



Universidad
de La Laguna

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS, SOCIALES Y DE LA INFORMACIÓN

TRABAJO FIN DE GRADO

*Gestión de conflictos en la comunidad y la
Mediación Comunitaria como vía alternativa
de resolución.*

Elaborado por:

Neída Miranda Pinto

Tutora: *María Reyes Henríquez Escuela*

Grado en Trabajo Social

Julio, 2016

INDICE

SUMARIO.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
1.- MARCO TEÓRICO	7
1.1.- Concepto de comunidad.....	7
1.2.- Definición de conflictos en la comunidad.	8
1.3.- Vías alternativas de resolución de conflictos.....	8
1.4.- Concepto de mediación.....	9
1.5.- Características de la mediación.....	10
1.6.- Metodología de la mediación.....	12
1.7.- La mediación comunitaria	15
1.8.- Breve historia de la mediación comunitaria.....	15
1.9.- Concepto de mediación comunitaria.....	17
1.10.- Objetivos de la mediación comunitaria.....	18
1.11.- Ámbitos de aplicación de la mediación comunitaria	18
1.12.- Características y funciones de la persona mediadora comunitaria	18
1.13.- Trabajo social y mediación comunitaria	20
1.14.- Servicios de mediación comunitaria desde los servicios sociales.....	22
1.15.- Normativa legal de la mediación de índole Internacional, Europea, Nacional y Autonómica:	24
2.- OBJETIVOS.....	26
3.- MÉTODO	26
3.1.- Instrumentos	27
3.2.- Participantes.....	29
3.3.- Procedimiento	30
4.- RESULTADOS	31
4.1 Resultado de los cuestionarios	31
5.2.- Resultados de las entrevistas.....	40

5.- ANALISIS Y DISCUSIÓN	41
6.- CONCLUSIONES.....	45
7.- PROPUESTAS	47
7.1.- Propuestas de nuevas líneas de investigación.....	48
8.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
8.1.- Referencias de libros.....	49
8.2.- Referencias libros en ingles	50
8.3.- Referencias libros electrónicos.	50
8.4.- Referencias páginas web.....	51
8.5.- Legislación.....	52
ANEXOS	53
1.- Anexo 1.....	53
2.- Anexo 2.....	56

SUMARIO

El trabajo de investigación que se presenta a continuación consta de siete apartados que a continuación se detallan brevemente:

El primero de ellos es el marco teórico que recoge toda la información que se ha considerado relevante para llevar a cabo la investigación y que ha servido de base referencial a la misma.

El siguiente apartado son los objetivos que se han propuesto para poner en marcha el presente estudio.

Seguidamente encontraremos la metodología, donde se describe detalladamente las técnicas, los instrumentos y el procedimiento llevado a cabo para el desarrollo sistemático de presente trabajo.

En el apartado cuatro encontramos los resultados que arrojaron el estudio a través de los instrumentos utilizados para ello.

En el apartado 5, el análisis y la discusión de los resultados, encontraremos la relación de los datos obtenidos en la recogida de resultados, con lo estudiado en el marco teórico, la relación que encontramos de algunos autores con los mismos.

En los apartados siete y ocho, encontraremos las conclusiones y las propuestas respectivamente.

En las conclusiones están recogidas las observaciones finales a las que se ha llegado una vez concluido el estudio y seguidamente las propuestas de mejora, donde se considera lo que se pueda mejorar o cambiar la realidad estudiada.

INTRODUCCIÓN

El Trabajo Social es una disciplina y/o profesión que tiene sus fines basados en la búsqueda del desarrollo pleno de las potencialidades de los individuos, grupos y comunidades. La última definición de Trabajo Social Según la FITS dice que “El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas (...), el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar. (Henríquez, R. 2014)

Así pues, el Trabajo Social busca el bienestar colectivo, y ayuda que las personas, con sus propios recursos individuales, puedan, lograr dicho bienestar y el empoderamiento para su desarrollo integral, para alcanzar una mayor calidad de vida con el fin de poder desarrollarse de manera plena dentro de su comunidad.

Es por ello, destacar que una de las funciones de los/las trabajadores/as sociales es la Mediación, así está recogido en el Código Deontológico de Trabajo Social, documento aprobado por la Asamblea General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, (2012). Entre todos los principios de la profesión, todos importantes para el completo desarrollo de la misma, señalados en el nombrado documento, se pueden relacionar con la función mediadora algunos de ellos. Por lo que estos podrían ser:

- Respeto activo a la persona, al grupo, o a la comunidad como centro de toda intervención profesional.
- Aceptación de la persona en cuanto tal con sus singularidades y diferencias
- Superación de categorizaciones derivadas de esquemas prefijados.
- Ausencia de juicios de valor sobre la persona, así como sobre sus recursos.
- Promoción integral de la persona, considerada como un todo, desde sus capacidades potenciales y los múltiples factores internos y externos circunstanciales. Supone superar visiones parciales, unilaterales, así como integrar la intervención a través de la interprofesionalidad.

- Igualdad de oportunidades, de derechos, de equidad y de participación desde la convicción de que cada persona tiene capacidades para una mayor calidad de vida.
- Justicia social con la sociedad en general y con las personas con las que se trabaja, dedicando su ejercicio profesional a ayudar a los individuos, grupos y comunidades en su desarrollo y a facilitar la resolución de conflictos personales y/o sociales y sus consecuencias.

El objeto principal del presente estudio es investigar si la mediación comunitaria es conocida como una alternativa de resolución de conflictos, entre los vecinos de los barrios que servirán de muestra para llevar a cabo dicha investigación.

1.- MARCO TEÓRICO

Para abordar el tema de la Mediación Comunitaria es necesario conocer ciertos términos conceptuales que nos permitirán tener un primer acercamiento del tema a estudiar.

1.1.- Concepto de comunidad

Por lo que, para comenzar, lo primero en definir será el término de comunidad.

Lillo y Roselló (2001:75) describen que, desde el enfoque del trabajo social, se tiene en cuenta dos dimensiones complementarias del concepto de comunidad:

Una dimensión teórica elaborada desde un análisis reflexivo, con las visiones multidisciplinares de otras disciplinas (la Sociología, la Psicología, la Psicología Social y la Antropología), y una dimensión operativa que está centrada en una concepción de la comunidad basada en aquellos elementos esenciales para la intervención en y con la colaboración y participación de la comunidad.

Así pues, Ander-Egg E. (1978 citado en Lillo y Roselló 2001:76) define a la comunidad como “una unidad social cuyos miembros participan de algún rasgo, interés, elemento función común, con conciencia de permanencia, situados en una determinada área geográfica en la cual la pluralidad de personas interacciona más intensamente entre sí que en otro contexto”

Otra definición de comunidad que podemos tomar de referencia para el abordaje del presente trabajo es el que hace Montero M. (1994 citado en Martín A. 1998:212) donde esta autora hace una diferenciación de la misma con otros grupos sociales. Por lo tanto, una comunidad es:

“Un grupo social dinámico, histórico y culturalmente constituido y desarrollado, preexistente a la presencia de los investigadores sociales, que comparte intereses, objetivos, necesidades y problemas, en un espacio y un tiempo determinado y que genera colectivamente una identidad, así como formas organizativas, desarrollando y empleando recursos para lograr sus fines”.

Las comunidades están en constantes cambios estructurales, políticos, y sociales, que traen consigo un conjunto de variantes que desencadenan en discrepancias y diferencias entre aquellas personas que habitan y conviven en el territorio ocupado por la comunidad, así pues, el barrio, los vecinos y las comunidades son lugares prioritarios donde se crean todo tipo de

relaciones de convivencia, donde suelen estar organizados por normas cívicas aceptadas que definen estas relaciones entre los habitantes de una comunidad, cuando algunas de estas normas se rompen o no se cumplen es lo que desencadenan desacuerdos trayendo consigo los conflictos.

1.2.- Definición de conflictos en la comunidad.

El bienestar y la calidad de vida de las personas que habitan en la comunidad depende en gran medida de su comportamiento, y los conflictos que suelen aparecer pueden deberse a cualquier molestia provocada por los comportamientos inadecuados en la convivencia.

En este sentido, Lorenzo (2001:55) afirma que el conflicto social es un proceso de interacción contenciosa entre actores sociales que comparten orientaciones cognitivas, movilizados con diversos grados de organización y que actúan colectivamente de acuerdo con expectativas de mejora, de defensa de la situación preexistente o proponiendo un contraproyecto.

Por otro lado, este mismo autor nos define a los conflictos comunitarios como movimientos protagonizados por grupos no necesariamente homogéneos desde un punto de vista socioeconómico, dado que a menudo suponen cortes verticales en la estructura social. Lo que les une es su pertenencia a un determinado colectivo (una comunidad local, regional o nacional; una religión, una ideología política; una raza; etc.) con la suficiente cohesión como para actuar colectivamente y que suelen mostrarse capaces de generar marcos subculturales muy específicos con frecuencia agresivos.

1.3.- Vías alternativas de resolución de conflictos

Los procesos de resolución de conflictos más conocidos son:

Negociación: Es un sistema bilateral donde no interviene una tercera persona. La finalidad es lograr un acuerdo satisfactorio para ambos, centrado en los intereses de las partes.

Conciliación: Interviene también una persona ajena al conflicto que, si bien no tiene potestad para imponer su decisión a las partes, sí da su opinión y propone una solución al conflicto.

Arbitraje: Es un procedimiento vinculante por el cual se somete una controversia a uno o varios árbitros que dictan una decisión final sobre la misma, un laudo, de obligado cumplimiento. Caurin, Ramo, & Vivas. (2012: 9).

Como alternativa a estos métodos. LA MEDIACIÓN

TABLA COMPARATIVA DE LA MEDIACIÓN Y LA VÍA JUDICIAL	
Mediación	Vía Judicial
Proceso y resultado controlado por las partes	Proceso y resultado controlado por un juez
Confidencial	Público
Costos bajos	Costos elevados
Orientada a los intereses	Orientado a las posiciones
Soluciones creativas	Soluciones tradicionales
Proceso voluntario	Proceso obligatorio
Ganar-ganar	Ganar-perder
Facilita las relaciones	Crea distancia
Rápida	Larga duración

Fuente: Caurin, P., Ramo, C., & Vivas, I. (2012).

1.4.- Concepto de mediación.

La mediación surge en los últimos años, en distintos países, impulsada por el cambio sociocultural de individuos y grupos inmersos en procesos de litigios y que demandaban mayor protagonismo en dichos procesos.

Por otra parte, por la sobrecarga en los canales tradicionales, es decir, los juzgados, con la pérdida de tiempo que conlleva la saturación de los mismos, que suponen más costes económicos por la paralización de procesos de litigios donde podría ser fundamental para las partes implicadas. (González, 2001)

Tomando como referencia estos elementos, aparece la mediación como una alternativa no adversarial de resolución de conflictos.

Algunos autores definen a la mediación como un proceso, un instrumento o un método.

Así pues, Fernández (2009:63) señala que la mediación es un *proceso* no adversarial de resolución de conflictos, mediante el cual las partes en litigios son ayudadas y formadas por un tercero neutral, el mediador en los procesos psicosociales de superación de controversias.

Sanz Hermina & Ortiz Pradillo (2010:7) consideran que la mediación es un *instrumento* de solución de los conflictos intersubjetivos o sociales que se basa en la intervención de terceros que ayudan a las personas enfrentadas a encontrar y alcanzar entre ellas un acuerdo.

Por otro lado, Marques (2013:93) define a la mediación como un *método* de resolución de conflictos en que un profesional, el mediador, percibiendo los objetivos de las partes y los obstáculos y recursos disponibles, emplea técnicas e instrumentos para fomentar el diálogo entre los sujetos en disputa, en orden en que construyan alternativas de solución, debiendo escoger la que mejor responda a los intereses de ambos.

1.5.- Características de la mediación.

La principal característica de la mediación es que es un proceso voluntario, es decir, las partes que deciden participar en este tipo de alternativa de resolución de conflicto lo hace de manera voluntaria y con la mayor disposición y actitud de querer llegar a acuerdos satisfactorios para la resolución del conflicto que les afecta.

Además, la persona mediadora no es juez ni árbitro, es un intermediario sin ningún tipo de decisión. No existe norma jurídica que regule el proceso de mediación, este depende de los intereses de cada uno de los participantes. La única norma es el dialogo.

Martín, (2009:64-67) atribuye a la medición las siguientes características:

- *Complementariedad*: la mediación es un complemento de la jurisdicción como sistema de solución de conflictos, en el bien entendido alcance de que no es un método excluyente o antagónico de la misma.
- *Extrajudicial*: la mediación tiene naturaleza extrajudicial ya que no está atribuida al poder judicial ni su ejercicio corresponde, ni debería corresponder en ningún caso, al desempeño profesional de las funciones constitucionalmente otorgadas a jueces y magistrados.
- *Alternativa*: la mediación es, además, un método alternativo (no confundir con complementario) por cuanto en el momento que se opta por su utilización no permite simultáneamente la resolución jurisdiccional del conflicto.

La vía alternativa de resolución de conflictos a través de la mediación se rige por unos principios básicos: Imparcialidad de la persona mediadora, Igualdad en el proceso entre las partes, confidencialidad, y voluntariedad de las partes implicadas.

Caurín, Ramo & Vivas (2011:14-15), en la guía-Marco de mediación de Aragón desarrollan estos principios:

Principio de voluntariedad: La Mediación requiere de la aceptación libre y voluntaria por parte de los implicados de la intervención de un/a mediador/a y del/la mediador/a en sí mismo/a. (...). Las partes pueden abandonar el proceso en cualquier momento y por consiguiente el/a mediador/a también.

Principio de confidencialidad. (...). Es un principio que obliga tanto a las partes como a la persona mediadora y actúa para proteger la intimidad de las personas en el marco de un proceso en el que acostumbra a revelar información sensible y que debe mantenerse en secreto por parte de la persona mediadora y de las partes.

Principio de neutralidad: Antes de iniciar una mediación, la persona mediadora debe preguntarse sobre la existencia de alguna circunstancia susceptible de crear parcialidad en el desarrollo de la misma. (...) en toda mediación, el/la mediador/a tiene su percepción, valores, historia, nadie es neutral, pero para trabajar la falta de neutralidad, hay que tener conciencia de la falta de neutralidad (prejuicios).

Principio de Imparcialidad: La persona mediadora debe actuar sin discriminar o privilegiar a ninguna de las partes, respetando sus voluntades y sin poder imponer sus criterios o puntos de vista sobre ellos.

1.6.- Metodología de la mediación

Según Fernández (2009:70-74) Existen tres modelos teóricos de la mediación. Estos modelos poseen características, objetivos y metas propios:

- *Modelo tradicional-lineal de Harvard:* Este modelo teórico define la mediación como una negociación colaborativa asistida por un tercero, dentro el enfoque tradicional del proceso mediador como de “resolución de problemas”.

Se propone un modelo de intervención basado en el “trabajo colaborativo” y en la “creación de valor”. Estos dos presupuestos deben ser objeto de control por parte del/la mediador/a, que guía y dirige la interacción como experto/a a través de un proceso perfectamente estructurado en sus técnicas y fases, pero menos enfocado en la comunicación que otros modelos. Por ello, esta teoría se encuentra presente en actuaciones mediadoras centradas en una “resolución de problemas” rápida y satisfactoria. Así se sitúa el objeto de la intervención, fundamentalmente, en el mismo problema; por ello se aplica en la resolución de conflictos familiares o comunitarios donde un bien material o una serie de *intereses concretos* están en el origen del problema.

En esta línea Fiadjoe, (2004) propone que *“Interests-based mediation: This is the more popular form of mediation. Indeed, when people talk of mediation, it is this type of process to which they refer. This type of mediation focuses on the underlying interests, goals and needs of the parties, rather than on the perceived outcome of the litigation This approach to mediation is, again, attributed to the Harvanrd Negotiating Team”*.

“La mediación basada en intereses: Esta es la forma más popular de la mediación. De hecho, cuando la gente habla de la mediación, es a este tipo de proceso al que se refieren. Este tipo de mediación se centra en los intereses subyacentes, metas y necesidades de las partes, en lugar del resultado del litigio percibido, este enfoque de la mediación es, de nuevo, atribuío al equipo negociador Harvanrd”.

- *Modelo transformativo de Bush y Folger*: El objetivo fundamental de este enfoque teórico se sitúa no en alcanzar simplemente un acuerdo, sino en desarrollar el potencial de cambio y relación de las personas, al descubrir sus propias habilidades. Se centra en potenciar las relaciones humanas desde la capacidad del procedimiento de mediación en la revalorización y el reconocimiento personal.
- *Modelo circular narrativo de Sara Cobb*: El enfoque desarrollado por Cobb, se concentra en el estudio de las narraciones de las personas en la mediación teniendo como objetivo llegar a un acuerdo desde la comunicación y desde la interacción de las partes.

PRINCIPIOS DE LOS MEDELOS TEORICOS DE LA MEDIACIÓN			
Modelos	Fundamentación	Método	Meta
Modelo tradicional-lineal de Harvard	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación lineal: uno habla el otro escucha. ✓ Mediador como facilitador de la comunicación ✓ Causa lineal del conflicto: desacuerdo ✓ No se tiene en cuenta ni el contexto ni la historia ✓ Intrapsíquico: la persona como un todo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aireación del conflicto por las partes implicadas. ✓ Neutralidad del mediador: imparcialidad y equidistancia. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lograr el acuerdo: disminuyendo las diferencias entre las partes y aumentando las semejanzas posibles
Modelo transformativo de Bush y Folger	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación circular: comunicación interactiva en busca de la interrelación de las personas. ✓ Causa circular: no hay causas determinadas del conflicto 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empowerment. ✓ Reconocimiento del otro ✓ Co-protagonismo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Modificar la relación entre las partes. ✓ No importa si no se llega a un acuerdo
Modelo circular narrativo de Sara Cobb	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación circular: Comunicación como un todo, donde las personas interaccionan y el mensaje se transmite. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aumentar las diferencias y permitir que se manifiesten hasta cierto punto ✓ Legitimar a las personas: todas tienen razón 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fomentar la reflexión ✓ Cambiar el significado ✓ Transformar la historia. Lograr un acuerdo no es fundamental

Fuente: Elaboración propia a partir de Fernández (2009)

Otra clasificación de la metodología de la mediación es la que propone Martin (2015:46) donde además de los métodos nombrados anteriormente, esta autora nos propone el modelo disciplinar de Daniel Bustelo, donde el objetivo de este modelo es que las partes se apropien de sus conflictos para poder tomar las decisiones.

Además, Martin (2015:48) nos plantea una metodología que es la que se adecua a la intervención comunitaria través de la mediación, se trata del modelo comunitario.

Este modelo parte del convencimiento de establecer medidas alternativas que reafirmen los centros comunitarios en las estructuras sociocomunitarias, geográficas, y/o administrativas en las que están inmersos (ayuntamientos, barrios, pueblos, etc.) la intencionalidad básica de este modelo nace de la necesidad y la convención de favorecer las siguientes variables:

- ✓ Facilitar el sentimiento de identidad y permanencia comunitaria. Tal identificación les permite a las unidades comunitarias ya no solo una mayor y realista gestión de problemáticas contextuales, sino además der un elemento claramente motivador del trabajo conjunto.
- ✓ Este carácter comunitario facilitará asimismo la posibilidad de interconexión intercambio de los/la mediadores/as entre los distintos centros sociales.

En el cuadro que se muestra a continuación, se pretende hacer una comparativa entre los cuatro modelos metodológicos tradicionales de la mediación, donde se destacan sus principales objetivos, técnicas, así como el perfil y las actitudes de la persona mediadora de cada uno de estos modelos.

CUADRO COMPARATIVO DE LOS DIFERENTES MODELOS METODOLÓGICOS DE MEDIACIÓN

	Modelo tradicional lineal de Harvard	Modelo transformativo de Bush y Folger	Modelo Circular de Sara Cobb	Modelo Interdisciplinar de Daniel Bustelo
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lograr resolver el conflicto. ✓ Llegar a un acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Potenciar la capacidad de las personas para que puedan crecer moralmente y revalorizarse ✓ Transformación de las relaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Transformación de las relaciones ✓ Llegar a un acuerdo final satisfactorio 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Que las partes se apropien del conflicto y decidan qué hacer con él
Técnicas a destacar	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación mediante preguntas abiertas ✓ Estrategias y técnicas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revalorización (lo que se piensa de sí mismo) Reconocimiento (lo que se piensa del otro) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrevistas individuales ✓ Entrevistas grupales 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Observación ✓ Crecimiento armónico del sentir, pensar, decir y hacer
Actitudes/ Perfil mediador/a	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilitador/a ✓ El mediador/a trabaja sobre los intereses, necesidades... sin intentar modificar la relación entre las partes. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilitador/a: Trabaja el cambio y/o transformación de las relaciones entre las partes para la resolución de conflictos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilitador/a: Profundiza en la problemática ✓ Engloba las dos anteriores (conflicto y relaciones) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilitador/a no tiene información previa de las partes

Fuente: Elaboración propia

1.7.- La mediación comunitaria

Hasta ahora hemos hablado de la mediación de manera general, sin referirnos a ningún tipo en especial. Ahora bien, la mediación que nos ocupa en este trabajo de investigación es la comunitaria. Como ya se ha indicado anteriormente la mediación es una alternativa de resolución de conflictos relativamente nueva de la que poco se conoce. Con respecto a la mediación comunitaria esta es menos conocida aun, y en la bibliografía encontramos muy pocos autores hacer referencia a esta tipología de mediación, encontramos, sin embargo, literatura que habla sobre otros tipos de mediación como la familiar, escolar, penal...etc.

1.8.- Breve historia de la mediación comunitaria

Souto (2010:373) nos indica que el movimiento de mediación comunitaria se inicia en Estados Unidos a raíz de dos Hechos fundamentales: por una parte, el activismo social y político de los años 60 en respuesta a los desórdenes urbanos de ese tiempo

y, por otra, un movimiento político y social puesto en marcha para la reforma del sistema de justicia. En el primero de los casos, la mediación comunitaria se convirtió en una herramienta de fortalecimiento para los ciudadanos desde el instante en que ellos volvían a retomar el control de sus vidas frente a las instituciones gubernamentales ineficaces, opresoras e injustas. Los mecanismos de mediación fueron vistos como una oportunidad para que *los ciudadanos participasen en la prevención e intervención temprana* de sus conflictos siendo alternativa a los mecanismos institucionales, los promotores de los primeros movimientos de mediación comunitaria pretendían que la mediación impactase positivamente en las condiciones de vida en las ciudades, incidiendo en los niveles subyacentes de los conflictos interpersonales e intergrupales. Su deseo era que los ciudadanos dirigiesen de nuevo sus vidas y que se produjese un proceso de humanización. Ellos pasaban porque las personas fuesen capaces de ayudarse unas a otras por encima de sus propios intereses y de verse como seres humanos con intereses y necesidades propias de su condición, aun cuando estuviesen en medio de una situación conflictiva.

Con respecto a la prevención e intervención de los conflictos Baraldi, (2009) expresa que *“conflict avoidance consists in ignoring refusals in communication. While conflict avoidance may be associated with a low level of concern for and involvement in relationships and problem solving, it may be argued that it is positive in avoiding destructive escalations and defending relationships from stressful and unnecessary disputes prevention, avoidance and resolution are the main kinds of conflict management in*

mediation”. *“La Evitación de los conflictos consiste en ignorar las negativas en la comunicación. Mientras que la prevención de los conflictos puede estar asociada con un bajo nivel de preocupación e implicación en las relaciones y la resolución de problemas, se puede argumentar que es positivo para evitar escaladas destructivas y la defensa de las relaciones de los conflictos estresantes e innecesarios. La prevención, evitación y resolución son los principales tipos de gestión de conflictos en mediación*

Por otro lado, Romero (2005:270) refiere que la mediación comunitaria tiene sus fuentes en cuatro movimientos sociales:

- a) *El Movimiento de Educación por la Paz*: La idea de pacificación y no confrontación o confrontación sin agresividad desarrollado por un alto Movimiento de Educación para la Paz ha incidido de manera obvia con sus estudios y aportaciones en la mediación comunitaria.
- b) *El Movimiento de Participación Ciudadana*: desde la política y la ciencia social la apertura de espacios de participación entronca con la necesidad de satisfacer mejora los ciudadanos y eso supone potenciar los debates y el diálogo.
- c) *El Movimiento Ecologista*: la idea de retorno de las fuentes de la naturaleza y de retorno por tanto a formas de resolver los conflictos basadas en las personas y la paz con el entorno está latente en este movimiento.
- d) *El Movimiento ADR (Alternative Dispute Resolution)*: la expansión del campo de la resolución de conflictos es tal que se habla de un nuevo movimiento social. El propio desarrollo de técnicas diversas de resolución de conflictos alimenta la vida de la mediación comunitaria con nuevas perspectivas y valores.

1.9.- Concepto de mediación comunitaria

Romero (2005) y Fernandez (2009) coinciden en que la mediación comunitaria debe entenderse como el conjunto de mecanismos sociales, que está dirigida a aquellas personas y colectivos que tienen problemas de índole vecinal y conflictos dentro de la comunidad, que permiten devolverles su capacidad de resolver diferencias desde el diálogo, la cooperación, y las actitudes no impositivas fomentando las “buenas prácticas” en las relaciones cotidianas y el sentimiento de “comunidad” en el seno de la misma.

Cabe destacar que, Caurin, Ramo, & Vivas. (2012: 43) indican que cada vez en más países y regiones se están realizando programas de mediación comunitaria con implicación de los agentes sociales municipales, con el objetivo de tratar conflictos de diversa índole como, conflictos vecinales, debido a ruidos, desorden, animales,

conflictos de desórdenes urbanos...Esta perspectiva tiene la ventaja de proporcionar un referente de actuación a los ciudadanos y ciudadanas en métodos de transformación de conflictos; haciendo que éstos se impliquen directamente, se responsabilicen y apliquen estas claves a otros ámbitos de su vida.

1.10.- Objetivos de la mediación comunitaria

Dentro de los objetivos de la mediación comunitaria Souto, (2010:374-375) nos señala los siguientes:

- Descongestionar el sistema judicial.
- Promover procesos más apropiados para determinado tipo de conflictos seleccionados.
- Promocionar a los ciudadanos servicios más eficaces y accesibles.
- Reducir los costes económicos del proceso de resolución de conflictos.
- Mejorar la satisfacción del ciudadano con el sistema de justicia.

1.11.- Ámbitos de aplicación de la mediación comunitaria

Siguiendo nuevamente a Souto, (2010:377), nos indica que la mediación comunitaria está siendo utilizada de manera efectiva en litigios comunitarios como:

- Problemas de vecindad.
- Animales domésticos.
- Medio ambiente.
- Ruido y contaminación acústica.
- Alquileres de vivienda.
- Multiculturalidad.
- Problemas de consumo etc.

1.12.- Características y funciones de la persona mediadora comunitaria

Las personas mediadoras deberán tener en cuenta en todo momento del proceso de mediación, el conocimiento de las siguientes cuestiones:

Autodeterminación: Es el principio fundamental de la mediación. Requiere que el/la mediador/a confíe en la capacidad de las partes para llegar a un acuerdo voluntario. cualquiera de ellas se puede retirar de la mediación cuando así lo desee.

Neutralidad o imparcialidad: Este concepto es central en el proceso. Un/a mediador/a, mediará solo en aquellos casos en que pueda mantenerse neutral, teniendo claro el concepto de imparcialidad, para otorgar un trato similar a las partes, si es incapaz de conducir el proceso, por alguna razón, está obligado a retirarse.

Confidencialidad: las expectativas razonables de las partes deben ser sostenidas por el/la mediador/a a través del convenio de confidencialidad, quien no revelará lo que alguna parte le haya confiado, a menos que todos hayan dado permiso previo.

Calidad en el proceso: El/la mediador/a trabajará para asegurar un proceso de calidad, alentando el respeto mutuo entre las partes, cuyo propósito fundamental es facilitar el acuerdo voluntario. Un/a mediador/a deberá retirarse o posponer el proceso si la mediación está volcada a promover algo ilegal o si alguna de las partes está incapacitada física o mentalmente. González, (2001:123)

Con respecto al rol de la persona mediadora, (Fernández, (2009: 80-81) señala “que esta debe demostrar ser un profesional de la intervención social, con habilidades para ayudar a los disputantes a superar sus diferencias, establecer prioridades sobre las opciones de resolución y considerar diferentes escenarios integradores de sus necesidades”.

El profesional de la mediación puede asumir diferentes roles y funciones en este proceso, siendo las más características:

- Abre y fomenta canales de comunicación que promueven o hacen más eficaz el diálogo y la negociación.
- Ayuda a las partes a reconocer los derechos de los otros a participar en la mediación
- Es el facilitador del proceso como fuente de información o como formador en habilidades sociales
- Es el instructor que educa a los negociadores, formándolos específicamente.

- Es el multiplicador de los recursos, que suministra asistencia procesal a las partes y las vincula con los expertos y recursos externos.
- Es explorador de problemas, al permitir que las personas en disputa examinen el conflicto desde distintos puntos de vista
- Es agente de realidad, al cuestionar y oponer las interpretaciones de las partes en conflicto, cuando estas afirman metas extremas o poco realistas.

1.13.- Trabajo social y mediación comunitaria

Desde el Trabajo Social la mediación comunitaria se entiende como “toda intervención, que, desde lo público, suponga una apuesta por la transformación de los territorios a través de la regeneración del tejido social y del retorno del protagonismo a la ciudadanía en su papel de constructora de armonía. Se deben potenciar los mecanismos que permiten a la ciudadanía responsabilizarse de sus propios conflictos y del proceso de gestionarlos y/o resolverlos”. Rodríguez, (2006:13).

El libro blanco del Título De Grado en Trabajo Social de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) se mencionan los nuevos ámbitos de intervención de los/las trabajadores/as sociales, en estos nuevos ámbitos se incluye a la mediación comunitaria.

Por lo tanto y basándonos en lo que dice Manuera (2013 citado en Ayuso, García, Herrera, Lima, y Martínez 2013:49) en que el Trabajo Social se ha reconocido a lo largo de la historia como una profesión mediadora, encontrando relaciones entre el desarrollo profesional y la acción mediadora, cómo son la independencia, el fomento de la resolución de conflicto y la apuesta por el cambio para la mejora de las relaciones humanas.

En la definición internacional del Trabajo Social de 2004, se refiere expresamente la intervención de la profesión en la resolución de problemas en las relaciones humanas, así como la intervención en los puntos en las personas interactúan en su entorno.

En el actual Código Deontológico de Trabajo Social se menciona la función mediadora del Trabajo Social de manera expresa; no obstante, es importante poder hacer la distinción entre la función genérica que realiza la profesión como mediadora

que viene recogida en el código deontológico, lo que tiene que ver con el contexto en el que se aplica y está integrada en la intervención social, respecto de la concepción de la profesión de la mediación como acción profesional específica. García y Sánchez (200) citado en Ayuso et al. 2013:50)

El contexto social mantiene una dinámica una dinámica cambiante en sus distintas dimensiones; la diversidad y la complejidad social hacen que las convivencias entre los miembros de la sociedad puedan ser armónica o de enfrentamiento, de relación pacífica o violenta, en función de la capacidad y voluntad para afrontar, gestionar, y resolver los conflictos que puedan surgir. En el desarrollo de la mediación se trata de querer y poder solucionar los conflictos que surjan para lo que es imprescindible tener claro el objeto de la intervención profesional y saber cómo hacerlo. Estas dos serán las claves para el Trabajo Social como profesión mediadora, donde resulta necesaria una formación específica y especializada para lograr ese sistema de gestión y resolución de conflictos.

La mediación como método de resolución de conflictos aporta a la disciplina del Trabajo Social una nueva vía como acción profesional específica, es decir, que podemos considerar a la mediación como una especialidad en la que el papel de los y las profesionales debe estar situado desde una posición imparcial promoviendo una neutralidad activa.

La práctica más habitual hasta el momento por parte de la profesión ha sido la mediación en el ámbito familiar, sin embargo, se identifica la mediación social como ámbito propio del Trabajo Social. La mediación social es muy necesaria en el contexto de conflictividad social actual, ya que aporta un proceso de valoración de la condición humana desde la perspectiva del impulso de los cambios para la mejora de las relaciones sociales, centrandolo el objeto de su estudio en las relaciones y las controversias que se generan en la vida social y comunitaria. Ayuso et al. (2013: 50-51)

1.14.- Servicios de mediación comunitaria desde los servicios sociales

En España existen comunidades autónomas que ofrecen servicios de mediación comunitaria desde los Ayuntamientos y a través de los servicios sociales.

Gómez, (2013:12), recoge que las primeras experiencias en mediación comunitaria se sitúan a finales de los años 90, donde desde el Ayuntamiento del Prat de Llobregat (Barcelona) se comienza a probar la mediación ligada a problemas de convivencia con jóvenes, teniendo un punto de inflexión en el año 2000 donde se realizan unas primeras jornadas de mediación en las cuales los diferentes profesionales del área se juntan a reflexionar y a pensar líneas estratégicas para que la mediación comunitaria pudiera ser una realidad. Unos años más tarde (2001) comienza una experiencia desde la Comarca de la Selva (Girona) y finalmente a finales del 2002 dos ayuntamientos abren los primeros centros de mediación, institucionalizando programas permanentes desde los que los habitantes de estas ciudades encuentran un espacio para mediar y gestionar sus problemas de convivencia: Sant Pere de Ribes y Sant Adrià del Besós, una al sur y otra al norte de Barcelona.

En la actualidad, donde más servicios de mediación comunitaria encontramos es en la comunidad autónoma de Cataluña. Gómez, (2013)

Así en este sentido Rodríguez (2006:15) apunta que “una de las ventajas principales de situar los servicios de mediación comunitaria vinculados a los servicios sociales, es la proximidad que tienen con las personas y por tanto el privilegiado observatorio que ello supone, tanto en relación a sus necesidades como en relación a sus conflictos mediables”

El siguiente cuadro nos muestra algunos ejemplos de modelos de servicios de mediación comunitaria en diferentes ayuntamientos de algunas comunidades autónomas de España.

EJEMPLOS DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA EN ESPAÑA

modelo	Mediación comunitaria de Granada.	Centro de mediación del ayuntamiento de sant pere de ribes (Cataluña)	Servicio de mediación “Bizilagun” País Vasco	Servicio de mediación social e intercultural. (Toledo). Castilla la Mancha	Servicio de mediación de Ajuntament de Canovellese (Cataluña)
Recursos humanos	Equipo multidisciplinar de 3 mediadoras: abogada, psicóloga y socióloga.	Un director, dos mediadores y una abogada.	2-3 mediadores, voluntarios	Trabajadores y educadores sociales y voluntarios.	dos mediadores con formación en interculturalidad y acción comunitaria.
Titularidad	Pública	Pública	Pública	Pública	Pública
Acceso	Universal y gratuito	Universal y gratuito	Público, universal y gratuito	Universal y gratuito	Universal y gratuito
Financiación	Junta de Andalucía, Ayuntamiento	50% ayuntamiento, 50% Diputación de Barcelona.	Presupuesto municipal	Presupuesto municipal y Obra Social "la Caixa	Diputación de Barcelona y Ayuntamiento de Canovelles
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ solventar posibles conflictos de convivencia vecinal y contribuir así a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía. ✓ avanzar en el camino de una mayor cohesión ciudadana y paz social. ✓ Difundir el servicio entre la ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar la oportunidad de hablar, escuchar y encontrar soluciones pacíficas a sus problemas de convivencia. ✓ difundir de la cultura de paz y prevención de la violencia social 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ofrecer una serie de instrumentos útiles que nos permitan solucionar los desencuentros, controversias y desacuerdos que tan a menudo surgen en nuestra Comunidad de Vecinos ✓ Difundir el servicio entre la ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ofrecer un servicio gratuito a toda la población de la ciudad que incluye atenciones a personas o familias, a profesionales y entidades sociales, realización de actividades formativas, de sensibilización y de intervención comunitaria. ✓ Difundir el servicio 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ poner a disposición de las personas instrumentos para resolver o gestionar los conflictos que pueden surgir en la convivencia diaria, así como herramientas para detectarlos y prevenirlos ✓ ofrecer actuaciones integrales de mediación intercultural en conflictos de tipo vecinal, relacionados con el uso de espacio público, o en situaciones de riesgo de carácter comunitario.

Fuente: Elaboración propia, a partir de Gómez (2013) y de Munné & Puentes (2005)

1.15.- Normativa legal de la mediación de índole Internacional, Europea, Nacional y Autonómica:

Aunque no exista una normativa que rijan los procesos de mediación comunitaria, esta modalidad alternativa de resolución de conflicto puede acogerse a las normas que han ido surgiendo a medida que se ha tomado conciencia de la importancia de este proceso para los individuos y las comunidades.

Según Marques (2013:85-88), las normativas que existen y que podemos tomar de referencia para implementar la mediación comunitaria son:

A nivel internacional podemos nombrar las siguientes normas:

- *El Uniform Mediation Act de EEUU:*

El Uniform Mediation Act (UMA) de EEUU, aprobado en 2002, resulta de una colaboración histórica entre American Bar Association (ABA) y la National Conference of Commissioners State Laws (NCCUSL).

La NCCUSL reconoció que el uso de la mediación se ha convertido en una sólida opción de resolución de conflictos en los EEUU. La confidencialidad y el privilegio de las partes relativo a la divulgación de la información comunicada en la mediación son las materias que evidencian mayor interés en el UMA, intentando crear un régimen homogéneo en todo el país.

- *La Ley Modelo de UNCITRAL sobre conciliación comercial internacional:*

Esta Ley entiende por conciliación a “todo procedimiento, designado por términos como los de conciliación, mediación o algún otro de sentido equivalente, en que las partes soliciten a un tercero o terceros, (“el conciliador”), que les preste asistencia en su intento por llegar a un arreglo amistoso de una controversia que se derive de una relación contractual u otro tipo de relación jurídica o esté vinculada a ellas. El

conciliador no está facultado para imponer a las partes una solución de la controversia”.

La UNCITRAL ha preparado, por tanto, una Ley Modelo para ayudar a los estados a establecer vías de solución de las controversias que reduzcan su costo, promuevan un clima cooperativo entre las partes, prevengan futuras disputas y den mayor certeza al comercio internacional.

En el ámbito Europeo encontramos:

- *La Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles:*

La Directiva 2008 constituye el marco normativo de la mediación en la UE con el objetivo de promover la uniformidad en los estados miembros y como vehículo de difusión de la mediación.

A nivel Nacional podemos referirnos a:

- *La Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles en España:*

La apuesta por la mediación en España ya había sido revelada en el Plan Estratégico de Modernización de la Justicia 2009-2010, presentado por el Ministerio de Justicia, que mencionaba la potenciación de mecanismos la mediación, la conciliación o el arbitraje en distintas jurisdicciones. El 8 de abril de 2011 fue aprobado el Proyecto de Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles, constituyendo un primer paso para la plasmación efectiva de aquellos propósitos.

En el ámbito Autonómico de Canarias, hasta los momentos no existe ningún tipo de normativa que regule la mediación comunitaria, tampoco hay normas específicas que reglamenten esta modalidad de resolución de conflictos, las leyes existen sobre mediación en la mayoría de comunidades son las referidas a la mediación familiar por ser esta la más implementada y trabajada a nivel nacional, sin embargo, en algunas comunidades ya existen servicios de mediación comunitaria a nivel de las instituciones públicas y privadas

y , como apuntan Caurin, Ramo, & Vivas. (2012) el marco normativo de la mediación comunitaria podría basarse en la Ley de propiedad horizontal y las normas de ciudadanía de cada localidad, así como en las ordenanzas municipales.

2.- OBJETIVOS

Investigar que conocimientos tienen en la comunidad, objeto del estudio, sobre la mediación comunitaria

Conocer la manera en que los vecinos gestionan los conflictos comunitarios y vecinales de los barrios Ofra Costa Sur.

Identificar que métodos de resolución de conflictos conocen los/las vecinos/as

3.- MÉTODO

En cuanto a la metodología utilizada en la presente investigación, se usará una investigación de tipo cuantitativa, aunque en las ciencias sociales el tipo de investigación más adecuada es la cualitativa, en este sentido nos podemos basar en lo que apunta Ruiz (2012:17): ” los métodos cuantitativos son los que enfatizan conocer la realidad desde una perspectiva de *insider*, de captar el significado particular que a cada hecho atribuye su propio protagonista, y de contemplar estos elementos como piezas de un conjunto sistemático”-

Sin embargo, en este caso, la investigación tendrá un método cuantitativo ya que para el análisis de los resultados se utilizarán técnicas estadísticas-

Así pues, Ontonia (2014:8) afirma que el método cuantitativo busca la explicación más precisa de lo que acontece en la realidad social. Con esta finalidad, se asiste de técnicas estadísticas, de recogida de datos, como la encuesta y el cuestionario”

3.1.- Instrumentos

Para la recogida de datos de la presente investigación se ha decidido trabajar con las técnicas estadísticas, la encuesta y la entrevista porque son las que más se adecuan al tipo de investigación, y a la consecución de los objetivos propuestos.

Rojas (199:221) señala que “la encuesta es una técnica que consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra (...). La información recogida podrá emplearse para un análisis cuantitativo con el fin de identificar y conocer la magnitud de los problemas que se suponen o se conocen en forma parcial o imparcial”. Este autor indica que la encuesta es una técnica muy utilizada y difundida en las investigaciones sociales.

El instrumento utilizado para esta investigación es el cuestionario.

Según Canales, (2006:67), “un cuestionario es un dispositivo cuantitativo consistente en un conjunto de preguntas que deben ser aplicadas a un sujeto (usualmente individual) en un orden determinado y frente a los cuales este sujeto puede responder adecuando sus respuestas a un espacio restringido o a una serie de respuestas que el mismo cuestionario ofrece. El objetivo general de un cuestionario es medir el grado o la forma en los sujetos encuestados poseen determinadas variables o conceptos de interés (opiniones, creencias, conductas, características demográficas, etc)”

El cuestionario previamente diseñado está dividido en las siguientes sesiones o apartados:

Presentación: En esta parte se explica a las personas encuestadas el sentido de realizar el estudio, quien es la persona que hace la investigación y para que, se enfatiza que no hay respuestas correctas ni incorrectas, que todas son igualmente validas, también se recalca que la información será tratada de manera anónima y confidencial y solo será usada para los fines del presente estudio, además, se pide y agradece la colaboración de participar.

Preguntas de identificación o demográficas: Este apartado del cuestionario, consta de preguntas sobre datos demográficos. Se incluye el sexo, la edad, barrio y municipio de residencia. Con un total de tres ítems.

Preguntas cerradas de respuesta simple: Esta parte consta de seis ítems, donde se les pide a las personas encuestadas escoger una alternativa de las respuestas expuestas.

Preguntas de respuesta nominal dicotómica: Este tipo de preguntas, son aquellas en que el/la encuestado/a debe escoger entre dos opciones que generalmente son antagónicas, en este caso se muestran cuatro ítems donde se hace una pregunta donde las opciones son Si, No, o NS/NC. (no sabe, no contesta).

Preguntas de respuesta intervalar: Esta parte del cuestionario tiene dos apartados donde se exponen una serie de afirmaciones donde se les pide a las personas encuestadas que enumeren del uno al cinco su grado de acuerdo o de desacuerdo con las cuestiones que se les presenta.

Cabe destacar, que el cuestionario, (anexo 1), utilizado ha sido de elaboración propia, debido a que por la poca información del tema no existe hasta la fecha un instrumento previamente avalado que pudiera ser utilizado en este estudio.

Por otro lado, se utiliza una entrevista destinada a profesionales vinculados o que tengan relación con el tema objeto de estudio.

Basándonos en lo que apunta Rojas (1988:140), “la entrevista se utiliza para recopilar información empírica cara a cara, de acuerdo con una guía que se elabora de acuerdo a los objetivos del estudio” (...). La entrevista se hace, por lo general a personas que poseen información o experiencias relevantes para el estudio. Las preguntas tienden a ser generales y se formulan de manera abierta a fin de obtener datos en forma amplia y profunda.”

En este estudio, se utiliza una entrevista estructurada, (anexo 2), que, siguiendo a este mismo autor, afirma que “la entrevista estructura se aplica a informantes clave, llamados así porque poseen experiencias y conocimientos relevantes sobre el tema que se estudia”

En este tipo de entrevista es necesario contar con una guía de entrevista donde se plantea un orden de preguntas previamente definidas y que en el cual el/la entrevistador/a debe sujetarse para efectuarla.

El cuadro que se muestra a continuación, es el grupo de profesionales a los cuales se les ha realizado la entrevista

PROFESIONAL	PROFESIÓN	ENTIDAD
Elena C.	Trabajadora Social, Mediadora Comunitaria y docente de Mediación Comunitaria	Academia Eurocampus
Conrado F.	Profesor, Mediador Escolar	IES el Sobradillo
Emilio G.	Mediador Intercultural	Proyectos Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, Cruz Roja
Raimundo M.	Psicólogo, Mediador Familiar	Centro de la Familia.
Francisco H.	Abogado, Mediador Familiar	Bufete de abogado privado

3.2.- Participantes

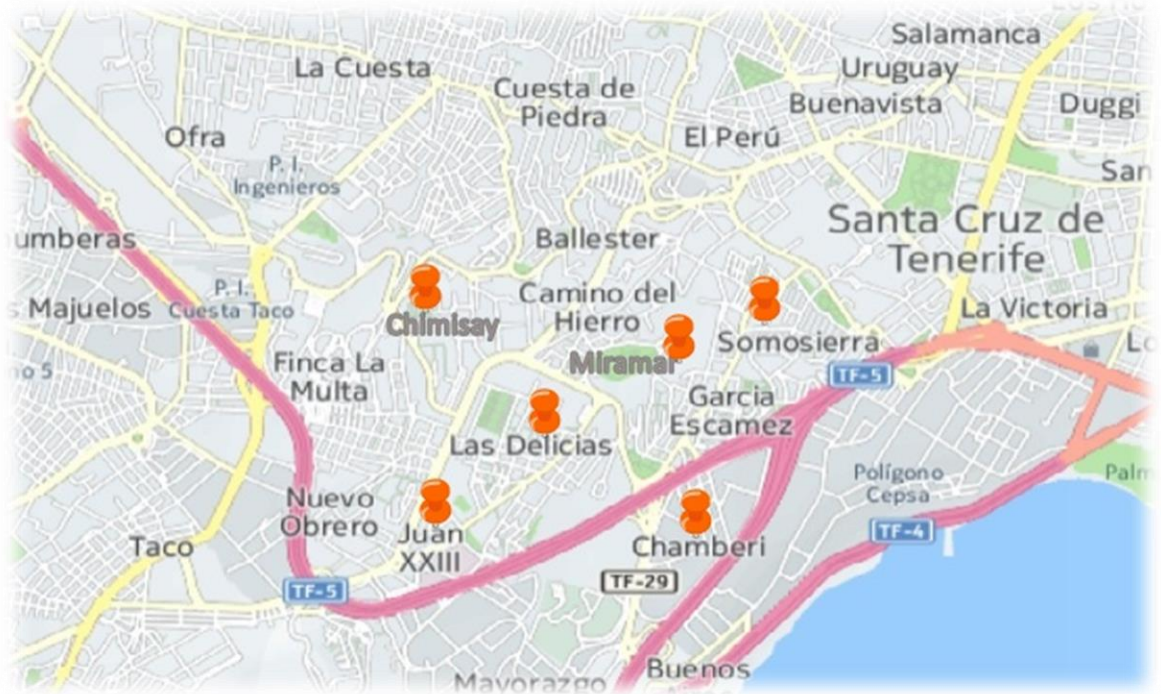
Con respecto a la población objeto de estudio podemos decir que es aquella que la compone “aquél grupo de personas que serán el objeto de estudio de la investigación, y que la población estudiada debe ser aquella que sirva a los objetivos pretendidos en la investigación”. Martínez, (2004:52).

Así pues, la muestra es el grupo de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto de la población y refleja las características que la definen, y será representativa de la misma. Gómez, (2006)

La muestra será una proporción de la población objeto de estudio de la presente investigación, además, será un muestreo aleatorio simple ya que todos los miembros de la población objeto del estudio tendrán la misma probabilidad de ser incluidos en la misma.

Por consiguiente, la muestra participante será de 136 personas habitantes de algunos de los barrios del distrito Ofra Costa Sur. Estos barrios son: Chimisay, Miramar, Somosierra,

Chamberi, las Delicias, y Juan XXIII. Los cuales están señalados en el mapa que se muestra a continuación.



3.3.- Procedimiento

Una vez elaborados tanto el cuestionario como la entrevista, instrumentos utilizados para la recogida de los datos, y delimitar la población en la muestra a estudiar se procedió a el trabajo de campo en los barrios.

El procedimiento utilizado para la obtención de los datos, fue un sondeo, en los barrios anteriormente descritos, la población al ser homogénea respondía al objeto de estudio por lo que fue adecuado seleccionar al azar a las personas las cuales responderían a el cuestionario, anteriormente mencionado y explicado. Esto se realizó entre los meses de abril y mayo.

Por otro lado, se contactó con los y las profesionales a quienes se les realizó la entrevista. Esto se llevó a cabo de manera simultáneamente al sondeo en los barrios.

Una vez finalizada la obtención y recogida de los datos, el procedimiento a seguir fue el vaciado de los cuestionarios para su estudio y análisis.

Por otra parte, una vez concluida la etapa de las entrevistas a los y las profesionales, se procedió a la transcripción de las mismas, debido a que estas fueron grabadas para una mayor y mejor calidad a la hora del estudio y análisis de los datos recogidos.

4.- RESULTADOS

4.1 Resultado de los cuestionarios

Los datos obtenidos en los cuestionarios, realizados a 136 personas, se analizarán a través de gráficos. Se analizarán los datos arrojados en cada una de las variables aplicadas en el estudio.

Por otro lado, se hará un análisis de las respuestas obtenidas en la entrevista, relacionando estas con el objeto del estudio.

1.- Datos sociodemográficos

Tabla 1

Rango de edad por sexo						
	18-30	31-40	41-50	51-60	>61	Total
Hombre	11	14	12	15	2	54
Mujer	32	24	15	7	4	82
Total	43	38	27	22	6	136

Grafico 1

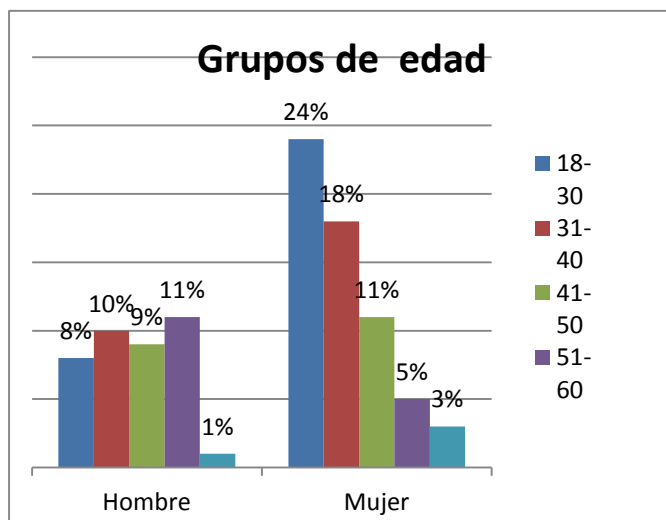
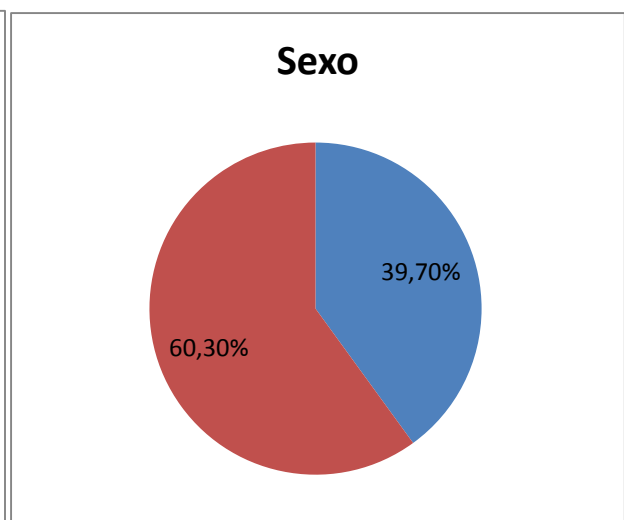


Grafico 2



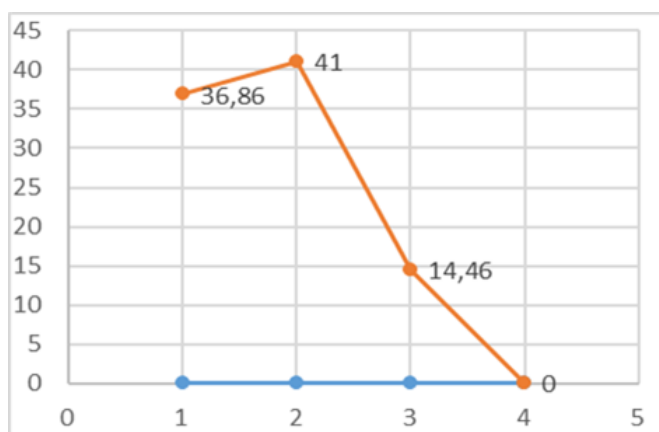
El gráfico 1 indica que la mayoría de las personas encuestadas pertenecen a los intervalos de edad de jóvenes y adultos y que además son mujeres en su mayoría. En el caso de los hombres, el grupo de edad en su mayoría pertenecen a adultos y mediana edad. El resto de intervalos, han resultado con menores porcentajes

En cuanto al sexo, gráfico 2, la mayoría de los encuestados son mujeres con 60,30%, mientras que los hombres conforman el 39,70%

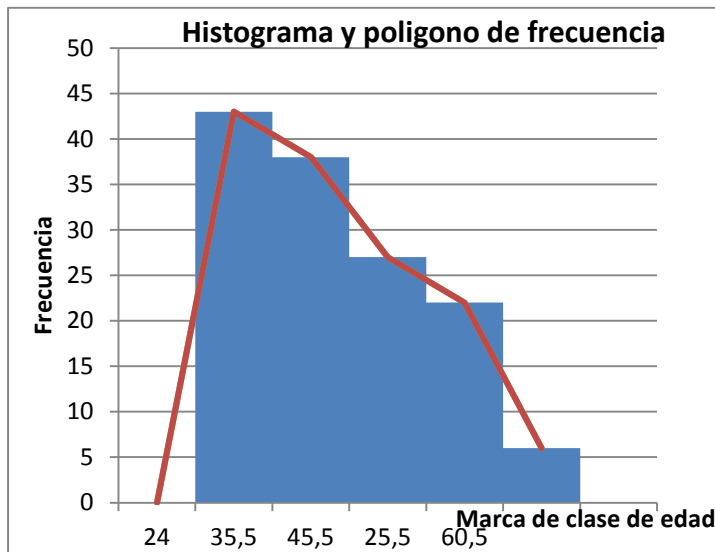
Tabla 2

Calculo de la media por intervalos de edad					
	ej1	ej2	Marca de clase		
18-30	18	30	24	43	1032
31-40	31	40	35,5	38	1349
41-50	41	50	45,5	27	1228,5
51-60	51	60	55,5	22	1221
61-70	61	70	65,5	6	393
				136	5223,5
				Media	36,86

El grupo formado para este estudio está comprendido por personas en edades de 18 a 70 años, siendo la media de edad de 36,86 años, la mediana de 41 años y la desviación típica de 14,46 años. La desviación típica nos indica en qué medida se han dispersado los valores, es decir, que tan lejos la encontramos de la media. Esto lo podemos observar en el gráfico que se muestra a continuación:



Media	36,86
Mediana	41
Desviación típica	14,46



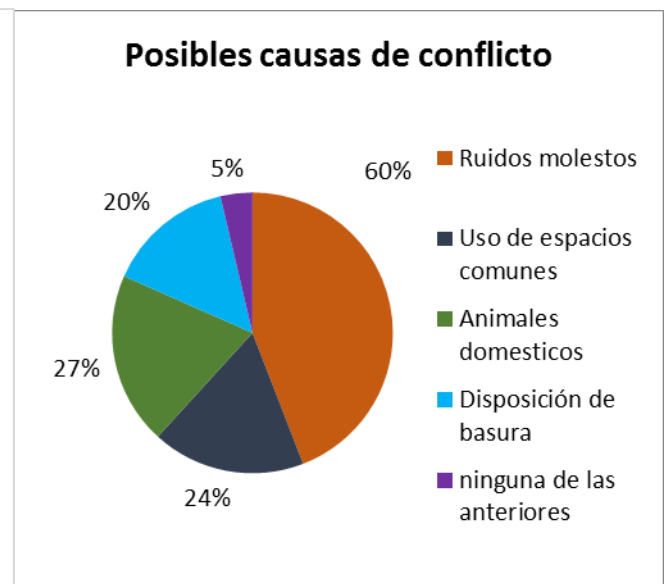
El histograma, muestra la distribución de frecuencia simétrica, lo que indica que todos los datos se agrupan entre las marcas de clase de la variable edad. Es decir que de 35,5 a 45,5, correspondientes a los intervalos de 18-30 y 31-40, lo que indica que en estas edades está el grupo mayoritario de personas entrevistadas.

2.- Resultados de los ítems del cuestionario

Grafico 3



Grafico 4



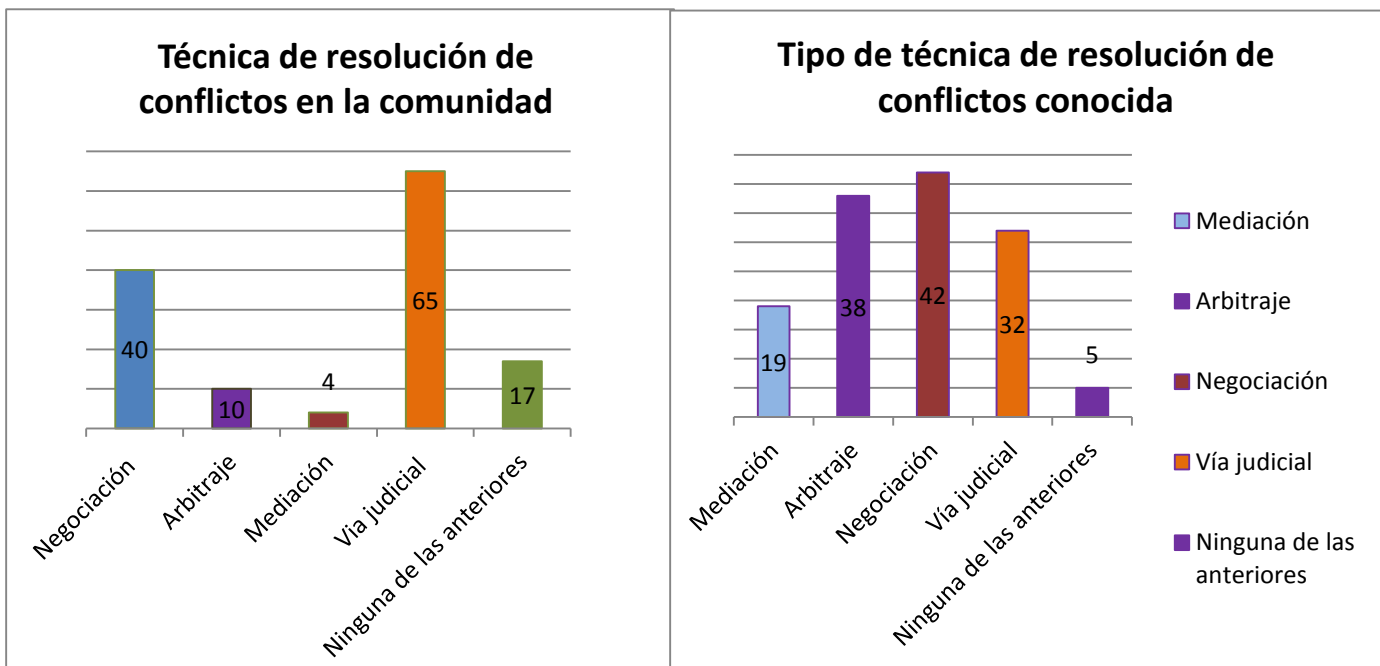
En el grafico 3 observamos que la mayor parte de las personas participantes reconocen que resuelven los conflictos utilizando la vía judicial (51%). En segunda posición, se encuentran con un 30% aquellos participantes que resuelven los conflictos a través de la negociación, a continuación, se

encuentran con un 14% aquellos participantes que resuelven los conflictos por su cuenta, es decir, independientemente de la otra parte en conflicto, por último, el 5% utiliza un estilo más pasivo al dejarlo pasar.

Como indica el grafico 4 Los ruidos molestos, según la percepción de la población objeto del estudio, podría ser la principal causa que genera conflictos en la comunidad (60%), seguida por la tenencia no responsable de animales domésticos y el uso de espacios comunes (19% y 18% respectivamente) y solo un 5% no opinaba al respecto.

Grafica 5

Grafica 6



El grafico 5 nos indica, que, de las 136 encuestas, 65 personas han indicado que la técnica que más han utilizado en la resolución de conflictos ha sido la vía judicial. En segundo lugar, han referido a la negociación y el arbitraje y solo 4 personas han dicho que han utilizado la mediación. Del total, 17 personas han dicho que no han utilizado ninguna de las técnicas nombradas.

El grafico 6, nos indica que la conciliación, la negociación y la vía judicial son las técnicas para la resolución de conflictos más conocidas por las personas encuestadas y solo 19 del total de la muestra afirma conocer la mediación.

Grafico 7

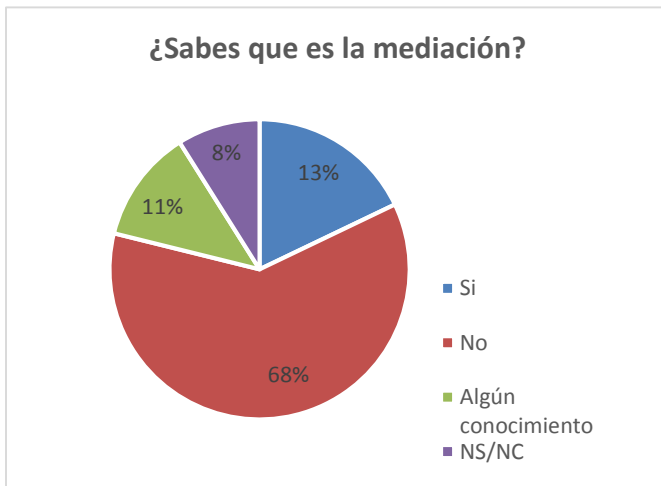
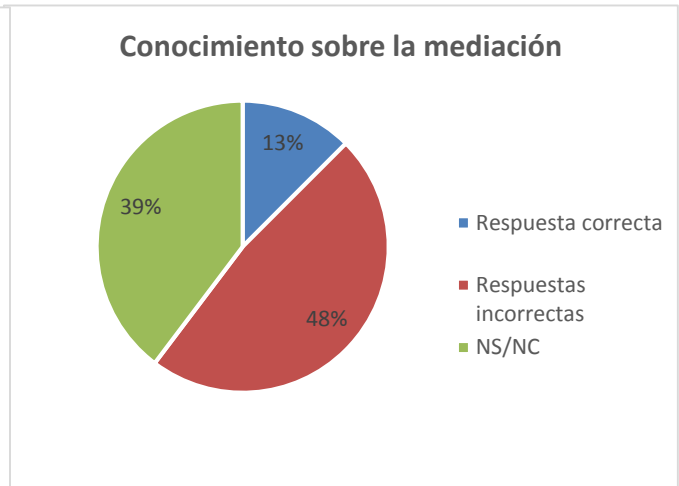


Grafico 8



Para conocer con más exactitud los conocimientos de mediación que tiene la muestra objeto de este estudio, se evaluó con un ítem en el que se presentaba la definición exacta de mediación. 13% de la muestra respondió correctamente, mientras que 48% no lo hicieron, el 39% restante de las personas contestaron la alternativa NS/NC, por lo que se deduce que estas personas no saben decir lo que es la mediación, lo que sumaría un total de 87% las personas que desconocen el significado de la mediación. Estos datos concuerdan en gran medida con el ítem anterior (grafico 7) en el que se preguntaba si sabían o no, qué es la mediación, donde los resultados arrojados son semejantes a estos.

Grafico 9

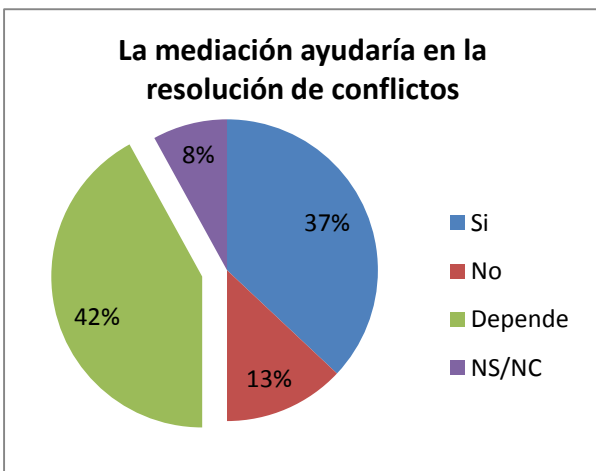
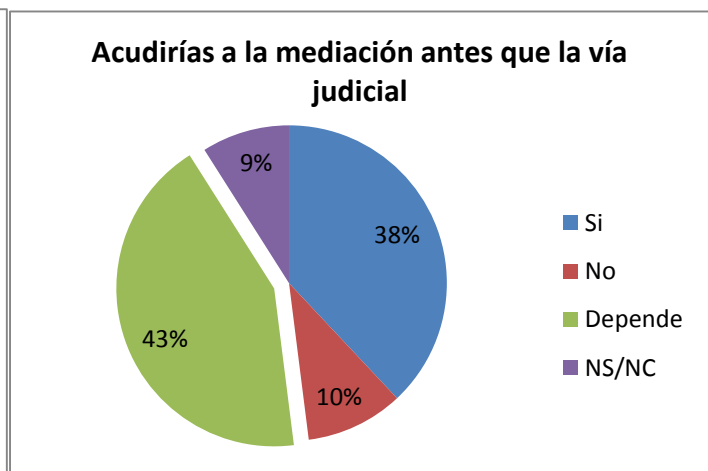


Grafico 10



Con respecto a los gráficos 9 y 10, la opción relevante como respuesta en ambos ítems fue la de “depende”, además se les pedía especificar de que dependía si acudir o no a la mediación o que si la mediación les ayudaría a resolver los conflictos. las respuestas en ambos casos resultaron similares encontrando respuestas como:

“depende del tipo de conflicto”, “de si las partes están dispuestas a aceptar la mediación”, “de la voluntad de las partes”, “de las causas del conflicto”. Donde, la mayoría opina que dependiendo del tipo conflicto y de las causas del conflicto la mediación ayudaría en su resolución, y acudirían también a mediación dependiendo de las condicionantes nombradas anteriormente.

Grafico 11

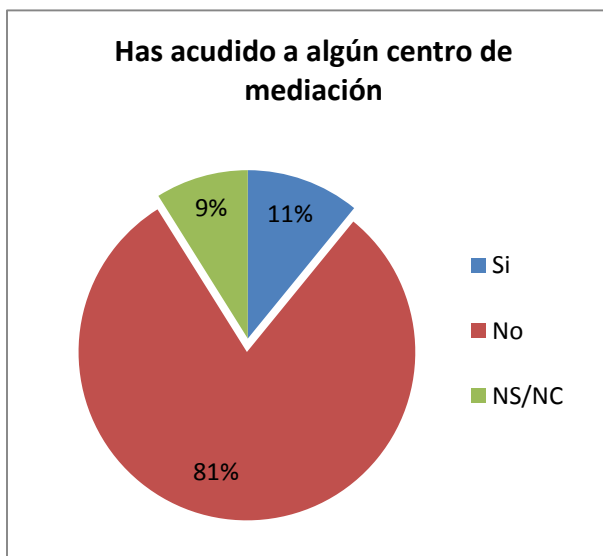
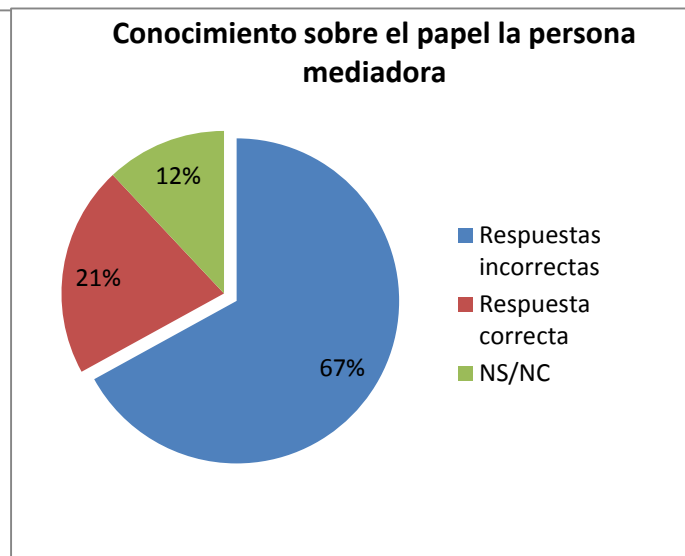


Grafico 12



La mayoría de los/las encuestados/as, como podemos observar en el grafico 11, con un 81% no han acudido nunca a un proceso de mediación, mientras que la minoría del 11% informa de sí haberlo hecho, quedando un 9% de aquellas personas que marcaron la opción de NS/NC También se quiso conocer si las personas participantes tienen una idea correcta sobre el papel de la persona mediadora (grafico 12). La mayoría tiene una idea incorrecta, ya que conforman el 67%, el restante 21% contestaron correctamente y el 12% NS/NC

2ª parte del cuestionario:

- En comparación con la vía judicial, la mediación es un procedimiento:

Gráfico 13

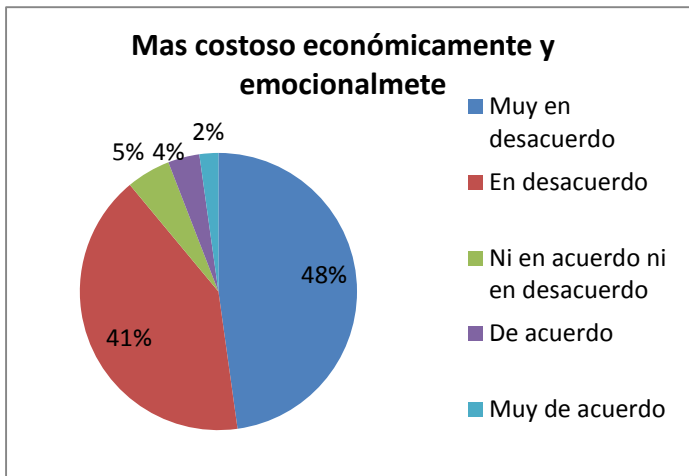
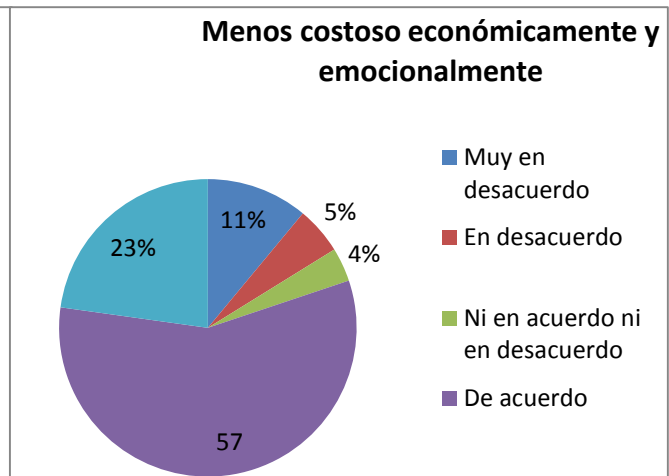


Gráfico14



Los gráficos 13 y 14 nos indican que las personas encuestadas, en su mayoría, consideran que, si comparamos la mediación con la vía judicial, esta resulta un procedimiento menos costoso para las partes implicadas en la resolución del conflicto, esto con más del 50 %.

Gráfico 15

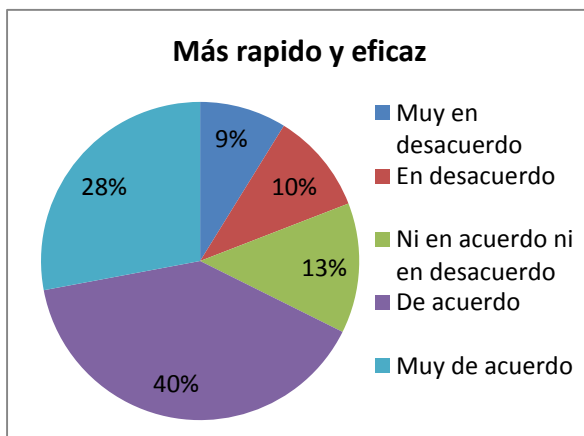
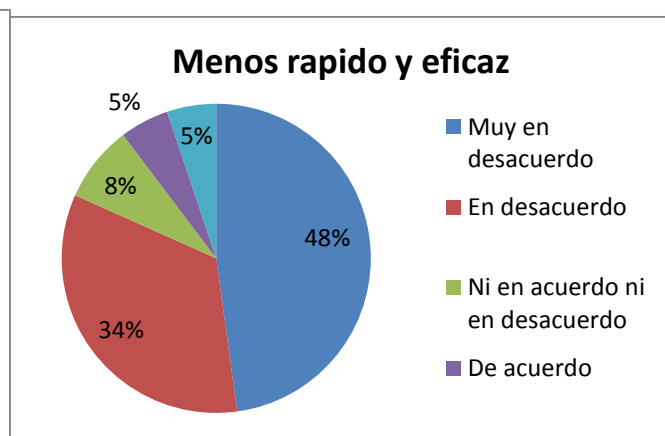


Gráfico 16



En relación al ítem de que, si la mediación es un proceso más rápido y eficaz (gráfico15), comparado con la vía judicial, las personas encuestadas en su mayoría están de acuerdo con esta afirmación, que supera el 60%.

Gráfico 17

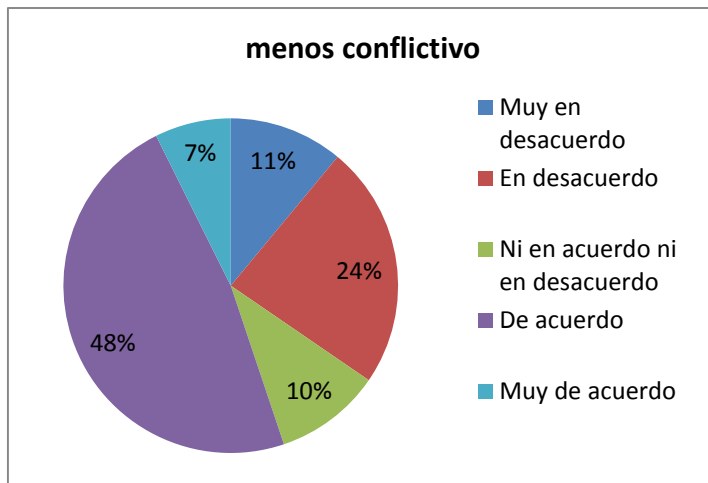
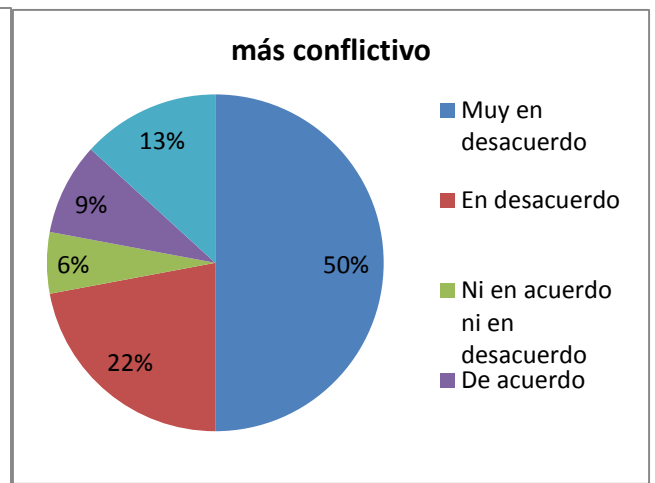


Gráfico 18



Los gráficos 16 y 17 nos indican que las personas encuestadas, opinan que la resolución alternativa de conflictos, la mediación, es un proceso que les puede generar menos conflictividad si la comparamos con la vía judicial, con más del 70%.

Gráfico 19

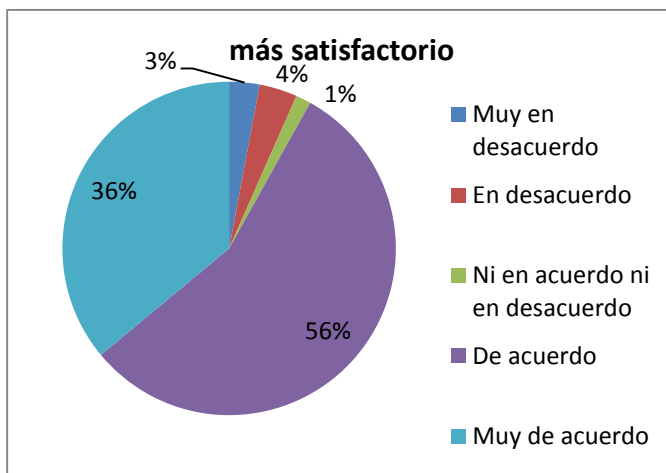
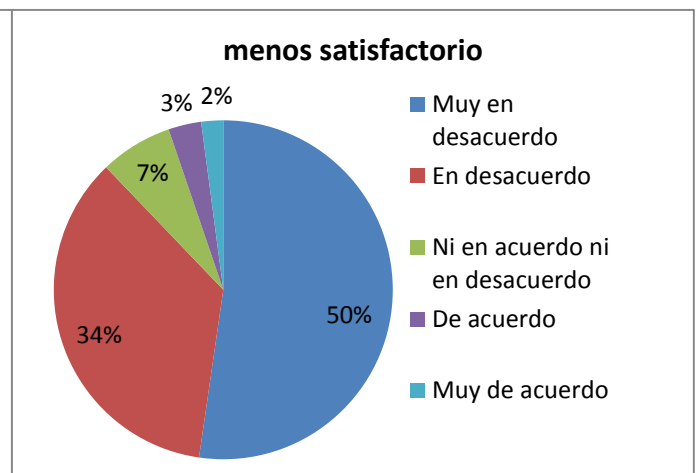


Gráfico 20



Los gráficos 19 y 20 nos muestran, que las personas encuestadas están de acuerdo con la afirmación de que la mediación es un proceso más satisfactorio, con un 92%.

Gráfico 21

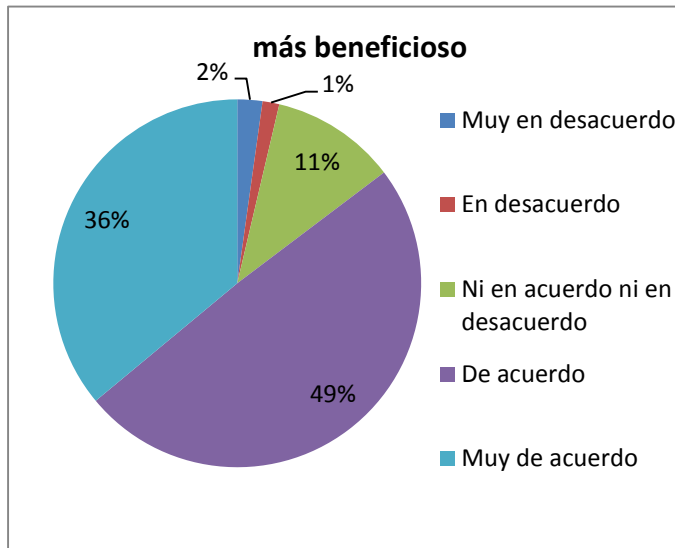
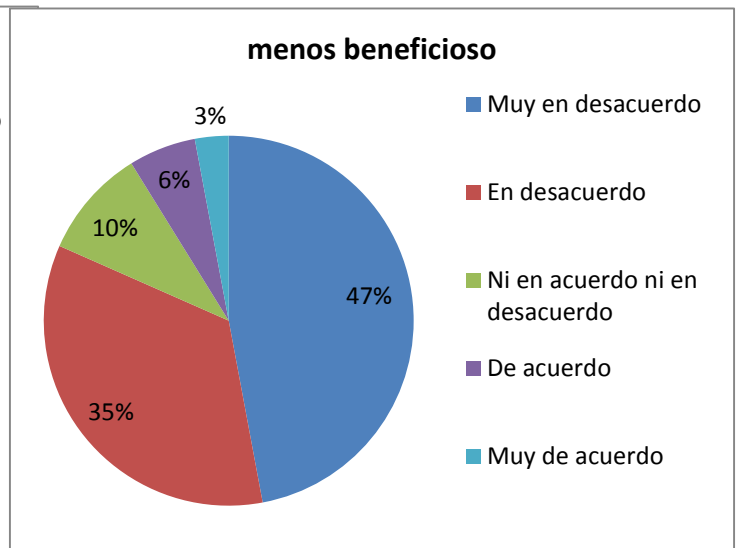


Gráfico 22



La mayoría de las personas encuestadas, están de acuerdo en que la mediación es un proceso más beneficioso en comparación con un proceso judicial.

Gráfico 23

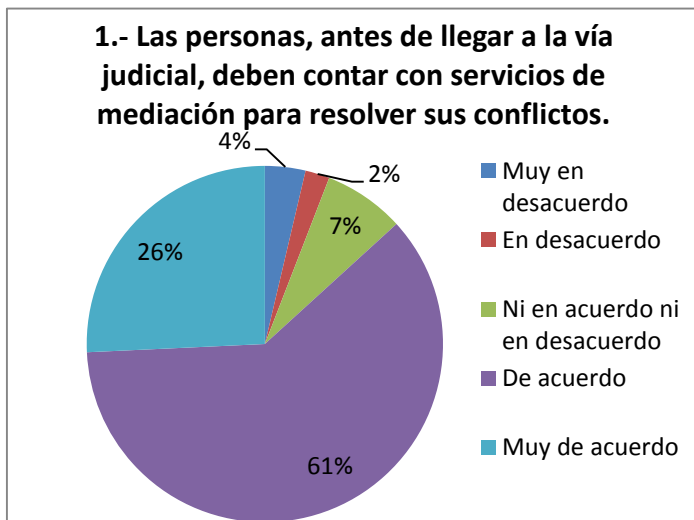
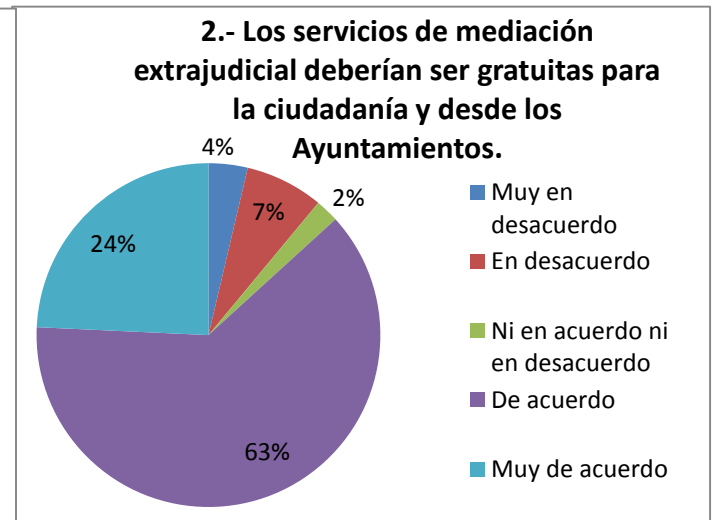


Gráfico 24



El gráfico 23 muestra que el 89% de los/las encuestados/as están de acuerdo con la afirmación, mientras que solo el 6% no lo está. Quedando un 7% que no está ni acuerdo ni en desacuerdo.

El gráfico 24, están de acuerdo, en su mayoría, con la afirmación (87%) un 11% no está de acuerdo y el 2% restante, ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Gráfico 25

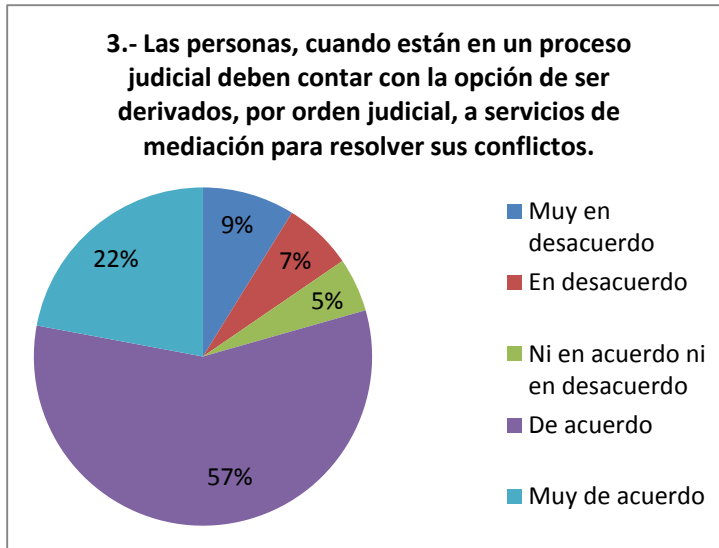
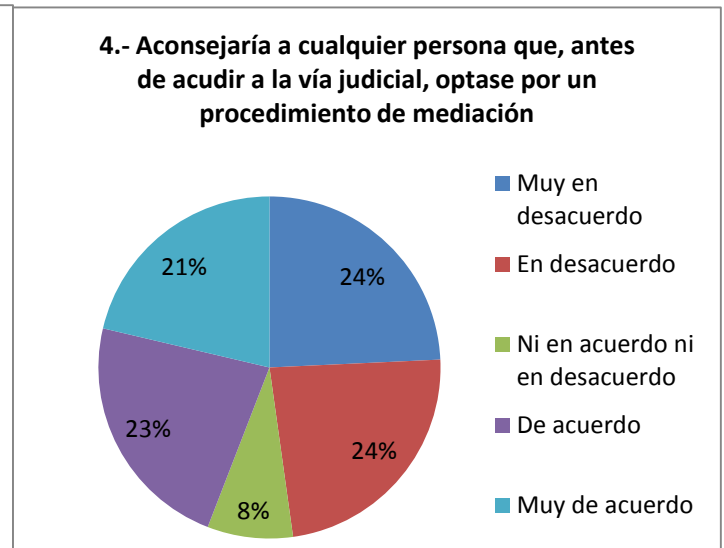


Gráfico 26



En relación al gráfico 25, nos indica que el 79% de las respuestas a la afirmación han sido positivas, es decir, este porcentaje está de acuerdo, mientras el 16% no está de acuerdo, y el 5% restante ni de acuerdo ni en desacuerdo.

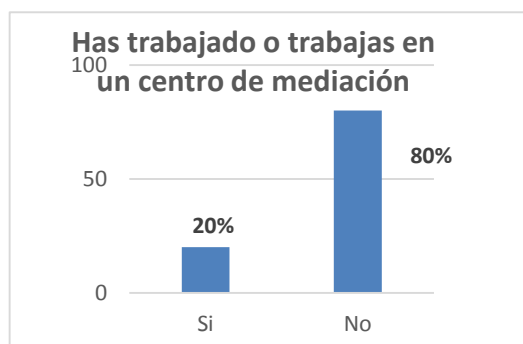
Por otro lado, en el gráfico 26 observamos que el 44% de las respuestas han resultado de acuerdo con la afirmación, el 48% no lo está y el 8% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

5.2.- Resultados de las entrevistas

Para la segunda parte de la investigación se realizaron entrevistas a cinco profesionales, las cuales están transcritas, y la podemos encontrar en el anexo 2 del presente documento.

La entrevista estuvo dividida en cuatro bloques a saber:

El primero, se le preguntaba a los/las entrevistados/as sobre si a lo largo de su actividad profesional trabajan o han trabajado en centros de mediación comunitaria. Los resultados se muestran en el siguiente gráfico:



Del total de las personas entrevistadas solo 1 trabaja en un centro de mediación, esto supone el 20 % del total. Las otras 4 (80%) no trabajan ni han trabajado en centros de mediación

El siguiente bloque consta de dos preguntas interrelacionadas por un lado se les preguntó que propuestas daría cada uno/a de ellos/ellas para promover la mediación y, por el otro, las propuestas que harían a la Administración.

La mayoría de los entrevistados piensan que una manera de promover, incorporar, e implantar la mediación comunitaria es divulgar, difundir e informar sobre la existencia de la mediación comunitaria y que es un recurso que existe y que puede ser utilizado para la resolución alternativa de conflictos en la comunidad.

Por otro lado, consideran que la Administración debe implicarse en este proceso de difusión e implantación de este servicio y que es importante ya que tienen todas las herramientas y recursos para poner en marcha y en funcionamiento este tipo de servicio en las comunidades.

El siguiente bloque consta también, de dos preguntas, por un lado, si consideran que es importante la creación de centros de mediación y por el otro, si consideran que esto ayudaría a los juzgados, ayuntamientos, servicios sociales a despejar la actual saturación de los mismos.

En este sentido, todas las personas entrevistadas consideraron que la creación de centros de mediación es importante porque benefician a la comunidad y que esto ayudaría a aliviar el actual estado de los juzgados, ayuntamientos, servicios sociales con respecto a conflictos vecinales.

5.- ANALISIS Y DISCUSIÓN

En este apartado, se procede a analizar los resultados obtenidos en toda la investigación relacionando estos con la información recogida en el marco teórico que ha servido de referencia para llevarla a cabo, y a su vez con los objetivos que se han propuesto en la misma.

Tomando como punto de partida, que todos los resultados obtenidos responden al objetivo principal que orienta a esta investigación, *Investigar que conocimientos tienen en la comunidad, objeto del estudio, sobre la mediación comunitaria.*

Primordialmente definir, que la primera parte de la investigación, que alude a los datos sociodemográficos, responden a la información básica necesaria para la contextualización del tema.

Analizando el ítem número 1 y 3 del cuestionario (gráficos 3 y 5), donde se les pregunta a las personas encuestadas la manera de resolver sus conflictos y como resuelven los conflictos en la comunidad, un alto porcentaje contestó que en caso de tener algún conflicto y los conflictos surgidos en la comunidad lo solucionan a través de la vía judicial, a la vista de estos resultados podemos decir que hay indicios de que existe más confianza en este proceso, a pesar de ser más largo, costoso, generador de estrés y angustia, donde solo una de las partes sale beneficiada. Es fácil deducir que esto se debe a la falta de información que hay sobre la mediación y la ausencia de este servicio.

Cuándo preguntamos, entre las alternativas, cual creen que podrían ser causas de conflictos en la comunidad (ítem 2 del cuestionario) la mayoría de las personas encuestadas refirió que unas de las principales causas podrían ser los ruidos molestos, estos datos coinciden con lo que apunta Souto (2010) que entre los ámbitos de actuación comunitaria encontramos los ruidos y la contaminación acústica.

Con respecto a los ítems 5 y 6 del cuestionario nos han permitido la consecución de uno de los objetivos en el estudio, *“Investigar que conocimientos tienen en la comunidad, objeto del estudio, sobre la mediación”*, hacen referencia sobre el conocimiento que tienen las personas encuestadas sobre la mediación, y si sabían relacionar la afirmación correcta sobre mediación., a pesar de lo que apuntan Caurin, Ramo, & Vivas. (2012 “cada vez en más regiones se están realizando programas de mediación comunitaria con implicación de los agentes sociales municipales”, observamos que hay indicios, a vista de los resultados, que en Canarias no existen esos canales de implantación de mediación comunitaria, y que ni siquiera el proceso en sí mismo es conocido por la población.

En relación con los ítems 7 y 8, los resultados obtenidos arrojan que la mayoría de las personas encuestadas, dependiendo de la naturaleza del conflicto, valorarían ir a mediación

o no, y, además, consideran que los conflictos podrían ser resueltos a través de la mediación, dependiendo en gran medida del tipo del conflicto.

Por otra parte, se quiso conocer si las personas conocían el rol de la persona mediadora. La mayoría marcó una de las opciones incorrectas, estos datos coinciden con si se conoce la mediación, es evidente que, si la población no conoce o sabe poco sobre esta, tampoco conoce al profesional que ejerce como mediador/a. González (2001) señala que la neutralidad y la imparcialidad son los conceptos centrales en el proceso de mediación, por lo que es importante que, además, de conocer a la mediación en sí misma, también conocer estos principios que tienen que ver directamente con el/la profesional que ejerce de mediador/a.

La segunda parte del cuestionario consta de varias afirmaciones que se les pedía a las personas encuestadas, que valoraran su grado de acuerdo o desacuerdo con las mismas.

Contradictorio a los datos arrojados en la primera parte, donde se indica que la mediación no es conocida por la población objeto de estudio, en esta parte la mayoría de las personas están de acuerdo con las afirmaciones en positivo sobre la mediación. Estas afirmaciones están relacionadas con el cuadro comparativo que hacen Caurin, Ramo, & Vivas. (2012) entre la mediación y la vía judicial.

Por otra parte, también lo podemos relacionar con algunos de los objetivos de la mediación comunitaria que según Souto, (2010) son: promocionar a los ciudadanos servicios más eficaces y accesibles y reducir los costes económicos del proceso de resolución de conflictos

Para concluir con el análisis de esta parte del cuestionario, se exponen una serie de afirmaciones, donde, al igual que la parte anterior, se les pedía a los/las encuestados su grado de acuerdo y desacuerdo con las cuestiones planteadas. Coincidiendo con el apartado anterior, los resultados apuntan a que la mayoría están de acuerdo en las cuestiones planteadas. Esta parte de los resultados los podemos comparar con el cuadro de elaboración propia, a partir de Gómez 2013) y de Munné & Puntos (2005) donde se exponen algunos ejemplos de servicio de mediación comunitaria en algunas comunidades autónomas de España, y de cual podemos destacar que son servicios universales y gratuitos desde los ayuntamientos.

Por otro lado, se realizaron entrevistas a cinco profesionales relacionados con el ámbito de la mediación, lo más relevante es que estos/as profesionales coinciden en que se deben implantar y generar centros de mediación comunitaria donde los/las vecinos/as puedan acudir para gestionar y resolver conflictos de ámbito comunitario y que a su vez podrían servir para atenuar y disminuir el alto índice de casos estancados en los juzgados a la espera de una solución por parte de un juez.

Además, citando nuevamente a Souto, (2010), unos de los objetivos de la mediación comunitaria es el de descongestionar el sistema judicial, coincidiendo esto con la opinión de los/las profesionales entrevistados/as cuando afirman, que la mediación comunitaria podría ayudar a descongestionar los sistemas tradicionales de resolución de conflictos como es la vía judicial.

6.- CONCLUSIONES

En este estudio se ha pretendido investigar si la población conoce la mediación, su manera de gestionar los conflictos, e Identificar que métodos de resolución de conflictos conocen, estos son los objetivos propuestos en la línea de la investigación, se puede decir, que una vez concluido y cerrado el análisis de los resultados de los datos recogidos, que los mismos han sido alcanzados.

La mediación comunitaria a pesar de ser un proceso eficaz para la resolución de conflictos, esta no es conocida por la población objeto de estudio, cabe destacar, que esta alternativa de resolución de conflictos es conocida en otras comunidades autonómicas, fundamentándonos en el estudio previo bibliográfico y en el marco teórico, cuentan, además con servicios prestados desde los ayuntamientos de manera universal y gratuito para todas aquellas personas que lo precisen.

Por otra parte, es importante destacar la opinión de los/as profesionales que tienen vinculación con la mediación, de manera general, coinciden que este sistema alternativo de resolución de conflicto es importante porque ayudaría y beneficiaría no solo a las partes que estarían en conflicto sino a la justicia y la propia administración.

Por otro lado, como Trabajadora Social y Mediadora Comunitaria, estoy convencida que un servicio de mediación comunitaria, si existiera, sería de gran ayuda y de beneficio para la comunidad, ya no por solucionar posibles conflictos sino buscando el bienestar y el empoderamiento de las personas, ejes centrales que desde el Trabajo Social pretendemos potenciar a nivel individual y colectivo y que desde la mediación se pretende ofrecer herramientas para alcanzar dicho empoderamiento y bienestar.

Por último, destacar que el Trabajo Social y la mediación comunitaria pretenden que las personas, grupos y comunidades alcancen el empoderamiento, a través de principios de igualdad, justicia social y cohesión. Desde ambas disciplinas, vinculadas a acciones e intervenciones sociales, se buscan y persiguen estos principios, además, comparten el

principio de confidencialidad incluidos en los valores éticos de ambas corrientes o acciones profesionales.

Es importante destacar que el rol del/ trabajador/a social y el del/la mediador/a no deben ser confundidos, ya que el/la profesional como mediador/a debe adquirir unas competencias y habilidades determinadas, utilizar una metodología y técnicas concretas para alcanzar unos objetivos específicos, así como atenerse a unos valores y principios propios. Sin embargo, Trabajo Social y mediación pueden ser disciplinas cohesionadas, ya que los/las trabajadores/as ya poseen competencias mediadoras inherentes reconocidas en el código deontológico de la profesión las cuales pueden ser desarrolladas o ampliadas en una formación adicional o específica sobre mediación comunitaria.

7.- PROPUESTAS

Una vez concluido el presente estudio se precisan aportar las siguientes propuestas y recomendaciones:

Principalmente, dar a conocer la mediación comunitaria para que llegue la información a la mayor parte del colectivo posible, realizar un trabajo de divulgación y difusión, donde a través de charlas, carteles informativos, radio, prensa, lograr se pueda establecer una red de información, proponer la implicación y la colaboración de agentes que tratan con el conflicto de forma directa e indirecta, el apoyo de la organización municipal y toda la estructura social comunitaria.

Dar a entender desde todos los ámbitos que impulsar la mediación comunitaria significa apostar por el diálogo, por una cultura hacia la mediación y por una cultura de paz.

Incorporar en la formación de los/las trabajadores/as sociales asignaturas específicas de mediación comunitaria y resolución de conflictos comunitarios, para ampliar las competencias sobre mediación establecidas en el código deontológico de la profesión, y así los y las profesionales tener la oportunidad de obtener nuevos conocimientos y la posibilidad de especialización en esta vía de intervención comunitaria.

Por otro lado, otra propuesta importante que se podría hacer es desarrollar un anteproyecto de Ley que regule la mediación comunitaria, esto generaría, por una parte, la difusión de la mediación y por otra confianza en el proceso por parte de la población, también la elaboración de un código deontológico específico para los/las mediadores/as comunitarias.

Por último, despertar en la voluntad política el interés hacia nuevos recursos de servicios de mediación comunitaria, que se impliquen y apoyen a Asaciones que estén comprometidas en el tema para la difusión de la mediación comunitaria.

En esta línea, cabe mencionar que desde “Animédate mediación Tenerife” que es una Asociación de nueva creación, donde formo parte de la directiva, junto a un grupo de compañeras mediadoras comunitarias, estamos trabajando para conseguir llegar a la comunidad y que la mediación tenga cabida en los espacios comunitarios, políticos y sociales. Nuestro objetivo es luchar por la creación de un servicio de mediación comunitaria en el ámbito local, el cual ayudaría a afrontar la conflictividad social en el ámbito municipal,

pretendemos que sea integrada en la red de recursos sociales, lo cual, sin lugar a dudas, ayudaría a descargar el sistema judicial, mejoraría la convivencia y reeducaría en la aceptación de diferencias facilitando el paso de una cultura de violencia hacia una cultura de comunicación y de paz.

7.1.- Propuestas de nuevas líneas de investigación

Para concluir, *las nuevas líneas de investigación* podrían ir enfocadas a estudiar de una manera exhaustiva la necesidad real de la población en un servicio de mediación. Se podría investigar, desde las UTS y los servicios de atención primaria que son la puerta de entrada por parte de los/las usuarios/as a los servicios sociales, la demanda que exista del servicio. Investigar las problemáticas que son expuestas por el conjunto de usuarios/as a los/las trabajadores/as sociales, que en muchos casos podrían ser conflictos en la comunidad, y estos acuden en busca de ayuda para solucionarlos, e investigar a que servicios son derivados los casos que se presentaran.

Por otro lado, sería interesante investigar si existe voluntad, a nivel político, profesional, y de los servicios sociales para crear servicios de mediación comunitaria.

8.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

8.1.- Referencias de libros

- Fernández Riquelme, S. (2009). *Teoría y práctica de la mediación. La gestión alternativa de los conflictos sociales*. Murcia: edit.um.
- González Capitel, C. (2001). *Manual de mediación*. Barcelona: Atelier.
- Gutiérrez Londoño, Á. M. (2015). *Valoración, seguimiento y difusión de acciones de mediación*. Andalucía: IC editorial.
- Lillo Herranz, N., & Roselló Nadal, E. (2001). *Manual para el Trabajo Social Comunitario*. Narcea Ediciones.
- Lorenzo Cadarso, P. L. (2001). *Fundamentos teóricos del conflicto social*. Madrid: Siglo XXI.
- Marques Cebola, C. (2013). *La mediación*. Madrid: Marcial pons.
- Martin Diz, F. (2009). *La mediación: sistema complementario de Administración de Justicia*. Madrid: Concejo General del Poder judicial.
- Martín González, A. (1998). *Psicología comunitaria: fundamentos y aplicaciones*. Madrid: Síntesis.
- Martín Moreno, E. (2015). *Gestión de conflictos y procesos de mediación*. Málaga: IC editorial.
- Martínez Mediano, C. (2004). *Técnicas de instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid: UNED.
- Ontonia Manchado, M. Á. (2014). *Contextos sociales de intervención comunitaria*. Andalucía: IC editorial.
- Romero Navarro, F. (comp.). (2005). *La mediación una visión plural. Diversos campos de aplicación*. Canarias: Gobierno de Canarias. Consejería de Presidencia y de Justicia. Viceconsejera de Justicia y Seguridad.
- Ruiz Olabuénaga, I. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Deusto.

Sanz Hermina, Á., & Ortiz Pradillo, J. C. (coords.). (2010). *Mediación: Un método de? Conflictos. Estudio interdisciplinar*. Madrid: Colex.

Souto Galván, E. (dir.). (2010). *La mediación, un instrumento de conciliación*. Madrid: Dykinson.

8.2.- Referencias libros en ingles

Baraldi, C. (2009). *Dialogue in intercultural communities :from an educational point of view*. Amsterdam: Publishing.

Fiadjoe, A. (2004). *Alternative dispute resolution: A developing world perspective*. London: Routledge, Cavendis

8.3.- Referencias libros electrónicos.

Ayuso, L., García Moreno, J. M., Herrera, M., Lima, A., & Martínez, M. Á. (2013). *El Trabajo Social del siglo XXI*. L{versión electronica}. a Rioja: UNIR. Recuperado de:
https://books.google.es/books?id=gICrBQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true

Canales Cerón, M. (2006). *Metodologías de la investigación social*. {versión electrónica}. Chile: Lom ediciones. Recuperado de:
https://books.google.es/books?id=rOwS3Rj29bQC&pg=PA36&dq=la+encuesta+y+la+entre+vista+en+la+investigaci%C3%B3n+social&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=la%20encuesta%20y%20la%20entrevista%20en%20la%20investigaci%C3%B3n%20social&f=false

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* {versión electrónica}. Argentina: Brujas. Recuperado de:
https://books.google.es/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Gómez Rollón, G. (2013). *Mediación Comunitaria en España: Guía de Servicios y Recursos*. {versión electrónica. }Mallorca: Bubok. Recuperado de

<http://www.psicologiaycoachingmallorca.es/es/paginas/mediacion-comunitaria-en-espana/>

- Munné , M., & Puntos, S. (2005). *Los servicios de mediación comunitaria propuestas de actuación*. {versión electrónica} Barcelona: Diputació de Barcelona . Recuperado de: <http://centredocumentacioap.diba.cat/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=30173>
- Rodríguez García, C. (coord.). (2006). *Trabajo Social hoy. El Trabajo Social y la mediación, II parte* [versión electrónica]. Madrid: colegio oficial de diplomados en trabajo social y asistentes sociales. Recuperado de: <http://www.comtrabajosocial.com/documentos.asp?id=311>
- Rojas Soriano, R. (1988). *Investigación social: teoría y praxis*. {versión electronica}. México: Plaza y Valdes. Recuperado de: <https://books.google.es/books?id=a5A-au7zn7YC&printsec=frontcover&dq=Investigaci%C3%B3n+social:+teor%C3%ADa+y+praxis.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiAltO4tOHNAhWIVhQKHQw-BocQ6AEIHjAA#v=onepage&q=Investigaci%C3%B3n%20social%3A%20teor%C3%ADa%20y%20praxis.&f=false>
- Rojas Soriano, R. (1991). *Guía para realizar investigaciones sociales*. {versión electronica}. México: Plaza y valdes. Recuperado de: https://books.google.es/books?id=1NH5Y5YexQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

8.4.- Referencias páginas web

- Caurin, P., Ramo , C., & Vivas, I. (2012). *Guía-Marco de la mediación en Aragón*. Recuperado de: Aragón Participa: <http://aragonparticipa.aragon.es/guia-marco-de-la-mediacion-en-aragon->
- Colegio Oficial de Trabajo Social de Santa de Tenerife*. (2016). Código deontológico del Trabajo Social. Recuperado de: <http://www.colegiotstenerife.org/files/novedades/codigo-deontologico-2013.pdf>
- Colegio Oficial de Trabajo Social de Santa de Tenerife*. (2016). Código deontológico del trabajo social . Recuperado de: <http://www.colegiotstenerife.org/files/novedades/codigo-deontologico-2013.pdf>

Henríquez Escuela, r. (2014). *campus virtual ull*. recuperado de:

https://campusvirtual.ull.es/1415/pluginfile.php/279976/mod_resource/content/1/apuntes%20trabajo%20social%20con%20comunidades%202014%20%202015%20reyes%20henriquez.pdf

8.5.- Legislación

España. Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. {versión electrónica}. BOE núm. 162, de 07 de julio 2012. Recuperado de:

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2012-9112>

Naciones Unidas. (2002). Ley Modelo de UNCITRAL sobre conciliación comercial internacional. {versión electrónica}. Recuperado de:

http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/arbitration/ml-conc/03-90956_Ebook.pdf

National Conference Of Commissioners On Uniform State Laws. Uniform Mediation Act. 2001. {versión electrónica}. Recuperado de:

http://www.uniformlaws.org/shared/docs/mediation/uma_final_03.pdf

Unión Europea. Directiva 2008/52/ce del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008. {versión electrónica}. DOUEL núm. 136 de 24 de mayo de 2008. Recuperado de: <https://www.boe.es/doue/2008/136/L00003-00008.pdf>

ANEXOS

1.- Anexo 1

ENCUESTA

A continuación, se muestra un cuestionario para una investigación sobre “la gestión de los conflictos en la comunidad y la mediación comunitaria como vía alternativa de resolución”, importante para la realización del Trabajo de Fin de Grado de una alumna de 4º de Trabajo Social de la Universidad de la Laguna, por lo que se le agradece de antemano su participación.

No le tomará más de 5 minutos, recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas, por lo que todas las respuestas son válidas.

La información aportada en el presente instrumento será tratada de manera confidencial y anónima, utilizándola solo para los fines de la investigación.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presentan unas preguntas las cuales deberá responder:

Marcando con una “X” la respuesta que considere la más apropiada con el enunciado.

Teniendo en cuenta que: NS significa no sabe y NC no contesta

Datos sociodemográficos:

1. Sexo:
 - Hombre
 - Mujer
2. Edad: _____
3. Municipio en el que reside: _____ Barrio: _____

Cuestionario

1. ¿Cómo suele resolver tus conflictos?
 - Por tu cuenta
 - Negocias con la otra parte
 - Lo dejas pasar
 - Vía judicial
 - Otras, especifica cual: _____

2. Seleccione posibles causas que, según usted, puedan generar conflictos vecinales.
 - Ruidos molestos
 - Uso de espacios comunes

<input type="checkbox"/>	Tenencia no responsable de animales domésticos
<input type="checkbox"/>	Disposición de la basura
<input type="checkbox"/>	Ninguna de las anteriores
<input type="checkbox"/>	NS/NC
	3. En la comunidad donde vive, los problemas que surgen entre los vecinos, han sido solucionados a través de:
<input type="checkbox"/>	Negociación
<input type="checkbox"/>	Arbitraje
<input type="checkbox"/>	Mediación
<input type="checkbox"/>	Vía judicial
<input type="checkbox"/>	Ninguna de las anteriores
	4. En la preocupación por atender los conflictos, en la actualidad se han estado impulsando ciertas técnicas para ello. Marque alguna que usted conozca.
<input type="checkbox"/>	Mediación
<input type="checkbox"/>	Arbitraje
<input type="checkbox"/>	Negociación
<input type="checkbox"/>	Vía judicial
<input type="checkbox"/>	Ninguna de las anteriores
<input type="checkbox"/>	Otras: _____
	5. ¿Sabes que es la mediación?
<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No
<input type="checkbox"/>	Algún conocimiento
<input type="checkbox"/>	NS/NC
	6. Cuál de las siguientes afirmaciones sobre mediación te parece la más adecuada:
<input type="checkbox"/>	Estar en medio de dos personas.
<input type="checkbox"/>	Proceso por el cual dos o más personas son guiadas por una tercera para solucionar un conflicto.
<input type="checkbox"/>	Es la intervención de un tercero para resolver un conflicto
<input type="checkbox"/>	NS/NC
	7. ¿Crees que la mediación ayudaría en la resolución de conflictos?
<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No
<input type="checkbox"/>	Depende. ¿De qué? _____
<input type="checkbox"/>	NS/NC
	8. Si tuvieras algún conflicto, ¿acudirías a mediación antes que a la vía judicial?
<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No
<input type="checkbox"/>	Depende. ¿De qué? _____
<input type="checkbox"/>	NS/NC
	9. ¿Ha acudido en alguna ocasión a un centro de mediación, o conoce algún caso?
<input type="checkbox"/>	Si, ¿Cuál? _____
<input type="checkbox"/>	No
<input type="checkbox"/>	NS/NC
	10. La persona mediadora podrá:
<input type="checkbox"/>	Posicionarse con unas de las partes

- Ser imparcial y neutral
- Aporta soluciones para la resolución del conflicto
- Ninguna de las anteriores
- NS/NC

En la siguiente parte se le pide que valore su grado de ACUERDO con cada una de las cuestiones que le estamos planteando. Para ello marque con una "X" el número correspondiente en la escala que va de: 1 muy desacuerdo hasta 5 muy de acuerdo.

En comparación con otro proceso de resolución de conflictos, como, por ejemplo, la vía judicial, la mediación es un procedimiento:	1	2	3	4	5
Más costoso económicamente y emocionalmente					
Menos costoso económicamente y emocionalmente					
Más rápido y eficaz					
Menos rápido e ineficaz					
Menos conflictivo					
Más conflictivo					
Más satisfactorio					
Menos satisfactorio					
Más beneficioso					
Menos beneficioso					

	1	2	3	4	5
1.- Las personas, antes de llegar a la vía judicial, deben contar con servicios de mediación para resolver sus conflictos.					
2.- Los servicios de mediación extrajudicial deberían ser gratuitas para la ciudadanía y desde los Ayuntamientos.					
3.- Las personas, cuando están en un proceso judicial deben contar con la opción de ser derivados, por orden judicial, a servicios de mediación para resolver sus conflictos.					
4.- Aconsejaría a cualquier persona que, antes de acudir a la vía judicial, optase por un procedimiento de mediación					

Gracias por su colaboración

Fuente: Elaboración propia

2.- Anexo 2

<p>Nombre y Apellido: M^a ELENA C.</p> <p>Profesión: DOCENTE DE MEDIACIÓN, TRABAJADORA SOCIAL</p>
<p>GUIÓN DE LA ENTREVISTA</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>¿En su ejercicio profesional ha trabajado en algún Centro de Mediación para la resolución de conflictos? ¿Cuál?</i> <p>No. En mi actividad profesional, docente de mediación comunitaria, nunca he trabajado en ningún centro de mediación con motivo de resolución de conflicto. Sí es cierto que formo a futuros Mediadores y los “ayudo a entrenar” capacidades y habilidades para la resolución y gestión de conflictos.</p> <p>En Canarias, que es donde estamos no existen Centros de Mediación como en otros lugares del País, como puede ser Andalucía, Barcelona, País Vasco o Suramérica, donde la Medición es conocida por la población y cuentan con diversos recursos de diversos ámbitos de la mediación: como laboral, familiar, comunitaria, escolar...</p> <p>Nosotros contamos con un centro de Mediación en Tenerife, donde abarcan varios ámbitos y realizan diversas actividades y talleres. Los Servicios Sociales cuentan con el recurso de Mediación Familiar, pero como un servicio dentro de un proceso dirigido por trabajadores Sociales, no como un recurso rápido a la disposición de cualquier ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>¿Qué propuestas puede formular para promover, incorporar, e implementar el uso de la medicación comunitaria como vía alternativa de resolución de conflictos?</i> <p>Divulgar la Mediación Comunitaria mediante charlas informativas gratuitas a todos los ciudadanos de todos los municipios. Para ello se podría utilizar los edificios públicos; asociaciones de vecinos, centros ciudadanos...También realizar talleres, actividades y</p>

jornadas de puertas abiertas en los Centros de Mediación de nueva creación, donde la gente acuda a informarse del servicio, de su utilidad...

Una buena publicidad de La Mediación Comunitaria ya sea mediante T.V, radio, carteles, paneles, etc., esto hace que la gente lo vea y les llegue la información.

- *¿Qué propuestas cree que se pueden formular a la Administración y entidades públicas para promover el uso de la mediación comunitaria como vía alternativa de resolución de conflictos?*

Pienso que la Administración debería implicarse un poco en este tema, y apoyar posibles proyectos para hacer llegar la mediación comunitaria a las comunidades, esto está funcionando muy bien en otras comunidades españolas y es un servicio gratuito que desde los Ayuntamientos se presta para todos los ciudadanos que lo requieran.

- *Piensa que es importante crear centros de mediación comunitaria. ¿Porque?*

Por supuesto que creo conveniente y muy beneficiosos la creación de Centros de Mediación, ya que es una alternativa a la actual y muy demandada vida judicial. Beneficiosos para los interesados y beneficioso para la administración de justicia.

- *¿La mediación comunitaria podría ser, en un futuro una vía alternativa para la resolución de conflictos para aliviar la saturación actual de los juzgados, Ayuntamientos, UTS?*

Efectivamente creo que en un futuro la mediación podría ser alternativa principal de resolución de conflictos siempre y cuando se potencie, se difunda y se practique. Ese es el trabajo que hay que realizar ahora, para sembrarla y que forme parte de nuestras vidas como un recurso esencial y principal. Como dije anteriormente, se benefician ambas partes, los usuarios/as y la justicia.

Nombre y Apellido: CONRADO F.

Profesión: PROFESOR, MEDIADOR ESCOLAR

GUIÓN DE LA ENTREVISTA

- *¿En su ejercicio profesional ha trabajado en algún Centro de Mediación para la resolución de conflictos? ¿Cuál?*

No he trabajado en ningún centro específico de medición, soy docente de secundaria y sí que es verdad que trabajo la medición escolar en mi centro de trabajo, llevo todo el equipo de gestión de la convivencia en el centro y pues, si surge algún conflicto entre alumno-alumno, profesor-alumno, profesor-padres, lo gestionamos a través de la mediación escolar y hasta los momentos ha dado muy buenos resultados. También destacar que depende del conflicto en cuestión si este es mediable o no. Esto se hace para evitar las sanciones disciplinarias que se imponen en los centros cuando surgen este tipo de cosas.

- *¿Qué propuestas puede formular para promover, incorporar, e implementar el uso de la mediación comunitaria como vía alternativa de resolución de conflictos?*

Yo miraría para arriba a nivel local, a nivel administrativo, si hubieran más recursos para trabajar con las familias que tienen conflictos, con los vecinos que en las comunidades tienen conflictos algunos de ellos muy importantes, debo hablar de conflictos vecinales extremos, de que me ha dicho una alumna “profe mi padre llamo a la policía y le dijeron ya no vamos más por ahí” entonces si hubieran puertas a las que estas personas pudieran tocar, bien sea derivados desde el centro educativo, derivados a través de los servicios sociales derivados de cualquier otro nivel, pero que hubiera una puerta para que personas mediadoras pudieran ayudar a estas personas a solucionar el conflicto que tienen enquistados con vecinos, con personas de su entorno y que están generándoles un montón de problemas a ellos y a sus familias, pero es verdad que la apuesta no puede venir de abajo la apuesta tiene que venir de arriba, darle protagonismo a los mediadores tiene que venir de arriba..

- *¿Qué propuestas cree que se pueden formular a la Administración y entidades públicas para promover el uso de la mediación comunitaria como vía alternativa de resolución de conflictos?*

Pues, como comenté anteriormente, los recursos tienen que venir de arriba, desde la administración y abrir esas puertas a la mediación que sí que es un recurso que está haciendo falta en las comunidades.

- *Piensa que es importante crear centros de mediación comunitaria. ¿Porque?*

Sí, por supuesto. Unos centros específicos donde hubiera mediadores, ya como se estructura la atención social yo no entro, pero si se estructura de una manera en que la mediación tiene cabida en la que hay una puerta a las que estas familias puedan tocar puedan acudir, insisto, derivados desde cualquier nivel, da igual quien les invite a que existe una mediación, el tema es que ni siquiera existe esa posibilidad y entonces para un educador y mediador educativo, meter en el centro un conflicto externo no tiene sentido, por eso nosotros trabajamos con nuestros protagonistas que son los miembros de la comunidad educativa, si tenemos conflictos entre padres y los padres están abiertos a la mediación fantástico porque lo podemos hacer pero muchos de estos conflictos no son solo entre padres de alumnos sino entre personas del entorno.

- *¿La mediación comunitaria podría ser, en un futuro una vía alternativa para la resolución de conflictos para aliviar la saturación actual de los juzgados, ayuntamientos, UTS?*

Algunos conflictos, no diría que rozan lo ridículo, porque estaría juzgando al conflicto y a las personas que lo protagonizan, pero hay conflictos que tú dices esto se podría solucionar de otra manera. Y una manera es la mediación. No solo lo creo, estoy convencido que si existiera este servicio se aliviaría la saturación que hoy día encontramos en toda la Administración pública.

Nombre y Apellido: EMILIO G.

Profesión: MEDIADOR INTERCULTURAL

GUIÓN DE LA ENTREVISTA

- *¿En su ejercicio profesional ha trabajado en algún Centro de Mediación para la resolución de conflictos? ¿Cuál?*

Como mediador intercultural no tengo sitio físico específico de trabajo. Mi trabajo es el barrio, por las calles, de puerta en puerta, en el bar. Pienso que de esta forma de trabajo se genera más confianza en la gente, que te vean como uno más del barrio, no sentado en una oficina esperando que lleguen las personas a mediar sus problemas. Entonces, respondiendo a la pregunta mi centro de mediación y de trabajo es el barrio, la calle, la gente.

- *¿Qué propuestas puede formular para promover, incorporar, e implementar el uso de la mediación comunitaria como vía alternativa de resolución de conflictos?*

Ahora mismo, el trabajo diario con la gente, la información, la divulgación y despertar el interés de la gente de que es eso de la mediación comunitaria

- *¿Qué propuestas cree que se pueden formular a la Administración y entidades públicas para promover el uso de la mediación comunitaria como vía alternativa de resolución de conflictos?*

Es cierto que la mediación es un servicio que es beneficioso para la comunidad y para lograr que la Administración se implique, se deben elaborar proyectos atractivos para llamar su atención y que se interesen en ellos.

Piensa que es importante crear centros de mediación comunitaria. ¿Porque?

Todo lo que se haga en beneficio de la comunidad para mi es importante. crear servicios de mediación comunitaria podría generar beneficios colectivos ya que les daría herramientas a los vecinos para solucionar sus conflictos.

- *¿La mediación comunitaria podría ser, en un futuro una vía alternativa para la resolución de conflictos para aliviar la saturación actual de los juzgados, ayuntamientos, UTS?*

Sin duda alguna. Tenemos los mediadores la tarea de difundir y crear en la gente una cultura de mediación para así generar confianza en el proceso y lograr que escojan la mediación como medio de resolución de conflictos antes de entrar en litigios judiciales.

Nombre y Apellido: RAIMUNDO M.

Profesión: PSICÓLOGO, MEDIADOR FAMILIAR

GUIÓN DE LA ENTREVISTA

- *¿En su ejercicio profesional ha trabajado en algún Centro de Mediación para la resolución de conflictos? ¿Cuál?*

He trabajado en el Centro de la familia desde que se puso en marcha en el año 1983, pero no fue sino desde el año 2000 donde empezamos a prestar el servicio de mediación familiar, esta ha sido de gran ayuda, en estos años, a parejas y a familias que tienen algún conflicto y que desean su rápida solución.

- *¿Qué propuestas puede formular para promover, incorporar, e implementar el uso de la mediación comunitaria como vía alternativa de resolución de conflictos?*

Entendemos que debemos seguir potenciando la mediación y abriendo nuevos servicios siempre que tengamos medios necesarios para ello, y la mediación comunitaria podría ser uno de esos nuevos servicios. Desde este centro se han tratado algunos conflictos comunitarios, pero muy puntuales, ya que nos especializamos en mediación familiar

- *¿Qué propuestas cree que se pueden formular a la Administración y entidades públicas para promover el uso de la mediación comunitaria como vía alternativa de resolución de conflictos?*

Se podrían proponer algún tipo de proyecto y buscar la financiación del gobierno local, y poder ofrecer a los ciudadanos un servicio específico de mediación comunitaria

Piensa que es importante crear centros de mediación comunitaria. ¿Porque?

Sí que es importante, esto ayudaría a aliviar cargas emocionales que generan en las personas cuando se enfrentan a un juicio para solucionar un conflicto

- *¿La mediación comunitaria podría ser, en un futuro una vía alternativa para la resolución de conflictos para aliviar la saturación actual de los juzgados, ayuntamientos, UTS?*

Si, como mencione anteriormente, no solo para aliviar a los juzgados, ayuntamientos y servicios sociales sino también beneficiaría a las personas usuarias ya que un juicio supone desgaste emocional al ser un proceso largo y engorroso, la mediación, por el contrario, supone, un proceso rápido, efectivo y eficaz en todos los ámbitos: familiar, comunitaria, laboral....

Nombre y Apellido: FRANCISCO H.

Profesión: ABOGADO, MEDIADOR FAMILIAR

GUIÓN DE LA ENTREVISTA

- *¿En su ejercicio profesional ha trabajado en algún Centro de Mediación para la resolución de conflictos? ¿Cuál?*

No. Soy mediador familiar pero no he trabajado en ningún centro de mediación. Desde el bufete en el cual trabajo como abogado, si he tenido la oportunidad de llevar procesos de mediación familiar que me han sido derivados por colegas o desde los tribunales donde han considerado que estos casos podrían ser resueltos a través de la mediación familiar.

- *¿Qué propuestas puede formular para promover, incorporar, e implementar el uso de la medicación comunitaria como vía alternativa de resolución de conflictos?*

Las propuestas serían de difusión y de información sobre la mediación. Informar y orientar a la gente sobre un servicio de mediación, pero no un servicio gratuito, un servicio donde la gente pague por él, porque lo gratuito no se valora, no se le da interés

y no se toma en cuenta, en cambio sí ofreces un servicio en el que la gente tenga que pagar este será más valorado por su coste económico.

- *¿Qué propuestas cree que se pueden formular a la Administración y entidades públicas para promover el uso de la mediación comunitaria como vía alternativa de resolución de conflictos?*

Este tipo de servicio no debería ser ofrecido desde la Administración, pienso que este servicio debería ser gestionado de forma privada. Que sea un servicio que tenga un coste económico para que la gente le pueda valorar aún más si es gratuito

Piensa que es importante crear centros de mediación comunitaria. ¿Porque?

Sí que es importante, esto ayudaría a aliviar cargas emocionales que generan en las personas cuando se enfrentan a un juicio para solucionar un conflicto

- *¿La mediación comunitaria podría ser, en un futuro una vía alternativa para la resolución de conflictos para aliviar la saturación actual de los juzgados, ayuntamientos, UTS?*

Si, sin ninguna duda. De hecho, he trabajado, como dije anteriormente, procesos de mediación familiar que me han sido derivados. En el caso de la mediación comunitaria podría ocurrir exactamente lo mismo y, por supuesto, que esto ayudaría a aliviar la saturación actual en los juzgados.