

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud  
Departamento de Psicología



CONFLICTOS VECINALES Y LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO  
ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN

Presentado por:

Alba Judith Hernández Lizarazo

Sthefany Salinas Rojas

Psicóloga en Formación

Pamplona, Colombia

2019

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud  
Departamento de Psicología



CONFLICTOS VECINALES Y LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO  
ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN

Presentado a:

Nubia Quiñones Barreto  
Docente

Presentado por:

Alba Judith Hernández Lizarazo  
Sthefany Salinas Rojas

Psicóloga en Formación

Pamplona, Colombia

2019

## Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

---

---

Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Nota obtenida: \_\_\_\_\_

Diciembre de 2019

## TABLA DE CONTENIDO

Abstract	9
Resumen	10
Palabras claves	10
Introducción	11
Justificación	14
Objetivos	16
Problema de Investigación	17
Formulación del Problema	17
Planteamiento del problema	17
Descripción del problema	19
Estado del Arte	21
Internacional	21
Nacional	27
Regional	34
Marco Teórico	38
Capítulo 1. Psicología Social y Comunitaria	38
Capítulo 2. Mediación	47
Capítulo 3. Conflicto	55
Metodología	68

Categorías de análisis	71
Presentación de Resultados	76
Análisis de Resultados y Discusión	97
Conclusiones	115
Recomendaciones	118
Referencias Bibliográficas	122
Anexos	127

## DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres, quienes sin lugar a duda estuvieron presentes en todo momento, respaldando, apoyando y brindándome todo su amor, comprensión y ánimo para que continuara adelante, lo cual sin lugar a dudas hizo que a pesar de todas las dificultades, los obstáculos y situaciones adversas, lograra encontrar la fuerza para terminar este trabajo que me reto a encontrarme conmigo misma y a entender que la investigación no es tarea fácil pero vale la pena, ¡qué bonita tarea!

*Sthefany Salinas Rojas.*

Dedico este éxito primeramente a Dios y la virgen por iluminar y guiar cada uno de mis pasos durante mi proceso formativo como psicóloga, a mis padres por su apoyo y confianza incondicional, a los amores de mi vida mi sangre mis motores ellos mis cinco (5) hermanos y la musa de ser mi sobrina.

A mi familia universitaria quienes me dieron las fuerzas suficientes para persistir por este sueño brindándome compañía, amor y apoyo incondicional enseñándome el verdadero valor de la amistad, por último y no menos importante a mi compañera de monografía *Sthefany Salinas Rojas* por su paciencia, comprensión, confianza y apoyo durante tan importante proceso.

*Alba Judith Hernández Lizarazo.*

## AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a aquellas personas, familiares, amigos y maestros que me dieron su voto de confianza y creyeron en nosotras; muy especialmente: A nuestros padres por ser los motores y la fuerza para no desfallecer, cada palabra, cada abrazo y cada momento compartido nos inspiraron a seguir adelante y no permitir que los momentos difíciles fueran más fuertes que el deseo de llegar a la meta para obtener nuestro título profesional. Nuestras madres Claudia Rocio Rojas Gualdrón y Elvira Lizarazo Delgado, seres incondicionales, llenas de humildad y sencillez pero con una fuerza arrolladora, ejemplo de vida constancia y perseverancia, gracias madres por creer en nosotras. Nuestros padres por estar siempre presentes, dándonos su apoyo emocional durante este proceso. A los habitantes del Barrio Cristo Rey por su disposición y voluntad en el desarrollo de nuestra investigación. A la Universidad de Pamplona y docentes, por habernos aportado conocimientos durante la carrera. Finalmente un inmenso agradecimiento a la Docente Nubia Quiñonez por sus asesorías, su paciencia y su compartir en este proceso investigativo, donde su tolerancia, paciencia y capacidad de liderazgo me ayudaron enormemente en mi formación humana y profesional, ella es un verdadero ejemplo del docente que pone su alma y su corazón para compartir y construir el conocimiento con sus estudiantes.

GRACIAS DIOS...

“La gratitud es la memoria del corazón”. (Lao Tse)

## ABSTRAC

This study analyzes the neighborhood conflicts of the Cristo Rey neighborhood of Pamplona and mediation as an alternative method of solution, through a qualitative study, through a semi-structured interview, focus group and non-participatory observation, as a result it was found that in This community does not have alternative methods to solve the conflicts of their daily lives, they do not have knowledge about the mediation processes or other alternative methods that lead to the truce of a conflict without having to go to court or lament human losses, so which is left as a contribution to the population a psychoeducational booklet in order to offer knowledge regarding: alternative means of conflict resolution and care routes.

**Keywords:** Conflict, Neighborhood Conflicts, Mediation, community.

## RESUMEN

En este estudio se analizan los conflictos vecinales del Barrio Cristo Rey de Pamplona y la mediación como método alternativo de solución, a través de un estudio cualitativo, por medio de una entrevista semiestructurada, grupo focal y observación no participativa, como resultado se encontró que en esta comunidad no tienen métodos alternativos para solucionar los conflictos de su diario vivir, no cuentan con conocimiento sobre los procesos de mediación ni de otros métodos alternativos que conlleven a la tregua de un conflicto sin tener que acudir a juzgados o lamentar pérdidas humanas, por lo cual se deja como aporte a la población una cartilla psicoeducativa con el fin de ofrecer conocimiento en cuanto a: medios alternativos de solución de conflictos y rutas de atención.

**Palabras claves:** Conflicto, Conflictos Vecinales, Mediación, comunidad.

## INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación se refiere al tema de los conflictos vecinales y se puede definir como todo tipo de enfrentamiento entre dos o más elementos cuya principal característica es la oposición entre ambas partes, de tal modo que, aparentemente, el triunfo de una implica la aniquilación de la otra. En la actualidad se acepta que los conflictos son de naturaleza humana, distinguiéndose entre el conflicto interno, que afecta a un solo individuo en referencia a la elección de opciones, y el conflicto externo entre dos o más personas llamadas genéricamente; adversarios. El filósofo presocrático Heráclito escribió que: *el conflicto es el promotor del cambio y a su vez es consecuencia de este*, Sin embargo, esta postura no fue seguida por las escuelas filosóficas posteriores que vieron en el conflicto una fuente de desorden individual y social. Por otra parte, se intenta mostrar la importancia de la investigación de los conflictos vecinales y el significado que estos puedan tener para los habitantes del barrio Cristo Rey de Pamplona norte de Santander teniendo en cuenta las circunstancias en que se desarrolla la convivencia de los habitantes del barrio (Groom, Teoría de resolución de conflictos, 2019).

Su principal objetivo es analizar los conflictos evidenciados en esta comunidad y proponer la mediación como método alternativo de solución a sus problemas, de igual manera se realizan recomendaciones que permiten brindar alternativas para que cada uno de ellos genere soluciones civilizadas y adecuadas ante cualquier situación presentada. Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas: algunas de ellas son las prohibiciones existentes dentro de un grupo que comparte diferentes espacios públicos y a los que alguno de sus integrantes no respeta, más aun dentro de la propiedad privada. (Código Nacional de Policía y convivencia, 2017).

Profundizar en la indagación desde la perspectiva de la psicología como disciplina permite corroborar de manera científica como los comportamientos sociales están determinados por múltiples factores dados en la relación persona- ambiente, como en los distintos estratos sociales.

Esta investigación es de tipo cualitativo, porque la información fue recolectada y analizada de forma subjetiva, mediante entrevistas semiestructuradas aplicadas a cada sujeto, observación no participativa y grupo focal, ya que consiste en analizar los conflictos vecinales evidenciados en el Barrio Cristo Rey de la ciudad de Pamplona de Norte de Santander, a través del estudio cualitativo para desarrollar habilidades y capacidades de resolución de conflictos.

El diseño a utilizar fue el etnográfico; como lo especifica Hernández, Fernández y Baptista (2014) refiero que el investigador, por lo general, es completamente un observador participante, este diseño investiga colectividades que comparten una cultura: el investigador selecciona el lugar y detecta a los participantes. La muestra de esta investigación es de participantes voluntarios la cual según Hernández, Fernández y Baptista (2014), los individuos que voluntariamente acceden a participar en un estudio que profundiza en las experiencias de ciertas terapias, en estos casos la selección de los participantes depende de circunstancias muy variadas, a esta muestra también se le llama *autoseleccionada*, ya que las personas se proponen como participantes en el estudio o responden a una invitación.

Las Técnicas de recolección de información son la *entrevista semiestructurada* que como técnica de recogida de datos, está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador” (Vargas, 2012), fue aplicado a 5 sujetos, al mismo tiempo se realizó la *observación no participativa*, que consiste en “el método más antiguo usado por los investigadores para describir y comprender la naturaleza y el ser humano, la

observación pretende describir, explicar y descubrir patrones, y *los grupos focales* que es una técnica que utiliza la entrevista grupal para recopilar información relevante sobre el problema de investigación, donde varias personas responden simultáneamente a un cuestionario sistemático. Es una conversación cuidadosamente diseñada, cuyo ambiente debe ser relajado, confortable, agradable, donde los participantes se influyen, responden a preguntas y discuten ideas y comentarios surgidos en la propia discusión (Kruueger, 1991), dicha técnica se realizó con líderes comunales que desempeñen algún rol en específico dentro de la comunidad.

La estructura del trabajo está conformada por tres capítulos: el capítulo uno que obtendrá la teoría sobre conflicto, tipos de conflicto, según autores. El capítulo dos recopilara toda la temática referente a la mediación y por último el capítulo tres hablara de la psicología comunitaria la cual es la rama de la investigación a realizar. El valor teórico del estudio lo constituye la aplicación de un marco referencial y conceptual sobre el fenómeno del conflicto vecinal para el contexto de la experiencia local; de igual manera algunos hallazgos, interpretaciones y conclusiones del estudio como aporte en lo referente a la temática de estudio.

## JUSTIFICACIÓN

La presente investigación describirá los conflictos vecinales presentados en Cristo Rey un barrio periférico de la ciudad de Pamplona Norte de Santander; ya que las relaciones vecinales en su gran mayoría se encuentran saturadas en desacuerdos. El presente trabajo tiene como principal objetivo analizar los conflictos evidenciados en esta comunidad y proponer la mediación como método alternativo de solución a sus problemas, de igual manera se realizarán recomendaciones que permitan brindar alternativas para que cada uno de ellos genere soluciones civilizadas y adecuadas ante cualquier situación presentada.

Esta problemática ha estado presente en todo el territorio nacional y ha sido la causa de ciertos problemas de carácter violento en los que la fuerza pública debe intervenir, el nuevo código de policía brinda la oportunidad de que la convivencia entre vecinos sea regida por diferentes reglas de respeto que garantizan la paz y la tranquilidad. Los conflictos vecinales se generan por las prohibiciones existentes dentro de un grupo que comparte diferentes espacios públicos y a los que alguno de sus integrantes no respeta. Más aun dentro de la propiedad privada. (Código Nacional de Policía y convivencia, 2017).

El aporte a la psicología como disciplina es corroborar de manera científica cómo los comportamientos sociales están determinados por múltiples factores dados en la relación persona- ambiente, como los distintos estratos sociales ante los conflictos vecinales presentados, de igual forma, el aporte a la sociedad es el desarrollo de esta clase de proyectos que promuevan la participación ciudadana evitando la posibilidad de que estos asuntos sean judicializados, evitando confrontaciones, generando paz social y cultura de dialogo; además con soluciones razonables y sencillas. Puesto que para el ciudadano no resulta fácil ser representado por una autoridad y reconocer diversos aspectos de la forma

como es concebida una vecindad en lo cotidiano. Por lo cual se encuentra y se analiza el quehacer diario de la convivencia entre diferentes estratos sociales, por otro lado el aporte a la población será la búsqueda de alternativas de mediación para solución de las distintas problemáticas como: contaminación por ruidos y vibraciones (por ejemplo: ruido por tránsito, construcciones industriales, bares, locales, musicales entre otros), humos generados (por ejemplo: la calefacción (estufas a parafina, leña, carbón) y cocina doméstica, el abuso del cigarrillo en ambientes sin ventilación, y a la distribución y uso de productos y combustibles domésticos que presentan emisiones atmosféricas (leña, carbón, gas)), uso privado del espacio comunitario, son algunos ejemplos de situaciones habituales de no resolverse por sí mismos, que pueden generar respuestas emocionales negativas que salen a flote ante situaciones cotidianas molestas o mínimas/insignificantes, son factores generados por dichas situaciones, el aporte para la población estudiada de Cristo Rey, será apostar a desarrollar habilidades y capacidades de resolución de conflictos, la posibilidad de reconocimiento de ellos mismos como transformadores de su medio, al entender que todos los conflictos vecinales se podrán resolver de manera pacífica con alternativas como la conciliación la cual genera satisfacciones a las dos partes en conflictos.

El valor teórico del estudio lo constituye la aplicación de un marco referencial y conceptual sobre el fenómeno del conflicto vecinal para el contexto de la experiencia local; de igual manera algunos hallazgos, interpretaciones y conclusiones del estudio como aporte en lo referente a la temática de estudio.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Analizar los conflictos vecinales y formas de mediación, en el Barrio Cristo Rey de la ciudad de Pamplona de Norte de Santander, a través de la investigación cualitativa reconociendo habilidades y capacidades de resolución de conflictos a futuro.

### **Objetivos Específicos**

Conocer los conflictos vecinales que se presentan con mayor influencia en el Barrio Cristo Rey de la ciudad de Pamplona de Norte de Santander.

Describir las percepciones de los participantes en las formas de mediación para la resolución de conflictos del Barrio Cristo Rey.

Proponer estrategias de mediación como método alternativo de solución de conflictos vecinales, a través de una cartilla didáctica.

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **Formulación Del Problema**

¿Cuáles son los Conflictos vecinales, y es la mediación la forma alternativa de solución?

### **Planteamiento Del Problema**

Según (Casamayor 2002, citado por Ramos, Ravello & Rivera, 2015), señala que: “Un conflicto se produce cuando hay un enfrentamiento de intereses o de las necesidades de una persona con los de otra, o con los del grupo o con los de quien detenta la autoridad legítima”. Así mismo, Serna (2018) señala:

El conflicto posibilita escenarios para la investigación profundizando en la comprensión de los aspectos relevantes que contiene la problemática; para acercarse a la manera de pensar y reflexionar que orientan las decisiones de los protagonistas, que vivencian los conflictos; lo cual permite entender y definir críticamente como afectan esas decisiones a los vecinos que viven los conflictos (p.10).

En la humanidad es posible, que al existir una constante relación entre sí existan desacuerdos o diferentes puntos de vista ante cualquier situación o realidad, esto generando un conflicto en el espacio donde se encuentre el individuo, ya sea en el ámbito familiar, laboral, educativo, social, entre otros.; puesto que, los seres humanos poseen diferentes formas de pensar y distintos puntos de vista ante las situaciones presentadas en el diario vivir, gracias a los conocimientos e influencias adquiridos del contexto que lo rodea.

El conflicto hace referencia , al desacuerdo que presenta una de las partes (un individuo o un grupo) frente a una situación en particular, y del mismo modo, considerando que la parte opuesta puede generar daños o amenazas que afecte el desarrollo de su vida, Chiavenato, citado por Gómez (2015) de igual forma, se puede decir que el conflicto es un fenómeno natural en toda sociedad y por ende, es una característica de los seres vivos al enfrentar los constantes cambios del entorno que lo rodea; debido a este hecho, existen diferencias entre dos o más personas que tienen intereses u opiniones de distintos puntos de vista y de esta forma generando disputa entre los individuos involucrados.

El conflicto se experimenta en todos los niveles de la actividad humana desde el nivel interpersonal, comunitario, nacional hasta el internacional; por consiguiente, la mayoría de los individuos sabe lo destructivo que puede llegar a ser un conflicto, ya sea por las experiencias personales de cada uno o tal vez por la información o conocimiento acerca de los impactos negativos y desagradables que genera una situación conflictiva, estos ejemplos siendo percibidos por medio de la comunicación.

De igual manera, Serna (2018) refiere que los Conflictos vecinales como “aquellas tensiones y/o diferencias que se presentan entre ciudadanos que comparten su cotidianidad en un territorio delimitado (vecindario), estas relaciones se caracterizan por la cercanía entre individuos que pueden incluso compartir creencias, cultura, economía entre otros, estas acciones los vincula y los relaciona directa e indirectamente, generando posibilidades de encuentro y desencuentro en medio de las diferencias que los lleva a marcar sus posturas frente a temas como: linderos, definición de propiedad horizontal, escrituras públicas, ruido, chismes, perjuicios, servidumbres, celebraciones, religión entre otros propiamente definido como conflictos entre vecinos.

Con lo anterior, se establecen temáticas a la cuales no se pueden ser ajenos, dado que hacen parte de una realidad social en la cual nos vemos inmersos. Es por ello, que a través

de la comunidad del Barrio Cristo Rey se busca conocer los diversos conflictos que existen, y las posibles alternativas para dar solución a los mismos generando un bienestar integral en cada uno de sus individuos.

### **Descripción Del Problema.**

En la siguiente investigación se trabajarán los conflictos vecinales en la comunidad de Cristo Rey de la Municipio de Pamplona y la Negociación, mediación comunitaria como vía alternativa de solución de conflictos. En lo que sigue, según la Alcaldía de Pamplona (2016), en el plan de desarrollo de Pamplona (N, S) 2016-2019, La población del municipio de Pamplona representa el 4,23 de la población del Departamento, el 94,79% se ubica en la cabecera municipal y el 5,21% en el área rural. En cuanto a género el 51,58% son hombres y el 48,42% mujeres. Se resalta que la mayor población está en edades comprendidas entre los 20 y 24 años, constituyendo un gran número de población joven.

“Colombia es un estado soberano donde el derecho a la propiedad privada es respetado y normativizado (C.P. art. 5), ello le ha permitido a los ciudadanos agruparse y tener posesión individual o colectiva de tierras, viviendas y otros, esto a su vez, ha permitido la convivencia en vecindarios donde los colindantes por razones de sociabilidad se encuentran en su día a día para interactuar, ello les genera diferencias que los ubican en el campo de los conflictos vecinales.” Serna (2018).

*Tabla 1: Población Municipio Pamplona*

Total, población en el municipio	57.393
Porcentaje población municipal del total departamental	4,23%
Total, población en cabeceras	54.401
Total, población resto	2.992
Total, población hombres	29.606
Total, población mujeres	27.787
Población (>15 o < 59 años) - potencialmente activa	38.117
Población (<15 o > 59 años) - población inactiva	19.276

*Fuente recuperada de ficha Municipal DNP (2015), Citado por la Alcaldía Municipal de Pamplona (2016)*

El barrio del Municipio de Pamplona, Cristo Rey se encuentra ubicado en la parte Nororiente, parte alta, la población estudio de investigación, se encuentran en estrato socioeconómico uno y dos, además lo integran personas de diferentes edades (padres de familia, niños, niñas, adolescentes y adulto mayor) y distintos niveles de educación. Siendo un sector en condición de vulnerabilidad, donde posiblemente varias de las causas que generan los conflictos vecinales pueden ser ocasionados por los siguientes factores, nivel socioeconómico bajo, robos, ruidos por parte de los vecinos (pelos familiares, música a alto volumen), malos olores (por basura y por excremento de animales) diferencias en sus creencias entre otros.

Teniendo en cuenta lo anterior, es de vital importancia conocer cuáles son los conflictos que existen en la comunidad del Barrio Cristo Rey de Pamplona-Norte de Santander a través de la investigación cualitativa por medio de la técnica de entrevista semiestructurada lo que permitirá recoger información acerca de las diferentes alternativas que tienen en cuenta al momento de dar solución a determinado conflicto que se presente, dando a conocer su opinión referente al tema; de manera libre al momento de hablar.

En conclusión, la problemática que se desea abordar, con el propósito de beneficiar de forma positiva a la comunidad del barrio periférico Cristo Rey de la Ciudad de Pamplona, para mejorar relaciones interpersonales, dado que este fenómeno afecta el bienestar no solo del individuo sino, de la población en general, además siendo un tema de gran relevancia para la psicología social, porque puede llevar soluciones a las problemáticas presentes las personas presentes en la comunidad además, aportar varios beneficios a la sociedad, donde por medio de la prevención y aplicación de herramientas para la resolución de conflictos se disminuyen las consecuencias de dicha problemática.

## **ESTADO DEL ARTE**

En el siguiente apartado se aborda investigaciones internacionales, nacionales y regionales asociadas al tema de conflictos vecinales evidenciados en el barrio Cristo Rey de Pamplona Norte de Santander y la mediación como método alternativo de solución, las anteriores se replican para conocer sus objetivos, metodología y resultados y así darle un sentido a nuestra investigación.

### **Internacional**

El presente estudio fue realizado bajo la dirección de Villeda (2017) de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México denominada “Los conflictos comunitarios por cuestiones de convivencia susceptibles de resolverse a través de la mediación en la zona urbana de Monterrey, nuevo León” donde se Identificaron los tipos de conflicto de convivencia en la comunidad de la zona urbana de Monterrey que presenta mayores índices de conflictividad, a fin de clasificarlas en su aplicación a la mediación, esta tesis adoptó un modelo mixto de investigación, en virtud de que aborda investigaciones de tipo cualitativa y cuantitativa.

Jordán (2017), realizó una investigación en el instituto de ciencias políticas y sociales (ICPS) de Barcelona España, titulada “Policía, mediación y gestión de conflictos”, está consistió en realizar un recorrido por el contexto normativo de la mediación y de su relación con la actuación de la policía, donde se cruzara el puente hacia un modelo de resolución de conflictos. Este modelo quiere ir más allá de los parámetros estandarizados en un proceso de mediación y adaptarse a las necesidades de las actuaciones policiales en el contexto de una sociedad cambiante, sin dejar de ser una aportación a la cultura de la mediación. Finalmente para concluir el recorrido se expondrán algunos casos prácticos de

gestión de conflicto, con herramientas aportadas por la mediación, el trabajo se divide en cuatro apartados: I Breve recorrido por el marco normativo, II Modelo de gestión de conflictos, III Casos prácticos y IV Conclusiones. La metodología para obtener la información sobre el modelo de gestión de conflictos se ha realizado mediante un estudio cualitativo. Buscando obtener la percepción de los puntos de vista de los policías encuestados, de cómo se enfrentan a los conflictos, qué herramientas están utilizando para prevenir, resolver y contener conflictos y qué planes de formación existen para trabajar de forma global los conflictos. Proponer una metodología de trabajo, utilizando las herramientas de la mediación. Finalmente en el análisis de resultados de acuerdo los cuestionarios realizados por el cuerpo de policía, la mayoría de encuestados pertenecen a la policía local, aunque la encuesta es limitada, nos sirve de orientación para un futuro trabajo.

Álvarez (2016) Realizó una investigación en la Universidad de Murcia llamada “La Calidad de la Mediación en Nuevo León, México” donde se evaluó la calidad de la mediación en los centros de mediación públicos y privados, basado en la satisfacción de los usuarios de dicho mecanismo en el estado de Nuevo León. Se desarrollaron dos fases: Fase cualitativa se desarrolló la investigación exploratoria para la obtención de la mayor información literaria actualizada referente al tema, así como entrevistas a los coordinadores de los centros de mediación.

A manera de conclusiones, se presentaron algunas reflexiones surgidas de la realización de esta investigación, asociadas al reto el poder crear las condiciones necesarias para facilitar a los ciudadanos un acceso a la justicia eficaz, eficiente y de calidad. Por eso, mediante el desarrollo de políticas públicas dentro del CEMASC principalmente, se fortaleció el proceso de mediación para actuar como primera opción de acceso a la justicia. Con este propósito se involucró a la sociedad en el conocimiento y utilización de la mediación, de igual forma se establecerán mecanismos permanentes de

redes interinstitucionales para mejorar la difusión y utilización de este método por parte de la ciudadanía.

La presente investigación realizada por Mata, Juan Pablo (2016) en Argentina, llamada “Entre vecinos eso no se hace. Sentidos de justicia y de vecindad en el marco de un dispositivo institucional de administración de conflicto” donde se evidencio el análisis etnográfico de las formas en que diferentes habitantes de una ciudad media del centro de la provincia de Buenos Aires tramitan parte de su conflictividad vecinal, en el marco de un centro municipal de mediación comunitaria, la investigación permitió, así, reconocer diversos aspectos vinculados a las maneras en que la vecindad es concebida como valor jurídico y se enmarca este tipo de relaciones, este artículo examinó estas articulaciones enfocando en los sentidos socioculturales que las posibilitan y buscando problematizar el lugar que los mismos ocupan en la elaboración y el tratamiento de este tipo de conflictividad sociocultural.

La investigación realizada por Paredes (2015) de la Universidad de Guayaquil, Ecuador denominada “La Mediación como método alternativo de solución de conflictos vecinales en la parroquia Santa Rosa del cantón Salinas Provincia de Santa Elena”. Propuesta para difundir las ventajas de la mediación entre las familias de la parroquia Santa Rosa del cantón Salinas” El anterior trabajo de tesis se desarrolló en la provincia de Santa Elena, sociedad donde los antivalores y comportamientos negativos son asumidos como normales, provocando conflictos vecinales, que muchas veces surgen de pequeños reclamos, convirtiéndose en confrontaciones que empeoran la convivencia entre los ciudadanos.

El objetivo del presente trabajo es: Determinar si la mediación es el método alternativo para la solución de conflictos vecinales en la parroquia Santa Rosa del cantón Salinas, para poder aplicar este Método Alternativo de Solución de Conflictos y orientar a una

convivencia saludable y de fomento de una cultura de dialogo y de paz, Esta investigación es de tipo descriptiva, porque analiza los conflictos vecinales y los caracteriza para determinar si es posible que con la mediación usada como método alternativo de solución de conflictos sea posible solucionar los problemas surgidos entre vecinos de la parroquia Santa Rosa del cantón Salinas, dando como conclusión que la parroquia Santa Rosa tiene como principal actividad económica la pesca, la misma que se concentra en el puerto.

La investigación realizada bajo la dirección de Savelkoul, Hewstone, Cherpesh & Stolle, (2015). En el país de Estados Unidos, titulada “El tamaño relativo del grupo externo en los vecindarios reduce la vida asociativa de los blancos en los EE. UU? Pruebas de constricción, conflicto y teorías de contacto” Se realizó con la intención de conocer si un porcentaje de personas que no son blancas en los vecindarios disminuye la participación y genera conflictos entre los miembros de la comunidad. Es así como, se parte de la teoría del estrechamiento y probamos conjuntos de predicciones que se derivan del conflicto y entramos en contacto con teorías para explicar estas relaciones.

Entre las conclusiones a las que se llegaron se alcanza a examinar los habitantes no blancos en los vecindarios no está relacionado en gran medida con la participación asociativa o la percepción de amenaza étnica. Sin embargo, percibir la amenaza étnica está constantemente relacionado negativamente con la participación en organizaciones puente. Al mismo tiempo, un mayor porcentaje de hombres de color fomenta el contacto intergrupar, que está relacionado negativamente con la percepción de amenaza étnica y la participación en unión de entidades de ocio. Los resultados arrojan más luz sobre la relación entre el tamaño relativo del grupo externo en los vecindarios y la participación de la asociación, así como las explicaciones subyacentes de este enlace.

La investigación realizada bajo la dirección de Young (2015) en el país de Canadá, titulada “Conflicto trabajo-familia en contexto: el impacto de la desventaja estructural y percibida del vecindario en el conflicto trabajo-familia” Donde se buscaba conocer los contextos más amplios en los que ocurren los conflictos, esta brecha examinando cómo el vecindario de residencia tiene un impacto en WFC, con un enfoque en las redes sociales. Desigualdad y desventaja entre barrios. Se estableció la hipótesis que ese barrio desventaja puede afectar directamente a WFC, al introducir factores de estrés ambientales que inhiben individuos de equilibrar con éxito las demandas de dominio de la competencia, e indirectamente, por socavar los recursos psicológicos que combatirían los efectos nocivos de los desfavorecidos contextos.

Utilizando datos individuales y de nivel de censo de Canadá, considero que ambos median objetivas y subjetivas de la desventaja del vecindario y encuentran que, en general, Las personas en los barrios más desfavorecidos están peor porque estos contextos aumentan WFC, al tiempo que reduce los recursos psicológicos que de otra manera amortiguarían Estos efectos perjudiciales. Sin embargo, algunas de estas asociaciones varían según el género. Yo discuto Las implicaciones más amplias de estos hallazgos para los efectos del vecindario y la investigación de WFC.

Hernández (2014) Realizó en la Universidad Autónoma de Nuevo León de México; la siguiente investigación titulada “Mediación comunitaria como política pública y su impacto en la reparación del daño” la cual determinó cuáles son las principales características que identifican a la mediación comunitaria como política pública y destacar los aspectos con los que favorece la reparación del daño. El enfoque de este estudio fue cualitativo debido a que se investiga en el entorno del mundo real, en vez de hacerlo en entornos creados específicamente para los fines de la investigación. Se estudiaron los procesos sociales con intervención mínima del investigador.

Se utilizó la técnica de recopilación de datos de entrevistas a profundidad de tipo semiestructuradas, basándonos en que la entrevista es una conversación que tiene una

estructura y un propósito, una vez hecho esto, los análisis y resultados podrán generar indicadores, estudios que permitan ser tomados en cuenta por la autoridad competente en el diseño de las políticas públicas que tengan como objetivo la consolidación de una cultura de paz y la pacificación social. Con esto, se pueden generar grandes soluciones a los problemas que aquejan a la sociedad mexicana.

Ferla y Marzuca (2014) Realizaron una investigación titulada “Corriendo de atrás” análisis de los concejos vecinales de Montevideo, Ecuador; esta investigación analiza la incidencia del diseño institucional sobre la participación ciudadana, centrándose en una experiencia concreta: los concejos vecinales de Montevideo. Con esta intención se analiza el diseño institucional de dichos concejos, su incidencia sobre la definición de políticas públicas, su funcionamiento en tanto “escuelas de ciudadanía” y los niveles de adhesión ciudadana que convocan, las conclusiones del estudio señalan que el diseño limita considerablemente los resultados de los concejos vecinales tanto en términos de la influencia que tienen en la toma de decisiones como para el desarrollo de virtudes cívicas y capital político. Asimismo se concluye que el declive de la participación a lo largo del tiempo se relaciona con el diseño institucional, los concejos vecinales reducen su capacidad de influir en la definición de políticas públicas y explican, en cierta medida, la disminución de la participación tanto en las elecciones de concejales como en la misma postulación de candidaturas.

López y Torres (2013), realizaron una investigación titulada “la prescripción de acciones en conflictos vecinales. Un tema en plena discusión” en Santiago de Chile, esta investigación analiza los contornos generales que rodean el instituto de las relaciones de vecindad y lo relativo a la prescripción de acciones, Ha sido el denominado Derecho de Vecindad el que se ha ocupado de definir y fijar estos límites, distinguiéndose dos clases de relaciones vecinales, cuyos efectos jurídicos difieren sutilmente, Es oportuno razonar, sin embargo, que las imprecisiones que haya podido cometer el legislador en modo

alguno, pueden provocar una desnaturalización de estas instituciones al punto que conlleve a su confusión.

Pues ello implicaría mezclar los efectos jurídicos derivados de una y otra que, obviamente, son diferentes, Sobre la prescripción extintiva y se eficacia en conflictos vecinales, tema central de la presente investigación, De modo que configurada la excepción de prescripción de la acción frente a una pretensión deducida en un proceso sobre limitaciones derivadas de las relaciones de vecindad, no podrá desestimarse aquella bajo el fundamento de que la actuación del demandado se inscribe dentro de los actos meramente tolerados, pues con esta no se pretende adquirir un derecho, sino impedir la defensa de aquél en la vía jurisdiccional tras sucumbir, por el paso del tiempo, la facultad de exigir que respecto a él ostentaba su titular.

## **Nacional**

En Colombia, se han realizado diversos estudios que han aportado beneficios a la sociedad en general; las universidades son las principales investigadoras de distintos temas sociales como los conflictos vecinales, las problemáticas presentadas en las diferentes comunidades es aún un tema latente. A continuación, se presentan algunas de las investigaciones realizadas sobre conflictos vecinales en distintos ámbitos.

Serna (2018), Estudiante de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas del Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia, realizó un trabajo de grado para optar el título de Trabajador Social, que lo denomino: “Significado de los conflictos vecinales para los habitantes del barrio simón bolívar del Municipio de Jardín Antioquia” la cual tiene como objetivo: Comprender los significados que construyen los habitantes del barrio Simón Bolívar, del municipio de Jardín – Antioquia, en torno a los

conflictos vecinales. La metodología utilizada en esta monografía está enmarcada en la investigación cualitativa, la cual permite abordar la realidad a partir de los significados y vivencias de los actores involucrados.

Desde el punto de vista del investigador se concluyó que los conflictos para los vecinos del Barrio Simón Bolívar del Municipio de Jardín revisten gran importancia y deben ser objeto de atención y cuidado toda vez que el abandono del estado y el descuido social ayudan a que este tipo de conflictos transiten la senda oscura de las agresiones que van desde lo verbal, físico, psicológico, emocional y hasta la muerte, es decir es un asunto que afecta directa e indirectamente a los vecinos en conflicto y al estado en todas sus extensiones.

Del Proyecto: “la Convivencia vecinal en unidades residenciales de Cali Colombia. Un análisis cualitativo con modelo multidimensional” de la autora Salazar (2018), de la Universidad del Valle. Esta investigación tiene por objetivo principal presentar los resultados de una investigación cualitativa orientada a interpretar la convivencia vecinal desde una perspectiva multidimensional a partir de la Mirada de los actores. Residentes, consejeros y administradores en unidades residenciales de diferente estrato socioeconómico de Cali Colombia. El estudio se desarrolló siguiendo el método cualitativo de tipo hermenéutico, buscando comprender la vida en común al interior de los enclaves residenciales desde la mirada de los actores.

Dos premisas sobre el asunto: 1) los estudios cualitativos se centran en las explicaciones subjetivas de las personas, la intención de quien investiga desde esta perspectiva es abarcar experiencias e interpretaciones heterogéneas, generalmente a partir de una muestra pequeña (30 o 40 entrevistados); 2) la investigación cualitativa, considerada no representativa, “no puede reproducirse ni compararse y, por lo tanto, tampoco puede ser la base de generalizaciones” (Devine, 1997, p. 149). Por el carácter

interpretativo de la investigación, se da importancia a las narraciones de los /las entrevistados/as, a la comprensión de sus palabras y al significado social atribuido a los eventos y a las interacciones.

Con este diseño metodológico se logró una aproximación a la dimensión subjetiva de los/as informantes en las descripciones de lo vivido; a lo reflexionado sobre lo vivido, lo compartido con otros respecto a sus experiencias, y los acontecimientos de contextos cercanos y amplios; también a lo aprendido en espacios informales donde colectivamente las personas han reflexionado sobre la vida en enclaves urbanos. Los resultados muestran la complejidad de la vida en común en encerramientos residenciales y evidencian la necesidad de abordar la convivencia vecinal a partir de una mirada integral que supere las visiones reduccionistas focalizadas en la dimensión jurídica.

Fernández (2017), de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Realizó una investigación titulada: “Apoyo psicosocial a 8 familias de la comunidad de Venecia, municipio de Florencia Caquetá, en pro de generar conciencia respecto a la gestión de conflictos vecinales y preservación del medio ambiente” El objetivo de esta investigación es la realización de una intervención donde se pretende generar conciencia respecto a la gestión de conflictos vecinales mediante acompañamiento y apoyo psicosocial que permita el fortalecimiento del empoderamiento, identificación de propósitos, sueños y metas desde la perspectiva tanto individual y comunitaria, mediante el modelo de intervención Empowerment, con el fin de atender la necesidad más sentida, siendo esta la disputa entre vecinos por la búsqueda del beneficio propio desconociendo el bien comunitario; enfocando los objetivos en la implementación y desarrollo de actividades que promuevan además la búsqueda de soluciones a sus conflictos psicosociales.

Teniendo como objetivos principales Además hay un condicionante social que es muy traumático para el buen desarrollo de la población en general, existe una serie de factores

tanto externos como internos que condicionan los problemas, que deben resolverse desde el modelo mencionado, orientado al Cambio Social y una serie de estrategias fundamentadas por una serie de actividades que promuevan el empoderamiento en la comunidad y la busca de soluciones a sus conflictos psicosociales. En este orden de ideas y en pro de justificar lo anteriormente mencionado, Giorgi, indica que la especificidad del rol del psicólogo no se refiere al ámbito de intervención, sino a la perspectiva adoptada, y podemos reconocer como característica la metodología de “operar desde la implicación, convirtiendo las resonancias afectivas en material de análisis e instrumento de trabajo.

Granada y Martínez (2017) Estudiantes de la Universidad de Antonio José de Sucre, Sincelejo, Colombia, realizaron una investigación la cual titularon: “Población de desplazados: de un conflicto armado a un conflicto vecinal”. El objetivo de esta investigación es diagnosticar la gestión de los conflictos vecinales mediante el análisis de la categoría conflicto y sus subcategorías: relaciones, normativa, axiológica, participativa, conflictual e identitaria. La metodología a utilizar es el estudio no experimental, de corte cualitativo con diseño de tipo descriptivo, es decir, se describirán las relaciones expresadas miembros de la comunidad en relación a la convivencia.

Se concluye la identificación de la necesidad de trabajar en una comunicación asertiva y control de impulsos con el fin de mejorar el comportamiento de los habitantes de la urbanización. Esto demuestra la necesidad imperiosa de intervenir en la comunidad con el fin de contribuir a su convivencia desde la psicología, pues si bien han recibido ayudas del gobierno, en el área psicosocial no se ha profundizado tanto como se requiere, y con la reubicación, se generó un cambio radical y obligado que trae con sí, problemáticas que directa o indirectamente, interfieren en el bienestar común, afectando su calidad de vida.

Tapias, Hernández, Blanco, Pulido, Ospina, Castellanos, Ariza, Molsave (2016), Publicaron un documento titulado: “Aprendiendo a Mediar”, en la ciudad de Bogotá bajo la dirección de la universidad de Santo Tomas. Donde se documentan experiencias exitosas donde se aplicó la mediación como resolución de conflictos. Conociendo la utilidad de la mediación como estrategia para solucionar con conflictos y diferencias en la sociedad. En marco en el que se desarrolla la elaboración del documento está dado por la ley 23 de 1991 la cual, crea mecanismos alternativos de solución de conflictos. Por otra parte, en el texto se compilan diferentes escenarios en los que la mediación tiene o ha tenido lugar.

Demostrando los amplios escenarios en los que puede desarrollarse la solución de conflictos. Aspectos relevantes como es la comunicación y el dialogo como herramienta primordial para la solución de conflictos, e inconsistencias entre los habitantes de la sociedad o un determinado barrio. En conclusión, en las diferentes experiencias reportadas se hace énfasis en el dialogo, la pasividad y los terceros como psicólogos y personas imparciales a la problemática para su solución. También se menciona que este proceso no es fácil pero la solución puede ser beneficiosa para las partes implicadas.

El Arquitecto Guayacundo (2015), de la Facultad de Artes, Maestría en Arquitectura de la vivienda de la Universidad Nacional de Colombia, realizó un trabajo de investigación presentado como requisito parcial para optar al título de: Magister en Arquitectura de la Vivienda, y lo titulo: “Vivienda social y conflicto vecinal: lo físico espacial como componente en la mitigación de conflictos en copropiedad”. Este trabajo de investigación tiene como objetivo: Generar estrategias formales, que desde la configuración físico espacial propongan alternativas de mitigación a las principales situaciones detonantes de conflictos entre vecinos dentro de copropiedades de Vivienda de Interés Social y Vivienda de Interés Prioritario.

La metodología que se utilizó en esta investigación fue cuantitativa porque midieron la atención masiva del déficit de viviendas en el país, se concluye que se ha podido establecer que los conflictos vecinales en copropiedad no son un asunto menor y que se presentan de manera repetitiva en las agrupaciones de vivienda del país. Finalmente se recomienda a los futuros habitante de la vivienda social hacer uso de las indicaciones de este documento para establecer criterios de elección de la vivienda (en el caso que puedan elegir) que sean coherentes con las expectativas que se tienen. Igualmente se invita a que se usen los aportes del documento como herramientas que permitan mitigar de manera concreta problemáticas existentes en la copropiedad.

Angeli (2015), estudiante de la Universidad Simón Bolívar de Barraquilla, Colombia, publicó un artículo llamado: “Reflexiones en torno a dos situaciones de conflicto vecinal y sus implicancias en patrones de interacción vinculados al género”. El presente trabajo constituye un artículo de reflexión, en torno a conflictos vecinales presentados a una Oficina Municipal de Relaciones Vecinales y Defensa del Consumidor en Buenos Aires (Argentina). Se intenta reflexionar sobre algunos patrones de interacción vinculados al género, que aparecen en tales situaciones. En el proceso de mediación comunitaria, que es el dispositivo elegido por la Oficina Municipal para abordar estas situaciones, se utilizan diarios de campo y entrevistas domiciliarias.

Se analizan dos disputas vecinales entre un hombre y una mujer, en las cuales se ponen de manifiesto posibles expectativas mutuas de comportamiento, relacionadas con una atribución de vulnerabilidad hacia la mujer, así como la consiguiente pérdida de la posición de interlocutora válida al momento del diálogo para abordar el conflicto en el que participan. Las metodologías utilizadas para tal fin se relacionan con algunas propuestas de la Psicología Social Comunitaria. Por todo ello, en este trabajo, se intentará, primero, una aproximación a la mediación comunitaria y algunas de sus implicancias en la comunidad y los conflictos que se analizan.

Mazo (2013), realizó una investigación en la Universidad de Medellín, Colombia, bajo una revisión literaria acerca de “La medición como herramienta de la justicia restaurativa”. Partiendo de la idea que la mediación se ha propuesto como una herramienta bastante útil y beneficiosa para la resolución de conflictos y la pacificación de la sociedad. La mediación como tal es una posibilidad que tiene la sociedad para mejorar un ambiente altamente congestionada. Y los beneficios de la misma están dando por la reducción de conflictos y la producción de tranquilidad en la sociedad. A lo largo de la investigación de delimitan algunas características de la mediación evaluado los objetivos y ventajas que esta trae en la resolución de conflictos.

Es así como se menciona que la mediación favorece a la resolución pacífica de los conflictos, propicia la paz, y facilita el dialogo. En conclusión, la mediación se constituye un proceso de creación de soluciones, con una cultura en pro a la participación activa de actores sociales que buscan tranquilidad y un ambiente sano para los mismos. Además, desde su perspectiva trasformadora genera la conciliación entre las partes implicadas.

Esta investigación fue realizada bajo la dirección de Rizo (2013) en la Universidad de Santander de la Ciudad de Bucaramanga, titulada “La institucionalización de la mediación como método alternativo de solución de conflictos aplicado por miembros de la comunidad en asuntos de pequeñas causas como expresión de la democracia participativa creación de centros de atención comunitaria en los barrios periféricos de Bucaramanga y Floridablanca en el departamento de Santander”, el objetivo principal está dado por conocer la naturaleza, procedimiento, práctica, alcances y efectos de la medición en el contexto particular de las comunidades de Bucaramanga, y Floridablanca.

La cual permitirá solucionar las controversias entre los miembros de forma rápida y armónica. Los encuentros que propiciaran la mediación de conflictos serán bajo mediadores, y propiciando el dialogo, de la misma forma que se realizaran seguimientos

del mismo. En los encuentros se tratarán formas de actuación, reflexiones frente al tema. Con la realización de este proyecto se llegó a la conclusión que en el momento no se han desarrollado programas y políticas frente a la medición en materia formal. Lo cual hace cada vez más valioso en hecho de generar estos espacios para la medición de los conflictos entre comunidades. En muchos casos lo que obstaculiza la solución de un conflicto es la falta de comunicación y de conocimientos alrededor del mismo. Además de la falta de compromiso y entrega.

### **Regional.**

En Norte de Santander, se han realizados algunos estudios que aportan a la sociedad en general; algunas instituciones son las principales investigadoras de distintos temas sociales entre ellos los conflictos vecinales, conflicto socio- espacial, percepción del conflicto social, exploración de estrategias de afrontamiento y Diseño de estrategia comunicativa para el fomento de convivencia, las cuales son problemáticas presentadas actualmente. A continuación, se presentan algunas de las investigaciones realizadas en este Departamento de Colombia.

La presente monografía denominada: “Conflicto socio – espacial entre comerciantes colombianos y ciudadanos venezolanos en situación de calle en la ciudad de Cúcuta: Estudio de caso”, realizada por: Lizzy Dariana Moros Cala y Yeimy Paola Gonzáles Rangel (2018), dirigidas por el Psi. Luis Alberto Molano Quintero, en la Universidad de Pamplona, Cúcuta Norte de Santander; tiene como objetivo principal, explorar el conflicto socio- espacial entre comerciantes colombianos y ciudadanos venezolanos en situación de calle, un estudio de caso, explorado y abordado desde la óptica psicológica y sistemática, dando cuenta de las dinámicas e interacción heterogénea que se producen entre los migrantes venezolanos en situación de calle y comerciantes cucuteños (Valentín, 2014), el tipo de investigación es cualitativo, metodología que permite comprender y

profundizar el fenómeno objeto de estudio, en este caso el conflicto socio espacial, desde la perspectiva de los participantes y en su contexto, profundizando en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significaciones (Hernández, Collado & Baptista,2010).

En la primera fase se aplicó la recolección de datos, en la segunda fase el diseño de validación de los instrumentos cualitativos, seguidamente la implementación de los instrumentos y posterior a ello el análisis, discusión y presentación de resultados por medio de la triangulación. A manera de conclusión, de acuerdo a los participantes, el conflicto se presenta como consecuencia de la ausencia de políticas públicas y al mismo tiempo por problemas de convivencia que generan algunas conductas inapropiadas por parte de estas personas que paulatinamente van tomando lugar y que no logran integrarse a dicha comunidad ( Lizzy Moros y Yeimy Gonzáles, 2018).

De la investigación “Percepción del conflicto social con la migración venezolana en Cúcuta” Trabajo de grado realizado por: Angie Mayerly Lizcano Medina y Zuleima Medina Cárdenas (2018), dirigido por el director de trabajo de grado Javier Soledad, en la Universidad de Pamplona, Cúcuta Norte de Santander. la cual tiene como objetivo dar a conocer el análisis de la percepción que tienen los ciudadanos colombianos del municipio de Cúcuta, sobre la llegada masiva de los migrantes venezolanos a la ciudad como conflictos social, mediante un estudio de caso para la comprensión que se tiene de esta problemática, proponiendo estrategias de acompañamiento social a la población migrante venezolana, realizando la distinción que tiene cada participante sobre este fenómeno, teniendo en cuenta los significantes del conflicto social, los cuales a partir de técnicas de recolección de información cualitativa permiten comprender mejor este fenómeno. Y se concluye la importancia y necesidad de un profesional en psicología para la intervención con la población migrante promoviendo su inserción social y cobertura de las necesidades básicas de la población (Angie Lizcano y Zuleima Medina, 2018).

Se encontró una investigación de tesis de maestría de la Universidad de Pamplona, realizada por Zapata (2018). Este trabajo investigativo fue denominado “Exploración de estrategias de afrontamiento en el municipio de Villa del Rosario para la resolución de conflictos de tipo vecinal” tuvo como objetivo principal, explorar las estrategias de afrontamiento que utilizan las personas del municipio de Villa del Rosario, Norte de Santander para la resolución de conflictos de tipo vecinal. Se desarrolló bajo un enfoque de investigación cualitativo de tipo narrativo, la muestra poblacional estuvo conformada por cinco participantes del municipio con la característica de haber presentado conflicto de tipo vecinal. El tipo de muestreo es de casos tipo. Las técnicas que se aplicaron para la recolección de los datos fueron entrevistas semiestructuradas, grupo focal y análisis documental.

Dentro de los resultados se encontró que la confrontación directa es la estrategia más utilizada por los participantes de este estudio. Sin embargo, estas confrontaciones fueron reguladas por estados emocionales que generaron respuestas poco adaptativas para la solución de los conflictos. Por otra parte, las emociones regularon la conducta durante el proceso del conflicto, dichas emociones conllevaron a la generación de actos violentos, que en alguno de los casos genero violencia física, sin que hubiera algún control sobre dichas emociones y por consiguiente sin uso de la inteligencia emocional. El resultado final de esta investigación dejo como producto la creación de una cartilla en donde se enseña cómo desarrollar la inteligencia emocional como estrategia en la resolución de conflictos.

Puentes (2015), desarrolló una investigación titulada “Diseño de estrategia comunicativa para el fomento de convivencia ciudadana en la Institución Educativa Francisco Fernández de Contreras del Municipio de Ocaña Norte de Santander” donde se diseñó una estrategia comunicativa para el fomento de la convivencia ciudadana en la Institución Educativa Francisco Fernández de Contreras del municipio de Ocaña Norte de

Santander. El tipo de investigación que se abordó fue el cualitativo, en la fase de recolección, tabulación y análisis de la información el estudio buscó desarrollar una imagen de la problemática sobre la carencia que se presentó en la Institución Educativas Francisco Fernández de Contreras en el Municipio de Ocaña, para el manejo de la convivencia ciudadana dentro y fuera de las aulas de clases.

Para concluir se diseñó una estrategia comunicativa para fomentar y mejorar la convivencia ciudadana en la Institución Educativa Francisco Fernández de Contreras del Municipio de Ocaña. Mediante encuestas y otras actividades realizadas en la institución educativa se pudo determinar la situación actual en cuanto a convivencia ciudadana. Se logró implementar esta estrategia de convivencia ciudadana en la institución educativa, caracterizada con una población escolar en forma cualitativa y cuantitativa objeto de estudio en los alumnos de sexto grado. Esta experiencia fue gratificante porque permitió llegar al resultado positivo que se esperaba, en el que los estudiantes cambiaron su forma de pensar y actuar siendo así mejores personas para un futuro.

El estado del arte de esta monografía se construyó con las investigaciones más relevantes encontradas a nivel internacional, nacional y regional las cuales nos permitieron visualizar los conflictos más comunes presentados entre las comunidades, entre ellas encontramos que los conflictos por convivencia son los más comunes, seguidos por los conflictos con intervención policiva y por ultimo tenemos los conflictos con mediación por medios jurídicos; algunos de ellos son investigaciones de tipo cualitativo y cuantitativo con aportes a la resolución de los problemas pero no en forma definitiva por lo que podemos tomar referentes de todos ellos para evaluar nuestra investigación y prever cuál de ellos puede llegar a ser más efectivo teniendo en cuenta que el factor educativo de las partes en conflicto es un componente importante para la resolución de los conflictos entre las partes.

## MARCO TEÓRICO

### Capítulo I. Psicología Social y Comunitaria

Es importante que antes de nutrir este capítulo, se hable un poco de lo que se va a encontrar el lector en el trascurso del presente. Ya como su nombre lo indica “Psicología Social y Comunitaria”, calificativo el cual lo han atribuido referentes de un pasado, área la cual aborda una infinidad de teorías, las cuales son correlacionadas con la vida actual del sujeto, siendo estos los patrones dentro de un campo de acción en el cual se pueda ver inmerso este individuo. Así mismo se destaca el papel que tiene el Psicólogo dentro de este escenario.

#### Formación de la Psicología Comunitaria

En la actualidad, en América Latina, Wiesenfeld (2014), sustenta que la Psicología Social Comunitaria (PSC) es uno de los pocos campos de la psicología que ha tenido un desarrollo autóctono en América Latina, esto es, generado desde las particularidades y problemáticas diversas y complejas de nuestra realidad. Pues bien, esta disciplina estudia a cabalidad particularidades del medio social, puesto que dentro del mismo se generan anomalías a medida en que este va evolucionando, y uno de ellos son los conflictos vecinales.

Desde esta perspectiva, el ya citado, propone que La PSC busca entender e influir, desde y con las comunidades en situación de desventaja económica y social, en contextos, condiciones y procesos psicosociales vinculados con su calidad de vida, para que adquieran o refuercen competencias que faciliten la consecución de recursos necesarios para ejercer su ciudadanía en condiciones de justicia y equidad.

Ya como lo sugiere la definición anterior, un propósito central en la PSC es contribuir a la emancipación de sectores oprimidos, propiciando cambios psicosociales, en distintas

escalas, entornos y con los agentes corresponsables. En este sentido, es como a través de la mediación, se busca mitigar de alguna forma los efectos negativos que se presentan dentro de un conflicto, lo cual va direccionado a la reducción y al cambio social de los mismos.

Otro de los aportes, es el de Ximenes, Cidade & otros (2015), donde refieren que La psicología comunitaria es un área de la Psicología Social de la Liberación que pone énfasis en la comunidad y los modos de vida de los sujetos como potenciales de intervención. Parte de la crítica a la concepción individualista históricamente asociada al conocimiento en psicología. La tarea colectiva de la psicología comunitaria es actuar según los anhelos y las necesidades de la población.

Los ya citados, también afirman que, desde su origen, se establece relación con las políticas públicas y la expresión de la disciplina en América Latina enfatiza la necesidad de superación de las condiciones de pobreza de amplios sectores poblacionales, y toma el fortalecimiento de la participación social como importante elemento para la superación de la pobreza. Se tiene como foco el compartir experiencias entre grupos sociales comunes, con acceso precario a la vivienda, educación, salud, cultura y creación de empleo, facilitando modos colectivos de enfrentamiento de las adversidades.

Ahora bien, Wiesenfeld (2011) citado por Ximenes, Cidade & otros (2015), suscita que, en América Latina, la psicología comunitaria como campo del saber y de praxis debe actuar con vistas a la problematización del sistema neoliberal hegemónico, que acentúa la pobreza, la exclusión y el individualismo, en detrimento de los valores colectivos y solidarios. Al cuestionarse las situaciones y los procesos psicosociales asociados a la calidad de vida de grupos en precariedad e iniquidad, la psicología comunitaria se preocupa por las variables que impiden o bloquean la vivencia de la democracia por la población.

De esta manera, es como se ha venido constituyendo este saber, por tanto, como un campo de saber interdisciplinar, capaz de contribuir a la ampliación de discusiones sobre la temática de la pobreza, a partir del establecimiento de un análisis multidimensional y crítico del fenómeno, en sus dimensiones psicosociales, integrando aspectos simbólicos, subjetivos y estrategias colectivas e individuales de afrontamiento.

### **Algunas Tendencias de la Psicología Social y Comunitaria.**

Wiesenfeld (2014), habla de que la exposición de las tendencias en la PSC está organizada tomando como eje el doble compromiso disciplinar y social de la PSC, sus metas, características y valores. Pues bien, dentro de esta área existen algunos factores los cuales nutren a la misma, de los cuales se puede decir que fusionan, tanto la parte teórica como la práctica, bajo la referencia del ya citado.

**El compromiso Académico:** Se incluyen aquí las pretensiones de desarrollo teórico y metodológico de la PSC. Las contribuciones empíricas se comentan al considerar su compromiso social.

**En lo teórico:** El discurso sobre lo teórico en la PSC engloba como meta la producción paradigmática de teorías, modelos y conceptualizaciones como guías de las acciones de la PSC; sus características incluyen la confluencia de saberes científicos y del sentido común y la vinculación entre teoría y praxis y la interdisciplinariedad. Esta última se conjuga con las anteriores, porque la variedad de conocimientos que involucra amplían las posibilidades de comprensión y atención de los problemas complejos de nuestra disciplina, inviábiles desde una sola perspectiva.

**En lo Metodológico:** Las metodologías participantes, particularmente la Investigación Acción Participativa (IAP), son privilegiadas en el discurso de la PSC por su potencial de contribuir a construir conocimientos relevantes a los problemas que le atañen y a modificar las condiciones que los suscitaron. Para ello, la participación comunitaria en actividades de investigación, reflexión y acción, junto a profesionales y demás implicados, es indispensable.

Desde otra perspectiva, también esta:

**El compromiso Social:** Aquí se incorpora características, valores y metas vinculadas a los lugares y actores que conforman la comunidad, sus procesos y logros, o sea, el dónde y quién/es, cómo y para qué de la PSC.

**La Comunidad:** Una característica distintiva de la PSC corresponde a los actores y lugares que conforman una comunidad. A pesar de la ambigüedad y complejidad en las múltiples acepciones y usos del término en la PSC, Rodríguez & Montenegro (S.F) citados por Wiesenfeld (2014), sustentan que lo común es la referencia a un sujeto social, a un colectivo cuyas carencias socioculturales y económicas tienen un correlato espacial.

En esta medida, los valores asociados a esta característica se expresan en el compromiso de nuestros profesionales de contribuir, de manera solidaria y responsable, con la co-comprensión y reflexión crítica de tales condiciones (problematización, desnaturalización, concientización) y facilitar procesos (organización, participación, fortalecimiento, pertenencia) que favorezcan su transformación. El valor de reciprocidad que acompaña este tránsito hacia la acción reflexionada, incide también en la resignificación de los profesionales acerca de sí mismos y su desempeño laboral y ciudadano.

**Los Actores Comunitarios:** Si en algo existe correspondencia entre discurso y acción, es sobre el sustantivo y adjetivo de los actores a los que se dedica la PSC: comunidades en situación de desventaja. Este acuerdo no deja de lado algunas inconsistencias que se expresan en la acción comunitaria y obligan a redirigir la mirada hacia las concepciones (ontología) y aproximaciones (epistemología) a la comunidad. Nos referimos a las tensiones individuo-colectivo, a los límites de la inclusión comunitaria, las variantes de actores y las concepciones sobre sí mismos y los otros.

**Entre individuos y Colectivos:** El componente humano característico de la PSC es social, debido al interés de atender problemas que afectan a colectivos. Este desplazamiento de la mirada psicológica individual a la social-comunitaria adopta como valores la inclusión, la diversidad de experiencias, saberes y demás recursos y las relaciones horizontales de poder.

**Los Límites de la Inclusión:** En segundo lugar, los reportes no parecen incluir a todos los que son, lo cual interroga el cumplimiento de este valor. Es así como se tiende a llamar comunidad a las personas con las que solemos trabajar de la PSC, sugiriendo que este número variable de participantes agota ese colectivo. Al generalizar de este modo, se invisibiliza a los miembros de la comunidad que no participan, voces silentes o disidentes del liderazgo. Esta exclusión distorsiona la realidad comunitaria, al anular la diversidad que alberga y anonimizar a una parte de sus miembros

Todos los apuntes suscritos en los párrafos anteriores, dan pie para consolidar un poco de lo que se trata el abordaje en este campo de acción. Y es como de esta forma se fusiona la parte teórica con la práctica, y que más evidencia sustentable que la población en la cual se está realizando la intervención, siendo parte de este proyecto de investigación, de los cuales se logra rescatar infinidad de situaciones, problemáticas, afectaciones individuales convertidos en sociales, y que el marco y soporte de referencia, vendrían siendo los teóricos ya nombrados.

### ***Principios Fundamentales de la Psicología Comunitaria.***

Continuando en referencia a Montero (1984) citado por Cuello, Carvajal & otros (2016) en este apartado, se resalta la importancia de una Psicología apoyada en tres principios básicos:

I. Autogestión de los sujetos que constituyen su área de estudio. Lo cual significa que el objeto estudiado es también sujeto estudiante y que toda transformación repercute sobre todos los individuos involucrados en la relación, incluido el psicólogo agente de cambio.

II. Como consecuencia de lo anterior y eje básico de la teoría, el centro de poder cae en la comunidad. La acción del psicólogo consistirá en lograr que esa comunidad adquiera conciencia de su situación y sus necesidades y asuma el proyecto de su transformación, asumiendo el control de su actividad. Esto significa oposición a cualquier forma de paternalismo-autoritarismo-intervencionismo.

III. La unión imprescindible entre teoría y praxis, única forma de lograr una explicación integradora y una comprensión verdadera de la situación.

*Psicología Comunitaria, desarrollo Comunal y Comunidad*

En otro momento, está en que Montero (1984) citado por Cuello, Carvajal & otros (2016), refiere que el objeto de estudio de la Psicología Comunitaria precisa de la definición de dos conceptos básicos: el de comunidad y el de desarrollo comunitario o comunal. Esto significa, nuevamente, definir por exclusión. Así, cualquier concepción pasiva de la comunidad queda proscrita, lo mismo que toda visión estática de los grupos y organizaciones. Una comunidad es un grupo en constante transformación y evolución.

Es así como el tamaño del grupo puede variar desde el nivel primario al secundario, que puede llevarla a su fortalecimiento y a la toma de conciencia de sí, como unidad y potencialidad, o bien a su división interna y a la pérdida de identidad, reforzándose entonces un sentido externo de la pertenencia, contrapuesto a la cohesión basada en un sentido interno.

Desde esta perspectiva, es como se entiende lo que es la Psicología comunitaria, siendo esta un centro de estudio la cual como se nombró anteriormente, va a estar en constante evolución, y más en la actualidad, donde se vienen aconteciendo infinidad de situaciones, que algunas se han modificado, pero siguen con el mismo objetivo, como son las ideologías, las creencias, sus vivencias, sus costumbres, entre otros. Por lo tanto y de acuerdo a estas escenas, es como se busca hacer intervención en una parte de la sociedad, buscando recabar información, para crear teorías y posibles programas preventivos en pro de esta.

En términos generales, ya el citado suscita que la comunidad es, además, un grupo social preexistente al investigador, que posee su propia vida, una cierta organización cuyos grados varían según el caso, intereses y necesidades: siendo estas últimas objeto de explicación mediante el trabajo de intervención psicológica. Por tal razón, quedan excluidas las acciones paternalistas y por la misma razón fracasarán muchas intervenciones, aún bien intencionadas, que impongan patrones de conducta ajenos o desligados a las pulsiones del grupo.

En cuanto al párrafo anterior, se entiende que la realidad social es algo imposible de modificar, que se puede intervenir para crear propuestas preventivas sí, pero modificar algo que ya está creado con sus estándares sociales e individuales, vendría siendo una teoría poco alcanzable. Sin embargo y en esta apreciación, no basta de más intervenir y poder modificar ciertos aspectos benéficos para esta comunidad, que finalmente ayudarían a construir un mejor futuro para sus próximas generaciones.

Bajo esta concepción, es como se realiza la intervención dentro de este campo de estudio, el cual cuenta con antecedentes previos, brindándonos sustento en la actualidad para darle un mejor manejo a la misma. De igual forma, es importante resaltar que el papel del Psicólogo Comunitario es suministrar información efectiva, afrontándose así a su realidad de forma objetiva, para así poder crear teorías verídicas dentro de una población en particular.

### **Psicología Social**

Dentro de este proyecto, también se hace importante hablar un poco acerca de la psicología Social, dado que esta también tiene un cierto grado de incidencia dentro de este campo de estudio. Ahora bien, Davis & Palladino (2008) citados por Rojas & Villamizar (2018), define la Psicología Social como un estudio de las causas, los tipos y las

consecuencias de la interacción humana (645), aspectos que se tienen en cuenta a la hora de intervenir dentro de una población.

Por otro lado, Palladino & Stephen (2007) citado por Rojas & Villamizar (2018), manifiestan que es la forma en que nosotros percibimos a los otros y su comportamiento; las relaciones interpersonales como la atracción, la amistad, el amor, la ayuda a otros y la agresión; las influencias sociales sobre el comportamiento y la manera en que el individuo funciona como parte de un grupo social, que en sí vendrían siendo sociedades que cuentan con distintos ideales, costumbres, acontecimientos, contando con una idiosincrasia en particular, y que por influencia de la misma, ya sea un patrón positivo o negativo, se va a ver reflejado en la sociedad del medio externo, que para ellos podrían ser un comportamiento bueno, o malo, entrando así a jugar la subjetividad de estos.

De esta manera es como Rojas & Villamizar (2018), manifiestan que es como se puede decir, que la sociedad tiene una influencia directa en el individuo, procreando un génesis ideológico, desatando esquemas mentales en conjunto a patrones, donde el sujeto va a percibir una identidad social a raíz del contexto en el cual se encuentra inmerso. Sin embargo, es claro y evidente decir que estos efectos van hacer bidireccionales, dado que el individuo no es solo influenciado por la sociedad, si no que el también hace parte de la misma e influye ante los demás.

Otra de las perspectivas teóricas de la psicología social, es la de Suriá (2017), refiriendo que esta se encarga de estudiar la influencia que tiene el entorno en los sentimientos, comportamientos, acciones de un sujeto, esta rama de la psicología se centra en la comprensión de la conducta social de los individuos, área de la psicología que permite entender como la sociedad y sus cambios influyen y afectan las conductas que los sujetos realizan ante ciertas situaciones específicas de su vida.

Así mismo, Hernández (2018), suscita que las orientaciones de la psicología y la psicología social han contribuido a la marginación y exclusión de distintas poblaciones con el fin de promover y difundir ciertos comportamientos como normales o naturales, así como determinados valores sociales como los esperados, los cuales pertenecen a la esfera de poder de las clases dominantes, de las que están excluidas las clases menos favorecidas social y económicamente.

Pues bien, los cambios que actualmente se dan alrededor del mundo y sus avances, conciben que las personas firmemente estén en evolución, reformando de esta manera pensamientos emociones y comportamientos, y aunque la estructura de personalidad se define en la adolescencia y se forman en la adultez joven, los cambios exteriores y las situaciones cotidianas hacen que las personas reformulen su forma de actuar. La psicología social estudia estas transformaciones sociales y sus afectaciones en las personas, por otra parte, la intervención social, busca de una manera más amplia, mejorar la calidad de vida y el bienestar mental de las personas.

## Capítulo II. Conflictos

En este capítulo se aborda la temática del “Conflicto” la cual es una situación asociada a cualquier comunidad y surge por la diversidad de metas e intereses de sus integrantes; también por cambios en actitudes o tradiciones que los confronta con los ya existentes. Es aquí donde se quiere cumplir con el objetivo propuesto de nuestra investigación. Para empezar a tratar el tema los conflictos vecinales se hace necesario conocer ciertos conceptos que nos permiten entrar en materia con respecto al tema estudiado.

### Definición de conflicto

Para empezar, Aguado, Fernández, Funes, López, Martínez, Torrego & De Vicente (2008) señalan que conflictos son, situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juega un papel importante las emociones y sentimientos, y donde la relación entre las partes del conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto.

Por otra parte, Domínguez (2001), La presencia del conflicto en una organización no debe minusvalorarse porque sea de moderada intensidad o de repercusión poco importancia, en realidad nunca se sabe del poder expansivo de las situaciones conflictivas y cuando arrasan y envuelven nuestra vivencia entorpeciendo todo, el manejo de Conflictos para una decisión efectiva, “en los textos sobre “Administración”, o “Comportamiento organizacional” se identifican tres tipos de conflictos: los intrapersonales, que surgen como consecuencia de insatisfacciones y contradicciones “dentro” de las personas; interpersonales, que surgen de enfrentamientos de intereses, valores, normas, deficiente comunicación, entre las personas.

Finalmente, los conflictos laborales, u organizacionales, que surgen de problemas vinculados con el trabajo, y las relaciones que se establecen en este, entre individuos, grupos, departamentos, etc.”

Por otro lado, “Existe un motivo concreto para el surgimiento del Conflicto, y éste se relaciona con la existencia de “deseos opuestos”, según Melo (2009) en un combate, en una pelea, se enfrentan deseos opuestos y el efecto de ello provoca el carácter de los elementos que califican un Conflicto” Cuando dos o más intereses se encuentran en estado activo, buscando su realización y perfeccionamiento, se presenta el grado más recio del Conflicto. Los intereses propios se enfrentan a los intereses opuestos y cada uno busca prevalecer sobre el otro. El efecto previsible de esta acción (porque en su estado activo los intereses conducen precisamente a la acción), solo puede conducir a un resultado: un interés se impone sobre el otro, un interés prevalece y el otro no. En esta lógica resulta muy difícil entender estados intermedios o resultados parciales. Para establecer que un Conflicto en particular ha concluido se necesita también establecer qué interés ha prevalecido y qué interés ha desaparecido.

Luego, Domínguez (2001), expresa que tradicionalmente, para el buen manejo de los conflictos se reconoce en ello a personas de edad madura que tengan suficiente experiencia y que a través del viejo método de ensayo y error han adquirido capacidad para enfrentarse con éxito a las situaciones conflictivas. Pero, es un éxito que en ocasiones se interrumpe por grandes fracasos y todos se preguntan por qué la falla, en donde estuvo el mal manejo del conflicto, sobre todo en una persona de experiencia. Por otro lado, tener experiencia en el manejo de conflictos, se requiere conocer sus causas, el momento de su evolución en un proceso, los factores que lo atenúen o incrementen, así también, se debe ser capaz de prevenirlos, identificar con anticipación el campo y los elementos de un conflicto en ciernes, atenuar sus consecuencias y solucionar con el menor daño posible aquel que se encuentre en franca evolución. Así también de poder estimar el impacto de

sus efectos en el individuo y sus dimensiones sociales como la familia, el área laboral y la comunidad.

Finalmente, Melo (2009), refiere que conceptualmente el Conflicto no desaparece nunca. Entre el conjunto algunos desaparecen, otros cambian y otros nuevos aparecen, pero constituye una irracionalidad el suponer que la dinámica social vive exenta de Conflicto en un momento dado. La propia naturaleza del ser humano lo prepara para enfrentar el Conflicto, la especie humana ha demostrado ser la más evolucionada para vencer las contrariedades. La percepción del Conflicto puede ser muy diferente a partir de que se entienda que no es ajeno absolutamente a nadie. En tanto una persona o una Organización se encuentra enfrentando un Conflicto, todo el resto lo está haciendo simultáneamente, tan solo cambian las formas y los grados de dificultad.

### **Tipos de conflicto.**

#### **Conflictos positivos**

El conflicto positivo es aquel que ayuda al equipo de trabajo a crecer, a resolver problemas, o incluso a retar a la rutina diaria para buscar nuevas soluciones a situaciones cotidianas. Son una llave para activar la creatividad de las personas. El que una persona participe activamente defendiendo su opinión en un conflicto positivo es un indicativo de su compromiso para obtener el mejor resultado posible.

#### **Conflictos negativos**

Los conflictos negativos entorpecen el trabajo del equipo. A corto plazo consumen la energía del equipo, y a largo plazo minan la confianza del grupo en poder resolver problemas. Suelen ser conflictos innecesarios, que no aportan nada a la solución final. En ocasiones se hace evidente que los participantes no quieren resolver un problema, sino que lo que realmente quieren es salir victoriosos de la situación a toda costa. Con el tiempo

se van acumulando y agravando, hasta convertir compañeros de trabajo en enemigos que aprovechan la mínima ocasión para llevarse la contraria entre sí. (Diego, 2014).

### **Conflictos familiares**

Remite estrictamente a aquellas situaciones que por sus características generan tensiones que conllevan la maduración de conflictos entre miembros de la familia sin distingo de tipología familiar y si comparten el sitio de residencia o no. Serna (2018)

### **Conflictos interpersonales**

Situaciones que generan discordia o disputa entre individuos que pueden ser de orden religioso, político, económico, cultural, racial o ideológico sin que necesariamente estos compartan un espacio determinado. Serna (2018)

### **Concepto de conflictos de comunidad.**

Krause (2001), señala que al hablar de comunidad se deben considerar elementos fundamentales como lo son el sentido de pertenencia, la cultura y las Interrelaciones entre las personas que la conforman.

Según Domínguez y García (2003), históricamente se constata la consideración inicial del conflicto como algo negativo: como algo que había que desterrar. Se asoció conflicto con violencia, destrucción, irracionalidad.

Actualmente, se considera que el conflicto es inevitable y no necesariamente negativo; también se considera que las variables individuales tienen un peso mucho menor que las situacionales y, en cualquier caso, están mediatizadas por ellas. Por ende, lo que se busca es que el conflicto se desarrolle de manera que se maximicen sus efectos beneficiosos.

Vinyamata (2001: 129) define el conflicto como la lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. El conflicto es connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos.

Fisas (2001: 30) define el conflicto como un proceso interactivo que se da en un contexto determinado. Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto), que puede ser positivo o negativo según cómo se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado.

Entelman (2002: 173) el conflicto es un proceso dinámico, sujeto a la permanente alteración de todos sus elementos. A medida que se desarrolla su devenir cambian las percepciones y las actitudes de los actores que, en consecuencia, modifican sus conductas, toman nuevas decisiones estratégicas sobre el uso de los recursos que integran su poder y, a menudo, llegan a ampliar, reducir, separar o fusionar sus objetivos.

Como menciona Chiavenato (2009:390), “El conflicto se presenta cuando una de las partes (sea un individuo o un grupo) trata de alcanzar sus objetivos, que están ligados con los de otra parte, e interfiere con los esfuerzos de ésta. El conflicto es mucho más que un simple desacuerdo o desavenencia: constituye una interferencia deliberada, activa o pasiva, para bloquear los intentos de la otra parte por alcanzar sus objetivos”.

Y según Robín (2013: 446) “Un conflicto es un proceso que se inicia cuando una de las partes percibe que la otra afecta o puede afectar algo que la primera considera importante”.

### ***Tipología de Conflictos Comunitarios.***

Existen dos grandes categorías de tipificación de conflictos comunitarios, según el nivel en el que se presenten y su ámbito y su contenido la primera categoría depende del nivel en que se presente el conflicto, y pueden ser “interpersonales, grupales e intergrupales” los interpersonales son conflictos que involucran a ciertos individuos pertenecientes a una comunidad, pero que no afectan a todo el grupo.

Los grupales involucran a todos los miembros de una comunidad y son motor y causantes de cambio estructurales en las comunidades y se deben a desacuerdos o inconformidades de sus miembros los conflictos intergrupales son enfrentamientos o contraposiciones entre dos o más grupos por el posicionamiento de sus ideales o perspectivas sobre las de los otros la siguiente categoría de clasificación de conflictos comunitarios depende de su ámbito y contenido, y pueden ser de participación, identidad, status o recursos los primeros, los de participación, son en los que entran en juego el poder y la toma de decisiones al interior de la comunidad y pueden involucrar a individuos o a grupos.

Los conflictos de identidad, surgen en el momento de que un individuo o grupo intenta sobreponer sus ideales religiosos, políticos, económicos o culturales a otros u otros individuos por la fuerza, entonces se empiezan a elaborar estrategias en pro de su defensa los conflictos por el status se desarrollan a partir del interés de varios individuos por ocupar una posición religiosa, política o gubernamental, que ya está ocupada, casi en el cual el ocupante de esta entra en su defensa o de estar vacante, el conflicto puede generarse en la competencia por ocupar la misma, los conflictos de recursos se dan en el momento de intentar acceder a recursos naturales, económicos, energéticos entre otros, y pueden darse entre individuos de una misma comunidad o entre comunidades (Johan, s.f.)

Modelo Comunitario o Dialógico de prevención de conflictos implica que toda la comunidad participe en un diálogo que permita descubrir las causas y orígenes de los

conflictos, para solucionarlos desde la propia comunidad mucho antes de que aparezcan (Flecha & García, 2007).

Supone partir de la premisa de que todas las personas, sin distinción de nivel de estudios, etnia, religión, etc., tienen las capacidades para poder intervenir y buscar una solución consensuada que ayude a la prevención de los conflictos.

Sin embargo, diariamente, los miembros de una comunidad son sujetos de encuentros y coincidencias, donde las diferencias y los conflictos forman parte también de las relaciones cotidianas, por consiguiente, pueden ser testigos o protagonistas de conflictos entre integrantes del lugar en el que viven o desarrollan actividades importantes. Serna (2018)

### *Conflictos vecinales*

Son aquellas tensiones y/o diferencias que se presentan entre ciudadanos que comparten su cotidianidad en un territorio delimitado (vecindario), estas relaciones se caracterizan por la cercanía entre individuos que pueden incluso compartir creencias, cultura, economía entre otros, estas acciones los vincula y los relaciona directa e indirectamente, generando posibilidades de encuentro y desencuentro en medio de las diferencias que los lleva a marcar sus posturas frente a temas como: linderos, definición de propiedad horizontal, escrituras públicas, ruido, chismes, perjuicios, servidumbres, celebraciones, religión entre otros propiamente definido como conflictos entre vecinos. Serna (2018).

Torregrosa “valores comunitarios como la solidaridad, el cooperativismo, la alteridad, la equidad y la paz, están inmersos en el subjetivo de la comunidad o un grupo determinado” en este sentido, y reconociendo la movilidad y dinamismo de las sociedades, intentar comprender el significado de los vecinos frente a sus conflictos no será un asunto lineal, inequívoco o unidimensional sino que por el contrario la diversidad,

el pluralismo y la invención o imaginarios de los participantes juega un papel determinante en el análisis de la investigación.

Estableciendo los conceptos que definen lo que es un conflicto y conociendo los tipos de conflictos existentes dentro de una comunidad, para reconocer que la convivencia es uno de los retos que tiene la sociedad; ya que convivir en una sociedad de vecinos quizás sea una de las cosas más difícil que puede existir, porque es un micro mundo reflejo de lo que son como sociedad en general. Teniendo en cuenta el malestar que generan este tipo de actitudes y comportamientos en la convivencia diaria, la búsqueda de alternativas que permitan gestionar de manera eficiente los conflictos vecinales es más que necesaria la mediación comunitaria; como un método alternativo de resolución de conflictos que puedan llegar a surgir entre personas que conviven diariamente, y más concretamente, entre vecinos/as de una Comunidad de propietarios/as, donde un tercero imparcial conocido como mediador/a asistirá a las partes en conflicto, asistiéndolas en sus comunicaciones para que por sí mismas traten de encontrar soluciones mutuamente satisfactorias.

### **Capítulo III: Mediación**

La mediación comunitaria se presenta como una nueva alternativa que permite a la sociedad abordar a través del dialogo los conflictos que se generan en la convivencia diaria y que afectan la calidad de vida de las familias. Una comunidad que incorpora la mediación como proceso de resolución de conflictos, es una comunidad que fomenta la igualdad y el respeto a sus semejantes elementos que, reunidos entre sí, actúan como estimuladores de la participación ciudadana y facilitan el desarrollo local. La mediación comunitaria nos ofrece la gran alternativa de abordar los conflictos de forma no violenta para reconocer las razones del otro, en un ambiente de respeto, sin descalificaciones y donde se encuentran alternativas o acuerdos a las diferencias que se generan diariamente en su interacción.

#### **Concepto y modelos de la mediación**

Los conflictos, entendidos como controversias colectivas o individuales entre dos o más personas, necesitan un fin natural. El término natural del conflicto se logra cuando los actores se sobreponen a la situación y son capaces de trazar objetivos claros y medibles que ayudan a solucionar con prontitud la confrontación. Sin embargo, algunos actores no pueden llevar a cabo dos roles al mismo tiempo. O se es actor en el conflicto, o se es mediador del mismo. Ante esto, una tercera figura aparece en el escenario de controversias para, desde una actuación imparcial y responsable, solucionar el conflicto por medio del diálogo. Esa tercera persona caracteriza el rol de mediador.

#### **Papel del mediador.**

En situación de conflicto la persona que ejerce el rol de mediador busca “cambiar la comprensión de las partes con respecto a sus disputas, haciendo ver el conflicto como algo positivo” (Silva & Araújo, 2016:10). Esta transformación del conflicto exige la

participación activa de los involucrados. Sobre tal contexto se orientan las acciones del mediador como algo positivo en tanto se proyecte la disposición de los actores como algo que permite el crecimiento personal. Bajo esta idea, se debe reducir al mínimo la idea de victoria o derrota de una de las partes involucradas.

Cuando el mediador desinstala la idea de vencedor y vencido del imaginario de los involucrados, lo que está haciendo es construir un terreno de diálogo y comprensión de las partes en conflicto. Desde tal perspectiva, el mediador rescata los objetivos, propósitos y metas comunes entre los implicados. En este sentido el papel de la mediación se centra en la resolución de conflictos desde el entendimiento y comprensión de objetivos comunes entre las partes en disputa, lo cual conduce tanto a la solución del problema como a la aplicación del método que restaura las relaciones sociales.

Al tener presente la anterior idea, las autoras Silvia & Araújo (2016) son enfáticas en señalar que la mediación se realiza con el fin de “estimular el diálogo y permitir a las partes resolver sus conflictos, buscando soluciones que resultan en beneficios para ambos” (pág. 10). Las autoras agregan que es el diálogo el canal que proporciona la comunicación pacífica en tanto las personas involucradas presten atención. Esta acción comunicativa que parte del mediador y se extiende a los involucrados se considera una herramienta que ejerce gran influencia en el desarrollo de la solución.

### ***El diálogo como herramienta de mediación.***

De esta manera, a través de las consideraciones anteriores sobre el concepto de mediación como proceso comunicativo en donde el diálogo, la actitud colaborativa, el compromiso y responsabilidad hacen parte de la voluntad de cambio de las partes, emergen construcciones personales favorables para futuras relaciones; de igual manera consideraciones sobre las características de la figura de mediador y los modelos de

mediación, hacen viables una configuración conceptual que no ha cambiado a través de los años. En esta medida el campo investigativo no deslegitima las acepciones, características y criterios que rigen a la mediación como una doctrina.

Sin embargo, más allá de ser considerada como una doctrina, el concepto de mediación permite maleabilidad positiva en tanto se enfrente al terreno de la experiencia. Las construcciones sociales y las experiencias conductuales hacen posible que el concepto de mediación, al igual que sus características, roles y modelos sean evaluados en la realidad y argumentados desde la teoría. Al respecto, se puede mencionar como la línea investigativa en las publicaciones referenciadas en el actual capítulo evidencian que los conceptos y términos mantienen vigencia, lo cual demuestra la solidez, constancia y eficacia de la mediación en el terreno social.

#### *La importancia del diálogo en la mediación*

Silva & Araújo (2016) señalan al mediador como un facilitador y bajo tal rol propone el diálogo como escenario donde las personas redescubren, entre otras cosas, buenos sentimientos, lazos fuertes y comunicación afectiva; actitudes y sentimientos que olvidaron cuando vivieron situaciones de ira y resentimiento. De esta manera el diálogo mantiene una serie de características que la hacen parte fundamental de la mediación. En este sentido sin la primera no se daría la viabilidad de la segunda aunque de la segunda dependa la primera.

Lo anterior quiere decir que es gracias al conflicto entre dos personas donde el diálogo tiene razón de ser y por medio de este se resuelve el conflicto. Entre diálogo y mediación se entrevé una relación directa que vincula tanto a la persona que actúa en el rol de mediador como a las personas involucradas. El anterior contexto se expresa mejor en Silva & Araújo quienes son claras en indicar que si bien la mediación es un medio alternativo

de solución de controversias, también ejerce funciones de facilitador, es decir, un catalizador que actúa imparcial y confiablemente en el escenario alternativo:

### **¿Qué es la mediación?**

Según Lara (2017) refiere que la mediación es un método alternativo de resolución de conflictos definiéndola como:

Un medio alternativo de solución de controversias, disputas y tablas, donde un tercero, imparcial, confiable, libre y voluntariamente elegido por ellos, como actuando como un ‘facilitador’, un catalizador que la utilización de la habilidad y el arte, lleva las partes para encontrar una solución a sus controversias. Por lo tanto, el mediador no decide; quien decide son los partidos. El mediador con habilidad y técnica del arte de la mediación, conduce a las partes para decidir (Pág. 11).

### **Características del mediador**

Bajo la perspectiva de las anteriores autoras el mediador goza de características que lo hacen capaz de solucionar conflictos. Pero estas características no son propias de la persona, por el contrario, son propias del concepto de mediación. Con esto no se dice que una persona no es apta para ser mediadora, ni menos que frente a escenarios complejos deba seguir una hoja de ruta estricta, sino que debe adquirir una serie de capacidades y habilidades que la posibilitan como facilitadora o catalizadora de controversias. Ello le permitirá acceder al diálogo y conducir la discusión hacia su fin natural.

A través de las consideraciones anteriores es posible extraer algunas características que para las autoras Silva & Araújo (2016) son determinantes en la figura del mediador y, por ende, hacen parte del concepto de mediación. Estas habilidades y capacidades se sintetizan de la siguiente manera: I. conducir a las partes a elegir; II. Ser imparcial; III. Generar diálogo entre las partes; IV. Catalizar la discusión; V. Comunicar y encontrar

puntos en común. En efecto, los criterios que configuran la personalidad de un mediador lo capacitan para el abordaje de situaciones hostiles entre un grupo de personas.

Frente a ello, las características del mediador extraídas de Silva y Araújo (2016) concuerdan con una investigación realizada por Lozano & Vives (2011) donde algunos de los puntos mantienen vigencia. A pesar del tiempo de publicación entre las investigaciones, las características del mediador parecen mantenerse en el tiempo con veracidad y verosimilitud. Si bien la investigación de Lozano & Vives (2011) no hace parte del actual marco teórico por su tiempo de publicación, si funciona como referencia para constatar que en la figura del mediador existen puntos básicos que son retomados y re contextualizados en publicaciones de autores contemporáneos.

Con ello, a manera de sumario, se hace necesario señalar algunos de esos puntos básicos que en Silva & Araújo (2016) se presentan y que en Lozano & Vives (2011: 41-42) se indican. Para los últimos autores mencionados el mediador cuenta con los siguientes puntos para trabajar adecuadamente la resolución de un conflicto: I. trabajar la imparcialidad; II. Mantener una escucha activa; III. Mostrar habilidades de comunicación que generen la apertura de un espacio de diálogo; IV. Poseer herramientas que potencien la posibilidad de llegar a un acuerdo; V. Empatía y VI. Respetar los diferentes puntos de vista.

Los anteriores puntos básicos en la figura del mediador son indicados por autores contemporáneos. Esto indica que las características del mediador no se pierden en el temporalidad de las publicaciones investigativas sino que se mantiene vigente en el campo investigativo. A decir verdad, parece que la continuidad de las características del mediador en la investigación es representada como doctrina, es decir, no cambian con el tiempo sino que se mantienen y son consideradas como base en la figura del mediador.

En este sentido Pérez (2015) asume la tarea de recopilar algunas opiniones sobre autores frente al perfil como mediador. Pérez (2015:118) al citar a Pulido (2004:18-19) subraya que un mediador debe ser: a) flexible: tener la disposición de cambio; b) tolerante ante el cambio y la adversidad; c) responsable y comprometido con su función; d) empático: debe de saber identificar con claridad los intereses de las partes; e) creativo: debe favorecer la visión de futuro; f) asertivo: para moderar la forma de expresarse; g) neutral e imparcial y h) el mediador sólo facilita la comunicación entre las partes para que tomen el control del mismo y arriben voluntariamente a un acuerdo.

Además, Pérez (2015) señala elementos que en Silva & Araújo (2016) se retoman como por ejemplo la función catalizadora, educativa y comunicativa del perfil del mediador. De igual manera afirma que de ser posible la solución del conflicto se favorecerán las interrelaciones de las personas, de tal modo que las personas en conflicto sean capaces de “construirse como un agente de la realidad para ayudar a las partes a diferenciar lo que es posible y practicable de sus propuestas distinguiendo el deseo de la realidad” (citando a García García, 2003:47).

A través del paneo de las características del mediador en Lozano & Vives (2011) en la comparación con las mismas que realiza Pérez (2015) y Silva & Araújo (2016) se puede señalar que no hay una distancia significativa en la transformación conceptual del papel del mediador. Por ende los criterios y habilidades necesarias en la mediación se mantienen de forma general. Esto es posible de encontrar en las diferentes investigaciones.

Por otro lado tomar el ejemplo de la autora Martínez (2018) quien hace referencia a la mediación a través de diferentes acepciones en una forma casi cronológica: “Para Calderón (2011), la mediación es “un proceso cooperativo de resolución de conflictos” (p.44). Este proceso implica que las partes involucradas manifiestan su deseo de participar y mostrar voluntad para alcanzar un acuerdo. En tanto que para Pérez (2002) la mediación

requiere la participación de un tercer neutral dotado de capacidades negociadoras para que los agentes del conflicto busquen auténticas alternativas de solución. Esta tercera persona neutral, conocido como mediador, es escogida por ellos y la solución a la que se llegue nunca podrá ser impuesta por él (Torrego, 2000). Martínez (2018:36)”

Al leer la cita anterior de Martínez (2018) se constata que las características y definiciones de teóricos alrededor de la mediación son recapituladas por investigadores contemporáneos. Varias de las características propias del mediador y de la mediación son generales y homogéneas en las investigaciones. De tal modo se observa el diálogo, la imparcialidad, la voluntad de cambiar y solucionar el conflicto como pasos fijos en la solución de alguna confrontación. Tanto Silva & Araújo (2016) como Martínez (2018) ponen en manifiesto la necesidad de una tercera persona para ejercer el rol de mediador. A su vez, los autores mencionados retoman la comunicación como eje en la mediación.

Frente a esta intercomunicación de características en el mediador y sobre la conceptualización de la mediación como herramienta para solucionar conflictos, se entreteje desde Pérez (2015) una serie de acepciones de la mediación donde se muestra como método alternativo y como método de resolución de conflictos no adversaria. Frente a la primera acepción Pérez (2015) indica que se considera un proceso en el cual no existe la necesidad de intervenir con órganos jurisdiccionales. Esto devela la capacidad de la mediación como eje no-oficial pero si necesario entre las partes.

Sobre la segunda acepción de la mediación como método de resolución de conflictos no adversaria, Pérez (2015) expresa que:

La mediación es un procedimiento en el que las partes colaboran para tratar de encontrar un punto medio de armonía. Las partes no se confrontan con el objetivo de lograr un vencedor y un vencido, sino que dicho método buscará establecer las condiciones necesarias para lograr un acuerdo mediante la participación de todos los involucrados (pág. 115-116).

Bajo la misma idea argumentativa sobre la mediación, el autor mencionado introduce la figura activa de la participación de las personas junto a la ampliación del sistema de relaciones sociales y la cultura del compromiso como una metodología educativa que favorece las conductas de las personas al invitarlas hacia la responsabilidad de sus actos. En el mismo sentido advierte que la mediación tiene objetivos primordiales como la relación futura de las partes, el restablecer los vínculos y procurar relaciones funcionales (Pérez, 2015).

Ante las acepciones que Pérez (2015) realiza sobre la mediación y sobre todo, ante las características que son evidencia en autores como Silva & Araújo (2016) y Martínez (2018) se encuentra una que no había sido mencionada hasta el momento. Se trata de la confidencialidad como capa de seguridad en la mediación. Según Pérez (2015:116), autor que introduce esta característica, la confidencialidad es el pilar “para la generación de confianza de lo que será dicho por los justiciables” y agrega que ninguna revelación efectuada durante el procedimiento podrá ser divulgada, lo cual apunta hacia la importancia de la cláusula de confianza en el rol de mediación.

En lo anteriores párrafos se han presentado definiciones sobre la mediación y características del perfil del mediador, sin embargo, los significados que diferentes autores realizan sobre el concepto no concatenan la diversidad de caminos que la palabra mediación representa. Si bien algunos autores se inclinan hacia el concepto como una herramienta de diálogo y comunicación, también los mismos autores omiten la participación imparcial de un tercero o la confidencialidad del mismo dentro del conflicto. En consecuencia, lo que se quiere indicar con esta apreciación es que mientras unos adjuntan expresiones y características importantes, otros omiten y definen mediación desde otras aristas.

Con ello, hace falta una definición de mediación que sea completa y a la vez reorganice las características dentro de un espectro no disperso. En otras palabras, es necesario una definición que contemple las diversas experiencias conceptuales de autores y a la vez compagine con la multiplicidad de acepciones del término. Esto significa que en el campo investigativo contemporáneo hace falta una definición sobre mediación que se establezca en la temporalidad coetánea y que, por ende, sea vigente para actuales investigaciones que requieran un marco teórico con publicaciones académicas recientes.

Al seguir esta idea, Cuesta et. Al (2017:153) hace posible una integralidad en la definición sobre el concepto de mediación donde expresa lo siguiente:

La mediación es un método para resolver conflictos y disputas, basado en la confidencialidad, en la que las partes están asistidas por una tercera persona neutral, que facilita la comunicación y el diálogo. Es una estrategia exógena, en la que las partes enfrentadas acuden de modo voluntario a una tercera persona para llegar a un acuerdo. El mediador será neutral y tratará de orientar y coordinar a las partes, a la vez que fomentará la comunicación para hacer emerger la solución más adecuada y satisfactoria para todos los implicados (citando a Pérez, 2008:80) (p.10).

La cita anterior expresa la conjunción de las características del concepto de mediación que en diversos autores, por ejemplo los investigadores citados por Martínez (2018), se encuentran diseminados. La reunión conceptual que extrae Cuesta citando a Pérez (2008) concretiza de manera eficiente el concepto de mediación que atañe al presente apartado. Al clarificar y definir de manera sintética el concepto de mediación, al igual que presentar algunas de sus características, se podrá avanzar en la definición de modelos de mediación que son aplicables en el ambiente de conflicto.

## **Modelos de mediación**

Para Pérez (2015) existen tres modelos de mediación que favorecen la transformación de personas durante y después del conflicto. La esencia de los modelos descritos por Pérez (2015) se podrá considerar como transformativa, por ende, benefician a los implicados en cuanto están sujetos a la transformación de conductas destructivas, lesivas y/o tóxicas en conductas constructivas que abren puertas personales en términos de afectividad y renovación sentimental. Los modelos de mediación mencionados por el autor son: a) el tradicional-lineal de Harvard; b) el circular-narrativo y c) el transformativo.

Según el autor, que retoma los modelos de mediación de Pérez Saucedo (2009), estas formas de mediación son famosas en tanto se entiendan como caminos alternos que vinculan a los implicados en el conflicto a través de compromisos, negociación y colaboración hacia la transformación de sus experiencias conductuales. De modo tal que la división de los métodos en tres categorías ayuda a visibilizar el impacto y los resultados. Sobre esta línea argumentativa se puede hacer mención al modelo de Harvard el cual sigue una serie de pasos donde:

Las partes implicadas en la controversia aportan toda la información, es alcanzable un estado de análisis del conflicto que supere la posición enfrentada, llegando así a generar opciones para lograr acuerdos mutuos. El mediador como facilitador del proceso debe marcar la sistematización de la herramienta paso a paso. Los mediadores están formados específicamente para dirigir la discusión siendo expertos en Derecho y conocedores del sistema judicial, al que consideran costoso (p.12).

### ***Modelo de Harvard en la mediación.***

El modelo Harvard, en esencia, parece ser el modelo tradicional de resolución de conflictos a través de la mediación. En este modelo de mediación las partes deben colaborar, generar opciones y solucionar de mejor manera el conflicto. El modelo de Harvard se diferencia del modelo Transformativo. Este último mantiene un enfoque

terapéutico y comunicativo. Según Pérez (2015) este modelo evoca el cambio interno de las personas quienes van descubriendo, en el proceso, sus habilidades y potencialidades como seres humanos.

Tal descubrimiento interno y social de las propias habilidades solo puede ser posible si en la interacción intervienen efectos como la revalorización y el reconocimiento. Ante esto el autor mencionado identifica como revalorización la devolución a las personas involucradas el valor, la fuerza, la autoestima y la capacidad de afrontar los problemas que habían perdido durante la fase de conflicto. De igual manera, ante el reconocimiento Pérez (2015) señala que con ella las personas involucradas aceptan y generan empatía con la situación y con los problemas con terceros.

En efecto, bajo el panorama del método de transformación en el ejercicio de la mediación las personas involucradas experimentan tanto los acuerdos tradicionales que se esperan de un acto de esta índole como también la transformación de la vida de los individuos. Esto último es viable cuando se observa el conflicto como la posibilidad de crecimiento, fortalecimiento, reflexión y decisión del yo ejecutante sobre las situaciones exteriores que se relacionan en la acción.

De esta manera se entiende que si en el modelo de Harvard el acuerdo de las partes es fundamental y en el modelo de transformación el enfoque terapéutico es esencial, en el modelo circular narrativo la parte central es la comunicación. En este modelo se tiene en cuenta los elementos para-verbales como son las expresiones corporales y gestuales. Se entiende así que cualquier elemento que interviene y que está presente durante el conflicto comunica algo. Todo comunica si se tiene en cuenta este modelo de mediación. Por ende, el objetivo es cambiar las narraciones de las partes involucradas con el ánimo de lograr un acuerdo (Pérez, 2015).

### *La narración dentro del proceso de mediación*

En este sentido, la narración como herramienta de construcción de la realidad y la identidad expresa maneras de contar, vivir y acontecer en el mundo. De allí que sobre el acto narrativo se construyan para-realidades que convienen con la manera de observarse a sí mismo y a los demás. La identidad propia y ajena se relaciona con el acto subjetivo de percibir a los demás y en esa medida sobre el acto de narración individual proyectado sobre lo colectivo. Al hacer posible el cambio en la narración, el giro en la historia, es posible un cambio entre las partes involucradas.

En aras de comprender mejor este método de mediación Pérez (2015) expone una serie de puntos que dan cuenta de un panorama amplio acerca del modelo de narración circular:

**Aumenta las diferencias:** El modelo de narración circular contradice al programa Harvard al considerar que las partes:

Llegan a la mediación en ‘orden’, debido a que cuentan con una posición (rígida, la mayoría de veces) lo que impide lograr el acuerdo. Al permitir que se manifiesten las diferencias, el sistema se flexibiliza y permite lograr un nuevo acuerdo (P. 121).

**Legitima a las personas:** Se crea un espacio legítimo en la confrontación. El espacio creado tiene la función de mantener firme y segura la opinión de las personas. En una discusión las personas quieren tener la razón.

**Cambiar el significado:** Como cada parte involucrada piensa que su historia (narración) es la verdadera. El mediador debe conseguir que los participantes conciban y se expresen de manera distinta. De esta manera logran cambios mediante los cuales se consiga un acuerdo.

Los puntos mencionados por Pérez (2015) coadyuvan a la solución de conflictos a través de la mediación en tanto la comunicación sea la fuente y el núcleo de la interacción. Cada modelo tiene su esencia. Por ejemplo el modelo Harvard se centra en el acuerdo, mientras que el modelo de transformación hace hincapié en la apropiación de valores, fuerzas y pensamientos que los actores de la discusión habían perdido durante la misma. En tanto el modelo de narración circular permite que las narraciones contadas en forma de historia personales sean estudiadas, legitimadas y cambiadas.

## **METODOLOGÍA**

La investigación se realiza desde el enfoque cualitativo, el cual se basa según Hernández, Fernández y Baptista (2014) en métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados completamente. Esto significa comprender la realidad en su contexto natural y cotidiano, intentando interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que le otorgan las personas implicadas. Con la investigación cualitativa, se obtienen datos descriptivos: como las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable.

Cabe señalar que, al realizar investigaciones con enfoque cualitativo, el investigador desarrolla supuestos de orientación a lo largo del estudio cualitativo para la problemática tratada; teniendo en cuenta el anterior concepto se inicia la investigación seleccionando el Barrio Cristo Rey de la Ciudad de Pamplona iniciando con la construcción de la entrevista semiestructura, la cual fue validada por tres expertos, seguidamente nos desplazamos al Barrio a aplicar las respectivas entrevistas.

### **Diseño de Investigación**

El diseño a utilizar será el fenomenológico, el cual Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren que el propósito principal de este diseño es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias, se caracteriza por entender las experiencias de personas sobre un fenómeno o múltiples perspectivas de éste. Las técnicas de recolección de datos más utilizadas en este diseño son: observación no participativa, entrevistas y grupos de enfoque. Las estrategias de análisis de datos son: unidades de significado, categorías, descripciones del fenómeno y experiencias compartidas. Teniendo en cuenta que nuestro objeto de estudio es el conflicto interpersonal, éste se considera un fenómeno social relevante a estudiar.

## **Población**

Esta comunidad del Barrio Cristo Rey de la ciudad de Pamplona de Norte de Santander, está conformada por 483 habitantes según registros de la Alcaldía Municipal.

## **Muestra.**

La muestra de esta investigación es de participantes voluntarios la cual según Hernández, Fernández y Baptista (2014), los individuos que voluntariamente acceden a participar en un estudio que profundiza en las experiencias de ciertas terapias, en estos casos la selección de los participantes depende de circunstancias muy variadas, a esta muestra también se le llama *autoseleccionada*, ya que las personas se proponen como participantes en el estudio o responden a una invitación, la muestra consta de 11 personas voluntarias, distribuidas en 5 hombres y 6 mujeres, todos habitantes del Barrio Cristo Rey.

## ***Técnicas de recolección de información.***

**Entrevista semiestructurada** que Para “Denzin y Lincoln (2005, p. 643, tomado de Vargas, 2012) la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Como técnica de recogida de datos, está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador” (Vargas, 2012), será aplicado a 5 sujetos (Anexo I).

**Observación no participativa**, esta consiste en “el método más antiguo usado por los investigadores para describir y comprender la naturaleza y el ser humano. La observación pretende describir, explicar y descubrir patrones. Es un instrumento que viene dado al ser humano, que utiliza la información que captan nuestros sentidos, y permite el aprendizaje” (Investigación cualitativa, s.f.); los cuales serán habitantes del Barrio Cristo Rey.

**Grupo focal**, el cual es una técnica que utiliza la entrevista grupal para recopilar información relevante sobre el problema de investigación, donde varias personas responden simultáneamente a un cuestionario sistemático. Es una conversación cuidadosamente diseñada, cuyo ambiente debe ser relajado, confortable, agradable, donde los participantes se influyen, responden a preguntas y discuten ideas y comentarios surgidos en la propia discusión (Kruueger, 1991), dicha técnica se realiza con 6 líderes comunales que desempeñen algún rol en específico dentro de la comunidad.

### Categorías de análisis

Categoría	Subcategoría	Reactivos
<p><b>Conflicto:</b> Son duda, es consustancial a la naturaleza humana, presentándose el binomio mediación- conflicto no solo como posible, sino, también, como necesario. Partimos también de la idea de que el conflicto es una situación multidimensional, por lo que ha de ser estudiada como tal en una perspectiva multidisciplinaria. A nuestro entender, esta es la única estrategia posible susceptible de permitir la elaboración de una verdadera teoría del conflicto, los elementos del conflicto se conforman para actuar y gestionarlos adecuadamente y procurar el éxito de la mediación; al origen del conflicto, que nos permitirá determinar la</p>	<p><b>Tipos de conflictos:</b> Pueden ser según su veracidad o según sus participantes.</p> <p><b>Según su veracidad:</b></p> <p>Conflictos reales: son aquellos que en realidad existen, y que vienen provocados por diversas causas, ya sean estructurales o del entorno (económicas, legales, relacionales etc.) entre otros.</p> <p>Conflictos imaginarios: se derivan de malos entendidos, interpretaciones o percepciones. En este conflicto no existe voluntad por parte de las partes.</p> <p>Conflictos inventados: igual que ocurre con los imaginarios no son reales. Existe alguna intención por parte de alguna de las partes, que generalmente quiere sacar algún beneficio. Esto hace que buena parte de este fenómeno sea manipulación.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué tipo de situaciones conflictivas se presentan entre vecinos?</li> <li>2. ¿Por qué cree que se presentan los conflictos entre vecinos?</li> <li>3. ¿Ha tenido algún conflicto con sus vecinos?</li> <li>4. ¿Cuál ha sido la razón?</li> <li>5. Cómo reacciona usted ante un conflicto con su vecino?</li> <li>6. ¿Cómo cree que afecta el conflicto, la convivencia entre los vecinos?</li> <li>7. ¿Qué consecuencias cree usted que trae los</li> </ol>

<p>forma en que ha de enfocarse aquel, y, por ende, la forma en que se ha de abordar desde la mediación. (Garcia,2006)</p>	<p><b>Conflicto según los participantes:</b></p> <p>Conflicto intrapersonal: este conflicto ocurre de forma interna, en la mente del individuo</p> <p>Conflicto interpersonal: son aquellos que se producen en los procesos de interacción entre personas.</p> <p>Conflicto Intergrupar: se dan entre miembros de un grupo o equipo.</p> <p>Conflicto Intergrupar: Es un conflicto entre grupos y puede llegar a ser muy destructivo.</p> <p><b>Comportamiento individual:</b> es un reflejo del entorno social que rodea a las personas. Estas a la vez, influyen en éste, imprimiéndole su sello personal, es decir, su manera individual de comportarse ante las diferentes actividades de la vida cotidiana.</p> <p><b>Actitudes:</b> En términos operativos, en la investigación aplicada en Ciencias Sociales, generalmente se acepta que una actitud es una organización relativamente duradera de</p>	<p>conflictos entre vecinos?</p>
--	---	----------------------------------

	<p>creencias en torno a un objeto o una situación, las cuales predisponen a reaccionar preferentemente de una manera determinada” (Milton Rokeach).</p> <p><b>Disposición:</b> Podemos referirnos a la disposición como el libre ejercicio de nuestra libertad para decidir sobre nuestras pertenencias.</p> <p>En otro sentido podemos hablar de disposición como forma de ordenar cosas o seres vivos.</p> <p><b>Comunicación:</b> Es el proceso de transmisión de información entre un emisor y un receptor.</p> <p>La comunicación se deriva del latín <i>communicatio</i> que significa compartir participar en algo o poner en común.</p>	
<p><b>Mediación:</b> La mediación es un medio alternativo de solución de controversias, disputas y tablas, donde un tercero, imparcial, confiable, libre y voluntariamente elegido por ellos, como actuando como un ‘facilitador’, un catalizador que la</p>	<p><b>Convivencia:</b> es la acción de convivir (vivir en compañía de otro u otros).</p> <p>En su acepción más amplia, se trata de un concepto vinculado a la coexistencia pacífica y armoniosa de grupos humanos en un mismo espacio.</p> <p><b>Estrategias de solución:</b> Medios o alternativas para</p>	<p>8. ¿Para usted que significa la palabra convivencia? <b>*Junta de acción</b></p> <p>9. ¿Qué relación existe entre convivencia y conflicto? <b>* JA</b></p> <p>10. ¿Considera importante que exista</p>

<p>utilización de la habilidad y el arte, lleva las partes para encontrar una solución a sus controversias. Por lo tanto, el mediador no decide; quien decide son los partidos. El mediador con habilidad y técnica del arte de la mediación, conduce a las partes para decidir. (Silva y Araújo, 2016).</p>	<p>solucionar situaciones que presentan en diferentes contextos.</p>	<p>una buena convivencia entre vecinos y porque?</p> <p>11 ¿Cuándo se presentan conflictos entre vecinos cómo los resuelve?</p> <p>12 ¿Cuáles son las principales problemáticas que se presentan entre los vecinos del barrio y llegan a la JAC para buscar opciones de mejora? *<b>Junta de acción</b></p> <p>13 ¿Conoce usted alguna estrategia de solucionar conflictos entre vecinos?</p> <p>14 ¿Cuál estrategia? Expliqué</p> <p>15 ¿Cuál/es su manera de resolver los conflictos que se presentan con sus vecinos? dar un ejemplo</p>
--	--	---

La pregunta ocho nueve y doce corresponden a las personas pertenecientes a las JAC (Junta de Acción Comunal, por tanto se omite para los demás entrevistados que no hacen parte de esta organización.

## ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Es una técnica cualitativa que permite evaluar aspectos respecto del conocimiento, como de habilidades y actitudes, se caracteriza esencialmente por permitir la comunicación directa con los participantes, admite ser empleada en diversas fases de la investigación, y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información.

Se realizará con el consentimiento de los entrevistados; se llegara a un consenso respecto del lugar, momento y condiciones para realizar la entrevista, así mismo se le explicara al entrevistado, el secreto profesional, el entrevistador guardara reserva sobre información confidencial resultante de la entrevista.

Cuando la entrevista se realice en forma verbal, se contará con el permiso del entrevistado para gravar dicha entrevista si es necesario o pertinente. El entrevistador hará uso de la comunicación efectiva, asertiva y pondrá en acción la escucha activa de igual manera las preguntas se harán en forma clara y con simpleza, amarradas de mucha concreción y totalmente abiertas.

La entrevista permite un acercamiento entre dos o más personas, para generar información sobre los procesos y las realidades sociales; hacerle la entrevista a una o varias personas del común y a una o varias de la JAC (Junta de Acción Comunal), para después hacer un paralelo con ambas respuestas; así: Se realizará cinco entrevistas semiestructuradas: tres a vecinos del barrio, y dos miembros de junta de acción comunal del mismo. (*Anexo I*)

La pregunta tres y quince corresponden a las personas pertenecientes a las JAC (Junta de Acción Comunal, por tanto se omite para los demás entrevistados que no hacen parte de esta organización.

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### Entrevista semiestructurada

<b>Categoría:</b> Conflicto	<b>Subcategorías:</b> Tipos de conflictos, Comportamiento individual, Actitudes, Disposición, Comunicación, Consecuencias de conflictos
<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
<p><b>1¿</b> Qué tipo de situaciones conflictivas se presentan entre vecinos?</p>	<p><b>Sujeto 1.</b></p> <p>Enfrentamientos verbales, llegando a amenazas de muerte y de arreglar cuentas con los ñeros del barrio, además también por las mascotas que hoy en día la gente le gusta tener perro, pero no le recogen los excrementos y van y se hacen en la puerta de la casa de uno y todavía se les reclama y se ponen bravos los descarados.</p> <p><b>Sujeto 2.</b></p> <p>El consumo de sustancias Psicoactivas por parte de las pandillas de ñeros que se formaron en el barrio y el hecho de que ellos incitan a menores y adolescentes sanos y de casa a consumir y expender la droga llegando al punto de amenazarlos con chuzarlos.</p> <p><b>Sujeto 3.</b></p> <p>El barrio no cuenta con un buen alumbrado público suficiente para cubrir las zonas transitadas y los vándalos se aprontan a esperarlo a uno cuando llega de trabajar o a nuestros hijos que estudian en la universidad y cargan dispositivos electrónicos para robarlos.</p>

	<p><b>Sujeto 4.</b></p> <p>Discusiones por chismes de las personas de que el otro hablo mal de uno a dañarle la imagen y se ponen es a pelear sin llegar de buena manera a preguntar si es eso verdad o no, también a veces los ñeros se ponen a consumir y tomar en el cristo o en casa de uno de ellos ponen música a alto volumen no dejan dormir y se llama a la policía y no llega y a ellos no se les puede decir nada porque amenazan con chuzarlo a uno.</p> <p><b>Sujeto 5.</b></p> <p>El principal problema considero que es la inseguridad en el barrio y la falta de acompañamiento por parte de la policía nacional quizá por el estereotipo de que es muy peligroso y roban no vienen a brindar apoyo entonces los vándalos se aprovechan y se están tomando el barrio con pandillas que dividen el mismo barrio.</p>
<p>2 ¿Por qué cree que se presentan los conflictos entre vecinos?</p>	<p><b>Sujeto 1.</b></p> <p>Por falta de cultura entre las personas las cosas se arreglan de otras maneras que demuestran la educación de cada uno de nosotros como vecinos.</p> <p><b>Sujeto 2.</b></p> <p>Porque a veces nos dejamos llevar de la rabia y no buscamos soluciones más bien nos buscamos más problemas porque metemos a toda nuestra familia en contra y llega el momento que las cosas terminan de la peor manera.</p>

	<p><b>Sujeto 3.</b></p> <p>Por la mala comunicación entre vecinos y que estamos enseñados a escuchar es a la gente chismosa del barrio la cual nos incita a las discordias.</p> <p><b>Sujeto 4.</b></p> <p>Pues creo yo que lo principal es la falta de tolerancia el no saber entender y decir las cosas de buena manera o buscar estrategias que nos ayuden a solucionar un problema lo que hacemos es agrandar el problema y llegando a agresiones o amenazas de muerte.</p> <p><b>Sujeto 5.</b></p> <p>Porque no es que uno deba ser chismoso pero deberíamos buscar ayuda entre vecinos apoyarnos y que alguien sea la persona líder en casos conflictivos ósea nos falta unión apoyo y confianza para que el barrio funcione y entre todos seamos una solución ante cualquier problemática.</p>
<p><b>3¿</b>Ha tenido algún conflicto con sus vecinos?</p>	<p><b>Sujeto 1.</b></p> <p>si, por los chismes que se generan de comentarios de que uno dijo que el otro dijo entonces cuando se van a aclarar las cosas y nos resultamos insultando</p> <p><b>Sujeto 2.</b></p> <p>Si, por el tema del desaseo con las mascotas y entonces antes sale uno a deberles y dicen que si algo les pasa a esos animales el único responsable es uno, en vez de ser conscientes de los daños que le hacen a uno.</p>

	<p><b>Sujeto 3.</b></p> <p>No directamente pero si se mete a veces uno de sapo por así decirlo sin saber cómo intervenir de la mejor manera y resulta uno metido en más problemas.</p> <p><b>Sujeto 4.</b></p> <p>La verdad no me gusta meterme ni decir nada porque eso es mejor quedarse uno callado para no meterse en problemas, uno ve los problemas del barrio pero es mejor cuidarse en salud sino lo van es mandando chuzar.</p> <p><b>Sujeto 5.</b></p> <p>Si, por la inseguridad del barrio he tenido problemas con los integrantes de la junta de acción del barrio porque no hacen nada para gestionar algo que impida que el barrio se siga convirtiendo en la olla de Pamplona.</p>
<p><b>4</b>¿Cuál ha sido la razón?</p>	<p>No aplica.</p>
<p><b>5</b>¿Cómo reacciona usted ante un conflicto con su vecino?</p>	<p><b>Sujeto 1.</b></p> <p>Yendo a hablar con la persona que está inventando los chismes pero la verdad a veces no hablamos de la mejor manera y resultamos tratándonos mal y hasta agarrados de las mechas.</p> <p><b>Sujeto 2.</b></p> <p>Pues la verdad es que uno ya está en un punto de desesperación y cansancio donde toca arriarles la madre por así decirlo a los vecinos porque les gusta tener su mascota pero que vaya a cagar a otro lado y si le toca a</p>

	<p>uno recoger entonces la gente también se acostumbra a que los traten mal .</p> <p><b>Sujeto 3.</b></p> <p>Uno se mete pero no se da cuenta en medio de la rabia que lo que esta es agrandando el problema además a veces uno no sabe solucionar los problemas del uno y si se mete en otros.</p> <p><b>Sujeto 4.</b></p> <p>Yo soy totalmente indiferente antes esas situaciones como dicen por ahí ``uno entre menos sepa más arto vive’’</p> <p><b>Sujeto 5.</b></p> <p>Actuó con rabia y siendo soez porque me frustra saber y ver la situación del barrio y cada día empeora y nadie hace nada.</p>
<p><b>6</b> ¿Cómo cree que afecta el conflicto, la convivencia entre los vecinos?</p>	<p><b>Sujeto 1.</b></p> <p>Pues nos divide y cada día la situación es peor porque así sin unión no se hace nada.</p> <p><b>Sujeto 2.</b></p> <p>Afecta porque viéndolo bien le estamos dando un mal ejemplo a nuestros hijos y así lo que estamos haciendo es enseñándolos a usar la agresividad ante cualquier problema</p> <p><b>Sujeto 3.</b></p>

	<p>Nos convierte cada día en el peor barrio de pamplona no solo por los problemas que nos reconoce todo el mundo del barrio de ratas y ñeros sino por seres desunidos e incapaces de solucionar las cosas como personas porque ni os animales se tratan así.</p> <p><b>Sujeto 4.</b></p> <p>Lo único que estamos logrando es que si nos han de colaborar por parte de la alcaldía con algo para bienestar común nos olviden como población Pamplonesa gracias a nuestra actitud conflictiva.</p> <p><b>Sujeto 5.</b></p> <p>Nos enfermamos con tanta peleadera y si en algún caso uno llega a necesitar el favor de un vecino en caso de una emergencia pues ahí si nos jodimos porque no vamos a servirnos ni colaborarnos ni nada, ósea es como tener la mamá pero muerta.</p>
<p>7¿Qué consecuencias cree usted que trae los conflictos entre vecinos?</p>	<p><b>Sujeto 1.</b></p> <p>Malos entendidos, desconfianza, irrespeto y demás cosas que nos afectan como comunidad.</p> <p><b>Sujeto 2.</b></p> <p>Son cosas pequeñas que llegan a tener como consecuencias agresiones y hasta muertes.</p> <p><b>Sujeto 3.</b></p>

	<p>La desunión la cual en vez de tener un apoyo y compañía se acuesta uno preocupado y como dicen con el enemigo al lado eso no es paz ni buena vida.</p> <p><b>Sujeto 4.</b></p> <p>Estamos creando una generación conflictiva y con malos valores que podemos esperar de nuestros hijos si somos nosotros un pésimo ejemplo.</p> <p><b>Sujeto 5.</b></p> <p>La mala imagen que le estamos dando al barrio porque cada día estamos más jodidos antes le estamos dando trabajo a los ñeros porque con todo lo viven amenazando a uno de que le mando el ñero y así.</p>
<b>Categoría:</b> Mediación	<b>Subcategorías:</b> Convivencia, Estrategias de solución
8 ¿Para usted que significa la palabra convivencia?	<b>No aplica</b>
9 ¿Qué relación existe entre convivencia y conflicto?	<b>No aplica</b>
10 ¿Considera importante que exista una buena convivencia entre vecinos y porque?	<p><b>Sujeto 1.</b></p> <p>Sí, porque como dicen los políticos la unión hace la fuerza así somos más y podemos lograr grandes cosas que sean dignas de ejemplo para las generaciones que vamos dejando.</p> <p><b>Sujeto 2.</b></p>

	<p>Sí, porque somos como una familia y debemos estar bien y colaborarnos estar los unos para los otros como un apoyo no como enemigos.</p> <p><b>Sujeto 3.</b></p> <p>Sí, es importante por el bien de todos debemos hacer algo para que las cosas funcionen buscar ayuda de profesionales como ustedes que se están interesando en las problemáticas que tenemos como comunidad.</p> <p><b>Sujeto 4.</b></p> <p>Sí, es importante porque la convivencia es la base de todo del hogar con los hijos, con la pareja, y así mismo con los vecinos que son parte de nuestro diario vivir son las personas que están para cualquier urgencia.</p> <p><b>Sujeto 5.</b></p> <p>No puede haber algo más importante que tener buena relación con cada uno de los que está a nuestro alrededor el poder ayudarnos en los momentos difíciles.</p>
<p><b>11</b>¿Cuándo se presentan conflictos entre vecinos cómo los resuelve?</p>	<p><b>Sujeto 1.</b></p> <p>Creo que ninguno ha tenido una solución en si porque no nos sabemos escuchar y solo nos tratamos mal y es al que más fuerte grite entonces se arma el zaperoco.</p> <p><b>Sujeto 2.</b></p> <p>Tratando de decirles que se calmen y que hablen las cosas cuando estén de mejores ánimos para así darles solución.</p>

	<p><b>Sujeto 3.</b></p> <p>A veces uno se mete pero no resulta solucionando nada ya que no sabemos cómo hacerlo de la mejor manera posible.</p> <p><b>Sujeto 4.</b></p> <p>Trato de hacerme el que no es con migo y que cada quien solucione sus problemas.</p> <p><b>Sujeto 5.</b></p> <p>Dándoles el consejo de que primero averigüen las cosas, que no se dejen llevar por los chismes y solucionen las cosas como gente civilizada.</p>
<p><b>12</b> ¿Cuáles son las principales problemáticas que se presentan entre los vecinos del barrio y llegan a la JAC para buscar opciones de mejora?</p>	<p><b>No aplica.</b></p>
<p><b>13</b> ¿Conoce usted alguna estrategia de solucionar conflictos entre vecinos?</p>	<p><b>Sujeto 1, 2, 3, 4, 5 y 6</b></p> <p>Refieren conocer estrategias de solución pero no saben realmente como aplicarlas ni a quién acudir en un momento que requiera de atención externa como en algunas situaciones se han presentado casos graves de riñas.</p>
<p><b>14</b> ¿Cuál estrategia? Expliqué</p>	<p><b>Sujeto 1.</b></p>

	<p>Pues primero que todo tratando de calmar a los vecinos para que no lleguen a agredirse causándose daños físicos y psicológicos.</p> <p><b>Sujeto 2.</b></p> <p>Que aclaren las cosas a veces son chismes de las personas mal intencionadas con tal de casar controversia y dividir el barrio.</p> <p><b>Sujeto 3.</b></p> <p>Las capacitaciones por parte de profesionales expertos en estas problemáticas como lo son los psicólogos pero es la primera vez que vemos que vienen nunca hemos contado en si con un apoyo que nos ayude a solucionar esto que vivimos a diario.</p> <p><b>Sujeto 4.</b></p> <p>La verdad uno conoce de que dialogar, negociar, mediar pero realmente la verdad es que no contamos con el conocimiento para saber usar cada una de ellas ósea no estamos en nada es como si no supiéramos la misma vaina.</p> <p><b>Sujeto 5.</b></p> <p>La intervención por parte de las autoridades como la policía es una estrategias que conocemos y siempre usamos pero como dicen por ahí la policía siempre llegando tarde, es más por acá no llegan nunca.</p>
<p><b>15</b>¿Cuál/es es su manera de resolver los conflictos que</p>	<p><b>Sujeto 1.</b></p>

<p>se presentan con sus vecinos? dar un ejemplo</p>	<p>Pues uno se mete al menos a mediar pero realmente uno no sabe cómo hacerlo entonces al menos estorbo hace pero tampoco los deja que se agregan propiamente o que lleguen a atentar contra su vida.</p> <p><b>Sujeto 2.</b></p> <p>Tratando de intervenir y así separarlos porque si uno los deja capaz de que se matan y ya después que se calmen un poco que dialoguen con la presencia de uno por si los ánimos se vuelven a subir.</p> <p><b>Sujeto 3.</b></p> <p>Concientizándolos de que con seguir peleando no van a sacar nada de eso.</p> <p><b>Sujeto 4.</b></p> <p>Son los conflictos de ellos entonces que los resuelvan ellos porque si uno se mete eso es para más problemas.</p> <p><b>Sujeto 5.</b></p> <p>Estando pendiente pero no entrometiéndome del todo es como para que ellos sientan la presencia de uno y en casos donde se han llegado a agredir uno llama a la policía para que dejen de discutir.</p>
---	---

**Grupo focal**

<b>Categoría:</b> Conflicto	<b>Subcategorías:</b> Tipos de conflictos, Comportamiento individual, Actitudes, Disposición, Comunicación, Consecuencias de conflictos
<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
<b>1</b> ¿Qué tipo de situaciones conflictivas se presentan entre vecinos?	<p><b>Sujeto 1.</b></p> <p>Peleas, discusiones, enfrentamientos verbales y agresiones físicas</p> <p><b>Sujeto 2.</b></p> <p>Desacuerdos, pandillas de niños forman conflicto porque invaden el terreno.</p> <p><b>Sujeto 3.</b></p> <p>Agresiones físicas y verbales.</p> <p><b>Sujeto 4.</b></p> <p>Peleas, enfrentamientos con armas blancas.</p> <p><b>Sujeto 5.</b></p> <p>Discordias que no valen la pena.</p> <p><b>Sujeto 6.</b></p> <p>Peleas entre vecinos, conflicto por sustancias psicoactivas.</p>
<b>2</b> ¿Por qué cree que se presentan los conflictos entre vecinos?	<p><b>Sujeto 1.</b></p> <p>Por falta de diálogos se forman mal entendidos.</p>

	<p><b>Sujeto 2.</b></p> <p>Por chismes.</p> <p><b>Sujeto 3.</b></p> <p>Por falta de tolerancia.</p> <p><b>Sujeto 4.</b></p> <p>Gente que no es feliz dejando a los demás que lo sean.</p> <p><b>Sujeto 5.</b></p> <p>Por mal entendidos o chismes</p> <p><b>Sujeto 6.</b></p> <p>Por falta de respeto y paz interior en las personas.</p>
<p><b>3</b>¿Ha tenido algún conflicto con sus vecinos?</p>	<p><b>Sujeto 1,2,3,4 ,5 y 6</b></p> <p>Refieren no haber presentado conflictos</p>
<p><b>4</b>¿Cuál ha sido la razón?</p>	<p>No aplica.</p>
<p><b>5</b>¿Cómo reacciona usted ante un conflicto con su vecino?</p>	<p><b>Sujeto 1.</b></p> <p>Buscando la forma de hablar para llegar a un acuerdo.</p> <p><b>Sujeto 2.</b></p> <p>Dialogar con las personas.</p> <p><b>Sujeto 3.</b></p> <p>Llamando a las autoridades.</p>

	<p><b>Sujeto 4.</b></p> <p>No intervengo, porque muchas veces uno sale perdiendo.</p> <p><b>Sujeto 5.</b></p> <p>Lo ignoro porque no me gustan esos actos.</p> <p><b>Sujeto 6.</b></p> <p>Me defiendo de la mejor manera, sin hacer daño.</p>
<p><b>6</b> ¿Cómo cree que afecta el conflicto, la convivencia entre los vecinos?</p>	<p><b>Sujeto 1.</b></p> <p>Se distancias, se dejan de hablar, por lo tanto se crean barreras y división entre vecinos.</p> <p><b>Sujeto 2.</b></p> <p>Afecta porque se engloba en todas las personas.</p> <p><b>Sujeto 3.</b></p> <p>Afecta en la convivencia y la confianza.</p> <p><b>Sujeto 4.</b></p> <p>Se genera un ambiente pesado.</p> <p><b>Sujeto 5.</b></p> <p>Afecta mucho porque si hay conflicto será vivir en guerra a toda hora.</p> <p><b>Sujeto 6.</b></p> <p>Se dañan los vínculos entre las familias del barrio.</p>

<p>7¿Qué consecuencias cree usted que trae los conflictos entre vecinos?</p>	<p><b>Sujeto 1.</b> Falta de unión.</p> <p><b>Sujeto 2.</b> Lleva hasta la muerte.</p> <p><b>Sujeto 3.</b> Los chismes, las miradas feas.</p> <p><b>Sujeto 4.</b> La mala convivencia.</p> <p><b>Sujeto 5.</b> Más problemas.</p> <p><b>Sujeto 6.</b> Mala comunicación.</p>
<p><b>Categoría:</b> Mediación</p>	<p><b>Subcategorías:</b> Convivencia, Estrategias de solución</p>
<p>8¿Para usted que significa la palabra convivencia?</p>	<p><b>Sujeto 1.</b> Vivir bien con las persona en armonía.</p> <p><b>Sujeto 2.</b> Convivir en paz.</p> <p><b>Sujeto 3.</b> Convivir como familia.</p> <p><b>Sujeto 4.</b></p>

	<p>Convivir con respeto.</p> <p><b>Sujeto 5.</b></p> <p>Ayudarnos los unos a los otros.</p> <p><b>Sujeto 6.</b></p> <p>Tener buena relación con todos los vecinos.</p>
<p><b>9</b> ¿Qué relación existe entre convivencia y conflicto?</p>	<p><b>Sujeto 1.</b></p> <p>Cuando hay conflicto no hay convivencia.</p> <p><b>Sujeto 2.</b></p> <p>Se presenta desagrado cuando hay conflicto, porque no se dará la convivencia.</p> <p><b>Sujeto 3.</b></p> <p>Si no hay convivencia se puede generar conflictos.</p> <p><b>Sujeto 4.</b></p> <p>Distancia y discordia.</p> <p><b>Sujeto 5.</b></p> <p>Separación y malas amistades.</p> <p><b>Sujeto 6.</b></p> <p>Si se presenta conflicto no habrá convivencia.</p>
<p><b>10</b> ¿Considera importante que exista una buena convivencia entre vecinos y porque?</p>	<p><b>Sujeto 1.</b></p> <p>Sí, porque si no hay convivencia no se vive en paz.</p> <p><b>Sujeto 2.</b></p>

	<p>Sí considera, no le gusta estar en problemas, estar en unión.</p> <p><b>Sujeto 3.</b></p> <p>Sí, es importante desde que haya pautas y reglas en el barrio.</p> <p><b>Sujeto 4.</b></p> <p>Sí, es importante porque cuando hay buena convivencia todo fluye bien.</p> <p><b>Sujeto 5.</b></p> <p>Si hay buena convivencia nada nos faltara.</p> <p><b>Sujeto 6.</b></p> <p>Para que haya buena convivencia se necesita de buena comunicación, respeto y amor.</p>
<p><b>11</b>¿Cuándo se presentan conflictos entre vecinos cómo los resuelve?</p>	<p><b>Sujeto 1.</b></p> <p>Unos dialogando, otros con agresiones y también con ayuda de las autoridades.</p> <p><b>Sujeto 2.</b></p> <p>Ayudándolos a calmar e igualmente incentivarlos al diálogo.</p> <p><b>Sujeto 3.</b></p> <p>Calmando la situaciones para que no se genere a mayores.</p> <p><b>Sujeto 4.</b></p>

	<p>Llamando a la policía.</p> <p><b>Sujeto 5.</b></p> <p>Que se calmen para poder dialogar.</p> <p><b>Sujeto 6.</b></p> <p>Con el dialogo.</p>
<p><b>12</b> ¿Cuáles son las principales problemáticas que se presentan entre los vecinos del barrio y llegan a la JAC para buscar opciones de mejora?</p>	<p><b>Sujeto 1.</b></p> <p>Sustancias psicoactivas, inseguridad, atracos, no buscan la JAC.</p> <p><b>Sujeto 2.</b></p> <p>Se presentan atracos, peleas entre ñeros y nunca buscan la ayuda de la JAC.</p> <p><b>Sujeto 3.</b></p> <p>Nunca se acercan a la JAC, la más común son los conflictos que generan los consumidores de sustancias psicoactivas.</p> <p><b>Sujeto 4.</b></p> <p>No hemos escuchado quejas en la JAC, la principal problemática son las sustancias psicoactivas.</p> <p><b>Sujeto 5.</b></p> <p>Los enfrentamientos entre las pandillas, ningún vecino se acerca a la JAC en estos casos.</p> <p><b>Sujeto 6.</b></p>

	Principalmente por causa del consumo de sustancias psicoactivas, enfrentamientos violentos.
<b>13</b> ¿Conoce usted alguna estrategia de solucionar conflictos entre vecinos?	<b>Sujeto 1,2,3,4,5 y 6</b> Si refieren conocer estrategias de solución.
<b>14</b> ¿Cuál estrategia? Expliqué	<b>Sujeto 1.</b> Charlar formativas, buscar interactuar con las personas. <b>Sujeto 2.</b> El dialogo. <b>Sujeto 3.</b> Capacitaciones para incentivar a la gente a no formar conflictos. <b>Sujeto 4.</b> Dialogando con ayuda de personas terceras. <b>Sujeto 5.</b> Falta de charlas y encuentros entre vecinos. <b>Sujeto 6.</b> Dando a conocer pautas y reglas para no generar conflictos de ningún tipo en el barrio.
<b>15</b> ¿Cuál/es es su manera de resolver los conflictos que se presentan con sus vecinos? dar un ejemplo	<b>Sujeto 1.</b> Hablar con la persona, si se presentan agresiones verbales después dialogar para dar solución al problema.

	<p><b>Sujeto 2.</b></p> <p>Dialogar de buena manera.</p> <p><b>Sujeto 3.</b></p> <p>Dándoles a conocer que el conflicto no nos trae cosas buenas.</p> <p><b>Sujeto 4.</b></p> <p>Brindando ayuda.</p> <p><b>Sujeto 5.</b></p> <p>Dialogando y si llegan a extremos llamando a las autoridades.</p> <p><b>Sujeto 6.</b></p> <p>Dando a conocer pautas para llegar a la solución.</p>
--	---

### Observación no participativa

<b>Categoría:</b> Conflicto	<b>Subcategorías:</b> Tipos de conflictos, Comportamiento individual, Actitudes, Disposición, Comunicación, Consecuencias de conflictos
<p>Esta observación fue directa y género en los individuos entrevistados un poco de extrañeza que se indagara sobre los conflictos que se presentan en sus comunidades; igualmente se refleja temor a exponer el tema.</p> <p>Se manifestó que el respeto es muy importante para la convivencia y que este es insuficiente, lo que genera la violación de las diferentes normas de convivencia.</p> <p>Para algunos residentes es más importante la tolerancia que el respeto porque según ellos la tolerancia impide los conflictos la gran mayoría de veces.</p> <p>Se encontró también que para algunos miembros de la comunidad no es importante el sentido de pertenencia por su comunidad.</p> <p>Dentro de los factores comunes de conflicto están el ruido, el manejo de mascotas, el mal comportamiento de los menores y la carencia de valores éticos.</p>	
<b>Categoría:</b> Mediación	<b>Subcategorías:</b> Convivencia, Estrategias de solución
<p>La mediación es entendida como el principal medio de resolución de conflictos de toda índole especialmente dentro de una comunidad que debe convivir constantemente; se observa que esta permite evitar la prolongación de un conflicto que complica la convivencia y la hace difícil.</p> <p>La mediación es para la comunidad la toma del control de su situación de conflicto ya que es un proceso voluntario que es dirigido por un profesional que busca acuerdos satisfactorios para las partes involucradas. Lográndose acuerdos constructivos y provechosos que les permite potenciar sus capacidades de dialogo.</p>	

## ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para empezar, Aguado, Fernández, Funes, López, Martínez, Torrego & De Vicente (2008) señalan que conflictos son:

Situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juega un papel importante las emociones y sentimientos, y donde la relación entre las partes del conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto (p.18).

Según lo dicho anteriormente por los autores en mención podemos analizar según las respuestas dadas a cada una de las preguntas de la entrevista semiestructurada que entre los vecinos del Barrio Cristo Rey de Pamplona se presentan características correspondientes a la descripción de conflicto dadas por los autores en mención, ya que los vecinos entran en discusiones por diferencia de percepciones ante problemáticas internas como lo son las pandillas que se están formando en el barrio, el consumo de sustancias y demás, donde afloran las emociones y sentimientos de rabia, ira y frustración por la falta de solución donde se generan las agresiones físicas y psicológicas.

Por otro lado, “Existe un motivo concreto para el surgimiento del Conflicto, y éste se relaciona con la existencia de “deseos opuestos”, según Melo (2009) en un combate, en una pelea, se enfrentan deseos opuestos y el efecto de ello provoca el carácter de los elementos que califican un Conflicto, cuando dos o más intereses se encuentran en estado activo, buscando su realización y perfeccionamiento, se presenta el grado más recio del Conflicto. Los intereses propios se enfrentan a los intereses opuestos y cada uno busca prevalecer sobre el otro.

La definición dada por Melo (2009) es evidenciada en la problemática analizada en el Barrio Cristo Rey ya que cada integrante de la comunidad tiene deseos diferentes por los cuales se enfrentan a defender su posición sin razonar sobre las agresiones físicas y psicológicas hacia la otra persona en conflicto, simplemente les interesa mantener a cada uno de estos su posición sin llegar a un acuerdo que de fin al conflicto elevando el grado del conflicto a un nivel más que personal porque están involucrando la sana convivencia del barrio y dándole una mala imagen que los caracteriza como uno de los barrios más conflictivos y peligrosos.

Los habitantes del Barrio Cristo Rey reconocen que la mejor forma de darle solución a sus conflictos es mediante estrategias como el dialogo, la mediación, compromisos, etc. Pero no cuentan con una persona con la capacidad de mediar en cada conflicto presentado, pues como menciona Domínguez (2001), expresa que:

Tradicionalmente, para el buen manejo de los conflictos se reconoce en ello a personas de edad madura que tengan suficiente experiencia y que a través del viejo método de ensayo y error han adquirido capacidad para enfrentarse con éxito a las situaciones conflictivas (p.120)

Las personas de edad considerable que residen en la comunidad se limitan de participar en dichos conflictos de peleas, chismes, malos entendidos, los problemas de las pandillas en el barrio, etc. pues tienen el tradicional concepto de “entre uno menos sepa más arto vive” sin darse cuenta que según lo mencionado por Domínguez (2001)ellos son personas con habilidades especiales para ser mediadores ente cualquier situación pudiendo así darle un fin a la misma o al menos mitigar la situación dando un buen ejemplo para generaciones futuras y previniendo posibles muertes.

Los conflictos no dejan de surgir día a día debido a la falta de normas y seguridad en el Barrio los problemas que enfrenta el barrio por conflictos referentes a problemas leves van aumentando el grado de gravedad como lo refiere Melo (2009), “Conceptualmente el

Conflicto no desaparece nunca, entre el conjunto algunos desaparecen, otros cambian y otros nuevos aparecen, pero constituye una irracionalidad el suponer que la dinámica social vive exenta de Conflicto en un momento dado”.

Lo mencionado anteriormente por Melo (2009) constituye una realidad dentro del análisis de la problemática estudiada en la comunidad de Cristo Rey ya que los problemas del momento son relacionados con las llamadas pandillas de “ñeros” que se han ido organizando en la comunidad con el pasar del tiempo van surgiendo conflictos más graves y debido a la negligencia en la mediación de los conflictos no se percatan que al momento de discutir, amasarse y agredirse están fomentando la agresividad en cada uno de los niños y jóvenes quienes son las generaciones del futuro, llegando a un punto donde los involucran por medio de amenazas dándole poder y autoridad incitando a los más pequeños a adoptar estas conductas negativas como herramienta de autoridad en la comunidad.

La magnitud de los conflictos no les permiten a los habitantes de la comunidad razonar sobre la gravedad de los problemas que según Melo (2009), van desapareciendo unos pero van renaciendo otros de mayor gravedad llegando un punto donde se ocasiona un caos y posibles muertes donde se ve toda la comunidad involucrada, ya que las personas que están en la capacidad de intervenir mediante su experiencia no lo hacen con tal de no meterse en problemas pero finalmente la situación dentro del barrio resulta afectándolos en cierto modo por temas de seguridad y ejemplo para sus hijos, y las personas menos competentes para llegar a inmiscuirse en las problemáticas resultan dándole mayor grado de importancia a un conflicto y generando otros de mayor nivel.

Los conflictos se presentan en diversos tipos, por ejemplo, tenemos el conflicto positivo que es aquel que ayuda al equipo de trabajo a crecer, a resolver problemas, o incluso a retar a la rutina diaria para buscar nuevas soluciones a situaciones cotidianas.

Son una llave para activar la creatividad de las personas. El que una persona participe activamente defendiendo su opinión en un conflicto positivo es un indicativo de su compromiso para obtener el mejor resultado posible llegando a ser un ejemplo en la comunidad un líder que puede intervenir para dar solución o mediar un problema del diario vivir.

Seguidamente podemos analizar los conflictos negativos los cuales entorpecen el trabajo del equipo. A corto plazo consumen la energía del equipo, y a largo plazo minan la confianza del grupo en poder resolver problemas. Suelen ser conflictos innecesarios, que no aportan nada a la solución final. En ocasiones se hace evidente que los participantes no quieren resolver un problema, sino que lo que realmente quieren es salir victoriosos de la situación a toda costa. Con el tiempo se van acumulando y agravando, hasta convertir compañeros de trabajo en enemigos que aprovechan la mínima ocasión para llevarse la contraria entre sí.

En consecuencia tenemos los conflictos familiares que se refieren estrictamente a aquellas situaciones que por sus características generan tensiones que conllevan la maduración de conflictos entre miembros de la familia sin distinción de tipología familiar y si comparten el sitio de residencia o no.

Y por último tenemos los conflictos interpersonales donde se presentan situaciones que generan discordia o disputa entre individuos que pueden ser de orden religioso, político, económico, cultural, racial o ideológico sin que necesariamente estos compartan un espacio determinado.

Otra de las perspectivas a analizar, es que, dentro del objetivo general, se plantea analizar los conflictos vecinales y formas de mediación, en el Barrio Cristo Rey de la

ciudad de Pamplona de Norte de Santander. Pues bien, ya como lo manifiesta Silva & Araujo (2016), el papel del mediador, es “cambiar la comprensión de las partes con respecto a sus disputas, haciendo ver el conflicto como algo positivo”, que en sí y bajo la percepción de la población abordada, es algo que se busca remediar dentro de los conflictos presentados en esta localidad, sin embargo, y de acuerdo a esta teoría, de momento, algunos conflictos no han culminado de forma positiva, puesto que en ocasiones se han visto pérdidas humanas, producto de los mismos conflictos.

Adicional a lo anterior, los citados autores, también son enfáticos en señalar que la mediación se realiza con el fin de “estimular el diálogo y permitir a las partes resolver sus conflictos, buscando soluciones que resultan en beneficios para ambos” (p. 10). Desde esta concepción, de acuerdo a lo extraído, en ocasiones se ha logrado conciliar de alguna forma dicha disputa, y que, como resultado del mismo, se han generado efectos positivos, logrando así generar una parsimonia para ambos sujetos.

La idea de la mediación, como lo resaltan Silva & Araujo (2016), es optar por un: Medio alternativo de solución de controversias, disputas y tablas, donde un tercero, imparcial, confiable, libre y voluntariamente elegido por ellos, como actuando como un ‘facilitador’”, que finalmente lo que se va a crear, es un contexto socialmente adaptable. Así mismo, cuando hay un intermediario este tratara de oxigenar y de darle un mejor direccionamiento al mismo, aporte que se pudo encontrar en el transcurso de las entrevistas, como es el caso del sujeto 2, donde refiere que donde se le presentara este tipo de situaciones, el optaría por “...Ayudar a calmar e igualmente incentivarlos al diálogo.

Sin embargo, a pesar de lo anterior, en ocasiones también este tercero podría utilizar otros mecanismos, es como lo refiere el sujeto 4, “...llamando a la policía...”. Desde esta perspectiva, también hay que partir, de que el mediador, debe adquirir ciertas capacidades y habilidades, las cuales les van servir como facilitadoras o catalizadoras de controversias,

que seguidamente, ello le permitirá acceder al diálogo y a conducir la discusión hacia su fin natural.

Además, Silva & Araujo, refieren que estas habilidades y capacidades se sintetizan de la siguiente manera: 1) conducir a las partes a elegir; 2) ser imparcial; 3) generar diálogo entre las partes; 4) catalizar la discusión; 5) comunicar y encontrar puntos en común. Pues bien, estos aspectos no siempre se van a ver proyectados, puesto que el mediador se suele inclinar por una de las dos partes, actuando de forma subjetiva y benéfica para uno de los dos bandos.

Adicional a lo anterior, y contextualizando un poco el tema, hay que tener en cuenta, que, dentro del ámbito colombiano, este mediador, no suele adoptar su postura objetivamente, es decir, se evidencia el grado de amistad que tiene por uno de estos dos. Así mismo, y bajo la concepción de un adagio, en muchas ocasiones, lo que este intermediario suele hacer, es tirarle más leña al fuego”, creando un ambiente más hostil, sin finiquitar el umbral de ambas partes.

Otro de los aportes que incumben al mediador, es el de Pulido (2004, citado por Pérez, 2015), donde este subraya que un mediador debe ser: a) flexible: tener la disposición de cambio; b) tolerante ante el cambio y la adversidad; c) responsable y comprometido con su función; d) empático: debe de saber identificar con claridad los intereses de las partes; e) creativo: debe favorecer la visión de futuro; f) asertivo: para moderar la forma de expresarse; g) neutral e imparcial y h) el mediador sólo facilita la comunicación entre las partes para que tomen el control del mismo y arriben voluntariamente a un acuerdo.

En términos generales, el objetivo del mediador, es actuar de forma comprometida y objetiva, logrando establecer y entablar en los mejores términos posibles este momento

incomodo, ya que posterior a este, se pueden producir otro tipo de efectos, puesto que, si la terminación no fue la mejor, a futuro se podría ocasionar asesinatos, u otro tipo de atentados que irían en contra de la integridad de unos de los participantes, producto del conflicto.

E aquí entonces la importancia del testimonio de Pérez (2015), refiriendo que existen beneficios a los implicados en cuanto están sujetos a la transformación de conductas destructivas, lesivas y/o tóxicas en conductas constructivas que abren puertas personales en términos de afectividad y renovación sentimental. Es decir, que se reprimiría todo este desencadenamiento colectivo e individual, ya que, si el conflicto pasa a mayores, las familias entrarían a intervenir de algún modo.

Otro dato que se rescata dentro de la extracción de la información, en el papel del mediador, es que estos suelen hacer caso omiso en estas situaciones, y uno de los testimonios encontrados, fue el del sujeto 3, refiriendo que "...Trato de hacerme el que no es conmigo y que cada quien solucione sus problemas...", que, desde otra perspectiva, esto se realiza dentro de nuestro contexto, debido a que muchas veces, el que termina acusado y afectado directamente, es el intermediario, que como se dice en el adagio, "fue por lana, y salió trasquilado".

Finalmente, después de estos compilados, se puede decir, que el conflicto en nuestro territorio colombiano, es algo que va a estar latente hasta que se logre desarrollar de manera adecuada estas situaciones, involucrando al mediador claro está, y que seguidamente se dará por terminado este momento. Así mismo, hay que aclarar que esta realidad social, es algo que ha ido apañando y degradando ambientes, tanto colectivos como individuales, generando efectos negativos dentro de la humanidad.

## Análisis general por categoría

### Categoría Uno: Conflicto

A continuación, las siete (7) preguntas conducentes a dar respuesta a conflictos más significativos del Barrio Cristo Rey de la ciudad de Pamplona de Norte de Santander, dando respuesta al objetivo número uno en donde se pretende conocer los conflictos vecinales, por medio de una entrevista Semiestructurada, en la cual se describirá la primera categoría, Conflicto.

Por lo que se refiere a conflicto, Aguado, Fernández, & otros (2008), señalan que conflictos son:

Situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juega un papel importante las emociones y sentimientos, y donde la relación entre las partes del conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto (p.10).

De acuerdo con lo anterior, la pregunta número uno, las situaciones conflictivas que se suelen presentar entre vecinos, se encuentran los siguientes ejemplos, S(1) “...enfrentamientos verbales, llegando a amenazas de muerte y de arreglar cuentas con los ñeros del barrio, además también por las mascotas que hoy en día la gente le gusta tener perro, pero no le recogen los excrementos y van y se hacen en la puerta de la casa de uno y todavía se les reclama y se ponen bravos los descarados...”.

Seguidamente, el S (2) refiere que “...el consumo de sustancias Psicoactivas por parte de las pandillas de ñeros que se formaron en el barrio y el hecho de que ellos incitan a menores y adolescentes sanos y de casa a consumir y expender la droga llegando al punto

de amenazarlos con chuzarlos...”, de la misma manera el S (3) habla de que “...El barrio no cuenta con un buen alumbrado público suficiente para cubrir las zonas transitadas y los vándalos se aprontan a esperarlo a uno cuando llega de trabajar o a nuestros hijos que estudian en la universidad y cargan dispositivos electrónicos para robarlos...”.

Igualmente, el S (4), manifiesta que “...Discusiones por chismes de las personas de que el otro hablo mal de uno a dañarle la imagen y se ponen es a pelear sin llegar de buena manera a preguntar si es eso verdad o no, también a veces los ñeros se ponen a consumir y tomar en el cristo o en casa de uno de ellos ponen música a alto volumen no dejan dormir y se llama a la policía y no llega y a ellos no se les puede decir nada porque amenazan con chuzarlo a uno...”, y el S (5) dícese que “...el principal problema considero que es la inseguridad en el barrio y la falta de acompañamiento por parte de la policía nacional quizá por el estereotipo de que es muy peligroso y roban no vienen a brindar apoyo entonces los vándalos se aprovechan y se están tomando el barrio con pandillas que dividen el mismo barrio...”

Desde esta perspectiva, se puede apreciar, que las descripciones de respuestas, por parte de los participantes, se generan de distinta forma, con versiones que atañen un listado de conflictos, en este ámbito social. Y es por ello, que durante el diario se van a reflejar estas y otras situaciones más, de los cuales, en ocasiones, unos son los mediadores, y al día siguiente, podrían ser los involucrados directamente en el conflicto. Así mismo, se debe tener en cuenta, el aspecto socio cultural, ya que las situaciones, no van a ser las mismas tanto en el Norte, como en el Sur.

El interrogante número dos, se lo direcciona del porqué se presenta un conflicto entre vecinos, encontrándose respuestas como, por ejemplo: S (1) “...por falta de cultura entre las personas las cosas se arreglan de otras maneras que demuestran la educación de cada uno de nosotros como vecinos...”, seguidamente el S (2) “...porque a veces nos dejamos

llevar de la rabia y no buscamos soluciones más bien nos buscamos más problemas porque metemos a toda nuestra familia en contra y llega el momento que las cosas terminan de la peor manera...”, en el S (3) “...Por la mala comunicación entre vecinos y que estamos enseñados a escuchar es a la gente chismosa del barrio la cual nos incita a las discordias...”

Así mismo, en el S (4) “...Pues creo yo que lo principal es la falta de tolerancia el no saber entender y decir las cosas de buena manera o buscar estrategias que nos ayuden a solucionar un problema lo que hacemos es agrandar el problema y llegando a agresiones o amenazas de muerte...”, y finalmente en el S (5) “...porque no es que uno deba ser chismoso pero deberíamos buscar ayuda entre vecinos apoyarnos y que alguien sea la persona líder en casos conflictivos ósea nos falta unión apoyo y confianza para que el barrio funcione y entre todos seamos una solución ante cualquier problemática...”

Básicamente, los aspectos que prevalecen del porqué el inicio de estas disputas, en este contexto, vendría siendo la falta de educación, de intolerancia, la falta de comunicación asertiva y de liderazgo colectivo. Ahora bien, al abordar esta población, lo ideal sería crear planes preventivos en pro de la convivencia social, objetivo el cual se encuentra plasmado dentro de este proyecto de investigación, donde se buscará crear una cartilla didáctica para los mismos.

Continuando, se encuentra la pregunta tres, la cual refiere de que, si el participante ha tenido algún tipo de conflicto con sus vecinos, extrayéndose lo siguiente: S (1) “...si, por los chismes que se generan de comentarios de que uno dijo que el otro dijo entonces cuando se van a aclarar las cosas y nos resultamos insultando...”, S (2) “...si, por el tema del desaseo con las mascotas y entonces antes sale uno a deberles y dicen que si algo les pasa a esos animales el único responsable es uno, en vez de ser conscientes de los daños que le hacen a uno...”.

Desde esa misma perspectiva, el S (3) manifiesta que "...no directamente, pero si se mete a veces uno de sapo por así decirlo sin saber cómo intervenir de la mejor manera y resulta uno metido en más problemas...", el S (4) "...la verdad no me gusta meterme ni decir nada porque eso es mejor quedarse uno callado para no meterse en problemas, uno ve los problemas del barrio pero es mejor cuidarse en salud sino lo van es mandando chuzar...", y el S (5) "...si, por la inseguridad del barrio he tenido problemas con los integrantes de la junta de acción del barrio porque no hacen nada para gestionar algo que impida que el barrio se siga convirtiendo en la olla de Pamplona..."

Pues bien, en su mayoría, los participantes se han visto involucrados de alguna forma, en algún tipo de conflicto, ya sea directa o indirectamente. De esta manera, es como se puede decir, que independientemente de que la persona quiera o no quiera, siempre van a ver ciertos aspectos de los cuales lo incurrirían en alguna disputa, dado a que este a la hora de ser mediador, también vendría siendo parte positiva en el conflicto.

Seguidamente, se encuentra la pregunta cinco, interrogando en como reaccionaria el participante ante un conflicto con un vecino, lográndose evidenciar lo siguiente: S (1) "...Yendo a hablar con la persona que está inventando los chismes pero la verdad a veces no hablamos de la mejor manera y resultamos tratándonos mal y hasta agarrados de las mechas...", S (2) "...Pues la verdad es que uno ya está en un punto de desesperación y cansancio donde toca arriarles la madre por así decirlo a los vecinos porque les gusta tener su mascota pero que vaya a cagar a otro lado y si le toca a uno recoger entonces la gente también se acostumbra a que los traten mal..."

Así mismo, el S (3) sostiene que "...uno se mete, pero no se da cuenta en medio de la rabia que lo que esta es agrandando el problema además a veces uno no sabe solucionar los problemas del uno y si se mete en otros...", el S (4) "...Yo soy totalmente indiferente antes esas situaciones como dicen por ahí ``uno entre menos sepa más arto vive..." y el S

(5) “...Actuó con rabia y siendo soez porque me frustra saber y ver la situación del barrio y cada día empeora y nadie hace nada...”.

De esta manera, es como se puede evidenciar, que el mecanismo para la resolución de conflictos, dentro de este contexto social, es acudiendo a la agresión física y verbal, segándose al dialogo. Ya como se ha venido nombrando, el factor socio cultural y económico, incumbe en esto temas, dado a que no es lo mismo, el actual ambiente, al de otra localidad, donde podrían perdurar otros factores.

Posteriormente, en la pregunta seis, se enfatiza en la afectación del conflicto, como lo es la convivencia entre vecinos, extrayéndose los siguientes testimonios: S (1) “...pues nos divide y cada día la situación es peor porque así sin unión no se hace nada...”, S (2) “...afecta porque viéndolo bien le estamos dando un mal ejemplo a nuestros hijos y así lo que estamos haciendo es enseñándolos a usar la agresividad ante cualquier problema...”.

También, el S (3) expresa que “...nos convierte cada día en el peor barrio de pamplona no solo por los problemas que nos reconoce todo el mundo del barrio de ratas y ñeros sino por seres desunidos e incapaces de solucionar las cosas como personas porque ni os animales se tratan así...”, el S (4) “...lo único que estamos logrando es que si nos han de colaborar por parte de la alcaldía con algo para bienestar común nos olviden como población Pamplonesa gracias a nuestra actitud conflictiva...”, y el S (5) “...nos enfermamos con tanta peleadera y si en algún caso uno llega a necesitar el favor de un vecino en caso de una emergencia pues ahí si nos jodimos porque no vamos a servirnos ni colaborarnos ni nada, ósea es como tener la mamá pero muerta...”

Con estos testimonios, esta población acepta el grado de dificultad y de degradación social e individual que está presentando. Sin embargo, no hacen nada para mitigar estas

escenas bochornosas, que en si no son nada representativas, cuya solución ya sido nombrada, el dialogo, pero de momento, solo ha sido una disonancia cognitiva, donde el adagio que los acoge, es “la predicación, pero sin aplicación”.

Para culminar esta categoría, el ultimo interrogante, hace alusión a las consecuencias que trae los conflictos en la vecindad, evidenciándose las siguientes justificaciones: S (1) “...malos entendidos, desconfianza, irrespeto y demás cosas que nos afectan como comunidad...”, S (2) “...Son cosas pequeñas que llegan a tener como consecuencias agresiones y hasta muertes...”, S (3) “...La desunión la cual en vez de tener un apoyo y compañía se acuesta uno preocupado y como dicen con el enemigo al lado eso no es paz ni buena vida...”.

Y S (4) “...Estamos creando una generación conflictiva y con malos valores que podemos esperar de nuestros hijos si somos nosotros un pésimo ejemplo...”, y S (5) “...La mala imagen que le estamos dando al barrio porque cada día estamos más jodidos antes le estamos dando trabajo a los ñeros porque con todo lo viven amenazando a uno de que le mando el ñero y así...”

Con estos aportes, se logra afianzar, de que el conflicto es algo que solo trae violencia, degradación social y desfiguración del mismo ser humano. Se supone que es un ser superior, civilizado y adaptado, pero en la actualidad lo que ha reflejado, es un colapso y una distrofia social (en algunas localidades claro está) que no ha logrado sostener.

### **Categoría dos: Mediación.**

Ya después de sustentado los testimonios de la primera categoría, se continua con la categoría dos, la cual acarrea desde la pregunta diez (10) hasta la quince (15), siendo estas

preguntas conducentes a dar respuesta a lo que concierne a la mediación del Barrio Cristo Rey de la ciudad de Pamplona de Norte de Santander, dando respuesta al objetivo número dos, en donde se pretende describir las percepciones de los participantes en las formas de mediación para la resolución de conflictos, por medio de una entrevista Semiestructurada, en la cual se describirá la segunda categoría, Mediación.

Pues bien, la mediación comunitaria se presenta como una nueva alternativa que permite a la sociedad abordar a través del dialogo los conflictos que se generan en la convivencia diaria y que afectan la calidad de vida de las familias.

Desde esa postura, la pregunta número diez, interroga a los participantes si consideran importante de que exista una buena convivencia entre vecinos, donde estos responden de la siguiente manera: S (1) "...Sí, porque como dicen los políticos la unión hace la fuerza así somos más y podemos lograr grandes cosas que sean dignas de ejemplo para las generaciones que vamos dejando...", S (2) "...Sí, porque somos como una familia y debemos estar bien y colaborarnos estar los unos para los otros como un apoyo no como enemigos...".

Del mismo modo S (3) "...Sí, es importante por el bien de todos debemos hacer algo para que las cosas funcionen buscar ayuda de profesionales como ustedes que se están interesando en las problemáticas que tenemos como comunidad...", S (4) "...Sí, es importante porque la convivencia es la base de todo del hogar con los hijos, con la pareja, y así mismo con los vecinos que son parte de nuestro diario vivir son las personas que están para cualquier urgencia..." y S (5) "...No puede haber algo más importante que tener buena relación con cada uno de los que está a nuestro alrededor el poder ayudarnos en los momentos difíciles...".

Ahora bien, desde luego que los participantes van a dar un aporte positivo frente a esta pregunta, sin embargo, la incógnita es si ellos aplican o hacen algo para poder tener una buena convivencia, obviamente en la mayoría de mayoría de los casos no, puesto que, en vez de buscar salidas para la mitigación del mismo, le han contribuido de momento, más a la violencia que a la mejora de estos, algo que se puede reflejar y se puede contradecir en interrogantes pasados.

La pregunta once, va direccionada en cómo ayudar a resolver escenas conflictivas que se presenten entre vecinos, encontrándose los siguientes ejemplos: S (1) "...Creo que ninguno ha tenido una solución en si porque no nos sabemos escuchar y solo nos tratamos mal y es al que más fuerte grite entonces se arma el zaperoco...", S (2) "...Tratando de decirles que se calmen y que hablen las cosas cuando estén de mejores ánimos para así darles solución...", S (3) "...A veces uno se mete pero no resulta solucionando nada ya que no sabemos cómo hacerlo de la mejor manera posible..."

Así mismo, el S (4) sustenta que "...Trato de hacerme el que no es conmigo y que cada quien solucione sus problemas...", S (5) "...Dándoles el consejo de que primero averigüen las cosas, que no se dejen llevar por los chismes y solucionen las cosas como gente civilizada..."

De este modo, es como se puede decir que la mayoría de los participantes optan por el dialogo, pero otros refieren hacer caso omiso durante estas escenas conflictivas, con la justificación de que podrían terminar involucrados en el problema. Sin embargo, ya como se había mencionado anteriormente, algunos mediadores, no toman el papel objetivamente, sino que lo hacen por conveniencia de uno de los dos partidos, pudiendo así generar más malestar dentro de los mismos.

Prosiguiendo, se encuentra la pregunta trece, donde el interrogante dícese que, si el participante conoce alguna estrategia para solucionar conflictos entre vecinos, cuya respuesta se generalizo, dado a que refieren conocer estrategias de solución, pero no saben realmente como aplicarlas ni a quién acudir en un momento que requiera de atención externa como en algunas situaciones se han presentado casos graves de riñas.

En algunos testimonios, una de las falencias que más se logró evidenciar, es que hasta el momento se carece de acompañamiento policial, siendo esta una fuente primordial para la comunidad, y por ello no se acude frecuentemente a esta red de apoyo, que es lo que se debería hacer la mayoría de los casos.

Seguidamente, el interrogante número catorce, habla de que estrategias utilizaría como intermediario durante estas escenas conflictivas, extrayéndose las siguientes respuestas: S (1) "...Pues primero que todo tratando de calmar a los vecinos para que no lleguen a agredirse causándose daños físicos y psicológicos...", S (2) "...Que aclaren las cosas a veces son chismes de las personas mal intencionadas con tal de casar controversia y dividir el barrio...", S (3) "...Las capacitaciones por parte de profesionales expertos en estas problemáticas como lo son los psicólogos pero es la primera vez que vemos que vienen nunca hemos contado en si con un apoyo que nos ayude a solucionar esto que vivimos a diario...".

También, el S (4) refiere "...La verdad uno conoce de que dialogar, negociar, mediar pero realmente la verdad es que no contamos con el conocimiento para saber usar cada una de ellas ósea no estamos en nada es como si no supiéramos la misma vaina..." y S (5) "...La intervención por parte de las autoridades como la policía es una estrategias que conocemos y siempre usamos pero como dicen por ahí la policía siempre llegando tarde, es más por acá no llegan nunca...".

Se generan respuestas claras y concisas, como el dialogo y la negociación, las capacitaciones por parte de los profesionales, y el acompañamiento de las autoridades competentes (Policía Nacional). Sin embargo, la realidad es otra, el dialogo y la negociación no se está viendo presente, dado a que la violencia ha sido la primera en realizar su intervención (en la mayoría de los casos). De igual forma, hay negligencia municipal, debido a que no asignan profesionales para que intervengan en las distintas zonas, tanto centrales como periféricas. Y en cuanto al acompañamiento policial, se encuentra nulo.

Finalmente, la pregunta quince, indaga en cuál es la manera de resolver los conflictos que se presentan con los vecinos del participante, hallándose las siguientes respuestas: S (1) "...Pues uno se mete al menos a mediar, pero realmente uno no sabe cómo hacerlo entonces al menos estorbo hace, pero tampoco los deja que se agregan propiamente o que lleguen a atentar contra su vida..." S (2) "...Tratando de intervenir y así separarlos porque si uno los deja capaz de que se matan y ya después que se calmen un poco que dialoguen con la presencia de uno por si los ánimos se vuelven a subir..."

También, S (3) "... Concientizándolos de que con seguir peleando no van a sacar nada de eso...", S (4) "...Son los conflictos de ellos entonces que los resuelvan ellos porque si uno se mete eso es para más problemas...", y el S (5) "...Estando pendiente pero no entrometiéndome del todo es como para que ellos sientan la presencia de uno y en casos donde se han llegado a agredir uno llama a la policía para que dejen de discutir..."

Desde esta perspectiva, la mayoría de los participantes optan por separar a los involucrados, sin embargo, otros refieren no meter sus manos, debido a que se podrían ver envueltos dentro del mismo, por ende, harían caso omiso si se les proyectara esta situación.

Desde estos planteamientos, la idea es realizar una intervención, de tal forma, que se contribuya a este medio, logrando así mitigar estas escenas conflictivas y malestares los cuales solo generan distrofia social e individual, cuya intervención se realizara, aplicando lo que se describió en el objetivo número tres, en el cual se plantea proponer estrategias de mediación como método alternativo de solución de conflictos vecinales, a través de una cartilla didáctica.

## Conclusiones

La parte final del presente documento permite comprobar los objetivos que se plantearon en esta investigación y su aporte significativo en la mitigación de los conflictos vecinales.

Las categorías generales fueron el conflicto y la mediación en la que los participantes de manera muy clara describen los diferentes conflictos a los que se deben enfrentar dentro de su comunidad como la drogadicción, el chisme, enfrentamiento verbal, mal manejo de mascotas, pandillas, inseguridad, falta de cultura, intolerancia de igual manera en cuanto a la mediación manifestaron en todas sus respuestas una importancia de la misma para una convivencia pacífica pero que realmente no se solucionan los problemas por la falta de interés de los involucrados en los mismos, generándose actitudes de indiferencia que acentúan aún más la problemática refiriendo conocer estrategias de solución, pero no saben realmente como aplicar ni a quién acudir en un momento que requiera de atención externa.

En las teorías de las formas de mediación según Pérez (2015), encontramos el modelo de Harvard este modelo evoca el cambio interno de las personas quienes van descubriendo, en el proceso, sus habilidades y potencialidades como seres humanos. Del método de transformación en el ejercicio de la mediación las personas involucradas experimentan tanto los acuerdos tradicionales que se esperan de un acto de esta índole como también la transformación de la vida de los individuos. Esto último es viable cuando se observa el conflicto como la posibilidad de crecimiento, fortalecimiento, reflexión y decisión del yo ejecutante sobre las situaciones exteriores que se relacionan en la acción.

En tanto el modelo de narración circular permite que las narraciones contadas en forma de historias personales sean estudiadas, legitimadas y cambiadas. De acuerdo a estos conceptos se evidencia en la entrevista que la teoría de Harvard y el método de transformación fueron los más apropiados de aplicar teniendo en cuenta las respuestas generadas ya que se necesita el cambio interno de cada persona y este solo se puede lograr en el proceso.

El análisis de diferentes referentes de convivencia social realizado permitió evidenciar que el Barrio Cristo Rey es un vecindario de conflictos que se presentan en forma continua dentro de su comunidad por existir dentro de ella la descomposición familiar (categoría emergente), la cual fue expresada por los participantes u observada durante la aplicación.

Se encontró que los conflictos más frecuentes en el barrio son: el ruido, el manejo de mascotas, el mal comportamiento de los menores por consumo de sustancias psicoactivas y la carencia de valores éticos. Encontrándose conexión entre barrios marginados, conflicto vecinal y vulnerabilidad económica que no permiten resolver fácil y adecuadamente sus conflictos.

Se percibe en los participantes de esta investigación indiferencia a los distintos conflictos que vive su comunidad, al conocerlos y mantenerse al margen en algunos casos y donde se visibilizan barreras de integración que permitan su desarrollo y cambio a nivel personal, por falta de sentido de pertenencia, definido como ese sentimiento de arraigo e identificación de un individuo con un grupo o un ambiente determinado. Su existencia genera en la persona un compromiso en la construcción de significados que a la larga formaran parte de la memoria personal y del grupo al que se siente pertenecer.

De acuerdo a lo anterior, (Maslow, 1954) coloca la pertenencia en el segundo escalafón de la pirámide las necesidades humanas. Establece que cuando las necesidades psicológicas y de seguridad se satisfacen, emerge la necesidad de amor, afecto y pertenencia. La geógrafa Tobi Fenster (2005) define el sentido de pertenencia como un conjunto de sentimientos, percepciones, deseos, necesidades, construidas sobre la base de las prácticas cotidianas desarrolladas en espacios cotidianos.

Dentro de la investigación realizada a este sector de la comunidad pamplonesa se propuso la estrategia de intervención por medio de una cartilla didáctica que llega a toda la comunidad para brindar conocimiento sobre los diferentes temas relacionados al conflicto vecinal permitiendo por medio de ella adquirir conciencia mediante la sensibilización necesaria que les permita actuar en sus diferentes conflictos.

La experiencia como psicólogas en formación, fue muy gratificante en el tiempo en que realizamos investigación, puesto que se reforzó nuestro conocimiento adquirido durante la carrera, como así mismo en su respectivo procedimiento para llevar a cabo la culminación de la monografía en general, el traslado al Barrio Cristo Rey fue una experiencia innovadora ya que en nuestra carrera universitaria no habíamos tenido la oportunidad de integrarnos y trabajar con dicha población, aportar un poco de nuestro conocimiento y dar investigación a dicha problemática presentada allí es un gesto muy satisfactorio para nosotras como investigadoras dar un aporte a esta comunidad por medio de una cartilla didáctica, la cual será el producto de nuestra investigación.

## Recomendaciones

Con base a la investigación realizada, se generan una serie de recomendaciones, a considerarse pertinentes para el abordaje de la temática de CONFLICTOS VECINALES Y LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN, en el cual se plantean los Conflictos, y la Mediación dentro del contexto social. Primero dentro de estos conflictos, independientemente del que se trate, es fundamental que se imparta una psicoeducación a la comunidad en general, promoviendo capacitaciones, planes y proyectos que generen espacios en diferentes contextos, sobre la tolerancia, la resolución de conflictos, el diálogo y la negociación, comunicación asertiva y el liderazgo colectivo, elementos necesarios para la construcción de tejido social.

Otro de los aspectos, es que se sugiere que las entidades municipales, realizan planes preventivos dentro de estas comunidades, debido a que no se está evidenciando mayor acompañamiento, en cuanto a estos temas. Pues bien, la idea es que se asignen profesionales para que implementen planes de trabajo, tanto para las zonas principales como periféricas, específicamente personal en Psicología, cuyos temas a trabajar serían los ya nombrados en el párrafo anterior.

Desde esta perspectiva, otra de las falencias, es la carencia del acompañamiento policial en estas áreas, dado a que la comunidad manifiesta, realizar llamadas para la atención de estos conflictos, pero es algo sin validez. Así mismo, la presencia de estos en estas áreas, es nula, y es por esto es que se recomienda, realizar una petición a las organizaciones municipales para que se tomen cartas en el asunto y realicen las respectivas intervenciones ya nombradas.

Por otra parte, la idea con todas estas compilaciones, es que se lleve a la práctica la ejecución de la cartilla didáctica, la cual está basada y estructurada, a base de todos los teóricos nombrados en el transcurso de esta, ya que en sí uno de los objetivos propuestos, fue conocer los conflictos vecinales que se presentan con mayor influencia, y la descripción de las percepciones de los participantes en las formas de mediación para la resolución de conflictos, buscando así proponer estrategias de mediación como método alternativo de solución de conflictos vecinales.

Para futuras investigaciones, la idea es que se siga abordando estas dos categorías, debido a los conflictos van a seguir latentes, independientemente del contexto, cuyas soluciones hay que seguirlas inyectando en las comunidades, puesto que ninguna persona está exenta a vivir un episodio conflictivo.

Por otro lado, los fragmentos de este proyecto de investigación, se los puede tomar como punto de referencia, debido a que se realizó un cruce de información teórico – práctico, compilando así de forma holística, lo que contribuyen algunos referentes, con lo que se logró extraer de cada participante, creando una serie de esquemas, acerca del mismo colectivo social.

Además, también se invitan a los Psicólogos en formación, a que realicen propuestas e intervenciones con las respectivas entidades competentes, ya sea con la Universidad u otra organización, para que brinden apoyo y acompañamiento en estas zonas, de las cuales algunas personas por desconocimiento de no saber abordar un conflicto, es como caen al sometimiento violento y agresivo a la hora de afrontar los mismos, produciéndose así un acto negativo dentro de la misma sociedad.

Otro de los puntos a tocar, es que los Psicólogos en formación, tengan en cuenta la Cartilla Pedagógica, la cual se donará a la Universidad de Pamplona para la intervención de dicha problemática, en donde se van a dictaminar estrategias de mediación como método alternativo de solución de conflictos vecinales, de los cuales se pueden generar talleres y actividades que involucren a la misma comunidad, creando así un aprendizaje en lo que se refiere el tema conflictivo, y el papel de un buen mediador.

Desde la Psicología Social, estos postulados, pueden brindar teorías para condensar un poco la realidad social que se está proyectando en algunos sectores, campos de acción a los cuales un investigador no puede ser ajeno, debido a que es un flagelo que se postula como una problemática social, donde por medio de un par de individuos, este conflicto puede ocasionar y deteriorar otros espacios, ya sean familiares o de forma colectiva. E aquí entonces la importancia de la toma de esta referencia, partidaria de hechos y acontecimientos verídicos.

También, vale la pena resaltar, que muchos de los participantes, comparten escenas y experiencias reales, aspecto que fortalece y nutre de forma confiable los testimonios y los escritos implantados en este proyecto. Pues bien, lo fundamental, es que, si se prosiguen investigaciones bajo este campo de acción, lo ideal, es que se siga con un umbral y una metodología construccionista, cuyas estrategias sean las más eficaces y pedagógicas para el contexto social, debido a que, por momentos, a la comunidad no se la ha informado de la mejor manera posible, y la invitación sería apropiarse del tema, de tal forma que se pueda evidenciar lo teórico, junto con lo práctico.

Finalmente, después de culminada esta investigación, se les puede encomendar a las personas que aborden e indaguen el tema del conflicto social, que hay que tener en cuenta el contexto el cual se pretende estudiar, debido a que, por costumbres sociales y culturales, estos procesos pueden tener una serie de significados, donde el investigador puede caer

en el error de que ha tomado una muestra conflictiva, cuya realidad podría ser otra. No obstante, lo ideal es recabar y exhumar antecedentes que enmarquen la verdadera realidad, del porqué se generan estos patrones de conducta.

## Referencias Bibliográficas

- Álvarez, R. D. (2016). Recuperado el 06 de 11 de 2018, de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/373215/TRDA.pdf?sequence=1>
- Angeli. (2015). *Reflexiones en torno a dos situaciones de conflicto vecinal y sus implicancias en patrones de interaccion vinculados al genero*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=497551992012>
- Angie Lizcano y Zuleima Medina. (2018). *Percepción del conflicto social con la migración venezolana en Cúcuta*. Cúcuta: Trabajo no publicado Departamento de Psicología Universidad de Pamplona. Recuperado el 13 de Junio de 2019
- Codigo Nacional de Policia y convivencia, p. d. (2017). En Comunidad. *Colombia,P.N.*
- Diego, D. (25 de febrero de 2014). *Construyendo una Comunidad tecnologica*. Obtenido de <http://www.cantabriatic.com/sin-miedo-a-la-gestion-de-conflictos-conflictos-positivos-y-negativos/>
- Domínguez y García (2003), Introducción a la Teoría del Conflicto en las organizaciones. Madrid: IMPRIME, Copy Red, S.A. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos-pdf5/a-comunidad-conflicto-y-participaciona/a-comunidad-conflicto-y-participaciona.shtml#conceptodb>
- Espinosa. (2018). *Significado de los conflictos vecinales para los habitantes del barrio simón bolívar del Municipio de Jardín Antioquia*. Obtenido de [http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/1310/1/EspinosaCesar\\_2018\\_SignificadoConflictosVecinales.pdf](http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/1310/1/EspinosaCesar_2018_SignificadoConflictosVecinales.pdf)
- Fernandez, J. (2017). Apoyo psicosocial a 8 familias de la comunidad de Venecia, municipio de Florencia Caqueta, en pro de generar conciencia respecto a la gestion de conflictos vecinales y preservacion del medio ambiente. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/13390>
- Groom, A. (22 de Mayo de 2019). *Teoria de resolucion de conflictos*. Obtenido de [www.chasque.net/frontpage/relacion/anteriores/9611/16.htm](http://www.chasque.net/frontpage/relacion/anteriores/9611/16.htm)
- Guayacundo (2015). Vivienda social y conflicto vecinales: lo fisico espacial como componente en la mitigacion de conflictos en copropiedad. Recuperado de

<http://bdigital.unal.edu.co/51210/1/Vivienda%20Social%20y%20Conflicto%20Vecinal.pdf>

HERNÁNDEZ, P. P. (10 de 2014). Recuperado el 06 de 11 de 2018, de <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1080253584.PDF>

Hernandez (2014), Metodología de la Investigación, Sexta Edición. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Johan, G. (s.f.). *SCRIBD*.

Jordán (2017). Policía, mediación y gestión de conflictos. Referenciado de <https://www.icps.cat/archivos/Workingpapers/wp347.pdf?noga=1>

Krause(2001).Hacia una Redefinición del concepto de comunidad- cuatro ejes para un análisis crítico y una propuesta- Revista de psicología de la universidad de Chile, Vol. X, N°2, pp. 49-60. Ñuñoa, Santiago de Chile. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/308781128\\_COMUNIDAD\\_CONFLICTO\\_Y\\_PARTICIPACION](https://www.researchgate.net/publication/308781128_COMUNIDAD_CONFLICTO_Y_PARTICIPACION)

Kruueger. (1991). Obtenido de [http://www.ujaen.es/investiga/tics\\_tfg/pdf/cualitativa/recogida\\_datos/recogida\\_grupos.pdf](http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/pdf/cualitativa/recogida_datos/recogida_grupos.pdf)

Lizzy Moros y Yeimy Gonzáles. (2018). *Conflicto socio – espacial entre comerciantes colombianos y ciudadanos venezolanos en situación de calle en la ciudad de Cúcuta: Estudio de caso*. Cúcuta: Trabajo no publicado Departamento de Psicología Universidad de Pamplona . Recuperado el 13 de Junio de 2019

López Rojas, Torres Castro. (2013). La prescripción de acciones en conflictos vecinales. Un tema en permanente discusión. Recuperado el 06 del 11 de 2018, de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-80722013000200008](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-80722013000200008)

Matta, J. P. (2016). Entre vecinos eso no se hace. Sentidos de justicia y de vecindad en el marco de un dispositivo institucional de administración de conflictos.

Recuperado el 06 de 11 de 2018, de:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81443627004>

Marzuca (2014). "Corriendo de atrás". Análisis de los concejos vecinales de Montevideo.

Recuperado el 6 de 11 de 2018, de

<https://revistas.flacsoandes.edu.ec/iconos/article/view/1213>

Mazo, H. (2013). La mediación como herramienta de la justicia restaurativa. Untitled.

Opción jurídica. Vol. 12, N 23, pp99-114. Recuperado de

[www.scielo.org.co/pdf/ojum/v12n23/v12n23a07.pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v12n23/v12n23a07.pdf)

Michael Savelkoul, Miles Hewstone, Peer Scheepers, Dietlind Stolle, (2015). Does relative out group size in neighborhoods drive down associational life of Whites in the U.S.? Testing constrict, conflict and contact theories. Volume 52, July 2015, Pages 236-252. Recuperado de

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0049089X15000502>

Montero. (1984). La psicología comunitaria: orígenes, principios y fundamentos teóricos. *Redalyc*, 15. Obtenido de

<https://www.google.com/search?q=Psicolog%C3%ADa+comunitaria%3A+origenes%2C+principios+y+fundamentos.+Revista+latinoamericana+de+psicologia&q=Psicolog%C3%ADa+comunitaria%3A+origenes%2C+principios+y+fundamentos.+Revista+latinoamericana+de+psicologia&aqs=chro>

Nietzel, B. &. (1982). *Introducción a la Psicología Clínica*. México: McGRAW-HILL DE MÉXICO, S. A. de C. V.

Palladino, D. &. (2008). *Psicología*. México: Pearson Educación de México.

PAREDES, M. C. (08 de 2015). Recuperado el 06 de 10 de 2018, de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/12208/1/TESIS%20AB.%20MAIRA%20LOPEZ.pdf>

Puentes, D. S. (2015). Recuperado el 06 de 11 de 2018, de

<http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/957/1/27994.pdf>

Rizo, S. (2013). La institucionalización de la mediación como método alternativo de solución de conflictos aplicado por miembros de la comunidad en asuntos de

pequeñas causas como expresión de la democracia participativa creación de centros de atención comunitaria en los barrios periféricos de Bucaramanga y Floridablanca en el departamento de Santander. Untitled. Colombia. Recuperado de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2013/148532.pdf>

Salazar, M. T. (2018). *la Convivencia vecinal en unidades residenciales de Cali Colombia. Un análisis cualitativo con modelo multidimensional*. Obtenido de <http://revistasoj.s.unilibrecali.edu.co/index.php/entramado/article/view/799/995>

Serna (2018). Significado de los conflictos vecinales para los habitantes del barrio simón bolívar del Municipio de Jardín Antioquia. Recuperado de [http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/1310/1/espinosacesar\\_2018\\_significadoconflictosvecinales.pdf](http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/1310/1/espinosacesar_2018_significadoconflictosvecinales.pdf)

Silva y Araújo (2016). Mediación como instrumento para la justicia de paz. Revista Justicia de Paz-multidisciplinario base de conocimiento. 1(1). Pp. 21-39. Recuperado de <https://bit.ly/2TJgC2N>

Tapias, Bellen, Hernández, Blanco, Pulido, Ospina, Castellanos, Ariza, Molsave., (2016). Aprendiendo a mediar. Primera edición Bogotá. Recuperado de <https://edicionesdelau.com> > ... > Aprendiendo a mediar

Valle (2016) La mediación en conflictos vecinales, Recuperado de <http://www.digaley.com/mediacion-conflictos-vecinales/>

Vargas. (2012). Obtenido de [http://www.ujaen.es/investiga/tics\\_tfg/pdf/cualitativa/recogida\\_datos/recogida\\_entrevista.pdf](http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/pdf/cualitativa/recogida_datos/recogida_entrevista.pdf)

Villamizar, R. &. (2018). *CREENCIAS, REALIDADES Y FANATISMO: PERSPECTIVAS RELIGIOSAS EN LA VOLUNTAD HUMANA EN LAS RELACIONES DE PAREJA*. Pamplona (Norte de Santander).

Villeda, B. J. (06 de 2017). Recuperado el 06 de 11 de 2018, de <http://www.facdyc.uanl.mx/assets/18.-los-conflictos-comunitarios-por-cuestiones-de-convivencia-susceptibles-de-resolverse-a-trav%C3%A9s-de-la-mediaci%C3%B3n-en-la-zona-urbana-de-monterrey%2C-nuevo-le%C3%B3n.pdf>

- Young, M. (2015). Work–family conflict in context: The impact of structural and perceived neighborhood disadvantage on work–family conflict. *Social Science Research* 50 (2015) 311–327. Recuperado de [psycnet.apa.org/record/2015-04196-024](https://psycnet.apa.org/record/2015-04196-024)
- Zapata, J.G. (2018). Exploración de estrategias de afrontamiento en el municipio de Villa del Rosario, Recuperado el 09 de 11 de 2018, Obtenido por via correo electronico