

“MEDIACION COMUNITARIA
UN ACERCAMIENTO A SU OPERATIVIDAD Y
SU INCLUSION COMO PROPUESTA DE
RESOLUCION ALTERNATIVA DE
CONFLICTOS”

**Trabajo de tesis para optar al grado de Magister en
Intervención Psicosocial, mención mediación de conflicto”**

**ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO**

2006

**RAMÓN PÁEZ LAMARTINE
ASISTENTE SOCIAL**



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



REF.: INFORMA CALIFICACION SEMINARIO
DE TITULO ALUMNOS DE MAGISTER
QUE SE INDICAN

VALPARAISO, Enero de 2006

SEÑOR DECANO:

En mi calidad de Profesor Guía vengo en informar el Seminario de Título desarrollado por el alumno del Programa de Magister "Intervención Psicosocial. Mención Mediación de Conflictos", dictado por la Escuela de Trabajo Social, Sr. **RAMON PAEZ LAMARTINE** expuesto en el informe final de dicho Seminario titulado "*Mediación Comunitaria un acercamiento a su operatividad y su inclusión como propuesta de resolución alternativa de conflictos*".

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración lo siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado. Es menester, destacar la propuesta metodológica desarrollada en la intervención no sólo desde el logro de los productos sino también desde el calor de los procesos, lo que da cuenta de un excelente trabajo de gestión profesional.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6,0 (seis coma cero)**


CAROLINA BENÍTEZ MUESCA
PRÓFESORA GUIA

AL SEÑOR
ANTONIO PEDRALS GARCIA DE CORTAZAR
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
PRESENTE
CBM/rra.

Colón 2128 - Valparaíso - Casilla 3020 - Fonos (32 508650 - 508653



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



REF.: INFORMA CALIFICACION SEMINARIO
DE TITULO ALUMNOS DE MAGISTER
QUE SE INDICAN

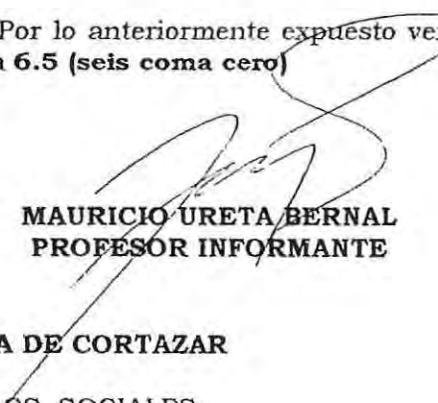
VALPARAISO, Enero de 2006

SEÑOR DECANO:

En mi calidad de Profesor Informante vengo en informar el Seminario de Titulo desarrollado por el alumno del Programa de Magíster "Intervención Psicosocial. Mención Mediación de Conflictos", dictado por la Escuela de Trabajo Social, Sr. **RAMON PAEZ LAMARTINE** expuesto en el informe final de dicho Seminario titulado *"Mediación Comunitaria un acercamiento a su operatividad y su inclusión como propuesta de resolución alternativa de conflictos"*.

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración lo siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado. Es menester, destacar la propuesta metodológica desarrollada en la intervención no sólo desde el logro de los productos sino también desde el calor de los procesos, lo que da cuenta de un excelente trabajo de gestión profesional.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Titulo, con nota **6.5 (seis coma cero)**


MAURICIO URETA BERNAL
PROFESOR INFORMANTE

AL SEÑOR
ANTONIO PEDRALS GARCIA DE CORTAZAR
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
PRESENTE
MUB/rra

Colón 2128 - Valparaíso - Casilla 3020 - Fonos (32 508650 - 508653



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



REF.: INFORMA CALIFICACION SEMINARIO
DE TITULO ALUMNOS DE MAGISTER
QUE SE INDICAN

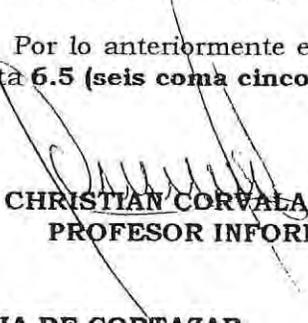
VALPARAISO, Enero de 2006

SEÑOR DECANO:

En mi calidad de Profesor Informante vengo en informar el Seminario de Título desarrollado por el alumno del Programa de Magister "Intervención Psicosocial. Mención Mediación de Conflictos", dictado por la Escuela de Trabajo Social, Sr. **RAMON PAEZ LAMARTINE** expuesto en el informe final de dicho Seminario titulado "*Mediación Comunitaria un acercamiento a su operatividad y su inclusión como propuesta de resolución alternativa de conflictos*".

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración lo siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado. Es menester, destacar la propuesta metodológica desarrollada en la intervención no sólo desde el logro de los productos sino también desde el calor de los procesos, lo que da cuenta de un excelente trabajo de gestión profesional.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6.5 (seis coma cinco)**


CHRISTIAN CORVALAN RIVERA
PROFESOR INFORMANTE

AL SEÑOR
ANTONIO PEDRALS GARCIA DE CORTAZAR
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
PRESENTE
CCR/rra.

Colón 2128 - Valparaíso - Casilla 3020 - Fonos (32 508650 - 508653)

INDICE GENERAL

INTRODUCCION	4
CAPITULO I	
1. FUNDAMENTACION DEL ESTUDIO	6
2. OBJETIVOS	7
CAPITULO II	
2.1 MARCO TEORICO	9
2.1.1 Algunas definiciones de comunidad	10
2.1.2 Conflicto comunitario	11
2.1.3 Comunidad campo fértil para el ejercicio de resolver conflictos creativamente	13
2.1.4 Mediación comunitaria	16
2.1.5 Promoción a través de la mediación comunitaria	19
2.1.6 Mediación ciudadana una forma de entender la mediación comunitaria	20
2.1.7 Mediación vecinal. otra forma de entender la mediación comunitaria	21
2.1.8 Rol del mediador en mediación comunitaria	23
2.1.9 Consideraciones importante en mediación comunitaria	25
2.1.10 Consideraciones respecto a un centro de mediación	26
2.2 MARCO REFERENCIAL	27
2.2.1 Centro de mediación comunitaria en la comuna de Pudahuel	27
2.2.2 Experiencia de mediación comunitaria programa de prevención en alcohol y drogas de la municipalidad de Stgo desarrollada en el año 2000.	28
2.2.3 Experiencia Centro de Resolución alternativa de conflictos Crea	29
2.2.4 Centros de mediación de la corporación de asistencia judicial	30
2.2.5 Programa de mediación social de conflictos de la universidad de Chile	31
CAPITULO III	
3. METODOLOGIA	33

3.1 Fundamentación de la opción metodológica	34
CAPITULO IV	
4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	36
4.1 Resultados Objetivo Específico N° 1	36
4.2 Resultados Objetivo Específico N° 2	39
4.3 Resultados Objetivo Específico N° 3	40
4.4 Resultados Objetivo Específico N° 4	41
4.5 Resultados Objetivo Específico N° 5	44
4.6 Resultados Objetivo Específico N° 6	45
4.7 Resultados Objetivo Específico N° 7	49
CAPITULO V	
5. ANALISIS DE DATOS	54
5.1 Análisis Objetivo Específico N° 1	54
5.2 Análisis Objetivo Específico N° 2	55
5.3 Análisis Objetivo Específico N° 3	55
5.4 Análisis Objetivo Específico N° 4	56
5.5 Análisis Objetivo Específico N° 5	57
5.6 Análisis Objetivo Específico N° 6	57
5.7 Análisis Objetivo Específico N° 7	58
CAPITULO VI	
6. DISCUSIÓN DE DATOS	60
6.1 Análisis Objetivo Específico N° 1	60
6.2 Análisis Objetivo Específico N° 2	61
6.3 Análisis Objetivo Específico N° 3	61
6.4 Análisis Objetivo Específico N° 4	62
6.5 Análisis Objetivo Específico N° 5	63
6.6 Análisis Objetivo Específico N° 6	64
6.7 Análisis Objetivo Específico N° 7	64
CONCLUSIONES	67
BIBLIOGRAFIA	74
ANEXOS	79

INTRODUCCION

Vivimos en un mundo violento, nunca había sido tan violento como ahora, quizás el mundo ahora es más competitivo que el mundo de nuestros antepasados, quizás no hay tanto espacio para todos como antes, quizás la guerra es demasiado buen negocio como para dejarla pasar...

Incluso las campañas tendientes a la resolución de las grandes carencias ciudadanas (en el ámbito de la comunicación), mantienen y replican un mensaje confrontacional, agresivo, desafiante; “GERRA A LA DELINCUENCIA”, “TOLERANCIA CERO”, “GERRA A LAS DROGAS”, “BATALLA SIN CUARTEL CONTRA LA CESANTIA”, ETC. El problema de estas campañas como dice el doctor Goleman, (La inteligencia Emocional, Porque es más importante que el cociente intelectual), es que si llegamos a ellas es entonces que llegamos tarde. Como el mismo autor señala, “llegan después de que el problema objetivo ha adquirido proporciones de epidemia y se ha enraizado firmemente en la juventud. Son recursos de crisis, el equivalente a resolver un problema enviando una ambulancia al rescate, en lugar de inocular previamente para evitar que aparezca la enfermedad. En lugar de más de estas guerras, lo que necesitamos es seguir la lógica de la prevención....”

¿Cómo pues prevenir en el ámbito de los conflictos violentos?

¿Es hoy la comunidad un elefante dormido en relación a la modelación de los conflictos que en ella se producen? ¿A perdido su protagonismo en esta materia?

Como dice Ury, durante la primera 99% de la historia del hombre, la colaboración fue la clave de su preservación, solo en esta ultima parte el 1% restante de su historia la competencia y el individualismo han pasado a ser valores predominantes.

Entonces ¿cómo recuperamos el espacio perdido, cómo iniciamos el proceso inverso?

La concepción que en esta tesis se presenta espera constituirse en una real alternativa de llevar a la práctica efectivamente y sin otra contemplación que la de evitar que los conflictos sigan destruyendo las redes comunitarias de apoyo, toda vez que el futuro de cada uno tiene que ver inevitablemente con el futuro de los otros.....

“Hasta ahora las instituciones -especialmente el Estado- se hacían cargo de los destinos individuales. Pero hoy cada uno sabe, que esos apoyos vacilan y que tendrá que contar consigo mismo para construir, con otros individuos en su misma situación, una nueva red de solidaridad. El futuro está en los otros”¹.

¹ Jean-Francois SIX (1997): *Dinámica de la mediación*. Barcelona: Paidós

CAPITULO I

1. FUNDAMENTACION DEL TEMA

Lo que fundamenta el estudio es principalmente la alta valoración personal respecto al impacto e importancia del trabajo comunitario y el convencimiento de que la forma en que las comunidades resuelven sus conflictos contribuye en buena manera a alcanzar mejores niveles de desarrollo y cohesión, a sí como el inadecuado formato de resolución de conflictos mantenido en el tiempo puede llegar a perpetuar la disconformidad y el desarraigo.

“El conflicto humano es una expresión real de la propia interacción entre las personas, producto de las naturales diferencias, experiencias y creencias formativas que poseen; sin embargo esta expresión natural puede llevar a alterar la paz social de convivencia y participación”².

Dentro de los múltiples variables del contexto comunitario el que centra nuestra atención es el de los conflictos y las estrategias de resolverlos que presenta la comunidad.

Existe un interés especial al comprender que no importa cuan cerca está la fiscalía o la defensoría en nuestras comunas, el acceso a una solución satisfactoria a los conflictos que se produzcan en las relaciones entre los vecinos de un lugar determinado, pasa más bien por comprender la importancia de la formación de redes de apoyo comunitario, las que se presentan como indispensables para la consecución de un desarrollo sano y balanceado.

La carencia de investigación al respecto, propende a la mantención del paradigma de la judicialización, la experticia y la violencia al momento de enfrentar la resolución de nuestros propios conflictos.

² Mauricio Ureta Bernal, “Mediación de Conflictos Una alternativa de Pacificación Social”.

La investigación que precede busca fortalecer la tesis de que la mediación comunitaria no sólo es una herramienta para resolver conflictos en una comunidad si no que también permite elevar;

La participación ciudadana en la gestión del sistema democrático

El control de los poderes públicos

La cultura del pacto

El grado de responsabilidad ciudadana.

2. OBJETIVOS DE INVESTIGACION

OBJETIVOS GENERALES.

- 1- IDENTIFICAR LA MEDIACIÓN COMUNITARIA CON SUS IMPLICANCIAS, CARACTERÍSTICAS Y POTENCIALIDADES.
- 2- DEFINIR LOS ELEMENTOS CLAVES PARA ELABORAR UNA PROPUESTA DE MODELO DE CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA, EN LA COMUNA DE VILLA ALEMANA.
- 1- ELABORAR UNA PROPUESTA DE MODELO DE CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA EN LA COMUNA DE VILLA ALEMANA.”

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- IDENTIFICAR LOS TIPOS DE CONFLICTO MÁS RECURRENTES ENTRE LOS HABITANTES DE LA COMUNA.
- DESCRIBIR LAS ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS MÁS UTILIZADAS ENTRE LOS HABITANTES DE LA COMUNA.

- DESCRIBIR LOS CONFLICTOS MAYORMENTE ATENDIDOS POR LA RED DE DESARROLLO COMUNITARIO
- EXPLORAR LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO UNA ALTERNATIVA VIABLE Y ACEPTADA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
- CONFRONTAR DIVERSAS CONCEPCIONES DE MEDIACIÓN COMUNITARIA
- DESCRIBIR EXPERIENCIAS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA EN EL PAÍS.
- CARACTERIZAR LOS ELEMENTOS CLAVES PARA LEVANTAR UN MODELO DE CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

CAPITULO II

2.1 MARCO TEÓRICO Y REFENCIAL

La mediación comunitaria tiene un origen comunitario no solo un efecto comunitario, el conflicto no tiene un origen lineal, sino que interviene una serie de variables interrelacionadas, se diferencia de otras mediaciones en tanto, se desarrolla en el espacio cotidiano en que se da la vida comunitaria.

La mediación es algo más que la solución de conflictos entre personas o entre las distintas partes – o subsistemas – de una comunidad. Se trata de desarrollar una nueva forma de relación entre iguales pero distintos, de cooperar en asuntos de interés general, no sólo individuales. Se trata de una “nueva cultura”, donde el convivir se hace camino, encuentro y diálogo entre distintos actores de historias compartidas.

A fin de adentrarnos en el ámbito de la mediación comunitaria, es necesario aclarar algunas definiciones y comprensiones desde lo que comunidad significa hasta aspectos más específicos de la experiencia en esta modalidad de resolución de conflictos.

La sociedad y su estado de comunidad entre los individuos que la componen refleja la tendencia gregaria del hombre primitivo que ha evolucionado hasta el hombre del siglo XXI que hoy somos, diferentes en muchas cosas, conservando muchos valores, pero siempre congregándose y expandiéndose, pero nunca solo, la comunidad tiene incorporada intrínsecamente más que la ubicación geográfica, el compartir las calles las plazas de juegos para los niños, el haber participado del mismo proyecto de vivienda social, etc., el deseo del individuo de pertenecer. Hoy es posible hablar de comunidades virtuales, las establecidas a través de Internet, las comunidades religiosas que hoy tienen representatividad en todo el mundo, comunidades universitarias, y muchas más de otras índoles.

Desconocer la importancia de la comunidad en la vida del hombre del siglo XXI es desconocer nuestro gran potencial de preservación en el tiempo.

2.1.1 ALGUNAS DEFINICIONES DE COMUNIDAD

“La comunidad es un conjunto de personas, que habitan el mismo territorio, con ciertos lazos y ciertos intereses en común”. Angela Zucconi

“Asociación de personas que tienen un interés en común” Diccionario Español Larousse.

*“Una comunidad es una agrupación o conjunto de personas que habitan un espacio geográfico delimitado y delimitable, cuyos miembros tienen conciencia de pertenencia o identificación con algún símbolo local y que interaccionan entre sí más intensamente que en otro contexto, operando en redes de comunicación, de intereses y apoyo mutuo, con el propósito de alcanzar determinados objetivos, satisfacer necesidades, resolver problemas o desempeñar funciones sociales relevantes en el ámbito local”*³

Dentro de la concepción de comunidad aparece otro concepto estrechamente ligado, el de barrio, ya que el segundo sería una expresión del primero.

*“El barrio es el espacio social por excelencia en el que debemos insertar nuestro espacio profesional, encaminados a la atención de las demandas, a la organización social, a la reivindicación del entorno, a la educación social, a construir una comunidad a partir de redes asociativas y un proceso que conduzca a la autogestión de los proyectos”.*⁴

La concepción de barrio tal como la describe la autora de esta definición tiene su homologación a la realidad de nuestro país en la “población”, de ahí la fuerte inserción de intervención de diversos proyectos y programas tendientes a potenciar la autogestión comunitaria a través de la adjudicación de fondos concursables (Fosis, Fondart, Conace, etc.)

³ Francisco Javier Domínguez Alonso .*dpto. Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Alicante (España).*

⁴ (KISNERMAN, N. (1998). *Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el construccionismo.* Buenos Aires: Lumen Humánitas.)

2.1.2 CONFLICTO COMUNITARIO

Respecto al conflicto es posible señalar que se encuentra en cada espacio de la actividad humana, se expresa tanto desde el interior del individuo, como desde su relación con otros. El tipo de conflicto que aquí nos ocupa es el de carácter interpersonal⁵, y que se refiere a al interacción de dos personas que buscan satisfacer metas individuales incompatibles.

La convivencia designa la aceptación del otro junto a uno para construir el mundo, lo cual sólo es evidenciable en lo local y lo cotidiano. Para Maturana, el fenómeno social se fundamenta en la convivencia entre seres humanos que se reconocen mutuamente como “legítimos otros”, es decir seres diversos, y legítimos en su diversidad. “Cualquier cosa que destruya o limite la aceptación de otro junto a uno, desde la competencia hasta la posesión de la verdad, pasando por la certidumbre ideológica, destruye o limita el que se dé el fenómeno social, y por lo tanto lo humano, porque destruye el proceso biológico que lo genera.. y si aún así se convive, se vive hipócritamente la indiferencia o la activa negación”⁶

La convivencia cotidiana entonces se presenta como un escenario para la aceptación o negación del otro, para comunicarnos y demostrar empatía o para comunicar rechazo e incomprensión.

Entonces que pasa en las comunidades donde los crecientes niveles de stres por lograr la satisfacción de las necesidades elementales de la familia, o los cambios y modificaciones del entorno, (local, comunal, regional) genera una mayor necesidad por comunicarse?

⁵ CORIA, C. “Las Negociaciones Nuestras de Cada día” Buenos Aires, ed. Paidós, 1996.

⁶ (MATURANA, H. Y valera, F: El arbol del Conocimiento”. Santiago. Ed. Universitaria. U de Chile, 1998.

Y que pasa entonces si esta necesidad de mayor comunicación se manifiesta en una comunidad desunida por la competencia y por el egoísmo?. Evidentemente se generan nuevos problemas de comunicación, en la forma de mal entendidos, ofensas, rumores (pelambres), y agresiones directas de todo tipo.

Abrir los problemas, enfrentarse al otro con una exigencia o petición no es un proceso simple para los vecinos, existe en la población, con excepción de los sectores más organizados y aún entre ellos una pérdida de la capacidad y ejercicio del dialogo y la discusión constructiva, por lo que la explicitación de un problema con el otro, es una situación que les cuesta, existe miedo al conflicto miedo a la controversia, ya que no existen elementos naturales de contención entre las partes, ni en las familias, ni en las instituciones ni en las organizaciones sociales al interior de la población para el ordenamiento de estas situaciones, por ello la conciencia de la existencia del conflicto en ambas partes es un momento clave, que despliega la existencia del conflicto mismo con una “visión positiva de éste: Se lo concibe como un motor para el cambio, generador de energía creativa que puede mejorar las situaciones..”⁷ y que por eso mismo sienta las pautas para su propio desarme.

El problema individual, familiar o comunitario, se va a expresar como conflicto, cuando al no tener rieles para una solución dialogada con esos otros, se desarrollan por una o por ambas partes acciones materiales que expresan una confrontación abierta entre las partes que puede llegar a ser de alta violencia.

Pero dar repuesta a un conflicto determinado no es suficiente es necesario generar opciones de carácter permanente esto es generar en la comunidad una nueva conciencia de generación de alternativas de resolución de conflictos, Rummel⁸ señala la existencia de un ciclo del conflicto dividiéndolo en cinco momentos:

a)- Latencia del Conflicto: Existen intereses opuestos, forman una estructura de conflicto.

⁷ Highton, E; Álvarez, Y. “Mediación para resolver conflictos” Ed. Ad. Hoc Argentina, Bs. Aires 1995, pag. 46

⁸ Rummel, R.J: “Understanding conflict and war” Nueva York: Wiley, 1976.

b)- Iniciación del conflicto: La estructura de conflicto permanece latente hasta que surge una situación que desencadena el conflicto.

c)- Búsqueda de Equilibrio: Las partes entran en un conflicto manifiesto, esta situación requiere que cada interés opuesto se equilibre a través de medios de coacción, o por medio de métodos no coercitivos de resolución de conflictos.

d)- Equilibrio de poder: Los contendientes alcanzan un punto de equilibrio a través del proceso de resolución de conflicto.

e)- Ruptura del Equilibrio: Las condiciones se modifican con el tiempo, y el equilibrio de poder y balance que se habían establecido cambian.

Por lo anterior es necesario potenciar a la comunidad para esta descubra formas de mantener el equilibrio y una vez perdido para retomar la senda para recuperarlo.

2.1.3 COMUNIDAD CAMPO FERTIL PARA EL EJERCICIO DE RESOLVER CONFLICTOS CREATIVAMENTE

Tanto en el caso de los Bosquimanos a través de la Kgotla⁹, como en el caso de los Semai a través de la Bcaraá¹⁰, la participación de la comunidad en la resolución de los conflictos cumple un rol preponderante en el buen o mal termino que estos puedan tener. Esta intromisión de la comunidad en los conflictos que sus miembros es lo que se denomina la participación del tercer lado de cualquier disputa. (porque ningún conflicto se da en el vacío).

“El tercer lado es la comunidad circundante que sirve como contenedor en cualquier conflicto en escalada, (los que van en aumento, en intensidad, periodicidad, o violencia). Si falta ese contenedor los conflictos graves entre dos partes se convierten

⁹ El kgotla es el proceso de discusión abierto a la comunidad de los Bosquimanos (Habitantes del Kalahari, zona muy desértica en Africa), discute abiertamente sobre que regla social se quebró para iniciar un conflicto y que es necesario hacer para restaurar la armonía social.

¹⁰ Reunión donde los miembros de la comunidad Semai (una de las culturas más pacíficas del mundo, habitantes de la selva pluvial Malaya), se sientan en círculo, discuten lo que sucedió al producirse un conflicto y hablan del modo de resolver la cuestión y reparar la relación dañada. Se realiza para conflictos entre adultos y en forma separada también para conflictos entre niños.

fácilmente en una lucha destructiva. Pero en el seno del contenedor el conflicto puede transformarse gradualmente y pasar de la confrontación a la cooperación.”¹¹

1- Por cuanto la Comunidad es una gran Red.

Red Social de apoyo

La comunidad es una red de historias, recursos, esperanzas, en definitiva una trama social que es posible dañar y hasta destruir, sin embargo también es fuente de resistencia de todas esas amenazas internas y externas, que permanentemente circundan la vida en comunidad.

Es mediante la generación de autodependencia¹², a través del protagonismo real de las personas en los distintos espacios y ámbitos, que pueden impulsarse procesos de desarrollo con efectos sinérgicos en la satisfacción nuestras necesidades.

Entendida como un proceso capaz de fomentar la participación en las decisiones, la creatividad social, la autonomía política, la justa distribución de la riqueza y la tolerancia frente a la diversidad de identidades, la autodependencia constituye un elemento decisivo en la articulación de los seres humanos con la naturaleza y la tecnología, de lo personal con lo social, de lo micro con lo macro, de la autonomía con la planificación y de la Sociedad civil con el Estado.

Una política de desarrollo autodependiente debe:

Rescatar el todo el arsenal de creatividad social, de solidaridad y de iniciativas autogestionarias que el mundo invisible se ha forjado para sobrevivir en un medio excluyente, para oponerlos, a través de políticas globales, al imperio exclusivo de una lógica competitiva y dependiente.

¹¹ William Ury, “Alcanzar la Paz, diez caminos para resolver conflictos en la casa, el trabajo y el mundo”. Edit. Paidós, Buenos Aires, 2000

¹² Manfred Max- Neff, Desarrollo a escala Humana : una opción para el futuro 1993, © Editorial Nordan-Comunidad

En este sentido, los actores invisibles¹³ deberían configurar redes horizontales, desarrollar acciones de apoyo mutuo, articular prácticas individuales y grupales, y así plasmar proyectos compartidos. Así será posible acabar con la atomización que amenaza su existencia.¹⁴

Finalmente Ury, al referirse a esta concepción de red en lo que ha coexistencia comunitaria se refiere señala que una red está hecha de personas que comparten información y recursos. La tradicional pirámide tienen la estructura social de un ejército, pero la estructura social de una red es la de un mercado callejero o de una asamblea en un pueblo. Las pirámides se sostienen gracias a la coerción; las redes, gracias a los intereses mutuos.

Lo que está impulsando el cambio hacia la red, quizá más que cualquier otra cosa, es la necesidad de capitalizar el nuevo recurso básico: el conocimiento.

2- Por cuanto la Comunidad es el gran Tercer Lado en todo conflicto

Ury, al hablar de las partes de un conflicto, (claramente graficado en un conflicto entre dos partes), se refiere también al tercer lado¹⁵, que sería todo lo que no son las posiciones en disputa, esto quiere decir que hasta las partes pueden ser el tercer lado si salen de sus posiciones y se potencian a sí mismos para alcanzar una solución. También señala que existe un tercer lado interno, (los involucrados directamente), compuesto por los más cercanos, familiares, amigos, como se dijo las propias partes. Y un tercer lado externo, (los involucrados indirectamente), que pueden ser vecinos, observadores, personajes neutrales, etc.

¹³ Forma en que el autor se refiere a aquellas personas que tienen el potencial de generar desarrollo a partir de pequeñas experiencias de emprendimiento a nivel local.

¹⁴ Manfred Max- Neff, Desarrollo a escala Humana : una opción para el futuro 1993, © Editorial Nordan-Comunidad

¹⁵ William Ury, "Alcanzar la Paz, diez caminos para resolver conflictos en la casa, el trabajo y el mundo". Edit. Paidós, Buenos Aires, 2000

Casi siempre se piensa que ante una posición hay solo dos actitudes posibles: a favor o en contra. Pero por lo general existe una tercera. Desde este tercer punto de vista, se puede comprender adecuadamente cada uno de los enfoques que compiten. Suele ocurrir que los intereses compartidos son más importantes que las diferencias. Las personas acuerdan que, finalmente todas pertenecen a la misma extensa comunidad.
(William Ury, alcanzar la paz)

La comunidad es el espacio donde nace se desarrolla y donde explotan los conflictos violentos. Es también Testigo de las múltiples manifestaciones de la violencia en una familia, entre vecinos, entre sectores.

2.1.4 MEDIACION COMUNITARIA

La mediación comunitaria surge como una respuesta a la desestructuración de las comunidades ya que los conflictos no resueltos o postergados pueden derivar en explosiones de violencia, o desconfianzas generalizadas, que limitan el trabajo mancomunado en vistas de logros comunes, y paulatinamente debilitan hasta la desintegración de la comunidad.

Algunas definiciones:

“Aquella que pone en relación a los miembros de la comunidad, en el interior de sí misma y por sus propios medios. La mediación comunitaria implica a la sociedad civil que comprende a los individuos, las familias, las asociaciones y las empresas con el objetivo de autorregularse en sus propios conflictos. Su objetivo es demostrar la capacidad de las comunidades, no solamente para auto responsabilizarse, sino también para tratar sus diferencias antes que estas degeneren en conflictos violentos”¹⁶.

Esta definición apunta a la concepción de la comunidad como fuente permanente de conflicto pero también como resolutoria de estos, apelando a sus propios recursos, empoderándose de sus propios problemas entregándole de esta manera a la mediación comunitaria un carácter primordialmente preventivo.

¹⁶ BONAFE-SCHMITT, Jean-Pierre, et al.(1999): *Les médiations, la médiation*. Ramonville-Saint-Agne, Ères.

El profesor de la universidad de Alicante, Francisco Javier Domínguez aporta la siguiente definición, construida a partir de su experiencia como trabajador social, y considerando la mediación comunitaria como una herramienta de la intervención comunitaria.

“Es un tipo de intervención, realizada por un profesional reconocido como mediador en el contexto comunitario, que actúa desde un ámbito público o privado, y que utilizando los conocimientos y recursos comunitarios lleva a cabo su actuación de acuerdo con los principios y técnicas de mediación en situaciones de conflictos sociales/comunitarios, constituyéndose como el profesional ‘conductor’ del caso”¹⁷.

Esta definición como su propio autor lo señala está expresada bajo la basa del desempeño del trabajo social, en esta el mediador es el centro y se deja clara la necesidad de preparación respecto a los contextos comunitarios.

Finalmente existe una definición elaborada por la Psicóloga, encargada de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de GoGoratz en España;

“Mediación comunitaria la participación de una tercera parte neutral que ayuda alas personas insertas en un conflicto a llegar a un acuerdo consensuado. Las cuestiones sobre las que interviene son aquellas que engloban y afectan a la comunidad”

Respecto a esta última definición que da preguntarnos entonces ¿qué conflictos no tiene un impacto en la comunidad?

¿Es posible afirmar que los conflictos familiares no afectan a la comunidad donde está esta inserta?

¿O cuando los vecinos se mantienen peleados no afecta esta situación al resto? Como en el caso de los vecinos que se enojaron discutieron fuertemente y entonces llegado el invierno, uno de ellos serró el paso natural de aguas lluvias que atravesaba su propiedad y que venía de la casa del vecino con el cual se encontraba enojado, lamentablemente la inundación afectó al resto de los vecinos también, independiente de

¹⁷ Francisco Javier Domínguez Alonso .*dpto. Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Alicante (España) en La Mediación Comunitaria, un desafío-oportunidad para el Trabajo Social.* I Jornadas Internacionales de Mediación y Familia Viernes 1 y sábado 2 de Octubre de 2004. Valparaíso (Chile)

los partes municipales, de las advertencias de carabineros, solo bastaba con quitar el material puesto para obstruir el paso del agua, eso no demoraba.

Cuando me encontraba realizando mi práctica de comunidad, conocí un sector en la comuna de Olmué, que permanecía casi aislado en invierno con los caminos cortados por la nieve y en los veranos lo suficientemente lejos como para permitir el libre tráfico hacia y desde el centro de la comuna. En este lejano lugar hace muchos años atrás por razones que los vecinos ya no recordaban, las dos principales y más grandes familias del sector (casi la totalidad de los habitantes de este sector llevan uno de esos apellidos), se pelearon y evitaron por todos los medios cualquier contacto, esta antigua disputa propició la costumbre de casarse entre familiares (cruce cromosómico), por lo que muchos de los niños nacidos lo hacían con algún problema físico especialmente sordera y ceguera, correspondiéndole asistir a la escuela especial Hellen Keller. Y todo por una disputa nunca aclarada.

Lo mismo sucede con la comisión de delitos y lo que se conoce como Mediación Penal, en el marco de la justicia reparadora, al respecto Bazemore and Umbreit, señalan que la Justicia reparadora es una nueva manera de pensar y responder al crimen que enfatiza una faceta fundamental: el crimen daña a las personas, a la comunidad, y las relaciones humanas. Si el crimen daña, un proceso de justicia debería estar enfocado en reparar los daños, no simplemente sancionar al que cometió el delito sino que también atender a las necesidades de la víctima y de la comunidad¹⁸. Barton señala por su parte que el propósito del proceso judicial según el paradigma de la justicia reparadora es crear paz en la comunidad, fomentando la conciliación entre las diferentes partes del conflicto a través de la reparación de los daños y con la participación de las víctimas, ofensores, y sus comunidades¹⁹. Esta concepción es apoyada por Llewellyn según el cual la justicia reparadora se enfoca fundamentalmente en la restauración de las relaciones sociales, establecer o restablecer la equidad social y fortalecer la dignidad, el respeto, y la preocupación por el otro. Se focaliza no solamente en la reacción entre

¹⁸ Bazemore, G and M.S. Umbreit. (1998) *Conferences, Circles, Boards, and Mediations: Restorative Justice and Citizen Involvement in the Response to Youth Crime*. Washington, D.C., Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention, U.S. Department of Justice.

¹⁹ Barton, C. (2000) "Theories of Restorative Justice". *The Australian Journal of Professional and Applied Ethics*.

victimario y su víctima sino que también en el fortalecimiento de los lazos de la comunidad misma a través del dialogo y la participación activa²⁰.

2.1.5 PROMOCIÓN A TRAVES DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

La mediación comunitaria de constituirse en una práctica generalizada en la vida social puede aportar los siguientes valores a la conciencia ciudadana²¹.

- Aceptación voluntaria de la norma social: El cumplimiento voluntario tiene una calidad primordial para construir la vida en común, se toma al otro como “prójimo humano” merecedor de respeto y consideración; se acepta la igualdad y se fomenta la integración. Mejora la calidad de las relaciones. El cumplimiento impuesto tiende a deteriorar las relaciones.
- Los incumplimientos de la norma: Cada incumplimiento de las normas es una herida en la organización social , dado que contradice el orden y los valores que representan la norma.
- Las soluciones ganador-ganador: Ya que la sentencia judicial aumenta esta herida social en esquema de ganadores-perdedores. En realidad tiende a “consolidar las diferencias”.
- El acuerdo como valor social: Si el cumplimiento de la norma social es voluntario, aumenta la calidad de la convivencia en el tejido social. Por lo tanto, el cumplimiento voluntario es un valor y la coacción en muchos casos un “desvalor”.
- Autocomposición de conflictos: Cuanto más se confía en la capacidad de la sociedad para autocomponer sus conflictos, más se hacen aprendizajes sociales y más mejora la convivencia.
- La mediación como técnica y actitud: La mediación es una técnica adecuada y una actitud para devolver a cada miembro de la comunidad las responsabilidades y control de los conflictos.

Estos aportes sin duda dan cuenta del avance en doble fila del impacto de la mediación comunitaria, por una parte satisface la necesidad de una instancia

²⁰ Llewellyn, J. (1998) Restorative Justice, A Conceptual Framework. Canada Law Commission of Canada.

²¹ Redorta, J. (2000). La mediación Comunitaria hoy. El Prat de Llobregat: Primer Congreso de Mediación Comunitaria.

colaborativa de resolución de conflictos y por otra genera en los participantes la conciencia de la propia habilitación para resolver sus conflictos.

2.1.6 MEDIACION CIUDADANA UNA FORMA DE ENTENDER LA MEDIACION COMUNITARIA

La mediación ciudadana sería aquella que nace de los grupos sociales, para atender las necesidades de la comunidad²². Se relaciona con la "mediación natural"²³, también conocidos como "Sistemas espontáneos"²⁴ por el consejo permanente de la OEA, comisión de promoción de MARC (Modelos alternativos de resolución de conflictos).

Los mediadores ciudadanos se encuentran con las personas, no resuelven los conflictos sino que encuentran personas que están en situación de conflicto, se apoyan en lo que las personas poseen ya aunque las tengan dormidas, en fin, motivan a la comunidad a ponerse en acción.

La mediación ciudadana según Six se opone a la mediación institucional que sería aquella organizada desde arriba y especialmente por los poderes públicos.

Este sería el caso de lo que en Colombia se conoce como los conciliadores en equidad.

El profesor Luis Fernando Builes²⁵ de la facultad de derecho de la Universidad de Antioquía, en Medellín señala que El conciliador en equidad surge en las comunidades como un líder, señala además que "sus funciones son diferentes a las que antes venía ejerciendo: Su papel ahora consiste en pensar en su comunidad como en un todo en movimiento en la que los conflictos le permiten crear situaciones nuevas, positivas y avanzar en la civilidad. Cuando las partes se involucran en un conflicto su papel es propiciar canales de comunicación que permitan acercarlas (recuperar, mantener o mejorar las relaciones y las comunicaciones preexistentes entre ellas) sin

²² Jean-Francois Six (1997): *Dinámica de la mediación*. Barcelona: Paidós (pp.37-38)

²³ Es el caso de las mediaciones entre pueblos aborígenes o autóctonos, como los casos africanos anteriormente vistos en referencia, o las reuniones de los ancianos en toda la polinesia.

²⁴ "Modalidades que corresponden a prácticas culturales de tradición y vigencia ancestrales y comunitarias, y que logran conocer y resolver las disputas entre personas o grupos de personas"

²⁵ "Hacia una cultura de la conciliación" Luis Fernando Builes. Medellín: Facultad de Derecho, Universidad de Antioquia, 1998

olvidar los intereses en juego. De esta manera las comunidades se educarán en formas de relación diferentes que lleven implícitas el respeto por el otro, respeto por la diferencia, respeto por no ser iguales.”

2.1.7 MEDIACIÓN VECINAL. OTRA FORMA DE ENTENDER LA MEDIACION COMUNITARIA

Para poder hablar de mediación vecinal es necesario partir de la definición de conflicto vecinal. Cuando hablamos de este tipo de conflictos nos estamos refiriendo a disputas, pleitos, tensiones internas del barrio, de un inmueble, del barrio hacia el exterior, etc., cuya causa tiene que ver con la vida cotidiana y con las personas en tanto que moradores de un determinado entorno social y urbano. La conflictividad no siempre presenta la misma intensidad y así podemos identificar dos campos o niveles (según una de las distinciones clásicas en teoría del conflicto): a) conflictos vecinales latentes, que son aquéllos que pueden emerger en cualquier momento, y b) conflictos vecinales manifiestos que ya se han evidenciado.

Los conflictos suelen tener causas diversas, pero todas tienen que ver con el hecho de ser vecinos, de vivir en el mismo barrio, en la misma finca y de compartir una serie de espacios. Los motivos que generan conflictos y que hemos detectado pueden deberse al impago de alquileres, a los horarios de comercios y locales de hostelería, a desperfectos, ruidos, inseguridad, uso de los espacios, etc.

Estos conflictos pueden abordarse a través de la mediación vecinal. Cuando a estas circunstancias añadimos el factor étnico o, simplemente, de la inmigración, se hace necesaria la mediación vecinal intercultural. En este caso, a las causas más convencionales del conflicto se une el desconocimiento mutuo entre las partes, que muchas veces lleva a formular el conflicto como cultural o étnico, incluso como racial, cuando en realidad las causas de fondo pueden ser las que hemos apuntado más arriba.

En estos casos el SEMSI desarrolla una metodología de intervención consistente en detectar el problema, distender la relación entre las partes, favorecer la negociación entre ellas y regular el conflicto:

- Detectar el conflicto: el mediador social intercultural conoce la cotidaneidad del distrito en el que trabaja y esto le convierte en un observador privilegiado de las relaciones interétnicas y de vecindad que se producen en el mismo. Sabe cuando hay conflictos latentes y cuando son emergentes. Posee así herramientas para trabajar en la prevención.
- Distender el conflicto: el siguiente paso consiste en rebajar la tensión. Si se trata de un conflicto latente, el mediador intenta adelantarse a la emergencia del mismo. En general, observa la realidad, identifica a las partes (cuáles son sus características y qué intereses tienen), habla con ellas, se pone en su lugar y facilita la comunicación.
- Negociar: la labor del mediador consiste en conseguir que las partes interactúen de cara a buscar una solución al conflicto, en definitiva, un acuerdo satisfactorio para todos.
- Regular: En esta fase se trata de convertir en norma lo pactado por las partes. La cuestión fundamental es adaptar las normas antiguas o la ausencia de normas que no tienen en cuenta al extranjero para evitar la arbitrariedad y tener cada vez más espacios definidos de actuación donde las partes tengan claro sus derechos y los deberes.

Para realizar la mediación vecinal son fundamentales los principios de neutralidad, legitimación de las partes, voluntariedad de las mismas, comunicación efectiva, etc. Esto podemos apreciarlo en los casos de intervención llevados a cabo dentro del Servicio y que recogen la diversidad de situaciones que pueden plantearse en el ámbito vecinal y también las dificultades a las que se enfrenta el mediador, sin olvidar la enorme importancia del trabajo coordinado entre éste y otros profesionales de los Servicios Sociales municipales. Tanto es así, que en algunos casos la labor del mediador es fundamentalmente de apoyo a éstos.

La autora Susan Carpenter ²⁶ señala que al tratarse de una estrategia comunitaria en que participan distintos actores espacios públicos y vecinales esta debe desarrollarse por etapas sucesivas y complementarias, de las cuales se destacan:

²⁶ Susan Carpenter (1996) (Susan Carpenter 1996, Tratamiento y de los conflictos medioambientales y otro tipo de disputas públicas complejas en Karen Grover Duffy (comps) La Mediación y sus contextos de aplicación. España. Paidós.)

- a) Diagnosticar y evaluar con las partes involucradas los conflictos, es decir como se manifiesta, la magnitud, historia y los intereses para resolverlos.
- b) Llegar con las partes a una definición común del conflicto, ya que pueden existir puntos de vistas diversos. Esto va de la mano con generar un espacio en que los participantes discuten e integran sus respectivas visiones, intereses, etc., reconociendo la historia que cada uno de los actores tiene.
- c) Identificar y construir en conjunto con las partes las formas y modos de resolverlos y llegar a acuerdos (proceso de negociación).

2.1.8 EL ROL DEL MEDIADOR EN MEDIACIÓN COMUNITARIA

¿Dónde entra la mediación?. ¿En qué se diferencia de la intervención comunitaria?. ¿Se trata de realidades claramente diferenciadas, o existe complementariedad?. ¿Es posible y exigible la “neutralidad” total en el proceso de mediación, o debe de ser una estrategia para la solución de los distintos conflictos?.

Bajo mi punto de vista, en el campo de la mediación comunitaria no es posible, ni deseable, desempeñar un rol de mediador desde la perspectiva de un modelo “Clásico” de mediación, en el que el mediador se sitúa como un tercero equidistante de las partes independientemente de la situación en las que éstas se encuentren en relación al conflicto que pretenden solucionar. Esa “mediación de despacho” no parece que sea la más adecuada para la mediación comunitaria.

El mediador social está llamado a motivar, proponer, dinamizar; a equilibrar las partes en litigio; y por otra parte, debe apoyar y estimular a las partes para que puedan entrar en un proceso creativo y amistoso que permita el entendimiento y la cooperación. Facilitar, en suma, el estímulo necesario para, con libertad y voluntariedad, llegar a acuerdos.

En la mediación comunitaria el mediador espera lograr lo mismo que en los otros ámbitos de la mediación.

Como el propio Ury ²⁷ señala; “El mediador no pretende determinar quien tiene razón y quien está equivocado sino que trata de alcanzar el núcleo de la disputa y resolver. Ese núcleo esta en los intereses de cada lado: en otras palabras, en sus “necesidades, preocupaciones, deseos, temores y aspiraciones...”

“Un mediador tiene que ayudar a las partes a satisfacer los intereses que subyacen en sus posiciones”.

(Para lograrlo se definen tres pasos)

1- Llevar las partes a la mesa de negociación.

“Si las partes no están preparadas para reunirse, el mediador puede ayudarlos con la técnica de hablar con cada uno por separado”.

2- Facilitar la comunicación

“Una de las funciones clave del mediador consiste en ayudar a cada parte a comprender lo que la otra realmente dice o pide”.

3-Ayudar a las personas a buscar una solución

“Ayudar a las partes a generar opciones creativas para el acuerdo”.

Respecto a la amplitud de la mediación comunitaria y sus objetivos el profesor Javier Domínguez señala que casi cualquier conflicto en que estén implicadas las personas y organizaciones de la comunidad puede ser mediado. La mediación comunitaria facilita un espacio para resolver las diferencias y conflictos entre los individuos, grupos y organizaciones de la comunidad en la que se desarrolla. Los objetivos de la mediación comunitaria serían que el mediador debe ayudar que se cumplan son:

- Mejorar la comunicación, la comprensión mutua y la empatía entre los miembros de la comunidad (individuos, entidades y asociaciones).

²⁷ William L. Ury “ Alcanzar la Paz” Diez caminos para resolver conflictos en la casa, trabajo y el mundo. Editorial PAIDDOS, Buenos Aires Argentina 2000

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

Según el mismo mediador y profesor de la universidad de Alicante, algunos de los problemas que abordaría son:

Vecindad

Alquileres y vivienda

Comercio/consumidor.

Relaciones interculturales

Escuela y familia

Medio ambiente

Ruidos y contaminación

Delincuencia juvenil y actos incívicos

Derechos de los niños y de los mayores

Derechos fundamentales

Reclamaciones menores judicializada

2.1.9 CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN MEDIACION COMUNITARIA

En contextos sociales, la búsqueda de los acuerdos tiene importancia pero pasa a un plano secundario, en estas mediaciones el elemento central es el aprendizaje que el vivir este proceso puede proporcionar a las personas implicadas.

La defensa de un interés comunitario mayor supone y necesita de ciertas especificidades en cuanto al procedimiento y a los protagonistas que deben participar en la resolución de las disputas comunitarias: los procedimientos deben ser simples, directos orales y posibilitar la participación y la representación de todos los sectores de la población involucrada; los protagonistas (mediadores comunitarios; conciliadores en equidad; jueces de paz) deben tener el máximo de legitimación social y de reconocimiento por parte de la propia, asegurando la mayor imparcialidad a cada una de las partes e interlocutores, garantizando la debida confidencialidad de las informaciones que obtiene y poseer habilidades destrezas y técnicas que posibiliten los diálogos, las negociaciones y los acuerdos.

Observamos que en la mayoría de las experiencias conocidas en éste ámbito de los MARC en el ámbito comunitario se viene revitalizando el carácter neutral del mediador, conciliador, juez de paz o defensor del pueblo, a quienes se les pide que intervengan para posibilitar llegar a un acuerdo sobre una disputa que interesa al conjunto, a la unidad humana y territorial (vecinal, barrial, local, regional.) que constituyen todos y cada uno de los individuos y recursos de ese ámbito comunitario, y que es distinta al interés de cada uno de ellos por separado. Se distingue entonces entre imparcialidad- que debe ser respetada- y la neutralidad que para el caso de los conflictos comunitarios y para la intervención del mediador o conciliador o juez de paz correspondiente, debe estar supeditada al objetivo superior de lograr el acuerdo y término del conflicto en interés de la comunidad²⁸

2.1.10 CONSIDERACIONES RESPECTO A UN CENTRO DE MEDIACION

El profesor Javier Domínguez señala que la mediación como técnica de intervención para tratar de llegar a acuerdos puede ser utilizada en ambos contextos, siendo imprescindible en la segunda propuesta una formación específica en mediación, un profesional reconocido como mediador y un espacio comunitario donde las partes puedan acudir libremente Esta propuesta es realizada en centros de mediación comunitarios y puede ser realizada por distintos profesionales con formación específica

²⁸ En documento preparado por Sevastian Cox Urrejola, doctor en derecho Internacional, por encargo de la Subsecretaría de Asuntos Jurídicos, de la Secretaría General de la OEA. En el contexto del tratamiento del tema de de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos.

en mediación. Este trabajo se lleva a cabo generalmente en equipo, dentro de los municipios, como un servicio a la comunidad y un espacio para reconducción de situaciones conflictivas o resolver conflictos manifiestos.”

Para que la mediación pueda cumplir con las expectativas de servir como medio legitimado en la población para la resolución de los mas variados asuntos que los enfrentan, es necesario no solo una ley o la instauración de un sistema nacional de mediación, sino que además halla un paulatino reconocimiento por parte de la comunidad organizada y receptora de las políticas publicas, de la eficacia de esta vía de resolución en beneficio de ella.

Si bien es cierto que es indispensable una fuerte campaña de difusión e información para facilitar el acceso de la población a la mediación, ya sea en el marco la ley de matrimonio civil o de la puesta en marcha de los tribunales de familia, la practica cotidiana y sistemática, unido a la difusión persona a persona pueden ser un aporte significativo que tendencia la posibilidad de éxito o fracaso de la instalación de la mediación en el sistema de justicia y en la sociedad chilena. *Solo es posible dar a conocer la mediación, Mediando*²⁹

2.2 MARCO REFERENCIAL

A continuación se presentan algunas de las experiencias de mediación comunitaria en el país.

2.2.1- Centro de Mediación comunitaria en la comuna de Pudahuel este proyecto en el cual se llevó a cabo la experiencia de Mediación Vecinal, nace de la inquietud de dos instituciones con gran compromiso social. La Fundación de Ayuda Social de Iglesias Cristianas (Fasic), y el compromiso de varios profesionales y el Programa de

²⁹ Fionne Núñez Olea. Sub Directora Programa de Mediación Social de Conflictos de la Universidad de Chile. Presentación ponencia. “Experiencias en Mediación de conflictos del programa de mediación social de conflictos de la Universidad de Chile”. I Jornadas Internacionales de Mediación y Familia, Valparaíso.

Asistencia Judicial de Pudahuel, poniendo al servicio del proyecto a dos profesionales y la oficina móvil.

El proyecto se enmarca dentro del área psico-social, del programa Comuna Segura Compromiso 100, implementado en la comuna de Pudahuel, recibiendo apoyo Municipal.

Es en este contexto que nace el proyecto “Centro Especializado en Mediación de Conflictos Vecinales”, teniendo como Objetivo: Informar y orientar a los vecinos sobre sus derechos en materia de conflictos vecinales, y entregar solución a los mismos mediante la resolución alternativa de conflictos; específicamente la mediación comunitaria.

Asimismo el centro entregaría información y orientación de las instancias judiciales y/o administrativas encargadas de resolver el conflicto, en caso que el tema consultado no sea posible de mediar o requiera del apoyo de otras instituciones. El proyecto tuvo una duración total de seis meses y se implementó en cinco organizaciones de la comuna de Pudahuel, utilizando como espacio físico sedes de Juntas Vecinales y Centros de Madres. El instalarse dentro de la comunidad permitió obtener una visión más amplia de la magnitud y característica de los conflictos. Los beneficiarios del proyectos fueron todos los vecinos de las Unidades de Vecinos N° 25, N° 8, N° 9 y N° 15, quienes tuvieron acceso a la información, difusión y capacitación, en torno a la mediación comunitaria y la resolución alternativa de conflictos. Cabe señalar que se estima un total 800 beneficiarios directos. La mediación comunitaria y específicamente el proyecto surge de la convicción de las instituciones involucradas, quienes visualizan la mediación como una gran alternativa de resolución de conflictos, pudiendo ser aplicada en una amplia gama de conflictos vecinales, que generalmente deben ser resueltos en el Juzgado de Policía Local. donde lejos de buscar una solución definitiva y compartida por las partes, generalmente las multa.

2.2.2- Experiencia de mediación comunitaria del Programa de Prevención en Alcohol y Drogas de la Municipalidad de Santiago desarrollada en el año 2000.

Dicha experiencia fue implementada en algunos barrios de la Comuna de Santiago y se denominó “Jornadas por una Mejor Convivencia Ciudadana” que tenía como objetivo mediar frente a problemas comunitarios asociados al uso de alcohol y drogas.

La evaluación fue positiva pero solo fue utilizada como herramienta, en el

contexto de desarrollo comunitario. Aún así, los vecinos participantes de la experiencia pudieron resignificar el asunto de las drogas y mirarse de una forma más solidaria, comprensiva y capaz de cumplir acuerdos a la hora de realizar acciones que favorezcan la participación de los residentes y vecinos del sector.

Toda experiencia de trabajo comunitario que es impulsada por entidades externas a los vecinos - en este caso un programa municipal - debe partir desde la realidad de los sujetos involucrados en la intervención, es decir de la problemática concreta y desde las motivaciones de superación que tengan los sujetos involucrados. Para luego definir, construir y ejecutar con ellos las estrategias o formas de resolver aquellos problemas. De otro modo, sería fomentar una relación asistencialista en donde los sujetos externalizan las soluciones.

Es así como cualesquier experiencia de mediación comunitaria no debe instalarse como un producto externo, destinado a solucionar los problemas comunitarios, sino como parte de un proceso que se inicia con la generación de vínculos cotidianos y permanentes de la institución con la comunidad.

Si bien esta forma de tratar los conflictos, fue positiva para los vecinos del sector, creo que esta experiencia no es transferible o replicable a cualquier lugar o realidad problemática, pues los escenarios, personas, necesidades y de más, son diversos y las estrategias deben ser flexibles y coherentes a esas particularidades. Sin embargo es necesario tener presentes algunas variables que pudiesen servir de diagnóstico para la determinación de la aplicabilidad de la estrategia:

2.2.3 Experiencia Centro de Mediación CREA de la Universidad Católica de Temuco

El centro de mediación CREA bajo la concepción de un proyecto de investigación sobre mediación. Se origina en la escuela de Derecho de la Universidad Católica de Temuco y lo financió el Ministerio de Educación, por tres años (1999-2001), para seguir posteriormente siendo financiado por la Universidad. Una de las razones de su creación fue el contexto local, lleno de situaciones de violencia algunas de

ellas relacionadas con el denominado cuestión indígena, por otro lado la futura creación de los tribunales de familia, y se espera a través de su creación entregar una parte a los esfuerzos por acercar a la población a la justicia.

El gran valor del centro CREA es que es el primer centro que nace desde la sociedad civil. El proyecto cuenta con tres aristas las que son:

- a) La investigación de métodos alternativos de resolución de disputas.
- b) La capacitación y difusión, que se concentra en los cursos CREA y las charlas a la comunidad.
- c) El centro de Mediación.

El centro comenzó a funcionar a fines de 2000, en la ciudad de Temuco , proponiéndose en una primera etapa junto con Promocionar el centro y capacitar a los mediadores, convocar a organismos derivadores para lo cual se celebraron una serie de convenios y se establecieron diversas redes de colaboración Las estadísticas del centro (2002) muestran que la mayor cantidad de derivaciones fueron desde los juzgados de menores y civiles. De los conflictos abordados los más atendidos son de tipo familiar con un 82,3%, los de tipo vecinal solo representan el 2,3% de los casos atendidos.

2.2.4 - Los centros de mediación de la corporación de asistencia Judicial

Los centros de mediación de la corporación de asistencia judicial se ubican dentro del ámbito público de la política de Estado en lo que a justicia se refiere. Al alero de las Corporaciones de Asistencia Judicial creadas por la ley 17.995, los primeros pasos antes de la creación de los mismos centros se encuentran en la realización del primer estudio los años 1992-1993 de “Sistemas alternativos de resolución de conflictos en la sección social de la corporación de asistencia judicial”.

Actualmente los centros de mediación de las Corporaciones de Asistencia Judicial, han incluido en su modalidad de mediación comunitaria, sin embargo tras entrevista con la mediadora del referido centro en la comuna de Villa Alemana, queda claro que su concepción de mediación comunitaria es la mediación de conflictos que se entrega abiertamente a la comunidad, en especial en el contexto de los conflictos vecinales (problemas entre vecinos).

En las estadísticas (2003) de atención en las CAJ donde se realizó mediación en las comunas de Maipú, Cerrillos, Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda, Estación Central,

señalan primero que según materia los conflictos familiares son los más atendidos con un 88%, seguido por Vivienda con un 8%, conflictos comunitarios solo alcanza al 2% de los casos atendidos, igual que los conflictos producidos por deudas que también alcanzan al 2%. De estas el 65% de los casos resultaron con acuerdo.

2.2.5 Programa de Mediación Social de Conflictos de la Universidad de Chile

Actualmente se encuentran en funcionamiento, en distintas fases de instalación, Centros de Mediación Social Conflictos de nuestro Programa en las ciudades de Ovalle, Santiago (comuna de Peñalolén), Chillán y Penco, en alianza con las respectivas Corporaciones de Asistencia Judicial. Desde los ejes señalados revisaremos brevemente estas experiencias, las principales dificultades enfrentadas y los desafíos y oportunidades que se abren en un campo abierto, aún por seguir explorando, cual es, el de potenciar nuevas formas de abordar los conflictos que instalen al centro -como protagonistas del proceso- a los mismos actores que los viven y reproducen.

La apuesta del programa de mediación social de conflictos de la Universidad de Chile al instalar centros de mediación es comenzar con un trabajo de medicación social, en un modelo piloto que nos permita identificar en el funcionamiento práctico las fortalezas y debilidades, potencialidades y límites de la mediación en el momento actual de la sociedad, acogiendo, conociendo y mediando los casos de demanda espontánea de mediación, que al mismo tiempo dan cuenta de las temas mas recurrentes para el espacio de mediación.

Ente las temáticas mas frecuentes en los procesos de mediación que hemos atendido se encuentran: separación conyugal, regulación del régimen de visitas para el padre o madre y entrega de la pensión de alimentos , derechos de herencias. Actualmente se mantienen los centros de mediación abiertos y se espera aumentar estos, en otras comunas del país, especialmente en la zona central.

Uno de los antecedentes más interesantes junto con el planteamiento de un nuevo modelo, es la opinión fundada en su experiencia del conocimiento que las personas que han llegado a su centro tienen de la mediación. Al respecto señalan que “existe una casi nula idea de la población respecto a la mediación”, y que estos habrían llegado a mediación por derivación de tribunales (una alternativa fuera del contexto del juicio sea lo que sea es atractiva), o porque escucharon que se logran acuerdos

conversando, pero sin lograr entender que el mediador no toma la decisión ni juzga al respecto, lo que redundaba en ocasiones la insistencia de las partes por traer testigos a las sesiones.

CAPITULO III

3. METODOLOGIA

Con el propósito de responder a los objetivos que se han trazado en este trabajo, se realizará una metodología de investigación centrada en el estudio de documentos del y experiencias de mediación comunitaria en el país y la aplicación y posterior análisis y discusión de Focus Group.

El estudio a realizar es cualitativo, exploratorio y descriptivo, ya que el objetivo es familiarizarnos con fenómenos poco estudiados dado que las experiencias de mediación comunitaria, son escasas en nuestro país. Al explorar y describir se pretende determinar tendencias y buscar especificar propiedades importantes a partir de documentos y experiencias.

El diseño de este estudio es no experimental ya que no se realiza manipulación deliberada de variables, sino que observamos fenómenos para luego analizarlos.

La muestra es no probabilística de tipo intencionada ya que es dirigida a través de un procedimiento de selección informal,

La recolección de datos se realiza a través de las técnicas de revisión de documentos y análisis de contenidos temáticos y Focus Group, La unidad de análisis por lo tanto el tema. Los temas están determinados por los objetivos de la investigación

Tipo de Estudio y diseño de Investigación	Cualitativo
Muestra	No probabilística, Intencionadas
Técnica de recolección de datos	Revisión de documentos, experiencias focus group y análisis de contenidos
Unidad de análisis	Temática

3.1 FUNDAMENTOS DE LA OPCIÓN METODOLÓGICA

En su libro *Investigación con estudio de casos*, R. E. Stake³⁰ señala que los investigadores que adscriben al método cualitativo, otorgan mayor importancia a la interpretación directa de situaciones y no a la interpretación de datos obtenidos a través de mediciones (Lincoln, Guba, Peshkin y Eisner); citados por Stake.

“ Toda investigación depende de la interpretación, pero en los modelos cuantitativos habituales se produce un esfuerzo por limitar la función de la interpretación personal del periodo que media entre el momento que se diseña la investigación y el momento en que se recogen los datos y se analizan estadísticamente.”

En los estudios cualitativos cuando nos referimos a la capacidad que tienen la interpretación como método, lo cuantitativo se reemplaza por “juicios subjetivos” a cerca de los datos y sus significados. Aquí la interpretación ocupa un rol protagónico y se convierte en la base de la metodología cualitativa.

Refiriéndose al trabajo de Frederick Erickson (*Handbook of research on teaching*), Stake manifiesta que los resultados de la investigación no son tanto resultados como aciertos. Después de una intensa interacción del investigador con las personas, objeto del estudio o no, después, después de una aproximación constructivista en la búsqueda del conocimiento, después de considerar la intencionalidad de los participantes y su subjetividad, por descriptivo que sea el informe, en la última instancia el investigador termina por dar una visión personal. Erickson se fijaba en el tradicional énfasis de los etnógrafos en los temas étnicos, aquellos valores y preocupaciones que se manifiestan en la conducta y en el lenguaje de las personas estudiadas. Clifford Geertz lo llamaba descripción abierta.

Algunas ventajas de la técnica³¹

- 1- Economía de tiempo y dinero
- 2- Flexibilidad: utilizable en el estudio de diversidad de temas, con personas y en ambientes diversos.
- 3- Las oportunidades de la interacción grupal: efectos de sinergia, bola de nieve, efecto audiencia, estimulación, seguridad y espontaneidad en grupo; simulación de la interacción discursiva social.

³⁰ Stake, R.E “ *Investigación con estudio de casos*”. Ed. Morata, Madrid, España.

³¹ Miguel S. Valles, “*Técnicas Cualitativas de Investigación Social*”, reflexión metodología y práctica social. Edit Síntesis Mayo 2003.

Decisión muestral:

Los grupos estuvieron constituidos por presidentes de juntas de vecinos de diversos sectores de la comuna, y por funcionarios municipales todos ellos habitantes de la comuna y laboralmente con ingerencia directa en el desarrollo comunitario de la ciudad.

Se definió la composición de dos grupos bajo los criterios de

- Economía: respecto al tiempo y posibilidad de reunión de los grupos.
- Heterogeneidad: Se busco participantes de sexos diferentes, sectores diferentes, y edades diferentes.
- Representatividad: Se parte del supuesto de que los dirigentes vecinales a partir de su elección popular son representativos de los intereses y especialmente de las inquietudes de los vecinos a quienes representan, especialmente si son los presidentes de estas organizaciones.

Sobre el contacto de los participantes: Se realizó invitación personal considerando la información de apreciación subjetiva de existencia de conflictos vecinales.

Definición del lugar de reunión: Se utilizó un lugar neutro respecto a la administración municipal, la sala de reunión del programa “Puente”, a fin de evitar interrupciones y una asociación directa por parte de los participantes todos dirigentes vecinales y de alguna forma vinculados al que hacer comunal. Por otro lado el lugar escogido tiene la calidad de neutral respecto a la valoración de los participantes de la administración que personal municipal realiza de los conflictos y problemáticas de la comunidad. (es decir no tienen reclamos en su contra)

CAPITULO IV

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

A Continuación se exponen los resultados de la aplicación de Focus Group, tanto para los representantes de la comunidad como para los representantes de la municipalidad.

La organización las preguntas se hace en función de los objetivos específicos de la investigación, y también en función de los participantes considerando las diferentes fuentes de información. Es por eso que en ocasiones el planteamiento de la pregunta cambia, si es para los representantes de la comunidad o si es para los representantes de desarrollo Comunitario.

4.1 Resultado Objetivo Específicos N°1.

“IDENTIFICAR LOS TIPOS DE CONFLICTO MÁS RECURRENTES EN LOS CONTEXTOS COMUNITARIOS DE LA COMUNA.”

¿Cuáles son los conflictos más comunes en sus poblaciones?

¿Cuáles son los conflictos más comunes en sus puestos de trabajo?

Los conflictos más comunes son:

respuestas de los representantes de la comunidad

- Negocios que arreglan comida en mal estado
- Clandestinos que venden alcohol.
- Poca seguridad en las calles
- Complicaciones con servidumbres de agua.
- Ruidos molestos.
- Peleas después de fiestas.

respuestas de Dideco

- Cumplir las exigencias de las jefaturas

- Pedir sacrificio a la gente
- Equilibrar lo técnico con lo político
- Carencia de medios para trabajar
- Autoritarismo
- La incomprensión de la gente
- La coordinación con otras instituciones
- Falta de comunicación entre departamento y oficinas

A la luz del marco teórico es posible señalar que existe múltiples aporte a la concepción y comprensión del conflicto, ahora bien es posible afirmar en los contextos comunitarios los conflictos tienen el carácter de conflictos interpersonales, el conflicto en su núcleo un problema irresuelto, el problema de satisfacer simultáneamente lo que parecen necesidades no satisfechas incompatibles.³²

Para Delfina Linck,³³ el conflicto es producto de una divergencia percibida de intereses y por tanto depende de cómo las partes comprendan y perciban determinada realidad.

Cuando hablamos de conflictos vecinales nos estamos refiriendo a disputas, pleitos, tensiones internas del barrio, de un inmueble, del barrio hacia el exterior, etc., cuya causa tiene que ver con la vida cotidiana y con las personas en tanto que moradores de un determinado entorno social y urbano.

Uno de los aportes de la teoría del conflicto es el conocimiento de que la conflictividad no siempre presenta la misma intensidad y así podemos identificar dos campos o niveles (según una de las distinciones clásicas en teoría del conflicto): a) conflictos vecinales latentes, que son aquéllos que pueden emerger en cualquier momento, y b) conflictos vecinales manifiestos que ya se han evidenciado.

Existe miedo al conflicto miedo a la controversia, ya que no existen elementos naturales de contención entre las partes, ni en las familias, ni en las instituciones ni en las organizaciones sociales al interior de la población para el ordenamiento de estas situaciones, por ello la conciencia de la existencia del conflicto en ambas partes es un momento clave, que despliega la existencia del conflicto mismo con una “visión positiva de éste: Se lo concibe como un motor para el cambio, generador de energía

³² Folberg, Jay y Taylor, Alison: Resolución de Conflictos sin litigio”, Editorial Grupo Noriega, 1992

³³ Delfina Linck (1997), “El Valor de la Medicación”. Argentina Ad- Hoc.

creativa que puede mejorar las situaciones...”³⁴ y que por eso mismo sienta las pautas para su propio desarme.

Desde el Marco de la referencial, La experiencia de los centros de mediación con abordaje al ámbito comunitario de mediación, en el país dan cuenta de una amplia gama de conflictos mediados contando entre estos, conflictos surgidos del consumo de drogas en las poblaciones de la comuna de Santiago, conflictos interculturales mediados en el sur del país por el centro de CREA, en relación al “conflicto indígena”, o los conflictos focalizados como los significativos por el centro de mediación vecinal de la comuna de Pudahuel, los relacionados con cuestiones “Patrimoniales” y los producto de “Relaciones Personales”, o los conflictos producto del consumo y percepción del consumo de drogas en la comuna de Santiago

También la experiencia de los diversos centros repartidos por el país de la Universidad de Chile quienes en su experiencia han determinado como sus mayores requerimientos de mediación de conflictos a la separación conyugal, regulación del régimen de visitas para el padre o madre y entrega de la pensión de alimentos, derechos de herencias. Pero una de las experiencias más destacables al este respecto es la de que nos entrega Vania Rammsy, Asistente Social del Programa de Prevención en Alcohol y Drogas de la Ilustre Municipalidad de Santiago, quien después de finalizado su proyecto de mediación comunitaria, el que a pesar de haber sido de corta duración le permitió vislumbrar las proyecciones que este formato de resolución de conflicto tiene en el ámbito de lo comunitario, en definitiva concluyó que a pesar de encontrarse en su proyecto mediando temáticas relativas al consumo de alcohol y drogas, se encontró que lo que generaba las tensiones y conflictos en la comunidad eran más bien problemáticas de otro tipo como; brecha generacional, problemas de estilos de dirigencia social, escasa participación, problemas de relación al interior de las familias, espacios públicos poco utilizados, etc.

³⁴ Highton, E; Álvarez, Y. “Mediación para resolver conflictos” Ed. Ad. Hoc Argentina, Bs. Aires 1995, pag. 46

4.2 Resultado Objetivo Específicos N°2.

“DESCRIBIR LAS ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS MÁS UTILIZADAS ENTRE LOS HABITANTES DE LA COMUNA.”

¿Cuáles son algunas formas en que se pueden resolver los conflictos?

Las formas en que se puede resolver el conflicto son:

Respuestas representantes de la comunidad

- Conversando claramente
- Decir lo que se piensa
- Combos y puñaladas
- Con insultos
- Alejándose
- Dejar que otro se haga cargo
- Ir al médico y psicólogo
- Ceder
- Ir a la Justicia

Respuestas de Dideco

- Hacerse el leso
- El tiempo respecto a que hay que esperar a que uno muera

De los dichos de Maturana desprendemos el principio que solo a través de la aceptación del otro podremos resolver nuestros conflictos³⁵, la competencia destructiva, nos obliga a negar al otro, y desconocerlo como otro cercano e imprescindible para nuestro crecimiento.

Por otro lado tanto Ury, nos hablan de la necesidad de establecer redes solidarias de apoyo social, Max-Neff es de la misma opinión de echo declara que una de las bases del desarrollo a escala humana es la interdependencia³⁶, esto es que nos necesitamos y por lo tanto es necesario que reconceptualizar nuestros conflictos.

³⁵ (MATURANA, H. Y valera, F: El arbol del Conocimiento”. Santiago. Ed. Universitaria. U de Chile, 1998.

³⁶ Entendida como un proceso capaz de fomentar la participación en las decisiones, la creatividad social, la autonomía política, la justa distribución de la riqueza y la tolerancia frente a la diversidad de

La experiencia del centro de mediación CREA, en el sur del país da cuenta de una mantención del paradigma Juricilizador que mantiene la población ya que el 52% de las causas de ingreso al centro fueron derivaciones de Juzgados o clínicas jurídicas. Lo que indica una preferencia de las personas por esta modalidades resolución de conflictos.

4.3 Resultado Objetivo Específicos N°3.

“DESCRIBIR LOS CONFLICTOS MAYORMENTE ATENDIDOS POR LA RED DE DESARROLLO COMUNITARIO”

¿Cuales son los conflictos que los vecinos de sus sectores pueden resolver en la DIDECO, o a través de la gestión de esta?

Los conflictos que los vecinos pueden resolver a través de Dideco son:

Respuesta de representantes de la comunidad

- Ninguno
- Hambre
- Vivienda
- Salud.

Respuesta de Dideco

- Casi todo
- No corresponde (en esta parte lo que la respuesta apunta a lo que corresponde respecto a lo procedente o no procedente)

En el artículo primero del primer título de la ley orgánica de Municipalidades se establece que las Municipalidades tienen como objetivo el desarrollo, social y económico de sus habitantes. Para este fin se establecen diversos departamentos también definidos por ley, entre esto de Departamento de Desarrollo Comunitario, el

identidades, la autodependencia constituye un elemento decisivo en la articulación de los seres humanos con la naturaleza y la tecnología, de lo personal con lo social, de lo micro con lo macro, de la autonomía con la planificación y de la Sociedad civil con el Estado.

que se compone por un conjunto de oficinas y sub unidades, cada una preocupada de aspectos específicos del desarrollo comunitario.

De acuerdo a las estadísticas de atención a público en algunas de las oficinas de la Dideco (no todas manejan este tipo de registro), es posible señalar que por ejemplo la Oficina de Asuntos Familiares³⁷ ha atendido preferentemente temáticas referentes a la violencia intrafamiliar, ingresadas a la atención del centro a través principalmente de derivación, tanto del juzgado, como de colegios, y recientemente algunos casos de fiscalía. Respecto la atención de la Unidad Social, esta se centraría en la entrega de ayuda asistencial, tras evaluación de asistente social son entregado anualmente \$30.000.000, en alimentos, mediaguas, medicamentos, pasajes, materiales de construcción, etc. Todo lo anterior como forma de resolver conflictos producto de carencia socio-económica.

4.4 Resultado Objetivo Específicos N°4.

“EXPLORAR LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO UNA ALTERNATIVA VIABLE Y ACEPTADA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS”

¿Se puede pedir ayuda?

respuesta de representantes de la comunidad.

- Si
- Siempre hay opciones
- Siempre hay instancias.

respuesta de Dideco

- si claro
- Por qué No
- Si la red esta disponible (en esta respuesta se hace mención a la cercanía con la red de apoyo)

¿Qué instancias?

³⁷ Fuente; Encargada de la Oficina de Asuntos Familiares de la I.M.V.A.

respuesta de representantes de la comunidad.

- Los padres
 - Autoridades
 - Asistentes Sociales
 - Psicólogos
 - Profesores
 - Directores de Colegio
- respuesta de Dideco
- En la Municipalidad
 - Depende del problema
 - Los contactos

¿Qué saben de mediación?

respuesta de representantes de la comunidad.

- Una persona escucha a ambas partes
 - No debe conocer ni estar relacionado con ninguna parte
- respuesta de Dideco
- Es un método bueno
 - Un tercer se vuelve facilitador
 - Una oportunidad objetivar el conflicto

¿Qué saben de mediación comunitaria?

respuesta de representantes de la comunidad.

- Es mediación para la comunidad
- respuesta de Dideco
- La mediación en contextos comunitario
 - Acercar la mediación a las poblaciones

Cuando William Ury habla de las partes en conflicto, se refiere también al tercer lado Ury, al hablar de las partes de un conflicto, (claramente graficado en un

conflicto entre dos partes), se refiere también al tercer lado, que sería todo lo que no son las posiciones en disputa, esto quiere decir que hasta las partes pueden ser el tercer lado si salen de sus posiciones y se potencian así mismos para alcanzar una solución. También señala que existe un tercer lado interno, (los involucrados directamente), compuestos por los más cercanos familiares, amigos, como se dijo las propias partes. Y un tercer lado externo (los involucrados indirectamente), que pueden ser vecinos, observadores, personajes neutrales, etc.

Casi siempre se piensa que ante una posición hay sólo dos actitudes posibles: a favor o en contra. Pero por lo general existe una tercera. Desde este tercer punto de vista, se puede comprender adecuadamente cada uno de los enfoques que compiten. Suele ocurrir que los intereses compartidos son más importantes que las diferencias. Las personas acuerdan que, finalmente las personas pertenecen a la misma extensa comunidad.

Es mediante la generación y la aceptación de estos procesos de autodependencia, a través del protagonismo real de las personas en los distintos espacios y ámbitos que pueden impulsarse procesos de desarrollo con efectos sinérgicos en la satisfacción de nuestras necesidades.

Uno de los antecedentes más interesantes junto con el planteamiento de un nuevo modelo, es la opinión fundada en su experiencia del conocimiento que las personas que han llegado a su centro tienen de la mediación. Al respecto señalan que “existe una casi nula idea de la población respecto a la mediación”, y que estos habrían llegado a mediación por derivación de tribunales (una alternativa fuera del contexto del juicio sea lo que sea es atractiva), o porque escucharon que se logran acuerdos conversando, pero sin lograr entender que el mediador no toma la decisión ni juzga al respecto, lo que redundaba en ocasiones la insistencia de las partes por traer testigos a las sesiones.

En las estadísticas (2003) de atención en las CAJ donde se realizó mediación en las comunas de Maipú, Cerrillos, Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda, Estación Central, señalan primero que según materia los conflictos familiares son los más atendidos con un 88%, seguido por Vivienda con un 8%, conflictos comunitarios solo alcanza al 2%

de los casos atendidos, igual que los conflictos producidos por deudas que también alcanzan al 2%. De estas el 65% de los casos resultaron con acuerdo.³⁸

En el centro crea por su parte se establecieron diversas redes de colaboración. Las estadísticas del centro (2002)³⁹ muestran que la mayor cantidad de derivaciones fueron desde los juzgados de menores y civiles. De los conflictos abordados los más atendidos son de tipo familiar con un 82,3%, los de tipo vecinal solo representan el 2,3% de los casos atendidos.

Por otro lado respecto al conocimiento de la gente sobre esta modalidad de resolución de conflicto la experiencia del Programa de mediación Social de Conflictos de la Universidad de Chile indica que existiría una casi nula idea de parte de la población respecto a la mediación⁴⁰, ya que la gran mayoría de quienes se atendieron en sus centros habrían llegado por derivación de tribunales (una alternativa fuera de un tribunal sea lo que sea parece atractiva), o porque escucharon que se logran acuerdos conversando, pero sin lograr entender que el mediador no toma la decisión ni juzga quien posee la verdad, lo que incluso se manifestaba en algunos de los usuarios traían testigos a la mediación.

4.5 Resultado Objetivo Específicos N°5.

“CONFRONTAR DIVERSAS CONCEPCIONES DE MEDIACIÓN COMUNITARIA”

¿Sabes si la mediación comunitaria es igual en todas partes?

respuesta de los representantes de la comunidad

- NO (no saben)

³⁸ Estadísticas MARC, sobre centro de resolución alternativa de conflictos, (2003)

³⁹ Estadísticas recogidas de los libros de ingreso y de causas mediadas del centro de mediación y puestos a disposición de la web

⁴⁰ Fionne Núñez Olea. Sub Directora Programa de Mediación Social de Conflictos de la Universidad de Chile. Presentación ponencia. “Experiencias en Mediación de conflictos del programa de mediación social de conflictos de la Universidad de Chile”. I Jornadas Internacionales de Mediación y Familia, Valparaíso.

respuesta de Dideco

- Debe serlo
- Es posible que se tome consideraciones de la realidad local

La mediación comunitaria es un Ambito de mediación y en si es también, (como el resto de las mediaciones) negociación asistida. Sin embargo podemos encontrar diversas manifestaciones de esta, como la mediación Vecinal y la mediación Ciudadana, ambas son expresiones de la mediación comunitaria pero en si son diferentes

La mediación ciudadana seria aquella que nace de los grupos sociales, para atender las necesidades de la comunidad⁴¹, surge desde la propia comunidad Se relaciona con la "mediación natural"⁴², también conocidos como "Sistemas espontáneos"⁴³, en esta le mediador es un integrante de la comunidad, está inserto en ella. La primera en cambio es una mediación de carácter más formal, es impartida por expertos y responde

Algunos ejemplos de mediación Ciudadana encontramos en la experiencia Colombiana con la figura de los "Conciliadores en Equidad", quienes son miembros de la comunidad, y prestan en forma gratuita sus servicios para modelar la negociación entre las partes; Otro ejemplo más clásico lo encontramos en la experiencia Norte Americana del Community Board de San Francisco, esta institución autónoma (creada en 1977 por Raymond Shouholtz), prepara a mediadores locales para prestar servicio en diversos barrios conflictivos, con diversidad étnica y problemas de delincuencia.

4.6 Resultado Objetivo Específicos N°6.

"DESCRIBIR EXPERIENCIAS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA EN EL PAÍS"

¿Conocen algún centro de mediación comunitaria en Villa Alemana o en otra parte?

⁴¹ Jean-Francois Six (1997): *Dinámica de la mediación*. Barcelona: Paidós (pp.37-38)

⁴² Es el caso de las mediaciones entre pueblos aborígenes o autóctonos, como los casos africanos anteriormente vistos en referencia, o las reuniones de los ancianos en toda la polinesia.

⁴³ "Modalidades que corresponden a prácticas culturales de tradición y vigencia ancestrales y comunitarias, y que logran conocer y resolver las disputas entre personas o grupos de personas"

Los centros de mediación comunitaria conocidos son:

respuesta de representantes de la comunidad

- silencio (nadie dice nada)

respuesta de Dideco.

- NO (la respuesta es no)

Lo que señala Domínguez, es que la mediación comunitaria puede ser utilizada como herramienta natural de la comunidad o también como aporte externo de un profesional reconocido como mediador y un espacio comunitario donde las partes puedan acudir libremente. Esta propuesta es realizada en centros de mediación comunitarios y puede ser realizada por distintos profesionales con formación específica en mediación. Este trabajo se lleva a cabo generalmente en equipo, dentro de los municipios, como un servicio a la comunidad y un espacio para reconducir situaciones conflictivas o resolver conflictos manifiestos.

Es en este punto donde se hace imprescindible la aceptación de parte de la comunidad de la mediación como un medio legítimo de resolver los mas variados conflictos que les aquejan, no es entonces suficiente con la promulgación de una ley es necesario que la comunidad organizada vea las ventajas de esta vía de resolución de conflictos.

Si bien es cierto que es indispensable una fuerte campaña de difusión e información para facilitar el acceso de la población a la mediación, ya sea en el marco la ley de matrimonio civil o de la puesta en marcha de los tribunales de familia, la practica cotidiana y sistemática, unido a la difusión persona a persona pueden ser un aporte significativo que tendencia la posibilidad de éxito o fracaso de la instalación de la mediación en el sistema de justicia y en la sociedad chilena. *Solo es posible dar a conocer la mediación, Mediando*⁴⁴

⁴⁴ Fionne Núñez Olea. Sub Directora Programa de Mediación Social de Conflictos de la Universidad de Chile. Presentación ponencia. "Experiencias en Mediación de conflictos del programa de mediación social de conflictos de la Universidad de Chile". I Jornadas Internacionales de Mediación y Familia, Valparaíso.

Respecto al marco empírico existe interesantes experiencias en nuestro país, que independiente del tiempo de duración, financiamiento recibido, o real impacto en el bienestar de la comunidad, muestran la versatilidad de la mediación comunitaria como herramienta. Entre estas experiencias destacan entre otras:

1- Centro de Mediación comunitaria en la comuna de Pudahuel este proyecto en el cual se llevó a cabo la experiencia de Mediación Vecinal, nace de la inquietud de dos instituciones con gran compromiso social. La Fundación de Ayuda Social de Iglesias Cristianas (Fasic), y el compromiso de varios profesionales y el Programa de Asistencia Judicial de Pudahuel, poniendo al servicio del proyecto a dos profesionales y la oficina móvil.

Es en este contexto que nace el proyecto “Centro Especializado en Mediación de Conflictos Vecinales”, teniendo como Objetivo: Informar y orientar a los vecinos sobre sus derechos en materia de conflictos vecinales, y entregar solución a los mismos mediante la resolución alternativa de conflictos; específicamente la mediación comunitaria.

Este proyecto tubo una duración de seis meses que fue el tiempo que pudo sustentarse con los fondos del proyecto de “Ciudad Segura” al que postularon.

Es te tipo de mediación es la conocida como mediación vecinal

2- Experiencia de mediación comunitaria del Programa de Prevención en Alcohol y Drogas de la Municipalidad de Santiago desarrollada en el año 2000.

Dicha experiencia fue implementada en algunos barrios de la Comuna de Santiago y se denominó “Jornadas por una Mejor Convivencia Ciudadana” que tenía como objetivo mediar frente a problemas comunitarios asociados al uso de alcohol y drogas.

Este tipo de mediación también fue del orden mediación vecinal, lamentablemente igual que el anterior tubo una corta duración. Uno de sus grandes aportes se encuentra en la apreciación que en los conflictos comunitarios visibles que dan lugar a la mediación es posible encontrar conflictos de base más profundos.

3- El centro de mediación CREA bajo la concepción de un proyecto de investigación sobre mediación. Se origina en la escuela de Derecho de la Universidad

Católica de Temúco y lo financió el Ministerio de Educación, por tres años (1999-2001), para seguir posteriormente siendo financiado por la Universidad. Una de las razones de su creación fue el contexto local, lleno de situaciones de violencia algunas de ellas relacionadas con el denominado cuestión indígena, por otro lado la futura creación de los tribunales de familia, y se espera a través de su creación entregar una porte a los esfuerzos por acercar a la población a la justicia.

El gran valor del centro CREA es que es el primer centro que nace desde la sociedad civil, sin embargo igual que las otras dos experiencias anteriores, se trata de medición de conflictos vecinales

4- Los centros de mediación de la corporación de asistencia Judicial

Los centros de mediación de la corporación de asistencia judicial se ubican dentro del ámbito público de la política de Estado en lo que a justicia se refiere.

En las estadísticas (2003) de atención en las CAJ donde se realizó mediación en las comunas de Maipú, Cerrillos, Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda, Estación Central, señalan primero que según materia los conflictos familiares son los más atendidos con un 88%, seguido por Vivienda con un 8%, conflictos comunitarios solo alcanza al 2% de los casos atendidos, igual que los conflictos producidos por deudas que también alcanzan al 2%. De estas el 65% de los casos resultaron con acuerdo.

5- Programa de Mediación Social de Conflictos de la Universidad de Chile

Actualmente se encuentran en funcionamiento, en distintas fases de instalación, Centros de Mediación Social Conflictos de nuestro Programa en las ciudades de Ovalle, Santiago (comuna de Peñalolén), Chillán y Penco, en alianza con las respectivas Corporaciones de Asistencia Judicial.

Ente las temáticas mas frecuentes en los procesos de mediación que hemos atendido se encuentran: separación conyugal, regulación del régimen de visitas para el padre o madre y entrega de la pensión de alimentos , derechos de herencias. Actualmente se mantienen los centros de mediación abiertos y se espera aumentar estos, en otras comunas del país, especialmente en la zona central.

Respecto a esta iniciativa es necesario rescatar dos antecedente primero su propuesta de modelo de mediación “Transformador” y por otro su postura de masificación de centros.

4.7 Resultado Objetivo Específicos N°7.

“CARACTERIZAR LOS ELEMENTOS CLAVES PARA LEVANTAR UN MODELO DE CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA”

¿Es posible que una persona neutral nos ayude a solucionar nuestros problemas, quién debiera ser esa persona?

respuestas de los representantes de la comunidad.

- Cualquiera que sepa escuchar y entender
 - Uno neutral
 - Yo
- Respuesta de Dideco
- Claro
 - Alguien con especialización
 - Que sepa lo que hace

Imagínense un centro de mediación en la municipalidad, que podría tener a favor y que podría tener en contra.

Lo bueno de este método sería:

respuestas de los representantes de la comunidad.

- Los dirigentes tendrían más autoridad para resolver conflictos
- Fluidez en la resolución de conflictos
- Descongestión del poder judicial.

¿Qué sería lo malo de esta instancia?

Respuesta de los representantes de la comunidad

- No escoger a la persona adecuada
- Que no sea intachable

Respuesta de Dideco (las siguientes respuestas fueron planteadas como debilidades del sistema incorporado al contexto municipal)

- Falta de recursos
- Mantener la objetividad
- No aceptar presiones

¿Quién debiera dar este servicio en villa alemana?

Respuestas de los representantes de la comunidad

- La municipalidad, porque debe prestar servicio.
Respuesta de Dideco
- Las Juntas de vecinos
- Los casos muy complicados Dideco

¿La municipalidad debería ser la única institución que de este servicio?

Resultados focus group.

- La municipalidad debe hacerse cargo de los que no puedan pagar por el servicio.

¿Poniéndonos en el caso de que la municipalidad diera este servicio, que debería tener este centro de mediación?

Respuesta de los representantes de la comunidad.

- Una persona especializada.
- Que sea gratuito
- No burocrático
- Buen servicio

Respuesta de Dideco (esta pregunta no fue necesario hacerla ya que algunos de los participantes del focus se sintieron muy motivados para definir lineamientos de esta instancia)

- Capacitación para mediadores locales
- Bajo presupuesto
- Especificidad en temas complejos
- Incorporación de la comunidad

Respecto a la respuesta de la comunidad de que ellos mismos podrían realizar mediación comunitaria Diana de la Rúa⁴⁵ nos aporta desde su experiencia que existen dos posturas:

- a) quienes creen que los mediadores deben ser líderes comunitarios
- b) quienes creen que los mediadores deben tener un perfil bajo y de respeto entre los vecinos.

Sin embargo ella concuerda con la postura de que los mediadores deben tener un perfil bajo y de respeto en la comunidad. Incluso en la posibilidad que los mediadores no sean vecinos de dicho Barrio o al menos que no vivan cerca del Centro.

Los líderes comunitarios tienen un rol definido dentro de su comunidad, y de ellos se espera una actitud de liderazgo que se contradice con el espíritu de la Mediación y con la tarea del mediador.

Lo que sí es indudable es que los líderes comunitarios deben saber qué es la Mediación para que no la perciban como contraria a sus intereses, ya que es posible con el poder que algunos de ellos ostentan, tanto en Argentina como en Chile, que jueguen un papel adverso desestimando la mediación y presionando a otros para que hagan lo mismo.

Afirma también la mediadora, que es posible que sucedan dos cosas: Primero que se politice el centro, y segundo la generación de una suerte de “familiaridad”, dos situaciones contraproducentes y terminarían dañando la imagen de la mediación en el sector.

Evidentemente el mediador debe ser una persona que tenga prestigio dentro del grupo de vecinos. Alguien a quien todos vean como que no les va a “jugar en contra” ni tiene intereses personales en que las partes lleguen a un determinado acuerdo.

Algunas de las opciones que plantea De La Rúa es que el mediador venga de otra parte (otra cuadra, otra población, etc.), así los vecinos lo perciben como alguien

⁴⁵ Encargada de Mediación Comunitaria Multiparte del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Docente titular de la cátedra “Mediación Comunitaria” y “Mediación Comunitaria: Disputas Complejas” y subtitular de “Colaboración y Consenso en conflictos de múltiples partes” del “Programa Interdisciplinario de Negociación y Mediación en el mundo globalizado” del Posgrado de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires. En abstrac “Mediación Comunitaria Web www.respuestasparalapaz.org.ar”

que puede entenderlos porque tiene el mismo estilo de vida y al mismo tiempo no tienen la "excesiva familiaridad" de sus conocidos.

Por otro lado y respecto a los pasos a seguir

La autora Susan Carpenter⁴⁶ señala que la estrategia de la mediación comunitaria debe darse en etapas, identificando tres de estas:

- Diagnosticar y evaluar con las partes involucradas los conflictos, es decir como se manifiesta, la magnitud, historia y los intereses para resolverlos.
- Llegar con las partes a una definición común del conflicto, ya que pueden existir puntos de vistas diversos. Esto va de la mano con generar un espacio en que los participantes discuten e integran sus respectivas visiones, intereses, etc., reconociendo la historia que cada uno de los actores tiene.
- Identificar y construir en conjunto con las partes las formas y modos de resolverlos y llegar a acuerdos (proceso de negociación).

Respecto a las claves para el establecimiento de un centro de mediación comunitaria, se destaca, en primer término la figura del "mediador" quien necesariamente debe tener formación específica en mediación, un profesional reconocido como mediador y un espacio comunitario donde las partes puedan acudir libremente, esta propuesta es realizada en centros de mediación comunitarios. Este trabajo se lleva a cabo generalmente en equipo, dentro de los municipios, como un servicio a la comunidad y un espacio para reconducir situaciones conflictivas o resolver conflictos manifiestos.

Para que la mediación pueda cumplir con las expectativas de servir como medio legitimado en la población para la resolución de los más variados asuntos que los enfrentan, es necesario no sólo una ley o la instauración de un sistema nacional de mediación, sino que además haya un paulatino reconocimiento por parte de la comunidad organizada y receptora de las políticas públicas, de la eficacia de esta vía de resolución en beneficio de ella.

⁴⁶ Susan Carpenter (1996) (Susan Carpenter 1996, Tratamiento y de los conflictos medioambientales y otro tipo de disputas públicas complejas en Karen Grover Duffy (comps) La Mediación y sus contextos de aplicación. España. Paidós.)

Si bien es cierto que es indispensable una fuerte campaña de difusión e información para facilitar el acceso de la población a la mediación, ya sea en el marco de la ley de matrimonio civil o de la puesta en marcha de los tribunales de familia, la práctica cotidiana y sistemática, unido a la difusión de persona a persona puede ser un aporte significativo que tienda a la posibilidad de éxito o fracaso de la instalación de la mediación en el sistema de justicia y en la sociedad chilena, Sólo es posible dar a conocer la mediación mediando.

CAPITULO V

5. ANALISIS DE LOS DATOS

El análisis de los resultados de la investigación se realizará en virtud de los objetivos Específicos, a través de las respuestas entregadas por los participantes en los Focus Group, tanto representantes de la comunidad como representantes de Dideco, tomando en consideración también la teoría y las experiencias observadas.

5.1 Análisis Objetivo Especifico N°1

“IDENTIFICAR LOS TIPOS DE CONFLICTOS MÁS RECURRENTES EN LOS CONTEXTOS COMUNITARIOS DE LA COMUNA.”

En este objetivo se plantean preguntas focalizadas para cada grupo.

Resulta interesante que en primer lugar la mitad de las respuestas entregadas por los representantes de la comunidad fueron problema relacionados con su entorno, “seguridad en las calles”, “Negocios que arreglan comida en mal estado”, “Negocios clandestinos de venta de alcohol”. Solo dos respuestas de Dideco apuntaron a problemas relacionales como el “autoritarismo de las Jefaturas”, “la falta de comunicación entre oficinas”, “la incomprensión de la gente”, “el requerir sacrificios”, también se hace referencia a la presión del factor político y su equilibrio con lo técnico, por último se hace mención a la creciente necesidad de coordinación con otras instituciones.

Para la autora Delfina Linck, el conflicto es divergencia percibida de intereses y por lo tanto todas las expresiones dadas en las respuestas se ajustan a la concepción de conflicto, ya que cada una está basada en un interés y/o en un valor. Lo que hace tan rica la dinámica de las comunidades en ellas tienen permanente interacción estos intereses, saliendo de su esfera de “personal” a lo “interpersonal”

5.2 Análisis Objetivo Específico N° 2

“DESCRIBIR LAS ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLCITOS MAS UTILIZADAS ENTRE LOS HABITANTES DE LA COMUNA”

En este objetivo al hacer la pregunta de las formas en que se puede resolver un conflicto, los representantes de la comunidad indican a lo menos tres formas violentas y muy violentas de enfrentar un conflicto, desde “insultos”, pasando por los “golpes”, hasta llegar al uso de armas “cuchillazos”. Solo dos de las respuestas sugerían la “conversación” como alternativa, otras respuestas proponían la pasividad, el endosarle el problema a otro, buscar ayuda médica o psicológica o simplemente ceder y por último la opción de tribunales. Por parte de los representantes de Dideco las respuestas fueron mas concisas “hacerse el leso” y “esperar a que mueren las partes”. Sin embargo es curioso que ninguna respuesta fuera en la dirección de escuchar primeramente, pero si se refieren a “decir las cosas”, “hablar directo”, El doctor Stephen Covey⁴⁷ dedica toda una sección de su libro “Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva”, para referirse a El Quinto Habito “Procure primero comprender y después ser comprendido”, donde se enfatiza la utilización de “escucha empática”, el “diagnosticar antes de prescribir” comprensión y percepción, entre otras.

Por otro lado el aporte del centro de mediación CREA respecto al ingreso de los casos mediados, nos informa que de todos los casos ingresados a mediación el 52% eran derivaciones de los tribunales de Justicia, coincidiendo con las respuestas d la comunidad “Ir a tribunales” y “dejar que otro se haga cargo”.

5.3 Análisis Objetivo Especifico N° 3

“DESCRIBIR LOS CONFLICTOS MAYORMENTE ATENDIDOS POR LA RED DE DESARROLLO COMUNITARIO”

Hecha la pregunta de qué conflictos son atendidos por Dideco, es interesante ver primero una negativa absoluta “ninguno” y luego respuestas admitían ayuda en la

⁴⁷ Stephen R. Covey, Administrador de la universidad de Harvard, doctor y profesor de la Brigham Young University. E.E.U.U.

mantención de la vida, “comida, vivienda, salud”. En el caso de Dideco la respuesta “casi todo” probablemente se refiere a la amplitud de las posibilidades de Dideco como la entidad municipal más grande. Por otro lado la otra respuesta de Dideco “No corresponde” da cuenta de las atribuciones y responsabilidades que la ley le otorga a esta dirección municipal, como el mismo Dideco señala en el Focus Group “Entregarle comida a un par de señoras no es desarrollo”.

El que el resto de la comunidad defina como conflicto la carencia es justamente el tipo de visión que limita la revalorización del conflicto y por ende una revalorización de los acuerdos, entonces el tema no es la carencia, sino, la utilización de los recursos, en el caso de las comunidades los recursos existentes en la red de apoyo social.

5.4 Análisis Objetivo Específico N° 4

“EXPLORAR LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO UNA ALTERNATIVA VIABLE Y ACEPTADA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.”

En este objetivo fueron planteadas en el Focus 4 preguntas:

- ¿ Se puede pedir ayuda?,
- ¿A quién o qué instancias?,
- ¿ Qué saben acerca de la mediación?,
- ¿ Qué saben de mediación comunitaria?.

Respecto a la primera pregunta es interesante ver que tanto para los representantes de la comunidad como para Dideco, no existiría problemas para elevar esta solicitud. Ahora bien sólo una respuesta apunta a pedir ayuda a la familia y ninguna a los amigos. En tanto existe una fuerte tendencia a solicitar ayuda profesional, para los miembros de la comunidad, en cambio para Dideco (casi todos profesionales) los conocidos o contactos tienen la preferencia ya que “en la Municipalidad” se conocen todos y “los contactos” se encuentran tanto dentro como fuera de ella.

En relación a la pregunta sobre el conocimiento que se tiene de mediación sólo una respuesta del grupo de Dideco da una valoración “ Es un método bueno”, el resto entrega apreciaciones respecto a la neutralidad, a la facilitación, la objetivación del conflicto a la escucha.

En cuanto al conocimiento de mediación comunitaria las respuestas son muy similares aunque al parecer los representantes de la comunidad lo señalan como mediación para ellos, ni esta ni los representantes de Dideco indican que tipo de representación le corresponde a la comunidad en esto.

Objetivo Específico N° 5

5- CONFRONTAR DIVERSAS CONCEPCIONES DE MEDIACIÓN COMUNITARIA.

La respuesta a la pregunta si conocían diferentes formas de ver la mediación comunitaria, la respuesta en todos los casos dio cuenta de desconocimiento “No” (de no sabe), “ Debe ser”, “ Es posible”, sólo una de las respuestas de Dideco supone una consideración especial de la realidad local.

Como ya se vio en respuestas anteriores al considerar los entrevistados la mediación comunitaria, no mencionan la posibilidad de participación activa de la comunidad.

5.6 Análisis Objetivo Específico N° 6

“DESCRIBIR EXPERIENCIAS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA EN EL PAÍS.”

Respecto al conocimiento de la existencia de centros de mediación comunitaria en el país o experiencias al respecto, las respuestas indican que no existiría conocimiento alguno sobre el tema. “ Silencio”, el que indica ninguna posibilidad de aporte y “No” indica desconocimiento, respecto a la indicación de Domínguez que la mediación comunitaria puede ser a tendida y utilizada como una forma natural en que la comunidad desde adentro e independientemente soluciona sus conflictos, actuando de esta forma como “tercer lado” de las disputas de los individuos que la componen, De la Rúa señala que estos mediadores pueden ser líderes comunitarios aunque acepta el hecho que algunos ven riesgos en esto y sugieren que deben ser personajes más bien neutros. Pero en esta investigación no se ha visto esta modalidad en la experiencia nacional, sin embargo, existen interesantes experiencias nacidas en la década de los 90 y que aún perduran, es el caso del centro CREA de mediación, que nació como la idea de

un grupo de estudiantes de la Universidad Católica de Temuco quienes postularon a fondos del estado, logrando a partir de sus buenos resultados convencer a la Universidad para una vez terminado el financiamiento del Estado (3 años) siguieran financiándolo hasta el día de hoy. La modalidad de mediación comunitaria también fue de tipo vecinal, o sea, mediación de conflictos vecinales.

Actualmente sólo CREA y los proyectos asociados a los CAJ persisten, estos últimos mantienen el formato de “La comunidad a la oficina” en el caso de las mediaciones de carácter comunitario sólo llegan al 2% del total.

5.7 Análisis Objetivo Específico N° 7

“CARACTERIZAR LOS ELEMENTOS CLAVE PARA LEVANTAR UN MODELO DE CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA.”

Las preguntas realizadas en este caso fueron:

¿Es posible que una persona neutral nos ayude a solucionar nuestros problemas, quién debería ser esa persona?

¿Qué ven a favor y en contra de un centro de mediación municipal?

¿Quién debería dar este servicio?, ¿La municipalidad solamente?

Si fuera la Municipalidad, ¿Qué debería tener?

Respecto a la primera pregunta en las respuestas se aprecia una importante diferencia en las respuestas de los representantes de la comunidad y los de DIDECO, ya que los primeros tienen la impresión que cualquiera que cumpla unas condiciones básicas: “Sepa escuchar, y entender” y “Neutralidad”, puede hacerlo, es más, uno de los participantes afirma que ella misma al cumplir esos requisitos puede hacerlo. En cambio las respuestas de los representantes de DIDECO señalan la necesidad de una preparación y experiencia (alguien con especialización) “Que sepa lo que hace” Respecto a lo positivo y negativo que prevén a un centro municipal de mediación de conflictos.

Los dirigentes vecinales representantes de la comunidad al parecer se sintió cómoda asumiendo el rol de mediador, al responder a la pregunta ¿Quién puede mediar?, con un “Yo”, sin embargo existirían razones justificadas para suponer que no

sería conveniente, el aporte a esta cuestión de Diana de la Rúa (expuesto en los resultados de la investigación).

Los otros representantes apuntaron a las ventajas que el sistema tiene sobre la tramitación judicial, “fluidez” “descongestión del poder judicial”.

Respecto a lo que consideran sería en contra de la iniciativa, las respuestas de los dirigentes apuntan al mediador “que no sea el adecuado”, “Que no sea intachable”, en cambio Dideco apunto sus respuestas a la dinámica municipal, “Mantener objetividad”, “ No aceptar presiones”, otra de las respuestas apunta a uno de los problemas más típicos en las nuevas iniciativas al interior de un Municipio “falta de recursos”, esto último es una situación interesante de analizar ya que una iniciativa de estas características demanda recursos, pero todas las propuestas en un momento han debido sortear este problema, para lo cual han postulado a fondos del Estado (Ciudad Segura, Ministerio de Educación, Ministerio del Interior, etc.).

Respecto a quien debería dar este servicio la respuesta de la comunidad señala inequívocamente a la municipalidad aludiendo a su calidad de servicio público, al ampliar la pregunta si solo debía ser la Municipalidad responde que pueden haber privados para los ricos y para los pobres debe ser la Municipalidad.

Esto concuerda con lo expresado por Domínguez quien también es mediador comunitario en una municipalidad.

Por último respecto a lo que debiera tener el centro de mediación comunitaria, los dirigentes hicieron indicaciones primeramente respecto al mediador señalan que debe “tener especialización” y luego las siguientes respuestas fueron referentes al servicio entregado, “Que sea gratuito” y “no burocrático”, por su parte Dideco señala que sea de “Bajo presupuesto” y dos de sus respuestas apuntan a “Incorporar a la comunidad” y “prepararlos para ser mediadores locales”

CAPITULO VI

6. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación se discutirán los resultados de la investigación por cada uno de los objetivos planteados.

6.1 Discusión Objetivo Específico N°1

“IDENTIFICAR LOS TIPOS DE CONFLICTOS MÁS RECURRENTES EN LOS CONTEXTOS COMUNITARIOS DE LA COMUNA.”

Gracias a las respuestas a las preguntas efectuadas al grupo de representantes de la comunidad como a los representantes de DIDECO, es posible apreciar una amplia gama de lo que a percepción de conflicto se refiere, muchas de ellas son sólo situaciones estructurales de sus comunidades o trabajo, como por ejemplo “negocios que venden comida descompuesta”, se percibe como un conflicto a pesar de no interactuar con el dueño del negocio y no teniendo más antecedentes que lo escucho de su vecina, pero es más cómodo conflictuar con una cosa como el negocio y no enfrentar la situación, entrar al negocio y solicitar la fecha de vencimiento o pedir una explicación, lo mismo se aprecia con respuestas de los representantes de Dideco como por ejemplo “ La falta de comunicación entre departamentos y oficinas”, como si los departamentos y oficinas se comunicaran en vez de hacerlo las personas que en ellos trabajan. (Cabe destacar que la presencia del Dideco en la reunión no debió entenderse como un factor de presión en el ámbito de la entrevista grupal, ya que el mismo a pesar de su posición y de compartir afiliación política con la autoridad máxima de la comuna, fue claro y enfático al señalar el autoritarismo, de las autoridades e incluso hablar del sacrificio al que se siente en ocasiones sometiendo a su personal a cargo).

6.2 Discusión Objetivo Específico N°2

“DESCRIBIR LAS ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS MÁS UTILIZADAS EN LOS HABITANTES DE LA COMUNA.”

De acuerdo a las respuestas obtenidas existirían variadas formas de resolver el conflicto, desde la violencia hasta la conversación.

Como se dijo en el análisis una conversación que no parte desde escuchar, si no más bien con el desahogarse de la rabia (decir las cosa claras), no promueve la resolución del conflicto, por otro lado está la estrategia de darle la espalda al conflicto para ver como otro lo resuelve, o lo que es aún peor “ceder” cada vez que aparezca un conflicto, esta actitud, de perder para que otros o todos ganen, genera o y reproduce relaciones que son insostenibles que por lo general terminan con el fin de la relación.

Es muy interesante, sin embargo, lo anterior la respuesta que de Dideco nos llega “El tiempo y esperar que no muera”, ¿Es acaso que esta respuesta que estaba contextualizada en los grandes pueblos no resulta en nuestro país, donde los rencores y los miedos son tantos que no vale la pena enfrentarlos?.
¿Qué podrá esperar una comunidad con un departamento al servicio del desarrollo comunitario que genera respuestas como esa?

6.3 Discusión Objetivo Específico N°3

“DESCRIBIR LOS CONFLICTOS MAYORMENTE ATENDIDOS POR LA RED DE DESARROLLO COMUNITARIO.”

Es interesante apreciar la abismaste distancia en la respuesta “Nada” entregada por la comunidad y “Todo” y “no corresponde” entregada por Dideco (aunque se hace acepción de lo legal), esta visión de carencia de parte de la comunidad existe a pesar de la gran cantidad de presupuesto municipal destinada a satisfacer múltiples necesidades de la población, entonces es necesario preguntarnos ¿cómo percibe la población la ayuda asistencial? ,
¿ Como una solución a sus conflictos? O ¿ Es un deber de la municipalidad?.

La solución de los problemas sociales señala Escobar,⁴⁸ no se da sobre la base de la eliminación del déficit, si no sobre la base de la ampliación de los recursos potenciales de la comunidad, por lo tanto la vía del cambio social implica modificar los factores estructurales y actuar sobre los sujetos de manera que ellos adquieran mayor control sobre su medio ambiente. La principal meta de la intervención comunitaria, continúa diciendo, es que los individuos logren el control sobre los esfuerzos y las contingencias de la vida cotidiana para que sean autogestores de su propia transformación y la de su ambiente.”

Entonces es probable que no correspondería estar permanentemente apoyando a las personas con ayuda asistencial, pero en la medida que tampoco estemos dispuestos a potenciar sus procesos de desarrollo social, esta función se debe seguir haciendo, lo interesante sería en que en algún momento estuviésemos dispuestos a dar el salto⁴⁹.

6.4 Discusión Objetivo Específico N°4

“EXPLORAR LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO UNA ALTERNATIVA VIABLE Y ACEPTADA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.”

Respecto a la afirmativa respuesta de ambos grupos de que sí, pedirían ayuda, es similar a cuando se pregunta si te operarias la papada ¡Sí, Claro!, para no quedar de retrogrado pero respecto de a quién se le pediría ayuda el que sólo una señale a la familia y ninguna a los amigos es clara muestra que al momento de presentarse los conflictos confiamos más en un tercero desconocido ya que a eso le adjudicamos imparcialidad. Por otro lado ¿Estará la familia y los amigos de los entrevistados satisfaciendo la necesidad de apoyo, no sólo en lo favorable, sino ante situaciones adversas?. Al respecto Stephen Covey⁵⁰ señala que la carencia del tiempo que se pasa en familia y la calidad de utilización de este dificulta y limita las oportunidades de involucrar a los miembros de la familia en los problemas y buscar soluciones juntos que

⁴⁸ Escobar, L. “Análisis comparado de dos modelos de cambio social en la comunidad”. Boletín de la AVEPSO (1997)

⁴⁹ Salto en el sentido que exponen Savato y Botana, respecto al desarrollo.

⁵⁰ Stephen R. Covey (1998), Los siete hábitos de las Familias altamente efectivas, Edit. Grijalbo S.A. de C.V. Argentina.

todos entiendan, para que todos sientan que la decisión les representa y están comprometidos con ella. Pero no se trata tampoco de dar un consejo de la propia experiencia, como algo reflejo, sin ni siquiera tomarse el tiempo de escuchar, “ No porque mis lentes me han servido toda la vida van a ser la solución a tu problema a la vista”.

Goleman el conocido autor de Inteligencia emocional, al referirse a la empatía, señala que la preocupación real por el otro es una característica básica de la empatía. ¿ Pero que pasa si la falta de ayuda de la familia y amigos es porque el entrevistado no se las pide?. Bueno Goleman señala que las emociones de la gente rara vez se expresan con palabras, el intuir los sentimientos de los otros está en nuestra habilidad para interpretar los canales no verbales: el tono de voz, los ademanes, la expresión facial, etc. Entonces una familia no debe esperar a que se le pida ayuda, una familia la ofrece cada día a sus miembros.

Respecto al conocimiento de la mediación esto es escaso y sólo se hace referencia a algunas características de ésta, donde la respuesta señala casi ignorancia absoluta por parte de ambos grupos en o que respecta a mediación comunitaria.

6.5 Discusión Objetivo Especifico N°5

“CONFRONTAR DIVERSAS CONCEPCIONES DE MEDIACIÓN COMUNITARIA.”

Se hace evidente al ver las respuestas de los Focus que tanto los representantes de la comunidad como los de DIDECO, no conocían la mediación comunitaria y menos diferentes concepciones de esta. De hecho, según la información que se maneja en este estudio no existiría en el país sino una forma de realizar mediación comunitaria y esta sería por el lado de la mediación vecinal, como un servicio de mediación dirigido a la comunidad, en cuanto a accesibilidad puede instalarse en la comunidad, en sus juntas de vecinos, cedes vecinales, por cuanto no es de extrañar que si apenas la comunidad y las instituciones con las municipalidades, tienen referencias de la mediación, no es posible esperar que conozcan otras concepciones del tema. Sólo es posible contar con otras referencias al observar las experiencias de países vecinos como Colombia con los

conciliadores en equidad, o en Argentina con varios proyectos ciudadanos de mediación.

6.6 Discusión Objetivo Específico N°6

“DESCRIBIR EXPERIENCIAS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA EN EL PAÍS.”

En este punto después de lo observado respecto al conocimiento que tanto los representantes de la comunidad con los de Dideco a las temáticas planteadas, no es de extrañar la carencia total de referencias sobre experiencias de mediación comunitaria en el país.

A pesar de su desconocimiento en Chile desde hace algún tiempo (fines de los 90) se vienen realizando diversas experiencias en el ámbito de la mediación comunitaria. Entre las más destacadas se encuentra en el sur de Chile el centro CREA, sin embargo, como ya se ha dicho y como lo demuestra sus propias estadísticas, la utilización de la comunidad en esta alternativa es muy baja. ¿Por qué sucede eso? Claramente el desconocimiento es una de las causas, pero CREA utilizó toda una sección del proyecto para promoción, de hecho celebró convenios con diversas instituciones, entonces ¿Qué pasó?, ¿Será a caso que los conflictos comunitarios se arraigan en la dinámica comunitaria?, ¿Será que los verdaderos conflictos están ocultos por manifestaciones de estos y entonces no alcanzan a ser descubiertos y tratados? O ¿Será que no se puede esperar que un poblado sin trabajo, con sus hijos enfermos, que viven en una media agua, en un cerro lejano, sin agua, junte el dinero para el pasaje para “bajar” al centro de mediación? o mejor aún siendo muy optimistas, a lo mejor significa que casi no existen conflictos en las comunidades.

6.7 Discusión Objetivo Específico N°7

“CARACTERIZAR LOS ELEMENTOS CLAVES PARA LEVANTAR UN MODELO DE CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA.”

Respecto a la posibilidad de que una persona neutral nos ayude en los conflictos y sobre quien debe ser esa persona, es interesante apreciar la diferencia entre

comunidad y Dideco, los primeros piensan que cualquiera al parecer sólo con una suerte de capacitación teniendo lo importante que señalan como la neutralidad y escucha empática puede ser un mediador, en cambio Dideco piensa que es necesario la especialización, seguramente han escuchado algo de los alcances de la ley de matrimonio civil, respecto a los requisitos del mediador. También es interesante y se aprecia en la respuesta “Que sepa lo que hace”, la calificación o impresión que ellos tienen del “Espacio de mediación” aparentemente visualizado como una “Terapia” que si se “ hace mal” descompone en vez de componer, no obstante si existe un contexto terapéutico sin ser terapia. Ahora bien al decir “que sepa lo que hace” al parecer se refieren a la técnica, pero ¿Qué del conocimiento de la comunidad?, ¿Es necesario saber acerca de trabajo comunitario?.

Respecto a lo positivo del centro, los dirigentes señalaron directamente que se verían con “más autoridad para resolver conflictos”, de visiones como estas me refería al citar a De La Rúa, ya que existen personas que consideran que con la autoridad, poder o fuerza necesaria pueden resolver cualquier cosa, por otro lado un dirigente vecinal ya tiene poder y de cierto maneja un juicio sobre la gente de su sector. ¿Podrá entonces ser imparcial al momento de mediar?.

En una conversación respecto a este tema De La Rúa⁵¹ señalaba que una de las alternativas que se manejan en Buenos Aires es que el que media, sea el dirigente de la población vecina, el que de esta forma no tendría posibilidad de manejar los antecedentes previos y así tomar partido.

Respecto a las potencialidades de un centro de mediación , sólo se manifestaron los dirigentes y señalaron ventajas instrumentales respecto a los procesos jurídicos lo que indica nuevamente que no se ha conocido lo suficiente sobre mediación comunitaria.

Entonces cabe hacer una reflexión sobre la actitud de Dideco ¿ Será factible que se opte en algún momento por determinado método, modelo, instancia, sin reconocerle nada a favor?.

Respecto de lo que estaría en contra, la comunidad centra su atención en la figura del mediador y para Dideco la mayor preocupación sería el recurso junto con las posibles manipulaciones políticas o presiones de propios compañeros, cosa que a juicio de los participantes sucede en la municipalidad. Respecto a los fondos las municipalidades funcionan con presupuestos que se miden en ítems que financian cada

actividad e iniciativa en una comuna, por cuanto igual que en caso de CREA, quienes lograron convencer a los directivos de la universidad de mostrar al consejo el potencial de una instancia como esta, probablemente podrían aparecer los recursos.

⁵¹ Conversaciones a través de e-mail

CONCLUSIONES

Las siguientes conclusiones se realizarán en virtud de los objetivos Generales de la investigación, para lo cual serán considerados el resultado de la investigación su análisis y discusiones.

OBJETIVO GENERAL N°1

“IDENTIFICAR LA MEDIACIÓN COMUNITARIA CON SUS CARACTERÍSTICAS Y POTENCIALIDADES”.

En cuanto a las características de la Mediación comunitaria se concluye que son características:

- 1- Su amplitud; todo lo que tenga repercusión sobre la dinámica comunitaria entra en el campo de la mediación comunitaria.
- 2- Su dinamismo; la mediación comunitaria no debe esperar la llegada de la comunidad en conflicto a su oficina, sino que está alerta y concurre.
- 3- Su flexibilidad; debe acomodarse a la dinámica de la comunidad (no se admiten horario de oficina)
- 4- Su voluntariedad; en este caso la mediación es voluntaria casi libre de derivación gracias al proceso de invitación.
- 5- Su gratuidad; debe ser gratuita para los usuarios.
- 6- Su carácter de efecto de doble vía, se resuelve el conflicto y se potencia a la comunidad.
- 7- Su duración; en los casos donde la mediación ha sido sólo una especie de actividad o proyecto de corta duración los efectos no se pueden mantener en el tiempo.
- 8- Su facilidad de acceder a ella.

Respecto a sus potencialidades Es posible concluir que la Mediación Comunitaria debiera constituirse en la gran instancia de encuentro de la Comunidad, a través de su efecto educador traspasando los viejos valores comunitarios de; colaboración, solidaridad, trabajo en equipo, etc.

Por otro lado la mediación comunitaria como herramienta de participación ciudadana deberá crear y potenciar una nueva conciencia del rol de la comunidad en sus propios conflictos, de ser asumida su posición de tercer lado en todo conflicto, estos paulatinamente perderán su impacto destructivo sobre las redes informales de apoyo ciudadano.

OBJETIVO GENERAL N°2

“DEFINIR LOS ELEMENTOS CLAVES PARA LA ELABORAR UNA PROPUESTA DE MODELO DE CENTRO DE MEDIACION COMUNITARIA”

En cuanto a los elementos claves para elaborar una propuesta se concluye que:

- 1- Es fundamental poseer una definición operativa de lo que es mediación comunitaria, respecto a las mostradas en este estudio, sólo coincidían en una cosa, su objeto, “la comunidad”.

Por lo tanto y entendiendo lo limitada que esta puede resultar me permito proponer una definición que en mi opinión podría dirigir el accionar al respecto;

“Mediación comunitaria es aquella que previene daños inminentes, repara daños incipientes y potencia las fortalezas de las redes informales de apoyo ciudadano que se dan al interior de toda comunidad, para lo cual puede comenzar con una intervención externa, pero para garantizar su permanencia en el tiempo debe necesariamente de alguna forma hacer partícipes a miembros de la propia comunidad”.

- 2- Se considera fundamental el auspicio y respaldo de una organización pública, siendo la Municipalidad el ente más apropiado para estos efectos.
- 3- Se considera necesario contar con una presupuesta apropiada, que cubra los requerimientos de pago de profesionales, insumos, consumos básicos, material fungible y otros a lo menos por un año.
- 4- Es imprescindible también contar con el respaldo de las autoridades de la comuna
Este punto es clave ya que especialmente en las Municipalidades

OBJETIVO GENERAL N°3

“ELABORAR UNA PROPUESTA DE MODELO DE CENTRO DE MEDIACION COMUNITARIA”

PROPUESTA DE MODELO DE CENTRO MEDIACION COMUNITARIA.

INTRODUCCION

Mediación comunitaria, no es la mediación que se ofrece gratuitamente a la comunidad de un sector o una ciudad determinada.

Se dice que la forma de reconocer a un hombre inteligente es pedirle que seque el agua de una tina que se desborda y sentarse a observar, si toma una esponja o trapo y empieza a secar el piso eso demuestra no ser un hombre inteligente, sólo si cierra primero el paso del agua podrá terminar con su tarea.

La mediación comunitaria no existe para que vayamos por la vida “pacificando” corriendo como un atento bombero, poniéndonos las botas en el camino, existe para alcanzar la paz, hay paz a pesar de las pequeñas batallas cotidianas, mientras las personas entiendan que a pesar del dolor, frustración, cólera, siempre hay otra opción a la respuesta violenta.

La llave se encuentra dentro de la comunidad, del barrio, de la población, en su interior entre sus características, descubrirla y entregar las herramientas para su manejo, es el gran objetivo de la mediación comunitaria.

La siguiente propuesta de Centro de mediación Comunitaria, se ha pensado desde una perspectiva de instancia de servicio Municipal (en consideración de los buenos resultados tanto en Europa como en nuestro continente). En algunos casos son las ONG que establecen convenios con las municipalidades, en otras Universidades como La Universidad de Chile a través de su programa de Mediación. En el caso de la presente propuesta se parte de la base que en un Municipio se encuentra en una posición de excepción ya que cuenta con:

- Recurso Humano Suficiente y a veces sorprendentemente bien calificado.
- Acceso a convenios de apoyo externo.
- Recursos Financieros propios, Presupuesto Municipal.
- Instalaciones físicas apropiadas.
- Vehículos para trasladarse.
- Trabajo previo con la comunidad.
- Respaldo Institucional.

Por último es en la Municipalidad a quien le compete, por mandato que impone la ley, el desarrollo social de los ciudadanos en una comuna.

Un modelo de centro de mediación comunitaria debe responder primero al entendimiento acabado de la mediación comunitaria, teniendo una evaluación de las capacidades de los gestores de la iniciativa, se debe definir si se entregará “servicio de mediación comunitaria” o se propenderá a la habilitación de la comunidad para mediar sus propios conflictos.

Una buena alternativa es la conjunción de las dos visiones ya sea paralelamente basados en la experiencia del equipo de mediadores quienes deberán simultáneamente mediar y capacitar/entrenar a quienes adquirirán el rol de mediadores locales. O 1 a otra posibilidad es la división en dos etapas la primera para buscar la consolidación y reconocimiento de la comunidad respecto a una valoración positiva de la gestión del

centro. En esta etapa se puede realizar mediación comunitaria en su forma de mediación vecinal, con una oficina establecida físicamente en dependencias centrales ya sea dentro de la Propia Municipalidad o fuera en una dependencia independiente de por ejemplo una organización no Gubernamental que establezca un convenio con la municipalidad para desarrollar la propuesta.

Siguiendo con esta opción, en una segunda etapa se debería promover mediación ciudadana, es decir que miembros de la propia comunidad dirijan procesos de mediación de conflictos.

Esto a través de la habilitación de mediadores locales los cuales deben ser capacitados y entrenados en técnicas y habilidades propias de los ejercicios de mediación de conflicto y negociación colaborativa. Los contenidos de estas capacitaciones pueden variar dependiendo de las características de los futuros mediadores locales, y del conocimiento de los conflictos que generalmente afectan a la comunidad objeto.

Ahora bien ¿qué podemos hacer algo para que los problemas que realmente atentan contra la comunidad lleguen a mediación? Esto es según mi punto de vista el gran desafío de la mediación comunitaria, después de muchos años cuando la gente reconozca esta instancia como una “institución” de la gestión de los conflictos podrá llegar sin problemas, pero no es solo un problema de difusión, esto problemas arraigados y profundos se pueden mantener dañando sigilosamente las bases de la comunidad.

Sea cual sea la alternativa anteriormente elegida se considera oportuno considerar la inclusión a la dinámica de la mediación comunitaria de una nueva figura, la del “*intermediador*”

EL INTERMEDIADOR

Como William Ury dice: lo más difícil es que las partes lleguen a sentarse a la mesa de negociación, tomando este desafío Domínguez ha planteado la necesidad de que el mediador realice “*premediaciones*” a fin de apoyar a las partes a optar por la mediación, sin embargo esta postura podría afectar la capacidad del mediador de mantenerse imparcial, a lo menos a los ojos de las partes quienes verán realizarse sesiones privadas antes de estar situados en el contexto de mediación.

Por esto se sugiere que este Intermediador, sea otra persona y no el mediador.

Los intermediadores pueden ser mediadores parte del equipo de mediadores del centro, quienes se podrían turnar para cumplir esta función, así si el mediador A le corresponde mediar, el mediador B le corresponderá cumplir funciones de intermediador.

Otra es que los propios asistentes sociales de la municipalidad que realizan trabajo comunitario sean entrenados para junto con sus funciones puedan ejercer también como intermediadores.

Propuesta de Función del Intermediador

Entonces identificaremos al Intermediador, en el contexto de esta propuesta como un agente que no tendrá directa participación en la mediación, pero que si tendrá la función básica de sentar a las partes a la mesa.

El Intermediador tendrá dos roles fundamentales:

- 1- Convocador de mediación; Para esto deberá identificar a partir de su experiencia y su conocimiento del los diversos sectores y sus realidades, aquellos conflictos que amenazan con provocar quiebres en las redes de apoyo comunitario.
¿Cuáles son estos conflictos relevantes comunitariamente? , Para identificarlos se hace necesario mantener una estrecha relación con otras organizaciones que intervienen la comunidad, y de esta forma a partir del ensanchamiento de las redes de información, detectar estas posibles fisuras.

El intermediador debe garantizar condiciones mutuamente aceptables para sentarse a la mesa de negociación.

- 2- Promotor de resolución pacífica de conflictos. Esto a través de promover dos procesos:

- 1- Promoviendo el cambio de los paradigmas de resolución de conflictos, pasar desde un Ganar-Perder, a un Ganar-Ganar. (Ur; Covey)

- 2- Por el lado de la percepción, enseñar y entrenar la empatía comunitaria.
(Goleman)

La promoción pasa en este caso necesariamente por la capacidad del intermediador por traspasar a la comunidad nuevos conceptos y una revalorización de ellos mismos y sus vecinos, como socios copartícipes en el desarrollo comunitario.

Algunas de las funciones relacionadas con los procesos anteriores.

- Deslegitimizar la violencia
- Promover la actitud Ganar-Ganar
- Motivar a la empatía
- Promover la resolución colaborativa de conflictos
- Enseñar habilidades para el manejo del conflicto.

Por último un centro de mediación comunitaria se debe constituir no solo en el lugar donde se median los conflictos de los vecinos, es necesario que se consolide como un eje de la red de apoyo social, por lo tanto debe mantenerse alineado con el resto de la red institucional de ayuda ya que le corresponderá recibir múltiples inquietudes de la comunidad, y deberá estar preparado para entregar orientación, a fin de no entrar en la común práctica de responder “se equivocó de oficina”, esto debilitaría la visión de la comunidad respecto al real compromiso del centro, entendiéndose que no es su función transformarse en una oficina de información.

Por último en mediación comunitaria se haría necesario alguna forma de verificar el cumplimiento de los compromisos, esta función que también le cabría al intermediador

BIBLIOGRAFIA GENERAL

1. SIX Jean-Francois (1997): *Dinámica de la mediación*. Barcelona: Paidós
2. KISNERMAN, N. (1998). *Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el construccionismo*. Buenos Aires: Lumen Humánitas.)
3. CORIA, C. "Las Negociaciones Nuestras de Cada día" Buenos Aires, ed. Paidos, 1996.
4. HIGHTON, E; Álvarez, Y. "Mediación para resolver conflictos" Ed. Ad. Hoc Argentina, Bs. Aires 1995, pag. 46
5. RUMMEL, R.J: "Understanding conflict and war" Nueva York: Wiley, 1976.
6. MAX- NEFF Manfred, *Desarrollo a escala Humana : una opción para el futuro* 1993, © Editorial Nordan-Comunidad
7. BONAFE-SCHMITT, Jean-Pierre, et al.(1999): *Les médiations, la médiation*. Ramonville-Saint-Agne, Ères.
8. DOMÍNGUEZ Alonso Francisco Javier. *dpto. Trabajo Social y Servicios Sociales*. Universidad de Alicante (*España*) en *La Mediación Comunitaria, un desafío-opportunidad para el Trabajo Social*. I Jornadas Internacionales de Mediación y Familia Viernes 1 y sábado 2 de Octubre de 2004. Valparaíso (Chile)
9. BAZAEMORE, G and M.S. Umbreit. (1998) *Conferences, Circles, Boards, and Mediations: Restorative Justice and Citizen Involvement in the Response to Youth Crime*. Washington, D.C., Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention, U.S. Department of Justice.

10. BARTON, C. (2000) "Theories of Restorative Justice". The Australian Journal of Professional and Applied Ethics.
11. LLEWELLYN, J. (1998) Restorative Justice, A Conceptual Framework. Canada Law Commission of Canada.
12. CARPENTER Susan (1996), Tratamiento y de los conflictos medioambientales y otro tipo de disputas públicas complejas en Karen Grover Duffy (comps) La Mediación y sus contextos de aplicación. España. Paidós.)
13. URY L. William " Alcanzar la Paz" Diez caminos para resolver conflictos en la casa, trabajo y el mundo. Editorial PAIDDOS, Buenos Aires Argentina 2000
14. NÚÑEZ Olea. Fionne. Sub Directora Programa de Mediación Social de Conflictos de la Universidad de Chile. Presentación ponencia. "Experiencias en Mediación de conflictos del programa de mediación social de conflictos de la Universidad de Chile". I Jornadas Internacionales de Mediación y Familia, Valparaíso.
15. STAKE, R.E " Investigación con estudio de casos". Ed. Morata, Madrid, España.
16. Miguel S. Valles, "Técnicas Cualitativas de Investigación Social", reflexión metodología y práctica social. Edit Síntesis Mayo 2003.
17. FOLBERG, Jay y TAYLOR, Alison: Resolución de Conflictos sin litigio", Editorial Grupo Noriega, 1992
18. LINCK Delfina (1997), "El Valor de la Medicación". Argentina Ad- Hoc.
19. ÁLVAREZ, Y Highton;. "Mediación para resolver conflictos" Ed. Ad. Hoc Argentina, Bs. Aires 1995, pag. 46
20. MATURANA, H. y VALERA, F: El arbol del Conocimiento". Santiago. Ed. Universitaria. U de Chile, 1998.

21. DE LA RUA Diana, En abstrac “Mediación Comunitaria Web www.respuestasparala paz.org.ar” Buenos Aires Argentina.
22. ESCOBAR, L. “Análisis comparado de dos modelo de cambio social en la comunidad”. Boletín de la AVEPSO (1997)
23. QUINTERO Velásquez Angela María, “La Conciliación: propuesta de atención socio sanitaria”. Paper base de “Formas alternativas de Enfrentar el conflicto Socio-familiar”, Lumen: Buenos Aires, 2000.
24. MONTERO, Maritza, “Teoría y Practica de la Psicología Comunitaria, la Tensión entre Comunidad y Sociedad, Paidos Saicf, Buenos Aires”.
 CAP 1 “El Poder de la Comunidad”
 Bases Psicosociales y bases Psicocomunitarias del Poder.
 El Poder como relación social: Una perspectiva Comunitaria .
 CAP 2 “El Fortalecimiento de la Comunidad”
 CAP 5 “La Comunidad como Ambito de Ciudadanía: Carácter Político del trabajo Psicosocial Comunitario.
25. ALFARO I. Jaime; “Discusiones en Psicología Comunitaria”, Textos de Docencia Universitaria, Universidad Diego Portales.
 Crecer Aprendiendo, Aprendiendo a Crecer, Grupo Interdisciplinario de Aprendizaje y Desarrollo. (pag. 97 – 113)
 Autogestión Comunitaria Asistida de Asentamientos Populares Urbanos: Un Método de Trabajo con la Comunidad. (pag. 139 – 161)
 Construyendo Territorios. Migración, Irregularidad y Organización Social. (pag. 163)
 CAP 3 Los Actos Lingüísticos Básicos
 La danza de las Promesas: Sobre Peticiones y Ofertas” (pag. 92 – 101)
30. MURDOCK, George Peter, Cultura y Sociedad, 24 ensayos, Fondo de Cultura Económica, México (1997)

31. VALLES M. S. Técnicas Cualitativas de Investigación Social, Reflexión metodológica y práctica profesional. Edit. Síntesis S.A. (2003)
32. GEERTZ Clifford, La interpretación de las culturas, Edit. Gdisa, S.A. (2001)
33. STEPHEN R. COVEY, Los Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva”, La revolución ética en la vida cotidiana y en la empresa, Paidós Empresa, 1996.
Cuarto hábito. Pensar en Ganar/Ganar (pag. 261 – 302)
Quinto hábito. Procure primero comprender y luego ser comprendido (pag. 304 – 336)
Sexto hábito. La Sinergia. (pag. 337 – 367)
34. STEPHEN R. COVEY, Los Siete Hábitos de las Familias altamente Efectivas”
Valiosas lecciones para crear y mantener una cultura familiar.
Pensar Ganar- Ganar; Moviéndose de “Yo” a “Nosotros” (pag. 192 -226)
Buscar primero entender Luego ser entendido; Resolviendo Problemas familiares con comunicación empática. (pag. 227 - 275)
Sinergizar; Construyendo Unidad Familiares a Través de Celebrar las Diferencias. (pag. 276 – 307)
35. ELINA NORA DABAS, “Red de Redes, las practicas en Redes Sociales, Paidós (1998) Grupos e Instituciones:
La Intervención en Red (pag. 15 – 30)
Situación de la Educación y Formación en el Medio Rural (pag. 70 – 78)
Crecer Aprendiendo, Aprendiendo a Crecer, Grupo Interdisciplinario de Aprendizaje y Desarrollo. (pag. 97 – 113)
Autogestión Comunitaria Asistida de Asentamientos Populares Urbanos: Un Método de Trabajo con la Comunidad. (pag. 139 – 161)
Construyendo Territorios. Migración, Irregularidad y Organización Social. (pag. 163)
36. BARUCH, R. y J. P. FOLGUER (1996): *La promesa de la mediación*. Barcelona: Granica.

37. FERNÁNDEZ I BARRERA, J.: "Mediación comunitaria y trabajo social", en I Congreso Internacional de Mediación, Las Palmas de Gran Canaria, Marzo de 2003.
38. FREYNET M. F. (1995): *Les médiations du travail social, Contre l'exclusion, (re)construire les liens*. Lyon :Editions Chronique sociale.
39. GOTTHEIL, J. y SCHIFFRIN (Comps.) (1996): *Mediación : una transformación de la cultura*. Barcelona :Paidós.
40. LIPPITT, R.; WATSON, J. y WESLEY, B. (1980): *La dinámica del cambio planificado*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
41. REDORTA LORENTE, J.: "La mediación comunitaria hoy", *Servicios Sociales y Política Social*, núm. 53, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, 1er trimestre de 2001.
42. RIPOL-MILLET, A. (2001):*Familias, trabajo social y mediación*. Barcelona: Paidós.
43. SUARES, M. (1996): *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Barcelona: Paidós.

<http://cm.coe.int/ta/rec/2001/2001rl.htm>

<http://www.inter-mediacion.com/commediation.htm>

http://www.barcelona2004.org/esp/eventos/dialogos/docs/conclusiones/s_cotidianosesp.pdf

ANEXOS

FOCUS GROUP

IRIS RAMOS CASTILLO (Dirigente vecinal fundo viñas del bosque, en el sector norte de la comuna)

MARIANO QUEZADA (Dirigente Vecinal fundo viñas del bosque y Vicepresidente de la unión comunal el molino de villa alemana.)

ANA MARIA JOFRÉ ARRIAGADA (Presidenta da la junta de vecinos Villa el Rocío)

AIDE FIGUROA BUSTOS (presidenta de la junta de vecinos las Vegas Alto)

PREGUNTAS:

¿QUÉ SABEMOS ACERCA DEL CONFLICTO?

ANA MARIA Bueno, el conflicto es cuando se tienen desaveniencias o desconformidad de una persona con otra, o a nivel de gobierno o a varios niveles hay conflictos de que no opinamos todos lo mismo entonces se produce que uno quiere imponerse sobre otros o imponer sus ideas y ahí empieza el conflicto y las desaveniencias, no se si sera...

MARIANO Sí, concuerdo con la opinión, el conflicto proviene de puntos de vistas diferentes en donde no se llega a acuerdo en forma racional y tiene que recurrirse a ciertos tipos de violencia hay conflictos tan grandes como las guerras y otros tan pequeños como la enemistad entre hermanos por diferencia de opiniones.

IRIS Bueno, con respecto a lo que se ha hablado se ha enfocado en forma global lo que es el conflicto, no es cierto, en no estar de acuerdo tanto en las opiniones políticas, religiosas en las ideas que uno plantea, yo creo que, falta para limar ese tipo de asperezas el respetar la opinión de el otro, o sea, yo poder trabajar con

todo tipo de gente de diferentes etnias y religiones yo creo que esa es la forma de eliminar el conflicto.

¿DÓNDE SE PRODUCE EL CONFLICTO?

IRIS Conflictos se producen desde el centro del hogar y fuera de ellos en lo laboral, en las sociedades mismas, en las juntas de vecinos en todo...

ANA MARIA Mira los conflictos se provocan porque el hombre lo divide todo, en la religión dividida hay varias religiones se atacan, en la política, la política, el concepto de la política es bonito lo que lo echa a perder es el hombre, entonces aquí estamos en dos bandos también ahí se comete también conflicto y en fútbol, que más claro que en el fútbol ahí también se dividieron y tanto se vieron las peleas las guerras se matan se acuchillan, entonces eso el hombre es el que pelea y divide y es el hombre el que genera el conflicto.

MARIANO El conflicto esta en todos los ámbitos en donde hay más de dos personas hay dos opiniones diferentes si esas personas no llegan a un acuerdo en sus opiniones en sus sentimientos finalmente van a llegar a un conflicto y si eran amigos a lo mejor ya no serán más amigos se da en todos los planos en general.

ANA MARIA Pienso en el conflicto que se da entre madre e hija cuando no se avienen y generalmente la mamá, como se llama, apasigua, cede, cosa de llevar la...

AIDE Armonía

ANA MARIA... Armonía en la casa cediendo, pero cuando uno cede mucho eso se desvanda y después la hija hace lo que quiere con uno por llevar todo en bien, entonces derrepente vienen los insultos, vienen, que se yo las agresiones más fuertes entre mamá e hija, lo digo por experiencia porque a mi me cuesta mucho y yo generalmente se lo digo para que a ella le duela el amor propio y cambie su conducta que haga las cosas mejor y después le digo sabes que más le digo yo, comete los errores para que madures o si no no vas a madurar nunca.

¿CUALES SON LOS CONFLCITOS MAS TIPICOS DE SUS POBLACIONES?

AIDE Los ruidos de los chiquillos que ponen la música a todo lo que da.

IRIS No faltan las peleas los viernes o sábado por la noche, se ponen a toma en las fiestas, nosotros tenemos identificados los lunares negros del sector..

ANA MARIA Los pelambres dan para mucho....

IRIS también las típicas vecinas conflictivas que no están ni ahí con nada, para el sector.

¿ SE PUEDEN RESOLVER LOS CONFLICTOS?

IRIS Yo creo que sí

ANA MARIA Sí

¿CUALES SON ALGUNAS FORMAS EN QUE SE PUEDE RESOLVER LOS CONFLICTOS?

IRIS Por lo menos, para mí, yo creo que las cosas se resuelven conversando, respetando obviamente las ideas del otro y poniendo en el tapete las cosas claritas ya, no por caerle bien a la otra persona me voy a guardar a lo mejor lo que yo estoy pensando, yo creo que las cosas tienen que aflorarse, pero se dentro de con ciertas limitancias sin llegar a una agresión física a lo mejor podemos llegar a una agresión verbal ya, pero una agresión verbal sin faltarle el respeto a la otra persona o sea sin insultarla sino en una forma con un carácter fuerte decir a mí no me gusta esto por esto y por esto otro, no es cierto y bueno llegar a un consenso porque no podemos trabajar enojados ni disgustados porque...

¿TODA LA GENTE PIENSA LO MISMO QUE USTED,ES DECIR, QUE SE PUEDEN RESOLVER LAS COSAS CONVERSANDO O HAY OTRAS FORMAS DE RESOLVER EL CONFLICTO?

IRIS Yo creo que lo piensan pero no lo resuelven así.

MARIANO No, hay otras formas

IRIS No, no lo ejecutan.

¿QUÉ OTRAS FORMAS HAY DE RESOLVER EL CONFLICTO?

IRIS Eh!, bueno a combos a puñaladas...

ANA MARIA Oye, fijate que...

AIDE A insultos.

ANA MARIA Aquí en el patio hay una señora que aparte de su hijo cuida a dos más, yo no puedo abrir la ventana en la noche cuando hace calor porque digo, ya están martirizando a estos pobres niños, claro el chico le sacó la chequera y empiezan a pegarle y empiezan a esto y empiezan a esto otro, entonces ella va ha resolver su conflicto entregando a los niños porque ella ya no puede más, esa es una manera de resolver su conflicto ella, porque hizo todo lo humanamente posible para que estos niños que tienen 10 y 11 años roban se hacen caca, pipí, le dije yo no sacas nada con darle casa, comida, todo si no le dan amor a esos niños, entonces...

¿HACIÉNDOSE A UN LADO PARA QUE OTROS SE HAGAN CARGO?

ANA MARIA Si, si, si, si

IRIS Es que es más fácil.

ANA MARIA Es más fácil sacarse el muerto de encima como se dice.

IRIS Es más fácil que otro te resuelva el problema y tú no enfrentarlo, no buscarle la solución por qué actúan así.

MARIANO Bueno ese tema, digamos, siempre cuando hay conflictos la forma racional y civilizada de enfrentar los conflictos y resolverlos es a través del dialogo, del intercambio de palabras que se yo del acuerdo...

ANA MARIA O buscar ayuda psicológica, ir a médico.

MARIANO La instancia, esa instancia no es suficiente se agotan, llegan a otras instancias superiores, en el plano, llevándolo a un plano más superior del país, cuando un país tiene diferencia con otro país, especialmente con sus países limítrofes, es decir, cuando la diplomacia ha agotado todos sus quehaceres, pasa a la instancia superior que es el conflicto con la armada, entonces de esa manera se resolvería el conflicto, entonces, como bien decía acá la señora para resolver el conflicto, alguien tiene que ceder un poco...

MARIANO Claro, alguien tiene que ceder, mientras hay alguien que no ceda algo respecto de lo que se está discutiendo no se va a llegara ningún acuerdo y se va ha tener un conflicto.

ANA MARIA O buscar una ayuda de un mediador como lo han hecho.

AIDE También.

Ahora uds. Me dicen una cosa que me parece super interesante que los conflictos se resuelven hablando, pero no les parece que a veces uno se encuentra muy enojado y dice sabes yo no quiero hablar con él, ¿puede pasar eso?, qué otra cosa puede pasar respecto a cuando uno está muy enojado.

AIDE Yo cuando estaba muy enojada con mi esposo o mi esposo estaba así como enojado, yo simplemente le cerraba la puerta del dormitorio y lo dejaba encerrado y me

salía, porque era la única manera de no seguir el tema porque sino llegábamos a la agresividad, él no era agresivo conmigo era yo, ya y después me aconsejaron que no hiciera eso cuando él llegaba con sus dramas yo no... lo dejaba solito y se iba y era la única manera de solucionar el drama en mi casa que se arreglaran las cosas...

IRIS Yo lo echo.

MARIANO Uno en esos casos uno debiera buscar tal vez un mediador, como decía la señora Iris, una tercera persona que interceda con respecto al problema que tienen esas personas, entonces pasaría a llamarse mediador, o ese conflicto se puede resolver a través de la justicia.

¿SE PUEDE PEDIR AYUDA?

ANA MARIA Si siempre hay alguien que ayude.

IRIS Claro que sí siempre hay instancias.

ANA MARIA Si siempre se puede pedir ayuda.

¿CUÁLES INSTANCIAS?

IRIS Las instancias, por ejemplo hablemos dentro del hogar supongamos que tienes un problema con tu marido, tienes la instancia más arriba de tu hogar a lo mejor un familiar directo, porque no todos tienen vivos al padre o a la madre, pero si podemos tener otra persona que tenga una mayor experiencia y ellos nos pueden orientar y dentro lo que es la vida en comunidad tenemos las autoridades, tenemos, bueno, los asistentes sociales los psicólogos, no es cierto, están los profesores si hablamos del colegio, la dirección, cuando ya hay conflictos mayores y hay daño físico hacia personas tenemos las instancias judiciales ya que uno también puede concurrir a solicitar una ayuda, está carabineros, está investigaciones, dependiendo las situaciones que crean el conflicto donde uno debe saber canalizar la ayuda que se requiera, eso es super importante, saber donde yo pido la ayuda, con quién tengo que hablar a quién debo indicarle, por que yo no puedo ir por ejemplo si acuchillaron a un vecino a la municipalidad donde el alcalde

a pedirle que él solucione el problema porque claro él puede tener la mejor voluntad pero no es la persona indicada para resolver el problema, donde yo debo ir a carabineros o a investigaciones procedimientos fiscales porque es el fiscal el que debe ordenar e investigar, o sea saber el tipo de problemas o conflictos con quién y hacia donde debo recurrir.

Yo quiero que ahora recuerden sus propias experiencias en diferentes conflictos con sus propias familias, en sus barrios en sus comunidades en la comuna de villa alemana etc. Cuando han ido a esa persona experta que uds. Dicen por ejemplo autoridades políticas, judiciales es decir el juez, ya que es este que en Chile arregla los problemas cuando han ido a ellos uds. han quedado conformes con lo que ellos hacen, es decir son tan buenos para arreglar nuestros propios conflictos.

IRIS No, porque, yo parto de la base, mira, Hace un par de años atrás, bueno siempre ha existido delincuencia, pero hablemos de niveles, hace años atrás los niveles de delincuencia eran menores de los que existen hoy en día porque el proceder de la justicia era más eficiente, tú tenías ciertas sospechas de alguna persona e ibas y dabas a entender qué lo que estaba sucediendo en tu sector o en el lugar de trabajo si sospechabas de alguien y había una ejecución, hoy en día hay como un protocolo, primero tienes que solicitar un fiscal, carabinero, uno no puede llegar y decir oye parece que me andan rondando la casa vengano o parece que fulanito de tal, si uno no pasa por medio del fiscal, si el fiscal no ordena carabineros no puede investigar, ya, antiguamente sí, el hecho de que alguien beba en la calle también, ahora no.

MARIANO Con respecto a eso, en una oportunidad que recurrí a la justicia por un problema personal debido a una colisión de vehículos en la cual yo tuve la culpa en cierto modo y lo reconocí desde un principio porque choqué a un vehículo por la parte trasera, y en eso la ley del tránsito culpa al que choca por atrás, llegamos a la justicia con la persona con la cual tuve el problema y nos dimos cuenta que la justicia es injusta y manipuladora y hasta cierto punto sucia, porque los abogados que tomaron la causa fueron manipuladores conmigo, yo reconocí mi falta e iba a pagar los daños pero ellos empezaron a prolongar el asunto yo pensé que con el único propósito de sacarnos plata

tanto a mi como a la otra persona afectada, así que decidimos arreglar el problema entre nosotros directamente.

COMO RESULTÓ ESA EXPERIENCIA

MARIANO Para mí negativa, mala bajo el punto de vista de la justicia.

¿PERO EL HABERSE ENFRENTADO A LA OTRA PARTE?

MARIANO me pareció que fue exagerado porque la otra parte quiso sacar más provecho de la situación de todas esas cosas me di cuenta oportunamente y traté directo con el afectado.

¿COMO ESTUVO ESE ACUERDO?

MARIANO Ese acuerdo llegó a feliz término él acepto mi propuesta de responder por los daños y los dos nos sacamos un tremendo peso de encima, yo nunca estuve antes enfrentado con la justicia y eso me tenía nervioso y afectado.

¿CUALES SON LOS CONFLCITO QUE LOS VECINOS DE SUS SECTORES PUEDEN RESOLVER EN LA DIDECO, O A TRAVÉS DE LA GESTIÓN DE ESTA?

Iris: ninguno, lo mejor es ir directamente al alcalde

AIDE: Yo creo que no, a mi han ayudado mucho para resolver hartos problemas de vecinos...

Iris: Bueno los problemas de alimento, alguna mediagua, algún medicamento si es que no se mueren esperando..

UDS. YA CONOCEN COMO OPERAN LOS SISTEMAS JUDICIALES EN NUESTRO PAÍS. AHORA UDS. CONOCEN O HAN ESCUCHADO HABLAR DE LOS SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

ANA MARIA mediador?

¿QUÉ SABEN DE LA MEDIACION?

IRIS Bueno, para mí es la persona que escucha a ambas partes es una persona neutral por que es la única forma que pueda dar una solución equilibrada al problema, no puede ser una persona que te conozca ni que tenga una relación directa con ninguna de las partes, entonces este mediador se va a encargar de escuchar a ambas partes y de ver cuál es el camino más correcto que pueden tomar para resolver ese problema el mediador es el que ayuda.

¿QUÉ SABEN DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?

IRIS La mediación para la comunidad, ¿no?

¿SABEN SI LA MEDIACIÓN COMUNITARIA ES IGUAL EN TODAS PARTES?

ANA MARIA, NO

LA MEDIACIÓN ES LA ÚNICA ALTERNATIVA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS O CONOCEN OTRAS MÁS.

ANA MARIA O entre ellos dos sin llegar a la justicia en el caso de mariano a lo mejor hubieran quedado hasta de amigos.

AIDE A veces no es necesario un mediador.

ANA MARIA Si la cosa es más grave y hay heridos o alguien muerto de por medio ahí recurrir a la justicia pero en el caso de ellos que sólo era un topón no era para nada necesario.

AIDE A veces no es necesario que haya un mediador cuando las personas conversan y se escuchan con respeto. A mí me pasó un caso con la otra presidenta que había porque yo tuve la mala ocurrencia de prestar la cede para que unos niños hicieran una fiesta, ellos metieron bulla hasta tarde y a mí me fueron a avisar como a la una de la mañana que la señora estaba de duelo y que había muerto un hermano y su casa justo está frente a la cede, la cosa es que yo subí a decirle a los niños que bajaran la música por respeto, pero como la señora era conflictiva en vez de bajar la música la subieron y a mí me demandaron, no como presidenta de la junta de vecinos sino como Aidé Figueroa.

ANA MARIA malo está.

En la demanda está un sistema normal de resolución de conflictos que es decirle a un juez, juez como ud. sabe más acerca de mi vida y sobre la vida del otro personaje decida ud. por nosotros, porque ese es el sistema judicial ud. está dejando su vida a alguien que estudió, entonces nosotros asumimos como el hombre estudió sabe más acerca de mí que yo.

AIDE Claro entonces resulta que a mí me acusaron de que el muerto estaba allí...

tengo una pregunta más concreta los conflictos están en todas partes parten en la familia estamos claros, de hecho tenemos conflictos internos que no comentamos, cuando un problema de alguien, de una familia de un vecino con otro vecino pasa a ser un problema comunitario del sector.

MARIANO Cuando ya pasa a afectar a un tercero, por ejemplo si a un lolo le gusta escuchar música demasiado fuerte y molesta a un vecino, o la mascota que tiene el vecino hace sus necesidades en el patio de otro y cosas tan simples como esas pueden generar problemas con otros vecinos, que la rama de un árbol se pasó a mi patio, etc.

ANA MARIA Mi experiencia como presidenta y secretaria llevo del año 92 en la directiva, un año cuando me llamaron como presidenta hubo un problema con la vicepresidenta y el tesorero y entonces una señora me dijo no me gusta nada de esto y yo le dije pida una investigación de fondos para la próxima reunión, no lo hizo,

entonces yo vi problemas de malversación de fondos entre la vicepresidenta y el tesorero y resulta de que llegó a tal manera que llegaron a falsificar mi firma para echarme la culpa a mi y yo jamás he recibido plata, el problema llegó hasta el presidente de la unión comunal y todos estaban en contra mía porque hubo seis fiscalizadores de los cuales tres firmaron y los otros no porque se dieron cuenta de que yo había sacado plata yo no había hecho nada, al contrario yo ponía gratis las entradas porque mi marido trabajaba afuera y él me traía las entradas foliadas y eso no constituía gasto y ellos lo pasaban como gasto y se dejaban la plata, el asunto es que cuando ocurrió la reunión empezaron a entregar unas hojas que supuestamente yo había firmado ya le dije, empecé a recolectarlas y les dije falta la original porque mi firma no pueden falsificarla porque mi firma es así, entonces se formó un conflicto tan grande yo me retiré que se yo , y todo el mundo empezó que el kiosco que yo instalé lo había hecho con la plata de la junta de vecinos que yo me robé y no porque mi marido pidió un préstamo en la caja de compensación de la Javiera Carrera, y empezaron con todas esas cosas, entonces, yo caigo mal a muchos de los de la junta de vecinos, pero todavía sigo poniendo la cara saqué la pavimentación, me demoré 11 años, me eché mucha gente encima y sigo luchando, pero le dije a la gente si yo hubiese robado no pongo la cara, pero sigo poniendo la cara, y cuando llegué a la casa de mi ex tesorero le entregué la citación y él me dijo tú todavía sigues en esto, perdona por lo que te hice, yo le dije no tengo nada que perdonarte, si las cosas pasan es porque uno aprende y a la semana siguiente murió.

¿CUÁNDO UN PROBLEMA DE VECINOS PASA A SER COMUNITARIO?

AIDE Haber, yo tuve un problema con una vecina que lavaba, nosotros todavía no tenemos alcantarillado y ella hizo una salida de agua que pasaba por la casa de varios vecinos...

Entonces en sus casos el problema pasa a ser de la comunidad cuando afecta a más de dos personas.

IRIS Por que cuando ocurre un conflicto dentro del hogar y este puede ser resuelto dentro de las cuatro paredes sin que nadie se enteré no es problema de la comunidad,

pero si las agresiones y el mal trato que son del hogar afectan a mis vecinos este pasa a ser un problema comunitario.

AIDE Un problema comunitario en la población ocurrió cuando había un matrimonio alcohólico que tenían una niña a la que en vez de darle comida le daban vino, entonces estaba toda la gente preocupada de eso...

¿QUÉ MÁS?

IRIS Claro porque el hecho de que yo esté cesante salgo a la calle y me doy cuenta de que no soy la única, entonces, ya entro en un problema comunitario, porque quizás si en un barrio de 50 casas dos se encuentran cesantes podría decirse que está en un promedio normal y si es porque se terminó la obra uno sabe que será por poco tiempo y después encontrará algo pero si ves que pasa el tiempo y no encuentras nada y no eres sólo tú sino que dos casas más allá encuentras el mismo problema y en otras más, entonces comienzas a pensar que debes resolver el problema porque no tienes dinero para pagar tu casa, comida, escuela ni siquiera para comprar el pan y lo conversas con una vecina y te encuentras que están viviendo una situación hasta peor que la tuya.

CON RESPECTO A ESO, ESAS SITUACIONES NOS CONDICIONAN A QUE ESTEMOS MÁS ALTERADOS PARA TENER MÁS CONFLICTOS.

IRIS Es un conflicto indirecto, porque si yo puedo obtener algún beneficio para ella que también llegue hasta mi, a lo mejor, puede existir esa parte en que uno se avive para salvar la situación en su propio hogar.

ENTONCES LAS PERSONAS RICAS NO TIENEN CONFLICTOS

IRIS sí tienen pero son de otros tipos.

MARIANO Hay conflictos de poderes, porque en su ámbito social quieren demostrar que son los que tienen más dinero y más poder.

Volvamos atrás, mariano dijo que los conflictos se solucionan mejor conversando directamente con la persona afectada pero creo que no es así, porque yo no voy donde un vecino y le digo, mira, estoy sentido por lo que me dijiste y quiero que lo arreglemos porque...

ANA MARIA no porque, generalmente el resultado es la agresión, no se saludan se da vuelta la cara, etc.

SE VE ESO EN LAS POBLACIONES, ENTONCES QUE PASA EN LA COMUNIDAD CUANDO EMPIEZA A PASAR ESO.

IRIS mira, aquí, recién ahora, el comité yacolet que se separó de la junta de vecinos, porque siempre hay alguien que revuelve el gallinero, ya sea porque no son elegidos, la mejor forma de hundir al otro es creando diversidades de problemas, entonces, lo que trata de hacer uno es ser un pequeño mediador para conciliar las cosas.

ENTONCES, ¿UDS. PUEDEN SER MEDIADORES?

ANA MARIA sí

¿QUIÉN DEBIERA SER ESA PERSONA?

IRIS Cualquier persona que tenga la capacidad de escuchar a ambas partes y de entender.

ANA MARIA Una persona que no está apasionada con el problema entonces lo puede ver más friamente y lo enfoca mejor y puede ver la solución que nosotros no podamos ver.

AIDE Han llegado parejas a mi casa a las cuales he aconsejado separadamente y después yo la llamo y me dicen que están super bien.

¿QUÉ DE BUENO TENDRÍA ESTE MÉTODO?

MARIANO Los dirigentes vecinales debieran tener más autoridad para resolver conflictos de tipo comunitario y no llegar hasta los tribunales. El beneficio de esto, sería que conflictos tan pequeños se solucionarían más rápido y se despejarían los tribunales para problemas más importantes.

¿QUÉ SERÍA LO PEOR DE ESTE MÉTODO?

MARIANO Lo peor sería no escoger a la persona adecuada para tratar de resolver un conflicto, porque si yo tengo un problema con mi vecino para qué llegar al tiro a los tribunales, pero miraría al dirigente vecinal a ver si es una persona intachable...

La ley determina quienes son mediadores, estos son profesionales el área social que tienen un postgrado en mediación no puede ser cualquier persona que le guste andar resolviendo los problemas de las demás personas.

¿QUIÉN DEBIERA DAR ESTE SERVICIO EN VILLA ALEMANA?

IRIS debiera ser el municipio, porque este es un servicio a la comunidad.

La municipalidad debería ser la única institución que de este servicio, los privados la dan y hay que pagar por esto.

IRIS Bueno así como hay salud para ricos y pobres, la municipalidad debiera hacerse cargo de quienes tienen menos recursos porque pagar por este servicio a algunos le significaría comerse más allá del cincuenta por ciento mínimo.

PONIÉNDONOS EN EL CASO DE QUE LA MUNICIPALIDAD DIERA ESTE SERVICIO, ¿QUE DEBERÍA TENER ESTE CENTRO?

IRIS tener una persona especializada, que sea gratuito, no burocrático, pero tampoco malo, porque siempre las cosas gratuitas para el pobre son malas, nunca va a haber igualdad social.

QUÉ TIPO DE CONFLICTOS SE VEN EN SUS SECTORES.

ANA MARIA En mi sector hay un negocio que para mí es una pantalla, el otro día llegué temprano y estaban lavando la carne con jabón y el pollo con bicarbonato, entonces una señora fue a comprar pan y encontró caca de ratón...

QUÉ OTROS PROBLEMAS HAN VISTO A PARTE DEL TIPO DE CONSUMIDOR

IRIS Mira lo que me molesta en mi sector son los negocios clandestinos, los que venden alcohol, la poca seguridad que hay en las calles.

YO VOY AL TEMA DE CONFLICTOS, QUÉ TIPO DE CONFLICTOS VEMOS

IRIS El conflicto es el miedo de no poder andar tranquilo...

PERO VOLVIENDO A LA DEFINICIÓN DE CONFLICTO COMO UN PROBLEMA DE DIVERSIDAD DE OPINIÓN NO HEMOS PODIDO PONERNOS DE ACUERDO

ANA MARIA Yo tengo un problema con una vecina con respecto a una salida de agua que compartí con otro vecino...

CUANDO UNO TIENE UN CONFLICTO QUE ES LO MÁS IMPORTANTE DE LOGRAR

MARIANO El resolverlo.

¿A QUÉ COSTO?

MARIANO A cualquier costo, para que nuestra calidad de vida no se deteriore.

¿ QUÉ PASA CON LA RELACIÓN?

MARIANO Las relaciones deben sufrir un cierto daño, que debe recuperarse totalmente con el tiempo.

QUÉ QUIERES LOGRAR RESOLVER, EL CONFLICTO O MANTENER UNA BUENA RELACIÓN.

MARIANO Claro, para estar tranquilo de que no iba tener que cumplir con cada trámite burocrático en los tribunales.

COMO SE SIENTE UNO AL RESOLVER EL CONFLICTO.

IRIS aliviado, si la relación con las personas te llevan a buen término sin necesidad de una agresión.

LA RELACIÓN CUANDO TERMINA UN CONFLICTO QUEDA MEJOR, PEOR, CÓMO QUEDA.

IRIS Depende de la situación, En forma personal yo soy de las personas que enfrento pero no quedo con resentimientos.

SI LES DIJERAN A UDS. COMO DIRIGENTES VECINALES QUE EN VILLA ALEMANA VA A HABER UN CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIO GRATUITO ATENDIDO POR UNA PERSONA NEUTRAL Y CAPACITADA UDS. ¿VENDRIAN?.

MARIANO Claro que sí, si lo tiene la municipalidad y es gratuito, sí.

IRIS yo, creo que es la única forma en que las comunidades sean mejores, porque se está en la actualidad viviendo la ley de la selva en donde sobrevive el más fuerte y si no se le pone un atajo ahora...

MARIANO Claro la idea también es que con conflictos menores resueltos por otras instancias no judiciales desatochen a los juzgados de manera de hacerlos más eficientes.

¿LA LEY RESUELVE TODOS LOS PROBLEMAS?

ANA MARIA No, aunque debiera, si esta fuera una ley bien aplicada y adaptada a las necesidades actuales y no una tan antigua como la del matrimonio civil.

El otro día conversaba con una persona del senado y me dijo oye tú estás equivocada el abogado y el juez no interpretan la ley, sino que la ejecutan, no le dije yo la interpretan el caso de la huasco detuvieron a un montón de personas para qué si después el juez detuvo sólo a una, vé ellos interpretan la ley , no la ejecutan. Porque el ejecutarlas bien debe ser cuando es llevada a nuestra realidad donde tenemos un mayor problema de riesgo social.

ANA MARIA Esto de la delincuencia se debe a la falta trabajo y oportunidades y los culpables son los empresarios porque por ejemplo si van a despedir a un trabajador lo hacen antes de un año para no pagarle ningún beneficio, entonces toman a la gente por un mes o dos meses y entonces los trabajadores toman odio y tratan de que a la empresa no le vaya bien. La base de los problemas es que no hay trabajo no hay por lo tanto dignidad y esto genera todos los conflictos.

IRIS Es verdad, no hay trabajo y esto genera mucho conflicto pero para mí, la autoridad es la responsable de generar leyes que nos ayuden a resolver nuestros de conflictos.

GRUPO 2

PARTICIPANTES

ROBERTO GUZMAN, DIDECO VILLA ALEMANA
PASCUALA NEIRA, ENCARGADA SUB UNIDAD VIVIENDA
CAROLINA LEIGTON, ADMINISTRATIVA ATENCIÓN DIRECTA PUBLICO
PAMELA CARREÑO, PSICOLOGA OFICINA DE LA FAMILIA
ADRIANA TORRES, ENCARGADA OFICINA DE LA FAMILIA
MARGARITA TORRES, ENCARGADA OMIL
ANGELICA GOMEZ, CORDINADORA PROYECTOS OFICINA DE DEPORTE

¿Qué saben uds. Acerca de los conflictos, donde se producen y de qué forma pueden ser resueltos?

CAROLINA: Los conflictos se producen por diferencias de opiniones, aquí se da mucho sobre todo porque existen dos realidades que chocan, la de la gente que viene aquí a pedir y sienten que es una obligación entregar inmediatamente, entonces ahí se genera un conflicto en donde uno tiene que mediar y explicarles que no se pueden llevar de inmediato lo que quieren recibir ya que existe un sistema, que uno tiene que responder a una norma.

ROBERTO: Yo pienso que la definición de conflicto es un poco más amplia y tiene que ver cuando hay que hacer coincidir opiniones diversas para llegar a una toma de decisiones correcta y pasa un cuento por cómo acercamos estas distintas opiniones para llegar a un común acuerdo, ahora pueden haber conflictos que existan en mala o en buena, nosotros podemos tener conflictos a través de una discusión y mediar a una toma de decisiones pequeña, por ejemplo de cómo dividir una caja de alimentos eso es parte del conflicto y este no es un conflicto violento porque cada uno va a usar sus argumentos, para donde nos vamos orientando es hacia un conflicto que pueda ser más irracional y que entre las partes existe desconfianza por lo tanto en el lugar donde hay un conflicto y existe la desconfianza es donde se generan los aspectos legales que tienen que ver con mediación.

¿sólo acá se generan los conflictos?

ADRIANA: NO, también en la casa,

MARGARITA: en el dormitorio,

ADRIANA: en las juntas de vecinos, en colegio, en todo lugar.

¿Resolvemos los conflicto en todas partes igual?.

PAMELA: Depende, porque acá en el trabajo enfrentamos las cosas de una manera más racional ya que tenemos estrategias preconcebidas para resolver el conflicto, en lo personal actuamos de una manera más afectiva hay otra disposición para enfrentar el conflicto donde priman más las emociones, se basa más en los lazos afectivos.

ROBERTO: Aquí hay dos cosas en el tema frente a un conflicto cuando nosotros como entes municipales formamos parte del conflicto nosotros no mediamos, imponemos, por lo tanto en ese tipo de conflictos no mediamos, en donde si mediamos y somos mediadores cuando tenemos el rol de mediador ante situaciones como por ejemplo como que no se ponen de acuerdo para elegir la directiva de una junta de vecinos o un club deportivo, situaciones así, pero cuando nosotros entes municipales somos parte de ese conflicto nosotros no aceptamos la mediación sino que imponemos.

PAMELA: Para mí el conflicto se genera cuando hay una persona que desea hacer prevalecer su punto de vista es decir hay una sola opción una verdad, desde ahí se genera el conflicto ya que ambas partes se encuentran posicionadas desde su perspectiva y eso quizás se puede hacer diferencia de lo que es problema, un problema es cuando ambas partes tienen conciencia de que hay una dificultad pero las conversaciones giran en como se pueden resolver eso hay otro nivel de dificultad, en el conflicto es como se genera una batalla.

En dos palabras, pueden decir cuál es el gran conflicto que Uds. En sus funciones tienen acá en la municipalidad y qué tipo de conflictos enfrentan a diario con la gente.

ROBERTO: En mi caso el mayor conflicto es hacer coincidir aquellas exigencias que te piden hacer cumplir las autoridades que están sobre uno, en este caso es el alcalde, con la realidad que tú tienes al frente para poder llegar a eso, entonces a veces te piden cosas

tan difíciles de lograr que tú tienes que pedirles sacrificios tan grandes a la gente que te genera un conflicto, es decir, debes cumplir una orden pero esa orden no la puedes hacer cumplir porque estoy en una cuestión ética de cómo haces trabajar a esta gente, entonces eso es un conflicto constante en donde debo buscar un equilibrio de poder cumplir eso y buscar el camino de cómo lograrlo sin perjudicar a quienes son tus subordinados.

ANGÉLICA: es difícil medir lo técnico con lo otro.....

ROBERTO: Acá hay dos palabras o conceptos claros está el conflicto de cómo tú tomas decisiones equilibrando lo técnico con lo político.

ADRIANA: En el caso específico de mi oficina es el de la demanda y los pocos medios que existen en la comunidad para poder resolverla.

PASCUALA: El conflicto que nosotros enfrentamos acá no solo está ligado sólo a lo técnico y a lo político, sino que se suma la característica personal de con quien tenemos el conflicto, porque si la persona es accesible si la persona es criteriosa y se pone en el lugar tuyo, es posible bajar el perfil de la situación, pero si además del tema político y lo técnico hay un divorcio y además existe el ingrediente que la persona tiene su carácter autoritario en vez de bajarle el perfil se agrava, se agranda.

¿Y en cada una de sus funciones cual es el conflicto que tienen que enfrentar a diario con las personas que atienden?

PASCUALA: el mayor problema que enfrento es la incompreensión, ellos saben que uno no puede resolver todos sus requerimientos por lo político ellas vienen con ese respaldo, porque saben que si no obtienen lo que quieren os pueden acusarte, con mayor razón si viene del otro lado (alcaldía), por eso tiene esa carga, saben que pueden pedir...

MARGARITA: es que social se presta para eso.

PASCUALA: Sí por que en otro contexto, como un consultorio, la gente no viene con esa carga negativa, van con un perfil más bajo.

MARGARITA: lo que pasa es que aquí la atención es igual a pedir igual a acción inmediata.

PAMELA: Desde la función de nosotros el conflicto más frecuente es que cada vez hay que ir potenciando más la necesidad de coordinar con otras instituciones, ya que va más allá de nuestros esfuerzos el resultado final de toda la atención que nosotros podamos dar y es lógico porque hay casos en que nos a tocado intervenir hasta tres veces en una denuncia, entonces las personas llegan bajoneados y desesperanzados y debemos entonces catetear al juzgado. Otro desafío es la gente que llega advenimiento que en el fondo no son advenimientos porque este es impuesto por el juez, entonces no son voluntades individuales y ahí viene todo el proceso de acercamiento con la gente que crea que es algo por su bien que vean el beneficio.

MARGARITA En la Omil el conflicto peor es el perfil con el que viene la gente Y olvídate porque aunque uno no quiere existen perfiles que no hay límites de esto, que no hay límite de edad lo hay y eso para nosotros es un conflicto que mira como tiene el pelo, que fue con esto y no cumple, es difícil.

ADRIANA: En el caso de nosotros todo lo nuevo debe apoyarse en las redes sociales existentes y la primera red social existente en todas las comunas es el “” pero cuando nosotros necesitamos generar una reciprocidad, bueno nosotros te damos esto pero tú tienes que hacer esto, esto y esto otro, ...

PASCUALA : Ahora lo otro que pasa a nosotros como municipalidad volviendo a lo que es el conflicto y la falta de comunicación es que nosotros lo hemos incorporado a la vivencia diaria, lo vivimos, ni siquiera lo enfrentamos, lo vivimos no lo resolvemos y seguimos, el tiempo es nuestro aliado, o sea, se paso el día y la situación quedo hasta ahí, lo acumulamos, porque de verdad no lo analizamos, no lo enfrentamos...

ROBERTO Claro que diariamente uno no enfrenta un solo conflicto son 20 a 25...

MARGARITA Es parte de nuestro vivir diario...

ROBERTO Estamos asustados si nos toca un día muy relajado

¿ Conocen Uds. Formas no adversariales de resolución de conflictos?

CAROLINA Lo único es hacerse la lesa no más.

ROBERTO Yo pienso que el punto es de cuando o como tú te das cuenta cuando estás ante un conflicto, es decir, eres parte de y por lo tanto debes responder a, ahora la mayor generación de conflictos radica acá por un tema de quién te cae bien y de quien te cae mal y de ahí vienen las trancadas de pelota o la tramitación. Ahora cuando se va a acabar el conflicto cuando una de las dos partes muera, claro porque nadie habla...

PAMELA Pero para muchos el conflicto es evidente...

ROBERTO Sí, Sí, para los que están mirando desde afuera, pero el que está en el conflicto no reconoce, no ve...

¿Cuales son los conflictos que los vecinos de sus sectores pueden resolver en la DIDECO, o a través de la gestión de esta?

CAROLINA Aquí se ve casi todo, excepto temas legales ja-ja

ROBERTO: No, lo que pasa es que a nosotros nos corresponde velar por el desarrollo de la comunidad y eso es más que dar soluciones a los problemas de un par de señoras.

Conocen un formato resolución alternativa de conflictos.

PAMELA Hay situaciones no adversariales, pero que a la vez son inadecuadas como la postergación y la evitación de los conflictos estas posiciones son a la larga muy dañinas...

ROBERTO La ideal sería que ambas partes reconocieran el conflicto y ambas partes trataran de encontrar la solución sin un juez, a lo mejor con un mediador de acercamiento para reconozcan, pero no un juez que dictamine.

Conocen algún otro método alternativo de resolución de conflictos, no importa que lo practiquen o no, sólo ¿conocen, cuáles ?

PAMELA No sé, sería que una parte se acercara a otra parte reconociendo el conflicto.

ROBERTO Pongamos el ejemplo de una pareja que está con problemas, ellos se pueden decir y gritar todas las cosas y de eso no pasa, ahora yo pienso que para evitar lo confrontacional es que alguna de las partes sea más racional y diga yo no puedo seguir más con esta situación hasta aquí no más quedan las cosas, hasta luego...

PAMELA pero ahí no hay resolución de conflicto estás evadiendo.

Roberto No, no estás evadiendo, rompes el vínculo y entonces dices yo no voy a discutir más con esta persona es mi salud mental, es una decisión unilateral.

PAMELA Es una decisión egoísta.

Replanteo la pregunta en un conflicto hay dos cosas una es la cuestión que está en conflicto ya sean ideas, posesiones materiales, etc. pero otro tema es la relación, son dos cosas por lo que estamos peleando y la relación que tengo con el que estoy peleando, cómo hago para resolver el conflicto sin perder la relación.

PASCUALA cuando se trabaja en el caso de la disciplina es muy diferente decirle a un niño no me gustas porque eres grosero a decirle no me gusta escuchar groserías, esto es una observación a su conducta y no a su persona y desde ahí estamos diferenciando la relación y el afecto a lo que tienen que ver con una conducta reprobable y no reprobable, así no se afecta tanto la relación.

¿Y creen que se puede pedir ayuda?

ANGÉLICA Si claro porque no

MARGARITA Si uno tuviera un problema muy complicado ¿por qué no?

ADRIANA Si la red de apoyo está ahí...

¿A quienes o en que instancias?

CAROLINA Aquí pues en la Muni (risas)

PAMELA Bueno depende del tipo de problema y de la confianza que te de la instancia a la cual recurres.

ADRIANA Por otro lado como uno conoce a tanta gente te averigua por ahí, te contactan por allá o simplemente te recomiendan a alguien.

¿Conocen algo de mediación?

ADRIANA En nuestra carrera la mediación tuvo sus inicios allí en todos los problemas familiares, nosotros éramos mediadoras, ahora ya se le ha dado otra connotación porque de verdad es un método bueno.

¿Qué saben de ese método?

MARGARITA Si unas personas se encuentran en conflicto un tercero tiene conocimiento del problema como tal y en base a eso se resuelve, escuchando a las partes...

PAMELA el tercero se convierte en un facilitador de la situación.

¿El tercero se hace parte?

PAMELA, MARGARITA, ADRIANA, PASCUALA: No!

ADRIANA Lo que yo escuché ese día de que hablaban de una manera más científica y tan elevada, pero otras veces más aterrizado en sus teorías como la de sistemas o la de las pirámides de Maslow en relación a la escala de necesidades de las personas..

PASCUALA Oye disculpa ¿El mediador determina quién tiene la razón, dónde termina el trabajo del mediador?, porque puede seguir existiendo roce entre las partes, porque si yo pierdo en una mediación y yo sostengo que tengo la razón...

ROBERTO El mediador tiene que ser una persona que inspire confianza a ambas partes.

ADRIANA como el árbitro

ROBERTO No, como el árbitro porque él impone por autoridad.

MARGARITA Lo importante en la mediación es que las personas que están en conflicto se den una oportunidad de objetivar el conflicto que tienen y analizarlo.

ROBERTO Ahora el tema de mediador tiene que ver con generar una condición, es decir, cuando llamo a mediar, primero confío en el mediador y después si yo llego a sentarme a mediar, tengo que llegar con una postura de que algo tengo que entregar para recibir, porque el cuento final queda en eso de que cuanto estoy dispuesto a dar a cambio de que se cumplan las condiciones que he pedido.

¿Qué saben de mediación comunitaria?

PAMELA Es la mediación en contextos comunitarios

ADRIANA Es un acercamiento de la mediación a las poblaciones donde vive la gente

¿Saben si la mediación comunitaria es igual en todas partes, se maneja con los mismos formatos, etc.?

ANGELICA Debe serlo

PASCUALA Es posible que se tome en consideración las características de cada comunidad.

¿Es posible que una persona neutral nos ayude a solucionar nuestros problemas, quién debiera ser esa persona?

PAMELA Claro

CAROLINA Por supuesto si es que tiene especialización en el tema

ANGÉLICA Claro porque cualquiera puede ser neutral, hay que saber lo que se hace

¿Conocen algún centro de mediación comunitaria en el país?

CAROLINA No

(movimientos de cabezas)

Imagínense un centro de mediación en la municipalidad, que le ven a favor y que le ven en contra.

ROBERTO Lo que ocurre es que si el municipio asume el rol de mediador, donde para resolver conflictos hay que entender que aquí vana concurrir dos tipos de conflictos, los que tienen que ver con las personas y los que tienen que ver con las instituciones, y por lo tanto hay que buscar en el tema que estas oficinas de mediación tengan que capacitar a las organizaciones para ser entes mediadores, porque si comparamos cuantos recursos destina el estado para los municipios y el presupuesto es como del 40%, ahora cuanto es el porcentaje que tenemos nosotros que si llegamos al 5% es mucho, por lo tanto si vamos a tener una oficina de mediación con la realidad que tenemos nosotros buscando una visión Europea no vamos nunca a lograr satisfacer el desarrollo de las personas por lo tanto nosotros tenemos que adaptarnos a una realidad propia que tiene que ver como

una oficina de mediación municipal en vez de mediar directamente se paga mediadores comunales a través de las mismas instituciones.

MARGARITA ¿ cuando uno realiza una mediación es hacer una meta en conjunto?

De tener un centro de mediación qué sería lo más complicado en la comuna en que vivimos

ROBERTO Tener recursos.

PASCUALA Yo diría que se mantenga la objetividad que no haya un condicionamiento como en todas las otras actividades que no haya un cuarto que te diga lo que tienes o como lo debes hacer, sin que haya una intervención de otros...

ROBERTO Ese es un tema tremendamente sensible uno quisiera que en la mediación municipal pudiera tener tal independencia de que no sea sometida a presión de ningún tipo, es decir que el encargado de mediación no reciba ningún tipo de presión tratando de inclinarlo hacia alguna de las partes.

ADRIANA O como en un informe social que te digan tiene que decir tal cosa y tal cosa.

¿Lagente está preparada para tomar sus problemas y ponerse la camiseta y resolver sus conflictos?

PASCUALA Tiene que haber una participación, en el caso puntual de la población Pedro Aguirre Cerda (Era un tema tan profundo que detuvo a la población, pero intervenimos nosotros y se tuvo que hacer un trabajo como de mediación comunitaria hacer sentarse a los bandos, a los adversarios, generando un programa que permitiera disminuir el conflicto, y se ha logrado porque se ha llegado desde fuera a hacerle ver que ellos están en un conflicto, de repente nosotros vivimos nuestra vida cotidiana echando el conflicto a la espalda, no sé lo que pasa, ellos no se daban cuenta que estaban detenidos por dichos conflictos, ahora que ya vieron eso se decidieron a seguir adelante y resolver dicho conflicto.

ROBERTO Es importante que la mamá municipalidad deje de tener un carácter protector, entonces el tema no es si están preparados o no están preparados, el tema debe ser, en la medida en que extendamos la búsqueda de resolución de conflictos a la misma comunidad a los mismos actores, y ser el municipio como un supervisor o un guía en el tema nuestra propia carga va ha ir disminuyendo y se va ha poder dirigir a esos problemas que son más importantes o más de fondo de tema existencial, hay que obligar a que la comunidad empiece a tomar más responsabilidad y no esperar a que ellos te planteen el conflicto como por ejemplo la rama del árbol de la señora Juanita da a mi patio y me está llenando el de hojas, ¿mediación?, no!, Hay que educar, tienen que entender que la solución de los conflictos pasa por la tolerancia ya sean estos grandes o pequeños, pasan por la tolerancia, el saber escuchar y el entender para poder llegar a soluciones, y tienes que estar dispuesto a dar a ceder para poder recibir y llegar a un acuerdo.

ADRIANA Tenemos tantos conflictos que uno llega mal genio a la casa.

Cómo ponemos esos conceptos en la comunidad de tolerancia y de empatía

ROBERTO Es un tema complejo, tenemos que pensar que depende del presupuesto, ya que por ejemplo en cuatro años no hemos capacitado a ningún dirigente vecinal, ni a dirigentes deportivos, el tema es sacar el municipio a la calle y no hacer municipio en el municipio porque no tiene sentido, porque si no conversamos con los dirigentes vecinales y decimos mira sabes los dirigentes vecinales no representan a nadie, pero nosotros tampoco les entregamos a ellos una herramienta para que se haga creíble ante sus representados, entonces ahora debemos crear escuelas de dirigentes sólidas de opinión porque están capacitados, Entonces no es decir, mira dicemos un decreto par crear la oficina de mediación, es un cuento largo, lento, pero el tema parte porque tú tienes que reencantar a tus dirigentes vecinales y porque en el fondo es la red de distribución comunicacional en villa alemana porque no existen medios de distribución. Por que no existen.

Como nosotros mediamos un conflicto si viene una vieja que no entiende y la mandamos a la cresta y si le gusta bien y si no también