoderamiento de los sujetos, en actores sociales convertidores de su propia cotidianidad.

De la construcción y análisis tópicos anteriores, surge una segunda categoría que son las expectativas sobre la mediación vecinal, así conocer y comprender desde la perspectiva de los mediadores profesionales del Centro de Mediación, sobre esta metodología aplicada en los barrios.

2. Expectativas de los mediadores sobre su rol profesional en el proceso vivido en las comunidades.

A partir de las opiniones expuestas, desde un conocimiento teórico arraigado de los profesionales, permiten generar expectativas respecto una temática determinada.

Refiriendo a la definición del concepto de expectativa, podemos decir con son una suposición centrada en el futuro, puede o no ser realista. Desde la teoría de las expectativas expuestas por el psicólogo Vroom (1979), afirma que es el proceso conductual de por qué los sujetos eligen una opción de comportamiento sobre otros, y del cómo toman las decisiones para lograr el fin que valoran.

En consecuencia desde esta categoría, y sobre qué se entiende por expectativa formada por la experiencia de los profesionales, se pueden establecer tres tópicos tales como *Mediación como alternativa para la resolución del conflicto*+ tomando en cuenta esta metodología para enfrentar las diversas problemáticas contrapuestas por dos o más sujetos de una manera armoniosa. Respecto al segundo tópico *Empoderamiento de los vecinos a la hora de enfrentar un conflicto*+ indica la misión que tiene la mediación transformadora, para crear personas críticas, reflexivas, que modifiquen su cosmovisión. Y para finalizar tenemos el tercer tópico *Mejora en la comunicación y espacios de conversación entre vecinos*+ donde los entrevistados destacan, que la finalidad de la mediación es generar nuevos espacios del diálogo que permita la reconstrucción de vínculos quebrantados por el conflicto.

2.1 Mediación como alternativa para la resolución del conflicto

En las múltiples definiciones que se le otorga a la mediación, podemos encontrar a autores que la definen como

el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades+ (Folberg y Taylor; 1992: 12)

Tomando como referencia la polisemia del concepto de mediación, indagamos cómo conciben la ideología de la mediación, los profesionales del Centro al momento de aplicarlo en las comunidades, para enfrentar los distintos conflictos que se presentan en su convivencia. En definitiva, afirman que entrega el aporte necesario para transformar a los sujetos como actores sociales, para reestructurar sus realidades a partir desde su forma de ver la vida.

Í [Å] Que la mediación se presenta como una opción válida y confiable para enfrentar las problemáticas que se presenten (Leonardo Barahona; Trabajador Social)

Í [Å] En este sentido la expectativas están puestas en: primero, como nosotros como mediadores somos capaces de identificar la mediación como parte de nuestro quehacer cotidiano y aplicarlo con nuestra gente (Samuel Carrera; Trabajador social)

Analizando los discursos de los informantes, se logra destacar que la mediación, en todos los sentidos en que esta metodología interviene, debe ser una real medida a la solución de los conflictos de las personas, en el caso de este estudio a los vecinos de las villas estudiadas, y pertenecientes en la comuna El Bosque. Es por esto, que sostienen que esta alternativa resolutoria, sirva para generar nuevos espacios de diálogo, para reconstruir vínculos perdidos entre los vecinos y para fortalecer el sentido de pertenencia en una comunidad, y a su vez reconstruir un tejido social firme en sus ideales, para futuros cambios sociales que puedan realizar los sujetos insertos en un contexto específico.

2.2 Empoderamiento de los vecinos a la hora de enfrentar un conflicto

Cuando hablamos de empoderamiento nos referimos al proceso que viven los sujetos, por el cual se aumenta la fuerza personal, social y política, como también en las comunidades para impulsar cambios positivos en las diversas situaciones que se dan en su realidad. Este concepto generalmente se aplica al desarrollo de la persona, en la confianza en sus propias capacidades para afrontar su diario vivir.

Í [Å] Que ellas como fuente de cambio social, puedan adquirir patrones que tienen que ver con mirar los conflictos como fuente de crecimiento en distintos niveles, que un conflicto no solo es negativo, sino que además es una oportunidad.Í (Samuel Carrera; Trabajador Social)

Í [Å] que la comunidad paulatinamente se empodere y busque una autodeterminación frente a distintas temáticasÍ . (Leonardo Barahona; Trabajador Social)

En lo que concierne a los profesionales en relación al empoderamiento de los vecinos que conocen la mediación, es que ellos logren utilizarla para su propio beneficio, luego de presentarse una crisis o un conflicto en una localidad común. Donde se pueda observar este proceso como algo positivo por tanto transformar el conflicto en una oportunidad de aprehender nuevas formas de diálogo, vinculándose con el otro y sobrellevar los conflictos de una manera pacífica, asertiva y constructiva, para relacionarse en el futuro en los diversos ámbitos de sus vidas.

2.3 Mejora en la comunicación y espacios de conversación entre vecinos.

Este tópico se refiere a la comunicación específicamente a la interacción de los sujetos, donde emiten un discurso, y cómo el otro entenderá e interpretará el mensaje recibido. De igual manera, se enfatiza en la reconstrucción de vínculos fragmentados por los conflictos, así mismo la comunicación influenciara en la generación de ~~un~~ sentido de pertenencia+ y por tanto en la identificación con el otro.

Por otra parte, es importante retomar el diálogo, como un elemento fundamental para generar empatía entre los individuos, otorgándoles un espacio de conversación, contribuyendo a la autodeterminación de los sujetos y por tanto a sus perspectivas.

Í [Á] en la medida que se van generando estas experiencias uno espera que la comunidad adquiera esta cultura de diálogo, es decir, que se generen estos espacios de encuentro y que por medio de la comunicación puedan proyectar distintas ideas que encaminen hacia posibles solucionesÍ . (Leonardo Barahona; Trabajador Social)

Í [Á] la mejor de las expectativas, los vecinos se han dado cuenta que existe una instancia de diálogo para la solución de conflictos que muchos no conocíanÍ . (Alex Barrientos; Gestor Social)

Í [Á] Las expectativas son claramente que a través de esta metodología nuestra comunidad pueda reconstruir relaciones a través del diálogoÍ (Samuel Carrera; Trabajador Social)

La comunicación aparece como elemento fundamental al momento de resolver un conflicto, influenciará directamente el diálogo con el otro y como estos irán generando distintos espacios de conversación aparte de las instancias de la mediación.

Así mismo, este dialogo permitirá formar un vínculo, esto se verá reflejado en la confianza y solidaridad que puedan expresar hacia el otro, conceptos claves en la constitución de comunidad y vida en comunidad. Por otra parte, es necesario mencionar que la mejora en la comunicación es una expectativa posible en la medida que los sujetos quieran relacionarse con el vecino, para solucionar el conflicto que los llevó a la instancia de la mediación.

La construcción de espacios de conversación permitirá en los sujetos una identificación con el otro, un sentido de pertenencia, entre otros; lo que ayudará a la autodeterminación de los sujetos ya que no estarán solos+sino que actuarán como un bloque+a la hora de organizarse por un fin determinado. Posibilitando así a los sujetos estudiados empoderarse de una realidad dinámica, creando una futura sociedad basándose en la cultura de la paz y el diálogo, a las masivas diferencias existentes en sus constantes relaciones.

En consecuencia la recolección de datos, nos permitió analizar y sintetizar las expectativas y opiniones generadas por los profesionales, a partir desde su propia experiencia con la mediación vecinal, la cual les ha brindado nuevos conocimientos, habilidades y destrezas respecto al quehacer de la mediación como una metodología resolutiva transformativa.

Por lo tanto las expectativas que se destacan desde la perspectiva de los profesionales del Centro de Mediación, es que la cultura del diálogo se transforme

en una de las ideologías fundamentales en la misión de la mediación vecinal, puesto que les permite a los sujetos reconstruir relaciones quebrantadas por el conflicto, generar nuevos procesos de inclusión a la participación vecinal, espacios de encuentro que conduzcan a un cambio social en el barrio en el que conviven. Estas expectativas, llegan a enmarcar que los sujetos que son partícipes de este proceso, logren ser empoderados en nuevas estrategias resolutorias, desde la cultura de la paz y el diálogo frente a las problemáticas de la vida cotidiana, con el objeto de transformar su perspectiva sobre el conflicto, de una manera reflexiva y benefactora para su autodeterminación, y transformación activa como sujeto para generar un cambio social en su barrio y comuna.

3. Fortalezas del proceso de mediación vecinal

En esta tercera categoría se señalarán los diversos elementos que fortalecen a la mediación como una nueva estrategia resolutoria a los ámbitos en que esta puede incursionar.

La fortaleza en este estudio la comprenderemos como una virtud, mediante la cual el ser humano o teorías es capaz de soportar o vencer los obstáculos que se oponen al bien propio como el de los demás. El desarrollo de la virtud de la fortaleza apoya a la construcción de todas las aptitudes que puede llegar a contener *“Es vencer los obstáculos con la ayuda de la inteligencia y la voluntad, ser capaces de derrotar los miedos que nos impiden dar a nuestra vida su verdadero sentido.”* (<http://www.nl.gob.mx/>)

A partir de esta conceptualización general en nuestra investigación, nos enfocamos en las principales fortalezas que visualizan los profesionales, luego de haber vivido la experiencia de mediar en las villas y en la comuna, en la cual se

involucra el estudio. Posteriormente se han podido denominar los siguientes tópicos: *Comunicación y mejora de las relaciones de la partes* que presenta los elementos fundamentales que componen a la comunicación y como estos mejoran la calidad de vida en los sujetos que están involucrados en un conflicto particular. En segundo lugar está el tópico, *Concientización del conflicto* es entender el cómo se genera, quienes están involucrados, su influencia en sus vidas, y como la visión positiva de esta disputa puede ayudar a optimizar su calidad de vida. El tercer tópico se definirá como *Moluntad para llegar a un acuerdo* indicará como los profesionales destacan la necesidad nacida de los sujetos por enfrentar un conflicto, y llegar a posibles soluciones.

3.1 Comunicación y mejora de las relaciones de la partes

Básicamente este tópico se refiere a la comunicación y algunos de sus elementos como la asertividad y la escucha activa influenciarán directamente en las relaciones establecidas entre las partes, esto visualizado desde la perspectiva de los profesionales del Centro.

Así mismo, el factor de comunicación interfiere en el cómo se relacionarán con el otro, se especifica esto, puesto que si mejora la relación con el otro, no obstante la calidad de vida del sujeto también cambiará, debido a que las personas están insertos en una sociedad, por tanto las influencias que ejercen necesariamente influirán en otro.

Í[Å] principalmente el diálogo. Permitir que las personas tengan este espacio para verbalizar sus ideas, molestias, inquietudes. (Leonardo Barahona; Trabajador Social)

Í [Å] una de las mayores fortalezas presentes en la mediación vecinal, son la capacidad de recuperar los vínculos anteriormente perdidos, la imparcialidad y la vinculación vecinal.Í (Alex Barrientos; Gestor Social)

Sintetizando y analizando lo expresado por lo sujetos entrevistados, que enfatizan como fortalezas latentes en la mediación vecinal, es la instancia que entrega a los individuos en renovar la comunicación, hacerla más asertiva, empática en la comprensión del otro y su realidad, dando paso a la concientización de los conflictos, rescatando que existen formas efectivas y armoniosas con el objeto de enriquecer las relaciones entre las partes involucradas.

3.2 Concientización del conflicto

El conflicto es un elemento inherente al desarrollo del ser humano que abarca desde lo micro hasta lo macro en sus relaciones con otros. Dicho componente es parte de la estructura natural de los individuos, es una crisis y al mismo tiempo una oportunidad para reconocer al otro, donde la perspectiva sobre una situación puede variar, finalmente transformándolo. Es esencial visualizar dos variables importantes para entender lo que es el conflicto, su dimensión espacial y temporal, en la cual se trata de concientizar en pro del desarrollo relacional de los sujetos con los otros+de su entorno.

Al hablar del conflicto propiamente tal, específicamente en su concientización, se refiere a la comprensión de que el conflicto no es necesariamente malo+para las relaciones interpersonales, sino más bien el paso para relacionarse de distinta forma con el vecino, como un ente catalizador en la formación de posibles relaciones o reencuentro con el otro.

Í [Å] la mediación permite ver un cambio respecto de cómo enfrentar un conflicto, para que finalmente haya un documento firmado por ambas partes como respaldo. (Samuel Carrera, Trabajador Social)

Es decir que el conflicto, nos permite el desarrollo de la creatividad y una actitud al ver el problema como una actividad contradictoria o una oportunidad de desarrollo personal. Logra estimular a las partes involucradas a que manifiesten su opinión, reconociendo en este proceso otras perspectivas, abordando temáticas específicas afrontando la toma de decisiones en beneficios de las partes implicadas sin desmerecer al ~~contrincante~~.

En conclusión la concientización del conflicto evita el estancamiento de la revalorización del otro, induciendo al interés de mejorar el conocimiento del grupo y de sí mismo, ya que el conflicto es el motor del cambio.

Analizando estos tópicos, podemos comprender que las fortalezas identificadas por los profesionales, es la utilidad y la metodología que tiene la mediación, dentro de todas las áreas que se desarrolla; el poder actuar en beneficio no tan solo en la solución de sus conflictos, sino también la vinculación de redes, que se logra establecer con la municipalidad. De igual manera, lograr a través de las herramientas que otorga la mediación, su carácter cultural del diálogo y de la paz, permita ser una fortaleza que logre ser impregnada en la comunidad que experimente la práctica de la mediación.

Es por esto mismo que los profesionales entrevistados dan énfasis al diálogo, ya que se entiende como el intercambio de nuestras diferencias y semejanzas, en el

convivir dentro de una comunidad, por la cual los impulsa a un acto no violento (sea físico como verbal), para poder así entender y respetar a los demás. Por lo tanto a partir de este diálogo, se da paso a nuevas formas de enfrentar los conflictos, para dar soluciones a las problemáticas a través de la comunicación y el respeto, destacando que ambas partes involucradas estén en igualdad de condiciones y tengan la oportunidad de expresarse desde un mismo nivel, abiertos a una forma de ver los conflictos que se presentan en su comunidad.

3.3 Voluntad para llegar a un acuerdo

En este tópico, los profesionales entrevistados destacan a la mediación como mecanismo resolutorio de conflictos, pero a su vez acentúan la voluntariedad de llegar a una solución o acuerdo que tienen que tener los sujetos involucrados. Lo cual permite visualizar por los vecinos el conflicto y sus distintas aristas.

Por otra parte es necesario destacar la voluntad propia para acudir a la instancia de mediación con el fin de buscar y encontrar una solución real y factible a su problemática.

Í[Å] es la voluntariedad de las partes, ya que existiendo podemos identificar una actitud a querer cambiar situacionesÍ. (Samuel Carrera; Trabajador Social)

Por este motivo los profesionales recalcan la importancia de la voluntariedad, puesto que permite a las personas pertenecientes a un barrio, poder adquirir conocimiento del conflicto y hallar la forma de solucionarlo, en primera instancia para beneficiar un interés propio, pero que finalmente se transforme en una búsqueda de ambas partes por una solución de acuerdo mutuo, que les permita el

crecimiento personal, transformándolo en seres autodeterminados en estos procesos relacionales con su diario de vivir.

Es importante destacar que la voluntariedad del proceso de mediación, no solo se ve en que asistan a esta instancia, si no también que tengan la intención de llegar a un acuerdo con el vecino en conflicto y que en definitiva se vuelvan a comunicar.

Analizando estos tópicos, podemos comprender que la fortalezas identificadas por los profesionales, es la utilidad y la metodología que tiene la mediación, dentro de todas las aéreas que se desarrolla; el poder actuar en beneficio no tan sólo en la solución de sus conflictos, sino también la vinculación de redes que se logra establecer con diversas instituciones. De igual manera obteniendo a través de las herramientas que otorga la mediación, a partir de su carácter cultural del diálogo y de la paz, logra ser una fortaleza que se impregna en la comunidad que experimente la práctica de la mediación.

Es por esto que los entrevistados dan énfasis al diálogo, ya que se entiende como el intercambio de las diferencias y semejanzas, en el convivir dentro de una comunidad, por la cual los impulsa a un acto no violento (sea físico como verbal), para así poder entender y respetar a los demás. A causa del diálogo, se da paso a nuevas formas de enfrentar conflictos, para dar soluciones a las problemáticas a través de la comunicación y el respeto, destacando que ambas partes involucradas estén en igualdad de condiciones y tengan la oportunidad de expresarse desde un mismo nivel, abiertos a una forma de ver los conflictos que se presentan

4. Debilidades del proceso de mediación vecinal

La debilidad la entenderemos por la falta de fuerzas, la poca resistencia. Aunque normalmente se refiere a personas, también este concepto puede exponer algún objeto o situación. A su vez usamos la palabra debilidad como sinónimo de falta de carácter, que tiene poca firmeza a la hora de tomar decisiones o de mantenerse en las ya tomadas.

Por lo tanto se entiende debilidad en la mediación, como aquellas instancias que provocan que se ejerza una mala sesión, ya sea por el mediador o las partes involucradas que se ven sobrepasadas por el conflicto o situación problemática.

Al hablar de esta categoría, es necesario dividirla en dos tópicos, los cuales en este caso se refieren a *la escasa preparación del mediador*, a la insuficiente preparación académica del profesional, es decir, no tener los cursos necesarios en que lo formen como mediador, también tiene que ver con que el profesional no conozca el territorio y por ende a los vecinos que la componen; por otra parte se encuentra *la escasa participación de la comunidad*, para que exista un proceso como la mediación, es necesario que exista una participación activa de la comunidad, en este caso los vecinos de las villas, porque al no existir este elemento, se hace más complejo llegar al objetivo intrínseco de la mediación.

4.1 Escasa preparación del mediador.

Este tópico se refiere a la insuficiente preparación del mediador, ya sea a nivel académico como territorial, tratándose este último, al conocimiento que tiene que tener el profesional a la hora de intervenir en un territorio, en este caso las villas,

donde puede influenciar directamente en el resultado final de la mediación. Obteniendo un buen resultado como sería que los vecinos llegaran a un acuerdo por medio del diálogo, la empatía, la escucha activa, entre otros; o un resultado desastroso para la comunidad, como sería que las relaciones dentro de ella terminaran por romperse, relacionándose a su vez con el manejo grupal y técnicas de trabajo territorial que tienen que ver con la preparación académica que deben tener los profesionales.

A raíz de lo anterior los profesionales mencionaron:

Í [Å] Desconocimiento de la metodología, son los principales factores que inciden. (Leonardo Barahona; Trabajador Social).

Í [Å] una de las grandes debilidades que puede presentar la mediación es la falta de conocimiento territorial; con respecto a los simbolismos, significaciones e identificación local como sujetos de una comunidad. (Alex Barrientos; Gestor Social).

Reflexionando y analizando los discursos de los sujetos en estudio, se puede definir que para una mediación, ya sea vecinal o de cualquier otro ámbito, es fundamental la preparación académica del profesional, para que intervengan de manera integral y por ende en pro de los sujetos y de sus relaciones con el otro; con la finalidad de sobrellevar los obstáculos que le impiden el empoderamiento de las personas. Por otra parte, es necesario mencionar que la falta de habilidades y destrezas del mediador, puede significar que el proceso sea inviable para los sujetos llegando al mismo resultado, de no llegar al empoderamiento societal.

De igual manera, es importante que al momento de la intervención, conocer a la comunidad, desde lo territorial hasta sus marcos referenciales que los definen como sujetos, comprendiendo su sentido de pertenencia para lograr conjeturar cambios a partir de ellos en su realidad.

4.2 La escasa participación de la comunidad.

En el siguiente punto nos referimos a la escasa de participación por parte de la comunidad, en la falta de búsqueda de posibles vías de soluciones a sus problemáticas producidas por la convivencia en comunidad y el deseo de ser parte en los cambios de su realidad, a partir de su participación activa dentro de un territorio en común. Por esta razón entenderemos por participación *por una parte como colaboración y contribución individual y colectiva a los temas públicos y las decisiones ciudadanas, y por otra, como el acceso a la distribución de bienes y servicios*+ (<http://valoras.uc.cl/>)

Expresándose en este tópico en los siguientes discursos de los sujetos entrevistados:

Í[Å] se observa el horario de las personas, la falta de participación de los involucrados, es baja. También afecta el individualismo que hay en nuestra sociedad, y falta de difusión de la metodología. (Samuel Carrera; Trabajador Social)

Í[Å] una debilidad importante en la mediación, es la falta de participación por parte de los vecinos, puesto que sin la problematización a partir de los mismos sujetos, no se podrá llevar a cabo la finalidad de la mediación, de que los conflictos sean procesos

transformativos para los vecinos. (Leonardo Barahona; Trabajador Social)

Í[Å] la falta de participación de la comunidad, es un elemento obstaculizador de la mediación, o de cualquier estrategia de intervención, puesto que ellos son los verdaderos generadores de cambio en su entorno. (Alex Barrientos; Gestor Social)

Considerando lo emitido en las entrevistas de los profesionales, podemos ver que la falta de participación, se visualiza como una debilidad importante al momento de utilizar esta metodología resolutoria, puesto que los sujetos son los principales elementos al momento de problematizar su realidad y así generar cambios estructurales a su cotidianidad. Por eso es relevante la participación comunitaria de los vecinos, debido a que la entendemos como la toma de conciencia colectiva de las personas que integran una comunidad, influyendo a su vez en el crecimiento personal a partir de la crítica y la promoción de formas asociativas y organizativas que faciliten el bien común por su territorio, siendo los reales transformadores sociales.

Ahondando en las palabras emitidas por los entrevistados podemos concluir que las debilidades de la mediación, en primera instancia, van en la formación del mediador, que puede llegar a ser un gran obstaculizador al querer orientar a las partes enfrentadas a un conflicto. Posteriormente una gran desventaja es el individualismo que rodea a la comunidad, el escaso tiempo, y la falta de interés por su territorio, son los factores que afectan a la mediación, al momento de ser implantada en alguna organización o comunidad.

Por ende la falta de difusión dentro de las organizaciones funcionales como territoriales, de lo que representa, hace y beneficia la mediación, se logra posesionar como una de las grandes debilidades que tienen hoy en día esta metodología.

5. Cambios que realizarían a la mediación vecinal

Para efectos de esta investigación, se caracteriza el cambio como el proceso de transición en una herramienta metodológica en la evolución del tiempo, por sobre todo el pensar y actuar que tiene la sociedad en la actualidad. Otorgando espacios de crecimiento teórico, a partir de lo adquirido en la experiencia en terreno, en el uso del método, en pro de servir a la sociedad.

Es así que, de esta categoría se logran desprender dos tópicos, el primero es *creación de nuevas políticas públicas* referidas a la promoción de los procesos de la mediación. Y el segundo tópico se enfatiza en *trabajar los lineamientos de la metodología y participación comunitaria activa* significando en el reforzamiento de los lineamientos de estos procesos, para que exista una participación constante de los vecinos, como actores locales de su realidad.

5.1 Creación de nuevas políticas públicas.

Se enfatiza en este tópico la creación de nuevas las políticas públicas, que puedan dar mayor promoción y ejecución a los procesos de la mediación, a las distintas comunidades que se desenvuelven en el territorio nacional, con el fin de poder mejorar la calidad de vida de su población, con lo que respecta a los diversos conflictos nacidos a raíz de la interacción de los sujetos. Para tener una población

más empoderada al momento de enfrentar y problematizar su realidad, con el fin de movilizar la conciencia para ser seres autónomos y menos dependientes del Estado.

Citando a los entrevistados podemos visualizar su perspectiva, respecto a generar nuevas políticas públicas, en la enseñanza y ejecución de la mediación vecinal en las comunidades.

Í [Å] cambios ninguno, pero sería ideal la creación de nuevas políticas públicas, para mejorar los procesos de mediación, con la finalidad de ayudar a los sujetos a empoderarse. (Alex Barrientos; Gestor Social)

Í [Å] los principales cambios están dado con que se desarrolle más procesos y que existan políticas públicas que promuevan dichos procesos. (Samuel Carrera; Trabajador Social)

Desde la experiencia vividas de los mediadores en las distintas comunidades, afirman que grandes cambios no harían en la mediación; sin embargo, subrayan la necesidad de crear nuevas políticas públicas que favorezcan la promoción de los procesos que desarrolla la mediación, con la finalidad, de mejorar la calidad de vida de los sujetos que comparten un territorio común. Por la cual el Estado pueda dar respuestas a estas demandas, involucrando la toma de decisiones y previamente un proceso de análisis y de valorización de dicha necesidades, generadas en las comunidades, y la débil difusión de una metodología resolutiva a sus conflictos.

5.2 Trabajar los lineamientos de la metodología y participación comunitaria activa.

Respecto a este punto, da hincapié en reforzar los lineamientos de la metodología de la mediación, para establecer nuevos procesos que vayan enfatizadas a generar nuevas perspectivas en sus marcos referenciales en relación a lo que comprende un conflicto en su barrio.

Es por ello que se logra destacar este tópico en los discursos emitidos por los profesionales del Centro de Mediación.

Í[Å] ninguna, solo debemos seguir trabajando sus lineamientos, y focalizarnos en lo que opina los vecinos, y a partir de eso aportar nuevas ideas a la mediación vecinal. (Leonardo Barahona; Trabajador Social)

Í[Å] ninguno, el proceso tal cual ha sido llevado no ha tenido mayores dificultades, sino la reforzarla, pero posteriormente no haría un gran cambio. (Alex Barrientos; Gestor Social)

A partir de las tres entrevistas practicadas en los profesionales del Centro de Mediación, en su gran mayoría coincidieron que no hay que realizar ningún cambio a la mediación, específicamente al área vecinal. Puesto más que un cambio, se debe denominar como un aporte, en la cual de paso al crecimiento de la mediación en sus lineamientos de acción, adecuándose a cada realidad en la que trata de utilizar, logrando crear nuevas políticas públicas que generen más de estos procesos, así conseguir una intervención integral, con un equipo multidisciplinario,

que permita atacar a los diversos ejes, que se presentan en la realidad dinámica en la cual están inserto los sujetos.

De manera conclusiva analizando las respuestas emitidas por nuestros sujetos de estudio, frente su perspectiva sobre la mediación y sus elementos, es que la metodología con mayor preferencia es la mediación transformativa, puesto que genera los espacios propicios para la reflexión, el cambio de la perspectiva sobre el conflicto, la cual no consiste en resolver el problema, sino más bien en ayudar a transformar a los individuos, comprometidos en las dimensiones del crecimiento personal y comunitario (Baruch y Folger; opcit). Por lo tanto la mediación se entrega a las comunidades como una herramienta que fortalece y produce cambios en la vida de los individuos que se someten a ella.

CAPITULO VI

LOS VECINOS CAPACITADOS FRENTE A SU ROL COMO MEDIADOR

En el presente capítulo se abordaran las percepciones de los vecinos formados como mediadores, a través de capacitaciones realizadas por profesionales del Centro de Mediación de la comuna El Bosque. La cual nos permitirá analizar los distintos relatos recogidos por las entrevistas en profundidad aplicadas en los vecinos capacitados, dando paso a la estructuración de las diversas categorías y sus tópicos.

Es preciso señalar que, al analizar las percepciones de los vecinos, estamos frente a una variable subjetiva, puesto que los relatos son distintos unos de otros, otorgándonos elementos claves, que influenciará el proceso de análisis por categoría.

Por consiguiente esta sección englobará la tercera variable de este estudio, dividiéndose en cinco categorías, haciendo referencia a las opiniones y expectativas de los vecinos mediadores; fortalezas y debilidades del proceso de mediación vecinal y por último, los cambios que realizarían a esta metodología, desde su experiencia.

1. Opiniones de los vecinos capacitados sobre su rol como mediador, vivido en la comunidad.

En esta investigación comprenderemos que las opiniones varían según los sujetos que entablan una conversación, logrando determinar ciertas semejanzas en ciertos aspectos claves para el entendimiento de un tema concreto, no obstante una opinión nunca será igual a otra, porque existen tantas opiniones como personas existentes.

Para efectos investigativos, agruparemos en tipologías, entre ellas se encuentran elementos como la confidencialidad, la neutralidad, imparcialidad, el poder en las relaciones con sus pares, entre otras. Con el fin de comprender de una manera óptima la opinión que tienen los vecinos capacitados sobre la mediación.

En consecuencia de las opiniones de los sujetos entrevistados, se logran desprender los siguientes tópicos; en primer lugar *conocer a los vecinos y su contexto*+ este se desarrolla en el sentido de pertenencia que le permita reconocer a su comunidad. En segunda instancia *no inducir a la soluciones*+ reflejando la importancia de que las partes involucradas sean capaces de encontrar la solución al conflicto. Por otra parte se identifica *la neutralidad e imparcialidad y no abuso del poder*+destacándose como elementos fundamentales del proceso de mediación visualizados por los vecinos. Y para finalizar nace un último tópico a partir de la aplicación de los instrumentos, que es *la mediación en la vida diaria*+ puesto después de haber experimentado como mediadores aplican esta metodología en su cotidianidad.

1.1 Conocer a los vecinos y su contexto.

Se entiende este tópico como el conocimiento que tiene un sujeto inserto en una comunidad, para generar un sentido de pertenencia, conllevado los simbolismos y significaciones que estructuran a los actores locales.

Í[Å] Entonces para mi yo lo vi así, que a los vecinos a todos se les mira por igual, a todos se les quiere, porque todos somos seres humanosÍ (Sra. María Jesús; Vecina Capacitada)

Í[Å] En las reuniones, con las nuevas directivas y delegados del block, podemos identificar los nuevos conflictos si es que se danÍ. (Sra. Luz; Vecina Capacitada)

Í[Å] yo conozco a mi vecino, le conozco el carácter, pero yo puedo llegar de una forma, yo sé cómo llegar a él, y se siente acompañado. (Sra. Isabel; Vecina Capacitada)

La relevancia que le otorgan los vecinos al conocer y compartir con sus pares, es fundamental puesto que les permite entablar relaciones más significativas y solidarias con el otro. Generando el espacio propicio para establecer un sentido en su comunidad, estableciendo un actuar unido, organizativo, colaborador, con el fin de aportar ideas, recursos o materiales, para comprometerse con el sentido de la comunidad. (Montero; opcit b)

1.2 No inducir

Comprenderemos el concepto *no inducir*, a no influenciar (por parte del mediador) en las soluciones al momento de estar en el proceso de mediación, sino más bien, que sean las propias partes involucradas las que generen la búsqueda de las posibles alternativas resolutorias al conflicto presentado en su realidad. Así mismo otorgue las herramientas necesarias para reconstruir marcos referenciales para alcanzar el empoderamiento.

Í[Å] Eran soluciones verbales, de compromiso, nada escrito. Era un voto de confianza, era súper importante. (Don Luis; Vecino Capacitado)

Í[Å] Entonces yo le digo vamos donde el vecino, juntemonos con el otro vecino y veamos qué es lo que pasa y solucionemos el problema. (Sra. Hyde; Vecina Capacitada)

Í[Å] Primero que nada cuando íbamos a la mediación y se llegaba a un consenso muchas veces fue de palabras o peor a veces se firmaba un documento cuando era una cosa muy seria. (Sra. Isabel; Vecina Capacitada)

Frente a lo expuesto en los discursos de los vecinos mediadores, logramos observar que para ellos es importante, que las partes implicadas alcanzaran visualizar la problemática que los invoca, y a partir de aquella canalización examinen las posibles soluciones que avalen una resolución justa y conciliadora,

entre los sujetos inmersos en un conflicto. Además de no interferir en cómo enfrentar las disputas, sino mostrar las herramientas; es importante reconstruir la relación con el vecino, para una convivencia armoniosa, con el fin de crear un mayor sentido de pertenencia en su comunidad, para que se transformen en individuos participativos y activos en el quehacer cotidiano dentro de sus barrios.

1.3 Neutralidad e imparcialidad y no abuso del poder

Dentro de los componentes que estructuran el proceso de mediación se encuentran la imparcialidad, la neutralidad y el no abuso de poder, como elementos fundamentales de esta metodología. Donde la neutralidad y la imparcialidad son aquellas habilidades que debe tener el mediador, en las que se ve como un tercero que comprenderá la situación de ambas partes, y no tomará ~~el~~ *bando*+ de ninguno de los sujetos involucrados, concediendo el espacio en que los individuos sean los propulsores de la solución a sus problemáticas.

Asimismo, a partir de la lógica anterior, surge el concepto de ~~el~~ *poder*+ y como éste puede influenciar las decisiones y en la forma en que se lleva el conflicto, es por esto que el ~~el~~ *no abuso de poder*+ es fundamental a la hora de visualizar la dinámica interna de las relaciones sociales, porque así no se influenciará en las posibles soluciones y en las relaciones de los individuos que les aqueja la situación a mediar.

Í [Å] Entonces aquí a quien le van a creer más a una gente neutral, que venga de afuera, que vea con otra mirada, con otros ojos, y que sea capaz de llegar a ese vecino e interpretarlo. (Don Luis; Vecino Capacitado)

Í[Å] Había un problema yo iba a reunión, yo lo exponía, entonces así los chiquillos decían que haremos esto, vamos a citar a esta persona, y así fuimos trabajando de esa forma. (Sra. Luz; Vecina Capacitada)

Í[Å] Ser neutral e imparcial como se dice, que es necesaria para tener una buena comunicación es decir, para poder mediar. (Sra. Hyde; Vecina Capacitada)

Í[Å] No es porque lo diga yo, fuimos dirigentes sociales pero fuimos bien imparciales, no porque seamos junta de vecinos, no abuso de poder. (Sra. Isabel; Vecina Capacitada)

Í[Å] No irse ni del lado ni del otro, ser siempre neutral, y escuchar en primer lugar bien el tema. (Sra. María Jesús; Vecina Capacitada)

Analizando los discursos de los vecinos capacitados, respecto a lo que opinan sobre su papel como mediador en sus sectores, indican que es muy relevante el ser imparcial y neutral al momento de enfrentarse a un conflicto y desear mediarlo. Puesto que al dejar a un lado sus cercanías con los sujetos involucrados, pueden encontrar la vía resolutiva óptima a sus problemáticas, y reconstruir el diálogo a partir desde los mismos vecinos implicados, con las herramientas y el espacio de comunicación entregado por el vecino mediador. También cabe señalar que los vecinos destacan que se debe ser precavido con el uso del ~~power~~ puesto que aplicándolo negativamente puede ser destructivo.

Í[Å] Siempre hay que ser equitativo, jamás abusar del poder que se tiene. (Don Luis; Vecino Capacitado)

Í[Å] Hay que tener cuidado con el poder, porque podemos perjudicar el proceso. (Sra. Hyde; Vecina Capacitada)

Í[Å] Creo que el mediador o la persona que guía, siempre tiene que usar bien su poder. (Sra. María Jesús; Vecina Capacitada)

Í[Å] Creo yo que es importante el buen uso del poder que se nos da. (Sra. Luz; Vecina Capacitada)

Por eso los vecinos capacitados creen que es importante que el *no abuso de poder* forme parte esencial de su formación como mediadores, ya que les permite realizar un proceso justo y óptimo en el momento de enfrentar un conflicto, de canalizarlo y solucionarlo; para el bien personal de los sujetos envueltos y la convivencia en comunidad.

1.4 Mediación en la vida diaria.

Este tópico surge a partir del trabajo en terreno en la recopilación de información de este estudio, destacándose en el discurso de los informantes claves para la construcción de sus perspectivas.

A efectos de esta investigación, comprenderemos *la mediación en la vida diaria* a la aplicación de esta metodología, en sus relaciones cotidianas fuera de su

comunidad, logrando reproducir nuevas formas de diálogo, a los diversos conflictos nacidos de una realidad tan dinámica como la es del ser humano.

Í [Å] la mediación la he aplicado hasta en mi familia, porque yo decía el buen trato. (Sra. María Jesús; Vecina Capacitada)

Í [Å] Sobre todo uno conversa y se sienta a solucionar, y yo he tratado de siempre estar aplicándolo. (Sra. Hyde; Vecina Capacitada)

Í [Å] Estoy agradecido de que me haya enseñado algo que no tenía descubierto nunca descubrí que era dirigente, y me forme, sin saber, y lo fue aplicando. (Don Luis; Vecina Capacitada)

Í [Å] Sirvió, ya que la experiencia de mediación y como dirigente, me replicó en mi trabajo, ayudando a la falta de relaciones humanas. (Sra. Isabel; Vecina Capacitada)

Los vecinos en su discurso relatan la importancia de su formación como mediadores para su crecimiento personal, entregándole nuevas herramientas que no tenían incorporadas en su estructura, y la adquisición de nuevos conocimientos les permitió renovar su calidad de vida en todos los ámbitos. Recalcando la necesidad latente de seguir formando nuevos mediadores, para formar sujetos empoderados y comprometidos con su comunidad.

2. Expectativas de los vecinos capacitados sobre su rol como mediador, vivido en la comunidad.

Por otra parte, para continuar con la segunda categoría, se encuentran las expectativas que tienen los vecinos capacitados, respecto al proceso de mediación, enfocándose en su propia experiencia en dicho proceso.

Para una mejor comprensión sobre este concepto, se entenderá por expectativas a: *%a esperanza, sueño o ilusión de realizar o cumplir un determinado propósito+* (<http://definicion.de/expectativa/>)

La expectativa se asocia a una oportunidad razonable que algo suceda o se concrete, pero, para que esto ocurra, es necesario que exista alguna base o respaldo para que se sustente. Así mismo es preciso señalar que, la expectativa nace a través de una incertidumbre, en momentos que no se sabe lo que sucederá en un futuro inmediato o lejano. Por tanto la expectativa consiste en confiar, en lo que se considera que es lo más probable que ocurra, lo cual puede ser más o menos realista.

Las expectativas, al igual que las opiniones descritas anteriormente, son categorías subjetivas, por lo tanto, no se puede generar una tipología exacta, debido a que no todas las expectativas son iguales entre sí, pero el contenido se puede asemejar entre un vecino y otro, es por esto que algunas de las expectativas se distribuyen en los siguientes tópicos: *%en presencia de un conflicto se utilice la mediación"* se referirá en como los vecinos adjudican en su forma de vida la mediación para enfrentar un conflicto. El segundo tópico difiere a *%empoderamiento de las personas frente al conflicto+* aquí se destaca como los vecinos capacitados han logrado empoderarse al enfrentarse a un conflicto. En tercera instancia *%lograr una mejor comunicación entre los vecinos, para generar espacios de conversación+* la cual

los vecinos tengan la capacidad de dialogar y a su vez, que a partir de la mediación los vecinos conciban espacios para el diálogo y la participación. Y por último *la posibilidad de formar más vecinos mediadores*+ señalando a la necesidad de capacitar a más sujetos en esta estrategia resolutive.

2.1 En presencia de un conflicto se utilice la mediación.

A partir de la experiencias vividas de los vecinos capacitados en la metodología de la mediación, entenderemos este tópico a partir de su formación y la comprensión de la mediación, que al encontrarse en un conflicto, independientemente en que área de su vida se presente, utilicen la mediación como la herramienta para encontrar la solución más óptima y constructiva para las partes involucradas.

Í[Å] si uno no conversa con la gente no hace una mediación, entonces nunca se pueden arreglar las cosas, siempre quedarían así, como te digo es bueno esto de la mediaciónÍ . (Sra. Hyde; Vecina Capacitada)

Í[Å] buscándole soluciones positivas, comunícate habla con ella, así siempre la paz y el amor como se dice, por eso es buena la mediaciónÍ . (Sra. María Jesús; Vecina Capacitada)

Í[Å] la mediación es válida para resolver conflictos y la mediación tiene que estar, creo que es importante, la mediación tienen que estar dentro del barrio de alguna maneraÍ . (Don Luis; Vecino Capacitado)

Í[Å] lo aplicamos cuando hay un problema aquí, vamos a mediaciónÍ . (Sra. Isabel; Vecina Capacitada)

Í[Å] porque se resolvieron problemas bien bien complicados, lo bueno que la gente iba, participa cuando habían problemasÍ . (Sra. Luz; Vecina Capacitada)

Frente a lo expuesto por los vecinos capacitados, podemos inferir que para ellos es importante poder utilizar la mediación, en los diversos ámbitos de su vida, como una estrategia que les facilita la comunicación, la comprensión y la solidaridad con el otro.

2.2 Lograr el empoderamiento de las personas frente al conflicto

Para efectos de esta investigación, se comprenderá empoderamiento como la fuerza del sujeto para enfrentar las diversas situaciones que afecten en su vida cotidiana, y aprender nuevos conocimientos para afrontar de manera resiliente las problemáticas de su realidad.

Por consiguiente logramos destacar las siguientes frases de los vecinos:

Í[Å] debería seguir ejerciéndose, porque sirve de mucho, porque o sino esto sería como tierra de nadieÍ . (Sra. Hyde; Vecina Capacitada)

Í[Å] estábamos como fortalecidos y creernos nosotros mismos el cuento de que nosotros éramos capaces de llegar poder llegar a la genteÍ . (Don Luis; Vecino Capacitado)

Í[Å] pero como le digo tuvimos buenos resultados la gente aprendió, cambiando su mente, y ser una población solidariaÍ . (Sra. María Jesús; Vecina Capacitada)

Í [Å] porque lo que aprendimos lo aplicamos sutilmente no ir al choque no pelear hacer lo mejor, buscarle por este lado, darle solucionar, buscarle por el otro, como te digo nos empoderamosÍ. (Sra. Isabel; Vecina Capacitada)

Í [Å] se fue perseverante, y hubo hartos vecinos involucrados, que querían un cambio, generando vínculosÍ. (Sra. Luz; Vecina Capacitada)

Analizando las entrevistas con los sujetos capacitados en mediación, se logra visualizar el empoderamiento tanto personal como a nivel comunitario, después de haber vivido la experiencia de la mediación. Permitiendo a los vecinos generar nuevas perspectivas, sobre cómo enfrentar un conflicto, y los beneficios que pueden tener las crisis en el crecimiento de los individuos. Dando paso a generar nuevas expectativas sobre la mediación aplicada tanto a nivel comunitario, barrial e individual, adquiriendo nuevos conocimientos permitiéndoles a su vez enriquecerse y transformarse en sujetos de cambios en su realidad.

2.3 Lograr una mejor comunicación entre los vecinos, para generar espacios de conversación.

En el siguiente tópico, comprenderemos una *mejor comunicación* como la adquisición de la cultura del diálogo y la paz, al momento de enfrentar una disputa, disolviendo los episodios de violencia, para así crear nuevos espacios de conversación, y creación de nuevos vínculos entre la comunidad.

Í [Å] yo también le dije vamos hablar con el vecino y hablamos con él y solucionamos el problemaÍ. (Sra. Hyde; Vecina Capacitada)

Í[Å] Había una forma de comunicarnos buena, armónica, y nos creíamos el cuentoÍ. (Don Luis; Vecino Capacitado)

Í[Å] la comunicación, la forma de llegar, la tolerancia, y mucho más claro. Siempre con el ámbito de la buena convivenciaÍ. (Sra. María Jesús; Vecina Capacitada)

Í[Å] bueno hay uno aprende que no hay que ir al choque, escuchar las dos partes y tener un punto medio porque tampoco la cosa es negraÍ. (Sra. Isabel; Vecina Capacitada)

Í[Å] había que escuchar, y bajar toda esa agresividad, a veces se daban cuentas que eran estupidecesÍ. (Sra. Luz; Vecina Capacitada)

Rescatando lo emitido por los vecinos capacitados, establece que la comunicación es esencial para entablar conversaciones, de manera armónica y pacífica, para resolver las distintas problemáticas que se presentan en su barrio. Alcanzando la empatía, y la identificación con el otro. Por ende se logra conformar los espacios propicios para la comunicación y la participación en la comunidad, como lo destacan los vecinos en las entrevistas.

Í[Å] vamos y hablemos con ella, enfrentémosla y veamos qué es lo que dice y así solucionamos el problemaÍ. (Sra. Hyde; Vecina Capacitada)

Í [Å] la gente misma de su propio entorno aprenda también, a dirigirse a comunicarse con la gente, a solucionarse sus propios problemasÍ. (Don Luis; Vecino Capacitado)

Í [Å] Logramos rescatar al vecino que estaba enojado se encontró con el otroÍ. (Sra. María Jesús; Vecina Capacitada)

Í [Å] y decirle vecino porque no va, va ir el otro vecino, pueden llegar a un acuerdo, dando el espacio a participar. (Sra. Luz; Vecina Capacitada)

Í [Å] por eso es importante poder hablar con los vecinos, porque así tenemos un espacio en que conversemos y arreglemos las cosas. (Sra. Isabel; Vecina Capacitada).

De esta forma, los informantes claves recalcan que al sostener una buena comunicación, consiguen generar los espacios propicios para el diálogo con el fin de afrontar las problemáticas de la comunidad, con el propósito de renovar la comunicación con el vecino en conflicto, recuperar los lazos quebrados y obtener una nueva relación basada en la comprensión y la empatía por el otro.

2.4 La posibilidad de formar más vecinos mediadores.

En este tópico comprenderemos *la formación+* que apunta al proceso educativo, es decir, enseñanza-aprendizaje. Identificándose también a un conjunto de

conocimientos, en este sentido, se suele hablar de la formación académica o de estudios. Por lo tanto esta tipificación hablará de la adquisición de conocimientos sobre la metodología de la mediación, para posteriormente ser aplicada en las distintas comunidades.

Í[Å] Que se capaciten más vecinos y que se trabaje en conjunto con el profesional, por más credibilidadÍ . (Sra. Hyde; Vecino Capacitada)

Í[Å] más mediadores en el sentido se hagan capacitaciones, porque la villa abarca muchos blocks, entonces lo importante sería que hubiera como una redÍ . (Sra. María Jesús; Vecina Capacitada)

Í[Å] hubiera más mediadores, capacitar más vecinos que supieran realmente del ÍmeolloÍ la cosa es que aprendieranÍ . (Sra. Isabel; Vecina Capacitada)

Í[Å] Lo mejor trabajar en conjunto, bueno porque todos deberíamos capacitarnosÍ . (Sra. Luz; Vecina Capacitada)

Í[Å] capacitar más personas, porque igual son pocasÍ . (Don Luis; Vecino Capacitado)

Bajo la mirada de los propios vecinos mediadores, destacan la necesidad de formar más vecinos capacitados en la metodología de la mediación, puesto que por la diversidad de conflictos que conlleva cada sujeto inmerso en los barrios, no dan

abasto los mediadores para enfrentar las problemáticas. Es por ello que recalcan la capacitación de nuevos vecinos, no solamente para este ámbito, sino para obtener una comunidad más participativa en conjunto con el nacimiento de nuevos dirigentes, para una participación social transformadora en pro de su barrio.

3. Fortalezas del proceso de mediación vecinal

Respecto a esta categoría, comprenderemos el concepto de fortaleza, como los elementos positivos que se pueden encontrar, sus características más comunes tales como: la comunicación asertiva, empatía, concientización del conflicto, entre otras.

Es importante recalcar que, el análisis de esta categoría al igual que la anterior, es de carácter subjetivo, ya que toma las opiniones de los sujetos capacitados, generando los siguientes tópicos: *%Comunicación asertiva+* que nos permitirá conocer el tipo de comunicación que visualizan los vecinos capacitados. Y el segundo tópico hace referencia a: *%Concientización del conflicto+* la cual nos habla de que manera la mediación ayudo a generar nuevas perspectivas sobre el conflicto.

3.1 Comunicación asertiva.

Para efectos de este estudio, entenderemos por comunicación asertiva, aquel proceso de diálogo, que otorgue información entre los sujetos, generando el espacio para la empatía, la equidad y la mejora en las relaciones entre los individuos afectados por una problemática en común.

Í[Å] los juzgados de policía local y era mucha burocracia, papeleo y la gente quedaba como más resentida con la persona, en cambio la mediación ayudo a mejorar la comunicación más equitativaÍ. (Sra. Hyde; Vecina Capacitada)

Í[Å] se hablaba mucho, que resolveríamos las cosas mínimas, entre los vecinos. Entonces eso es fuerte, un buen trabajoÍ. (Sra. María Jesús; Vecina Capacitada)

Í[Å] una fortaleza que se visualizó es la comunicación efectiva y asertiva que nos enseñaronÍ. (Don Luis; Vecino Capacitado)

Í[Å] íbamos por block a block, me entiende, una comunicación cercana y efectiva, eran pequeña parcelitas, lo más importante fue que se lograron resultadosÍ. (Sra. Luz; Vecina Capacitada)

Los vecinos capacitados visualizan como una fortaleza la comunicación, siendo un elemento constructivo para las interrelaciones que pueden generar en una comunidad. Ya que la mediación les permite comprender ~~al otro~~, tener una equidad entre las partes involucradas en una disputa, dejando paulatinamente los sistemas burocráticos que tiene nuestro país (policía local) que sólo provoca quiebre en los lazos entre los vecinos, y no permitiendo una real reflexión de las partes, por lo tanto obstaculizando generar nuevas perspectivas y formas de relacionarse a través del diálogo y la concientización de sus problemáticas.

3.2 Concientización del conflicto

Interpretaremos en este último tópico por concientización de conflicto, como aquella instancia donde el sujeto, logra visualizar y problematizar una disputa en particular, otorgando las herramientas necesarias para entender los pro y los contras que puede conllevar un conflicto. Para posteriormente instaurar una nueva perspectiva, con la finalidad de colocarse en el lugar del ~~otro~~ y concebir al conflicto como la instancia de crecimiento tanto personal como comunitario.

Í[Å] una fortaleza, que a minoró los conflictos y es una ayuda independiente, de antes llegar al tema de la policía local. (Sra. María; Vecina Capacitada)

Í[Å] los dirigentes creyeran en los proyectos, fue la que fortaleció a toda esta gente, porque llegaron a comprender lo que es un conflicto. (Don Luis; Vecino Capacitado)

Í[Å] o sea la fortaleza, yo creo que fue resolver el conflicto en sí, llegar a una buena convivencia dentro de toda la comunidad. (Sra. Luz; Vecina Capacitada)

Í[Å] nos dio paso para entender lo que era un conflicto, y como enfrentarlo creo yo. (Sra. Hyde; Vecina Capacitada)

Í [Å] es una fortaleza esto de la mediación, sabe, porque nos dejó como un aprendizaje, como entender porque se dan los conflictos. (Sra. Isabel; Vecina Capacitada)

A raíz de lo expuesto en los discursos de los entrevistados de esta investigación, nos demostraron la importancia que tiene el proceso de interrelación de los sujetos que se presenta en un conflicto; por una parte, es crear conciencia de éste, para lograr comprender y empatizar con las partes involucradas, para lograr visualizar todas las aristas posibles que lo componen, para posteriormente encontrar diversas soluciones, que sean constructivas para la mantención o creación de futuras relaciones entre los vecinos.

4. Debilidades del proceso de mediación vecinal.

En esta categoría se dilucidará debilidades como la falta de vigor o fuerza respecto a una situación particular, ya sea referente hacia un sujeto o metodología. Donde también encontraremos elementos que configuren el concepto de debilidad en la mediación vecinal tales como; la carencia de habilidades grupales, falta de neutralidad, escasa preparación, académica o formativa, y reforzar o instaurar componentes de la mediación en una realidad concreta.

Por consiguiente logramos exponer el siguiente tópico, a partir de lo visualizado por los vecinos capacitados referentes a las debilidades de la mediación vecinal; *hacer seguimientos de los casos*+afirmando que la falta de diversos protocolos es una de las principales debilidades que presenta la metodología aplicado a su contexto vecinal.

4.1 Hacer seguimientos de los casos

Este tópico refiere a que a la metodología de la mediación, carece de un elemento fundamental para el proceso de esta estrategia visualizada por los vecinos, que es **hacer seguimiento** de los casos que ellos mediaron. Dado que al momento de **mediar** no contaban con ningún protocolo que los respaldara, aludiendo si la solución consensuada se mantuvo, o más bien los vecinos requieren nuevamente llegar al proceso de mediación.

Por otra parte es necesario mencionar que los seguimientos de casos propiamente tal, no se encuentran explicitados en la metodología implementada por los vecinos, ésta nace a través de ellos para realizar un proceso más completo e integral.

Es por ello que los vecinos destacan como trascendental poder realizar un proceso de seguimiento que facilitaría una reflexión al interior de las relaciones entre vecinos en base a la problemática aquejada, o si es de ser necesario volver a la instancia de mediación, mas la idea fundamental de incorporar este elemento es conseguir acompañar la evolución de los vecinos, luego de haber vivido el proceso.

Por lo tanto podemos destacar las siguientes frases emitidas por los distintos sujetos entrevistados:

Í[Å] Como debilidad, que hay que hacer seguimiento, faltaría una firma, un protocolo, más sistematizado. (Sra. María; Vecina Capacitada)

Í[Å] Hacer seguimiento claroÍ . (Don Luis; Vecino Capacitado)

Í[Å] Hacer como un seguimiento, para ver si funcionó o noÍ . (Sra. Luz; Vecina Capacitada)

Í[Å] Creo es importante hacer seguimiento, para ver si todo se resolvió, o reforzarÍ . (Sra. Luz; Vecina Capacitada)

Í[Å] Una debilidad, pienso yo, la falta de un protocolo a seguirÍ . (Sra. Isabel Vecina Capacitada.

Í[Å] la debilidad, son la falta de horas, tiempo en realidad. Porque no podemos hacer una continuación de lo que pasa despuésÍ . (Sra. Luz; Vecina Capacitada).

Los vecinos recalcan la necesidad de hacer un seguimiento a este proceso, instancia que no se encuentra en esta metodología enseñada, que es necesaria a su vez para no romper el nexo que ellos tienen como vecinos en constante relación con el otro.

Asimismo destacan el factor %tiempo+, debido a que instauraron esta estrategia porque la resolución de estos conflictos por la vía legal era muy engorrosa y a su vez muy larga, en cambio la mediación fue creada para saltarse de alguna forma todos estos procesos. Pero lo que en un principio era visualizado por los autores como un beneficio, para estos vecinos es visto como una debilidad, debido a que al

ser un proceso corto no se dan las instancias necesarias para continuar a lo largo del tiempo, señalando que el proceso queda de manera inconclusa.

5. Cambios que realizarían a la mediación vecinal.

El concepto de cambio se entenderá en esta investigación, como la modificación de ciertas características de una realidad o elementos de un objeto u metodologías. Al mismo tiempo se relacionará las posibles modificaciones que los propios vecinos capacitados realizarían a la mediación vecinal, a partir desde su perspectiva como mediadores.

En lo que concierne a la estructuración de esta categoría, se determinó los siguientes tópicos a través de los discursos emitidos por los entrevistados; en primer lugar esta *capacitar más mediadores* como se destaca anteriormente, la alta necesidad de incorporar nuevos propulsores de esta metodología desde la propia comunidad. Y finalmente *trabajar en conjunto con el profesional* a causa de falta de mediadores, se refieren a la necesidad de realizar las mediaciones bajo el alero de un profesional, que posee mayor conocimiento y preparación.

5.1 Capacitar más mediadores.

Inicialmente a lo largo de esta investigación, se ha recalcado la necesidad de capacitar a los sujetos de una comunidad como mediadores de su propio contexto, esta idea también es surgida por los propios vecinos que han experimentado el proceso de mediación, reiterando la necesidad de formar a más vecinos en este ámbito.

Por este motivo entenderemos la necesidad de capacitar más mediadores, en este estudio como el proceso formativo para los pobladores de un barrio, que está en búsqueda de vías alternativas para la solución de los diferentes conflictos que yacen en una comunidad. En definitiva promover el empoderamiento de los sujetos, en la lucha constante para la transformación social de sus villas. Por lo cual logramos destacar las siguientes frases rescatadas de su discurso como mediadores de su propia realidad.

Í[Å] yo no cambiaría nada, yo el aporte que haría es que esto siguiera, hubiera más mediadoresÍ. (Sra. Isabel; Vecina Capacitada)

Í[Å] el aporte que yo haría, es que nos siguieran capacitando, pero no a los mismos sino a nuevos vecinosÍ. (Sra. María Jesús; Vecina Capacitada)

Í[Å] no haría ningún cambio en realidad, solo que hubiera más capacitacionesÍ. (Sra. Hyde; Vecina Capacitada)

Í[Å] No sé, lo encontré bien, puede ser que necesitemos más cosas así, como que nos capacitenÍ. (Sr. Luz; Vecina Capacitada)

En consecuencia a lo planteado por los propios vecinos, afirman la necesidad de seguir capacitando más vecinos en esta metodología resolutiva; que les permite contraponer los múltiples conflictos al interior de un barrio, sobrellevando un sin fin de choques de interpretaciones y significaciones de los mismos sujetos.

Con el objetivo, de adquirir nuevos conocimientos que les proporcionen un desarrollo personal y comunitario más empoderado, en vista de una mejora en la calidad de vida para reconstruir tejidos sociales transgredidos por una sociedad individualista.

De manera conclusiva, se pueden destacar los lazos que se forman a raíz del proceso de mediación, otorgándole a la cotidianidad un carácter distinto, que si no existiera esa retroalimentación del proceso, la realidad se mantendría estática.

Así mismo los vecinos capacitados encuentran que es necesario capacitar a más vecinos dentro de la comunidad y por otra parte destacan elementos de la tolerancia, la comunicación, la buena convivencia, como elementos básicos de este proceso, cabe mencionar, que tiene que existir la presencia del profesional para dar credibilidad al vecino capacitado. Esto sale a raíz que los propios vecinos en conflicto no respetan al vecino capacitado, a pesar del largo tiempo de formación como mediadores. .

Por otra parte, mencionan que el proceso debería ser más largo, pero sobre la misma, los vecinos expresan que la gente quiere resultados rápidos, de cierta forma este punto de vista responde al carácter inmedatista en el que estamos insertos en la sociedad

CONCLUSIONES

En nuestra sociedad, hoy en día se pueden hallar diversos conflictos, a través de la manera en que se expresa y lo vive un individuo, debido a esto se ha ido desarrollando nuevas estrategias resolutivas a partir de la tipificación y clasificación de los conflictos, con la idea de estandarizar para poder así elaborar cambios en la perspectiva de los sujetos para su abordaje y posible resolución frente a una disputa en su convivencia.

Cuando los sujetos se ven enfrentados a un conflicto, ya sea un nivel familiar como comunitario, no solamente están frente a una disputa, dicho de otro modo se transforma en un choque entre percepciones, personalidades e interpretaciones, que aquejan y detonan una serie de conflictos familiares, intragrupalos o comunitarios.

Siendo esta realidad, un fenómeno social que involucra distintos ámbitos, los cuales destacan la dimensión política, económica y cultural, que en este sentido y relacionado con la investigación realizada en las villas, no se encuentran exentas a estos escenarios, puesto que, en las comunidades desembocan una cadena de situaciones que influyen en la mirada histórica, geográfica, cultural incluyendo su contexto social, cuyo desarrollo se transforma en procesos complejos y dinámicos.

A partir de estos factores pueden ser estimados tanto positivos como negativos referente a su suceso directo o indirecto en la forma de vida de los individuos. Claramente estos componentes trasgreden una realidad repercutiendo en la homeostasis existente en el contexto de las personas, frente a este desequilibrio que se produce influye seguidamente en el estado anímico de las personas que se encuentran ligadas a dicha situación, por lo tanto las diversas divergencias y

conflictos, empiezan a ser más frecuentes y latentes en las interrelaciones de los sujetos.

La importancia de esta investigación desde los datos compilados en este estudio, nos permitirá ver semejanzas y diferencias de experiencias mediáticas vividas por los vecinos de las villas Tattersall y Los Arcos, radicando en el desarrollo de nuevas habilidades personales y sociales, con el objetivo de lograr solucionar sus propios conflictos, surgidos a raíz de la convivencia y de la vida en comunidad. Comprendiendo que esta cotidianidad, posee elementos inherentes como el conflicto, visto como un factor importante en la realidad y en el estudio de ella, y a su vez en la búsqueda constante de una estrategia asertiva para abordarlo, para transfórmala en un aprendizaje con el fin de mejorar su calidad de vida y desarrollar nuevas destrezas para enfrentar el conflicto.

Con respecto a lo anterior, logramos determinar diversas conclusiones, relacionadas directamente con los objetivos, hipótesis y preguntas de este estudio, planteadas en los inicios de esta investigación.

Basándose en lo planteado, respecto a lo señalado en la **Hipótesis N°1 El conocimiento de la realidad de su comunidad sumado a la capacitación de los vecinos, garantiza un proceso de mediación vecinal óptimo.**

Después de un largo análisis realizado a los sujetos de estudio, que pertenecen a la villa Tattersall, Los Arcos y al Centro de mediación de la comuna, a partir de los resultados arrojados de esta investigación, se logró determinar que el 80% de los vecinos compuestos por ambas villas, creen necesario capacitar a los dirigentes de sus comunidades, de la misma manera las personas que demuestren interés por el

método de la mediación, ya que una de las razones que se destacó, es por el hecho en que los sujetos forman parte de una comunidad, por lo tanto, logran poseer ciertos elementos que el profesionales no alcanzan a visualizar, puesto que no viven la cotidianidad del entorno social en las que están los vecinos [Å] ***Yo creo que se deben capacitar más vecinos, para mejorar nuestra calidad de comunicación y convivencia, respecto a la realidad de nuestro entorno, hay que sensibilizar a la gente y a los profesionales*** (Don Luis, Vecino Capacitado).

Este hecho ha significado un valor extra al proceso de desarrollo personal de los vecinos capacitados, y los que experimentaron la mediación realizada desde los dirigentes, puesto que al haberse involucrado con un proceso de formación y aprendizaje, permitió a los vecinos adoptar un rol como mediadores, y la manera de sobrellevar un conflicto al interior de sus villas.

La adquisición de nuevos conocimientos y en el marco de esta investigación nos ha permitido dar una mirada de las opiniones de los actores involucrados. Por ende los vecinos de ambas villas y los profesionales del centro, destacan fervorosamente la necesidad de capacitar a más vecinos organizados, para favorecer la calidad de vida en comunidad.

La teoría de barrio, como hecho físico y social, logra abrir nuevas oportunidades a la participación, donde esta misma existencia proporciona condiciones de vida y tradiciones, que son factores facilitadores; puesto que la inseguridad económica y la conciencia crítica, logren dar lugar a la participación a los sujetos insertos en los barrios (Sabatini: 1995). Por ende con los nuevos espacios de participación en la comunidad, con la aplicación de los nuevos conocimientos adquiridos, como lo es la cultura del dialogo y de la paz, dando paso a sujetos empoderados, otorgándoles

una perspectiva crítica en la búsqueda de mejores condiciones de vida, percatándose que ellos son el mejor elemento para intervenir en su propia realidad, debido a que son los actores sociales que generan cambios en su cotidianidad, tanto a nivel personal como comunitario.

Lo anteriormente descrito logra evidenciar tras el análisis de los datos obtenidos, el cual corrobora fehacientemente la opinión positiva en que, si es necesario capacitar al menos en unos de sus dirigentes o vecinos interesados; debido a que conoce la realidad social en que están insertos; generando un proceso óptimo de mediación vecinal para enfrentar los diversos conflictos presentes en sus villas.

En base a las conclusiones mencionadas anteriormente, es posible determinar que la hipótesis N° 1 se ha comprobado en su totalidad, ya que este estudio deja en evidencia que las personas que han vivido la experiencia de la mediación, poseen el interés de adquirir más conocimiento, y de formar vecinos empoderados, para enfrentar las diversas problemáticas latentes en su comunidad, a partir de sus dirigentes, les permita decidir qué solución es más viable a sus conflictos, apoyando a los profesionales en el momento de su intervención al sector.

Otro aspecto relevante de esta investigación, está orientada a la capacitación de los vecinos y el trabajo en conjunto con los profesionales, al momento de tener los conocimientos teórico-prácticos al abordar un conflicto en la comunidad, tal como se plantea en la Hipótesis N° 2: ***La capacitación de los vecinos junto con el trabajo de los mediadores profesionales facilita el proceso de mediación vecinal frente a los conflictos que se generan dentro de la comunidad.***

En las entrevistas realizadas fue posible visualizar que existe un 100% entre los vecinos y vecinos capacitados, que apoya la idea del que proceso de mediación que se realice a una comunidad debe ser un trabajo complementado entre el profesional y el vecino capacitado.

La mayor parte de los entrevistados nos relatan que si bien, ha habido la instancia para capacitar a los dirigentes de cada villa, como mediador, está práctica no debería dejar de realizarse, puesto que al momento de la culminación del proyecto, la metodología se deja abandonada, siendo muy pocas veces utilizadas por los vecinos a raíz de esto, ellos manifiestan **Í[Á] creo que se debería seguir capacitando, porque es una oportunidad que se nos da, para el crecimiento personal, en como ver los conflictos, y cambiar nuestra manera de solucionarlos** (María Jesús; 56 años); **Í[Á] Es algo que debería retomarse, porque así aliviamos el trabajo del profesional, entregando lo que sabemos respecto a lo que sucede, como nosotros aprendemos de los conocimientos que él tiene** (Luz; 54 años).

Sintetizando, los vecinos que obtuvieron la oportunidad de experimentar la mediación vecinal, han conformado una perspectiva de empatía, de diálogo, y de tolerancia, como aprendizaje de su relación directa con la metodología, adjudicándola en su forma de relacionarse más allá de su comunidad. Por ende muestran el interés de que se capaciten vecinos y formen un equipo mediador con el profesional a cargo del centro o del sector.

Los vecinos que se capacitaron y experimentaron no sólo desarrollaron conocimientos y habilidades para aplicarlos en sus villas sino que también, y como ellos mismos han indicado, han podido incorporar a su estructura personal los conocimientos y sus destrezas, permitiendo un óptima mejora en su habilidad en

relación a la comunicación, respeto y control de emociones frente a un conflicto ya sean desde el ámbito personal, familiar o laboral y en el transcurso de su vida diaria.

Basándose en lo que se refiere Rondeau (opcit), nos encontraríamos frente a un proceso en que la capacitación, de cierto modo, ha permitido empoderar a las personas mediante la disposición de sus marcos referenciales, desde la retroalimentación de las teorías, elementos y herramientas necesarias; que permitió que los vecinos capacitados, alcanzar a distinguir su estado %anterior+al comienzo que emprendieron la capacitación y el %después+de la misma experiencia adquirida.

El empoderamiento que ha dejado esta capacitación y el uso de los vecinos de esta metodología, ha dado paso a un proceso de transición desde un estado pasivo a un estado activo, obteniendo el control sobre su entorno y su cotidianidad..

Para una mejor comprensión de lo planteado anteriormente, nos basamos en que la concepción del aprendizaje, se define como el proceso en el que el individuo en su interacción con el entorno, incorpora la información recolectada por éste, bajo las necesidades e intereses; generadas por sus estructuras cognitivas, modifican su conducta, para así aceptar nuevas propuestas en pro de realizar transformaciones nuevas en el ámbito en que están envueltos. No obstante el aprendizaje creativo requiere la capacidad crítica del sujeto. (Dabas: 1998)

Reflexionando desde este aprendizaje y sobre la estrategia interdisciplinaria que entrega el Centro de Mediación a la Comunidad de El Bosque, se basa en operaciones de transformación de los diferentes espacios en que vive la

comunidad; abarcándose de una forma integral, con la asistencia de un equipo profesional en el que confluyen miembros de las distintas ciencias y disciplinas; que tienen el propósito de actuar en una realidad compleja con las herramientas necesarias que les permite entenderla, describirla, operarla y explicarla.

Desde la investigación-acción, en su concepción dialéctica sobre la producción del entendimiento, establecido en el pensamiento-acción; elabora como objeto de conocimiento la praxis en su totalidad. El individuo resulta ser un sujeto activo, no solo en el compromiso con el cambio y en las transformaciones que se hace partícipe, sino a la vez reflexivo, para poner en duda dicha praxis y estar constantemente en una revalidación. (Dabas: 1993) Es por estas razones que se hace esencial, para los vecinos como para los profesionales trabajar en conjunto, para una intervención integral, transformativa y reflexiva, para mejorar la calidad de vida de la comunidad, y poder así crear sujetos con conocimiento crítico de su realidad y como abordarla, desde el diálogo y la retroalimentación desde sus propias experiencias.

Siguiendo esta lógica, podemos concluir que la participación del actor social y el agente externo tienen un complemento al momento de observar la realidad, desde una mirada interna y global de lo que sucede dentro de una comunidad específica, puesto el que vivir en comunidad y participar en ella, nos otorga el sentido, una lucha en común, una participación por un bien para todos, *de tal forma, cuando existe un mayor sentido de barrio parece menor la posibilidad de que la conciencia crítica se fragmente. La presencia de barrio como elemento simbólico contribuye a que los deseos de participar se materialicen.*+(ibid: 72).

Respecto al trabajo en la mediación vecinal, que se basa en las formas armónicas de encontrar resoluciones a conflictos; respaldándose en la idea que el sujeto vive el día a día, otorga el conocimiento de su realidad, sobre sus marcos referenciales y la relación cotidiana que mantienen con el otro. Estructurando un conocimiento previo, que concede las herramientas del cómo abordar una problemática presentada en su vecindad. Donde la presencia de un tercero, (que bajo este estudio nos referimos a los profesionales del Centro de Mediación), pueden dar paso a un aprendizaje del método resolutivo de la mediación a los individuos involucrados, transmitiendo una enseñanza, que será adquirida por los vecinos, para posteriormente se vuelvan sujetos críticos de su realidad y transformadores de ella.

Como resultado de esta investigación, la hipótesis logra ser totalmente comprobada, ya que en el trabajo en terreno, y la aplicación de los instrumentos y su posterior análisis; indica que la capacitación de los vecinos en conjunto con el trabajo de un profesional, facilita el proceso de mediación vecinal al momento del enfrentamiento de los conflictos en la comunidad; desde una vista más integral, con el saber del vecino inmerso en un su entorno cotidiano, con sus nuevas habilidades y conocimientos, con el apoyo de las técnicas y estrategias que contiene un profesional.

Desde estos lineamientos, abordamos las distintas maneras en la cual se pudiera generar una mediación vecinal óptima; emergiendo así la siguiente hipótesis para este estudio: ***La intervención del mediador profesional es la mejor manera de generar el proceso de mediación vecinal puesto que tiene los conocimientos necesarios para abordar un conflicto en la comunidad.***

Frente al análisis y las conclusiones de esta investigación comparativa, podemos afirmar que un 40% de los entrevistados, cree que es necesario la constante intervención del profesional, **[Å] Con el profesional, uno tiene más credibilidad, del ser mediador, puesto que sin él solo pasamos a ser vecinos metiches, pero con el profesional nos toman con seriedad al momento de mediarí (Isabel, Vecina Capacitada)** la cual nos refleja la importancia que la comunidad le otorga al mediador profesional, no sólo por el hecho de su presencia al momento de intervenir, sino la gama de conocimientos que puedan facilitar al dirigente capacitado, como a los sujetos implicados en la mediación.

A pesar de ser fundamental para los pobladores de ambas villas la presencia de un profesional al momento de que se esté realizando sesiones de mediciones vecinales, no es suficiente con solo la presencia de éste. Argumentan que es necesario contar con el apoyo de un vecino, que no solamente tenga conocimiento de la metodología, sino que a su vez tenga el conocimiento de lo que se viva dentro de la comunidad, y por tanto tenga un nivel de participación dentro de la misma. Puesto que al momento de intervenir en un conflicto vecinal; para evitar eventuales choques de perspectivas y significaciones, es necesaria la presencia de un profesional, para poder orientar la sesión y ayudar a que no pierda su rumbo, que es la búsqueda de soluciones a partir de ambas partes implicadas; de una forma pacífica a través del diálogo.

De manera conclusiva podemos verificar, que la tercera hipótesis de este estudio, esta parcialmente comprobada, debido a que le gente entrevistada afirma que el profesional es necesario en la intervención de los conflictos; pero no únicamente el profesional, sino más con el trabajo en conjunto con los dirigentes; para fomentar el respeto, el diálogo, y promoviendo nuevos conocimientos a partir de los procesos de mediación experimentadas. Contribuyendo en la formación de un pensamiento crítico, reflexivo y transformativo, en la forma de vivir de los sujetos.

Frente a las interrogantes nacidas en este estudio, ¿Cuáles son las percepciones que tienen los vecinos de las villas Los Arcos y la Villa Tattersall, en cuanto al proceso de las mediaciones vividas? Podemos concluir que las percepciones se reafirma de una forma positiva, puesto que han logrado visualizar los principales elementos que envuelven a la mediación; como una estrategia que les permite relacionarse con sus semejantes, de una manera armoniosa y transformativa. La cual va fortaleciendo a través de dos variables, que son: la revaloración del yo y el reconocimiento del otro.

En relación a las semejanzas percibidas en el desarrollo de esta investigación, hace referencia a la metodología en que fue proporcionada de la misma manera en dicho sectores. Donde se enfatizó en las dos villas, en promover una nueva estrategia; concediendo nuevas herramientas para enfrentar el conflicto; percibiendo así los beneficios que pueden traer las disputas en su vida cotidiana, cambiando su cosmovisión.

En cuanto a las diferencias, si bien es cierto la metodología es la misma, la aplicación es la que varía; ya que en la villa Los Arcos medió sólo el profesional, sin intervención de un vecino. En cambio en la villa Tattersall se medió de ambas formas; en la cual intervenía solo el profesional, como la del vecino mediador con el apoyo del agente externo. Con esto se logra concluir que las percepciones de los vecinos, y tantos como el de las investigadoras; la mejor forma de aplicar la estrategia de la mediación, es un trabajo en conjunto con el profesional y el actor local.

Finalmente, se concluye que la participación de ambos actores tanto como el agente externo y el actor social, es fundamental al momento de hacer una intervención en la realidad de la comunidad; con sus semejanzas y diferencias, sociales, económicas, culturales y conflictuales, para un transformación reflexiva y crítica, para los sujetos que están insertos en ella; así ser los catalizadores de los cambios sociales.

HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

A lo largo de desarrollo de este estudio, es apreciable el hecho de incorporar ciertos elementos y aspectos que no se encontraban considerados en los objetivos de esta investigación, ya que, de cierta forma estos hallazgos podrían ser un aporte relevante para futuros estudios referentes a esta temática. Es por esto que es necesario mencionarlos dejando así un registro para futuras generaciones.

Cabe mencionar, que la capacitación realizada a los vecinos de la Villa Tattersall, se hizo con el objetivo de que los sujetos se hicieran cargo de sus problemáticas y/o conflicto presentes en su comunidad. Desde lo anterior, cabe destacar que dicho proceso, lo realizaron en su mayoría mujeres y que este se vió envuelto en una constante retroalimentación y re-significación de la vida misma de los sujetos capacitados. Esto se ve reflejado en la incorporación de algunos conceptos como solidaridad, empatía, tolerancia, escucha activa, entre otros, donde estos vecinos capacitados incorporaron a su cosmovisión un posible mecanismo resolutivo de conflictos no solo con sus pares, sino que también en su propia familia, situación que queda de manifiesto en las respuestas en las entrevistas en profundidad.

Siguiendo esta lógica, en el momento de preguntar a los vecinos sobre su experiencia en mediación, específicamente hablando sobre los vecinos capacitados de la Villa Tattersall, ellos expresaban su gratitud a las personas que los capacitaron; porque más que enseñarles una estrategia que les serviría para solucionar los conflictos, también les ayudó con las relaciones internas con su familia y amigos, lo cual puede significar un hallazgo, ya que no se esperaba que los sujetos incorporaran y aplicaran esta metodología dentro de sus vidas privadas. Por otra parte, los vecinos visualizaron un antes y después de la aplicación de esta capacitación tanto en los vecinos capacitados como en los vecinos que

vivieron el proceso de mediación realizada por los propios vecinos, a diferencia con la Villa Los Arcos que en su gran mayoría vivieron el proceso de mediación realizada por los profesionales del Centro de Mediación.

El haber asistido a una capacitación, no solo influyó en su modo de ver la vida, sino que, también les dio las herramientas necesarias para empoderarse en los distintos ámbitos que viven; situación que se tenía antecedentes, pero el proceso de mediación se desarrolló a tal nivel, que fueron los propios vecinos que lo mencionaron. A partir de este proceso fueron ellos, los que empezaron a mediar, a invitar al vecino a volver a comunicarse con el otro, a generar empatía, etc., esto no necesariamente con la presencia de un profesional, lo cual, según los propios vecinos entrevistados significó un avance, tanto en la imagen que tenían de ellos mismos como para el resto; y de cierta forma se transformaron en el puente para conectar a los demás con los profesionales.

Es importante enfatizar que a nivel social estamos en una sociedad individualista, donde cada sujeto se preocupa de sí mismo, dejando de lado a la figura del otro perdiendo el sentido de pertenencia en una comunidad, anteponiendo lo económico por sobre lo social. Por lo anteriormente descrito, estos vecinos aún creen que se puede vivir en comunidad, rescatando el sentido de vecindad; donde cada vecino se conoce y a su vez existe el sentido solidario entre ellos.

A pesar del cansancio y agotamiento de las personas luego de su trabajo, presentan una motivación para seguir capacitándose en distintas áreas en razón de la comunidad donde viven, mostrando un interés particular por volver a tomarse los espacios con actividades que incluyan a toda la comunidad.

APOORTE AL TRABAJO SOCIAL

El Trabajo Social ha ido adquiriendo diferentes y nuevas teorías; a su vez metodologías a su accionar cotidiano, que se ve reflejado en los procesos de intervención, tomando el carácter evolutivo de las ciencias sociales.

Se puede señalar que, la identidad del trabajador social se ha ido generando a través de su relación con la sociedad. Los distintos cambios sociales que ha sufrido la realidad, como la evolución de las estructuras en las comunidades; han marcado las nuevas prácticas del trabajo social. A partir de estos elementos se va determinando el perfil del profesional, y su innegable capacidad de adaptación en el ejercicio profesional a los cambios generados en las sociedades, y sus diversas maneras de relación social.

Esta disciplina, se basa en la acción sustentada por una teoría social determinada, generando así una praxis social que se establece por tanto, como un proceso teórico implantado en una realidad específica concreta. En la cual surgen, distintas perspectivas y aprendizajes, que desde una forma global entregan una valorización al conocimiento, para contrastar entre la teoría y la práctica, por lo tanto este proceso es dinámico y cíclico; generando entonces nuevos conocimientos a raíz de la práctica.

Respecto al rol profesional del trabajador social, es de rescatar una problemática o realidad social, investigándola desde todas las perspectivas posibles, con el objetivo de producir nuevas formas para abordar dicha problemática, agregando valor a nuevos elementos al accionar profesional, profundizando en temáticas sociales que se van generando debido al dinamismo societal. Provocando

transformaciones culturales, económicos, psicológicos, en los diversos escenarios en que se desenvuelve la sociedad.

Ya hemos destacado en reiteradas ocasiones, que la realidad la conocemos como dinámica y diversa; debido a los múltiples factores que la influyen, por lo que, el rol del trabajo social en su gran quehacer es: promover el cambio social, el empoderamiento de las personas, movilizar las conciencias en los tres niveles que puede ser a nivel individual, grupal o en comunitario, frente a los sistemas sociales presentes, al momento de intervenir en su entorno.

Con el fin de lograr sistematizar experiencias teóricas o prácticas, que permitan la retroalimentación de procesos de intervención a nivel individual, grupal y comunitario. El quehacer del trabajo social, desde la mirada institucional, es que en su accionar pueda intervenir en un territorio a favor del crecimiento, la participación activa y empoderamiento de la comunidad local. Por ello, el trabajo social debe investigar, conocer la realidad del territorio en el ámbito económico, social, cultural y ecológica en que vive y se desarrollan los sujetos, con el fin de diagnosticar, proteger, promover y prevenir las diversas problemáticas existentes en el territorio.

Siguiendo esta lógica, en el presente estudio se ha dado el espacio para ser un aporte al conocimiento de una realidad dinámica y única, en una localidad determinada, evidenciando las distintas temáticas y problemáticas que están presentes en el territorio.

Para efectos de este estudio, el eje transversal ha sido la mediación, como alternativa metodológica de resolución de conflictos, y a su vez como una herramienta de intervención, en las diversas categorías de acción. El área en que se posicionó esta

investigación ha sido la mediación vecinal como herramienta metodológica y estratégica, para su uso en los espacios comunitarios y colectivos en el momento de presenciar un conflicto, dando el sentido a las instancias en que se da esta realidad social.

En relación a lo expuesto anteriormente, su aplicación en diferentes espacios sociales y locales en donde se ha podido desarrollar, hace alusión a las intervenciones dentro de la zona sur de la XIII región, particularmente en la comuna El Bosque, donde se ha propiciado el escenario vecinal en la cual se pueda aplicar esta metodología, específicamente en viviendas sociales, donde se da la vida en comunidad.

Bajo esta perspectiva, el aporte que otorga al quehacer del trabajo social, a la comunidad a partir de una institución, que genere los espacios y los recursos para intervenir en la comunidad, con los siguientes elementos, del rol profesional:

- ✚ Reformador de las instituciones, desde la perspectiva crítica.
- ✚ Identificador de situaciones
- ✚ Educador
- ✚ Animador-facilitador-movilizador-concientizador

Especificando el rol que debe tener el/la trabajador (a) inserto en la institución es de poder colaborar, apoyar, planificar, en los diversos programas, proyectos, actividades, que se realice dentro de la institución a partir de los conocimientos adquiridos en el proceso de formación académica del profesional y el trabajo constante en terreno.

A partir de estos factores que contiene el rol del trabajo social, es que empoderan a esta disciplina social, promoviendo el bienestar de la comunidad, la unión, la coherencia, la responsabilidad social en una sociedad individualista, con su sentido

de comunidad perdido en el transcurso de la evolución de los sujetos. Adjudicándose como el aporte a la realidad, al momento de intervenir con una metodología, que es la mediación vecinal.

En referencia al aporte que esta investigación tiene, es la apreciación que se le da una instancia de la realidad social, como lo son los conflictos y su resolución por medios pacíficos y participativos. En ese sentido, la intervención profesional permite dar paso al empoderamiento de la comunidad involucrada, caracterizándose como un proceso transformativo.

De esta manera el trabajo social, permite la creación de los espacios para que los vecinos aprehendan esta metodología de resolución de situaciones conflictivas. Así mismo les permite reflexionar la dimensión del conflicto y como se sienten ellos al respecto.

La utilización de diversas metodologías como lo es la mediación aplicada en los barrios, nos aporta el proceso que apunta hacia el traspaso de habilidades sociales y estrategias a partir de profesionales especializados en la mediación a los vecinos de ambas villas involucradas en esta investigación, los que han sido protagonistas de una intervención que pretende habilitarlos, capacitándolos en los conocimientos en pro de su desarrollo como vecinos preparados para resolver sus propios conflictos.

En vista que las relaciones humanas, por su forma única y compleja concerniente a la mezcla de distintas personalidades, dan el espacio propicio para el surgimiento y progreso de los conflictos, la representación social de estos suelen ser generalizados como sesgos negativos, obstaculizando las maneras de poder

abordar esta problemática. Por lo mismo la superación y concientización de ello, involucra una labor reflexiva en conjunto con las habilidades sociales de los vecinos, junto a las del profesional.

Esta investigación, en definitiva, sostiene que el trabajo social, debe reflexionar acerca de las modificaciones que se desean alcanzar en pautas de comportamientos, en los marcos referenciales, esquemas culturales y dinámica relacional de los sujetos, entendiendo que estas no se alcanza de una manera inmediata, sino por el contrario requieren de procesos largos, por ende debe tener un mayor compromiso en la creación de nuevos proyectos que aborden esta problemática. Esto, con el objetivo de sustentar futuros cambios en los actores sociales, siendo ellos los reales transformadores de su entorno.

Es por ello que se debe adoptar nuevas estrategias, que deben ser trabajadas con mayor profundidad, creando nuevas políticas públicas que avalen esta metodología de la mediación vecinal, en pro de la recuperación de la vida comunitaria, de su mejora en la calidad de vida, fomentando sujetos transformadores y capacitados para confrontar conflictos o diversas problemáticas de una realidad diversa y dinámica.

Esta investigación, se focalizó en visualizar las diferencias y semejanzas de esta metodología aplicada en dos realidades distintas, pero que comparten un territorio común, con el fin de rescatar las perspectivas de los sujetos involucrados, y así tener el conocimiento de la manera más óptima para la aplicación de la mediación vecinal, y así generar nuevos elementos para esta metodología, desde la experiencia en terreno, a partir de la realidad misma de los sujetos.

Es en este sentido, que el rol del trabajador social juega un papel importantísimo, en la reconstrucción de metodologías e intervenciones, puesto que contar con una

praxis como componente fundamental en su quehacer; permite diagnosticar, entender y realizar un trabajo de campo, para concebir ciertos lazos con la comunidad, forjando una confianza y legitimidad dentro del espacio barrial.

BIBLIOGRAFIA

- Agote, L; Volpe **Í Rostros y Rostros de la CiudadÍ**, serie n° 3, Rosario Argentina, Dirección de Educación de la Municipalidad de Rosario
- Ahumada, P (1983) **Principios y Procedimientos de Evaluación Educativa**. Chile, Ediciones Universitarias de Valparaíso, Universidad Católica de Valparaíso.
- Arocena, J. (1995) **ÍEl Desarrollo Local, un desafío contemporáneoÍ** Uruguay, Editorial: Nueva Sociedad.
- Baruch, R., Folger J. (2006) **ÍLa Promesa de Mediación: Cómo conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros.Í** Editorial Granica, Buenos Aires, Argentina.
- Boisier, S (1999) **ÍDesarrollo LocalÍ, de que estamos hablando**. Colombia, Documento comisionado por la Cámara de Comercio de Manizales
- Boqué, M (2003). **ÍCultura de mediación y cambio socialÍ**. Gedisa, Barcelona.

- Bustamante, M (2007) **Resolución de conflictos y organizaciones sociales** Tesis para optar al grado de Asistente Social, UAHC, Chile.
- Corbetta, P. (2007) **Metodologías y Técnicas de Investigación Social**
Editorial McGraw/Hill, Madrid, España.
- Dabas, E (1993) **Red de Redes: Las prácticas de la intervención en redes sociales.**
Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina
- Dabas, E (1998) **Los contextos del aprendizaje**
Editorial Nueva Visión, Argentina.
- Gravano, A (2003) **Antropología de lo barrial y estudios sobre la producción simbólica de la vida urbana**
Editorial: Espacio, Buenos Aires.
- Gravano, A (2005) b **El Barrio en la teoría Social**, Editorial Espacio, Buenos Aires.
- Floyer, A (1993) **Como utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones**, Editorial Paidós, España.

- Folberg, J y Taylor, A (1992) **"Mediación, resolución de conflicto sin litigio"**
Editorial Limusa, México
- Echeverría G. (2005) **Técnicas de Investigación Cualitativas. El Grupo de Discusión y Entrevista en Profundidad** Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago de Chile.
- Harvey, D (1990) **La condición de la Posmodernidad, investigación sobre los orígenes del cambio Cultural.** Editorial Amorrortu, Buenos Aires.
- Hernández, C; Fernández, C; Baptista, P (1998). **Metodología de la Investigación.** Editorial McGraw/Hill, México
- Horowitz, S (1998) **Mediación en la escuela: resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente.** Editorial Aique. Buenos Aires, Argentina
- Hopenhayn M.(1988) **La Participación y sus Motivos,** Revista Acción Crítica; Lima, Perú.

- Jorquera, V (2007) **Mediación Vecinal en El Bosque y La Pintana**
Tesis para optar al Grado de Licenciado en Trabajo Social, Escuela Trabajo Social, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago de Chile.
- Pinillos, J (1977) **Principios de psicología.** Madrid, España Alianza Universal.
- Kolb, D (1996) **¿Cuándo hablar da resultado: perfil de mediadores?**
Editorial Paidós, España
- Luhmann, N (1978) **Í Complejidad y Modernidad**
Editorial Trotta, Barcelona España.
- Marmol, M (2013) **¿Iniciación a la Mediación Vecinal?**
Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid España.
- Maslow, A (1991) **"Motivación y Personalidad"**
Editorial Díaz De Santos, Madrid España.

- Mayol, P (1999) **La invención de lo Cotidiano** ,
Universidad Iberoamericana, Instituto
Tecnológico de Estudios Superiores
de Occidente, México.
- Mansilla, D (1996) **Gestión Organizacional** ,
Ediciones Universidad Católica de
Chile.
- Moore, C (2006) **El proceso de mediación.
Métodos prácticos para la
resolución de conflictos**+ Editorial
Granica, España.
- Montero, M. (2003) (a) **Teoría y Práctica de la Psicología
Comunitaria**
Editorial Paidós, Buenos Aires
Argentina.
- Montero, M. (2004) (b) **Introducción a la Psicología
Comunitaria. Desarrollo,
Conceptos y procesos.**
Editorial Paidós, Buenos Aires,
Argentina.

- Pérez, G. (2008) **Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes. (Tomo I y II)**
Editorial La Muralla, Madrid, España.
- Rondeau, G. (n/d) **El empoderamiento y la práctica social o tema de poder en el Trabajo social.**
Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago de Chile, Colección Apuntes Docentes.
- Sabatini, F (1993) **Barrio y Participación: Mujeres Pobladoras De Santiago.**
Editorial Sur, Santiago de Chile.
- Schneider, D (1982) **Percepción Personal.**
Editorial Fondo Educativo Interamericano, México.
- Six, J. (1990) **Los Mediadores.** Editorial Sal Terrae, España.
- Suárez, M. (1996) **Mediación Conducción de disputas, comunicación y técnicas.** Editorial Paidós, mediación 4, Buenos Aires, Argentina.

Tommaso, A (1997)

Í Mediación y Trabajo Socialí .

Editorial Espacio, Buenos Aires.

Vroom, V (1979)

"Motivación y Alta Dirección"

Editorial Trillas S.A, México

Woolfolk, A. (2006)

Psicología Educativa (Novena

edición). Pearson Educación,

México.

Fuentes Electrónicas

- Acuerdo justo (1994) <http://acuerdojusto.com/Mediacion.html>
Visitado: 26-07-2013
- Barreiro, F (2000) www.proyectolocal.org/files/publicaciones/pdf_9.pdf Visitado:26-07-2013
- Ciencias Sociales (2006), Castillo <http://www.uvm.cl/ssonline> visitado
10/04/2013
- Centro Lindavista: Centro de investigación, información y apoyo a la cultura A. C (2006) http://centrolindavista.org.mx/observatoriopropaz/public/documentos/formacion/elementos_fundamentales_mediacion.pdf Visitado: 30/10/2013
- Concepto (2014) <http://www.concepto.de/convivencia>
Visitado: 27-05-2014
- Definicion.de (2008) <http://definicion.de/ semejanza/>
Visitado 14/04/2013
- Elsevier(2013) http://www.fisterra.com/mbe/investigacion/cuanti_cuali/cuanti_cuali.asp
Visitado 26/05/2013
- Espacios de Mediación <http://www.espaciosdemediacion.com/Que-es-la-Mediacion.aspx>
Visitado 20/07/2013
- Fopaz (1990) <http://fopaz.org/institucional/cultura-de-paz/> Visitado: 16-07-2013
- Fundación Pública Andaluza %Centro Para la Mediación y Arbitraje de <http://fundacionmediara.com/index.php/mediacion/mediacion-comunitaria>

Andalucía+ Fundación Mediara	Visitado: 20-07-2013
Mediación 33 (2012)	http://www.mediacion33.es/mediacion/mediacion-vecinal Visitado: 25-07-2013
Negociación (2014)	http://www.negociacion.net/negociacion-estrategica/el-modelo-de-harvard Visitado: 9-09-2014
Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM (2000)	http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/derhum/cont/41/pr/pr23.pdf Visitado: 25-02-2014
Ilach, D (2004)	http://impactopositivo.bligoo.com/content/view/598566/CULTURA-DE-PAZ.html Visitado: 29-07-2013
Quintero, D. S/A	http://www.slideshare.net/jd4qbdaniel/psicologa-social-10147101 Visitado: 12-12-2013
Rodas, M (2003)	http://www.valoras.uc.cl/wp-content/uploads/2010/09/participacion_democracia.pdf Visitado: 20-01-2014
Vega, R. (2005)	http://www.revistafuturos.info/futuros_10/cp_vega1.htm Visitado: 29-07- de 2013

Anexos

Operacionalización de las Variables

Variable N° 1,2 y 3: Percepción de la mediación vecinos, vecinos capacitados y mediadores.

- Definición conceptual Percepción: [õ] *Es un proceso que exige participación activa por parte del perceptor, quien selecciona y categoriza, interpreta e infiere para producir un mundo con sentido en el que la acción pueda ser posible. [õ] El comportamiento es una de las principales fuentes de la percepción y, además, es complejo y cambiante. Percibimos a los demás como agentes causales, inferimos intenciones, inferimos estados emocionales, y hasta llegamos inferir disposiciones o rasgos de personalidad permanentes (Schneider; 1982:17).*
- La percepción social, se puede definir como *la rama de la psicología social que estudia las maneras en que formamos y modificamos nuestras impresiones de los demás. Dichas impresiones cuentan con un cierto orden, donde hay cualidades centrales y cualidades adyacentes. Cada parte forma un todo, la misión o el adiciónado de una cualidad altera la apreciación global de dicha percepción. Esta rama nos permite comprar diversos factores en las personas, donde intervienen las expectativas, las motivaciones, las metas, la familiaridad, el comportamiento y las costumbres de un individuo. (<http://www.slideshare.net>)*
- Definición Conceptual de Mediación: *La mediación es un modo de resolución de conflictos, que puede aplicarse como etapa prejudicial para evitar la iniciación de un juicio, mediante un arreglo extrajudicial entre las partes; o en cualquier otro ámbito, como por ejemplo el escolar, para posibilitar una convivencia más armónica y la resolución pacífica de las diferencias, construyendo un clima cooperativo mejorando la comunicación.*

Definición Operacional:

- En este estudio entenderemos la percepción, como la comprensión de la información en el contexto en que se desenvuelve el sujeto, por tanto involucra rasgos de la personalidad, interpretaciones, categorizaciones, valores y significaciones, que elabora el sujeto respecto a su realidad. Por consiguiente en el ámbito social, será la aprehensión de la realidad que reciben de los otros, aumentando los conocimientos propios, dando hincapié

a las expectativas, motivaciones, metas y a su vez comprendiendo que la información o visión obtenida del grupo proviene de una percepción individual.

Referente a la mediación la entenderemos como un proceso transformativo, reflexivo, que se realiza a partir de un tercero neutral e imparcial, en búsqueda del beneficio de las partes y no las posturas de estas. Por lo tanto, comprenderemos la percepción de los procesos de mediación de los vecinos, y de los mediadores profesionales, a partir de su experiencia vivida en las villas Tattersall y Los Arcos.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem
Percepciones de los vecinos, respecto a la mediación vecinal	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Impresión de los vecinos sobre la realidad conflictual de sus villas 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Empeora la convivencia ✚ Mala comunicación entre los vecinos. ✚ Chismes ✚ Ruidos molestos ✚ Construcción en terrenos ajenos. ✚ Posesión y cuidado de animales. ✚ Problemas ambientales y sanitarios. ✚ Falta de respeto a la propiedad privada. 	<p>¿Cuales creen que son los factores que dan paso a un conflicto entre los vecinos? ¿Y cuál es su impresión sobre ellos?</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Comprensión de mediación vecinal 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Sirve para resolver conflictos ✚ La presencia de un tercero (mediador) ✚ Cambios en visualizar los conflictos ✚ Negociación ✚ Capacidad de escucha. ✚ Arbitraje 	<p>Frente su experiencia vivida en la mediación vecinal ¿Qué entiende por mediación? ¿Cree que resuelve los conflictos presente entre los vecinos?</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Motivaciones sobre el uso de la mediación vecinal. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Utilidad ✚ Necesidad de resolver conflictos ✚ Gratuidad ✚ Agilidad del proceso ✚ Evadir la justicia policial local 	<p>¿Cuál fue su motivación para asistir al proceso de mediación?</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Expectativa de los vecinos en cuanto a la mediación vecinal 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Solución a los conflictos que viven los vecinos. ✚ Mejora en la convivencia y la comunicación entre los vecinos. ✚ Manejar los conflictos de manera asertiva y empática que se presenten entre los vecinos. ✚ Utilizar la mediación como alternativa de resolución de conflictos. 	<p>Después de haber vivido el proceso de mediación en su Villa los Arcos, ¿Cuál es su expectativa a la mediación vecinal?</p> <p>Después de haber vivido el proceso de mediación en su Villa Tattersall, ¿Cuál es su expectativa a la mediación vecinal?</p> <p>Ud. ¿Cree que la mediación vecinal es efectiva?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Muy de acuerdo ✚ De acuerdo ✚ En desacuerdo ✚ Muy en desacuerdo
<p>Percepciones de los mediadores profesionales, respecto a la mediación vecinal</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Opinión y expectativas de los mediadores sobre su rol profesional en el proceso vivido en las comunidades 	<p>Opiniones</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ La confidencialidad es importante para respetar las partes. ✚ La neutralidad y la imparcialidad es necesaria para guiar el proceso de mediación. 	<p>¿Cuál es su opinión respecto a su rol como mediador vecinal profesional, en el proceso de mediación vivido en la villa?</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ✚ El no abuso de poder como mediador. ✚ No inducir a soluciones y acuerdos a las partes. ✚ Conocer a los vecinos involucrados. ✚ Tener los conocimientos previos sobre la mediación y la conducción grupal. ✚ Necesario conocer el contexto en el que se desenvuelve el proceso de mediación. ✚ Otros. <p>Expectativas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ En presencia de un conflicto se utilice como resolución de conflicto la mediación. ✚ Lograr el empoderamiento de las personas frente a la resolución de conflictos ✚ Lograr una mejor comunicación entre los vecinos ✚ Generar espacios de conversación entre los 	<p>Luego de realizar mediación vecinal en ambas villas ¿Qué expectativas tiene sobre la mediación vecinal en el proceso de las comunidades vividas?</p>
--	--	--	---

		vecinos. <ul style="list-style-type: none"> ▣ Otros. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▣ Fortalezas y debilidades del proceso de mediación vecinal 	<p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▣ La comunicación asertiva ▣ Asertividad ▣ Intercambio de información ▣ Empatía ▣ Gratuidad ▣ Equidad ▣ Mejora en las relaciones de las partes ▣ Concientización del conflicto. ▣ Nueva forma de resolución de conflictos. ▣ Otros. <p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▣ Carencia de habilidades grupales ▣ Falta de neutralidad ▣ Ser Parcial ▣ Escasa preparación del mediador ▣ Falta del conocimiento sobre los vecinos y el contexto de su realidad. 	¿Cuáles cree que son las fortalezas y debilidades del proceso de mediación vecinal?

		<ul style="list-style-type: none"> ✚ Bajo conocimiento del proceso de mediación en las comunidades. ✚ Otros. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Cambios que realizarían a la mediación vecinal 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Más Efectiva ✚ Accesible ✚ Eficiente ✚ Realizar más difusión del uso de la mediación, para la resolver los conflictos de los vecinos. ✚ Interiorizar a los vecinos sobre los beneficios de la mediación. ✚ Otros. 	¿Qué cambios realizaría a la mediación vecinal, frente a su visión como mediador?
Percepciones de los vecinos capacitados como mediadores, respecto a la mediación vecinal.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Opinión y expectativas de los mediadores sobre su rol como mediador vivido en la comunidad. 	<p style="text-align: center;">Opiniones</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ La confidencialidad es importante para respetar las partes. ✚ La neutralidad y la imparcialidad es necesaria para guiar el proceso de mediación. ✚ El no abuso de poder como mediador. ✚ No inducir a soluciones y acuerdos a las partes. ✚ Conocer a los vecinos involucrados. ✚ Tener los conocimientos 	¿Cuál es su opinión respecto a su rol como mediador vecinal como vecino capacitado, en el proceso de mediación vivido en la villa?

		<p>previos sobre la mediación y la conducción grupal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▣ Necesario conocer el contexto en el que se desenvuelve el proceso de mediación. ▣ Otros. <p>Expectativas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▣ En presencia de un conflicto se utilice como resolución de conflicto la mediación. ▣ Lograr el empoderamiento de las personas frente a la resolución de conflictos ▣ Lograr una mejor comunicación entre los vecinos ▣ Generar espacios de conversación entre los vecinos. ▣ La posibilidad de formar más vecinos mediadores. ▣ Otros. 	<p>Luego de realizar mediación vecinal en la villa Tattersall ¿Qué expectativas tiene sobre la mediación vecinal en el proceso de mediación en la villa?</p>
--	--	---	--

		<p>en las comunidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Falta de cursos para la formación del mediador capacitado. ✚ Otros. <p>Cambios.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Más Efectiva ✚ Accesible ✚ Eficiente ✚ Realizar más difusión del uso de la mediación, para la resolver los conflictos de los vecinos. ✚ Interiorizar a los vecinos sobre los beneficios de la mediación. ✚ Capacitar más vecinos como mediadores. ✚ Otros. 	<p>¿Qué cambios realizaría a la mediación vecinal, frente a su visión como mediador?</p>
--	--	--	--

Instrumento

Entrevista Semi-estructurada a los Vecinos.

I.- Presentación del entrevistador, y el fin que tiene la entrevista.

II.- Identificación del entrevistado.

- Edad: _____
- Ocupación: _____
- Villa: _____

III.-Las preguntas a continuación nos permitirán dar una orientación al momento de la entrevista.

- 1) ¿Cuáles cree usted, que son los problemas que se dan comúnmente en su barrio?
 - a) Mascotas
 - b) Chisme
 - c) Ruidos molestos
 - d) Construcción en terrenos ajenos.
 - e) Posesión y cuidado de animales.
 - f) Problemas ambientales y sanitarios.
 - g) Falta de respeto a la propiedad privada.
 - h) Otros.

Fundamente:

2) ¿Qué piensa al respecto de los conflictos, que se presentan en la convivencia entre vecinos?

3) ¿Conoce alguna forma de resolver estos conflictos? Si su respuesta es no, continúe en la pregunta número 5.

Sí_____

No_____

4) ¿Cuál/es?

5) Frente a lo que UD. Ha vivido en las mediaciones, ¿qué entiende por mediación?

Tercera persona opciones y soluciones, la autoridad va dirigir lo que se va hacer.

6) ¿Cree que resuelve los conflictos que viven como vecinos?

Sí_____

No_____

Fundamente

7) A partir de su participación en estas sesiones de mediación, ¿cuál fue su motivo para asistir a ellas?

- a) Utilidad para resolver conflictos.
- b) Necesidad de resolver disputas.
- c) Gratuidad.
- d) Agilidad del proceso.
- e) Evadir la justicia policial local.

Fundamente

8) ¿Le gusta como alternativa la mediación, para solucionar los conflictos entre los vecinos?

Si_____ No_____

9) ¿Prefiere otro método?

10) Luego de haber vivenciado la mediación para enfrentar los conflictos, ¿cuáles es su evaluación sobre la mediación?

- a) Buena
- b) Muy Buena
- c) Regular
- d) Mala
- e) Muy Mala

Fundamente

11) ¿Qué expectativas tiene sobre ella?

- a) Positiva
- b) Negativa

Fundamente

—

Entrevista en profundidad a los Vecinos Capacitados

I.- Presentación del entrevistador, y el fin que tiene la entrevista.

II. Identificación del entrevistado.

- Edad: _____
- Ocupación: _____

III.- Las preguntas a continuación nos permitirán dar una orientación al momento de la entrevista.

- 1) ¿Cuándo fue capacitado como mediador?
- 2) ¿Cómo fue el proceso de su formación?
- 3) ¿Cuánto tiempo ejerció como mediador en su barrio?
- 4) ¿Cuál es su opinión respecto a su rol como vecino capacitado, en el proceso de mediación vivida en la villa?
- 5) ¿Cree que la mediación es una medida para resolver conflicto entre los vecinos?
- 6) ¿Se logró algún acuerdo? Si la respuesta es no, continúe en la pregunta número 8

Sí_____ No_____

- 7) ¿Qué tipos de acuerdos se dieron?

- 8) Como mediador, ¿cuáles cree que son las fortalezas y debilidades del proceso de mediación vecinal?

- 9) Después de vivir el proceso de mediación en su barrio, ¿qué cambios realizaría a la mediación vecinal, frente a su visión como mediador?

Entrevista semi estructurada para la Mediadores profesionales

I.- Presentación del entrevistador, y explicación de los motivos de la entrevista.

II.- identificación del entrevistado:

- Edad : _____
- Profesión u ocupación: _____

I.- Ítem I: Mediador

1) ¿Cuántas experiencias como mediador ha tenido a lo largo de su carrera profesional o técnica?

- a) 5 -10 experiencias
- b) 15-20 experiencias
- c) 25-30 experiencias
- d) 35-40 experiencias
- e) 45-50 experiencias
- f) 50-55 experiencias
- g) 55-100 experiencias
- h) 100 a más experiencias

2) ¿Cuánto tiempo lleva trabajando como mediador en la comuna EL Bosque?

- a) 1-3 años
- b) 4-6 años
- c) 7-10 años

3) ¿Cuál es su opinión respecto a su rol como mediador vecinal profesional o técnico, en el proceso de mediación vivido en la villa?

4) Luego de realizar mediación vecinal en una de las villas ¿qué expectativas tiene sobre la mediación vecinal en el proceso vivido en las comunidades aplicadas la mediación?

5) ¿Cuáles cree que son las fortalezas y debilidades del proceso de mediación vecinal?

a) Fortalezas:

b) Debilidades:

6) ¿Qué cambios realizaría a la mediación vecinal, frente a su visión como mediador? fundamente

7) Ud. Como profesional o técnico ¿Cree que la mediación vecinal es un método adecuado para implementar en las comunidades? Marque con una X su respuesta, fundamente.

Sí _____ No _____

¿Por qué?

8) ¿Encuentra que la mediación vecinal es útil para la comunidad, al momento de enfrentar un conflicto? fundamente

Si _____ No _____

¡Gracias por su tiempo!