

110 771010 10 +

1746-13E  
C8282  
2008  
c.1

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE PSICOLOGIA



**ESTUDIO DE LAS PRÁCTICAS DE RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS EN SECTORES COMUNITARIOS:  
SISTEMATIZACIÓN Y REFLEXIÓN DESDE LOS  
EXTENSIONISTAS JURÍDICOS.**

**RODRIGO F. CORTÉS LILLO**

**PROFESOR GUÍA: DOMINGO ASÚN SALAZAR**

**Tesis presentada a la Escuela de Psicología de la Universidad de Valparaíso  
para optar al grado académico de Magíster en Psicología Social mención en  
Psicología Jurídica.**

**JULIO 2008**



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE PSICOLOGIA



**ESTUDIO DE LAS PRÁCTICAS DE RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS EN SECTORES COMUNITARIOS:  
SISTEMATIZACIÓN Y REFLEXIÓN DESDE LOS  
EXTENSIONISTAS JURÍDICOS.**

**RODRIGO F. CORTÉS LILLO**

**PROFESOR GUÍA: DOMINGO ASÚN SALAZAR**

**Tesis presentada a la Escuela de Psicología de la Universidad de Valparaíso  
para optar al grado académico de Magíster en Psicología Social mención en  
Psicología Jurídica.**

**JULIO 2008**

## RECONOCIMIENTO

*Deseo dar las gracias a todas aquellas personas que me apoyaron en este proyecto, quiero agradecer por vivir este minuto, por ser feliz y sentirme bien conmigo mismo.*

*Especial reconocimiento para mi madre, para Paula y aquellos que han estado cerca mío. A Dios.*

*Gracias Domingo por apoyar este trabajo, a la Asociación de Extensionistas Jurídicos, a Marcela Fernández y Pamela Espinoza.*

*Por último, agradezco la colaboración continua y desinteresada de Adriana Saavedra.*

*A todos, Gracias*

## INDICE

1. RESUMEN.....	4
2. CONTEXTO INSTITUCIONAL DE LA SISTEMATIZACIÓN.....	5
2.1 Centro de Mediación. Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso.....	5
2.2 Comuna Segura.....	6
2.3 ONG Forja.....	8
2.4 Organización de Extensionistas Jurídicos.....	9
3. CONTEXTO SOCIOPOLÍTICO.....	11
4. MARCO CONCEPTUAL.....	13
4.1 FORTALECIMIENTO.....	13
4.2 ANTECEDENTES CONCEPTUALES SOBRE CONFLICTOS SOCIALES.....	15
4.3 MEDIACIÓN SOCIAL DE CONFLICTOS.....	17
4.4 PRÁCTICA SOCIAL Y EVALUACIÓN DE PRÁCTICAS SOCIALES.....	19
4.4.a) Práctica Social.....	19
4.4.b) Evaluación.....	21
4.5 CAMBIO SOCIAL.....	24
5. SISTEMATIZACION.....	26
5.1 INICIO Y DESARROLLO DE LA SISTEMATIZACION.....	27
5.2 ENFOQUES EPISTEMOLOGICOS DE LA SISTEMATIZACION.....	30
5.3 ETAPAS DE LA SISTEMATIZACION.....	32
6. METODOLOGÍA.....	35
6.1 TIPO DE INVESTIGACION.....	35
6.2 TECNICAS UTILIZADAS.....	36
6.3 DATOS DE LOS SUJETOS PARTICIPANTES EN LA SISTEMATIZACIÓN.....	37
6.4 OBJETIVOS DE LA SISTEMATIZACIÓN.....	38
6.5 EXPERIENCIA A SISTEMATIZAR.....	39

6.6 EJES DE SISTEMATIZACIÓN.....	39
7. RECONSTRUCCIÓN HISTÓRICA.....	40
7.1 HISTORIA, PERIODIZACIÓN Y CONTEXTO.....	44
7.2 HIPÓTESIS DE ACCIÓN ASOCIADA AL PROYECTO CONSTRUYENDO UN BARRIO SIN VIOLENCIA.....	49
8. INTERVENCIÓN.....	53
8.1 MOTIVACION DE LOS CREADORES DEL PROYECTO.....	53
8.2 MOTIVACIONES DEL EXTENSIONISTA JURIDICO PARA PARTICIPAR EN EL PROYECTO "CONSTRUYENDO UN BARRIO SIN VIOLENCIA".....	54
8.3 TRABAJO EN LOS CENTRO DE PAZ / ESTRATEGIAS DE TRABAJO.....	56
8.4 LIMITACIONES DE LOS EXTENSIONISTAS JURIDICOS EN EL PROYECTO "CONSTRUYENDO UN BARRIO SIN VIOLENCIA".....	60
8.5. DEFINICIONES OTORGADAS A CONFLICTOS / MEDIACION COMUNITARIA / RESOLUCION PACIFICA DE CONFLICTOS.....	62
8.6 EVALUACION DEL PROYECTO.....	66
9. SENTIDOS Y REFLEXIONES DE LA EXPERIENCIA.....	70
9.1 EXPERIENCIA DE LOS EXTENSIONISTAS JURIDICOS EN LOS TRABAJOS COMUNITARIOS.....	70
9.2 CARACTERISTICA DEL EXTENSIONISTA JURIDICO.....	72
10. UNA MIRADA INTERPRETATIVA A LAS REFLEXIONES SOBRE LOS EXTENSIONISTAS JURIDICOS.....	79
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	83
12. BIBLIOGRAFÍA.....	87

## 1. RESUMEN

La presente investigación consiste en un estudio de caso, de tipo investigación social cualitativa de carácter exploratorio, descriptivo y transversal. Se realizó a través de la sistematización de las prácticas del proyecto "Construyendo un barrio sin violencia", realizado a fines del año 2005 en el cerro de Rodelillo, en la cual se busca descubrir elementos destacados de la organización de Extensionistas Jurídicos, participantes del proyecto. Con esto, se generó una interpretación crítica, mediante un ordenamiento y reconstrucción de la experiencia, descubriendo los diferentes factores que se conjugaron en el proyecto y que fueron parte fundamental del desarrollo de la asociación antes mencionada. Se desarrolló un análisis sobre los resultados obtenidos en el proyecto, contrastando las motivaciones iniciales en su creación, además de las explicaciones e impacto que tuvieron.

Para llevar a cabo este propósito, se utilizaron técnicas provenientes de la metodología de la investigación cualitativa tales como la entrevista en profundidad y grupal.

En el análisis de la información recolectada, se utilizó el análisis de contenido, con el fin de acceder a los significados inferidos de las entrevistas. Una vez presentes todos los antecedentes y variables, se realizó un ordenamiento de la información con un análisis crítico de la experiencia.

Con lo anterior, se descubrieron diferentes orientaciones conclusivas, que demuestran los resultados del proyecto y el desempeño de la Organización de Extensionistas Jurídicos, además de descifrar los elementos que se encuentran a la base de estas variables.

## 2. CONTEXTO INSTITUCIONAL DE LA SISTEMATIZACION

En el proyecto "Construyendo un barrio sin violencia", tuvo relevancia la participación de diferentes instituciones debido a su relación e influencia, siendo estas:

### **2.1 Centro de Mediación. Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso**

El proyecto "Construyendo un Barrio sin Violencia" surge al alero del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial, institución que crea y desarrolla la experiencia.

La Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, es una de las primeras en la instalación de los Centros de Mediación en el país, abriendo el primer Centro en el año 1996. A esta experiencia se sumó, un año más tarde, instituciones mediadoras anexas de Tribunales, programa desarrollado en conjunto con el Ministerio de Justicia, y en el cual se aplican hasta la fecha, los mismos conceptos de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC).

El origen del sistema anteriormente descrito, es resultado del análisis al que fue sometido al Sistema de Administración de Justicia, en el cual es posible afirmar que en el tradicional sistema jurídico social de resolución de conflictos, que había imperado en nuestro país, las soluciones han sido construidas independientemente de la voluntad de las partes, mediante un acto de autoridad de un tercero.

Según el sitio web de La Corporación de Asistencia Judicial, "El Ministerio de Justicia posibilitó la promoción de sistemas alternativos de resolución de conflictos, considerados política y moralmente adecuados a un sistema democrático. Además, señala que favorece un mayor protagonismo y bienestar de los individuos, constituyendo en una vía pertinente para disminuir la litigiosidad confrontacional de la cultura jurídica nacional; y, eventualmente, descongestionar los Tribunales de Justicia".

El Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de la región de Valparaíso, se crea en el año 1996, por la motivación de un grupo de profesionales capacitados en mediación de conflictos. Su intención fue poner en práctica formas alternativas de resolución, centrados en el diálogo y la participación; de esta forma, se da la estrategia pública de inserción de las instancias de mediación en un cambio cualitativo de los servicios de justicia. Todo esto, se traduce en tres postulados, la idea de ampliación de acceso de justicia desde la eficacia, la idea de la promoción de la justicia activa y la idea de la profundización de la democracia participativa.

Como actividad fundamental en la mediación se encuentra la Pacificación Social, la que considera generar nuevas formas de resolución de conflictos entre las personas, desarrollando estrategias personales, que en la práctica diaria se traspasen a la esfera social. Desde esta mirada, se empieza a instalar lentamente la mediación de conflictos social-comunitarios, siendo el proyecto "Construyendo un barrio sin violencia" una de sus primeras experiencias.

## **2.2 Comuna Segura**

El programa Comuna Segura-Compromiso 100, protagoniza un rol necesario en el proyecto, financiando y transformándose en un aliado estratégico para generar proyectos futuros. Según [www.comunasegura.cl](http://www.comunasegura.cl), es un organismo asociado a las Municipalidades del país, surgió de un convenio suscrito en Abril de 2001 con el Ministerio del Interior, con el objetivo central de integrar a los vecinos para trabajar en conjunto y crear conciencia de que la seguridad es un "problema de todos". Actualmente el Programa beneficia a más de 7 millones de chilenos, según cifras del mismo Programa.

De esa forma, Comuna Segura siendo un programa de Gobierno, presenta una labor reactiva a la demanda pública, producto de la connotación publicitaria que ha tenido la delincuencia en el país, promoviendo la participación y el compromiso de toda la comunidad, con el apoyo de las autoridades y las instituciones policiales, para fortalecer la prevención social de la delincuencia, apuntando a los sectores más vulnerables al uso de drogas y al ingreso a carreras delictuales. Este Plan Preventivo, se inicia con la

constitución del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana, organismo que cuenta con la asistencia permanente de un Secretario Técnico, que supervisa la realización de los Diagnósticos y Planes Comunales de seguridad ciudadana, como asimismo, la apertura del fondo concursable y el desarrollo de cada proyecto.

Según su portal electrónico, “en las tareas emprendidas por el Programa, un papel fundamental es la participación de la comunidad con el objetivo de reducir las situaciones que favorecen la delincuencia, fortaleciendo la organización y acciones de los vecinos para enfrentar los problemas en relación a la seguridad ciudadana, en sus barrios y poblaciones. Para cumplir con estos propósitos, el Programa utiliza estrategias en las comunas como la constitución de Consejos Comunales de Seguridad Ciudadana, la generación de Diagnósticos Participativos y el desarrollo de Planes Comunales de Seguridad Ciudadana.

La apuesta del Programa por el impulso de la Organización y la Participación de las comunidades, tiene como propósito que los vecinos creen sus propias iniciativas para mejorar la seguridad, a través de los proyectos financiados por Comuna Segura

De esta forma, se inserta dentro de las Municipalidades para generar espacios donde las comunidades generen iniciativas que ayuden a la percepción de riesgo comunitario y actividades negativas dentro de las distintas poblaciones.

Como se señala en párrafos anteriores, el Programa Comuna Segura aporta financiamiento para generar espacios de organización de comunidades que perciben riesgo en sus sectores, buscando protección, resguardo y tranquilidad. El programa Comuna Segura entregó al Proyecto “Construyendo un Barrio sin Violencia” la cantidad de \$1.750.000.-, lejos de los \$7.000.000.- solicitados para realizar el proyecto.

### **2.3 ONG Forja (Formación Jurídica para la Acción)**

Como una forma de generar mayores espacios de desarrollo ciudadano y potenciar los contextos comunitarios, la Organización No Gubernamental Forja desarrolla actividades que concluyen con la creación de los Extensionistas Jurídicos. Según el sitio web de Forja, su origen se da a partir de la motivación de un grupo de profesionales con experiencia en el trabajo educativo y terapéutico en recintos penales, que busca realizar un aporte en el ámbito de la seguridad ciudadana, abordando la Prevención, la Reparación y la Reinserción Social como temáticas de relevancia central”.

Su competencia surge desde y se dirige hacia las personas que han sido parte de aquel segmento de la ciudadanía identificado como una amenaza para la integridad y seguridad de otros.

Al igual que el proyecto “Construyendo un Barrio sin Violencia” entiende la temática de los conflictos, la ONG Forja, ha podido constatar que situaciones tales como el consumo de drogas y la actividad delictiva, entre otras, se encuentran claramente ligadas al contexto de desarrollo sociocultural y a problemáticas inherentes a la búsqueda de sentido de vida dentro de éste. En este marco, la imposición social de determinados elementos externos como signos de valor personal, induce en muchas personas comportamientos autodestructivos y antisociales en busca de elementos que les proporcionen sensaciones inmediatas de bienestar y de reconocimiento.

El desarrollo de actividades y de interacciones personales en un marco de respeto hacia sí mismo y los demás genera cambios sustanciales. Abriendo así, un espacio que incluye tales elementos en la convivencia humana posibilitando nuevas opciones de vida.

## **2.4 Organización de Extensionistas Jurídicos**

Una de las actividades iniciales del proyecto “Construyendo un barrio sin Violencia” fue generar Monitores de Paz; estos nacen de la capacitación que recibieron en las primeras etapas del proyecto orientadas a habilitar personas para realizar la “mediación comunitaria”. Las materias de la capacitación estuvieron vinculadas a Conflicto, Comunicación, Negociación y Procedimientos de Técnicas de mediación. Así, fueron los responsables de intervenir en los diferentes conflictos vecinales que surgieron y en los cuales las partes buscaron ayuda en la Sala de Paz (espacio físico implementado para realizar la intervención). Las personas que participaron de esta fase de capacitación, demostrando mayor interés en ser parte de esta intervención, fueron de la Agrupación de Extensionistas Jurídicos. Siendo un grupo de persona que hasta la fecha no habían realizado este tipo de actividades, se transforman en una apuesta arriesgada en virtud de la especialización que requerían las intervenciones.

Según el sitio web de Forja, “El Extensionismo jurídico nace en Santiago a principios de la década 90, cuando la Organización no gubernamental Canelo de Nos, capacita a un grupo de personas con intereses de realizar actividades sociales, generando Monitores Jurídicos, posteriormente esta idea es desarrollada de manera más compleja por la ONG Forja, que perfecciona las capacitaciones y habilidades de estas personas”.

Los Extensionistas Jurídicos señalan que están capacitados para entregar ayuda jurídica a todo tipo de persona que lo requiera y con esto disminuir problemas que les ocasiona el desconocimiento acerca de leyes y acciones judiciales, por lo tanto su trabajo se vincula a acercar a las comunidades y vecinos a un ámbito desconocido y complejo para la ciudadanía que requiera información, en tal sentido y desde una orientación más concreta, su colaboración se relaciona con ser un puente entre el desconocimiento de la comunidad y los organismos jurídicos, transformándose en una ayuda básica y simple.

En la comuna de Valparaíso la Organización de Extensionistas Jurídicos participa a través de tres consultorios, ubicados en Cerro Placeres, Cerro Barón y Puertas Negras, contando con más de 10 años de experiencia.

Según la ONG Forja, a través de la capacitación de líderes, dirigentes y vecinos de una comunidad, desarrollan las capacidades ciudadanas de difundir, orientar y exigir derechos, mejorando el acceso a la Justicia desde el enriquecimiento de la información de cada ciudadano. De esta forma, son los Extensionistas Jurídicos, que forman parte de las Asociaciones que llevan el mismo nombre, entendiendo las leyes como una herramienta para el cambio social, donde es posible articular a las instituciones y a la sociedad civil en un marco de cooperación y confianza.

El mismo sitio anteriormente señalado, dice que los Extensionistas Jurídicos de Chile, han constituido la Asociación Nacional de Extensionistas Jurídicos, siendo la conclusión de un macro proceso natural de empoderamiento ciudadano, de más de diez años. Se cumplen de esta manera dos objetivos estratégicos para Forja: primero, desarrollar la autonomía de las asociaciones de Extensionistas Jurídicos, y a la vez, de potenciar el impacto de la labor de los Extensionistas en el espacio público, en este sentido, es relevante señalar que los objetivos por el cual fueron creados los Extensionistas Jurídicos, esta lejos de la ambicioso impacto que planificaron los creadores del proyecto "Construyendo un Barrio sin Violencia", el cual es desarrollar estrategias de relaciones distintas en la comunidad.

Con toda la capacitación y habilidades entregadas a los Extensionistas se pueden señalar logros obtenidos como:

- Convenios de colaboración con Instituciones locales,
- Seminarios Regionales y Nacionales con participación de sector Estatal,
- Privado y Sociedad Civil, Subvenciones Municipales concursables esporádicas,
- Premiación Concurso Mundial ONU 1998 "Best Practices", Réplica internacional del Extensionismo hacia Argentina con apoyo AVINA (Jujuy, Mendoza, Ushuaia y Bariloche),
- Informe Desarrollo Humano 2001 PNUD declara al Extensionismo como Organización Emergente del Capital Social en Chile.

### 3. CONTEXTO SOCIOPOLÍTICO.

Entre los elementos fundamentales del Proyecto "Construyendo un Barrio sin Violencia", está la instalación de una forma pacífica de enfrentar las problemáticas y conflictos que se generan entre los pobladores, donde se busca instalar estilos de enfrentamiento de conflictos más adecuados, mediante el cual, no acudan a tribunales y que las partes dejen de desgastarse en estos procesos, enriqueciendo sus habilidades resolutorias, por lo cual, este proyecto se instala como un medio hacia un fin ambicioso, que se asocia a un cambio de interacciones y/o relaciones de la población.

La reforma procesal penal pretende hacer más eficiente el acceso a la justicia, precisamente mediante la desjudicialización de sus procesos. El anterior sistema, en términos de costos y lentitud, y la exclusión social conexas a tales características, respondían a una alta burocratización en el funcionamiento del conjunto del sistema y a una consecuente acumulación de causas judiciales, que sólo eran resueltas luego de permanecer por años en tribunales. Así, los conflictos generados de estas causas, potenciaban las diferencias desarrolladas en cada parte del conflicto, potenciando el distanciamiento y el surgimiento de una mayor ocurrencia de los mismos.

Lafferte, C. (2005) señala que "mediante el nuevo proceso judicial, la mediación de conflictos está siendo intencionada como forma de resolución alternativa de conflictos en un momento en que, en general todo el mundo occidental y particularmente Chile, el desarrollo de un proceso de descentralización creciente, se expresa como un fenómeno transversal a todos los ámbitos de la organización social". Además señala, que este proceso se vincula en la mayoría de los casos, con una retirada del estado de los espacios de funcionamiento del mercado, mientras este a su vez se extiende a espacios que antes eran propios del estado; lo que supuesto también de un alejamiento del estado de su rol de interlocutor de las iniciativas e la sociedad civil.

Con el inicio de los Tribunales de Familia desde el año 2005, la Nueva ley de Matrimonio Civil, las iniciativas tendientes a la instauración de un órgano de defensa del ciudadano, las propuestas de gobiernos locales en cuanto a diseñar respuestas adecuadas a la presión de la alta conflictividad social en sus territorios, entre otras de variada envergadura y significación, se orientan pasos hacia la adopción y posterior

generalización de métodos modernos y eficaces en la gestión social y en el tratamiento adecuado de conflictos, sin que signifique un logro cuantitativo y cualitativo en la estrategia.

El antecedente institucional más inmediato de la Mediación de nuestro país, y aún en práctica, es la Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), implementada inicialmente desde el Programa de Asistencia Judicial (Programa de Acceso a la Justicia), y posteriormente, desde la Corporación de Asistencia Jurídica (CAJ), como una forma de resolución no judicial. Esta resulta de una mixtura entre la negociación, la conciliación y la mediación, como tres procedimientos afines en cuanto a formas resolutivas no adversariales. Según Guzmán, Lagos y Muñoz (2005) la RAC no se concibe a sí misma como una forma del todo extrajudicial, sino más bien, como una herramienta "extrajudicial" de la justicia, por lo tanto, responde a las necesidades del sistema judicial. Esto se concreta, como la búsqueda rápida de un acuerdo que resuelva la disputa y permita sacarla del Sistema Judicial con menores costos que los de un juicio. A modo de síntesis, la Resolución Alternativa de Conflictos, se trata en la práctica de una combinación de herramientas que a través del diálogo para la negociación orientado por un tercero Mediador, evita las soluciones verticales de un juez intencionando el encuentro de soluciones en virtud del juicio de las partes, dejando ver su efectividad sólo en tanto alcanza acuerdos y resuelve las disputas contingentes.

## 4. MARCO CONCEPTUAL

Para generar un mayor entendimiento de las prácticas que se realizaron en el proyecto Construyendo un barrio sin violencia, es necesario compartir conceptos asociados a esta práctica social.

### 4.1 Fortalecimiento

Wallerstein (1992 citado en Zúñiga, 2004), señala que “la literatura reciente sobre el “empowerment” se extiende a una multiplicidad de campos. En la promoción de la salud, (Wallerstein, 1992; Rissel, 1994) la oponen a la impotencia, la sitúa en un proceso de superar los factores de riesgo físico y social (pobreza, posición social desmedrada). Los medios para hacerlo pasan por la búsqueda del “*empowerment psicológico*”, con el desarrollo de sentimientos de eficacia personal y política, y del “*empowerment comunitario*”, que promueve la acción social, el refuerzo de las redes sociales, el desarrollo de competencias sociales y un mejor acceso a los recursos disponibles”.

Rappaport propuso el concepto de Empowerment (literalmente, dotación de poder) como fin o fenómeno de interés básico de la psicología comunitaria. Este autor, lo describe como “un constructo multinivelar aplicable tanto a individuos como a organizaciones o comunidades y necesario para el desarrollo de una teoría ecológica en psicología comunitaria”, esto, al designar una calidad fundamental de la relación-interactiva entre la persona y su entorno comunitario o físico exterior.

Así mismo, dice que Empowerment es un proceso o mecanismo a través del cual personas, organizaciones o comunidades adquieren control o dominio (mastery) sobre los asuntos o temas de interés que le son propios. Etimológicamente, Empowerment hace referencia a permitir o capacitar, a autorizar o dar poder sobre algo, alguien o para hacer algo, asumiendo que hay una condición de dominio o autoridad sobre ese algo (una idea similar, por cierto, a la implicada en el concepto de intervención). Dinámicamente Empowerment designaría el proceso de adquisición de esa habilidad o la capacidad de dominio o control.

Rappaport (citado en Sánchez Vidal, 1996) distingue 2 componentes en el constructo de Empowerment (referido a personas en este caso):

- La capacidad individual de determinación sobre su propia vida (autodeterminación personal).
- La posibilidad de participación democrática en la vida de la comunidad a cual uno pertenece, a través de estructuras sociales como escuelas, iglesias, vecindarios y otras organizaciones voluntarias (componentes que podríamos llamar, participación o determinación social).

Marc A. Zimmerman (citado en Díaz Vera, 2003) describe en su artículo La Teoría del Empoderamiento, que "este es tanto una orientación valórica para el trabajo con la comunidad, como un modelo teórico para la comprensión del proceso y las consecuencias de los esfuerzos para obtener control e influencia sobre las decisiones que afectan la vida de uno, el funcionamiento de las organizaciones y la calidad de la vida comunitaria. La orientación valórica del empoderamiento sugiere objetivos, metas y estrategias para la implementación del cambio, mientras que la teoría del empoderamiento provee principios y un marco de referencia para la organización del conocimiento.

La teoría del empoderamiento debe ser estudiada como proceso y como resultado, en lo primero cabe observar las estrategias que se llevan adelante, mientras que en el segundo se observan los resultados de los intentos de las personas o comunidades para obtener poder.

Al mismo tiempo, Zimmerman explica, que el empoderamiento debe ser también estudiado en los diferentes niveles en que acontece, es así como describe los elementos que han de considerarse a nivel individual, en el nivel organizacional y en el nivel comunitario.

Al revisar lo expuesto por el autor en lo relativo al empoderamiento en el nivel individual, que hace análogo al empoderamiento psicológico, vemos que es posible encontrar al menos tres componentes centrales: creencias acerca de las propias competencias, esfuerzos para ejercer control y comprensión del contexto socio – político.

Por otro lado, la noción de fortalecimiento, se ha señalado como una de las vías fundamentales para alcanzar el desarrollo y la transformación de las comunidades que tiene como variable la Psicología Comunitaria. En efecto, si se revisa el origen de esta subdisciplina en América, tanto en América Latina como en los Estados Unidos y Canadá, se verá que aunque hay tendencias orientadas primordialmente hacia el individualismo asistencia, siempre está presente una línea que centra la atención en la comunidad, en las organizaciones de sus miembros y en su desarrollo, insistiendo en la necesidad de la participación de las personas, en el apoyo de las cualidades positivas y en el fomento de sus capacidades, es decir, en el fortalecimiento de esos individuos y grupos para que logren por sí mismos transformaciones positivas, que mejoren su calidad de vida y su acceso a bienes y servicios de la sociedad a la cual pertenecen.

De todas formas, la vida en comunidad genera en su dinámica, episodios continuos de conflictos que serán definidos en los siguientes apartados.

#### 4.2 Antecedentes Conceptuales sobre Conflictos Sociales

El Proyecto "Construyendo un barrio sin violencia", a través de la visualización que demuestran sus creadores, habría de tener proyecciones que no se limitarían a la instalación de las salas de paz y la participación de los beneficiarios,- en contraposición a éstas proyecciones optimistas, se vislumbran objetivos difíciles de lograr, como la realidad de los resultados mostró. De todas formas, sólo la práctica y la educación de formas optimas de enfrentar sus conflictos, dará a los vecinos la capacidad consciente de enfrentar sus problemáticas, mejorando la comunicación, haciéndose responsables de sus vidas y construyendo comunidad.

Según Gómez (2005), "hay conflictos que resultan interminables, penosos y en ocasiones pueden desembocar en un juicio; pero por sobre todas las cosas, implican incomprensión, sufrimiento para uno y para el otro, quebrando amistades y lazos afectivos". Además señala, que "los seres humanos como individuos se encuentran en conflicto por los diferentes intereses, especialmente materiales, pero como personas se identifican por los ideales, por la convergencia de valores, por actividades en beneficio del bien común. La esencia de la persona es lo trascendente, en donde el hombre deja de

considerarse el eje del mundo, con todo a su disposición, para volverse en el conocimiento objetivo, hacia el descubrimiento de los valores como la justicia, la verdad, la belleza y todo lo que conforma el mundo espiritual

Como explica Germani (1995), "la adopción de papeles por parte del individuo en crecimiento, significa la introyección de las pautas culturales que son propias, peculiares del sector de la sociedad en el que acontece su formación y su desarrollo como "persona". Desde su nacimiento, el niño está sumergido en un medio sociocultural diferenciado: pertenece a un cierto pueblo, a una época, a una clase, es decir, se halla en un grupo dotado de especificaciones históricas- sociales concretas. Los papeles que introyecta, que asume en el proceso de formación de su individualidad, son aquellos que el ambiente les ofrece, y en tanto, las personas que rodean son portadoras de formas específicas de cultura y los papeles que asumen, han de corresponder a las pautas propias de su sector social".

Según Schnitman (1994), venimos de un tradición intelectual que, en aras de sostener la objetividad del conocimiento, produjo una epistemología—científico y cotidiana que enfatiza el dualismo sujeto-objeto y borra progresivamente la conexión entre los sujetos productores de conocimientos y las realidades sociales que su participación promueve. El lenguaje y la comunicación como reflejo de la realidad a la que deben ajustarse con progresiva precisión y la idea de la mente como espejo de la realidad promueve una visión fonológica y hegemónica, sin sujetos que se identifiquen como autores del discurso, la narrativa o las construcciones sociales en las que participen.

Según Kriesberg (1975) "es de común conocimiento que los conflictos sociales, son inherentes a las relaciones humanas; pero eso no quiere decir que toda relación social sea total o parcialmente conflictiva en todo momento. Tampoco quiere decir que cada relación básicamente conflictiva se expresará con la misma cantidad y el mismo tipo de hostilidad o violencia". Los conflictos varían en cuanto a sus bases, a su duración, su modo de resolución, sus resultados y sus consecuencias. En ese sentido, la participación como mediadores comunitarios, presenta un desafío complejo de abordar para los Extensionistas Jurídicos, necesitando experiencia, manejo conceptual y capacidad de enfrentamiento en cada conflicto.

### 4.3 Mediación Social de Conflictos

Mediante la promoción desarrollada por el aparato estatal, hemos visto que durante los gobiernos de la concertación, la mediación se está empleando cada vez más para resolver diferencias en nuestras familias y en la comunidad, así una de las razones de esta popularidad creciente, es la instalación en la creencia que la mediación es un método mejor, más eficiente, más armonioso y menos costoso para que la sociedad aborde sus conflictos e intente una reconciliación. Así, el centro de mediación de la Corporación de Asistencia Judicial, encuentra un campo fértil de generar proyectos comunitarios, participando en fondos concursables gubernamentales.

Gómez (2005) señala, "que se está creando caminos para unir a las partes en conflicto y no manteniéndolas apartadas, que se puede buscar una resolución del mismo" y adhiero a la hipótesis de trabajo de este autor en que los conflictos sólo pueden ser resueltos por medio del encuentro, apoyados por el medio ambiente que facilite tanto el testimonio como el reconocimiento entre las parte.

Según Guzmán, Lagos y Muñoz (2005), si comparamos la Resolución Alternativa de Conflictos con la Mediación, veremos que en la medida en que la primera está concentrada en la obtención de acuerdo para superar las disputas que atiende y despliega su ámbito de objetivos en destrabar la justicia, desburocratizar los procedimientos, evitar los litigios, resolver disputas, economizar esfuerzos, etc., tiende a socavar los objetivos de la Mediación, puestos en el empoderamiento de las personas y de la sociedad. Esto puede ser analizado desde dos perspectivas:

1. Un procedimiento de resolución de conflictos orientado a dirimir rápidamente las disputas por medio de un acuerdo, que permita al sistema judicial atender sólo las causas "grandes" y evitarse conflictos menores, termina por otorgarle a un tercero denominado mediador un rol activo en la resolución, adquiriendo éste un papel sumamente directivo en el proceso que termina por ahogar las iniciativas de las partes, a suprimir la actitud participativa, y reproducir la dependencia y sujeción de las personas a "instancias superiores" de decisión sobre sus propios asuntos.

2. En segundo lugar, la Resolución Alternativa de Conflictos, al atender los conflictos sin comprender los condicionantes sociales que están a la base, termina operando fuera tanto de los códigos establecidos por la justicia, como de la necesidad de dar respuesta satisfactoria a las realidades excluyentes y precarias que suelen explicar los conflictos. Este tipo de intervención puede lograr determinado acuerdo, que en la práctica, las situaciones de exclusión, pobreza, cesantía, falta de autoestima, violencia, etc., tienden a dejar sin efecto. Al mismo tiempo, corre el riesgo de empujar, por medio de la negociación a la aceptación pasiva de las partes de soluciones injustas y que no tienen que ver con su propia realidad social.

La resolución de conflictos surgió a partir de varias disciplinas, como la sociología, trabajo social, psicología, derecho, ciencias políticas, economía, educación. Las teorías e investigaciones sobre dinámica interpersonal, ética legal, cultura y conflicto, la dinámica de grupos, el aumento de la violencia en las escuelas, el aumento de la violencia en las comunidades, han contribuido al desarrollo de las técnicas de resolución de conflictos en nuestra época, como una alternativa válida, eficaz y sobretodo económica de solucionar las disputas y desde este punto de vista, como herramientas básicas a modo de prevención de la violencia. Es pertinente, en este punto, destacar que ya en el año 1920 Mary Parker Follet adelantó todos los elementos esenciales de la resolución constructiva de conflictos: el potencial del conflicto, las limitaciones de la dominación y el compromiso, la promesa de las soluciones integradas, la naturaleza circular de las relaciones y mucho más. (Davis, 1996 citado en Deburah, p.212).

Lagos (2005) señala que “es conveniente enumerar las distintas técnicas de resolución de conflictos a las que podemos acudir, ya que el tema central que nos compete es la mediación comunitaria y no siempre, se puede acudir a la mediación para resolver un problema; muchas veces debemos acudir a técnicas de comunicación y pensamiento creativos, con el fin de generar soluciones válidas para las partes implicadas en una disputa”. La resolución alternativa de conflictos se refiere, además de la mediación, a una amplia gama de procedimientos, como la negociación, la conciliación, el consenso, la facilitación y el arbitraje.

Según Juarez (1996) “en un sentido amplio, la mediación es una institución vigente desde siempre, en tanto se refiere a la forma de encarar conflictos entre personas o

grupos y puede ser aplicable a cualquier ámbito y por todas aquellas personas que, en su quehacer cotidiano, trabajen en situaciones en las que se presentan o pueden presentarse conflictos interpersonales”.

En lo referente a la mediación, se visualiza como una práctica que podría validarse en la comunidad, disminuyendo la ocurrencia de efectos negativos, debido a las malas estrategias en la resolución de conflictos.

#### **4.4 Práctica Social y Evaluación de Prácticas Sociales**

##### **4.4.a) Práctica Social**

Wenger (1991), (citado en Martínez Ravanal, 2005) señala que “la práctica tiene que ver esencialmente con el hacer y con su propiedad (capacidad) para producir estructura y significación a las acciones: las cosas deben ser hechas, las relaciones establecidas, los artefactos producidos, los procesos inventados, las situaciones interpretadas, los conflictos resueltos. La práctica es esencialmente productiva: produce realidad social”.

Los seres humanos producimos y reproducimos la realidad social a través de la práctica compartida. La práctica reagrupa a la vez la acción y la reflexión sobre la acción. En la concepción de Ravanal (2005) la práctica es referida a un conjunto de actividades que efectúan transformaciones, producciones, a partir de una competencia.

El concepto de práctica incluye tanto el campo de lo explícito (lenguaje, herramientas, documentos, símbolos, procedimientos, reglas, etc.) como el campo de lo tácito (relaciones implícitas, convenciones, hipótesis, representaciones, mapas mentales, etc.).

El proyecto “Construyendo un Barrio sin Violencia” buscó generar prácticas sociales constantes, que fuesen capaces de hacer realidad el tipo de acciones entendidas como adecuadas. Para esto, se establece en un sector populoso de Valparaíso, donde los ejecutores definieron que se debe intervenir, Cerro Barón – Sector de Rodelillo.

Fernández (2001) señala que sin duda Paulo Freire presenta una visión potente en la mirada y sentido por las cuales se establecen las prácticas sociales, buscando el desarrollo y empoderamiento de la comunidad; mediante la utilización de elementos y técnicas como la educación popular de adultos, se genera como consecuencia una reeducación tan significativa en la potenciación de las comunidades. Desde las ideas fuerza de Paulo Freire podremos ver:

- La educación de los adultos tiene que fundamentarse en la conciencia de la cotidianidad de los educandos, superando en mero conocer letras, palabras y frases.
- Los procesos educativos y políticos han de ser horizontales, es decir, los educadores y líderes políticos han de aprender de sus alumnos o de sus bases, al tiempo que se les enseña y orientan. La horizontalidad preconocida es lo contraria a la usual práctica, que es vertical.
- La educación de adultos no debe ser un mero trámite para alcanzar un nivel académico determinado, sino un estímulo para la emergencia sociopolítica del pueblo y una herramienta para participar en la vida pública.
- En consecuencia, algunos de los contenidos de sus estudios han de ser aportados por los educandos.

Así, esta forma de práctica social y de reeducación popular que refiere Freire, orienta un estilo de accionar que ha sido utilizada y seguida por comunidades y teóricos, diseñando un concepto particular de sujeto

Por otro lado Zúñiga (2004) señala que "la acción en el trabajo social se orienta hacia un otro difícil de nombrar: no es un exactamente ni un paciente, ni un cliente, ni un usuario, ni un beneficiario. Los verbos que ocupan el espacio retórico son difíciles de relacionar a la acción concreta, más difíciles aún de relacionar a una eficacia: ayudar, facilitar, animar, catalizar, y también organizar, educar, concientizar, evaluar, sistematizar". Además, agrega que el Trabajo Social es hacer emerger actores y sujetos es una caridad que comienza por casa: el hacerse conscientes, críticos y responsables, no sólo de sus intenciones, sino de sus acciones y de sus consecuencias, además del

afirmarse en ellas como capaces de adoptar o de oponerse a sistemas absolutizados. El Sujeto es la voluntad de un individuo de actuar y de querer ser reconocido como actor.

De esta manera, han surgido en el trabajo social, actores que protagonizan orientaciones de transformación y desarrollo social comunitario.

De un tiempo a esta parte, en el país se han desarrollado constantes intervenciones sociales de entidades Gubernamentales como No Gubernamentales, ante eso es interesante analizar que el sujeto de la acción estatal se define no sólo por su necesidad presente y relativa a su estadio de exclusión, sino que también por el origen de la condición de exclusión. En esa medida, el Estado buscaría no sólo asistir, sino también promover. Analogando esto con el proyecto, se podría asumir que la institución que orientó la intervención en el sector de Rodelillo, identificó como necesaria esta acción por las características propias de la comunidad. En otras palabras, la delimitación del destinatario se establece en función de las variables o condiciones de quienes viven la exclusión. Por tanto, adquiere gran relevancia en la determinación de las acciones y de los destinatarios, sobretudo cuando las expectativas generadas en los participantes y usuarios del mismo proyecto son tan elevadas, asumiendo estos, un próximo cambio de paradigma en sus relaciones y formas de enfrentar conflictos, en contraposición a esto, el alcance del proyecto desde un inicio fue escaso, asumiendo su categoría de piloto y experimental.

#### **4.4.b) Evaluación**

El tema de las prácticas evaluativas (evaluación de prácticas, de programas y de proyectos) puede mostrarnos como un campo de acción concreta que ilumina la búsqueda de la estructuración conceptual, y como, lejos de limitarse ideológicamente a una conciencia técnica y a una ideología de manipulación tecnocrática, esta práctica social puede iluminar el potencial de acción transformadora democrática del psicólogo social en el terreno y como, lejos de "aplicar" un conocimiento recibido, su responsabilidad es la del alimentar una dialéctica del conocimiento, de crear el conocimiento que guiará su acción.

Zúñiga (2005) dice que "desde sus inicios como un tipo de medición, la evaluación comienza a reivindicar su capacidad de ayudar a la toma de decisiones de los agentes de control y sigue evolucionando, para confrontar un mundo que pasa a ser más incierto, más consciente de las vías alternativas de la acción social. Las ciencias sociales se reconocen en los paradigmas, en la multiplicidad de perspectivas, en la recuperación de lo cualitativo". Las críticas a la planificación por objetivos, a la predicción macrosocial se multiplican; el construccionismo vuelve a dar cartas de nobleza al carácter construido de la realidad social, de la realidad objetiva.

La evaluación es el medio privilegiado para aprender de la propia experiencia de otros, para construir una acción futura sólidamente fundada en la experiencia colectiva, con mayores probabilidades de eficacia (obtener el cambio buscado) y de eficiencia (obtenerlo con el mínimo necesario de esfuerzos y recursos). La evaluación es un componente integral de la intervención social, presente a través de todo su desarrollo y como una responsabilidad de todo participante, en especial, de quienes tienen responsabilidades explícitas en ella. La evaluación en la acción social.

Zúñiga (2005) recalca que todo progreso de la evaluación requiere un refinamiento de los conceptos usuales. Tres obstáculos frecuentes son:

*a) La extensión del concepto de ciencia.*

Los autores latinoamericanos como Borda (1991, 1992, 1997 en Zúñiga, 2005) han subrayado que el concepto de ciencia puede ser utilizado sobre todo para excluir conocimientos, declarándolos inválidos según los criterios que les aplican. Chaudhary (1997 citado en Zúñiga, 2005) habla de una oposición entre un conocimiento dominante y uno popular que podría bien incluir los conocimientos profesionales y prácticos que, por no estar codificados en la forma y el idioma aceptables, son simplemente ignorados. En el área de la salud, los trabajos sobre los modelos en pugna sobre la construcción de conocimientos en las ciencias (Gibbons, Limoges y Nowotny, 1994 ; Nowotny, Scott y Gibbons, 2001 citado en Zúñiga, 2005) muestran una aceptación progresiva de un modelo de dos modos de producción de conocimientos : la producción académica y la producción en contextos de utilización, cuya influencia es evidente, tanto en los desarrollos industriales y biocientíficos como en la función orientadora del Estado. Los autores

sugieren el reconocimiento de una aceptación de la "recontextualización" de la producción de conocimientos.

*b) La relación implícita entre ciencia y acción social.*

El uso más tradicional de la investigación-acción, en el que la investigación se interesa en acciones sociales, pero las estudia desde sus tradiciones intelectuales y criterios de producción de conocimientos, está dejando un espacio para iniciativas que buscan una relación más simétrica o dialéctica entre la acción y la producción de conocimientos considerada como parte integral de ella.

*c) El sentido atribuido a la participación.*

Zúñiga señala que algunos autores como Hagey (2000) denuncian la "utilización oportunista" del término de "participación" como justificación de investigaciones que difícilmente podrían ser consideradas formas de participación auténtica. Parece útil distinguir los diferentes sentidos del término, que van de estado de hecho social (como ser humano, criatura o ciudadano) a la diferencia entre presencia voluntaria, espacio para la opinión o inclusión real en la toma de decisiones colectivas. La participación como proceso habitualmente jerárquico, de incorporación a estructuras preestablecidas, comporta siempre los costos de una colonización (Horowitz, 1974 ; Stavenhagen, 1992) que ignora las condiciones locales y debilita la eficiencia real que la evaluación se daba como tarea de favorecer, al hacer de la imposición del modelo impuesto la razón de ser de la participación.

Cabe destacar, que el desarrollo de la practica social, como se explicitó anteriormente, genera la oportunidad del desarrollo evaluativo, pero la sistematización de las prácticas, no es en sí un elemento de evaluación, en esa lógica pareciera innecesaria una evaluación de los resultados obtenidos en el proyecto investigado, pero desde la importancia de sus alcances en este estudio, claramente es menester darnos cuenta que existen diferencias, entre las expectativas creadas, con los resultados obtenidos.

#### **4.5 Cambio Social**

Si hablamos de una mirada y un actuar distintos, la posibilidad de generar formas de enfrentamientos mejorados y la potenciación de más espacios de paz, el objetivo final que deben tener los Extensionistas Jurídicos participantes en el proyecto, se asocia a generar cambio social. Un cambio limitado, pues los logros deben tener una extensión adecuada a la inversión desarrollada, en ese sentido, habría que tener presente que las limitaciones constantes en esta actividad social, son una variable importante en los escasos logros obtenidos, como la nula mediación comunitaria realizada y la empobrecida validación en la población intervenida.

Desde la mirada de Sánchez (1996), el cambio social en la Psicología Comunitaria, se refiere a la modificación de la estructura de un sistema social dado, es decir, la alteración de los sistemas normativos, relacionales y teleológicos (fijación de metas) que lo gobiernan y que afectan a la vida y relaciones (horizontales y verticales) de sus miembros.

Un verdadero cambio social, como efecto del proyecto y la participación de los Extensionistas, se debería dar desde la modificación de los valores, sentidos y formas de ver los conflictos, aspecto que potencie formas distintas de relacionarse.

El cambio social puede venir provocado por factores diversos ya sean externos al sistema (catástrofes, alteración de los recursos naturales, etc.), o internos (nuevas tecnologías, urbanización, emigraciones, diferencias políticas o raciales, diferencias generacionales, información o medios de comunicación, etc.) Puede ser "natural" (operando pro la ley de la no intervención) o planificado; voluntario e intencional o involuntario o provocado; evolucionista y continuo o rupturista y revolucionario (similar a la distinción de Kantz entre cambio gradual y radical). Y puede ser realizado de arriba a abajo (mediante leyes o normas políticas) o de abajo a arriba (mediante organización y dinamización popular).

De igual forma, Zúñiga (2004) afirma que toda acción humana es sentida y es cambio. Sentido porque está anclado en valores (la fuerza y la importancia que se le

atribuya a la libertad, a la solidaridad, a lo útil) y en la visualización de posibles, de lo que podría ser si hiciéramos lo que hace falta para operar este cambio, que es conciencia de la necesidad de la transformación objetiva, del mundo concreto, interpersonal y material. La acción humana social, es así un encarnar una visión transformadora de mundo, inscribir una idea o un proyecto en una realidad concreta. La realidad a cambiar no es sólo material: de madera se hacen muebles, de intercambios se hacen solidaridades, transmitiendo mensajes se cambian actitudes. Enseñar a leer, crear conciencia de pertenencia, construir casas: una acción humana genera nuevas realidades. Podríamos visualizar esta transformación como una dinámica de la acción.

Por otra parte, Montenegro (2004) señala que el Cambio Social propuesto por las perspectivas funcionalistas se refiere a los ajustes que hace el sistema en cuanto a las desviaciones que en él ocurren, ya que desde esta perspectiva se dibuja un panorama en que las diferentes formas de lo social actúan armónicamente para mantener su equilibrio.

Cabe destacar, que la psicología comunitaria trabaja con el cambio o la transformación social: lo positivo de esta transformación se define desde la situación de la comunidad y la incorporación de aspectos externos provenientes ya sea de la política, de la economía, la cultura, etc., debe ser conocida, discutida, reflexionada y aceptada por la comunidad. El trazado de las líneas de transformación, se hace desde la propia comunidad, y sobre todo, desde las aspiraciones, los deseos y las necesidades de la comunidad (Montero, 2004). Es decir, la participación de la comunidad garantiza de alguna manera el éxito de los cambios realizados en las políticas públicas de un país.

## 5. SISTEMATIZACIÓN

Esta investigación se realizó mediante una técnica proveniente de la metodología cualitativa denominada Sistematización. Esta, presenta diferentes definiciones que nos acercan hacia lo qué es, ayudando a comprender mejor esta propuesta metodológica.

De un tiempo a esta parte, se ha intentado entregar una definición de la sistematización, resultando una tarea complicada, debido a lo complejo que es englobar en pocas palabras, todos los elementos que se consideran fundamentales. A partir de esto, daremos diferentes definiciones, que nos den pistas sobre su configuración y sobre cómo nos puede ayudar a comprender mejor la propuesta metodológica. Entre estas definiciones están:

Jara (1994) señala que la Sistematización de las Prácticas, se entiende como "aquella interpretación crítica de una o varias experiencias, que a partir de un ordenamiento y reconstrucción, descubre o explícita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en el proceso, cómo se han relacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo".

Zúñiga (2004) señala, que "la sistematización permite resumir y evaluar el proceso de planificación en un trabajo colectivo, participativo y que puede explicar el éxito o el fracaso relativos de un proyecto, diferenciando entre lo que es la acción efectuada y su inscripción en un medio, que afecta el proyecto de modo difícilmente predecible" (p.76). Además agrega que la sistematización es un proceso de reflexión sobre la práctica, orientada por un marco de análisis y por un método de trabajo. Su sentido es dar cuenta de la historia del proyecto y producir un conocimiento que permita comunicar lo que ha sido su trabajo, esto, a través de este análisis se intenta tomar conciencia de lo realizado, de las transformaciones que ha tenido el proyecto y definir así nuevas líneas de acción." (Zúñiga, 1991, p. 12).

A su vez, se puede entender también a la sistematización como un proceso permanente y acumulativo de creación de conocimientos a partir de las experiencias de intervención en una realidad social (Barnechea, Gonzales y Morgan, 1992). Al mismo tiempo, Aguayo (1998) explica que la sistematización de las prácticas se fundamenta en

la búsqueda y producción de conocimientos que surgen de la elaboración, implementación, ejecución y más particularmente, de la evaluación de los proyectos sociales, es decir de la práctica social donde interviene el trabajador social. Estos conocimientos, son efecto de las acciones emprendidas y se refieren a su desarrollo, y evaluación; implican una redefinición del papel de la teoría en los proyectos sociales, se trata así de entender las acciones, tanto desde el punto de vista estructural, como desde el significado que éstas adquieren para los sujetos implicados en el proceso, lo que permite desentrañar y redescubrir las diferentes lógicas e interpretaciones relativas a las acciones emprendidas, de forma concreta, en la sistematización realizada al proyecto Construyendo un Barrios sin Violencia.

### **5.1 Inicio y Desarrollo**

La sistematización puede ser considerada como una herramienta metodológica de investigación participativa, que es generada desde grupos sociales comprometidos con la instalación de la educación popular en América Latina.

Según el sitio de Internet [www.alboan.org/archivos/1viendo.pdf](http://www.alboan.org/archivos/1viendo.pdf), “existen personas que señalan el comienzo de la sistematización en la década de los 50, en el marco de la Academia de Ciencias Sociales y del Servicio Social en América Latina. En ese momento y para ese grupo, sistematizar era recuperar, ordenar, precisar y clarificar el saber del servicio social para darle un carácter científico”.

Según Cortés (2007), “nace en la década de los 60, en un contexto de crisis sociopolítica y económica en la mayoría de países de la región y en el cual el paradigma de la educación para el desarrollo desde la perspectiva de la teoría del capital humano estaba demostrando sus carencias. En cambio, en esta época la propuesta de la educación popular se estaba difundiendo con éxito en el territorio latinoamericano. En esos años, era habitual que se asumiera esta propuesta desde diferentes organizaciones o movimientos sociales. Entre otros casos, podríamos destacar su centralidad en la recién triunfante Revolución Sandinista, en las Comunidades de Población en Resistencia guatemaltecas o en el desarrollo de organizaciones populares de Brasil de la

trascendencia del Partido de los Trabajadores (PT) o del Movimiento de Trabajadores Rurales sin Tierra (MST)".

En ese contexto, se generaron procesos pedagógicos y de concienciación, los movimientos de educación popular incidieron en las políticas públicas de diferentes países, se constituían en redes y organizaban diversos encuentros de ámbito internacional. Finalmente, incluso en niveles institucionales, se percibía a la educación popular y a la sistematización como una poderosa herramienta para la democratización del sistema político, para la defensa de los derechos humanos o para trabajar cuestiones de género en diferentes países de la región.

Así, las organizaciones que trabajan en el ámbito de la educación popular, presentaron como complicación el escaso aprendizaje recopilado en su trabajo. Reconocen que han realizado apuestas educativas interesantes y que, pasado el tiempo, queda poco de ellas. La inquietud surge, al intentar recoger y aprender de las experiencias realizadas, contando con las propias personas implicadas en ellas. De esta forma, se formula como sistematización, porque quiere ser fundamentalmente una recuperación de la experiencia y un análisis crítico con las personas implicadas, desde el cual obtener nuevos conocimientos. Esta metodología y forma de entender la sistematización, tuvo un gran desarrollo durante estos años, generando relaciones y confluencias con la metodología de Investigación de Acción Participativa (IAP), las escuelas universitarias de trabajo social, así como con el Consejo de Educación de Adultos de América Latina.

Posteriormente, a mediados de la década de los 70 y principio de los 80, condicionados por el contexto sociopolítico de los diferentes países de América Latina, se frena el desarrollo de esta propuesta de investigación, tanto a nivel de los trabajadores sociales como a nivel de la academia. Sin embargo, en la 2ª parte de los 80 e inicio de los 90, con el surgimiento de nuevas técnicas en proyectos de cooperación, se comienzan a desarrollar metodologías y herramientas propias de la educación popular en estos ámbitos. Así, la sistematización sale del ámbito de la educación popular y comienza a desarrollarse en el ámbito del desarrollo rural, comunitario, etc. Se empieza a asociar sistematización con otras metodologías como técnicas de diagnóstico comunitario, planificación participativa, etc.

El sitio Web [www.alboan.org](http://www.alboan.org), señala que “a finales de los noventa, comienza a hablarse de la sistematización en el norte del continente, llegando en un momento de cuestionamiento de las prácticas de cooperación al desarrollo y de educación al desarrollo, así como de otras iniciativas de intervención en el ámbito de la transformación social. Es el mismo momento, en el que la calidad y los procesos de mejora están abriéndose paso no sólo en empresas, sino también en entidades sociales y organizaciones no gubernamentales. En este contexto de cuestionamientos y búsqueda de herramientas para la mejora del trabajo de intervención social, la metodología propuesta por la sistematización recupera su atractivo. De esta forma, comienza a redescubrirse el interés por la sistematización de experiencias en el continente.

Concordantemente con lo anterior, Zúñiga (2004) señala que “la sistematización de prácticas en trabajo social, aparece como un movimiento profesional fuerte, que se estructura en Latinoamérica en forma original, con una perspectiva teórica que parece ser relativamente homogénea, al menos en sus líneas generales, pero originalidad formal y coherencia consensual no deben confundirse con una especificidad cerrada”. Además, señala que la sistematización de experiencias no es la exclusividad de una profesión, de un continente o de una perspectiva política:

a) Desde el punto de vista de las profesiones, la sistematización en trabajo social ha estado íntimamente ligada a actividades de educación popular, desarrolladas por educadores así como por trabajadores de la salud y en continuidad directa con trabajos de planificadores, sociólogos y antropólogos implicados en la acción social, sobre todo aquellos que lo hacen desde perspectivas democratizadoras y participativas.

b) Desde el punto de vista de la inserción geográfica, la sistematización tiene muchos traslajos con movimientos que se han desarrollado tanto en América Latina, como en otros países, así los de la organización comunitaria, la investigación-acción y la evaluación participativa e iluminativa, que parecen muchas veces, desde versiones alternativas de las mismas intenciones de comprender la acción, aunque utilicen otros términos.

c) Desde el punto de vista de la teoría subyacente, la mayor parte de los movimientos antes citados comparten con la sistematización una perspectiva común, con variaciones según el contexto nacional y el momento histórico, pero que podría describirse vagamente como humanitaria, democrática, comunitaria y popular, en versiones que van de populismo mal articulados a búsquedas de transformaciones sociales estructurales, que se sitúan en marcos políticos y programáticos específicos.

Cortés (2007) señala que "sistematizamos nuestras experiencias para aprender críticamente de ellas y así poder: a) Mejorar nuestra propia práctica, b) Compartir nuestros aprendizajes con otras experiencias similares y c) Para contribuir al enriquecimiento de la teoría".

## **5.2 Enfoques Epistemológicos de la Sistematización**

Al visualizar las diferentes formas, estilos y racionalidades, con las cuales entienden las practicas sociales, los profesionales vinculados a la sistematización, es de suponer que existen diferentes respaldos epistemológicos hacia la sistematización. De esta forma, Jara (1994) señala los diferentes enfoques teóricos utilizados en esta herramienta metodológica:

- **Enfoque histórico - dialéctico:** En esta, las experiencias hacen parte de una práctica social e histórica general e igualmente dinámica, compleja y contradictoria que pueden ser leídas y comprendidas, de manera dialéctica entendiéndolas como una unidad rica y contradictoria, plena de elementos constitutivos que se hallan en movimiento propio y constante. Estas prácticas están en relación con otras similares en contextos que permite explicarlas.

- **Enfoque dialógico e interactivo:** Según Martinic (1996), en este enfoque las experiencias son entendidas como espacios de interacción, comunicación y de relación; pudiendo ser leídas desde el lenguaje que se habla y en las relaciones sociales que se establecen en estos contextos. Tiene importancia, en este enfoque el construir conocimiento a partir de los referentes externos e internos que permiten tematizar las áreas problemáticas expresadas en los procesos conversacionales que se dan en toda

práctica social. Las claves son: reconocer toda acción como un espacio dialógico, relacionar diálogo y contexto, o sea introducir el problema del poder y de los dispositivos comunicativos de control, reconociendo en las diferentes situaciones los elementos que organizan, coordinan y condicionan la interacción. En sistematizaciones desarrolladas desde esta perspectiva suelen utilizarse, también categorías como: unidades de contexto, núcleos temáticos, perspectivas del actor, categorías de actor, unidades de sentido, mediaciones cognitivas y estructurales.

- **Enfoque hermenéutico:** Osorio (1995) dice que aquí se pone en consideración, la necesidad de entender a los actores de los proyectos socioculturales y educativos en el desarrollo de razones prácticas reflexivas, mediante una serie de procesos que permiten hacer explícitos y ponen en claro: intencionalidades, predisposiciones, hipótesis, sentidos y valoraciones que subyacen en la acción. Es, desde este enfoque, que la sistematización se entiende como una labor interpretativa de todos los que participaron, develando los juegos de sentido y las dinámicas que permiten reconstruir las relaciones que se dan entre los actores, los saberes y los procesos de legitimidad, esto es dar cuenta de la densidad cultural de la experiencia. Desde este enfoque se afirma: *"sistematizamos experiencias, esto es interpretaciones de un acontecimiento, desde el espesor sociocultural de cada uno de los participantes"*.

- **Enfoque de la reflexividad y la construcción de la experiencia humana:** Pakman (1996) dice que estos enfoques asumen la implícita epistemología de la práctica, basada en la observación y el análisis de los problemas que no tienen cabida en el cuerpo teórico aprendido o aplicado. La sistematización está vinculada aquí, a la resolución de problemas permitiendo hacer frente a los nuevos desafíos que les presenta el contexto. La sistematización busca entonces, recuperar el saber tácito, que está implícito en las pautas de acción, en la percepción del problema que se afrontó. Se reconoce y valora el saber, los juicios y destrezas que están invisibilizadas en la acción. En este tipo de procesos se descubre que, al recuperar y reflexionar la experiencia, el sujeto se reconoce observando, hablando y actuando y esto le permite el deslinde de la experiencia de su lógica de explicación, en el mismo acto de comprenderla y explicarla.

- **Enfoque deconstructivo:** Desde este enfoque podría entenderse la sistematización como una intervención que permite entrar en la voz, en la autoconciencia de lo

institucional, en los imaginarios y en aquellos campos donde existen formas institucionalizadas de ejercicio del poder. Es un oír las márgenes de la maquinaria institucional, sospechando de todo aquello que se afirma que está funcionando bien. Se construye conocimiento al reconocer las huellas que dejan la acción y los orígenes de la misma, ya que éstos nunca desaparecen. Desde esta perspectiva, la condición epistemológica es la de la incertidumbre que propicia a lo largo del proceso de sistematización, la generación de preguntas que colocan a los actores en la posibilidad de abandonar lo que se es, para colocarse en un horizonte de construcción de lo que puede ser.

Al observar cada uno de los diferentes enfoques epistemológicos en los cuales se puede desarrollar la sistematización, resulta necesario indicar que el presente trabajo se define en virtud de la mirada investigativa del enfoque hermenéutico.

### **5.3 Etapas de la Sistematización**

En concordancia al planteamiento del Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación (CIDE), se pueden identificar momentos o estadios en la sistematización de las prácticas. Es necesario precisar que, como todo proceso, no es posible separar la sistematización en fases claramente definidas. La distinción que se presenta para efectos de una exposición más clara, resalta los rasgos principales de cada momento, que se van gestando en el anterior y continúan en el siguiente; así los pasos que se nombran a continuación y como lo plantea el CIDE, apuntan a tener una mirada de proceso que implica traspasar la mirada lineal al dar cuenta de una práctica social o de una intervención:

- a) En un primer momento, se hace necesario *unificar criterios* y crear, consiguientemente, un *discurso común* en torno a la sistematización, es decir explicitar cómo se entenderá ésta. Todo lo anterior debe plasmarse, finalmente, en la unificación de criterios metodológicos y en la apropiación de algunas herramientas básicas para desarrollar el proceso de sistematización.
- b) En un segundo momento, se debe definir y acordar una *imagen-objetivo de su propia sistematización*, como proceso y como resultado. Se trata de una *primera mirada* a la experiencia que se quiere sistematizar, de una primera delimitación y caracterización que

extrae a la experiencia del campo de la vivencia para trasladarla al campo del conocimiento. Es importante considerar, la contextualización desde los diferentes actores implicados (contexto histórico-político, contexto institucional y caracterización de los sujetos implicados en la intervención, en este caso la población objetivo, en este caso, del proyecto "Construyendo un barrio sin violencia").

- c) El diseño del proyecto abre camino a un tercer momento en el pensamiento sistematizador: la explicitación de una *narrativa completa de la experiencia desde el eje escogido*. Es una *segunda mirada* a la experiencia, que avanza en el proceso de delimitación y abstracción, en la medida que la descripción es ordenada desde un eje: el interés de conocimiento que orienta a la sistematización. Sin embargo, este momento es aún predominantemente descriptivo y tiene el sentido de ordenar lo vivido, de traducir la experiencia compleja y multideterminada a un lenguaje que permita su posterior análisis e interpretación. Todo este momento se asocia a la recuperación de la práctica y reconstrucción de la misma.
- d) El cuarto momento resulta ser uno de los más complejos en el proceso de conocimiento: se trata del *análisis e interpretación* de lo sucedido en la experiencia, para *comprenderlo*.

Es en esta fase, que la relación con el conocimiento teórico resulta una exigencia permanente, pero se va recurriendo a la teoría en la medida que el proceso de análisis lo exige, no como un ejercicio independiente de éste. La construcción de las hipótesis de acción, la formulación y operacionalización de preguntas, además de la elaboración de las respuestas, van demandando a quien sistematiza hacer precisiones conceptuales cada vez más finas y, en esa medida, recurrir a elaboraciones teóricas sobre los temas que se está abordando en la sistematización.

El momento de análisis e interpretación culmina con el ordenamiento de los aprendizajes, descubrimientos o lecciones que la experiencia y su sistematización han permitido alcanzar. Se trata de una nueva y diferente mirada a la experiencia: la del *conocimiento producido*, que se traduce generalmente en sugerencias y recomendaciones para una mejor intervención.

d) El quinto y último momento del proceso es la *comunicación* de los nuevos conocimientos producidos. A nuestro entender, si bien este momento se realiza con posterioridad a la producción de conocimientos propiamente tal, forma parte integral de la sistematización, en la medida que sin ello no sería posible debatir, confrontar o acumular los conocimientos producidos en y desde la práctica.

Este momento representa un quiebre, puesto que el pensamiento pasa de un "estilo" analítico-interpretativo, a ordenarse según criterios comunicativos. Conviene, en consecuencia, marcar la diferencia con un nuevo encuentro que reconstruya lo avanzado, explicita los procesos mentales vividos y marque el inicio de la nueva etapa.

Cabe destacar, que Martínez (2005) señala que el desafío es superar los esquemas descriptivos de las experiencias, para llegar a producir un saber conceptual sobre los aprendizajes, no quedarse únicamente en la reconstrucción de una experiencia, sino pasar a su interpretación crítica.

Por último, Morgan (1995) señala que "las principales limitaciones de la sistematización derivan del hecho de referirse a una experiencia determinada. Es decir, se produce conocimiento sobre lo particular, lo que impide hacer generalizaciones. A partir de ello, se puede ofrecer recomendaciones a experiencias similares, mas nunca recetas. También produce conocimientos sobre los sujetos con los cuáles se desarrolló la intervención. Estos pueden debatirse y confrontarse con las proposiciones teóricas vigentes, pero no se produce directamente teoría".

De esta forma, ante los lineamientos descritos se puede desarrollar este tipo de investigación que presenta aportes cualitativos importantes para el conocimiento del desarrollo social.

## 6. METODOLOGÍA

### 6.1 Tipo de Sistematización

El trabajo que se presenta corresponde a un estudio de caso, que según Pérez (1994) "Es una descripción intensiva, holística y un análisis de una entidad singular, un fenómeno o unidad social. Los estudios de caso son particularistas, descriptivos y heurísticos, y se basan en el razonamiento inductivo, al manejar múltiples fuentes de datos".

La metodología utilizada es de carácter Cualitativo, la cual produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos u otros medios de cuantificación. Puede tratarse sobre investigaciones de la vida de la gente, las experiencias vividas, los comportamientos, emociones y sentimientos, así como el funcionamiento organizacional, los movimientos sociales, los fenómenos culturales y la interacción entre las naciones (Strauss s/a) . Además, Aguayo (1998) dice que "se presenta como la corriente Fenomenológica que pretende entender los fenómenos sociales desde la propia subjetividad del sujeto, las cuales destacan la importancia del lenguaje y la interpretación de los hechos humanos. De esta forma, la realidad no representa una forma única y objetiva, siendo esta, condicionada a las formas y estilos de verla del observador o investigador. Es así, que la metodología cualitativa pretende captar, analizar e interpretar los aspectos significativos, diferenciales de la conducta y de las representaciones de los individuos; ello explica que este tipo de método busque la libre participación y manifestación de los sujetos estudiados en sus propios intereses, creencias, expectativas, valores y actitudes, todo esto a un nivel más profundo.

Para la realización de esta actividad investigativa, se realizaron diversas técnicas de producción de información como recopilación bibliográfica, entrevistas grupales y entrevistas en profundidad.

## **6.2 Técnica Utilizada**

Para la realización de la presente investigación se debió utilizar diferentes técnicas de adquisición de información como Entrevistas Grupales y Entrevistas en Profundidad.

### **Entrevistas Grupales**

Entre los instrumentos de recolección e información utilizados para esta investigación, se encuentra la entrevista grupal, en la cual se estableció un diálogo entre los integrantes de la agrupación de Extensionistas Jurídicos, participantes activos del proyecto Construyendo un barrio sin violencia y el investigador.

Se entiende la entrevista como “un proceso comunicativo por el cual un investigador extrae información de una persona- “el informante”, en término prestado del vocabulario básico de la antropología cultural- que se haya contenida en la biografía de ese interlocutor. Entendemos aquí biografía como el conjunto de las representaciones asociadas a los acontecimientos vividos por el entrevistado, esto implica que la información ha sido experimentada y absorbida por el entrevistado y que será proporcionada como una orientación e interpretación significativa de la experiencia del entrevistado” (Mancilla y col. 1996).

El grupo en el cual se realizó la entrevista corresponde a un grupo que se ha constituido gracias a la incorporación espontánea denominada Extensionistas Jurídicos, desarrollando desde sus prácticas labores a nivel social comunitario.

En la situación de entrevista que se dio en este caso, el entrevistador propuso temáticas generales para ser abordadas por el grupo, siendo un continuo intercambio de visiones y análisis de cada una de las temáticas, lográndose una atmósfera que enriqueció el desarrollo del proceso técnico.

### **Entrevistas en Profundidad:**

La entrevista en profundidad forma parte de las entrevistas cualitativas, las cuales se caracterizan por ser flexibles, dinámicas y que han sido descritas como no directivas,

no estructuradas, estandarizadas y abiertas. Taylor y Bogdan dicen que “la entrevista en profundidad es el método de investigación cualitativo en el que se entiende, “reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencia o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras”.

De acuerdo a Taylor y Bogdan, hay tres tipos de entrevistas en profundidad. La historia de vida o autobiografía sociológica, en la cual se trata de aprehender las experiencias destacadas de la vida de una persona y las definiciones que esa persona aplica a esas experiencias.

Un segundo tipo de entrevistas cualitativas tiene la finalidad de proporcionar un cuadro amplio de una gama de escenarios, situaciones o personas. Las entrevistas se utilizan para estudiar un número relativamente grande de personas en un lapso relativamente breve si se lo compara con el tiempo que requeriría una investigación mediante observación participante.

Un último tipo de entrevistas en profundidad se dirigen al aprendizaje sobre acontecimientos y actividades que no se pueden observar directamente. En este tipo de entrevistas, nuestros interlocutores son informantes en el más verdadero sentido de la palabra. Su rol no consiste simplemente en revelar sus propios modos de ver, sino que deben describir lo que sucede y el modo en que otras personas lo perciben.

### **6.3 Datos de los sujetos participantes en la Sistematización**

La presente sistematización realiza un análisis reflexivo sobre sujetos pertenecientes a la Agrupación de Extensionistas Jurídicos de la ciudad de Valparaíso, los cuales fueron los encargados de realizar las intervenciones de mediación comunitaria, en el sector poblacional de Rodelillo.

Para una mayor identificación sobre los sujetos que fueron parte de la sistematización se explicita sucintamente cuatro variables que son ejes comunes en cada uno de los Extensionistas Jurídicos.

### Rango de edad

Una característica que resaltaba en cada uno de los participantes se refiere al grupo etario que representan. Estos se encuentran en rangos que van desde los 45 a los 55 años de edad.

### Actividad

En esta variable existe una diversidad disminuida, debido a que estos fluctuaban entre dueñas de casa y jubilados. En ese sentido, se advierte una disposición de tiempo importante para realizar las actividades relacionadas con el Extensionismo jurídico como son las asesorías jurídicas desarrolladas en sus sedes, reuniones de grupo y las capacitaciones en las cuales participan continuamente.

### Experiencia en actividades sociales

La gran mayoría de los participantes en el proyecto cuentan con un recorrido individual en actividades sociales. Así se desprende de sus historias de vida, la experiencia en sindicatos, juntas de vecinos y centros de padres.

## **6.4 Objetivos de la Investigación.**

### **Objetivo General**

Informar y reconstruir sobre las prácticas de los Extensionistas Jurídicos en el Proyecto Construyendo un Barrio sin Violencia.

### **Objetivos Específicos.**

1. Descubrir la práctica realizada en el proyecto Construyendo un Barrio sin Violencia.

2. Conocer características de los extensionistas jurídicos, descubriendo en estos, elementos que potencian o que se asocian a los resultados obtenidos en el proyecto "Construyendo un barrio sin violencia".
3. Reflexionar acerca de la experiencia de extensionistas en el proyecto, descubriendo los factores particulares potenciadores de los resultados en el proyecto.
4. Interpretar la práctica social de los Extensionistas Jurídicos.

#### **6.5 Experiencia a Sistematizar.**

El Objeto de Sistematización se orienta al "¿Qué se va a sistematizar?" el cual corresponde a la Implementación del Proyecto "Construyendo un Barrio sin Violencia" y la participación que tuvo la organización de Extensionistas Jurídicos en dicha actividad. Al mismo tiempo, parece necesario desarrollar hipótesis externas, a la participación de los Extensionistas Jurídicos, que nos den luces de posibles razones del pobre resultado obtenido en el proyecto.

#### **6.6 Ejes de la Sistematización.**

Los Ejes de Sistematización corresponden a las diferentes perspectivas desde las cuales se hace la reconstrucción del "Cómo se hizo la experiencia" y que son comunes para todos los Componentes de la Estrategia, definidas en el Objeto de Sistematización. De esta forma, se orienta el estudio al descubrimiento de variables asociadas al trabajo realizado por la Agrupación de Extensionistas Jurídicos en el Proyecto Construyendo un Barrio sin Violencia.

- 1.- ¿Cuáles fueron los hitos relevantes en la práctica social desarrollada?
- 2.- ¿Cuales son las características principales de los Extensionistas Jurídicos? Análisis de su recorrido y habilidades hacia el proyecto.

## 7. RECONSTRUCCIÓN HISTÓRICA

Según Espinoza (2006) en los meses iniciales del año 2005, profesionales del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial, formularon un proyecto con la explicitada intención de ampliar las vías de desarrollo, en la cual se ha posicionado la mediación en Chile, buscando alternativas en la mediación comunitaria. Desde su experiencia particular y con la motivación dada por la experiencia dada en cada una de sus carreras profesionales (Asistente Social), diseñaron el proyecto denominado "Construyendo un barrio sin Violencia: Prevención y Resolución de Pacífica de Conflictos en Rodelillo".

Para realizar el proyecto, la Corporación de Asistencia Judicial participó en los Fondos Concursables que otorga el Programa Comuna Segura Compromiso 100, debiendo buscar una alianza estratégica con una organización que no estuviera vinculada ni relacionada con instituciones del estado, aliándose a la Organización No Gubernamental Taller de Acción Comunitaria Cordillera (TAC). En tal sentido, se genera una asociación a una institución que otorga validez formal-legal al proyecto incrementando sus opciones de éxito.

El proyecto "Construyendo un Barrio sin Violencia" presentó tres etapas visibles:

1. Convocatoria de los líderes comunales de diferentes sectores de Valparaíso, que tuvieran interés en participar en este proyecto, proyectando un fuerte impacto en sus comunidades.
2. Capacitación de los líderes vecinales, en el cual se entregarían herramientas en habilidades sociales y manejo adecuado de conflictos.
3. Habilitación de salones de "mediación comunitaria" denominadas Salas de Paz. Se instalarían en el sector poblacional a definir, en la cual los líderes vecinales que fueron capacitados utilizaran las herramientas aprendidas, realizando un rol de facilitador de soluciones alejadas de enfrentamientos violentos

Una vez otorgado el financiamiento, este contó con montos monetarios menores a los solicitados. Así las actividades, desde su primaria implementación tuvo una baja expectativa hacia el impacto que podrían tener. De tal modo, variadas acciones en el marco de la capacitación y supervisión fueron desarrolladas por profesionales del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial, con las limitaciones que significa realizar esto, en conjunto a sus actividades profesionales diarias en el centro.

En Noviembre del 2004, el proyecto tuvo su primera actividad, siendo esta, una jornada de sensibilización / promoción. Se realizó, en la Junta de Vecinos 141 del sector de Rodelillo, teniendo una duración de cinco horas, con el objetivo de iniciar la enseñanza de los conceptos de Conflicto y Violencia en la población. Posteriormente, en alianza con el TAC cordillera, el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial, inició la convocatoria a líderes vecinales de diferentes sectores de Valparaíso, además se invitó a la organización de Extensionistas Jurídicos de Valparaíso, dándose el inicio a la etapa de capacitación en estrategias de enfrentamiento de conflictos vecinales.

Luego de variadas citaciones, la respuesta de los líderes vecinales fue muy débil, asistiendo personas con bajo compromiso, carentes de información y en muy baja cantidad; sólo presentaron responsabilidad y motivación a esta primera actividad, la organización de Extensionistas Jurídicos, que ya presentaban una vasta experiencia en actividades sociales, con cerca de 10 años de trabajo. Ante esta realidad, luego de constantes reuniones, los directivos del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial y el Taller de acción Comunitaria cordillera, deciden reunirse sólo con la organización de Extensionismo Jurídico y replantean sólo capacitar a la organización de Extensionistas Jurídicos. Ante lo anteriormente planteado, aparece un hito importante, producto de que se visualiza que el replanteamiento ocasionado por la baja convocatoria de líderes vecinales en la etapa de capacitación impide el logro de los objetivos iniciales del proyecto, instrumentalizando la participación de los Extensionistas Jurídicos.

Las clases se realizaron entre el día 13 de Abril y el 6 de Mayo del año 2005. Las materias se entregaron en módulos diferenciados, con las temáticas de Conflicto, Comunicación, Negociación y Procedimientos y Técnicas de Mediación, siendo la metodología mediante el tipo expositivo de entrega de contenidos.

Una vez realizadas las capacitaciones ante una asistencia constante de 18 Extensionistas Jurídicos, se iniciaron reuniones lideradas por los directivos del Centro de Mediación del CAJ y los principales directivos de la organización de Extensionismo Jurídico, resolviendo implementar el proyecto "Construyendo un Barrio sin Violencia" en el cerro Rodelillo de la ciudad de Valparaíso. Decisión tomada en virtud del análisis y reflexión que realizan miembros del Taller de Acción Comunitaria Cordillera, el Centro de Mediación y los datos que disponen acerca de los altos índices de violencia vecinal que se encuentran en ese sector. Además, se decide como estrategia de intervención, que los Extensionistas Jurídicos se dividan en tres grupos, el primero es el de *Difusión* de las actividades en el sector, el segundo grupo denominado de *Acogida* y el tercer grupo de *Mediadores*. Teniendo presente, que cada intervención la realizarían en duplas.

Con la decisión del lugar específico y las estrategias para realizar la intervención, se empieza a contactar a la junta de vecinos, en la cual poder implementar las llamadas Salas de Paz (espacios implementados para las sesiones de intervención). Esta decisión recae en la junta de vecinos número 141. De esta forma, se trasladaron elementos indispensables para las actividades de "mediación vecinal".

Con la implementación de las salas de paz, los directivos del Centro de Mediación del CAJ y los Extensionistas Jurídicos en cantidad de 7 miembros<sup>1</sup>, se reanudaron reuniones para diseñar la estrategia de *difusión* a los vecinos y habitantes del Cerro Rodelillo, con lo cual, se buscó dar a conocer a los vecinos del sector, esta alternativa como una opción real y válida para resolver los conflictos en los cuales se vieran insertos, mediante una intervención de una persona capacitada en el tema, con características similares a ellos<sup>2</sup> y manteniendo total privacidad. De esta forma, los Extensionistas se sub-agruparon para realizar esta actividad de *difusión* entregando panfletos, instalando letreros en la Junta de Vecinos, informando a través de radios locales, reuniéndose con entidades vecinales como carabineros y consultorio.

Al término de la difusión e inicio de atención, los Extensionistas jurídicos (o facilitadores en mediación) empezaron a tener dificultades con la junta de vecinos a la

---

<sup>1</sup> Desde la capacitación a la implementación, existió una baja ostensible de extensionistas jurídicos para ejecutar el proyecto.

<sup>2</sup> Desde la reflexión generada por los directivos del Centro de Mediación del CAJ, la cercanía generada por los extensionistas jurídicos en la intervención, debería ser uno de las variables destacables en la intervención.

cual pertenecía la sede, experimentando problemas domésticos con ellos<sup>3</sup>. Por esto, los directivos del Centro de Mediación y de los Extensionistas Jurídicos, suspenden las actividades en ese lugar, volviendo a una etapa de congelamiento de las actividades planificadas, presentando dos meses sin actividades y con una reanudación de las reuniones para replantear los pasos a seguir y poder concluir de mejor forma posible las actividades.

Con tres reuniones, analizando la mejor salida, la solución más viable para poder concluir el proyecto fue iniciar los contactos con una nueva organización que contara con una sede y que tuviera la disposición a acoger este proyecto. Ante eso, gestiones realizadas por miembros del Centro de Mediación de CAJ, contactaron al Centro de Madres "Las Camelias" del mismo Cerro Rodelillo, donde se retomó el proyecto iniciando nuevamente con la etapa de difusión del proyecto, básicamente realizando las mismas actividades que en la junta de vecinos 141. Luego el sub-grupo de Extensionistas que debían realizar las sesiones de Acogida<sup>4</sup>, iniciaron sus labores, teniendo un total de tres beneficiarios que acudieron por atenciones asistenciales del ámbito jurídico y no de mediación de conflictos.

La ejecución en concreto de las actividades en esta sede social, tuvo una duración de cuatro meses, con inicio en el mes de Octubre del 2005 y finalización de Febrero del 2006.

Como se denota en párrafos anteriores, existió constantes dificultades en la concreción de las actividades, así elementos como la baja concurrencia de líderes vecinales, la realización de las capacitaciones por los profesionales del CAJ y los sucesivos cambios en la planificación, dan indicios de un proyecto con excesiva flexibilidad en sus acciones, perdiendo objetivos primarios a conseguir.

---

<sup>3</sup> Mantener la sede cerrada, no entregar la llave, presentar discontinuidad en el acompañamiento, fueron una de las dificultades encontradas.

<sup>4</sup> Dentro de la planificación, el grupo de acogida sería aquel que recibiría a las personas en conflicto, para encuadrar las sesiones, tomar datos y si el caso lo ameritaba derivar. Posteriormente los beneficiarios pasar a la etapa específica de mediación.

## 7.1 Historia, Periodización y Contexto

Como el Marco teórico señala, el antecedente histórico más inmediato de la Mediación de nuestro país, aún en práctica, es la Resolución Alternativa de Conflictos, implementada inicialmente desde el Programa de Asistencia Judicial (PAJ- Acceso a la Justicia), y posteriormente desde la Corporación de Asistencia Jurídica (CAJ) como una forma de resolución no judicial. La descripción de un proyecto como este, dan luces de cómo la inclusión de estas iniciativas generan posibles cambios en la comunidad, además de descubrir las potencialidades y falencias que intervienen en sus objetivos.

A través del siguiente cuadro, se exponen las etapas, actores, modalidades de trabajo y resultados que se generaron del proyecto "Construyendo un barrio sin Violencia". Demostrándose los elementos que convergen para la realización de las actividades y los logros.

<b>ETAPA</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>ACTORES</b>	<b>FORMAS DE TRABAJO</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>1° Etapa de Organización</b>	° Capacitar como facilitadores en Resolución de Conflictos a líderes de diferentes sectores de Valparaíso.	° Abogados y Asistentes sociales del Centro de Mediación del CAJ.	° Citación a Líderes Comunitarios de Valparaíso.	° Ningún líder de distintos sectores de Valparaíso capacitado como facilitador en resolución de conflictos.
	° (Re-enfoque) Capacitar a los Extensionistas jurídicos como facilitadores en resolución de conflictos comunitarios.	° Extensionistas Jurídicos	° Jornada de sensibilización en conceptos como Conflicto y Mediación en los alrededores de la Junta de	° 18 Extensionistas jurídicos capacitados como facilitador en resolución de conflictos vecinales. Y

			Vecinos 141 de Rodelillo.  ° Clases expositivas y utilización de técnicas de "juego de roles" y "dinámicas grupales"	dispuestos a participar como ejecutores del proyecto.
<b>2° Etapa de Producción</b>	° Jornada de sensibilización en la Junta de Vecinos 141 de Rodelillo. Noviembre 2004.  ° Implementar en la Junta de Vecinos n° 141 del Sector de Rodelillo, Salas de Mediación de Conflictos Vecinales denominados Sala de Paz.	° Centro de Mediación CAJVAL y Junta de Vecinos 141.  ° Apoyo profesional del Centro de Mediación del CAJ <sup>6</sup>  Directiva de la Junta de Vecinos n° 141 del Cerro	° Difusión con panfletería y música.  ° Por intermedio del constante acercamiento a la directiva de la junta de vecinos n° 141, se acuerda la	° 5 horas de difusión y promoción.  ° Se suspende la realización de las actividades en la Junta de Vecinos n° 141 del cerro Rodelillo en la etapa de difusión, esto

<sup>5</sup> No se realizaron actividades de mediación o facilitación de resolución de conflictos, teniendo solo atenciones los monitores de Acogida.

<sup>6</sup> La directiva del Centro de Mediación del CAJ nombró a una asistente social de esa misma entidad como apoyo a las actividades que realizaban y además como nexo entre los Extensionistas jurídicos y el centro de Mediación del CAJ.

	<p>° Distribución de los Extensionistas Jurídicos capacitados en brigadas para realizar la intervención (Monitores de Difusión, Monitores de Acogida, Mediadores)</p>	<p>Rodelillo.  Extensionistas Jurídicos</p>	<p>utilización de la sede, equipándola para el desarrollo del proyecto (se acuerda que los insumos de la implementación quedarán para la Junta de Vecinos una vez concluido en proyecto)</p>	<p>debido al bajo compromiso y desinterés que muestra la directiva de la Junta de Vecinos por la realización del proyecto<sup>7</sup>.</p>
	<p>° (Re-enfoque) Implementar en la Sede Social del Centro de madres "Las Camelias" en el Cerro de Rodelillo Salas de Mediación de Conflictos Vecinales denominados Sala de Paz.</p> <p>° Realización</p>	<p>° Directiva del Centro de Madres "Las Camelias" del cerro Rodelillo.  ° Profesionales del Centro de Mediación del CAJ.  ° Extensionistas Jurídicos</p>	<p>° (Re-enfoque) Reuniones con la directiva del Centro de Madres "Las Camelias" del cerro Rodelillo, donde se programa la culminación del proyecto.</p>	<p>° En la sede social del Centro de Madres "Las Camelias" se realizan todas las actividades descritas en el proyecto (difusión, Acogida y mediación), presentado sólo tres beneficiarios,</p>

<sup>7</sup> Esta explicación la entregan los miembros de los Extensionistas jurídicos, argumentado que el interés de esta Junta de Vecinos era de un a ganancia secundaria al del proyecto (implementar la sede social).

	<p>nuevamente de brigadas de Difusión, por parte de los Extensionistas jurídicos para dar a conocer a la comunidad del sector acerca de la realización de estas actividades.</p> <p>° Atención a beneficiarios por parte de los monitores de acogida<sup>5</sup>.</p>			<p>siendo estas atenciones hacia el asistencialismo jurídico.</p>
<p><b>3° Etapa</b> <b>Seguimiento</b> <b>Acompañamiento</b> <b>Monitoreo</b></p>	<p>° Mantener periódicamente asistencia desde el Centro de Mediación del CAJ, hacia los Extensionistas Jurídicos que participan en el proyecto.</p> <p>° Facilitación en la solución de problemáticas emergentes que tuvieran los</p>	<p>° Asistente Social del Centro de Mediación del CAJ, es nombrada por esa institución, para realizar el acompañamiento constante y asesoría de las actividades que realizan los Extensionistas Jurídicos en el proyecto.</p>	<p>° Reuniones entre la profesional de apoyo institucional y los Extensionistas Jurídicos, siendo estas de regular periodicidad.</p> <p>° Constante contacto telefónico entre ambas</p>	<p>° Existió buenas relaciones y alianzas entre los Extensionistas Jurídicos que participaron en el proyecto y la profesional de apoyo del Centro de Mediación del CAJ.</p> <p>° Al mismo tiempo, no todas</p>

	<p>Extensionistas Jurídicos en su participación en el proyecto.</p> <p>° Realizar mensualmente reuniones entre los miembros encargados del proyecto del Centro de Mediación del CAJ y los Extensionistas Jurídicos.</p>		<p>partes.</p> <p>° Una vez a la semana, como parte de sus actividades profesionales externas al proyecto, la asistente social debe asistir a la zona de Rodelillo, siendo este el principal espacio de contacto y asesoría.</p>	<p>las problemáticas pudieron visualizarse con anticipación para tomar estrategias más adecuadas de manejo ante estas. Así existe una autocrítica por parte de la profesional de apoyo, asumiendo que en la ejecución de intervenciones a los beneficiarios, los Extensionistas Jurídicos se encontraban sin el apoyo técnico necesario<sup>8</sup>.</p>
--	---	--	--	--

Como se desprende del siguiente cuadro, las actividades realizadas cuentan con los pasos comunes de un proyecto de regular alcance como la experiencia ha mostrado.

<sup>8</sup> Esta autocrítica surge ante la responsabilidad que le cabe en distintas actividades que debe ejercer en el Centro de Mediación y labores externas a la institución, situación que la llevo a descuidar levemente a los Extensionistas Jurídicos en la parte final del proyecto.

## **7.2 Hipótesis de Acción Asociada al Proyecto Construyendo un Barrio sin Violencia**

El proyecto "Construyendo un barrio sin Violencia" se ha generado desde la experiencia y los intereses personales de las profesionales (Abogada y Asistente Social) que trabajan en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial. Así, las creadoras del mismo, cuentan con una vasta experiencia tanto teórico como práctica en este tipo de intervención social-comunitaria. Ahora, lo interesante es descubrir o a lo menos dar indicios del por qué desarrollan un proyecto con tan escasa proyección, sin una evaluación concreta ni un análisis acucioso del lugar a intervenir.

Según el abogado y docente universitario Pablo Andueza (2007), existen organizaciones gubernamentales que utilizan como estrategia de logro económica y alzamiento de su imagen profesional, la postulación a diferentes fondos concursables que suelen lograr sin mayores complicaciones. De esta forma, se instalan en proyectos y programas sin un análisis riguroso y con objetivos asociados al logro personal mas que al beneficio de la comunidad a intervenir.

En los siguientes apartados se generarán diferentes acontecimientos que según el investigador son relevantes para orientar la trayectoria y resultados del proyecto en sistematización.

### **1º Parte del Proyecto**

Durante la fase de capacitación se desarrollaron estrategias que presentaron dificultades para el alcance de los objetivos, de este modo, la baja convocatoria de líderes citados para las capacitaciones y sobre eso, los reenfoques estratégicos que tuvieron que generarse para continuar con la intervención, dificultaron uno de los pasos más trascendentales en este proyecto . Esto, podría deberse a una baja en la actitud y motivación social de los líderes vecinales de la ciudad, producida por el desgaste de los mismas actividades y un evidente desconocimiento existente del concepto de mediación o resolución pacífica de conflictos. Además, de un regular definición hacia quienes participarían en las capacitaciones.

## **2º Vinculación de Extensionistas Jurídicos**

Un elemento que resalta como variable importante en la evolución del proyecto, se relaciona con la incorporación de los Extensionistas Jurídicos para realizar el proyecto. Su presencia se asocia principalmente a su compromiso de voluntariado, mas que a su capacidad técnica.

Cabe destacar, que los Extensionistas Jurídicos presentan una historia de trabajo de asesoría jurídica, y no desde un desarrollo técnico para un trabajo de mediación o facilitación de conflictos. Por otro lado, la constante construcción y reconstrucción desde el mismo recorrido del proyecto, generó espacios importantes de incertidumbre e interrogantes en los beneficiarios de las capacitaciones. Al mismo tiempo, los creadores del proyecto presentan una mirada más madura y reflexiva acerca de cambios de conductas y formas de enfrentar los conflictos comunitarios, entendiendo su implicancia y efecto. Los Extensionistas Jurídicos, muestran menos análisis crítico de las temáticas, regular conocimiento técnico y un disminuido dominio del campo situacional en el cual se empiezan a insertar.

Otro elemento importante de señalar, es que una de las ventajas que los creadores asumieron para el desarrollo efectivo del proyecto, era que el mediador o facilitador fuese similar a los beneficiarios, esto no generó un acercamiento a la comunidad posible de intervenir, sino más bien, potenció la necesidad que el interventor sea un agente externo o un tercero con mejor capacidad técnica y representante formal de alguna institución estatal.

## **3º Variables potenciadores de resultados**

Desde lo anterior y ya conocidos los resultados de este proyecto, se suman a las condiciones anteriores las siguientes variables:

- Existió un desconocimiento de la población a las actividades realizadas por el proyecto.

El proyecto "Construyendo un barrio sin violencia", no alcanzó a motivar a la población o sector intervenido, ya sea por el desconocimiento acerca de la modalidad de intervención, o por el corto tiempo de instalación y funcionamiento, por lo tanto, no logró vincularse a la comunidad y no asistieron a las salas de paz, como sus creadores proyectaban.

- Distanciamiento entre poderes judiciales y pobladores.

Existe un distanciamiento entre la percepción de relaciones y estilo de vida comunitarios, con las organizaciones estatales (instituciones generadoras de políticas de intervención) y su percepción real de necesidades que presentan pobladores y grupos comunitarios.

- Instalación de este tipo de proyecto con los dineros escasos entregados por el Estado.

Un problema constante en las intervenciones sociales, se relaciona con los escasos dineros otorgados para sus ejecuciones. En este proyecto, el financiamiento inicial, contaba con una suma de alrededor de \$7.000.000.- recibiendo solo \$1.700.000.-, de esta forma se modifica considerablemente las actividades planificadas. Por ejemplo, el tiempo de ejecución.

- Ante la necesidad del profesionalismo de los interventores, parece difícil perfeccionar y voluntariar.

No cabe duda del esfuerzo que se realiza por algunas organizaciones voluntarias para realizar sus labores, entre estas se encuentran los Extensionistas Jurídicos. No obstante, desde una particular reflexión, esta organización no sólo necesitaba elementos conceptuales y técnicas de trabajo en mediación, negociación o resolución de conflictos; también se requiere una forma de mirar el mundo, en el cual se crea fielmente en la intervención. Ante esto, se debe mejorar las estrategias de capacitación a las

organizaciones, centrando la proyección en su futura intervención, estimulando económicamente.

- Instrumentalización de la institución de Extensionistas Jurídicos en la instalación de un proyecto en cual su perfil de trabajo histórico no coincide con los objetivos que se buscaba.

No se desconoce lo importante que ha sido el trabajo y recorrido histórico desempeñado por la institución de Extensionistas Jurídicos en las comunidades, especialmente en Valparaíso. Pero en este proyecto, han sido sobrepasados en términos del manejo técnico- teórico, que debe tener un mediador para un buen desempeño, Así, su elección ha este proyecto resulta de forma instrumental para el cumplimiento de las acciones trazadas en el programa.

## 8. INTERVENCION

En esta etapa, nos centraremos principalmente en identificar las diferentes variables que nos den cuenta del recorrido desarrollado por la Asociación de Extensionistas Jurídicos en el proyecto "Construyendo un barrio sin Violencia". La información recopilada con las entrevistas, grupo focal y recopilación bibliografía se transforman en herramientas fundamentales para realizar el siguiente ejercicio reflexivo.

Desde una mirada superficial, las expectativas planteadas en la planificación del proyecto no fueron desarrolladas. Así, claramente no se logró implementar a cabalidad un proyecto que fue catalogado como el inicio de un cambio de paradigma, en las relaciones comunitarias. A continuación, se establecen variables ejes que orientan una comprensión más clara de los diferentes factores que participan de un proyecto fracasado y con un escaso aprendizaje dese la experiencia.

### **Categorías de análisis**

#### **8.1 Motivación de los Creadores del Proyecto**

La discusión en este apartado, nos sitúa entre dos factores de posible participación, el profesor P. Andueza (2007) señala que ha existido de forma sistemática, instituciones gubernamentales que han desarrollado estrategias para verse beneficiado con el otorgamiento de fondos por concursos para instalar proyectos que presentan efectos pobres y cortoplasistas en las comunidades, pero que a su vez, sitúan a estas instituciones y sus profesionales en un buen estatus, comparado con otras entidades. De esta forma, la motivación se enmarca en proyecciones más bien personales, asociada al beneficio particular de los profesionales del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial. La otra mirada se relaciona con un interés más bien altruista y de socioeducación, que señalan las creadoras del proyecto, como una necesidad de generar espacios comunitarios para una mejor relación comunitaria y desde su mirada institucional, la potenciación de un ejercicio entendido como necesario.

## **8.2 Motivaciones del Extensionista Jurídico para Participar en el Proyecto “Construyendo un Barrio sin Violencia”**

Una vez que a los Extensionistas Jurídicos se les invita a participar en el proyecto, surge la interrogante acerca de la razón por la cual se interesan en asumir tal responsabilidad en la ejecución de este proyecto. Una hipótesis interesante de exponer se asocia a una íntima intención de mantenerse como un grupo confiable y en constante aprendizaje, distanciándose de otras agrupaciones comunitarias, que no presentan una trayectoria de capacitaciones como esta.

En lo concreto, en una primera etapa los Extensionistas fueron invitados a participar en una capacitación desde el 13 de Abril hasta el 6 de Mayo del 2005, en temáticas de Conflicto, Comunicación, Negociación y Procedimiento de Mediación y Técnicas, siendo estas, realizadas en el Centro de Mediación del CAJ con horarios de Miércoles, Jueves y Viernes de 19:00 hasta las 21:00 horas. Los Extensionistas inscritos fueron 20 y 18 los que cursaron todas las horas. Desde ese instante, una vez realizada la ceremonia de entrega de certificados de culminación de la capacitación, los Extensionistas se posicionan como la organización que va a tener la responsabilidad de realizar las intervenciones con los beneficiarios del proyecto.

*“Y cuando fuimos, específicamente al de mediación, era un curso de mediación, era un curso. Y en un comienzo nosotros no sabíamos o no entendimos muy bien que significaba estar una vez a la semana atendiendo consultas de la mediación. En el fondo, es lo mismo que hacemos como Extensionista. Pero al comienzo creo, si mal no recuerdo nosotros íbamos a una capacitación solamente”... D43*

*“Y de la Corporación de Asistencia Judicial, cuando nosotros nos involucramos en este proyecto de construyendo un barrio sin violencia (el de Rodelillo), fue a raíz de una invitación que hicieron de la corporación de asistencia judicial a la directiva de la asociación de Extensionistas Jurídicos, porque Forja una ONG, que a nosotros nos apoyado de un comienzo, desde hace mas de diez años atrás, que fue que promovió que existiera este estudio jurídico, ellos le dijeron a la asociación o sea el centro de mediación que nos considerara a nosotros en este proyecto, así fue”. D15*

*"...fue tan completo que nos hicieron clases asistentes sociales, sicólogos, abogados no solamente fue una cosa teórica, sino que también práctica, hacer juegos de roles. Y cada uno también, fue encontrando lo que más le acomodaban lo que le era más fácil de aplicar, porque algunos tenían mas facilidades para la mediación, el no involucrarse con las partes y a otros era más difícil y después cuando terminó el curso, a todo esto se hizo una ceremonia muy bonita, una entrega de certificado en la universidad de Valparaíso creo, si en la U. de Valparaíso. Se hizo, que estaban conformes los del centro de mediación".....D51*

De esta forma, la participación dejó de ser sólo por capacitarse en materias para trabajar en la asesoría jurídica como había sido anteriormente, transformándose rápidamente en un trabajo más complejo en el cual no todos los Extensionistas se sentían preparados. Por otra parte, encontraron el interés de instituciones gubernamentales que los hace sentir valorados, mostrándose satisfechos por el nivel de las materias aprendidas y el compromiso bilateral encontrado.

En si, para los Extensionistas Jurídicos, las capacitaciones resultaron de gran interés y motivación, siendo bien evaluadas por estos, lo que genera dudas e interrogantes, se relaciona con el real aprendizaje obtenido, ya que no se logro evaluar esto en sus intervenciones.

- Necesidad de mantenerse vigente como institución versus necesidad de distanciarse de otras organizaciones

Los Extensionistas Jurídicos son una organización con más de 10 años de experiencia, por sus filas han pasado muchas personas interesadas en las actividades que realizan como grupo y/o al mismo tiempo interesados en ser parte de una agrupación voluntaria. Para mantenerse tantos años como organización dedicada a la asesoría jurídica, necesitan no sólo capacitar a personas, realizando llamados para reclutar, sino que también ubicarse como una organización de prestigio en el voluntariado, con un perfil de personas confiables, capaces, con experiencia social, que aseguran un óptimo desempeño en su actividad.

*“Porque eso es como te decía recién, es la base de nuestro trabajo. Cuando el próximo mes nosotros ya nos reunamos a definir los mejores sectores que vamos a contar, que vamos a trabajar. Rodelillo va ser uno de esos y eso significa que Rodelillo va estar, ese consultorio nuestro, registrado para cualquier proyecto, actividad, cualquier estadística que nosotros informemos. Porque si vamos a postular a algún proyecto, nosotros tenemos que respaldar eso con las actividades que desarrollamos. Entonces voy a conseguir el consultorio de Rodelillo y tantas atenciones, tantos tipos de casos. D 197.”*

### **8.3 Trabajo en los Centro de Paz / Estrategias de Trabajo**

Una vez concluida las capacitaciones en estrategias de mediación, la metodología empleada en la ejecución de las actividades prácticas del proyecto construyendo un barrio sin violencia, se relacionan principalmente a cuatro etapas: Definición y elección del sector a intervenir; Instalación de los materiales e inmuebles de los “Centro de Paz”; Difusión de las actividades a los beneficiarios del proyecto; Trabajo de los Monitores de Acogida, Trabajo de los Mediadores de Paz.

Ante lo anterior, los Extensionistas Jurídicos tuvieron un rol protagónico en la difusión del proyecto en la comunidad y en el trabajo de Monitores de Acogida y de Paz. La elección del sector y la instalación de los bienes materiales usados, estuvieron a cargo del Centro de Mediación del CAJ.

*Por qué Rodelillo, Rodelillo nace porque había una chica, una alumna en práctica en ese minuto en el centro de mediación, hace una investigación respecto de índices de violencia en los diferentes cerros de Valparaíso, y Rodelillo ya aparecía por lo menos con unos temas de sensación de violencia, porque se encuestó, bastante altos. Esa era la idea. P40*

*“Por los índices de pobreza. Comunidad, por el tipo de comunidad que significa, por el acertamiento urbano precario y por él... la cantidad... como se llaman estas cosas... organizaciones de bases. Juntas de vecinos, centros de madre, grupos juveniles”. A55*

*“Desde que lo que nosotros conocíamos, desde lo que yo había estudiado”. A 59*

Como se explicita en las entrevistas realizadas a profesionales del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial, la elección del sector a intervenir, surge principalmente por dos motivos. Primero, por la información recogida por miembros de la misma institución, que señalaba que en el sector de Rodelillo existe una creciente percepción de violencia en sus pobladores, variable que se corrobora con las conversaciones informales realizadas con los Extensionistas Jurídicos. La segunda razón, es que existen en este sector, una gran cantidad de organizaciones comunitarias (Juntas de Vecinos, Clubes Deportivos, Centros de Madres, etc.), por lo cual, se proyectó que las actividades se realizaran en alguna sede social que los acogiera para el desarrollo de este.

Ante las explicaciones sobre la elección del lugar intervenido, surge inmediatamente una interrogante relacionada a uno de los fundamentos del proyecto, esto es, si el proyecto construyendo un barrio sin violencia tuvo como valor, la potenciación de la vida comunitaria, la mejora en las relaciones vecinales-comunitarias, la participación social y el empoderamiento como comunidad, ¿no es contraproducente la percepción vecinal de violencia, si en este sector existen una gran cantidad de organizaciones comunitarias territoriales?.

La anterior interrogante, nos muestra la necesidad de explorar de forma más acuciosa los objetivos y efectos que las organizaciones comunitarias generan en la comunidad, siendo relevante debido a la constante entrega de recursos económicos para impulsar mayores espacios para las organizaciones comunitarias.

*“Ir a los medios de comunicación, colocar afiches en el sector, promoverlo por ejemplo: yo me comuniqué con el consejo local de salud del consultorio de Rodelillo. Que básicamente yo hice ese trabajo de evaluación por que tampoco se pudo coordinar todo el equipó de difusión, más que nada, porque para mí era más fácil trabajando aquí y subir a Rodelillo era más cerca. Entonces, a mí me pareció que era más efectivo y como yo conozco el rodaje del consultorio, reunirme con el consejo local de salud. Ahí convergen todos los dirigentes sociales de la villa, todos incluyendo los carabineros.” D85*

Ya con el proyecto en marcha, se dio a conocer de la existencia de esta actividad a la comunidad, así los Extensionistas Jurídicos participan de la difusión en distintas organizaciones formales e informales de Rodelillo, presentando una acogida adecuada a su proyecto.

Desde la reflexión que realizan miembros del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial, la difusión fue óptima, explicitando el proyecto en diferentes medios de comunicación y organizaciones del sector, sin realizar un análisis crítico de elementos o variables negativas de esta actividad.

Instalar la responsabilidad del bajo número de beneficiarios que fueron intervenidos, a lo efectivo o no de la difusión, resulta ser una opción facilista que ha sido parte de reflexiones iniciales de participantes del proyecto. Esto nos limita la inclusión a algunos factores que podrían tener una alta ingerencia. Variables como la instalación del proyecto por parte de una institución gubernamental (ligada a lo jurídico), que ocasionó rechazo en la comunidad; el entendimiento social-comunitario del concepto mediación; la percepción de violencia o conflicto intervenible a ser mediado con conflictos mínimos y solucionables particularmente; y al ingreso del estado o aparato gubernamental en ámbitos particulares y privados, pueden desde la reflexión contar con importante relevancia en los resultados.

*"Al menos a nosotros nos dieron el miércoles en la mañana. Nosotros de diez a doce y en la tarde atienden de las siete a nueve. Y ahí depende del horario de uno que uno se adecua, y la asistencia la corporación judicial bueno es el apoyo que van ciertos días" M26*

Otro paso importante en la instalación, fue la coordinación interna que se realizó entre los Extensionistas Jurídicos, la Junta Vecinal 141 y el Centro de Mediación, con lo cual generaron horarios de atenciones y/o intervenciones que los monitores de acogida y de paz realizarían.

*"..Sea primero en el mismo Barón, pero en una junta de vecinos, pero lamentablemente no respondió la junta de vecinos. A veces cuando íbamos la gente perdía el tiempo, que no habrían la sede que la llave se perdía, puras dificultades. Y nos*

*trasladamos a la sede del centro de madre las camelias, en lo cual ahí hay una buena acogida y es bien cómodo el lugar.” M63*

Como dificultad evidente, surgieron los constantes impaces ocurridos con la Junta de Vecinos 141<sup>9</sup> que generaron el término del proyecto en este lugar. Esta situación nos hace suponer que la elección de este lugar no fue adecuada, probablemente el análisis de las motivaciones para realizar el proyecto de la Junta de Vecinos no fue riguroso. En ese sentido, desde comentarios realizados por Extensionistas Jurídicos, la Junta de Vecinos buscó obtener los bienes materiales ligados a la implementación, sin entender la lógica ni el sentido del proyecto.

*...No hay que desaprovechar eso, porque a veces nos agotamos en las juntas de vecinos y nos olvidamos que existen un montón de otras organizaciones funcionales comunitarias: clubes deportivos, centros de madre, talleres, que se yo, clubes en juveniles en montón, no hay que agotarse en la junta de vecino. D 189*

*“Se dio incluso la posibilidad de otro sector, pero como no concretaron. En Rodelillo teníamos una ventaja de que el móvil subía los días miércoles allá, que ya había cierta información aunque sea mínima, algo se había sembrado.” D108*

Una vez que se dejó de desarrollar el proyecto en la sede social de la Junta de Vecinos 141, el proyecto tuvo un lapso sin actividades de un mes, momento en el que se replantearon posibilidades de su continuación en diferentes sectores, incluso surgieron opciones de llevarlo a otros cerros de la ciudad. Finalmente se decidió continuar desde el mismo cerro Rodelillo, pero aliándose en la sede social del Centro de Madres “Las Camelias”, lugar que a juicio de todos los entrevistados fue una muy buena elección, principalmente debido al interés social, las buenas relaciones y la disposición de las encargadas del Centro de Madres.

*“Si hubiera llegado gente a atenderse o a requerir, porque llegó gente igual, si hubiera llegado gente a requerir una mediación hubiera entrado a participar las otras personas, porque como te decía al comienzo se dividieron los equipos monitores de*

---

<sup>9</sup> Dificultades constantes que terminaron con cerrar las actividades en este lugar (desmotivación de la directiva, falta de compromiso, no entrega de llaves para ingresar, etc.)

*acogida y monitores de mediación, monitores de paz. Entonces, la idea era que los monitores de acogida hacían los turnos semanales y si había gente que requería una mediación nosotros los citábamos para que se atendieran con el monitor de paz. Por eso, no intervino el monitor de paz que hubiera podido intervenir.” D139*

Una vez instalados en el Centro de madres “Las Camelias”, los Extensionistas Jurídicos se encontraron en un espacio más grato y cordial de trabajo, vinculándose de buena forma con esta organización, al mismo tiempo, los Extensionistas logran visualizar este centro de madres como un futuro espacio para desarrollar sus actividades de Extensionismo Jurídico, elemento que nos demuestra que sus proyecciones lejos de asociarse a la mediación están orientadas a continuar con su asesoría. Actividad con la cual se sienten más cómodos, útiles y capaces.

La forma de enfrentar las intervenciones a los beneficiarios constaba de dos partes, primero los monitores de acogido, encargados de recibir los casos para intencionar y/o derivarlos a los monitores de paz, que serían quienes realizarían la mediación. Lamentablemente no hubo casos de mediación o resolución de conflictos comunitarios, por lo tanto sólo trabajaron en la intervención los monitores de acogida y según sus propios comentarios realizaron asesoría jurídica.

#### **8.4 Limitaciones de los Extensionistas Jurídicos en el Proyecto “Construyendo un Barrio sin Violencia”**

Los Extensionistas Jurídicos se presentan como una organización con bastantes deseos de aprendizaje y que al mismo tiempo, han presentado un incipiente espacio de autocrítica hacia sus propias actividades y capacidades. Así, en las siguientes citas se identifican algunos elementos que muestran las dificultades propias de su organización, además de incapacidades para el buen desarrollo de su trabajo.

*...”Siempre cuando eso no signifique el distraer a la persona de su trabajo, de su casa, o sea dentro de las posibilidades que yo tengo de ayudar, porque es todo voluntario.” D42*

*...“nos desgastamos más porque se suponía, de hecho ya había un calendario de atención, osea después de lo que te decía que se habían visualizado distintas acercamientos o distintos -no es la palabra- como condiciones o facilidades para una cosa más que otra.” D82*

*“Aparte que el desgaste de la gente, significó que tampoco iban todos nuestros colegas a las reuniones, como en un comienzo. Citábamos una vez, íbamos todos, citábamos las otras faltaba la otra mitad, la tercera reunión ya habían menos.” D105*

*“Porque la gente es muy mayor, cuando este proyecto o sea este movimiento de extensionistas jurídico comenzó hace diez años..., eran dirigentes vecinales y todos mayores”. D193*

Como se denota en la narrativa de los sujetos, se identifican a lo menos tres factores que dificultaron su buen desempeño en el proyecto “Construyendo un barrio sin violencia”.

Primero, la mayoría de los Extensionistas Jurídicos son personas que trabajan o son dueñas de casa, ese elemento dificulta la opción de estar en todos los eventos a las cuales son invitados o deben acudir. Al mismo tiempo, se visualizan participantes pensionados o jubilados, dentro de un grupo etario, que si bien, se muestran comprometidos por sus actividades, las sensaciones de cansancio surgen fluidamente ante dificultades y obstáculos que se presenten

Segundo, con relación a las dinámicas ocurridas en el proyecto, este tuvo dificultades, cambios y reenfoques, identificándose como un elemento nefasto para los Extensionistas Jurídicos. Manteniéndose por bastante tiempo, a la espera del inicio del mismo y cambios de sedes, se desarrolló una suerte de desgaste en sus motivaciones e interés en el mejor logro de los resultados.

Por ultimo, se observa motivaciones divergentes entre los objetivos del proyecto y la de los Extensionistas para participar en este. Elemento que parece de gran relevancia ya que sin una proyección clara de la mediación por parte de los Extensionistas, su actuar

termina por desarrollar las actividades sin apreciar el trasfondo de renovación conductual, que presentaba el proyecto en su planificación.

### **8.5 Definiciones Otorgadas a Conflictos / Mediación Comunitaria / Resolución Pacífica de Conflictos**

Al instalarse un proyecto como este, que busca generar cambios de relaciones entre sus beneficiarios y población en general, se necesita descubrir la conexión que existe entre la organización de Extensionistas Jurídicos con conceptos atinentes a la intervención.

- Extensionistas Jurídicos

#### Conflictos:

*"Para mi conflicto es el choque de dos ideas y que se contraponen. O sea, el conflicto es una consecuencia de una situación, más que la situación misma" F62*

*"El convivir en sociedad yo creo que genera conflictos complicados porque cada uno trae una idea distinta, cada uno viene de una crianza de un hogar que piensa diferente, de padres más estrictos, menos estrictos, entonces eso te va dando un modelo de vida..." F67*

*"Hay mucho niño que no va al colegio, que no termina la educación básica. Se esta viendo que no ha avanzado mucho en el aspecto de educación, sobre todo acá, en las comunidades de los cerros". M46*

*"...porque hay partes que son bastante conflictivas, hay partes específicas no es todo Valparaíso en Playa Ancha, en San Roque, Rocuand, Ramadita, en Barón hay lugares que son problemas" M 89*

Los Extensionistas Jurídicos realizan primariamente una explicación acerca de lo que a su juicio es un conflicto, así sus definiciones acerca del concepto (ligado a la contraposición de ideas, principalmente), sus orígenes (ligado a elementos generales, diferencias sociales, como a especificidades, tomas de terreno, conflictos pequeños que no se enfrentan y se magnifican, etc.), y por último, un análisis descriptivo de los tipos de conflictos y según su creencia, cuales son los lugares de la ciudad donde se manifiestan con más frecuencia.

#### Mediación comunitaria:

*“Antes era una cosa como muy de forma nada más. Es como un valor que uno adscribe nada más, como mira compartir con cualquier otro, pero no algo que uno estuviera involucrada, no algo que uno supiera realmente los detalles, no algo que uno hubiera sabido, hubiera podido ser tan eficaz si hubiéramos tenido la posibilidad de ayudar a la gente en un conflicto como monitores de paz” D199*

*“...siempre se ha hecho la mediación, nada más que no ha sido formalizada como estaba actualmente que estaba encuadrada, que ahora a las partes se le cita a una ésta, pero uno en forma informal había hecho mediación en el aspecto mismo aquí en la empresa entre los trabajadores cuando hay un problema y tengo que llevar a personas donde el gerente, a intermediar porque a veces quieren despedirlo...”F 96*

*“Que ellos lleguen a un acuerdo o una solución mediante los propios medios de ellos, simplemente yo voy canalizando, nada más, pero ellos tiene que llegar a la resolución de su conflicto”. F105*

*“...ellos sepan que la decisión que se tomó, fue la mejor para ambos y no que después de un tiempo que se hizo la mediación, ellos sientan que fueron perjudicados en el acuerdo que ellos mismos tomaron” F132*

Acerca de la Mediación Comunitaria, los Extensionistas Jurídicos señalan dos elementos fundamentales, en primer lugar se explicita su relación con esta actividad, señalando que la mediación en su accionar, era algo que adscribían, pero no entendían

con claridad, incluso asumen que en sus actividades anteriores en la organización ya realizaban temas mediacionales, sin tener conocimiento del mismo o sin saber que lo hacían, por lo tanto las capacitaciones les ha servido para descubrir variados elementos teóricos acerca de ellos mismos.

Por otro lado, entienden este proceso como la solución de un conflicto, pero no visualizan a cabalidad la oportunidad de generar formas distintas y pacíficas de relaciones, esto parece importante, ya que no lograron entender sus actividades como un medio para una transformación social, sino con un óptimo espacio para desarrollarse como agrupación.

### Resolución Pacífica de Conflictos

*“¿qué es para mi la resolución de un conflicto pacífica?, que las partes después del encuentro salgan convencidos que fue lo mejor que pudieron hacer para el bienestar de ambos; yo creo que las partes del conflicto tomen conciencia de que el proceso los llevo a solucionar un problema y que no va crear rencor en un futuro...” F130*

*“Mejores ambientes, mejores ambientes de trabajo, mejor ambiente laboral, mejores ambientes familiares, mejores ambientes personales. Incluso, al interior mismo de nuestra organización como extensionista jurídico, porque este es el mundo real y nada es perfecto, todos tenemos intereses encontrados a veces”. D200*

Al plantear preguntas para conocer definiciones de Resolución Pacífica de Conflictos, estas no se diferencian explícitamente acerca de la mediación comunitaria; en este sentido, no se logra entender la resolución pacífica de conflictos como una forma de relacionarse ante conflictividades y la mediación comunitaria como una técnica en busca de la resolución pacífica.

- Centro de Mediación CAJVAL

Mediación Comunitaria:

*“...que es una integración de los tres modelos básicos de mediación, digamos con ciertas énfasis mirando cosas que los modelos no miran, básicamente con todo lo que tiene que ver con el conflicto y haciendo mucho hincapié en los temas de resignificación como producto final o como objetivo final...” P12*

*“...lo que sí, es que ese proyecto parte cómo con dos grandes líneas que al final la cortan, que me imagino que tu ya sabí, una que tiene que ver mucho con el tema de la democracia y la participación, y nuestra idea era generar líderes que tuvieran entrenamiento en participación democrática...” P16*

*“...Entonces la verdad que como llevar a la práctica esta participación que es una gran base de la mediación que te permite el empoderamiento, que te permite la auto gestión, como a diferentes niveles de conflictos sociales. En la generación de bienes evidentemente lo puedes conseguir desde el ámbito político mas educado, por decirlo de alguna forma, también hay resolución de conflicto, también tiene que ver con la participación, también tiene que ver con el empoderamiento, también tiene que ver con conflictos de otra índole, estoy hablando desde el tema vecinal por ejemplo...” P32*

Desde la mirada de profesionales del Centro de Mediación de CAJVAL, la explicitación de la mediación comunitaria, se centra principalmente en la búsqueda de un mayor empoderamiento y participación social de la comunidad, con la intención que se hagan partícipes de sus conductas y que éstas, sean más pacíficas, utilizando estrategias para un mejor vivir.

Si analizamos las opiniones de ambos grupos, vemos que los Extensionistas Jurídicos presentan respuestas más concretas y vivenciales acerca de las actividades que están realizando, teniendo dificultades al diferenciar la mediación comunitaria con la resolución pacífica de conflictos, al mismo tiempo, se denota que su trabajo en el Extensionismo Jurídico lo asumen particularmente parecido a la mediación realizada en el proyecto. Por otra parte, en los profesionales del Centro de Mediación de la CAJVAL se

denota una mirada con más proyección y más elementos técnicos, seguramente desde la formación y experticia profesional.

## **8.6 Evaluación del Proyecto**

- **Desde los Extensionistas Jurídicos**

*“...creo que es bastante positivo, es bueno el proyecto, un ejemplo en la primera parte de enseñanza, la primera parte de enseñanza a nosotros nos enseñaron las técnicas básicas de mediación, en lo cual ahora en este mes nuevamente vamos a reunirnos los mismos, vamos a seguir, vamos a capacitarnos nuevamente, pero en otro nivel, para tener otras técnicas de mediación”. M65*

*“...”nosotros estamos muy contentos de que nos haya invitados y de haber podido asistir a ese curso, porque las herramientas nos sirven incluso en nuestro desempeño diario, nuestro trabajo, la familia. Porque nos enseñaron por ejemplo, como negociar sin aferrarse a las posiciones por ejemplo, negociar sin ceder, cuando llegamos haya ¿cómo negociar sin ceder? No estaba dentro de nuestro vocabulario”. D23*

En cuanto a la evaluación del proyecto, los Extensionistas aprueban las capacitaciones realizadas por el Centro de Mediación del CAJ. Esto muy vinculado a una de las motivaciones primarias de ellos para participar, su constante necesidad de capacitación y muy asociado a una ganancia particular como organización.

*“Bueno primero de cierto modo de sacrificio, porque si a uno le gusta estar metido en eso, porque íbamos a evaluar en Rodelillo y yo vivo en Ramaditas. Y eso me significa un gasto en locomoción, entonces esa es la parte económico que a veces puede hacer mucha gente que puede tener mucha disposición, pero lamentablemente hay una falencia en la parte económica, que uno tiene que solventar eso, esos gastos de traslados”. M69*

Los Extensionistas evalúan de forma negativa el nulo apoyo económico con que contaron para ejecutar el proyecto, de esta forma, no existió colaboración para su traslado o alimentación, situación que evalúan va en desmedro del logro de los objetivos.

*"Información, la confianza que les dimos de que la orientación que les entregábamos era la correcta, porque como ahí ya trabajamos como extensionista o sea lamentablemente el proceso de paz, que es construir un barrio sin violencia se quedó trunco, llegó hasta ahí no más. Hasta el trabajo de los monitores de acogida. Pero nosotros lo que hicimos posterior a eso fue un trabajo de extensionismo jurídico, eso es lo que hacemos hace diez años". D174*

Desde la evaluación personal de cada extensionista, observan positivamente su trabajo realizado en el proyecto, así como la mayoría de sus labores. El análisis lo hacen desde el trabajo como asesoría jurídica básica, sin involucrar en el proceso de intervención la mediación comunitaria o resolución pacífica de conflictos.

*"Bien, desde nuestro punto de vista y muy bien por la directiva del centro de madres, nunca hubo un problema". D 122*

Desde un logro como organización, ven positivamente el entablar buenas relaciones con organizaciones sociales como el Centro de Madres Las Camelias. Esto, por la opción de instalar posibles centro de Extensionismo Jurídico en esos sectores y sedes sociales.

*"Porque si vamos a postular a algún proyecto, nosotros tenemos que respaldar eso con las actividades que desarrollamos. Entonces voy a conseguir el consultorio de Rodelillo e tantas atenciones, tantos tipos de casos". D197*

*"Yo diría que a sistematizar más lo que nosotros hacemos, porque tal vez, por el hecho de que somos voluntarios y trabajamos en el área jurídica que forzosamente escuchamos todas esas cosas y problemas y nos vemos en la obligación de ser prudentes para informar, para orientar". D201*

Como se observa, los Extensionistas realizan una evaluación asociado a aspectos positivos y negativos, muy orientadas a variables particulares de su organización, dejando de lado las proyecciones del proyecto y transparentando sus expectativas al iniciar estas actividades.

- Desde el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso

La evaluación de los creadores y promotores del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial, parece relevante al tener una mirada desde la institución gubernamental.

*“Yo creo que eso fue como el primer gran logro de este proyecto, esa cantidad de personas que de alguna forma son capaces de entender mucho más que una técnica, mucho más que un procedimiento, una ideología de fondo, un cambio importante”.P44*

Realizan una evaluación positiva acerca de los Extensionistas Jurídicos, identificándolos como una organización que se cautiva para realizar proyectos en los cuales se necesiten grupos de voluntarios, de esta forma se esperaría que esta alianza se vuelva a reeditar en posteriores actividades.

*“La segunda gran cosa que a mi me apareció interesante a sido el rescate de muchas de esta experiencias a nivel institucional, yo diría que esta experiencia, no se si ha sido tan innovadora, pero a la larga resultó siendo innovadora, porque no es innovadora en el fondo. Es como la puesta en marcha de algo que se había hecho en otras partes, quizás apostando en líneas tan diferentes, yo creo que eso es lo innovador, eso de apostar a personas, trabajando con personas por la pacificación o por bajar los índices de violencia, en vez de apostar como yo te decía a otra idea. Yo creo que a partir de este proyecto se van abrir muchas puertas y se va...” P47*

*“Primero y antes de nada lograr el tema de... Este tipo de mediación, la mediación social que existe muy poco, se comience por alguna parte que alguien financie algo, una experiencia; segundo el cambio mirada desde lo... lo que se hizo en las capacitaciones, el*

*cambio de mirada que hicieron los extensionistas, desde la asesoría jurídica que ellos dan a sus comunidades, a la conversación que pueden tener con las mismas personas". A87*

Otro elemento positivo que identifican los profesionales del Centro de Mediación, ha sido la irrupción de instituciones del Estado y municipales, para desarrollar esta línea de intervención, identificada por ellos como no asistencialista, que potenciaría la responsabilidad en las mismo comunidades.

*"Yo creo que esperábamos más, pero por otra parte también estábamos acostumbrados con estos procesos muy lentos de cambios culturales, entonces tampoco nuestras expectativas ya son como objetivos cumplidos veinte por ciento, no esas cuestiones ya no, si cambiamos uno, cinco o quince bien". P66*

*"Claro y tomando en cuenta eso la asesoría era muy poca, me comunicaba constantemente con la Deisy pero no estaba allá arriba.". A74*

Como elementos negativos se visualizan dos variables principalmente, en primer lugar, como Centro de Mediación y creadores del proyecto esperaban tener más casos de para mediar (más beneficiarios), aunque asumen que estos son procesos de transformación social y por lo tanto, requieren un espacio de instalación más lentos y largos.

Por otro lado, como segundo factor, se autocritican en la fase de intervención específica, señalando que los Extensionistas Jurídicos se encontraron muy solos, con escaso acompañamiento y asesoría, aspecto que dificultaba la solución de eventos imprevistos. Esta situación, se debería a dos razones, sobrecarga de trabajo y escasa relevancia asumida a este proyecto.

Las evaluaciones de los Extensionistas Jurídicos y los creadores del proyecto, concluyen con variables disimiles entre si, dándonos lucen de un claro distanciamiento entre las expectativas que ambas organizaciones buscaron.

## 9. SENTIDOS, MODELOS, REFLEXIONES DE LA EXPERIENCIA

### 9.1 Práctica Social de los Extensionistas Jurídicos en los Trabajos Comunitarios

La trayectoria y la forma de enfrentar el trabajo comunitario, en el cual han trabajado los Extensionistas Jurídicos por más de 10 años, nos dan luces de sus prácticas y orientaron su trabajo en el proyecto "Construyendo un barrio sin violencia".

Esta organización ha realizado trabajos de asesoría jurídica básica, desarrollando una intervención asociada al asistencialismo. Al comparar las actividades del extensionismo con las de mediación comunitaria y resolución de conflictos, se denota en estas últimas, un proceso de empoderamiento y desarrollo de la autogestión vecinal, aspecto escasamente desarrolladas por la agrupación de Extensionistas Jurídicos en sus intervenciones comunitarias.

- Actividades

*..."Claro en consultorios, dependen donde vive uno, se hacen consultorios vecinales como por ejemplo, yo que vivo en Ramaditas y a contar del miércoles vamos atender aquí en la sede todos los miércoles desde las diez y media de la mañana, hasta las doce del día, un día a la semana, aquí en la sede que pertenezco yo. Y así, en otras partes de Barón, Placeres, de Playa Ancha" M12*

*...."ahí se pone información, en la comunidad se pone información, que de tal a tal hora va haber asistencia jurídica gratuita o consultorio jurídico de tal hora a tal hora y ahí la gente va a consultar" M14*

*"Hasta cierto punto, a pesar que hicimos el curso de mediadores, pero en forma indirecta cuando atiende una persona por un problema hacemos hasta cierta forma de mediación cuando hay disputa, por ejemplo sobre una herencia que mi papá me dejó abandonado dejó a ese que me devuelva el terreno... y en ciertas cosas uno trata de apaciguar las cosas". F74*

Se denota que en sus actividades muestran una valorable intención de ayuda y apoyo a una comunidad vecinal; advierten en la comunidad, ignorancia y temor por ciertos temas que se vinculan a poderes jurídicos, al mismo tiempo, se visualiza una actividad y conducta asistencialista, sin desarrollar capacidades y herramientas de autogestión en la gente.

- Temática de trabajo

La resolución pacífica de conflictos presenta como característica principal, enfrentar adecuadamente diferentes conflictos sociales-vecinales, disminuyendo tensiones en las comunidades y potenciando mejores relaciones. En contraposición a esto, lejos de trabajar estas temáticas, esta agrupación ha utilizado la orientación y consejería como su herramienta de intervención. Así, un proceso como la mediación significa para este grupo, un cambio de mirada hacia la intervención y un proceso relacional con el usuario que no está dentro de sus formas comunes de actuar.

*“Bueno, es fuerte lo que es la violencia Intrafamiliar, pensión alimenticia, posesión efectiva, son cosas... y otras partes ya criminalísticas y así penal, uno le da cierta orientación no más, de limpiar antecedentes o hacer alguna denuncia hay tanto es muy amplia el abanico”. M16*

*“Yo creo que más desorientación de la gente que problemas puntuales de relaciones con otros. Es más desorientación, más cosas de trámites que hacer, como llegan a una institución del estado a pedir algún beneficio, como les afectan a ellos las diferentes leyes, pero conflictos propiamente no, no llegan muchos, a no ser que uno detecte en un sector que hay por oído y bocas de otras personas que te puedes enterar que hay un conflicto”. F72*

## **9.2 Caracterización del Extensionista Jurídico**

La participación de los Extensionistas Jurídicos en este proyecto, nos da cuenta de una agrupación interesada en potenciar su vinculación con el mundo comunitario y como a través de estos proyectos, cimentar un recorrido que los posiciona como una agrupación con experiencia y validez en su trabajo.

- Extensa vinculación a las actividades sociales – comunales

La organización de Extensionismo Jurídico cuenta con más de 10 años realizando labores comunitarias, en las cuales el asesoramiento jurídico ha sido la actividad fundamental. De esta forma, en la actualidad cuentan con tres sedes u oficinas donde se realiza Asesoría Jurídico Básica. Estas se encuentran en los sectores de cerro Barón, Puertas Negras y Rodelillo, todas estas en la ciudad de Valparaíso. Según las entrevistas realizadas, las temáticas que mayormente realizan los Extensionistas se relaciona con asesorar a los pobladores y comunidad en general, en dudas y dificultades que presenten ante temas legales<sup>10</sup>; de esta forma esta organización se convierte en un puente o nexo entre la comunidad y las soluciones concretas de sus problemas legales.

Por otro lado, la razón de mayor peso por la cual esta organización es invitada a formar parte de la primera etapa del proyecto (capacitación de líderes comunitarios en mediación comunitaria), se relacionó con asegurar seriedad, compromiso y responsabilidad en el trabajo; variables fundamentales a la hora de inclinarse por esta organización, sobrepasando a elementos como el conocimiento en temas socio jurídicos, su vinculación con la comunidad y la necesidad de lograr éxito en el proyecto.

---

<sup>10</sup> Los temas principales son de VIF, Regularizaciones de Terrenos, Custodios de Hijos, etc.

- Deseo de servir a la sociedad (vocación de servicio) e igualdad con los beneficiarios.

Esta característica es uno de los elementos que los Extensionistas realzan más en su labor, entendiendo esta variable como uno de los factores que más los potencian, realizando un servicio necesario para la comunidad, sobretodo en sectores con menos información y bajos recursos económicos. Así, es determinante descubrir el recorrido de los miembros de la organización, muchos de los cuales cuentan con actividades anteriores en Sindicatos, Juntas de Vecinos, Organizaciones Deportivas y Estudios universitarios en el Área Social.

*"Yo creo que en primer lugar, es un servicio a la comunidad, es un servicio a la comunidad porque se da cuenta uno que en los sectores o sea hablemos de no marginales pero de la clase pobre, hablemos del pobre le falta mucha información" M8.*

*"hay que tener la voluntad de servir a los demás y en su tiempo libre, destinar un día o ciertos horarios, para atender a la gente y para eso hay que tener voluntad hay que tener la vocación de servicio" M10.*

Desde lo que se explicita en estas citas, se observa la vocación de servicio social con la cual los Extensionistas Jurídicos realizan sus actividades. La interrogante que surge es, en qué posición dentro de la intervención se ubican los Extensionistas, y ante esto, cómo diferencian su rol de "técnicos" dentro de un espacio comunitario donde mantiene similitudes con la población intervenida. La problemática es atingente, a raíz de que dentro de las tareas asignadas hacia esta organización está el ser uno más, pero capaz de resolver desde su experticia técnica elementos familiares-comunitarios, en los cuales no basta con el asesoramiento, sino más bien con la capacidad de asumir un rol específico de mediador con el encuadre y manejo técnico necesario para esto.

Al analizar la participación y autodefinición de los Extensionistas Jurídicos, se descubre que su rol no ha sido de un igual o un par para los pobladores, incluso en su labor usual de Extensionistas Jurídicos Básicos. Según ellos, existe un alto grado de ignorancia y dificultades de acceso a las entidades o instituciones jurídicas por parte de

los pobladores; esto ligado al temor hacia estas instituciones; la relación que asumen entre policía (represora) y organizaciones jurídicas; y la distancia física entre sus poblaciones y las instituciones judiciales.

Entendiendo el grado de información que los Extensionistas manejan comparado a los pobladores atendidos y que la información es un poder importante, se concluye que existen diferencias evidentes entre ambos y no son en si pares ni iguales. De esta forma, se visualiza cierto grado de incongruencia entre el discurso común de los Extensionistas jurídicos y los creadores del proyecto Construyendo un Barrio sin Violencia, con el real ejercicio de poder y participación, que se desarrolla en la intervención proyectada.

Por último, cabe destacar que los Extensionistas Jurídicos no pertenecen a la población, ni sector intervenido en el proyecto "Construyendo un Barrio sin Violencia", por lo que su cercanía sólo se asocia al voluntariado y en gran medida a sus similares condiciones socioeconómicas.

- Deseo de constante aprendizaje y capacitación

Elemento importante en el desarrollo de las actividades de los Extensionistas Jurídicos es su vinculación constante a programas académicos y talleres en búsqueda de un mayor perfeccionamiento y profesionalismo, desarrollando en esta organización, una percepción de autovaloración, que explicitan constantemente.

*"Como yo mismo era dirigente vecinal, entonces sabía que aquí había cursos de extensionistas para dirigentes, en principio eran exclusivamente para los que tenían la calidad de dirigentes vecinales y en esa época hicimos el curso. Y de ahí me interesó la parte jurídica, eso de los derechos, deberes y ciertas cosas, ahí me fui ya después me fui quedando" M6*

*"... Lo que nosotros tenemos no se si es una deformación profesional, a nosotros cada vez que nos invitan a un seminario, capacitación, lo que sea, que tenga que ver con todo el aspecto socio jurídico, nosotros vamos, vamos a todas las capacitaciones..."D41*

*"Claro para estar actualizados, para estar al día de los conocimientos y no equivocarnos cuando la gente nos pregunta porque podemos cometer errores y causar mucho daño, por que no es como decir oye donde queda tal parte, dónde queda tal consultorio o dónde queda tal servicio o sea la gente nos pregunta tengo un problema grave". D45*

Como se denota, existen dos variables que hacen que los Extensionistas Jurídicos presenten constante capacitación y deseos de aprendizaje. En primer lugar, el deseo de aprender es una característica personal expandida en cada miembro, desde ese punto de vista, se muestra como un elemento muy destacable y valorable; En un segundo lugar, desde las actividades de asesoramiento jurídico a la comunidad, existe una evidente necesidad de ir actualizando conocimientos, esto debido a que en el ámbito jurídico, las normativas, decretos, leyes, etc.; van cambiando constantemente, por lo tanto para dar una información y asesoría adecuada se deben capacitar.

Con relación al anterior apartado, resulta necesario exponer que independiente de dificultades en el planteamiento del proyecto sistematizado y factores individuales que presenta la agrupación de Extensionismo Jurídico, aparece como un valor rescatable y de menester explicitar, su rol social comunitario como agente informadores de temáticas, otorgando contenidos que desconoce la población.

- Compromiso con las actividades pactadas.

Esta variable es fundamental, a la hora de definir motivos por los cuales esta organización fue invitada a ejecutar el proyecto, demostrándose un gran nivel de respeto y confianza por su labor, aunque advirtiéndose una inclusión instrumental en el proyecto.

*Si es complicado, por eso es muy delicado y tenemos que ser muy responsables con la información que entregamos. D47*

Resulta menester señalar, que al utilizar el concepto instrumentalización hacia los Extensionistas, este no presenta un tinta exclusivamente negativo, mas bien resultado necesario la comunión entre creadores de un proyecto y participantes del mismo. Como

se explicitó en apartados anteriores, esta necesidad mutua de ambas instituciones, se hizo visible ante los requerimientos del proyecto.

- Voluntariado estable<sup>11</sup>

Estas características surgen rápidamente del análisis que realizan los profesionales del Centro de Mediación de la Corporación de asistencia Judicial, acerca de de las razones de más peso para invitarlos a participar.

*“A bueno, básicamente el voluntariado estable y seguro. Porque en general, cuando uno trabaja en la comunidad con voluntariado no siempre tiene la opción de que las personas estén acostumbradas, no se si acostumbradas, a hacer un trabajo voluntario permanente. El compromiso”. F22*

*“Acercas de los Extensionistas Jurídicos;...que se notaban que tenían ganas, que manejan algunos conceptos y básicamente por eso y porque era el único grupo constituido de voluntariado en el área en Valparaíso y que no vivían en Rodelillo”. A10*

Sin duda el Centro de Mediación, ante las vicisitudes acaecidas en la parte inicial del proyecto, necesitó asegurar continuidad y desarrollo de los objetivos del proyecto. Lógicamente los Extensionistas Jurídicos mostraron interés y fueron percibidos como una organización viable para el desarrollo del proyecto.

- Capacidad de liderazgo.

La capacidad de Liderazgo tiene mucho que ver con lo que representan individualmente cada uno de los miembros que realizan el Extensionismo Jurídico, así, vemos que presentan un recorrido de dirigencia y muestran un empoderamiento ligado mejorar las condiciones en las cuales viven habitantes de sectores de estrato socioeconómico medio bajo de Valparaíso.

---

<sup>11</sup> Referidas a la percepción que presentan entre otras instituciones.

*“Si es que se da de una forma natural el asumir ciertas actividades, ciertas cosas, pero puntuales, no es que yo este a cargo oficialmente de ciertos asuntos. Por ejemplo, a mí me importa mucho lo que son los proyectos y cuando ha habido posibilidad y yo he tenido tiempo para comprometerme lo hecho, pero sin cargo...” D5*

*“...porque yo tengo condiciones naturales que no puedo dejar de reconocerlas, porque si yo quisiera hacer todo lo que sé que la gente me permitiría gestionar lo podría hacer, no tendría dificultades porque reconozco que tengo cierto ascendiente en el grupo que yo me desenvuelvo...” D7*

*“partí invitado por ser dirigente vecinal en esa época, después deje de ser dirigente y seguí como extensionistas me han buscado siempre, porque quedan en la misma cabida, porque siempre me han gusta lo que derechos, las leyes, dirigente social. “ F26*

- Valoración positiva del voluntariado.

Como elemento importante, es destacable que los Extensionistas Jurídicos exponen de forma explícita y continua su actividad como voluntarios; es decir, en su discurso se diferencian de otras organizaciones comunitarias voluntarias, debido a que no logran desarrollar conocimientos en temáticas autoevaluadas como complejas.

*“...nosotros somos voluntarios. Y todo aquello que nos signifique aplicarlo que sabemos para ayudar a la gente, lo vamos hacer, dentro del ámbito de lo que hemos optado porque hay mucho casos de voluntariado, pero nosotros tenemos una opción por la orientación, la asesoría socio jurídica, información, orientación, porque muchas veces la gente cree que solamente un abogado o una asistente social le puede entregar una información de verdad y para eso tiene que acercarse a los servicios públicos o puede que estén muy lejos del mismos centros donde están instalados los servicio”. D34.*

*“Yo me integré por el voluntariado principalmente y porque es para sectores de escasos recursos...”F12*

En pocas palabras, el voluntariado que ejercen los Extensionistas Jurídicos les trae réditos, que independiente del esfuerzo y trabajo, resulta una inversión hacia sus objetivos como institución.

## 10. UNA MIRADA INTERPRETATIVA A LAS REFLEXIONES DE LOS EXTENSIONISTAS JURÍDICOS PARTICIPANTES DEL PROYECTO CONSTRUYENDO UN BARRIO SIN VIOLENCIA.

A continuación se presentan una serie de reflexiones e interpretaciones en ámbitos históricos, metodológicos y de intervención, que fueron surgiendo, como efecto del proceso de recolección de información de la presente investigación.

El primer foco de reflexión se relaciona con la participación de los Extensionistas Jurídicos en el Proyecto "Construyendo un barrio sin Violencia" realizado en la ciudad de Valparaíso. Como las cifras indican (tres intervenciones realizadas), tuvo resultados concretos poco alentadores, de acuerdo con las expectativas planteadas por sus creadores, mostrándose una escasa participación de beneficiarios directos a las intervenciones, además de un impacto en la comunidad menor a lo presupuestado; con lo cual se advierte una planificación deficiente, dificultades para enfrentar las problemáticas emergentes como cambios de sedes, baja presupuesto obtenido y escasa receptividad de los beneficiarios, entre otros. En tal razón, esta iniciativa fracasa en dos factores, el escaso logro de resultados y el desgaste generado hacia una agrupación como los Extensionistas Jurídicos.

*"A ver, lo que pasa es que súper difícil evaluarlo negativamente, cuando uno cree en eso. Si tú me preguntas el proyecto fue un éxito en términos formales, a lo mejor lo que nosotros creíamos de la gente que iba a resolver conflicto, de los conflictos que realmente se resolvieron. Yo creo que no". P 64*

La organización de Extensionistas Jurídicos aparece en el proyecto construyendo un barrio sin violencia, como una organización confiable en la consecución de las actividades planificadas. De esta forma, se observa una de las características que esta organización define con mayor grado de valía en sus actividades diarias, la constancia en las actividades y el compromiso de los trabajos pactados. Efectivamente, los Extensionistas Jurídicos han desarrollado características propias que han sido importantes para la consecución de fondos, con los cuales desarrollar actividades que los mantengan vigentes. Así, de acuerdo a lo visualizado en la sistematización, características como: su extensa vinculación a actividades sociales comunitarias, un

genuino discurso de vocación de servicio, búsqueda de perfeccionar las actividades que realizan, participando en capacitaciones de variada índole, y un voluntariado estable; parecen demostrar que esta organización es valiosa por su trabajo y entrega social.

*“...Nosotros les decimos a la gente que no somos abogados, no somos asistentes sociales, somos un complemento y solamente queremos ayudar, y lo que estamos seguros que es así, se los decimos así con toda certeza y lo que no lo averiguamos, lo derivamos lo que corresponda...” D 114*

*“En un principio me metí nada más por como se dice vulgarmente, por intruso para saber que es, lo que es, pero una vez que ya estaba involucrado en el tema del aspecto social y organización y ver las falencias que estábamos en ciertas cosas de derecho y abuso ¡cierto que hay abuso! ya me entró el bichito y de ahí me dedique, me dedique a capacitar y a estudiar y a servirle a los demás” F 35*

Al mismo tiempo, y en contraposición a lo anterior, se visualizan variables negativas de los Extensionistas Jurídicos, que toman relevancia cuando uno de los objetivos superiores del proyecto, es posicionar en la comunidad de Valparaíso, un estilo distinto de relacionarse y de enfrentar problemáticas. Así, una deficiente conceptualización de temáticas, una empobrecida capacidad para enfrentar situaciones emergentes y conflictos al interior de la misma institución, cobran importancia en su práctica.

Las actividades de los Extensionistas Jurídicos cuentan con un recorrido de diez años, con un estilo de intervención asociado al asistencialismo. Su desarrollo se relaciona a intervenciones y perfeccionamiento en áreas jurídicas, pero es interesante descubrir, si la entrega de conocimientos y herramientas metodológicas de intervención, han sido utilizadas de buena forma en sus intervenciones. Por ahora, existe certeza de que la organización se reúne semanalmente, principalmente para definir planes de acción y futuras intervenciones, teniendo una buena asistencia de asociados, aunque al mismo tiempo, se percibe una discusión empobrecida de temáticas y elementos metodológicos, entregados en las capacitaciones, jornadas y encuentros. Ante esta realidad, no es extraño encontrarse por ejemplo, con definiciones y entendimientos empobrecidos de conceptos como mediación comunitaria, y del tipo de intervención que debían realizar en

el Proyecto "Construyendo un Barrio sin Violencia". Así también, se puede apreciar la inexistencia de un discurso sobre los posibles efectos de sus intervenciones, es más, como organización se denotan señales de agotamiento en las temáticas vinculadas a desarrollar cambios paradigmáticos, orientando sus futuras intervenciones nuevamente al asistencialismo, siendo el perfil de dueñas de casa y personas de avanzada edad, elementos de posible ingerencia en esto.

Otro aspecto fundamental en el análisis, es la presencia de ciertas tensiones y dificultades que existe dentro de la misma organización de Extensionistas Jurídicos. Esta variable, se denota en disputas que son identificadas por los mismos asociados, pero al parecer, se ocultan sin ser enfrentados adecuadamente. Se visualizan principalmente conflictos de líderes, entre quienes su autopercepción de indispensables, condiciona la rotación de directivas o poderes dentro de la asociación, con lo cual limitan espacios de desarrollo hacia nuevas opciones de trabajo y una necesaria renovación de miembros. Este elemento negativo, pareciera más potente al darnos cuenta de la orientación que tuvo el proyecto "Construyendo un barrio sin Violencia", donde la organización ejecutora que trabajó en las intervenciones, no fue capaz de generar estilos de mejor trato y desarrollo. Lamentablemente siendo un grupo donde cohabitan formas distintas e interesantes de pensar y ver el mundo, el desgaste y desorientación producido por el proyecto han limitado la entrega fluida de conocimientos y experiencias de esta organización, coartando claros espacios de desarrollo.

Por último, resulta necesario señalar, que la organización de Extensionistas Jurídicos, ha cumplido una labor valorada por la gente de sectores marginales-urbanos de Valparaíso, entregándole a la comunidad beneficiada, información y apoyo. Es por tal motivo, que su incursión en un proyecto pequeño, pero que al mismo tiempo, se desprende de una idea de Estado, con la Reforma Procesal Penal, resulta una gestión difícil y dolorosa, asumida con mucha responsabilidad, pero débiles armas para su logro, desplazándolos de la rutinaria, pero gratificante actividad que realizaban antes. En concordancia a esto, es indispensable que estos proyectos sean realizados por un grupo de personas de mayor idoneidad, que puedan asumir los costos físicos y emocionales de iniciar un trabajo con tal magnitud de objetivo, resultando necesario dimensionar las consecuencias que tiene para esta organización, la alianza con instituciones como el centro de mediación de la Corporación de Asistencia Judicial, debido a que se integran a

un proyecto sin entender de forma clara su rol, participando por la motivación de mantenerse vigentes en un espacio que no proyectan ni se vinculan como agrupación. De tal forma, sin negar los magros resultados en este proyecto, la evaluación final para los Extensionistas Jurídicos nos merece un grado de menor exigencia y rigidez.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- Se describe la practica social realizada por la agrupación de Extensionistas Jurídicos en el proyecto "Construyendo un Barrio sin Violencia".
- En la sistematización realizada, se describen diferentes características que presentan la agrupación de Extensionistas Jurídicos que fueron parte importante en su participación en el proyecto. Así, su extensa vinculación a actividades sociales comunitarias, un genuino discurso de vocación de servicio, búsqueda de perfeccionar las actividades que realizan, participando en capacitaciones de variada índole, y un voluntariado estable, forman parte de características positivas de la organización. En contraposición, también resaltan, una deficiente conceptualización de temáticas, una empobrecida capacidad para enfrentar situaciones emergentes y conflictos al interior de la misma organización.
- El proyecto "Construyendo un barrio sin violencia" se instala como una experiencia nueva de Resolución Pacífica de Conflictos en la ciudad de Valparaíso.
- Existieron evidentes diferencias en las motivaciones que presentaron las instituciones que fueron parte del desarrollo del proyecto. Centro de Mediación de la Corporación de asistencia Judicial, Extensionistas Jurídicos y taller de acción comunitaria (TAC Cordillera).
- En los Extensionistas Jurídicos se denota un desconocimiento de la aplicación y el modelo de intervención asociado al proyecto.
- Los Extensionistas Jurídicos se mantiene como una organización agotada de las actividades complejas, orientando futuras intervenciones a modelos asistencialistas.

- No se logran los objetivos propuestos por los creadores del proyecto, teniendo escasos beneficiarios y con una empobrecida difusión de la mediación comunitaria.
- No se instala la resolución pacífica de conflictos como una real oportunidad vecinal en la comunidad de Rodelillo, además no existen avances en cuanto a empoderamiento y participación ciudadana.
- Es necesario para desarrollar de forma óptima los salones de paz en búsqueda de la resolución pacífica de conflictos, la instalación de salones exclusivos para este fin. Esto porque el nivel de intervenciones y la complejidad de las temáticas, requieren espacios implementados que sean identificables por la comunidad y que presenten el mismo protagonismo que tiene por ejemplo Clubes Deportivos, Centro de Madres y juntas de Vecinos.
- El posicionamiento de aparato gubernamental en problemáticas particulares, es un punto de tensión en el logro y avance de este tipo de proyecto. Así, la comunidad empieza a perder espacios particulares y propios de relaciones, además sus problemáticas se instalan en el orden público.
- La mediación social comunitaria aún no se ha asentado como una instancia real de intervención y menos de transformación en nuestro país, de esta forma, las estrategias de instalación y ubicación de la técnica, deberá ser más adecuada y estudiada.
- La sistematización de las prácticas se realiza como una técnica válida y confiable para recuperar experiencias sociales. Desde una experiencia pequeña como la es "Construyendo un barrio sin violencia" se puede explorar y describir variables interesantes de analizar para el potenciamiento de futuras experiencias.

## **Recomendaciones**

- Resulta evidente el desgaste emocional y físico que ha sufrido la organización de Extensionistas Jurídicos en las actividades del proyecto, demostrando desánimo, desmotivación y un empobrecido interés de seguir en esta actividad. Por lo tanto, si se plantean futuras experiencias como estas, se debería orientar que el trabajo directo con beneficiarios, lo ejecuten personas más idóneas para esto.
- Chile es un país con una historia cercana de violenta, la dictadura y todas sus nefastas consecuencias, sumado a un sistema socioeconómico brutal para algunas comunidades. Ante esto, las intervenciones asociadas a la entrega de estrategias de enfrentamiento adecuados de conflictos, debe resultar del análisis que se realice de nuestra historia y no de experiencias latinoamericanas, como hasta ahora ha ocurrido.
- Luego de esta experiencia, parece necesario intencionar la búsqueda de formas de intervención más adecuadas. Así, será clave descubrir cuales son las reales necesidades de intervención de la gente y aunque es valorable generar una transformación positiva en la forma de enfrentar los conflictos, también parece relevante intencionar intervenciones hacia aquellos factores que generan un incremento en los conflictos vecinales como pobreza, inestabilidad laboral, VIF, machismo, etc.
- Resulta necesario integrar a las comunidades en el descubrimiento y análisis de sus problemáticas, con lo cual, pueden protagonizar y empoderarse de su realidad y descubrir sus estrategias de enfrentamiento.
- Es importante señalar que si uno de los elementos y características centrales del proyecto era la supuesta cercanía que tendrían los Extensionistas Jurídicos con los beneficiarios, esto no fue tal. Se debe buscar líderes de los sectores a intervenir, que cuenten con un valor entregado por la comunidad de confianza, sapiencia y respeto. De esta forma, se debe desarrollar la facilitación de resolución de conflictos y no la mediación, debido a que en esta último se requiere un tercero externo que los realice.

- Evidentemente, si se plantean futuros proyectos en esta línea, será necesaria la búsqueda de una mayor cantidad de recursos económicos, para que con esto exista una instalación real de éstos y no proyectos cortos sin impacto relevante en la gente.
- Resulta necesario para futuros proyectos de resolución pacífica de conflictos, que el equipo organizador (por ejemplo el Centro de Mediación de CAJVAL), mantenga una participación constante, de apoyo y asesoría en las actividades que realizan, por lo tanto, se haga parte del conocimiento que surge de las dinámicas, sentidos y motivaciones de la comunidad. Así, visualizar como uno más y no como un tercero, las situaciones que ocurren y aprender en la comunidad.

## 12. BIBLIOGRAFIA

Aguayo, V. (1998). Género en los adolescentes de hoy. Un estudio de representaciones sociales en una población de adolescentes secundarios de establecimientos educacionales de Valparaíso y Viña del Mar.

Aguayo C. (1992 ) En Sistematización. Postitulo Intervención con familias de extrema pobreza. Fundamentos Teóricos de la Sistematización, en: revista de trabajo social nº61 /Págs. 31- 36

Alfaro Inzunza J. Psicología Comunitaria y Políticas Sociales: análisis de su desarrollo en Chile. *Universidad Diego Portales - Chile*

Análisis comparativo de la concepción de la educación. 2.3 ¿cuál es la mediación entre opresión y oprimido? [www.monografias.com](http://www.monografias.com).

Andueza. P. (2007) Entrevista sobre investigación de post grado. Octubre 2007.

Bardin, L. (1996). Análisis de contenido. Madrid: Akal. Curso Sistematización. Postitulo Intervención en población de extrema pobreza. Universidad de Chile. 2005.

CAJVAL 2006.Mediación. Extraído en [www.cajval.cl](http://www.cajval.cl).

Cortés Mancilla R. (2007). Entrevista sobre sistematización. Valparaíso. Marzo 2007

Díaz, C & Navarro, P. "Análisis de contenido "en Delgado, J y Navarro, J. "Métodos y técnicas de investigación en ciencias sociales". Editorial Síntesis. Madrid. 1994.

Espinoza, P (2006) Asistente Social. Entrevista sobre proyecto "Construyendo un Barrio sin Violencia". Valparaíso.

Fernández Fernández, A. *El legado pedagógico del siglo xx para la escuela del siglo xxi. Paulo Freire y la educación liberadora*. Editorial Graó. Barcelona España 2001.

Díaz Vera, D *Empowerment...* ¿Qué diría Paulo Freire?, [www.comunitaria.cl](http://www.comunitaria.cl) 2003.

Gómez Olivera, Mirta. *MEDIACION COMUNITARIA Bases para implementar un Centro Municipal de Resolución de Conflictos*. Espacio Editorial Buenos Aires. 2005

Germani, Gino, estudios de psicología social. 1995

Guzmán S., Lagos F., Muñoz I. Modulo: Teoría, Modelos y Herramientas de Mediación. Postitulo Mediación Social de Conflictos 2005. Departamento de Sociología. Universidad de Chile.

Ilustre Municipalidad de Valparaíso en

<http://www.municipalidaddevalparaiso.cl/menu.php?id=50>

Kriesberg, L. Sociología de los conflictos sociales. Editorial Trillas, México. 1975.

López Aranguren, Eduardo (1992). Capítulo III.3. El análisis de Contenido. En Alcira F., Ferrando J., Ibáñez J. (1992), El análisis de la realidad social: Métodos y técnicas de investigación. Madrid: Pirámide

Martínez Ravanal, Víctor. Curso Sistematización. Postítulo Intervención en población de extrema pobreza. Universidad de Chile. 2005

Material de estudio. Postítulo de Intervención con Familias de Extrema Pobreza. Módulo Mediación Social de Conflictos. Prof. Carlos Lafferte. Universidad de Chile. 2004

Mediación Social: Construcción Social de un Significado. Carmen Gloria Jarpa. 2002

Mediación Familiar y Social en Diferentes Contextos. Ana Poyatos García. PUV Publicaciones. 1993

Montenegro Martínez, M. Tesis Doctoral: Conocimientos, Agentes y Articulaciones, una mirada situada a la intervención social.

Página central de [www.alboan.org/archivos/1viendo.pdf](http://www.alboan.org/archivos/1viendo.pdf) -

ONG Forja (2005), Extensionistas Jurídicos. Extraído en mes de Diciembre del 2005 del sitio Web de la ONG Forja [www.Forja.cl](http://www.Forja.cl), <http://www.forjamundos.cl/>

Pérez, G. (1994). Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. Métodos. Madrid: La Muralla.

Martínez, V. (2004). Postítulo Intervención en Familias de Extrema Pobreza, Curso Sistematización.

Seguridad Ciudadana (2004). Actualidad noticiosa, extraído en mes de Diciembre del 2005 del sitio Web [www.seguridadciudadana.cl](http://www.seguridadciudadana.cl).

Strauss, A. Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada.

Sánchez Vidal, A. (1996) Psicología comunitaria. Bases conceptuales y métodos de intervención. Madrid: EUB.

Zúñiga R. (1991). Sobre el Sistematizar. Trabajo social. Santiago de Chile, N° 60.

Mancilla, Pereira, Zamora (1996) Tesis de Pre-Grado "Sentido y significado del consumo de drogas en jóvenes Rapa Nui: Un estudio de factores psicológicos, socioculturales e individuales. Universidad de Valparaíso.

Taylor y Bogdan. "Introducción a los métodos cualitativos de investigación". Paidós. Buenos Aires, 1986.

Zúñiga. R La ciencia aplicada como generadora de lecturas teóricas. El caso de la evaluación para la Psicología Social. Asociación Venezolana de Psicología Social. VIII Jornadas Nacionales de Psicología Social, 15–17 de Junio 1995, Caracas.

Zúñiga R. La evaluación cualitativa de la acción comunitaria. La coalición de organismos comunitarios de lucha contra el sida en el Québec. 2º congreso iberoamericano de investigación cualitativa en salud, instituto de salud Carlos III, Madrid, 22–25 junio 2005

Zúñiga R. La Evaluación en la Acción Social, Autonomías y Solidaridades. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Montreal. Montreal, Québec, Canadá Abril 2004

Zúñiga, R. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Montreal. Pág. 136

