



Escuela de Trabajo Social

LA AUTORREGULACIÓN COMO FORMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN CONDOMINIOS DE VIVIENDA SOCIAL.

Alumno: Samuel Carrera Moya
Profesor: Jeanette Hernández Briceño

TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL.

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE ASISTENTE SOCIAL.

SANTIAGO- CHILE
2013

INDICE

INTRODUCCIÓN	4
1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	9
2.-PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	15
3.-OBJETIVOS.....	15
<i>Objetivo General N°1</i>	15
Objetivos Específicos:.....	15
<i>Objetivo General N°2</i>	16
Objetivos Específicos:.....	16
4.-HIPÓTESIS	16
5.-ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	17
5.1.- TIPO DE INVESTIGACIÓN	17
5.2.-Universo	18
5.3.-Unidad De Análisis.....	18
5.4.-Muestra.....	18
5.5.-Técnica De Recolección De Datos.....	18
5.6.-Técnica De Análisis De Datos.....	19
6.-VARIABLES.....	19
PRIMERA PARTE MARCO TEORICO	20
CAPÍTULO I	21
CONFLICTOS, MEDIACIÓN Y PACIFICACIÓN SOCIAL	21
1. <i>Conflictos</i>	21
2. <i>Mediación</i>	27
3. <i>Pacificación Social Un Desafío Contemporáneo</i>	38
CAPÍTULO II	45
1. <i>Comunidad</i>	45
2. <i>Participación Social</i>	50
3. <i>Convivencia en el Barrio</i>	56
SEGUNDA PARTE MARCO REFERENCIAL	62
CAPÍTULO III	63
1. <i>La Vivienda Social</i>	63
1.1 Características Generales	63
2. Condominio de Vivienda Social	68
2.1 <i>Reseña Ley 19.537 de Copropiedad Inmobiliaria</i>	69
2.2 Conceptos que contempla la ley 19.537	71
3. <i>Contexto Comunal y Barrial</i>	76
3.1 Antecedentes Comunales.....	76
4. <i>Intervención Desde La Dirección De Seguridad Y Convivencia Ciudadana</i>	82
4.1 Reseña.....	82
TERCERA PARTE ANALISIS DE RESULTADOS	89
CAPITULO IV	90
1. <i>La Conflictividad Latente en el Condominio Social</i>	91
2. <i>La Autorregulación Desde y para los Vecinos</i>	100
CAPITULO V	107
OPINIONES Y PERSPECTIVAS DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL CONDOMINIO SOCIAL.....	107

CONCLUSIONES.....	122
HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	135
APORTES DEL TRABAJO SOCIAL.....	139
BIBLIOGRAFÍA	144
ANEXOS	154

INTRODUCCIÓN

En el transcurso de los tiempos hemos experimentado una serie de transformaciones en lo político, económico, social y cultural que nos ha co-construido en nuestra esencia como seres humanos y habitantes de una sociedad. Al interior de las comunidades existen un cumulo de problemáticas en el ámbito social, las cuales se expresan y manifiestan indistintamente en las diversas realidades, existiendo en ellas un dinamismo y un cambio constante, el asentamiento urbano en un territorio determinado podría mostrarnos el tipo de relaciones que se establecen, que está en correlación con el mayor o menor grado de cohesión social existente, la cual permitiría afrontar las dificultades a las que están expuestas los sectores sociales.

En este escenario la comunidad se presenta como un actor social relevante en la organización formal e informal que se desenvuelve en un territorio determinado. La comunidad al estar formada por grupos que interactúan entre sí, hace que exista una relación de interdependencia entre quienes conforman este sistema social (Escartín, 1998). La existencia de atomización organizacional generaría en las comunidades una aglomeración de problemáticas que al no ser abordadas se presentaría como conflictos latentes y posibles de estallar.

Por otro lado, en Chile las políticas sociales de las últimas décadas en la temáticas de organizaciones de base, han estado orientadas a reglamentar las organizaciones y promover el desarrollo de la comunidad por medio de una organización que sea representativa territorialmente, que no persiga fines de lucro y que trabaje en función de las necesidades de su comunidad, ejemplo de esto es la ley Junta de Vecinos y demás organizaciones; la Ley de Asociaciones y Participación Ciudadana en Gestión Pública; junto con ellas la Ley de Copropiedad Inmobiliaria, en donde esta última ejerce un rol fundamental en la organización de las comunidades compuesta por copropietarios,

comenzando a experimentar y desarrollar una nueva forma de convivencia social y de organización territorial.

Sin embargo estos esfuerzos que se han impulsado desde los gobiernos no han sido suficientes para crear espacios de inclusión y participación, la ausencia de elementos que articulen y faciliten la participación ciudadana es una de las carencias que actualmente existe, no obstante en este ámbito nos dejan un campo fértil para desarrollar iniciativas innovadoras en donde la comunidad se transforme en un eje fundamental de organización, creando mecanismos generadores de cambio, de activación organizacional y de esta forma dar un salto al desarrollo, dejando atrás antiguas formas de participación ciudadana, las que están jerarquizadas y con un sentido político de trasfondo, no adaptándose a las diversas realidades sociales.

Por otro lado la conflictividad en las personas es inherente a la convivencia social, ya sea por el hecho de interrelacionarse entre ellos, así como también la existencia en muchas ocasiones de incapacidad de resolver conflictos por sí solos, tanto en un ámbito personal, institucional y organizacional, esto es a raíz de que en ocasiones no se poseen las habilidades sociales inherentes, ni se cuenta con organismos dedicados a transformar la conflictividad de una comunidad.

En este sentido los conflictos como mínimo podemos categorizarlos con dos significaciones simultáneas, por un lado destrucción y por otro lado una oportunidad, estas representaciones las determinaremos como una enfermedad ya que con este paralelo nos dictaminaría el que algo está sucediendo, el cual podemos retardar, pero no impedir. Los conflictos nos permitirían avanzar y transformarlos en elementos positivos, regeneradores y con la posibilidad de innovación para representar un crecimiento en torno a las problemáticas que nos aquejan, (Vinyamata,2005).

Es en este escenario donde se han hechos esfuerzos, ya que se ha estudiado a fondo la mediación de conflictos y sus tipologías (familiar, vecinal y comunitaria) , la percepción de vida en comunidad, así como también la implementación de centros de mediación en distintas comunas de nuestra capital, que claramente son aporte al tratamiento y visualización de los conflictos, los que se deben abordar y transformar, ya que estos no desaparecen, si no que por el contrario, a través de un proceso en el tiempo pueden ir disminuyendo paulatinamente su sinergia, de forma de generar un espacio en donde el conflicto sea la oportunidad de crecer, estimular y mejorar las situaciones problema.

La vida en el barrio tiene como propósito la identificación de los sujetos en constante relación y la construcción de un nosotros como ente principal del desarrollo barrial, las comunidades que habitan en una copropiedad inmobiliaria constituida en condominio de vivienda social posee particularidades únicas, ya sea por su infraestructura y cotidianidad que influye directamente en la construcción de estilos de vida y de convivencia social, es aquí donde de forma adyacente la comparación inherente es la vida barrial en casas, la que genera de inmediato diferencias que van desde nuestro comportamiento como sujetos individuales y colectivos hasta cómo se desarrolla la interacción en nuestro entorno social.

Los antecedentes anteriormente expuestos nos hacen visualizar que la temática entorno a la resolución de conflictos por medio de un proceso de autorregulación vecinal, traspasa el cuerpo legal como ente decisorio, ya que éste se centra en que los individuos poseen capacidades y un capital social utilizable para tomar y reconocer las problemáticas de su territorio en función de no traspasarlas a un tercero y que ellos mismos busquen alternativas de solución, y que desde la organización del condominio social se impulse la regulación vecinal como un nuevo método de resolver conflictos, apoyando en la Ley de Copropiedad Inmobiliaria y en función de generar un aporte a la pacificación social de los barrios y la sociedad.

Dada las condiciones que anteceden se presenta esta investigación, mostrando el proceso de autorregulación vecinal realizado por el condominio social sector tres de la villa el Tattersall, en donde se ejemplifica este mecanismo como un medio para la resolución de conflictos vecinales.

La presente investigación posee dos ejes centrales que son los que guían todo el proceso de estudio, los cuales están enfocados a identificar la conflictividad existente en el condominio social y por otro lado conocer la normativa vecinal como un medio de solución de conflictos. Para ello el estudio se divide en una parte que explica cuál es planteamiento del problema que se desea investigar, así como también las preguntas de investigación que se realizaron para ir enfocando el estudio, en este orden es que además se presentan los objetivos propuestos, las hipótesis que se quieren afirmar o rechazar luego del proceso de investigación y por último, la estrategia metodológica la cual cumple el objetivo de enmarcar la forma en que se realizó la presente investigación.

Por otro lado, para dar un mayor soporte se presentan dos capítulos de Marco Teórico que vienen a dar el sustento teórico que necesita el estudio, en donde se incorporaron conceptos que tiene relación directa con el objetivo de la investigación, en este apartado se podrán ver la distintas visiones y teorías que existen en la conceptualidad señalada, junto con ésta podemos ver que existe un énfasis en encontrar teorías innovadoras y actuales, que responden al tiempo y al espacio en que nos encontramos.

Siguiendo este orden es que se incorpora un capítulo de Marco de Referencia que muestra en un nivel práctico la temática que se investigó, este soporte es elaborado y expuesto como forma de aterrizar a la praxis el estudio que se ejecutó, al interior de este podrá encontrar aspectos que dicen relación con el sector que se identificó para la realización de la investigación, así como también elementos que nos hacen entender el concepto de autorregulación en condominios de vivienda social.

En este mismo orden en la Tercera Parte se realiza el análisis de datos, el cual contiene dos formas, por un lado se visualizan de forma gráfica elementos cuantitativos de la investigación, que fueron elaborados a partir de una encuesta realizada a los copropietarios del sector, los que expusieron sus opiniones y perspectivas dando origen a este tipo de análisis. Por otro lado se incorpora una mirada cualitativa de las interrogantes del estudio, las cuales fueron fruto de un focus group realizado a la directiva que integra el Comité de Administración de Condominio Social, en este apartado es que se citan verbalmente las opiniones de los integrantes de la organización. Esta mirada determina que nuestro estudio adquiera un carácter integral, ya que se incorporan dos tipos de investigación social que enriquecen el análisis y las consideraciones finales.

Finalmente se muestran las Conclusiones del estudio, analizando cada una de las hipótesis que se expusieron, la cuales serán refutadas o aceptadas. Desde esta perspectiva se muestra la existencia de regulación vecinal como forma de resolución de conflictos.

Como último punto se exponen los Hallazgos de la Investigación, que son aspectos que no se buscaban, pero por las características de la investigación surgieron enriqueciendo aún más el estudio, y por último podemos ver los aportes al Trabajo Social, ya que como disciplina de las ciencias sociales, sus roles y funciones se entrelazan con la temática estudiada.

En síntesis la presente investigación viene a ser un aporte al quehacer profesional mostrando mecanismos innovadores, incorporando nuevas metodologías de intervención, enfocadas a la cultura de la paz, las que contribuyen a fomentar los cambios estructurales y sociales de nuestra sociedad.

1.- Planteamiento del Problema.

En nuestro país los avances en materia de vivienda social en el transcurso del tiempo han estado marcados por la consecución de diferentes formas de intervenir la temática planteada. Desde el gobierno del Presidente Ibáñez en adelante se puede ver que los énfasis estuvieron marcados por la proliferación y erradicación de las poblaciones “callampas”, en donde existió un esfuerzo de priorizar y beneficiar a los sectores con menores ingresos, uno de estos esfuerzos se tradujo en la creación de la Corporación de la Vivienda (CORVI), en esta misma línea el periodo de Alessandri volcó la política al desarrollo económico y poder dar respuesta al crecimiento demográfico, creando el sistema de ahorro y préstamo en donde se comienza a dar un fuerte estímulo a la asociación privada. Consecutivamente en el gobierno de Frei se proyectó generar instancias en base a las iniciativas y participación de los sectores afectados, creando varios planes como por ejemplo: la llamada operación sitio, que se articuló para que no se generaran espontáneamente las poblaciones “callampas”, la creación del plan de ahorro popular pudiendo regular y racionalizar la situación crediticia habitacional, el plan llamado 20.000/70 que tenía como eje aumentar la edificación por medio de la auto fabricación de vivienda por medio de fábricas instaladas en la población, es así como se llega al gobierno del Presidente Allende, en donde se planteó un cambio estructural y profundo, que enfatiza la eliminación del déficit habitacional creando planes y programas anuales concordantes con el desarrollo del gobierno y con la creación de varios programas en función de buscar mecanismos de solución en materia habitacional. (De la Puente, Muñoz y Torres, 1989).

Es así como sucesivamente se fueron dando pasos en materia habitacional, principalmente en vivienda social, la cual se transforma en parte fundamental de lo que identifica y caracteriza a un barrio ya sea por el tipo de construcción como la creación los lazos socializadores de las personas.

A raíz de esto podemos concebir que la vivienda social ha respondido a criterios sectoriales con un fuerte énfasis en una política subsidiaria como a la que nos enfrentamos en la actualidad, poniendo hincapié en un enfoque económico e infraestructural dejando aislada una dimensión humana, la cual es la que en definitiva opera en el barrio y que expresa el mayor o menor grado de cohesión social.

La vida en un barrio está construida en base a la pertenencia territorial, a la participación, a los códigos existentes y al reconocimiento del otro como ser semejante entre muchos más, pero lo que confluye de manera estandarizada es que siempre se socializa con seres semejantes con los que se comparten aspectos comunes. La comunidad que habita en el barrio, es la que operacionaliza las variables expuestas, en este sentido el barrio comprende no solo el territorio determinado, sino que es además en donde su población interactúa y genera las relaciones intrínsecas que establecerán con sus pares, en este sentido la comunidad es nuestro foco de atención y fuente de información.

En función de lo planteado en nuestra comunidad existen particularidades como por ejemplo: está compuesta por una copropiedad, está formalizada en condominio de vivienda social (mantiene una organización administrativa), su óptimo funcionamiento es en base a asambleas, en donde los cohabitantes tanto dueños y arrendatarios o cualquier sea su calidad de habitabilidad, son los actores que le dan vida al condominio social.

Como podemos darnos cuenta comenzamos a adentrarnos en una conceptualidad poco explorada, la cuál es necesaria comenzar a clarificar. Una copropiedad es un conjunto de viviendas edificadas en un terreno de dominio común, en donde existen bienes que son exclusivos y bienes que son de todos los copropietarios; un condominio de vivienda social el cual está formalizado, significa que al interior de la copropiedad existió un proceso de organización vecinal que dio paso a un reglamento interno y a un organismo elegido democráticamente llamado Comité de Administración, el cual es el

representante de la comunidad manteniendo roles y funciones, además es el que debe velar por el cumplimiento del reglamento de copropiedad y el buen funcionamiento del condominio. (Ley 19.537 de Copropiedad Inmobiliaria, 1997).

En consecuencia vivir en un condominio social es una forma de vida distinta a la que se conoce habitualmente (vivir en casa), ésta responde principalmente a poseer bienes exclusivos, como cada uno de los departamentos, además de compartir bienes comunes, como las escaleras, barandas, patios interiores, bajadas de agua, en general toda infraestructura que está fuera de los departamentos y que pertenezca a todos los copropietarios por ser necesarios para la existencia, seguridad y conservación del condominio.

Vivir en una copropiedad además de compartir infraestructura genera en las personas un tipo de relación particular, en donde el diario vivir muchas veces se hace más difícil ya que se está constantemente compartiendo con el otro aspectos como la tolerancia y el respeto mutuo, lo cual en muchas ocasiones se pierde en las personas, lo que desencadena en conflictos cotidianos entre vecinos, si a esto además le sumamos que no existe una regulación oportuna de los espacios comunes se genera un aprovechamiento de espacios desocupados para uso exclusivo de algunos habitantes.

La mediación de conflictos en la actualidad ha tomado gran fuerza como una disciplina profesional emergente, la que busca alternativas de solución a las problemáticas que sufre un individuo, un grupo o una comunidad, además de ser un aporte a la pacificación social presupone de principios y de metodología propia para el abordaje de los casos mediables, como dice Haynes y Haynes (en De Tommaso; 1997) el que expresa que el conflicto es sano, pero no resuelto es peligroso. Desde esta perspectiva en una comunidad la conflictividad es cotidiana y no perjudicial, pero cuando el conflicto comienza a tomar fuerza y no se ataca puede desencadenar en hechos violentos o procesos judiciales que conllevan a una sanción legal.

En Chile desde la promulgada ley de Matrimonio Civil, se crea la instancia de mediación de conflictos para materias familiares, enmarcándola en el plano extrajudicial, comenzando a dar fuertes impulsos a centros de mediación y teniendo como objetivo descongestionar los ya atochados Tribunales de Familia, en este sentido se comienza a experimentar y conocer el concepto mediación, el cual apunta a describir su significado. Entre muchas definiciones encontramos a Folberg, Jay y Taylor que señala que la mediación es:

“El proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa, con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a las necesidades. La mediación es un proceso que se hace hincapié en la propia responsabilidad de los participantes de toma decisiones que influyan en sus vidas. Por lo tanto, constituye un proceso que confiere autoridad sobre si misma a cada una de las partes” en (Caram, Eilbaum y Risolía, 2006:32).

Desde esta perspectiva se comienzan a dar luces para crear espacios en dónde exista la participación activa de los involucrados, de forma de que ellos busquen y ajusten a su medida los acuerdos a los que puedan llegar, de esta forma la instancia de mediación adquiere un carácter resolutivo frente a los conflictos para los involucrados.

Sin embargo, en una comunidad en donde no solo existen dos participantes en disputa que además comparten ciertos bienes, la conflictividad se exagera con mayor facilidad ya que los intereses no solo recaen en la dualidad de participantes si no por el contrario se amplía el espectro a más personas, los cuales perseguirán que se respete y se vele por su condición de copropietario, habitantes de un comunidad.

La mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos aporta a la comunidad un sentido de pertenencia, ya que se comienza a ver las problemáticas no como un ente ajeno a ellos sino como parte intrínseca e intransferible, las que deben tener la responsabilidad de poder buscar alternativas de solución que sean creadas y generadas desde sus propias capacidades.

Desde esta perspectiva los seres humanos somos los únicos que pueden aportar realmente a que nuestra sociedad pueda ser mucho más igualitaria, respetuosa de las distintas visiones y que en definitiva se pueda convivir en armonía social, ya sea por la existencia de una cultura pacífica o porque los habitantes de una comunidad puedan generar las condiciones que promuevan la participación y la autorregulación vecinal de los conflictos. Es por eso que en este ámbito la comunidad que se encuentra en un barrio y que interfiere en sus problemáticas, debe ser capaz de enfrentarse a la dinámica de necesidades de su población y crear instrumentos y/o mecanismos que promuevan la sana convivencia vecinal.

En este sentido uno de los ámbitos que interviene directamente en las copropiedades es la temática de participación vecinal, ya que la comunidad es la que en definitiva guía el trabajo y el crecimiento o deterioro del condominio. La participación está referida a que los actores sociales son gestores de su proceso social, en donde confluyan la comunidad y gobierno local en la búsqueda de proyectos afines, con el propósito de comunicarse y fortalecer su interacción (Pastore, Jiménez, Fuentes, 1996), es por esto que la temática de la participación comienza a vincularse no solo en la dimensión comunitaria, sino que además se comienza a entrelazar con la del gobierno local como prestador de servicios, las comunidades en general comienzan a traspasar responsabilidades a agentes externos lo que desvirtúa muchas veces los intereses, es por ello que la participación social debe ser activa en estos sectores, para lograr procesos inclusivos, de acuerdo a sus necesidades particulares, donde la legislación y los gobiernos locales sean un apoyo al desarrollo de la comunidad y no los que entreguen las directrices de quehacer cotidiano,

de esta forma la comunidad aproveche los recursos para su fin y que no se transformen un fin para otros, en estas comunidades existe la posibilidad de que se den espacios participativos y generadores de encuentro, los que en la actualidad cada vez son más escasos.

La presente investigación está orientada a comunidades de copropietarios, formalizadas en condominio de vivienda social, de la Región Metropolitana, específicamente en la comuna de El Bosque, villa el Tattersall lote 3.

La Comuna de El Bosque fue creada en el año 1981 por el DFL 1-3260, conformándose por parte de los territorios de La Cisterna y de San Bernardo, sumando una superficie de 14.2 km². El territorio de la comuna de El Bosque está delimitado por el norte con la comuna de La Cisterna (calle Lo Espejo y Riquelme); con San Bernardo por el sur y por el poniente (Av. Lo Blanco y Av. José Joaquín Prieto); y con La Pintana y San Ramón por el oriente (Av. San Francisco). Administrativamente El Bosque se divide en 34 Unidades Vecinales, límites heredados de sus comunas madres, y dado lo arbitrario de sus cortes, se ha optado por definir límites administrativos más funcionales y operativos para trabajar el territorio, encontrándose 6 territorios de planificación y 53 barrios. Estos permiten un mejor acercamiento y trabajo con los 175 conjuntos habitacionales que existen en su territorio, y que suman cerca de 42.000 viviendas en 39.024 predios, donde hoy habitan 175.000 habitantes (PLADECO, 2008).

La Villa el Tattersall corresponde al sector 3 de la división administrativa de la comuna, es un conjunto habitacional que se funda en el año 1982. Netamente residencial, de viviendas sociales compuestas por blocks, con 12 departamentos cada uno (alrededor de 624 familias) con 2496 habitantes aproximadamente, de diversa gama etárea. Al igual que la división administrativa comunal, la villa se divide en seis sectores, en donde podemos encontrar el lote 3 de la Villa el Tattersall la que desde el año 2009 está constituida en condominio de vivienda social, la componen 9 blocks, con un total de

108 departamentos con 432 habitantes aproximadamente, además de contar con un comité de administración activo elegido por la comunidad.

2.-Preguntas de Investigación

Como podemos ver la conflictividad que se da en la comunidad puede ser influenciada por una serie de factores que pueden ir directamente conectados con el tipo de relación existente y por el tipo de infraestructura en la que viven las personas, es en este caso en particular que la convivencia social suele exacerbarse con mayor facilidad, generando mayores grados de conflictividad. A raíz de lo expuesto es que la presente investigación pretende dar respuesta a las siguientes preguntas.

- ¿La autorregulación vecinal, existe como forma alternativa de solución de conflictos en los Condominios de Vivienda Social?
- ¿Cuál es la conflictividad existente al interior del Condominio Social?
- ¿Cómo es la convivencia social al interior del condominio social?

3.-Objetivos

Objetivo General N°1

Establecer la existencia de autorregulación vecinal como mecanismo alternativo de solución de conflictos en el condominio social sector 3 de la Villa el Tattersall de la Comuna de El Bosque.

Objetivos Específicos:

- Identificar, en opinión de los vecinos, la existencia de la autorregulación como método de solución de conflictos.

- Identificar conflictos solucionados por los vecinos de forma independiente, al interior del condominio social.
- Identificar normas vecinales de autorregulación al interior del condominio social
- Reconocer aportes de la Ley 19.537 de copropiedad inmobiliaria en el condominio social como mecanismo de regulación.

Objetivo General N°2

Describir la conflictividad existente al interior del condominio social sector 3 de la Villa El Tattersall de la Comuna de El Bosque.

Objetivos Específicos:

- Detectar el tipo de relación existente en la comunidad de copropietarios del condominio social.
- Identificar los tipos de conflictos más recurrentes al interior del condominio social.
- Identificar la forma de solución de conflicto más recurrente por parte de la comunidad del condominio social.

4.-Hipótesis

Hipótesis N° 1

El escaso conocimiento de los habitantes del condominio sobre mecanismos de solución conflictos invisibiliza la autorregulación como medio de solución alternativo de conflictos.

Hipótesis N° 2

La comunidad no promueve las normas vecinales como regulación interna de los conflictos.

Hipótesis Nº 3

La nula clarificación de las materias mediabiles vecinalmente repercute en que no exista autorregulación en el condominio social.

Hipótesis Nº 4

La vida en comunidad por parte de los copropietarios genera mayores grados de conflictividad en las personas.

Hipótesis Nº 5

El desconociendo de la ley 19.537 de Copropiedad Inmobiliaria genera en la comunidad mayor conflictividad en torno al incumplimiento de la normativa interna del condominio social.

Hipótesis Nº 6

Mayores grados de convivencia social aportan a la disminución de los conflictos comunitarios.

5.-Estrategia Metodológica

5.1.- Tipo de Investigación

Para poder cumplir con los objetivos propuestos por esta investigación se comprenderá nuestro estudio con un carácter cualitativo/cuantitativo la que comprenderá las siguientes características:

- No experimental: ya que no se manipulan variables, ya que lo que pretendemos de este estudio es visualizar un fenómeno tal como se expresa en la realidad social para posteriormente analizar.
- Transeccional: los datos que se recolectarán serán en un tiempo determinado en donde se describirán las variables y se analizarán los hechos en un tiempo dado.

- Descriptivo: ya que se pretende recolectar información, características y hechos de forma de mostrar tal cual se presenta en una comunidad y someterlo a análisis.

5.2.-Universo

Este comprenderá a 108 copropietarios del condominio social sector 3 de la Villa El Tattersall de la comuna de El Bosque.

5.3.-Unidad De Análisis

Esta estará compuesta por copropietarios e informantes claves los que corresponden al comité de administración que habitan el condominio social del sector 3 de la Villa El Tattersall Comuna de El Bosque.

5.4.-Muestra

La muestra de la investigación la comprenden los 70 copropietarios que cohabitan el condominio, los que fueron elegidos por un muestreo probabilístico de selección aleatoria simple, más el comité de administración compuesto por presidente, secretario y tesorero que dirigen el condominio social de la villa el Tattersall.

5.5.-Técnica De Recolección De Datos

Para la recolección de información se realizará por un lado una entrevista estructurada por medio de un cuestionario, que como herramienta metodológica permite acercarnos a las opiniones que poseen los actores sociales de su contexto social, ya que este *“consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”* (Hernández, Fernández y Baptista,1997:321), que en este caso las preguntas fueron de carácter cerradas para delimitar y precisar las respuestas de los entrevistados.

Siguiendo este mismo orden es que se realizará un focus group, que como técnica de levantamiento de información tiene como modalidad ser una entrevista abierta y estructurada a la vez, donde se procura que un grupo de individuos seleccionados por los investigadores discutan y elaboren desde la experiencia personal opiniones de los hechos sociales objeto de la investigación.

5.6.-Técnica De Análisis De Datos

El análisis de datos de nuestra investigación se determinó de dos formas, para lo cualitativo se realizó mediante el análisis de discurso de los entrevistados, el cual permitió detectar, ordenar y sistematizar las opiniones de los vecinos, dicha información fue analizada en base a los ejes temáticos establecidos, lo que fue sustentado con la contextualidades que los mismos actores fueron exponiendo.

Por otro lado y para lo cuantitativo, se realizará el análisis estadístico descriptivo con el apoyo del programa SPSS, pudiendo de esta forma cuantificar y graficar las opiniones vertidas por los actores objeto del estudio.

6.-Variables

- Autorregulación Vecinal como mecanismo alternativo de resolución de conflictos.
- Conflictividad existente en el Condominio Social.

PRIMERA PARTE
MARCO TEÓRICO.

CAPÍTULO I

CONFLICTOS, MEDIACIÓN Y PACIFICACIÓN SOCIAL

De forma de adentrarnos de mejor manera en la temática de nuestro estudio se expresará que los conflictos existentes en nuestra sociedad son consustanciales de la interacción de los seres humanos, se encuentran al interior de los distintos niveles de nuestro sistema social, se expresan y manifiestan indistintamente en la dinámica social y en nuestra comunidad son parte intrínseca de la socialización, en ocasiones se les niega, se tratan de obviar y se les atribuye características negativas y destructivas, impidiendo la visualización de aspectos positivos y transformadores.

1. Conflictos

Uno de los elementos centrales del conflicto es la violencia, la cual se puede expresar de diferentes formas en nuestra sociedad, la violencia la podemos identificar como *“todo aquello que puede representar o significar perjuicio, producir, por efecto o por defecto, un mal a otro, a uno mismo o al entorno, ya sea realizando o llevando a cabo de manera consciente o inconsciente”*(Vinyamata,2005:27), como podemos ver la violencia la encontramos presente desde ámbitos individuales a aspectos colectivos de nuestra sociedad, esta comprende un patrón en común, la producción en sí mismo o en el otro un daño que afecte e interfiera su sistema emocional y social, el que de alguna forma paraliza el normal funcionamiento de las personas.

En este sentido la violencia como patrón de los conflictos está presente y se expresa con mayor o menor fuerza en nuestros problemas, comprendiendo que en la mayoría de los casos la escalada violenta va en aumento, generando mayor dificultad para abordar, solucionar y/o transformar los conflictos que se nos presentan, propiciando la siguiente interrogante ¿estamos condenados a pelear?, parece que esta frase toma más fuerza cuando

no podemos encontrar solución a los que nos afecta a diario, quedando e instaurándose como un desafío difícil de alcanzar. En ese sentido podemos definir la violencia como:

“El uso o amenaza de la fuerza o de potencia, abierta u oculta, con la finalidad de obtener de uno o varios individuos algo que no consiente libremente o de hacerles algún tipo de mal (físico, psíquico o moral). La violencia, por tanto, no es solamente un determinado tipo de acto, sino también una determinada potencialidad. No se refiere solo a una forma de hacer, sino también de no dejar hacer, de negar potencialidad.” (Fisas 2002:24)

Como podemos ver, cuando nos adentramos en la temática de conflictos nacen desde sí elementos que son primordiales para nuestra comprensión. En cada conflicto que se presenta existe un grado de violencia, daño o destrucción, estos puede ir desde aspectos físico y emocional hasta un ámbito social, lo cual no estamos ajenos a sufrir. Otro elemento central en los conflictos es que la violencia que encontramos es mucho más que determinadas acciones, ésta adquiere gran fuerza y se convierte en una potencialidad que interfiere en la solución o transformación de los mismos, además influye en gran medida en invisibilizar las capacidades de las personas para el abordaje del o los conflictos, encuadrándolos en un área negativa y de destrucción.

Con referencia a lo anterior en un alto índice, los conflictos que se presentan en las personas se desarrollan aspectos negativos y como se dijo anteriormente comprenden hechos con características violentas, aun así no solo es una acción perjudicial, ésta contiene una dimensión propia la cual comenzaremos a detallar, un conflicto es definido como *“Lucha, enfrentamiento, oposición entre personas o cosas”*(diccionarios.elmundo.es), esta definición comprende aspecto básicos y generales, sin embargo nos muestra características que guían nuestra comprensión, la cual es entendida como antagonista a la posición pacífica, donde se muestran a las personas como protagonistas , las que se visualizan en enfrentamiento.

Por otro lado los conflictos se encuentran presentes en cualquier expresión de la vida, éste puede englobar guerras, crisis y problemas, este fenómeno se presenta desde nuestro nacimiento hasta el último día de nuestras vidas. A pesar de esto al definir un conflicto podemos entenderlo a lo menos en dos acepciones, por un lado puede desarrollarse como una oportunidad y crecimiento, ya que por el hecho de aprender a salir adelante sobrepasando las dificultades, se va adquiriendo una opción positiva y regenerativa de las relaciones que establecemos con nuestros pares, por otro lado es entendido como una destrucción total, la que causa dolor y frustración y que genera en las personas una relación de enemistad y amargura con nuestro entorno social (Vinyamata;op.cit).

Sobre la base de las observaciones anteriores el conflicto es:

“Lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de interés, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. El conflicto es connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo del vivir, los conflictos se relacionan con la satisfacción de la necesidades, se encuentran 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”.(ibid:278)

Según se ha citado podemos decir que nuestro diario vivir nos genera la necesidad de vincularnos, en donde existiría una relación causa-efecto, ya que solo por el hecho de confrontar la satisfacción de necesidades con la del otro se comenzaría a crear una sinergia que desencadenaría en el nacimiento de los conflictos, esto sucede puesto que los involucrados poseen distinta cosmovisión del mundo en el cual se desenvuelven, es por ello que cuando estamos frente a un conflicto se crea de forma natural la confrontación de fuerzas que cada persona pone en juego, ésta se podría catalogar como una construcción inherente del ser humano.

Los conflictos los debemos clasificar ya que cada uno de ellos nacen y mueren de forma diferente, no todos los conflictos los podemos englobar de la misma forma, ya que responden a distintos procesos y dinámicas, las que en el transcurso del tiempo van adquiriendo distintas características y formas que los hace particularmente diferentes unos de otros, es por eso que Suares (en DeTommaso, op cit:33) clasifica los conflictos como:

- *“Conflictos en función del elemento agresividad.*
- *En función del elemento de “interés por el otro”.*
- *En función de la conducción (manejo).*
- *En función del elemento “partes intervinientes”.*

Como vemos cada agrupación responde a distintos intereses en donde el conflicto se desenvuelve. La primera clasificación está enfocada directamente con el grado de violencia en el que se expresa, por otro lado la segunda categoría está enfocada al tipo de relación que existe entre las partes en conflicto, en donde se encuentran en juego los intereses expresados en competitividad, la tercera de las categorías está direccionada a la conducción o manejo del conflicto , es decir como las partes se perciben organizadas según el modo en que se sitúen o la forma en se han desarrollado los hechos, la última de las categorías se enfoca en la igualdad de las partes, ya sea por la capacidad de negociación o por la mutua integración de sus gananciales.

Dadas las condiciones que se han señalado es preciso buscar una definición de conflicto que englobe a cada uno de los elementos señalados y que interprete de alguna forma que éste es más que una disputa de dos o más personas, es por esto que la siguiente definición nos muestra que:

“El conflicto es un proceso interactivo que se da en un contexto determinado, es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia(puede haber conflicto sin violencia, aunque no violencia sin conflicto),que puede ser positivo o negativo según se

aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado (puede convertirse en paz) por las mismas partes, con o sin ayuda de terceros, que afecta a las actitudes y comportamientos de las partes, en el que como resultado se dan disputas, suelen ser producto de un antagonismo o una incompatibilidad (inicial, pero no superable) entre dos o más partes, el resultado complejo de valoraciones, pulsiones instintivas, efectos, creencias etc., y que expresan una insatisfacción o desacuerdo sobre cosas diversas".(Fisa, op cit:30)

Todo lo anteriormente expuesto ha sido materia de estudio y análisis por las diferentes disciplinas de las ciencias sociales, en la que encontramos la psicología, antropología, filosofía, sociología entre muchas más. Ya desde la psicología de Sigmund Freud se exponía que la agresividad formaba parte intrínseca del hombre por lo que se transformaba en inevitable el poder tener conflictos con el otro (Vinyamata, op cit).

En este sentido podemos encontrar que existen diferentes acepciones para su definición. Es por ello que no solo basta poder conceptualizarlo si no que más bien comenzar a entender sus posibles soluciones.

La resolución de conflictos tuvo su apogeo y estímulo en la práctica de animación comunitaria que se acrecentó en la años sesenta, la que se concibió como una forma barata, rápida, justa y desligándola de instancias judicializadas, marcada por el propio interés de la comunidad en adentrarse en sus problemáticas acarreadas por la poca confianza que se tenía de las instituciones formales que trabajaban en la temática. En el trascurso del tiempo el concepto fue adquiriendo ciertos matices y posiciones, sin embargo la resolución de cualquier conflicto está dada por encontrar soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, tratando en gran medida que se incorpore una dimensión más general.

Dentro de esta misma evolución se comenzó a visualizar el conflicto no solo desde una mirada individualista (satisfacción de la necesidad) sino que éste fuese cada vez más amplia y comunitaria, en torno a la resolución de conflicto de manera cooperativa, incentivando que las partes se sientan partícipes del cambio y que su solución o transformación emane desde sus potencialidades y posibilidades. (Ripol-Mellet 2001)

En este mismo ámbito encontramos el término “Conflictología”, este concepto explora aspectos específicos, en donde podemos encontrar que *“este trabaja tanto en niveles de prevención como durante el desarrollo del conflicto, como posterior y siempre con la finalidad de resolver los problemas suscitados”*(Vinyamata, op cit:13). Como vemos se comienza encuadrar en aspectos internos y externos del conflicto, como definición de Conflictología se plantea:

“Ciencia a-disciplinaria y transversal del conflicto, el cambio, la crisis... sinónimos de resolución de conflictos y de transformación de conflictos como sistemas integrales e integradores de conocimiento, técnicas y habilidades orientadas al conocimiento de los conflictos, sus posibles causas y maneras de facilitar su solución pacífica y no violenta. Compendio de conocimiento científicos racionales y emocionales sobre los conflictos y sus causas, así como habilidades, técnicas y procedimientos de todo tratamiento y transformaciones de los conflictos, crisis y procesos de cambio. La Conflictología incluye sistemas de denominaciones como resolución de conflictos, resolución alternativa de disputas, gestión y gestión alternativa de conflictos, arbitraje, dinámica de grupos, mediación, negociación, conciliación, entrenamiento, terapias psicológicas, filosofía práctica y cualquier otra manera de analizar y solventar conflictos. (ibid:279)

Por las consideraciones anteriores podemos inferir que en una comunidad en donde co-existen bienes de todos los que habitan los conflictos se exacerban con mayor facilidad. Al estudiar la Conflictología de un grupo de personas nos indica e incentiva a utilizar técnicas y habilidades diferentes e innovadoras, conocer principalmente el contexto en el que se desenvuelven y sobre todo reconocer en nuestros semejantes la capacidad intrínseca (muchas veces desechada por no creer que existen tales capacidades) que se tiene para resolver y buscar las soluciones desde las partes en disputa. Bajo esta lógica nos adentraremos en el concepto de mediación el cual es una de las formas alternativa de resolución de conflictos.

2. Mediación

La mediación es una de las formas de resolución alternativa de conflictos (RAC), incorporándose al igual que el arbitraje, negociación o conciliación como formas de interferir y buscar soluciones a los conflictos que se nos presentan.

“Es un sistema de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos”

(www.mediacionchile.cl)

Como uno de los primeros acercamientos a nuestro concepto encontramos que la definición anteriormente señalada nos enfoca a un sistema, no único, que con ayuda de una tercera parte lo que busca es poder solucionar problemáticas mediante acuerdos entre las partes en disputa.

Por consiguiente esta forma de resolver los conflictos debemos enmarcarla como forma alternativa, que escapa de una entidad legal decisoria y pone énfasis en las personas “...en la mediación los contendientes, deciden el resultado” (De Tommaso, op cit:21) esto va

referido a que los sujetos son nuestro foco de atención y solución. La mediación es estudiada por muchos autores, los cuales le atribuyen su significado de acuerdo a su experiencia y desarrollo del término.

“... Un proceso organizado en etapas, cada una con objetivos propios, conducido por un tercero neutral, que utilizando diversas técnicas colabora con las partes que están en conflicto para que puedan realizar la mejor evaluación posible de las distintas opciones y alternativas de resolución el mismo y adopten como consecuencia de ello sus propias decisiones con relación a su disputa”. (Caram y otros, op cit: 33)

Al interior de nuestra comunidad y en los tiempos que se están evidenciando se hace imprescindible contar con mecanismos pacíficos y cercanos a las partes en disputa, por la escalada de violencia que se ha venido desencadenando en estas últimas décadas, dentro de esta metodología encontramos la existencia de un proceso, el cual implica ir superando fases, éstas fases se sobrellevan con la utilización de técnicas de forma que faciliten la solución y entregando poder decisorio a las partes.

Para Moore (2008) la mediación es fundamentalmente una intervención con un tercero imparcial que ayuda a las partes buscar las soluciones posibles, además nos plantea que existen componentes que debemos de tener en cuenta, como por ejemplo:

- La capacidad de negociación, tanto las partes, como los organismos o grupos de interés deben celebrar sesiones de mediación y crear las instancias para que aquello suceda, ya que sin negociación no existe mediación.
- Intervención, presupone que las partes se incorporen a un sistema dinámico de relaciones con el fin de poder asesorarlos en la solución del conflicto.
- Aceptabilidad, la que va enfocada a que exista un tercero que intervenga, esto va mas allá que la simple aceptación, sino que las partes estén dispuestas a incorporar sugerencias y dejarse guiar en el proceso.

Por otro lado Nordenstahl (2005) plantea que dentro de las características principales que se basa la mediación encontramos una serie de atributos que deben ser aprendidos, tanto en la mediación ligada a tribunales o la que está fuera de ella, con esto nos referimos a que el concepto ligado a cualquier proceso de mediación debe tener a lo menos las siguientes características.

- Voluntariedad: ligada a la alternativa de iniciar un proceso de mediación.
- Confidencialidad: referida a la protección de los asuntos privados que se expongan el proceso, de manera de crear un clima de confianza.
- Imparcialidad y neutralidad: enfocada a no privilegiar o favorecer a ninguna de las partes en disputa.
- Interdisciplinar: capacidad de intervenir el proceso con la cooperación de otras disciplinas, convergiendo distintos puntos de vista.
- Informalidad: se ha incluido esta dimensión ya que la mediación destaca por su sencillez en sus formas y la libertad de acción de los involucrados.
- Gratuidad: enfocada a que se debe incorporar y dotar de recursos para la ejecución de la mediación.

Siguiendo con el mismo orden y dirección Haynes y Haynes (en Tommaso; op cit:20) sostienen que las premisas del proceso de mediación son:

- *“El conflicto es sano pero no resuelto es peligroso”*
- *“ El conflicto por cuestiones específicas se puede resolver a través de la mediación”*
- *“Casi todas las personas quieren llegar a un acuerdo”*
- *“ Es más probable una negociación exitosa cuando las partes en disputa necesitan mantener una relación que cuando no avizoran ninguna futura relación”*
- *“El resultado es responsabilidad de las partes”*
- *“El mediador es responsable del proceso”*

De lo anteriormente planteado se deduce la existencia de una gran responsabilidad al llevar un proceso de mediación, el que siempre se debe establecerse con las partes que deciden mediar, puesto que no todas las personas quieren que el conflicto siga evolucionando si no que por el contrario éste sea resuelto lo más rápido posible. Por otro lado en una tercera parte, el mediador, debe guiar el proceso de manera que exista claridad de los objetivos, poniendo acento en la neutralidad y se mantenga el respeto que cada una de las partes se merece. En este ámbito es imprescindible comprender que durante el proceso todos los involucrados deben concebir que en la medida que existe una voluntad y responsabilidad puedan llegar a una solución saludable para ambas partes.

Tal como se ha visto, encontramos al interior de la mediación un agente que puede ser fundamental y relevante a la hora de desarrollar esta técnica, el mediador, *“persona que media, practica y es consecuente con los principios definidores de la mediación como filosofía y como técnica de intervención de conflictos”* (Vinyamata, op cit:286). En la mayoría de las definiciones se entiende como un tercero imparcial, que debe tener los conocimientos y destrezas para guiar a cada una de las partes y buscar las mejores soluciones posibles, en este sentido el mediador adquiere un rol preponderante a la hora de realizar una mediación, no tan solo porque comienza a adentrarse al interior del conflicto, conociendo las versiones de cada una de las personas, grupos o comunidad, sino que además debe mantener el proceso de forma imparcial preocupándose de que la solución que se promueva mantenga una satisfacción equilibrada para ambos y que éstas en ningún momento sientan que se actúa en desmedro o que se está prefiriendo una sola opción.

A raíz de lo anterior es posible encontrar dentro de la literatura y la cultura de la mediación que ésta comprende, ciertas características. En un estudio realizado por Universidad Externado de Colombia, (Proceso de Mediación y Habilidades del Mediador 2002:6) se dice que el mediador es:

- *“Un catalizador, facilitador al servicio de las partes en su empeño de llegar a un acuerdo.*

- *Sugiere recomienda, persuade, orienta, asesora advierte.*
- *Facilita la comunicación.*
- *No es juez, ni fiscal, ni terapeuta, ni policía.*
- *No impone, no decide, juzga, no sanciona.*
- *Es respetuoso y generador de respeto.*
- *Es confiable: generador de confianza.*
- *Confidente: garante De de confiabilidad,*
- *Creíble.*
- *No actúa mediante códigos, reglamentos o funciones.*
- *Actúa bajo criterios de equidad, responsabilidad social y garantiza el respeto de los derechos humanos.*
- *El principio de su accionar es “a cada uno según sus derechos, de cada uno según su responsabilidad social”.*

Hecha la caracterización anterior podemos inferir que el rol del mediador debe contener un porcentaje de actitudes inherentes en la personas y otras que son adquiridas en base al conocimiento que desarrollará dentro de su proceso de formación profesional o experiencia que avalan dichos atributos , sin embargo el aspecto transversal que confluye es que el mediador debe ser una persona con conocimientos, capaz de transmitir en todo sentido la neutralidad como mediador entre las partes y que la existencia de solución beneficie a los agentes en disputa ya que es cercana a su particularidad y presupone una solución pacífica a los conflictos.

Continuando con la búsqueda de significación a nuestra teoría podemos añadir que la mediación:

“..... no está centrada en el mantenimiento de un sistema social determinado, sino que estimula capacidades de innovación del individuo y su comunidad; está destinada a cohesionar nuestras

sociedades plurales antes de segregar personas o extirpar contundentemente conductas identificadas como dañinas; evita el uso de forma alguna de violencia, incluso de la jurídicamente administrada, para avanzar en el conflicto” (Boqué, 2003:24).

Dentro de la mediación podemos encontrar que existen distintas tipologías, como por ejemplo: la mediación familiar, mediación escolar, mediación laboral, mediación vecinal y la mediación comunitaria, cada una de ellas con sus definiciones y procedimientos establecidos.

La mediación en familia comprende aspectos ligados a las problemáticas que posee el núcleo familiar las cuales derivan en conflictos en el ámbito de las relaciones.

“la mediación familiar al intervenir en situaciones de conflictos que se generan en las familias, busca que la partes involucradas en un determinado conflicto asuman efectivamente solución, por solución entendemos que el acuerdo resultante sea propuesto en el momento por las partes”. (De Tommaso, op cit:88)

En este sentido la mediación como nos plantea el autor enfatiza que ésta se encuentra inserta en la dimensión familiar, en donde los miembros de la misma sean los que busquen las posibles soluciones.

De forma de complementar lo citado anteriormente encontramos en Martiniere, Nerisson, Robienet (en Ripol-Mellet;2001:55) quien dice:

“El objetivo principal de la mediación familiar es ayudar a negociar para encontrar una solución de compromisos a problemas concretos tales como el futuro domicilio de los hijos, el ejercicio de la autoridad paterna, el derecho de visita y alojamiento, la pensión de alimentos, la

prestación compensatoria o el apartado de bienes, acuerdos todos ellos que comprometen el futuro de los miembros del grupo familiar”.

Hecha esta aseveración, claramente la mediación y el mediador se desenvuelven en la dimensión intrafamiliar en donde deben comprender aspectos de la propia dinámica y el modo de relación cada uno de sus componentes, esta tipología es la más común y conocida por los ciudadanos, ya sea por experiencias vividas o por la orientación legal que se aplica a dichos conflictos, sin embargo este proceso lo debemos cuidar con el fin de que no se confunda y se proceda de modo terapéutico, es por ésto que se define como:

“En la intervención terapéutica el proceso en sí mismo es curativo, en la mediación el proceso no es curativo, pues está destinado no solo a que llegue a un acuerdo, sino que la gente pueda recuperar su capacidad de determinación y de decisión”. (De Tommaso; Op cit: 85)

Otra de las tipologías que en la actualidad está en alza en sus estudios, es la mediación vecinal y comunitaria, éste tipo de mediación ha ido paulatinamente en evolución y son cada vez más cercanas en nuestra sociedad, al interior de nuestra literatura cada vez es menos complicado encontrar estudios que nos hablen de su significado y procedimientos. Sin embargo no ha atenido apogeo ni el estallido necesario para que se inserte como primera opción en nuestra sociedad, ya que no ha sido validada por los estamentos gubernamentales, los que no han avanzado en poder validar dichas temáticas, sin embargo es primordial poder identificarlas ya que para nuestro estudio es una de las bases que nos ayuda a comprender la implicancia que tiene en nuestra comunidad la mediación vecinal y comunitaria, la que nos llevan a ampliar nuestro campo de acción, ya no centrado en una o dos personas que están en disputa, sino que ésta por su composición se relacionará intrínsecamente con el ambiente social y con el contexto en donde surge el conflicto, además su resultado recaerá e influirá en otras personas como entes primordiales del proceso.

En este sentido la mediación en el ámbito comunitario “...suelen ser confusas, dinámicas que reflejan intereses variados, muchos de ellos intrincados en red de relaciones y contexto de trama y consignas políticas y locales”(ibid: 99), como vemos implica un interés de muchas personas, lo que agrega un porcentaje de complicación al mediador, ya que debe incorporar diferentes visiones y posturas, pero sin embargo esta situación es una oportunidad para que la solución sea mucho más satisfactoria y aceptada por un grupo de personas. Al respecto Bonafe-Schmitt, (en Garrido; 2010:74) señala que:

“La mediación comunitaria implica a la sociedad civil que comprende a los individuos, familias, asociaciones, las ONG con el objetivo de autorregularse en sus propios conflictos, su objetivo es demostrar la capacidad de la comunidades no solamente para auto responsabilizarse sino también para intervenir en sus diferencia antes que estas degeneren en conflictos violentos”

Es por esto que debemos comprender que no solo se requiere solucionar la problemática, sino que también se enfoca en el traspaso de conocimiento y habilidades de forma de empoderar a los individuos de nuestra sociedad, de manera de exista la capacidad de decisión en las personas y la capacidad de ser agentes de cambio de la realidad social en la que se desenvuelven diariamente nuestras comunidades.

En relación con este último término podemos encontrar que la mediación comunitaria también es definida en un estudio realizado por la Universidad De Externado de Colombia (2002:6) como:

“...un proceso y un recurso social que permite a los miembros de una colectividad resolver sus conflictos por sí mismos, con la ayuda de uno de sus miembros, el mediador comunitario, de manera amigable y sin el concurso de la justicia ordinaria de los aparatos de control del estado”

Como podemos ver al adentrarnos en la temática de la mediación comunitaria encontramos que existe un potencial que hasta el momento no se ha nombrado, el que refiere al mediador comunitario, el cual:

“...es un ciudadano que voluntaria y gratuitamente presta servicios de mediación a los miembros de su colectivo o comunidad a la cual pertenece y la cual lo reconoce como mediador dada sus cualidades personales y sus capacidades para mediar, su legitimidad se deriva del reconocimiento que le otorga a sus comunidad, de la eficacia de sus servicios de los valores que promueve, de la confianza que es capaz de generar y de la que su colectivo le asigna”. (ibid:6)

Como vemos existe en este apartado un énfasis especial en la figura del mediador y la mediación comunitaria, ya que cuando la propia comunidad es capaz de gestionar y solucionar sus propias problemáticas con las capacidades y procesos que estimen convenientes, nos encontramos con un cambio en un nivel estructural, social y cultural, desatando un cambio paradigmático en donde la propia población se transforma y persigue soluciones las cuales son un soporte y apoyo institucional para estos procesos, generando una sinergia que beneficia mucho más a la comunidad en general.

Dentro de las tipologías de la mediación anteriormente mencionadas, la existencia de modelos han guiado la teoría de la mediación y su aplicación práctica, dentro de estos enfoques podemos encontrar (en Suares, op cit:58) la siguiente tipificación:

- *“El modelo tradicional- lineal(Harvard)*
- *El modelo transformativo(Bush y Folger)*
- *El modelo Circular-narrativo(Sara Cobb)”*

Cada uno de estos modelos posee características especiales y formas de operar diferentes y particulares, por ejemplo se detalla que la mediación en el Modelo Harvard se basa en una negociación colaborativa asistida por un tercero para resolver problemas. En el Modelo Transformativo la mediación es una oportunidad para desarrollar el potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades, y por otro lado en el Modelo Circular- Narrativo la mediación es el proceso para llegar a acuerdos transformando la narrativa de confrontación por una historia alternativa que posibilite el cambio, es así como sucesivamente podemos ir encontrando diferencias. Una de las diferencias que se acentúan es referente a las metas, por ejemplo en el Modelo Harvard su meta es lograr acuerdo y disminuir diferencias entre las partes, en cambio en el modelo Transformativo la meta es modificar las relaciones entre las partes, sin importar si llegan o no a un acuerdo y por otro lado en el Modelo Circular- Narrativo su meta es reflexión más que aireación, cambiar el significado, transforma la historia, lograr acuerdos si es posible.

Como podemos ver cada uno de ellos busca a través de un proceso cumplir diferentes objetivos pero todos están orientados a encontrar en mayor o menor medida la resolución de un problema que se presenta en una familia, grupo o comunidad.

Dada las condiciones que nos anteceden podemos decir que uno de los modelos en que se pondrá énfasis es el Modelo Transformativo, que como ya se señaló busca poder reconstruir las relaciones entre las partes en conflictos.

En la búsqueda de identificar alguna caracterización más detallada del término encontramos que Horowitz (*en* Boqué; op cit:72) dice que:

“la mediación transformadora permite a las partes capitalizar los conflictos como oportunidades de crecimiento, las dimensiones transformadoras de la mediación están relacionadas con una visión emergente superior del yo y la de la sociedad, una visión basada en el desarrollo moral y las realizaciones interpersonales más que una

satisfacción y la autonomía individual, es la preposición de un cambio importante- un cambio de paradigma, que va de una concepción individualista a una relacional”.

En orden de las ideas anteriores podemos añadir que claramente este modelo de mediación visualiza más allá de simplemente buscar solución a los conflictos, sino que intenta poner en el tapete que es fundamental avanzar a un modelo en donde los énfasis se ubiquen en la transformación de la relación que los individuos de nuestras comunidades puedan instaurar después del proceso de mediación.

Para Suares, (op cit) el Modelo Trasformativo de conflictos se caracteriza porque la comunicación pone énfasis en lo relacional, su método trabaja principalmente en que los involucrados logren el empoderamiento comprendiendo que las personas potencien sus recursos, los que les permite ser un agente y visualizar al otro como co- protagonista, su meta es fundamentalmente mejorar las relaciones de las personas, si llegan a un acuerdo no es lo primordial, sino que se enfoca en la transformación de las relaciones.

A raíz de lo expuesto se comienzan a identificar algunos de los propósitos de la mediación, por lo menos en el Modelo Trasformativo, el cual plantea la búsqueda de la pacificación de las relaciones entre los individuos que se encuentran en conflicto en cualquier sistema social en que se desenvuelvan. Fuente de ésto es que se sigue estudiando la disciplina por una multiplicidad de autores, cada uno con sus acepciones los que tratan de una u otra forma abordar, de acuerdo a su mirada, el concepto de mediación y sus modelos. Por lo anterior es que encontramos que:

“Frente al concepto de mediación centrado en la neutralidad y como simple técnica de intervención de los conflictos surge la mediación trasformadora proponiendo la necesidad de cambio, transformación de los conflicto mediante un proceso por el cual se tratará de solucionar las

causas de los mismos sin abandonar por ello los métodos mediadores originales". (Vinyamata, op cit: 287)

Con respecto a la comprensión de los modelos de mediación debemos añadir que estos sirven en la medida que se ajusten a los distintos contextos que se van presentando, además no podemos categorizarlo como los únicos, sin modo de relación alguna con otros, sino más bien que estos deben ser base tanto para los mediadores, profesionales del área de las ciencias sociales, trabajadores comunitarios o para todos aquellos que se quieren adentrar en el campo de la mediación y que en definitiva éstos sean para todo aquel que visualice en la mediación una forma alternativa de resolución de los conflictos ya que claramente pueden ser un aporte a la pacificación social de las comunidades.

3. Pacificación Social Un Desafío Contemporáneo.

Como hemos podido visualizar, los conceptos que se exponen para muchos han sido nuevos, tanto en terminología como en su metodología y en sus metas, en este sentido es que nos adentraremos en mostrar que nuestra población puede desarrollar la pacificación de las relaciones interpersonales que se expresan en el barrio en el que habitan y por qué no ir avanzado en el desarrollo de una cultura de paz, la cual cada día que pasa se adormece con los hechos violentos que se presentan en nuestra cotidianidad.

Desde nuestro nacimiento y en el transcurso de nuestra historia hemos crecido escuchando los constantes esfuerzos y visualizando las distintas expresiones que han hecho miles de personas por conseguir espacios de paz, para ello se cree que es primordial comenzar a construir los cimientos que en el futuro sustenten las relaciones armónicas entre personas, familias, vecinos y comunidad.

Es por ello, que se nos hace imprescindible abordar la temática de la pacificación social, es evidente entonces exponer que uno de los caminos es la mediación, para ello

debemos comenzar con un proceso educativo que nos permita avanzar desde las generaciones más pequeñas hasta las más adultas, y entender que:

“La educación para la paz es un proceso de prevención-aprendizaje en las relaciones interpersonales desde la niñez a la adultez, que implica una serie de elementos necesarios trasmisibles a través de una pedagogía activa, que permita el desarrollar la ética de la justicia, la prevención de conflicto destructivo, el control y autocontrol de la agresividad, el diálogo, negociación o mediación evitando vencedores o vencidos, y alguna estrategia que permita comprender desde la niñez el paradigma de asociación y colaboración aun en las diferencias que existan entre personas y/u organizaciones”. (Ureta, 2009:s/p)

Como se observa en la cita planteada, es posible pensar de inmediato que esto conlleva un proceso a largo plazo, que su objetivo es que a través de técnicas y procedimientos se promueva en las generaciones venideras, como las que ya existen en la actualidad, construir una sociedad distinta en donde podamos convivir en nuestro diario vivir con nuestras diferencias , para ello es necesario comenzar a transmitir que este cambio de paradigma no solo se realiza por un único estamento, sino más bien que se entreguen las herramientas necesarias que posibiliten que *“...aumenten las propias capacidades del individuo para afrontar las circunstancias adversas y los problemas de todo tipo”*(Ripol-Mellet ,op cit:49), todo esto con el propósito de que los propios involucrados puedan encarnar esta visión de cultura de paz ya que *“ la educación para la paz es un forma de socializar valores trascendentales desde un punto de vista social”* (Ureta;op cit:s/p), pudiendo ante todo no solo ver nuestras diferencias, sino que por el contrario potenciar nuestras virtudes.

En este campo debemos comprender que la búsqueda de paz en sociedad no está solo ligado a la realización de una mediación y que podamos resolver un conflicto puntual. Es por ello que ésta apunta a que:

“La paz no solo es la ausencia del conflicto, así como la salud no es la ausencia de la enfermedad, sino que la paz es la armonía entre las diferentes integrantes de una sociedad”(Suarez,op cit:46)

En relación a esto último, para Suarez (ibid) existe un continuum que está presente el cual estaría conformado por la paz y el conflicto, cada uno de ellos con fases y procedimientos, en donde en el campo de la paz, en una primera etapa correspondería armonizar las diferencias y en el campo del conflicto visualizar la relación con el proceso y como éste desenvuelve (nacimiento, estallido y guerra). En este sentido una de las tareas que se comienza a entretener está dada por la promoción de la paz en las comunidades en base a nuestras diferencias que intrínsecamente siempre existirán.

Al entender que el proceso de construcción de paz no es fácil y que implica una forma de ver la intervención de forma diferente buscando un bien mayor y de largo aliento, y que básicamente se puede transformar en una utopía difícil de llevar en el transcurso del tiempo y además en el campo de la construcción de la cultura paz nos podemos encontrar con muchos obstáculos, es por esto que los esfuerzos que se realizan no son en vano ya que *“el proyecto de construir una cultura de paz en buena medida no es otra cosa que el reto planetario de abordar los conflictos desde otra mirada, con otros utensilios y con otros propósitos”* (Fisas;2005:s/p), desde este punto de vista se plantea que debemos mirar como un desafío que si bien es a gran escala cada uno de los pasos que ejecuten, van poniendo los cimientos que promuevan la pacificación de los barrios.

En este sentido el hablar la existencia de una cultura de paz exige una responsabilidad que debemos tomar puesto que:

“cuando hablamos de cultura de paz, convendría promocionarla no tanto a través del discurso esquizofrénico que proclama valores pero no los practica; conviene desarrollarlo de manera integral, que las palabras coincidiesen con las actitudes, objetivos y formas de vida solidaria y cooperativa, en especial en los entornos próximos como la familia, laboral y vecindad”. (Viyamata;op cit:29)

Bajo esta construcción se plantea que el concepto o la idea expuesta no se transforme en un mero discurso, si no que este se encarne en actitudes y comportamientos en nuestra cotidianidad, lo que significa entonces que busquemos en nosotros la mayor consecuencia de las acciones que se realizan en cualquier ámbito de nuestra vida.

Cuando hablamos de la cultura de paz nos referimos a que existan valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos, tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y la naciones (Naciones Unidas, 1998).

En este mismo sentido la UNESCO (en Fisas;op cit: 388), en la Declaración de Derechos del ser humano señala lo siguiente:

“la cultura de la paz que está destinada a construir todos los días, por medio de la educación, la ciencia, y la comunicación, las defensas de la paz en los espíritus de los seres humanos, debe constituir el camino que conduzca hacia la puesta en marcha global del derecho del ser humano a la paz”

En este sentido y hacia donde debemos apuntar para que en los barrios pueda comenzar a emerger esta cultura de paz, es a una construcción conjunta, ya que todos los que habitan en un territorio determinado y a través de distintos mecanismos puedan promover esta ideología a la que todos tenemos el derecho a sustentar.

Bajo esta lógica es posible entender que este concepto dice mucho, es por esto que:

“... la construcción de la paz se entiende como un concepto global que abarca, produce y sostiene toda la serie de procesos, planteamientos y etapas necesarias para transformar los conflictos en relaciones más pacíficas y sostenibles”. (Lederach, n/d:48)

En definitiva es primordial comprender que bajo este proceso es imprescindible poder buscar una solución pacífica a las dificultades con la utilización de múltiples mecanismos, como por ejemplo la mediación, y que estos conlleven a que las soluciones o transformaciones de los conflictos sean más duraderas y permanentes en el transcurso del tiempo, logrando un enfoque de pacificación social.

Siguiendo este camino no queremos dejar de lado lo que refiere a nuestra comunidad, la cual juega un papel principal en la consecución de los diferentes logros, si bien en un primer momento estos fueron tomados como víctimas de los conflictos, en el transcurso del tiempo fueron adquiriendo un rol protagónico, no solo por el hecho que son los que sufren diariamente los conflictos, si no que estos pueden ser fuente de cambio tanto social, cultural e ideológico.

En búsqueda de la resolución de conflictos, el proceso de mediación en cada una de sus ramas nos entrega enfoques y un capital en el que se debe poner énfasis, nos referimos al de los ciudadanos. En las múltiples definiciones de la mediación, encontramos la existencia de una tercera parte, en este caso puntual queremos identificar que los estudios realizados sobre la solución pacífica, incorporan al agente llamado comunidad, la que se debe transformar en actor y principal gestor del proceso, en ese sentido a este nuevo ente se le identificará como el tercer lado, que principalmente está enfocado a que:

“el tercer lado es gente (de la comunidad) que, usando ciertos tipos de poder (el poder de los pares) desde una cierta perspectiva (base común),

*en respaldo de un determinado proceso (diálogo y de no violencia),
apuntan a un cierto producto (un triple triunfo)". (Ury;2005: 40)*

Si realizamos el análisis y lo acercamos a nuestro estudio, en la comunidad en donde se desarrolla la investigación, comprenderíamos que las únicas personas que pueden llegar a avanzar en la solución de la conflictividad son los propios actores sociales como promotores e impulsores del cambio, en el cual por su composición y convivir diario pueden manejar de mejor forma los saberes populares, en función de ir paulatinamente solucionando los conflictos y aportando a la pacificación de su barrio.

Con referencia a lo anterior, las personas que se encuentran al interior de cualquier sistema social se deben categorizar como ejes principales para la solución de los conflictos. Primordialmente para la cultura de paz es indispensable que existan personas que puedan transmitir una tranquilidad a quienes están en conflicto, estas personas las podemos definir como un mediador social y/o comunitario que se encuentra en el barrio, para la terminología de la pacificación este se transforma en nuestro pacificador.

El término pacificador es una construcción de Person, el cual surge a raíz de una crisis en el canal de Suez, en donde se solicita a las Naciones Unidas que envíen una fuerza que pueda interponerse entre las partes beligerantes, la cual se constituyó como una fuerza civil no armada que se interpusiera entre las partes en conflicto, el cual se identifica como aquel que en ningún caso imponga, si no que facilite el desarrollo de entornos pacíficos. (Vinyamata,op cit)

Para que la construcción de la paz sea sostenible se debe fundar en el tiempo y en una comunidad que contenga algunos elementos pacíficos, en donde ésta no sea un simple receptor, sino que entendida como recurso para la transformación no solo del conflicto, si no que una transformación en la manera de relacionarse.

“ .. en términos más específicos la progresión del conflicto, transformación es el paso de la fase latente a la confrontación, a la negociación y después a las relaciones pacíficas y dinámicas”.
(Lederach; op cit:103).

De esta forma lo que se intenta poder comprender es que los mecanismos que se utilicen generen una espiral de fuerzas, en donde todas las acciones giran entorno a la construcción de paz, creando comunidades que entiendan que la conflictividad siempre existirá, pero a la vez comprendiendo que entre nosotros existe un capital social que se debe desarrollar ya que se trasformaría en un recurso de crecimiento y cambio social que se mantendría en el tiempo de generación en generación.

A modo de conclusión podemos decir que existe una gran labor para los que desarrollan prácticas innovadoras, puesto que se debe incluir al interior de ellas el carácter territorial, en este sentido la mediación de conflictos en el ámbito vecinal y comunitario trabaja adentrándose en los conflictos territoriales lo que nos permite acercarnos a otras disciplinas profesionales, lo que hace enriquecedor tanto para los participantes como para los que ejecutan dichas labores.

La mediación en definitiva lo que busca es poder iniciar un proceso en donde las partes en disputas puedan dialogar de forma Informada, que aprendan a respetar opiniones y posturas, que posean una capacidad de escucha y voluntad de cambiar situaciones de forma conjunta, que se sientan entes de cambio para la construcción de un barrio y comunidades cada vez mas pacíficas y con menos conflictos y que éstas fuerzas vayan desencadenando de forma paulatina y de generación en generación en la construcción de una nueva forma de relacionarse, llamada cultura de paz.

CAPÍTULO II

COMUNIDAD, PARTICIPACIÓN Y CONVIVENCIA SOCIAL.

De manera de seguir comprendiendo teóricamente nuestro estudio, es que cabe señalar que la existencia de disputa se expresa con mayor fuerza cuando existe un grupo de personas habitando en un mismo lugar, junto con ésto se desenvuelven variables que literalmente no existen o que son manejadas por un sistema macro estructural mayor y no son operacionalizadas por la propia comunidad, ya sea por carencia de motivos, donde prevalece un interés personal, o por la falta de acciones participativas y de convivencia social que beneficie a un sistema social mayor.

1. Comunidad

Cuando nos referimos a un sistema social mayor, estamos hablando de nuestra comunidad, la cual a lo menos debe tener dos acepciones, en primera instancia es la cual habita en un territorio determinado y segundo es donde se establecen las relaciones sociales con sus pares, es por eso que:

“... el concepto comunidad ha sido utilizado con dos significaciones, una es la definición de un espacio delimitado donde existe una organización de vida social parcial (barrio, aldea), la otra hace referencia a la calidad de las relaciones que se entretienen entre las personas y grupos”. (De Robetis y Pascal n/d: 12)

La ilustración anterior nos muestra que este concepto no podemos definirlo de manera ambigua y generalista, como un grupo solamente ampliado, sino que el concepto comunidad nos entrega diferentes y distintas miradas de donde comenzar a visualizar una intervención. En nuestro estudio los copropietarios claramente encarnan estas dos significaciones, puesto que están compartiendo un territorio en donde existe vida social y simultáneamente comienza un proceso de socialización con sus pares de forma intrínseca,

generando en muchas ocasiones diferencias en las formas de vida y comportamiento al interior de su espacio barrial.

En este sentido al estructurar una definición se entrelazan elementos, los que para algunos pueden ser más provechosos que otro, pero sin embargo su amplitud nos entrega valiosos aportes al desarrollo de un proyecto.

“La comunidad es una agrupación organizada de personas que se percibe como una unidad social, cuyo miembros participan de algún rasgo, interés, elementos, objetivos o función común, con conciencia de pertenencia, situados en una determinada área geográfica en la cual la pluralidad de personas interactúan más intensamente entre si que otro contexto”. (Ander-Egg,1980: 45)

Sin embargo esta es una de las proposiciones y no la única. Por otro lado existen autores que no utilizan el concepto tal cual se muestra, es así como se comienzan a incorporar elementos que son mucho más operativos y quizás más cercanos a la realidad social, en donde Marchioni (n/d: 12) converge y sintetiza que:

- *“Se asume la comunidad como un destinatario de programas, prestaciones, proyectos etc...”*
- *Se asume la comunidad como protagonista del proceso que se quiere llevar adelante”.*

Entre estas dos formas de mirar podemos encontrar que existen diferencias, ya que su finalidad es distinta, por un lado es un mero receptor sin mayor participación que la de recibir aportes, por otro lado se transforma en el principal ente de cambio y del proceso interventor, además podemos decir que metodológicamente también es diferente, sin embargo, estas definiciones no serían posible de verlas aisladamente, sino que estas pueden

perfectamente complementarse una de la otra, generando una sinergia que potencia la intervención y a la propia comunidad.

Cuando hablamos de comunidad nos estamos refiriendo a un ente que posee capacidades propias, la cual puede desarrollar un proyecto de forma particular o con apoyo de un organismo institucional, es así como se comienzan a entretener otras variantes como por ejemplo encontramos en Ross (en *De Robertis y Pascal; op cit: 11*)

“La organización comunitaria es un proceso gracias al cual una comunidad identifica sus necesidades o sus objetivos, les da un orden de prioridad, acrecienta su confianza en ella y su voluntad de trabajar para satisfacer esas necesidades o esos objetivos, encuentra los recursos internos y/o externos necesarios para el cumplimiento o su satisfacción, actúa en función de esas necesidades o de esos objetivos, y manifiesta actitud y práctica de cooperación y de colaboración en la comunidad.”

Bajo este enfoque es que la comunidad, en este caso compuesta de copropietarios, comienza a realizar el proceso de constitución del condominio de vivienda social, ya que las necesidades sobresalen y se hace indispensable poder organizarse y trabajar para satisfacer y solucionar las problemáticas de la población, esto siempre y cuando se tomen en cuenta los recursos, no tan solo económicos, sino los que tiene que ver con las habilidades sociales que pueden tener los dirigentes o vecinos habitantes de la comunidad, generando un mecanismo intrínseco de participación con actitudes como la cooperación y corresponsabilidad ante los conflictos y necesidades de su población.

Cuando una comunidad comienza a trabajar por un bien común estamos en presencia de un potencial de interrelaciones basado en las relaciones de cooperación y apoyo, todo esto es en la búsqueda de soluciones ante los conflictos y dificultades, en este sentido es que Montero (en Garrido; op cit:24) dice que:

“La comunidad supone relaciones e interacciones tanto de hacer, conocer como de sentir, por el hecho de compartir esos aspectos en comunes. Y esas relaciones no son a distancia se dan en un ámbito social en el cual han desarrollado histórica y culturalmente determinados intereses o ciertas necesidades. Desarrollando una forma de identidad social debido a esa historia compartida y que constituye un sentido de comunidad.”

Referente a lo expuesto se señala que es así como el sentido de pertenencia de una comunidad se va desarrollando y complementando cada vez más, en donde la construcción conjunta hace que el colectivo se sienta parte de ella. En el caso de una comunidad de copropietarios se hace primordial poder adquirir un sentido de pertenencia ya que sin ello las soluciones a problemas se hacen cada vez más difícil y comienzan la escalada de conflicto, es por eso que este concepto toma gran relevancia al comenzar a entender el trabajo, en cuanto a las normativas de regulación propia de una comunidad, la que en este caso cohabita con espacios comunes.

Es aquí en donde podemos encontrar otra mirada que nace del concepto de comunidad, la cual hace referencia a la vecindad la que como se ha dicho anteriormente es la que por un lado operacionaliza las variables de cooperación, voluntad, relaciones, solidaridad entre otras, en este sentido estas preposiciones hacen y nacen de una comunidad que están en constante dinamismo y buscando avanzar en grupo, es por ello que *“En donde quiera que se encuentren seres humanos enlazados entre sí de modo orgánico por su voluntad y afirmándose recíprocamente, existe comunidad”* (Tonnies,1947:33).

Resulta oportuno exponer a propósito de lo anteriormente señalado, que el concepto tiene que ver con el desarrollo de la comunidad, ya que es lo que todo conjunto de personas busca, el poder desarrollarse y mejorar las condiciones de vida para hacer mucho más llevadero su cotidianidad, es por eso que Follari, Hernández y Peralta,(1984:14) señalan que:

“La expresión desarrollo de la comunidad se ha incorporado al uso internacional para designar aquellos procesos en cuya virtud, los esfuerzos de una población se suman a los de los gobiernos para mejorar las condiciones económicas, sociales y culturales de las comunidades e integrarse a esta vida del país y permitirles contribuir plenamente al progreso nacional”

A raíz de lo expuesto anteriormente podemos señalar que el propio desarrollo que se ha venido dando en el devenir de los tiempos, ha producido una comunidad que incorpore nuevas miradas y nuevos objetivos referidos al proyecto de desarrollo, como se señala anteriormente los esfuerzos se han puesto en mejorar las condiciones económicas y sociales, sin embargo se cree que aun no ha existido un fuerte avance en lo que refiere al concepto de asociatividad y pertenencia territorial, es claramente imprescindible que la comunidad se sienta cada vez más cercana a su hábitat e incluyentes de relaciones amigables y de convivencia social, para que exista un desarrollo de ella.

Las comunidades sabemos que no son homogéneas es por eso que es relevante señalar dos tipificaciones, la cual habla de lo urbano y lo rural, estas características se saben que son particulares para cada una de ellas, es por eso que Follari, et al(ibid:115) nos dice que las características de las comunidades urbanas son:

- *“Actividad económica fundamental de tipo secundaria (industria) y terciarios (servicios).*
- *Tanto la mayor densidad de la población como el aumento de la misma es por crecimiento vegetativo y por migratorios; existe una concentración geográfica de urbanización.*
- *Concentración de poderes: políticos, educativos, culturales, entre otros.*
- *Proceso de secularización: aceptación de nuevos roles, rechazo a las normas y valores tradicionales.*
- *Población más heterogénea desde el punto de vista psicosocial.*

- *Mayor número de interrelaciones sociales pero menor densidad, predominan las relaciones secundarias.*
- *Familia mono nuclear y existe un traspaso hacia las instituciones de roles que la familia tradicional cumplía (traspaso de roles de la familia a la escuela)*
- *Control social extra familiar; a cargo de las instituciones pertinentes (juzgados, policías etc..)*
- *Menor importancia al murmullo o rumor.*
- *Familia poco absorbente”.*

En definitiva la construcción de la comunidad se basa en incorporar elementos propios y característicos de la misma, que van entretejiendo la conceptualidad, esto siempre mirando el contexto que se desenvuelven y poniendo énfasis en las capacidades de la propia población como matriz central, en donde encontramos de lo anteriormente expuesto la concepción de poder y desarrollo, poder entendido en el cómo son ellos capaces de influir en las decisiones que tomen de manera democrática e inclusiva en su entorno, y desarrollo en cómo estas concepciones son un aporte a mejorar las condiciones en las que se encuentran, de esta manera es posible crear una simbiosis que potencia la organización y la futura participación activa de los miembros de la comunidad.

2. Participación Social

Al momento de comenzar a trabajar en un territorio nace de inmediato la siguiente pregunta ¿nos encontraremos con entes participantes y con los no participantes?, he aquí un interrogante que es muy básica pero primordial a la hora de desarrollar un plan de inversión e intervención en el territorio.

El concepto participación se da en cualquier ámbito de la vida social, desde esta perspectiva podemos entenderla como *“una acción que puede utilizarse para nombrar a la capacidad de la ciudadanía de involucrarse en decisiones”*(www.definiciones.de), la que debemos entender que en la medida que tenga el poder para tomar una decisión, existirá una participación efectiva y activa. Se sabe que existen distintas terminologías y aplicaciones del concepto, es por eso que:

“Entiendo por participación la capacidad real, efectiva del individuo o de un grupo de tomar decisiones, sobre asuntos que directamente o indirectamente afectan sus actividades en la sociedad y específicamente dentro de la institución.” (Gyarmati,1992:9)

Esta definición está enfocada principalmente a los sujetos como seres decisorios y en la medida que los individuos sientan el derecho que tienen para expresar sus pensamientos, se podrán generar procesos de cambio, lo cual se quiera o no, afectará la vida cotidiana de las personas. Por otro lado y ampliando este concepto Gyarmati señala que:

“...En un nivel macro social, se puede definir como la capacidad del grupo o de un sector social de influenciar las decisiones políticas económicas y sociales con miras a imponer o perseverar aquellos arreglos institucionales que reflejan su propia visión de la sociedad y favorecen a sus propias actividades, intereses y expectativas.”(ibid:9)

Como podemos ver existe un común acuerdo en el concepto, el cual habla del poder en diferentes dimensiones, que pone en juego al momento de participar, con esto ponemos el acento en que la comunidad posee el poder de decidir e influir en el cómo se desenvuelven las políticas que se desarrollarán. En las comunidades es sabido que ha existido un cambio en cuanto a la participación, ya que el mismo avance tecnológico y la mirada para enfocar los asuntos sociales y desarrollo del sistema en el que nos encontramos, hace que la participación sea más escasa y no encuentre sentido en las comunidades,

puesto que el objetivo se desvirtúa ya que se centra en la obtención de algo a cambio por participar y no se traduce en un nosotros, lo que en definitiva permitiría realizar cambios estructurales que beneficiasen a un sector mayor de la población.

Cuando hablamos de control del poder y la influencia en las decisiones, lo hacemos desde el ejercicio de participación, ya que si no fuese, cualquier intento sería claramente simbólico, puesto que no existe nadie que ofrezca participar sin tocar la redistribución del control del poder. (Palma;1998)

De forma de seguir complementando lo anterior, podemos señalar además que la participación o no participación de las comunidades pasa por aspectos motivacionales y de interés, que en algunas ocasiones no se logran entrelazar con los del otro, por consiguiente podemos encontrar cuatro aspectos motivacionales para generar participación, como los que señala Hopenhayn (1998:20):

- *“Ganar control sobre la propia situación y el propio proyecto de vida mediante la intervención en la decisión que afecte tan el entorno vital en que dicha situación y proyecto se desenvuelve”.*
- *“Acceder a mejores y mayores bienes y/o servicios que la sociedad esta en condiciones de suministrar, pero por algún mecanismo institucional o estructural no suministra”.*
- *“Integrarse a procesos de desarrollo en los cuales los sectores excluidos se incluyan en el chivo expiatorio de sistema que muchas veces producen más marginalidad”.*
- *“Aumentar en el grado de autoestima gregaria mediante un mayor reconocimiento, por parte de los demás, de los derechos, las necesidades y las capacidades propias”.*

Hecha la observación anterior podemos inferir que en una comunidad se entrelazan más de algunas de las motivaciones señaladas, que además estas perfectamente pueden ser miradas como objetivos que se cumplen al participar, ya que se accede a mejores condiciones o generan un reconocimiento y autoestima para las personas que participan y

que claramente responden a que éstas se formen como sujetos activos y de cambio, más que como meros objeto de utilización.

Es primordial poder aclarar que en tanto las personas se sientan motivadas generan una participación activa, ya que no solo consiste en realizar consultas directas o indirectas sobre diferentes problemáticas, lo cual no solo sería inútil sino que además destructivo para la organización, ya que se disfrazaría de democracia, es por eso que la participación debe ser enfocada como un proceso permanente en donde los distintos grupos pueden dar su opinión, involucrarse del proceso y trabajar de forma consistente en solucionar las problemáticas que se identificaron y desde ahí generar una toma de decisiones de forma participativa e inclusiva. (Gyarmati, op cit)

Bajo este aspecto es que existen distintos esfuerzos por poder definir la situación en la que nos encontramos, es así que se analizan dos formas dinámicas:

- La capacidad de participar.
- La oportunidad de participar.

En donde la primera se enfoca a las actitudes y habilidades que tengan las personas o sectores llamados a incorporarse, los que han desarrollado una reflexión y prácticas, las cuales se transforman en aportes, y por otro lado la segunda esta enfocada a los espacios participantes, incorporando a las distintas organizaciones, lo que les permite el libre ejercicio de participar. (Palma, op cit)

Cuando comenzamos a hablar de participación es ineludible pensar en el modelo formal de participación, el cual se centra en seguir fortaleciendo la actual forma, llamémosle voto, sufragio o como se le quiera llamar, este mecanismo muchas veces para las comunidades no solo no les sirve, sino que tampoco representa la opinión de los participantes y los no participantes, quebrar con la hegemonía requiere de un proceso

desde las bases, que sea vinculante entre los agentes relevantes en proceso de desarrollo. Es por eso que:

“La matriz contra hegemónica aparece como reacción crítica a las formas dominantes de participación, es decir la participación política fundada en la delegación de poder y la participación en el mercado, basada en la acción individual. En contraste con los modelos dominantes la matriz emergente opone un modelo de participación social en el que reivindique la escala local, la autonomía relativa de la sociedad civil respecto del estado y la posibilidad de acción directa y constantes en los ámbitos de participación.” (Hopenhayn, op cit:16)

Dada las condiciones que anteceden es que nace una nueva forma de participación basada en la inclusión y la capacidad de crear mecanismos relativamente innovadores y con un claro énfasis de autonomía, lo que genera que las personas que habitan en un sector determinado puedan quebrar con los prototipos formales de participación, además se potencian las propias capacidades de la población habitante de una comunidad. Esto nos permitiría crear un actor colectivo y dialogante. Dada estas condiciones, es que la organización vecinal nos *“remite a las propiedades interactivas que caracterizan la relación directa entre individuos y sustentan la posibilidad de un actuar reflexivo y simultáneamente coordinado”*(Carrasco, n/d: 33), de esta forma la participación no se centra en un nivel individual, si no crea un nosotros mucho más enriquecedor para la propia comunidad.

En este mismo orden y dirección, es que la participación la debemos entender no solo como un fin último, si no que como un medio para conseguir los objetivos propuestos transformando la consecución de éstos en la base de las acciones e interés, involucrando a todos los actores y actrices del medio social quedando supeditado en los asuntos y problemáticas de la comunidad que los que guiarán todo el proceso participante.

Otras corrientes también se refieren a este concepto y es así como Lavín y Najera (2003: 7) dicen que éstas:

“Recogen los intentos que van desde las sistematización y elaboración de una teoría de la participación que parte de la insatisfacción con el modelo social establecido desde un campo teórico inicialmente idealista hasta el estructuradamente materialista y dialéctico que busca nuevos modelos de organización social”

En este orden es que cuando la comunidad se decide a incluir nuevas formas participativas para poder mejorar sus condiciones tiene sus fundamentos en el hecho que éstas ya no se sienten parte de los sistemas tradicionales y que el modelo poco a poco está quedando obsoleto. Dada estas condiciones, es que esta nueva forma de organización social (participación inclusiva, desde las bases y activa) daría paso para que nuestras comunidades sientan un sentido de pertenencia mayor del que se ha venido desarrollando, aportando a la democracia real y efectiva.

En esta misma línea es que cuando existe participación popular se genera un potencial que promueve nuevas formas de organización e inclusión, es por eso que se dice que:

“La participación popular entendida desde el sujeto tiene que atender a una nueva cosmovisión abierta a un grado de diversidad, a derecho común, para todos. Es la presencia y no ausencia, es lo positivo y no lo negativo, lo que predomina es la visión de construcción social participativa. La identidad constituye el eje articulador de dicha participación” (ibid:10)

A raíz de lo anterior es que podemos ir cada vez complementado las definiciones expuestas con nuevo conceptos y afirmaciones, pero a modo de síntesis podemos inferir que cuando la participación llega a las bases, a la comunidad, la participación se hace cada vez más enriquecedora para los involucrados y genera un sentido de pertenencia e identidad, en donde se quiebra el paradigma hegemónico de que solo un grupo tome las decisiones que influyen a una población, si a esto le sumamos el concepto de corresponsabilidad, las decisiones serán respetados y adquiridas por la sociedad en su conjunto, con un claro sentido de pertenencia y responsabilidad . En la medida que se hagan esfuerzos en este camino se construirán sociedades más justas, inclusivas y participativas entre individuos y comunidad.

3. Convivencia en el Barrio

Al adentrarse en una comunidad se comienza a comprender la estructura de la misma, ya sea en su constitución organizacional, como el tipo de relaciones que se establecen, en definitiva todos los elementos que engloban a la interacción comunitaria. Es por ello que al focalizarnos en las interacciones sociales, también nos adentramos en la convivencia social de la vecindad, es por eso que:

“Vecindad es el carácter general de la convivencia en el poblado, donde la proximidad de las viviendas, los bienes comunales o la mera contigüidad de los campos, determina numerosos contactos entre los hombres y hace que estos se acostumbren a tratarse y conocerse mutuamente.” (Tonnie, op cit:35)

Como se expresa anteriormente, la existencia de un vecindario constituido por diferentes mecanismos, hace que se comiencen a establecer relaciones interpersonales, ya sea en un ámbito positivo como apoyo y reconocimiento o en uno negativo. Como sabemos el ser humano por su esencia es un ser de relaciones y generador de conflictos, he aquí un

punto central en el como la sana convivencia social se antepone a las dificultades que pueden ir surgiendo.

En este mismo orden y dirección, el concepto de vecindad puede provocar un estado de relaciones que están dadas por la mera constitución de proximidad, es por ello que:

“la contigüidad de los lugares, la constante proximidad de las personas, provoca un estado de estrecha convivencia cotidiana que puede conducir a resultados diametralmente opuestos; es un estado de vida fatalmente necesario en donde puede surgir una espontanea y amistosa cooperación entre vecinos que comparten sus alegrías o que se ayudan, mutuamente, a soportar sus sinsabores y desgracias; o bien puede provocar un régimen de franca y permanente hostilidad.”(Vargas n/d:13)

A raíz de esto es que al estar en convivencia con nuestros semejantes, podemos generar un potencial social que puede influir en la contingencia con un alto grado de capital social que mostraría la fuerza que tienen los movimientos vecinales. En esta proximidad la comunidad es la que tiene en sus manos los distintos cambios que se puedan desarrollar, lo cuales están dados porque los intereses se crucen mutuamente, de manera de unificar ideas y que ellos promuevan un bienestar comunitario, traspasando la barrera del individualismo y no segregando a nuestra vecindad.

Es por ello que debemos seguir comprendiéndola como un hecho natural a desarrollar, enfocada en una sana convivencia social, pacífica y solidaria, quedando enmarcada en que:

“ La relación de vecindad imponga un permanente estado de reciproca tolerancia, es como ha dicho un jurista eminente, un producto necesario de la coexistencia social y, en cierto sentido, un fenómeno natural.” (ibid:24)

Como se ha visto, esta nomenclatura que se desenvuelve en el espacio local es fuente y polo de desarrollo que está en constante dinamismo, que además está compuesta por todos los individuos de nuestra sociedad lo que hace que exista de un potencial humano que está inserto y es parte del desarrollo, lamentablemente cuando hablamos de desarrollo intrínsecamente lo asociamos a un adelanto en las políticas estructurales, que se transforman en visibles y reconocidas por la sociedad, pero sin embargo éstas con el tiempo no son sustentables ya que en definitiva los que construyen capital social y lo que hace que una localidad esté en desarrollo, son las personas que habitan constantemente el territorio dándole vida al espacio local.

Es por ello que se plantea que el potencial humano y su desarrollo es fuente de un movimiento que ha influido en el trascurso del tiempo en los cambios que se han producido en diferentes áreas, en donde la conducta humana se trasforma en una de las bases de desarrollo, el cual está construido por el control personal que incluye en las relaciones de persona a persona y en la interrelación en nuestros grupos sociales y familia. Por otro lado, los campos que aportan al desarrollo humano son la educación y el gobierno. (Rogers y Skinner en Corona Y Campos, 1985).

De acuerdo a los antecedentes anteriormente nombrados, es que podemos decir que esta trilogía de aspectos, ya sea control personal, educación y gobierno son un puente que nos soporta en nuestra esencia como seres humanos, en donde cada uno de ellos aporta a nuestro comportamiento, ya sea aceptable o rechazado, el cual desarrollamos cotidianamente.

Es por esto que podemos partir de la base de que las personas intrínsecamente somos seres complejos, ya que por nuestra constitución poseemos deseos, intereses, necesidades e ideales, los cuales toman sentido cuando nos relacionamos con otros.

El reconocer que existen y se generan problemas comunes y que hay una solución, es el primer paso para cambiar actitudes negativas, ya sea egoístas y de intransigencia. Entones

de lo que trata es que se puede llegar a un acuerdo entre cómplices o rivales y ellos lo puedan cumplir para mejorar las relaciones sociales que están deterioradas.(Bernal y Medina,1993)

Es por eso que la convivencia toma gran fuerza en nuestro entorno, tanto físico como humano, de nuestra vida cotidiana, para Elizalde y Donoso (n/d: 37):

“...la Convivencia es la existencia con sí mismo y con el otro, para que lo humano pueda constituirse. Es en ella donde nos liberamos de nuestra condición instintiva, de nuestras pasiones o pulsiones incontrolables; aprendiendo con otros y de otros a auto limitarnos, para poder así alcanzar mayores grados de libertad tanto personal como colectiva”

En este sentido la convivencia ejerce un rol potenciador en una comunidad, ya que esta se transforma en nuestra directriz, la cual tiene un propósito que nos conduce a un objetivo, es aquí en donde se comienzan a entretrejer nuestra voluntad y libertad, en donde podemos ejercer un control sobre nosotros mismos de manera que nos hace posible nuestro existir.

En este mismo sentido es que la conceptualización de la que se está hablando tiene mucho que ver con una dimensión individual, pero operacionalizado en una dimensión grupal, en donde el individuo se hace en función del otro, ya que *“para que yo pueda ser, he de ser otro. Salir de mí, buscarme entre los otros. Los otros que no son si no existo. Los otros que me dan plena existencia.”* (Paz, s/a:5)

En el tema de la convivencia se hace oportuno señalar que en el trascurso de los tiempos han existido cambios significativos en la forma de relación entre las personas así como los espacios físicos también han cambiado su significado en donde:

“Los espacios físicos públicos tales como calles, las plazas, los estadios y la ciudad en general, pasan a ser espacios de poca vitalidad de encuentro social. Por el contrario se trata de que se han tornado peligrosos y en consecuencia, tendemos a replegarnos a los espacios privados, reforzando así las segregación social y nos atrincheramos detrás de rejas y alarmas.” (Laborde,2000:8)

Uno de los ejes en el que nos encontramos es que hubo periodos de unidad y colaboración de las personas, producto del sistema y del desarrollo se ha perdido la capacidad de relacionarnos. Lo importante ahora es que los espacios públicos no se tornen espacios de desencuentro y descuido, es aquí en donde la convivencia toma gran relevancia en una comunidad que comparte territorios comunes, en los que justamente se ha estado reproduciendo la lógica de la despreocupación y en donde las relaciones se hacen cada vez más hostiles.

Sin embargo es posible cambiar algunos patrones y poder construir un sociedad más igualitaria y respetuosa de la diversidad, enfoque que está en la construcción de un nuevo horizonte que no solo se exprese en las actuales generaciones, si no que éste repercuta fuertemente en las nuevas, las que comenzarán a conocer formas de relacionarse. A raíz de lo expuesto es que se plantea que:

“No todos viven en la aceptación conformista y el comportamiento pasivo, como tampoco, no todos viven autoculpanándose y castigándose ante la realidad fatal que les ha tocado. Hay un creciente número de personas con un alto nivel de preocupación. Personas que a través de diversas prácticas, individuales o colectivas, permanentes o esporádicas, en diferentes temas van reflejando su disposición y compromiso a que las cosas cambien.” (Ibíd:16.)

En este sentido es que la convivencia social de los individuos puede generar cambios a niveles estructurales, para ello es necesario adquirir actitudes y acciones diferentes a las ya conocidas, que fomenten el compromiso para que las cosas vayan cambiando paulatinamente, no obstante es necesario precisar que en la medida que un número de personas trabaje sistemáticamente en un territorio, incorporando variables como la participación, comunidad, mecanismo de resolución de conflictos y pacificación social, es que los fenómenos sociales irán en el transcurso del tiempo evolucionando y cambiando a favor de la propia comunidad.

De esta forma es que podemos incorporar cada uno de los aprendizajes que nos anteceden y que son base para la construcción de una sociedad que genere los cambios sociales que paulatinamente se deben ir dándose a favor de las personas que habitan en un territorio.

SEGUNDA PARTE
MARCO REFERENCIAL.

CAPÍTULO III

CARACTERIZACIÓN DEL ESPACIO SOCIAL

En el trascurso histórico de la sociedad han existido miles de dificultades que nos han hecho crear mecanismos y métodos de solución en cualquier ámbito de la vida, si bien los procesos sociales son y serán dinámicos en cuanto a su constitución e intervención, se caracterizan por la búsqueda de alternativas de un cambio social, este cambio se entorpece por la existencia de malas relaciones, que existen y se acrecientan mucho más cuando debemos compartir nuestros espacios ya sea en un nivel infraestructural como en niveles relacionales.

1. La Vivienda Social

Todo grupo humano tiene como derecho el poder adquirir una vivienda en donde pueda desarrollarse como personas, familia y sociedad. En ocasiones muchas de estas personas no pueden por sus propios medios poder adquirir esta opción, es por ello que desde el retorno a la democracia ha estado trabajado en buscar soluciones a dicha problemática.

1.1 Características Generales

La política habitacional ha estado siempre en la preocupación de los gobiernos de nuestro país, a modo de reseña histórica existieron indicios que la temática venía en aumento progresivo, por lo cual había que tener una postura. En general desde los gobiernos de Ibáñez hasta el gobierno de Allende, hubo una preocupación constante por mejorar las condiciones de los sectores más desprotegidos de la sociedad, posteriormente la lógica cambia rotundamente dando un salto a una nueva política social.

Es así como desde las Naciones Unidas se hacían recomendaciones para la temática, Naciones Unidas (citado en Haramoto;1979:11) señala que *“Refugio, infraestructura y servicios deberían ser planificados de modo integrado y provistos de una secuencia apropiada a las circunstancias”*, como vemos en la cita anterior se muestra que existen componentes que deben estar interrelacionados y ajustados a los contextos que expresen la forma de ir buscando respuesta a la demanda que avanzaba rápidamente.

Las políticas de vivienda social han sido una preocupación constante, la superación del déficit habitacional se ha materializado en la creación de políticas sociales que sean un aporte a la habitabilidad de la población, en función a esta perspectiva, podemos señalar que el nacimiento de la vivienda social como fuente propulsora de solución a los sectores más vulnerables se ha convertido en la base habitacional que ha dado respuesta a las comunidades más desprotegidas, en este sentido (en Dattwyler 2004:18) dice que la vivienda social corresponde a una:

“Vivienda planificada, no suntuaria e higiénica, esto es, dotada de servicios básicos con una búsqueda en la racionalización del diseño y llevada a los mínimos en sus espacios con el respaldo de las ordenanzas de urbanización y construcción económica o de normativas técnicas de los organismos de vivienda”

En este mismo sentido podemos encontrar algunas características que representan un concepto, el que corresponde a una vivienda de carácter básica, con las necesidades primordiales, ajustada a las ordenanzas que se impongan, lo que de alguna forma contribuye a la generación de un espacio para el desarrollo de la familia que la habita.

Nuestro país en cuanto a legislación habitacional se remonta a 1906 en donde se promulga la primera ley referente a esta materia, la Ley de Habitaciones Obreras. Esta es una respuesta a la problemática social que venía en aumento, anteriormente a esta fecha las características que dieron origen a esta legislación se identifica con los cambios en la

estructura económica productiva que repercuten claramente en la sociedad chilena, una fuerte explosión demográfica marcada por la migración campo/ciudad en donde el crecimiento espacial de la urbe estuvo asociado a una superficie no acostumbrada a estos flujos migratorios (Dattwyler, op.cit).

El surgimiento y la evolución que han tenido las políticas habitacionales en los periodos históricos nos contextualizan en comprender de mejor manera esta evolución. El periodo de 1960-1973 corresponde a tres gobiernos de distintas posturas políticas, en donde el problema de la vivienda social se crea por un aumento sustantivo en cuanto a las demandas de la población y al accionar del estado y se comienza a definir como un problema que había que intervenir (Valdés,1983).

Aguirre y Sabatini (en *ibíd*) dicen que el resultado del periodo es la construcción de un volumen significativo de vivienda social, llegando a 560.000 aproximadamente, contratadas por el estado mediante el llamado a propuestas públicas, el estado legisla y crea los organismos que van haciendo más eficiente el traspaso de recursos a esta actividad.

En este periodo Chile sufre uno de los cambios más drásticos tanto en lo económico y social, el golpe militar (*ibid*) inicia una nueva etapa caracterizada en lo económico, por la aplicación de un modelo de profundización capitalista cuyo eje se ubica en una nueva forma de inserción en la economía mundial, se promueve una privatización general de las actividades económicas, se impone en lo político un sistema represivo, el estado asume un rol subsidiario y pasivo, uno de estos cambios sustitutos es que la vivienda ya no se ve como un derecho y esta se adquiere con esfuerzo y ahorro, dejando la responsabilidad a la población y a su capacidad de adquisición.

Es así como nace un nuevo escenario de la política de vivienda que ha transcurrido hasta nuestros días, cabe señalar que el surgimiento de las políticas sociales siempre ha estado marcada por la lucha de la población, la cual demanda satisfacer necesidades que les aquejan, y que por su condición de carencia de recursos necesita poder tener un mejor vivir,

en este sentido el problema de la habitabilidad no solo se centra en tener un espacio físico, sino que también que este se transforme en espacio de desarrollo y crecimiento.

Después de lo señalado, las experiencias de vivienda social han sido variadas así como también la tipología de vivienda utilizada, en la década de los ochenta la construcción de vivienda social para los sectores más desposeídos de la población comienza a tener un fuerte énfasis en la creciente política habitacional del gobierno militar, dando paso desde un punto de vista de asentamientos habitacionales a las poblaciones ubicadas en la periferia de la ciudad ya que en cuanto a valor del suelo era mucho más económicos y por la disposición estatal. Es así como se plantea que:

“las experiencias de vivienda social en Chile constituyen uno de los rasgos más característicos de la política asistencial desarrollada por los diferentes gobiernos a los largo del siglo xx. Desde el punto de vista espacial, parte importante de las residencias construidas por conjuntos habitacionales de vivienda popular, los que para el caso de Santiago han ido ocupando paulatinamente la periferia sur, norte y poniente de la ciudad”(Dattwyler;1997(b):37)

En el marco de las observaciones anteriores podemos decir que han existidos esfuerzos para dar solución a la habitabilidad de la población, los cuales claramente no han sido suficientes para dar mayores respuestas a las comunidades, en donde han comenzado a surgir otros inconvenientes.

La expansión demográfica de la población en nuestro país comenzó a acarrear las dificultades propias de dicha explosión, la cantidad de viviendas comenzó a ser más escasa, lo que repercutió en crear un nueva política de vivienda que diera solución habitacional a la gran cantidad de personas que necesitaban tener donde vivir.

“la vivienda es el principal activo de gran parte de las familias chilenas nuestro objetivo es facilitar el acceso a la vivienda, con un énfasis especial en los segmentos más vulnerables, pero también apoyando los esfuerzo de las clases medias en la materialización de sus aspiraciones habitacionales, lo anterior, sumado en la tarea de contar con viviendas de mejor calidad, en barrios seguros, acogedores e integrados.”
(www.minvu.cl)

Referente a la cita anterior podemos inferir que en la actualidad los conceptos que se han incluido cuentan con una visión de integralidad, comprendiendo que la vivienda en donde se encuentran las familias, no solo se define como infraestructura, sino que también se entiende como el entorno en donde se instalará la vivienda.

Es por ello que además se incorpora una visión barrial en donde comparten los vecinos diariamente.

“nuestro objetivo es mejorar la calidad de vida de quienes habitan en el barrio o campamento con altos grados de deterioro social y de infraestructura a través de programas que fortalezcan la organización comunitaria y de convivencia vecinal así como también inversiones para mejorar el equipamiento barrial y de viviendas de sus habitantes.”
(ibid)

De acuerdo a lo señalado en los conjuntos habitacionales, en la actualidad las políticas se han orientado a desarrollar de mejor manera la integralidad de la vivienda social, tratando de que esta sea equipada no solo internamente sino que existan en ellas espacios para el desarrollo de la vecindad y que se fomente en alguna medida la organización de los vecinos que cohabitan juntos, sin embargo existe un déficit importante que no se ha logrado superar, nos referimos a los conjunto habitacionales construidos en décadas pasadas, en donde su único objetivo era entregar soluciones habitacionales a los sin casa.

En este sentido a los problemas estructurales ya conocidos, en donde el metraje de esta vivienda ha sido un gran defecto, se agrega el no tomar en cuenta los aspectos centrales de la vida barrial.

Es a raíz de ello que existe una deuda pendiente en materia de vivienda social expresado en el término condominio social, en este sentido en las últimas décadas en las zonas urbanas de nuestro país se han construido edificios de vivienda social, lo que si bien indiscutiblemente ha ido solucionado la problemática habitacional, ha dado pie para que las condiciones de habitabilidad acarreen graves problemas sociales, que principalmente se relacionan con el equipamiento, tamaño y calidad de departamentos además de no incorporar el conocimiento y significado de vivir en una copropiedad, de convivir de acuerdo a un reglamento y menos en el apoyo para la administración de los bienes y espacios comunes. (Boletín Comuna y Barrio n/d)

En síntesis cada uno de los esfuerzos que se han producido en nuestra comunidad, que en este caso es la del condominio de vivienda social, han co-construido una forma de vida diferente y con particularidades únicas, que definirían las relaciones que se establecen entre los individuos, es por ello que dichos esfuerzos si bien han sido un avance a dar solución habitacional, éstos no han sido lo suficientemente integrales para abordar una temática tan compleja y con características sociales, territoriales y culturales.

2. Condominio de Vivienda Social.

Para comenzar a entender es fundamental definir la terminología de forma de comprender que en este ámbito existe una política que es necesaria poner en conocimiento.

Como primer punto diremos que las condiciones de vida de un condominio de vivienda social tienen características especiales que se diferencian de la vida en casa, en donde la

propiedad es exclusiva, un condominio cambia este aspecto ya que el dueño se convierte en un copropietario compartiendo bienes y espacios comunes. La mayor parte de la población que cohabita en estos espacios no sabe que vive en una copropiedad ni que existe un reglamento que los rige, el vivir en una copropiedad mantiene ventajas y desventajas, entre las que encuentran:

Ventajas:

- Mayor seguridad.
- Acceso a bienes comunes.
- Costos menores al compartir gastos comunes.

Desventajas:

- Aspectos físicos y sociales
- Áreas comunes no asumidas por una administración.
- Apropiación de espacios comunes
- Hacinamiento,
- Mayores grados de conflictos
- Estigmatización. (ibid)

2.1 Reseña Ley 19.537 de Copropiedad Inmobiliaria

La Ley de Copropiedad Inmobiliaria se ha venido gestando en el devenir de los tiempos, ya en 1937 en Chile ha existido una legislación que ha tratado sobre la copropiedad, la ley de 1937 permitió por primera vez que los pisos se divudiesen interiormente y estos pudieran pertenecer a distintos copropietarios, manteniendo bienes de la copropiedad en general. (Cordillera, 1999)

Posteriormente la Ley 16.742 de 1968 la que es conocida como Ley de Propiedad Horizontal permitió que las construcciones en extensión (casa) pudieran acogerse a estas

disposiciones, sin embargo ésto acarreó que la ley exigía la unanimidad de quienes toman las decisiones, lo que por una sola oposición hacía imposible avanzar, por otro lado existían materias que se debían resolver consultando a otras leyes. (ibid)

En la actualidad y con el propósito de regular la vida en comunidad y regularizar las situaciones que ocasionan conflictos el 16 de diciembre de 1997 se publicó la Ley Oficial N° 19.537 de Copropiedad Inmobiliaria, la que corresponde a una iniciativa del Ministerio De Vivienda y Urbanismo, lo que permite un importante desarrollo inmobiliario en las grandes ciudades. Esta iniciativa determinó la necesidad de encontrar un instrumento legal que regulara los conjuntos habitacionales y que garantizara la conservación y renovación (Tapia, 1998)

Entre los principales cambios y avances de la Ley de Copropiedad que se comenzaron a visualizar están:

- *Amplia la categoría de inmuebles que pueden acogerse al régimen de copropiedad inmobiliaria.*
 - *Establece dos tipos de condominio, extensión y altura.*
 - *Otorga al reglamento de copropiedad el carácter de obligatorio.*
 - *Permite establecer sub administraciones y administración conjunta.*
 - *Otorga mayor autonomía a la voluntad de los copropietarios.*
 - *Establece una normativa especial para los condominios de vivienda social.*
- (Cordillera;op cit:13)

Como podemos visualizar esta normativa trajo consigo por un lado un ordenamiento a la creciente población que comienza habitar en edificios, regulando estructuralmente la construcción y que esta contenga la satisfacción de necesidades básicas y por otro lado se comienza hablar de la regulación de la vida en comunidad, tratando de visualizar los conflictos que podrían ir surgiendo en este tipo de construcciones.

Es por eso que la Ley de Copropiedad si bien no detalla aspectos muy particulares de la vida en comunidad, nos entrega un marco regulatorio el cuál puede ser usado por las comunidades para ir mejorando las condiciones de vida de la población, aunque se sabe que este no debería ser el único mecanismo el cual no se ha logrado actualizar en el transcurso del tiempo, con este avance la comunidad podrá dar un avance en materia organizacional y participativa comprendiendo que en la medida que exista conciencia e información sobre la temática , se podrá ir mejorando e incorporando iniciativas que sirvan a todas las comunidades que cohabitan en estos edificios.

2.2 Conceptos que contempla la Ley 19.537 de Copropiedad Inmobiliaria.

Para comenzar mostraremos los conceptos básicos, los cuales nos encuadran y enfocan a cada una de las personas que habitan en una copropiedad, es por ello que se señala:

Los condominios corresponden a las construcciones o los terrenos acogidos al régimen de copropiedad inmobiliaria regulado por ley. Se distinguen dos tipos de condominios, los cuales no podrán estar emplazados en un mismo predio: Tipo A, las construcciones, divididas en unidades, emplazadas en un terreno de dominio común, y Tipo B, los predios, con construcciones o con proyectos de construcción aprobados, en el interior de cuyos deslindes existan simultáneamente sitios que pertenezcan en dominio exclusivo a cada copropietario y terrenos de dominio común de todos ellos.(www.leychile.cl).

Dentro de ello se puede encontrar que a los departamentos de cada uno de los habitantes se les llama unidad, la cual es definida y forma parte íntegra del condominio y sobre los cuales es posible constituir dominio exclusivo.

Por otro lado los bienes de dominio común son los que cotidianamente son desconocidos y son generadores de conflictividad y enemistades al interior de los edificios,

para ello la Ley de Copropiedad los caracteriza y los enumera de forma de que estos no se transformen en bienes del que nadie se hace responsable.

La Ley señala que los bienes comunes son:

Los que pertenezcan a todos los copropietarios por ser necesarios para la existencia, seguridad y conservación del condominio, tales como terrenos de dominio común, cimientos, fachadas, muros exteriores y soportantes, estructura, techumbres, ascensores, tanto verticales como inclinados o funiculares, montacargas y escaleras o rampas mecánicas, así como todo tipo de instalaciones generales y ductos de calefacción, de aire acondicionado, de energía eléctrica, de alcantarillado, de gas, de agua potable y de sistemas de comunicaciones, recintos de calderas y estanques;

b) Aquellos que permitan a todos y a cada uno de los copropietarios el uso y goce de las unidades de su dominio exclusivo, tales como terrenos de dominio común diferentes a los indicados en la letra a) precedente, circulaciones horizontales y verticales, terrazas comunes y aquellas que en todo o parte sirvan de techo a la unidad del piso inferior, dependencias de servicio comunes, oficinas o dependencias destinadas al funcionamiento de la administración y a la habitación del personal;

c) Los terrenos y espacios de dominio común colindante con una unidad del condominio, diferente a los señalados en las letras a) y b) precedentes;

d) Los bienes muebles o inmuebles destinados permanentemente al servicio, la recreación y el esparcimiento comunes de los copropietarios, y e) Aquellos a los que se les otorgue tal carácter en el reglamento de copropiedad o que los copropietarios determinen, siempre que no sean de aquellos a que se refieren las letras a), b), c) y d) precedentes.(artículo 3, Ley de Copropiedad Inmobiliaria).

Por otro lado todos los copropietarios mantienen derechos y obligaciones, entre los deberes está el cancelar por los dueños y/o arrendatarios los gastos comunes ordinarios como extraordinarios, de forma que se mantengan los espacios y bienes comunes de forma íntegra y sin imperfecciones, dentro de los cuales encontramos los de:

- Administración.
- Mantención.
- Reparación.
- De uso y consumo.
- Gastos extraordinarios

Por supuesto cada uno de ellos cumple un objetivo específico el cual está enfocado de acuerdo a su naturaleza, a dar solución a los diferentes aspectos del condominio. Los que en definitiva están pensados para que administrativamente tome vida el edificio que alberga a una cantidad de copropietarios

De acuerdo a los avances y modificaciones que ha tenido la Ley de Copropiedad Inmobiliaria en año 2007 se le incorpora un título especial para los condominios de vivienda social, el cual reglamenta y estipula normativas que estos tipos de conjuntos habitacionales deben respetar, sin perjuicio de que los demás artículos de la ley igualmente son influyentes para ellos.

La principal característica es que están enfocados en poder incorporar conceptos exclusivos y que existan diferencias con los condominios de carácter privado, dentro del título número IV encontramos que:

Los condominios de viviendas sociales no podrán contar con más de 150 unidades de viviendas, se regirán por las disposiciones especiales contenidas en este Título y, en lo no previsto por éstas y siempre que no se contrapongan con lo establecido en ellas, se sujetarán a las normas de carácter general contenidas en los restantes Títulos de esta ley. Se

considerarán condominios de viviendas sociales LEY 20168 aquellos conjuntos que estén constituidos Art. único h) N° 2 mayoritariamente por viviendas sociales.(Artículo N° 39, Ley de Copropiedad)

La vivienda social está determinada por un cálculo matemático y que se valora de acuerdo a la unidad de fomento, la cual es definida por la ley de la siguiente manera:

Viviendas sociales: las viviendas económicas de carácter definitivo, destinadas a resolver los problemas de la marginalidad habitacional, cuyo valor de tasación no exceda en más de un 30% el señalado en el decreto ley N° 2.552, de 1979. El carácter de vivienda social será certificado por el Director de Obras Municipales respectivo, quien la tasaré considerando la suma de los siguientes factores:

1. El valor del terreno, que será el de su avalúo fiscal vigente en la fecha de la solicitud del permiso.
2. El valor de construcción de la vivienda, según el proyecto presentado, que se evaluará conforme a la tabla de costos unitarios a que se refiere el artículo 127 de la ley General de Urbanismo y Construcciones. (Artículo N° 40, Ley De Copropiedad)

Y como uno de los avances a nivel estructural es que se incluye una de las modificaciones más influyentes y que caracterizan a los condominios de vivienda social, la cual tiene que ver con la adjudicación de recursos que se realizan desde el estado, de forma que las personas puedan postular a los diferentes programas de mejoramiento, lo que la ley señala claramente.

Los Gobiernos Regionales, las Municipalidades y los Servicios de Vivienda y Urbanización podrán destinar recursos a condominios de viviendas sociales emplazados en sus respectivos territorios.(Artículo N° 41, Ley de Copropiedad)

Y por último podemos encontrar la existencia de avances en lo que respecta a convivencia social al incluir la resolución alternativa de conflictos, lo cual se hace imprescindible destacarlo ya que por su nivel de influencia, este puede desarrollarse. El hecho que se incorpore el concepto de mediación influye en que nuestra comunidad pueda visualizar otros mecanismos de resolución de conflictos, no tan solo las típicas disputas verbales, agresiones físicas y/o los ya conocidos mecanismos legales como los son el Juzgado de Policía Local que en ocasiones no resuelven el conflicto de raíz.

Para ello es que para los condominios de viviendas sociales, en el artículo 46 ter, de la Ley de Copropiedad, la municipalidad correspondiente estará obligada a actuar como instancia de mediación extrajudicial, conforme a lo establecido en el artículo 35, y a proporcionar su asesoría para la organización de los copropietarios. Para estos efectos, la municipalidad podrá celebrar convenios con instituciones públicas o privadas.

El artículo precedente nos permite inferir que al incorporar la mediación de conflictos como método de solución de problemáticas se abre un espectro de posibilidades para desarrollar procesos de autorregulación en la población, creando mecanismos internos que regulen la vida en comunidad, de esta forma avanzar en procesos dialogantes y respetuosos no tan solo de las personas que se encuentran en conflictos sino que para todos los que habitan el condominio y que forman parte de la comunidad.

Sin embargo, y pese a lo anteriormente señalado podemos decir que existe una carencia en avances comunitarios, ya que existen múltiples aspectos que aún no han sido legislados y que debieran quedar más clarificados para las comunidades de copropietarios.

Pese a lo anterior, podemos decir que existe un base mínima para comenzar a desarrollar, ya sea por lo citado en el artículo 41, que muestra una voluntad de mejorar las condiciones estructurales de los edificios y particularmente de estas comunidades que no poseen las condiciones económicas para desarrollarlos por sí solas o por el hecho de incorporar la mediación como mecanismo de resolución de conflictos. Sin embargo queda

un espectro amplio que se debe trabajar y ser incorporado a estas comunidades, ya sea en mejorar las condiciones sociales de las personas tales como: las relaciones interpersonales, las relaciones dirigenciales y la capacitación a los vecinos y respectivos comités de administración para mejorar las administración y gestión que realizan, lo cual claramente puede ser un punto de partida para construir una sociedad con mecanismos de información y empoderada en el rol que cumple para la transformación de la convivencia social.

3. Contexto Comunal y Barrial

De forma de seguir avanzando en los aspectos referenciales de nuestro estudio, es que presentaremos en el siguiente sub punto el territorio donde se focalizó la presente investigación.

3.1 Antecedentes Comunales

El Bosque se localiza en la zona sur de la Ciudad de Santiago, al sur del área metropolitana. Es una de las 32 comunas que conforman la Provincia de Santiago éstas, más la comuna de Puente Alto, cabecera de la Provincia de Cordillera, y la comuna de San Bernardo, cabecera de la Provincia de Maipo, definen la unidad urbana y funcional que se reconoce como el Gran Santiago.

El territorio de la comuna de El Bosque está delimitado por el norte con la comuna de La Cisterna (calle Lo Espejo y Riquelme); con San Bernardo por el sur y por el poniente (Avda. Lo Blanco y Avda. José Joaquín Prieto); y con La Pintana y San Ramón por el oriente (Avda. San Francisco).

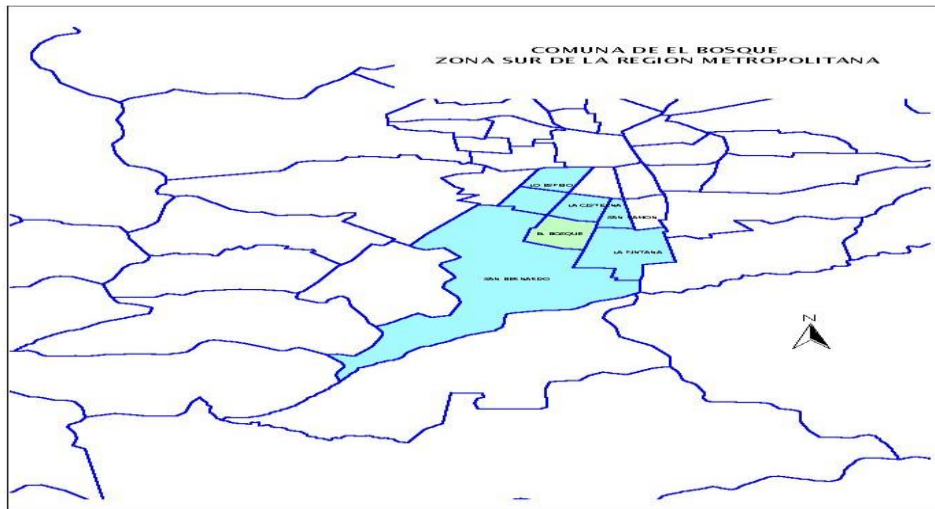
La Comuna fue creada en el año 1981 por el D.F.L. 1-3260, conformándose por territorios de La Cisterna y de San Bernardo, sumando una superficie de catorce punto dos kilómetros cuadrados. (14.2 km²).

La Municipalidad se crea el 12 de agosto de 1991. Su primer alcalde, Sadi Melo Moya, nombrado el 12 de agosto de 1991 por el entonces Presidente de la República don Patricio Aylwin Azócar, fue quien dio origen al proceso de formación del municipio. Actualmente, y luego de ser reelecto, Sadi Melo Moya, preside el Concejo Municipal y continúa siendo la máxima autoridad local hasta la actualidad. (PLADECO 2008)

Como vemos en esta reseña existen datos que no son menores, puesto que al crear una nueva comuna y un gobierno local se comienzan a abrir diferentes polos de desarrollo del gran Santiago, incorporando a los habitantes más alejados del centro de Santiago a ser agentes de atención y desarrollo.

Gráfico N° 1

Mapa Ubicación Comuna



Fuente: Pladeco ;2008

3.2 Población Comunal

El Censo de Población y Vivienda 2002 señala que la Comuna de El Bosque tiene una población de 175.212 habitantes (50,78% mujeres y 49,22% hombres), levemente superior a la población del Censo de 1992. Es necesario considerar el crecimiento demográfico de la población de la comuna pues de este dato dependen las decisiones que se toman en relación a las políticas de salud, educación, vivienda e incluso al Fondo Común Municipal que asigna

recursos a la institución local. Es conveniente señalar que antes de la realización del Censo de 2002, las estimaciones que se hacían se aproximaban a una población de los 200.000 habitantes. Hoy las frías cifras nos indican que en la nueva realidad han incidido los datos vitales de natalidad así como también las políticas de vivienda que han desplazado a familias (especialmente allegadas) hacia otras comunas de la Región Metropolitana (ibid).

Cuadro N° 1

Población El Bosque

CATEGORIA	POBLACION 2000 ESTIMACION CASEN	PORCENTAJE	CENSO 2002. ESTIMACION
INDIGENTES	16.611	8,4	14.718
POBRES	25.580	13	22.777
TOTAL POBRES	42.191	21,5	37.495
NO POBRES	154.390	78,5	137.541
TOTAL	196.581	100	175.036

Fuente: Pladeco;2008

Como podemos ver la comuna al retorno de Chile a la democracia, este dato no es menor, ya que nos muestra que en ella se comenzó a instaurar las nuevas políticas sociales de desarrollo. El liderazgo de la Comuna de El Bosque en el transcurso del tiempo lo ha venido desarrollando el mismo alcalde electo hasta nuestros días, lo que genera una evolución respecto a las políticas locales hacia la comunidad, en este sentido se podría inferir que esta comuna ya no es catalogada como una comuna periférica, si no que por el desarrollo sostenible en el tiempo se puede caracterizar como una comuna peri-central, esto es a raíz de que la conectividad y los servicios básicos se han acercado cada vez más a la población que habita en el comuna.

3.3 Situación Urbana

En relación a las viviendas, el Censo 2002 indica que de las 41.477 viviendas el 26.773 son de ladrillo, 9.975 de madera o tabique, 2.070 de hormigón, 1.673 de paneles, 448 de internit, 428 de adobe y 110 de desechos.

Cuadro N° 2
Contexto De Vivienda

CENSO 2002: EL BOSQUE, CONDICION DE TENENCIA DE VIVIENDA		
Categorías	Casos	%
Propia (pagada totalmente)	24.202	58,35
Propia (pagando a plazo)	6.799	16,39
Arrendada	6.956	16,77
Cedida por trabajo o servicio	884	2,13
Gratuita	2.636	6,36
Total	41.477	100,00

Fuente: ibid.

Los primeros loteos residenciales de la comuna se remontan a la década del 40, incorporándose de lleno al proceso de crecimiento de Santiago, a finales de la década de los años 60, constituyéndose como un territorio que resolverá, principalmente, las demandas de vivienda originadas en sectores sociales de escasos ingresos. El territorio que comprende El Bosque se recibió desde sus comunas madres, con un amplio panorama de carencias (infraestructura y equipamiento urbano, servicios, calidad de la vivienda, etc.), factores que naturalmente impedían el desarrollo integral del espacio físico social que acoge la función residencial.(ibid)

3.4 Antecedente Territoriales Villa El Tattersall

La villa el Tattersall se construyó en el año 1982, la población que comienza a habitar la villa son familias que provenían de distintos lugares de Santiago, el nombre de la villa el Tattersall no se encuentra definido, algunos de los vecinos comentan que es a raíz de de una fábrica metalúrgica que se instaló en el sector, de ahí su nombre.

Esta se encuentra emplazada de acuerdo a la división administrativa de la comuna, en el sector tres, sus límites son:

- Al Norte con Avda. Alejandro Guzmán
- Al Sur con la calle Jorge Luco.
- Al Oriente con el pasaje los Patos.
- Al Poniente con Avda. Alberto Hurtado (ex Los Morros)

La villa el Tattersall está compuesta por 624 departamentos, con una cantidad de 52 block, su población estimada es de 2496 habitantes, cuenta con una sede social y con una multicancha, todos ellas construidas a base de proyectos postulados y asesorados por la Municipalidad de El Bosque.

El sector 3 de la villa el Tattersall, en donde se encuentra emplazado nuestro estudio, es el primer condominio social de la villa, se encuentra ubicada al:

- Al Norte con calle General Tovarias.
- Al Sur con la calle Jorge Luco.
- Al Oriente con Pasaje sin nombre y Villa Baquedano.
- Al Poniente con Pasaje Los Patos.

El condominio social logró un proceso de formalización después de un largo periodo que duró aproximadamente 2 años, siendo el año 2009 en que se da la aprobación de un reglamento interno y el comité de administración que actualmente se encuentra activo

Un hecho relevante que se da en la Villa Tattersall y el condominio es que se elaboró un decálogo de la buena convivencia el que tiene las siguientes normas:

3.5 Decálogo de la Buena Convivencia.

“Vivir en armonía, con los vecinos tolerantes, respetuosos, positivos y dialogantes, en una villa limpia, iluminada con áreas verdes y jardines, calles transitables, accesibles para las personas con discapacidades, lugares y actividad apropiados para los niños y niñas, jóvenes, adultos y adultas y adultas mayores”

Para cumplirlos, los vecinos votaron libremente 10 normas básicas para la mejor convivencia el año 2008.

1. Que los vecinos regulen su vocabulario frente a la comunidad, evitando los insultos, descalificaciones e improperios.
2. Que ante cualquier situación de violencia, conflictos, faltas de acuerdos, entre vecinos, comprometerse a resolver en forma pacífica con el comité de convivencia que se ha capacitado para apoyarlos.
3. Que los vecinos en su conjunto se organicen y comprometan en las tareas preventivas para la seguridad del block y comunidad.
4. Que exista un delegado por block que apoye la regulación de los temas de convivencia y que sea escogido por los 12 vecinos.
5. Que los 12 vecinos apoyen y asuman el arreglo del techo del tercer piso, pues en su calidad de copropietarios, corresponde un trabajo conjunto.
6. Que los 12 vecinos asuman en sus formas conjunta cualquier desperfecto al interior del edificio, sean pasillos, escaleras, mantención en general que no sea de los departamentos interiores.
7. Que los vecinos se encarguen de recoger las fecas de sus mascotas en cada edificio, calles, públicas y plazas de la villa, manteniendo de esta forma aseados los distintos lugares.
8. Que lo vecinos regulen la música a niveles moderados respetando la tranquilidad de la comunidad que co-habita en espacios comunes.

9. Que los vecinos no depositen escombros desechos, basuras y muebles en mal estado, en los pisos, espacios comunes, entornos del edificio, obstaculizando vías de acceso.
10. Que exista un turno semanal por departamento, para la limpieza al interior del block (pasillos, escaleras, y entorno del edificio), y aseo de los contenedores de basura.

El presente reglamento es un apoyo creado por los vecinos, producto de la intervención del Centro de Mediación de la comuna, éste muestra que los vecinos por sus propios medios y recursos pudieron realizar una normativa interna que apoyara la regulación de la vida en comunidad.

Como podemos darnos cuenta esta normativa contiene las 10 normas básicas que los vecinos deben cumplir, en donde está la opinión de la mayor parte de ellos, los cuales votaron por realizar esta normativa interna de regulación vecinal.

4. Intervención desde la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana

4.1 Reseña

En el año 1993 el Departamento de Seguridad Ciudadana sufre una modificación estructural y en ese momento empieza a denominarse Dirección de Participación Ciudadana, incorporándose bajo su alero la Oficina de Información y Reclamo y manteniendo a su cargo la Oficina de Seguridad Ciudadana. A partir del año 2002, se inicia un proceso de instalación de la mediación como práctica familiar y vecinal a través de la capacitación de vecinos de la comuna, resolución de conflictos familiares y vecinales, divorcios entre otros. El año 2002-2003 se incluye a la Dirección el Centro de Mediación de Conflictos y el Programa de Reinserción Escolar, de esta manera la Dirección de Participación Ciudadana se constituye desde un enfoque fundamentalmente comunitario.

Es así como a fines del año 2006 se da inicio a la intervención a través de mediaciones comunitarias en los barrios de la comuna siendo la Villa el Tattersall la primera experiencia, la

junta de vecinos, por medio del programa de seguridad pública del Municipio de El Bosque, se hace acreedor del proyecto denominado por los propios vecinos “yo te cuido, tu me cuidas, barrios por la paz”

El Centro de Mediación nace básicamente de la cantidad de denuncias que se recibían a través de la Oficina de Seguridad Ciudadana, por conflictos entre vecinos, conflictos por problemas de espacio público, también el Juzgado de Policía Local recibía gran cantidad de denuncias. Ya en el año 2002, el Centro parte haciendo mediaciones vecinales y se parte con una capacitación de mediación social en la Universidad de Chile y a lo largo del tiempo se ha ido especializando en las distintas mediaciones. En el 2005 se toma la mediación familiar, la cual está legalizada por los tribunales de familia y en el 2007 se deja la mediación familiar judicializada, y se centran todas las energías en trabajar en mediaciones vecinal, familiar relacional y comunitaria.

En el año 2010 comienza una reestructuración de algunas direcciones municipales, uno de estos cambios es que no existirá mas la Dirección de Participación Ciudadana, sino que se trasformara en la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana, manteniendo el Centro de Mediación como parte integral de la dirección, desde ahí en adelante se comienzan a instaurar nuevos desafíos y proyectos en pro de aportar a una mejor convivencia en los barrios y seguridad de nuestras comunidades.

La Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana, con sus Departamentos de Seguridad Ciudadana, y Convivencia Ciudadana, con sus Oficinas de Informaciones y Reclamos, Centro de Mediación de Conflictos, y Atención al Consumidor tiene como objetivo crear espacios institucionalizados que permitan desarrollar programas y actividades destinados a la prevención social del delito y la violencia y promover la convivencia ciudadana y fortalecer el ejercicio de derechos y deberes ciudadanos.

La Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana tiene las siguientes funciones:

1. Diseñar, administrar y coordinar las políticas y programas sobre seguridad y convivencia ciudadana, articulando los actores institucionales y comunitarios competentes.
2. Administrar y coordinar el sistema de informaciones y reclamos en los que se incluye la información comunal, la información sobre servicios municipales y la información al consumidor.
3. Favorecer la generación de mecanismos de auditoría social.
4. Diseñar, administrar y coordinar las políticas y programas sobre seguridad ciudadana y vecinal.
5. Impulsar, coordinar y ejecutar políticas y programas de prevención social del delito y la violencia. (www.imelbosque.cl)

4.2 Intervención en Autorregulación en Condominio de Vivienda Social desde la Institución

Al interior de la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana específicamente del Centro de Mediación y en uno de sus programas que se denomina “Barrios por la Paz” se comienza a adscribir un sub programa que se denomina “Autorregulación de la Convivencia en Condominios de Viviendas Sociales”, el cual es una estrategia de intervención comunitaria, de fortalecimiento de la vida de barrio en el marco de la promoción de una convivencia cívica, pacífica y segura, que se inicia en el año 2007 con la implementación de una experiencia piloto en la Villa El Tattersall, que los vecinos denominaron, “Yo te Cuido, Tú me Cuidas, Barrios por la Paz”, comunidad que en el año 2009 realiza la primera formalización de condominio social, con administración y reglamento en el cual se incluye la metodología de la mediación como alternativa de resolución de conflictos, disminuyendo de esta forma la percepción de inseguridad en los barrios.

En una copropiedad la vida de las personas es particular, el compartir un terreno, bienes comunes, y espacios sobre los cuales no se puede decidir de manera individual si no

que las decisiones pasan por un proceso colectivo, esta constante interacción entre vecinos genera niveles de conflictividad inherente a las relaciones humanas, esto por no ser capaces de ejercer la autorregulación en el cotidiano, además el desconocimiento de los mecanismos de solución exacerban las situaciones de conflicto y la apropiación inadecuada de espacios comunes.

De esta forma el sentido de la formalización de condominios sociales para la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana, es intervenir para la autorregulación de la convivencia, a través de lo cual los vecinos y vecinas que habitan en un terreno y espacio común:

- ✓ Sean capaces de mejorar las relaciones existentes al interior del condominio y disminuyan los conflictos.
- ✓ Recuperen el sentido de pertenencia y arraigo barrial.
- ✓ Establezcan relaciones que sean potencial para el abordaje colectivo de las situaciones de inseguridad.
- ✓ Tengan conciencia de sus conflictos y logren gestionarlos, reconociendo que son un pilar fundamental para la búsqueda de la solución a través de mecanismos alternativos como la mediación.
- ✓ Logren comprender que un tercero no tiene la solución, sino que es un apoyo a las mismas, reconociendo el rol del mediador comunitario y acepten a los vecinos que lo ejercen.
- ✓ Desarrollen la capacidad de coordinar acciones, gestionar necesidades, resolver conflictividades, y abordar desde distintos niveles la problemática de inseguridad existente en el barrio.

Como podemos ver la autorregulación de las personas emplazadas en un condominio social, tiene mucho que ver con factores que se conjugan permanentemente, existe un enfoque interno (individuo) y uno externo (entorno social).

En el enfoque Individual se entrelazan los valores propios de la persona como:

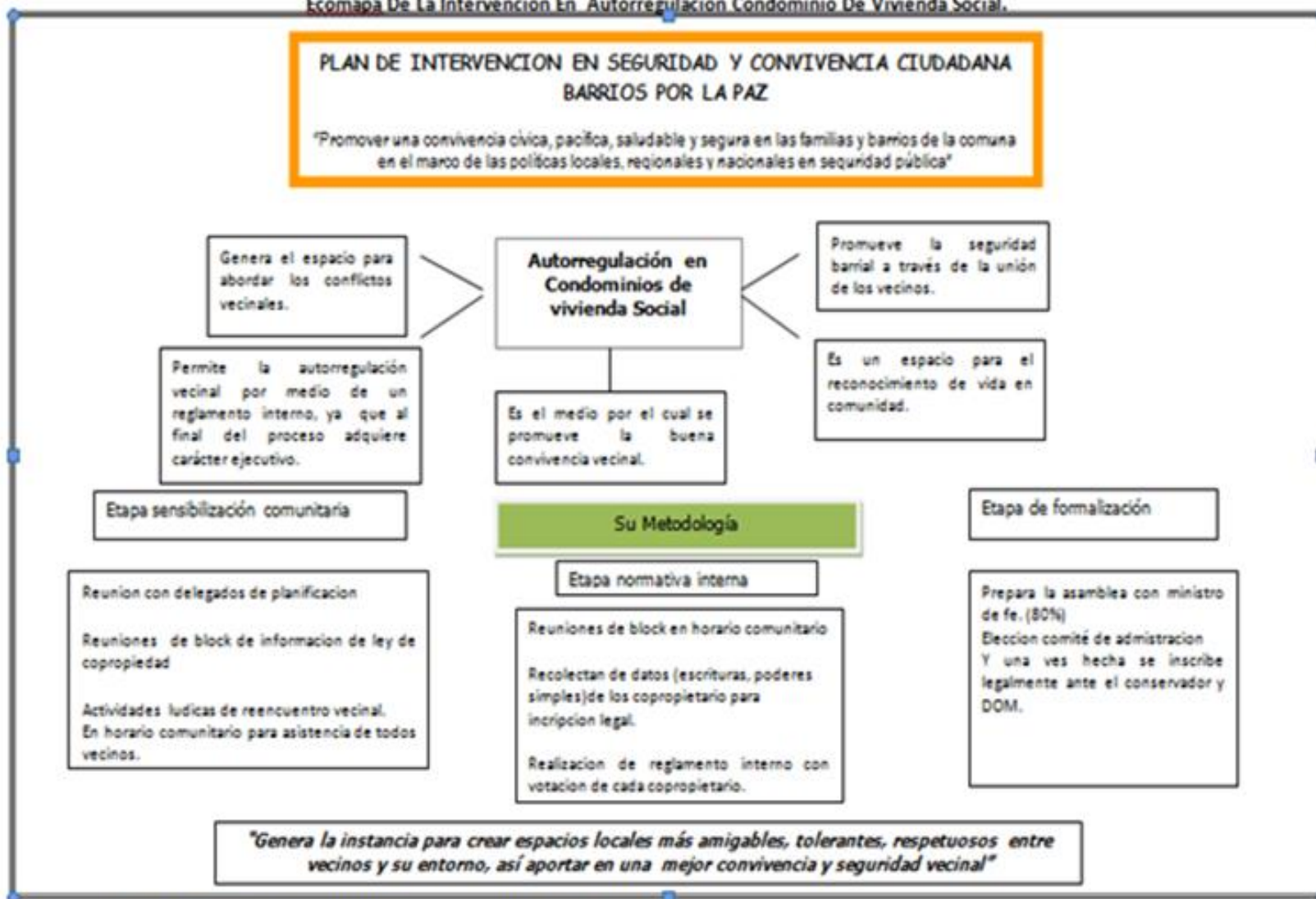
- Tolerancia y respeto.
- Capacidad de diálogo y escucha.
- No agresividad
- Empatía

Dentro del otro enfoque, en donde se conjuga aptitudes sociales como:

- Sentido de pertenencia barrial.
- Reconocimiento del otro
- Capacidad de organización territorial
- Empoderamiento comunitario.

GRAFICO Nº 2

Ecomapa De La Intervención En Autorregulación Condominio De Vivienda Social.



Fuente: Dirección De Seguridad Y Convivencia Ciudadana.

En síntesis en una comunidad de copropietarios existen una multiplicidad de factores que han repercutido tanto en su formación como en el desarrollo de la misma, lo central es que existe al interior un capital social no menor que con una intervención sistemática puede realizar cambios tanto en la mejora de la infraestructura como en las relaciones que existen, pasando de la esfera individualista, en donde la indiferencia se acrecienta y los conflictos son cada vez más comunes, a una esfera comunitaria y en el que primen la relaciones colaborativas y de empoderamiento territorial .

En este mismo orden la existencia de conflictos en la copropiedad nos muestra una serie de factores que promueven el nacimiento de éstos, sin embargo es posible abordarlos con trabajo mancomunado entre dirigencia, vecinos e institucionalidad, en donde cada uno de ellos ejerza su rol dentro del territorio.

En el trascurso del tiempo hemos visto que las políticas sociales no han dado énfasis al trabajo integral y conjunto, sino que más bien se realizan los trabajos sin un carácter territorial y de necesidades de la población, sin embargo creemos que estos esfuerzos nos han hecho estudiar la temática, en función de la búsqueda de mecanismos que rompan con la verticalidad, dando paso al trabajo innovador y horizontal entre las partes intervinientes del territorio.

Es por ello que la temática que se ha venido exponiendo en la actualidad se puede convertir en fuente de innovación, ya que se entrelazan metodológicamente diferentes modelos de intervención lo que repercute en que se enriquezca cada una de las acciones que se realizan en el territorio. Entender que esta es una de las múltiples alternativas de intervención, hace que los profesionales se vuelquen a buscar y adecuar las distintas metodologías a la contingencia social de nuestros tiempos.

TERCERA PARTE
ANALISIS DE LOS DATOS

CAPITULO IV

LA CONFLICTIVIDAD EN LA COPROPIEDAD.

En este capítulo se muestra el análisis de datos que se realizó en el condominio social de la Villa el Tattersall, el cual se hizo a través de dos formas de recolección, por un lado a través de una encuesta para medir cuantitativamente, que se aplicó a los copropietarios que cohabitan en el condominio, incluyendo dueños y arrendatarios, de forma de identificar por parte de la comunidad cuales son los conflictos más recurrentes al interior del condominio. Y por otro lado a nivel cualitativo, a través de un focus group realizado a los representantes del comité de administración los cuales nos muestran los mecanismos de autorregulación utilizados por ellos para su comunidad.

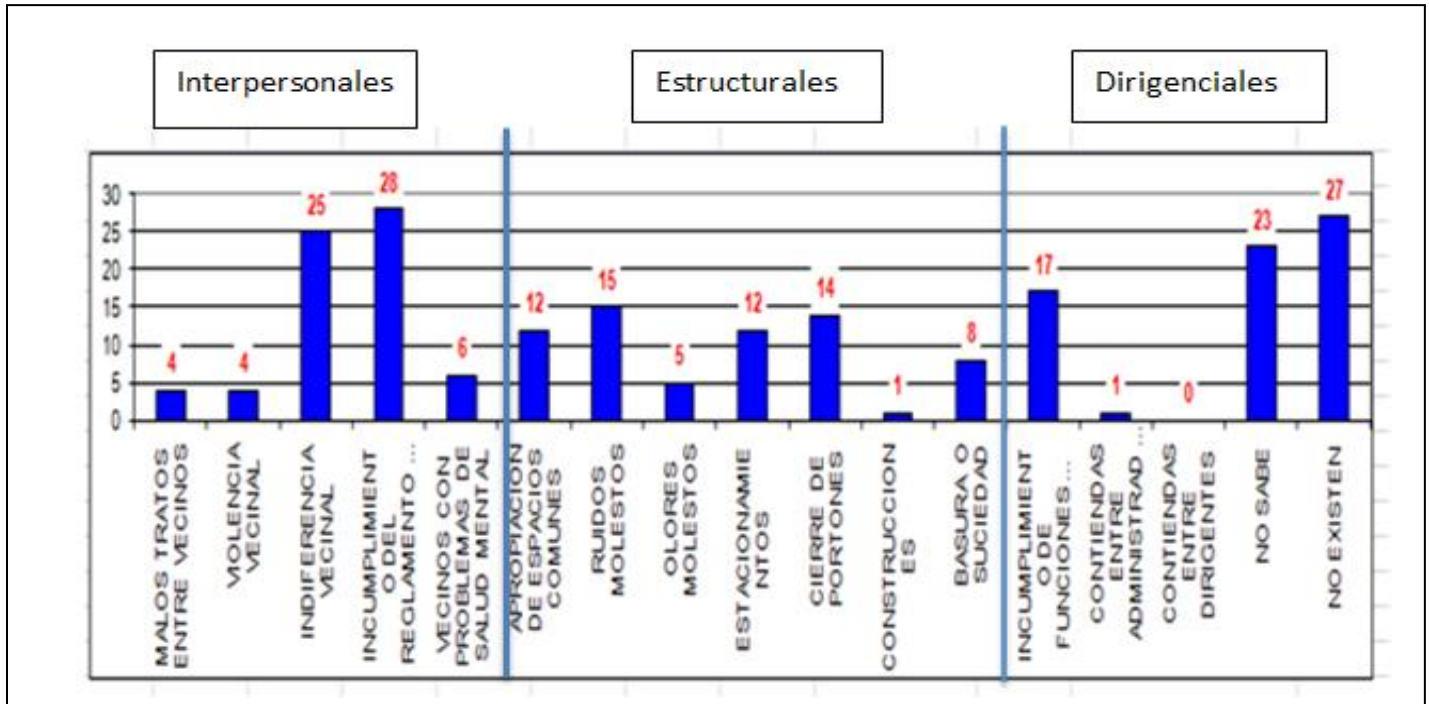
De esta forma se pretende incorporar las dos visiones de la investigación con el fin de contrastar opiniones con las teorías que existen al respecto. Las opiniones que se tabulan en esta parte son necesarias para identificar y plasmar la existencia de regulación vecinal como forma de resolver conflictos en la copropiedad.

Es por ello que al adentrarse en una comunidad de copropietarios la pregunta inherente es cuál es la forma de relación y de vida de ellos, tanto en su convivencia social (mecanismo de resolución de conflictos) y cuál es la conflictividad al interior de este conjunto habitacional.

Para ello y de forma general es que el siguiente gráfico ya nos muestra un panorama de los conflictos más recurrentes al interior de su comunidad y sus diferentes tipos los cuales fueron categorizados en tres dimensiones de manera de que se visualizara de manera amplia lo acontecido al interior del condominio social, de esta forma adentrarnos a un análisis más detallado y minucioso de cada uno de los aspectos de la investigación.

Gráfico N° 3

Conflictos Recurrentes en el Condominio Social



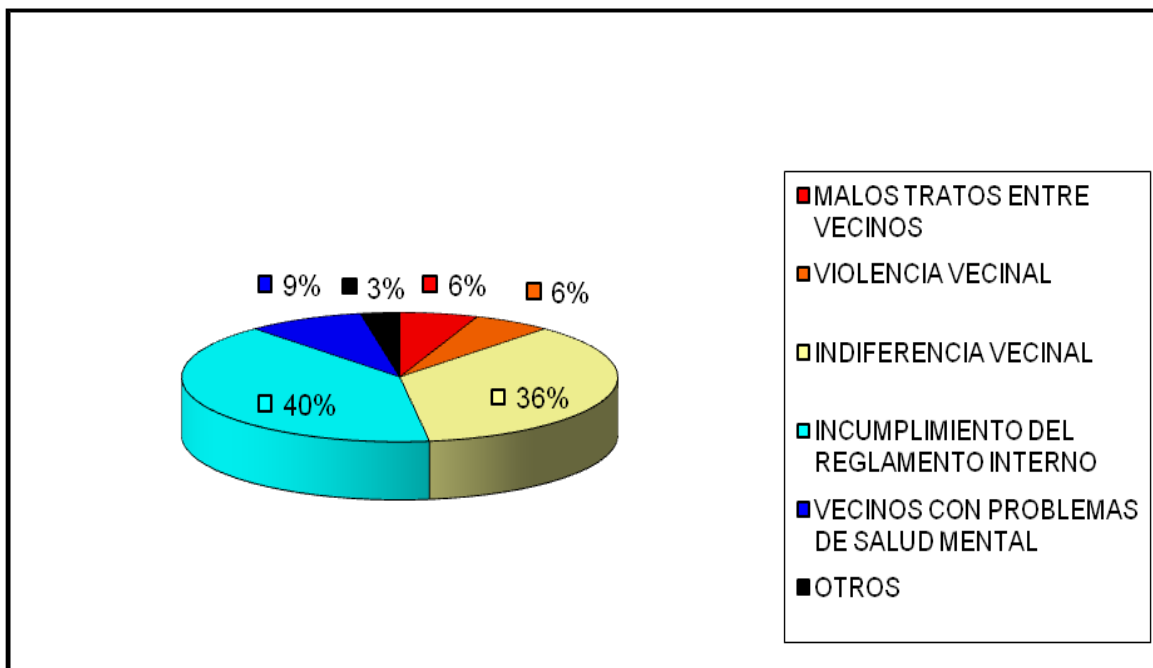
Fuente: Investigación Directa

Para comprender este análisis es preciso tener presente que la vida en comunidad y más aún en condominios de vivienda social se complejiza por diversos factores, ya sea por el hecho de compartir espacios y bienes comunes, además que las relaciones que se establecen muchas veces no generan relaciones de buena convivencia social, en donde se marcan mucho las diferencias y individualismo que existe entre los seres humanos.

1. La Conflictividad latente en el Condominio Social.

Como ya se puede identificar en los apartados anteriores, los conflictos sociales pueden ser de distintos tipos los cuales se van expresando en un mayor o menor grado en la comunidad, en este sentido el gráfico nos muestra lo siguiente:

Gráfico N° 4
Conflictos Interpersonales



Fuentes: Investigación directa.

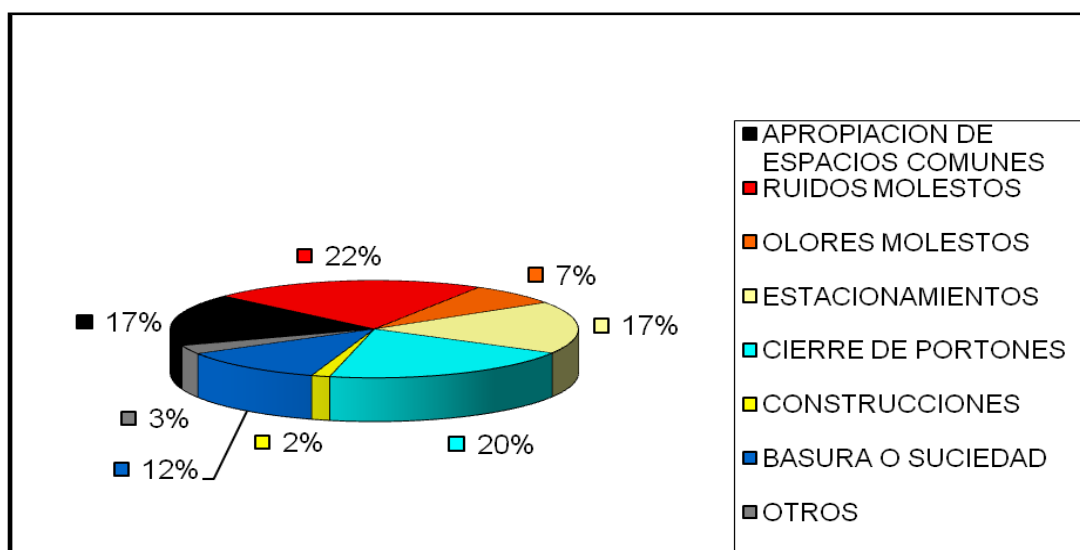
Como podemos ver un 40% de las opiniones señala que el incumplimiento del reglamento de copropiedad generaría conflictividad al interior de la misma, cabe destacar que este reglamento es el entregado por el MINVU, lo que nos dice que al no estar consensuado con la comunidad no genera un sentido de pertenencia con dicha normativa y tampoco es un ente regulatorio real a los problemas vecinales.

Por otro lado y siguiendo la misma conclusión el 36% de las respuestas muestra que se inclinan por la indiferencia vecinal, el que no existan mayores grados de socializadores interpersonales, ayudan a que no se respete el reglamento de copropiedad el cual si bien es una herramienta que se entrega para que sea respetada por los vecinos, simplemente no se toma en cuenta por un grupo importante de los habitantes. Esto influye en la conflictividad,

la que impacta en especie de círculo vicioso en las interrelaciones personales, en la falta de pertenencia y por tanto en la cohesión social.

Es por ello que Suares (op cit) nos muestra que una de las clasificaciones del conflicto es en función de interés del otro, lo cual es un claro ejemplo que al no haber comunicación con nuestros pares, sea una fuente de conflictos y más aun si le sumamos que no existe una norma regulatoria consensuada, esto se exagera con más frecuencia.

Gráfico N° 5
Conflictos Estructurales



Fuente: Investigación Directa.

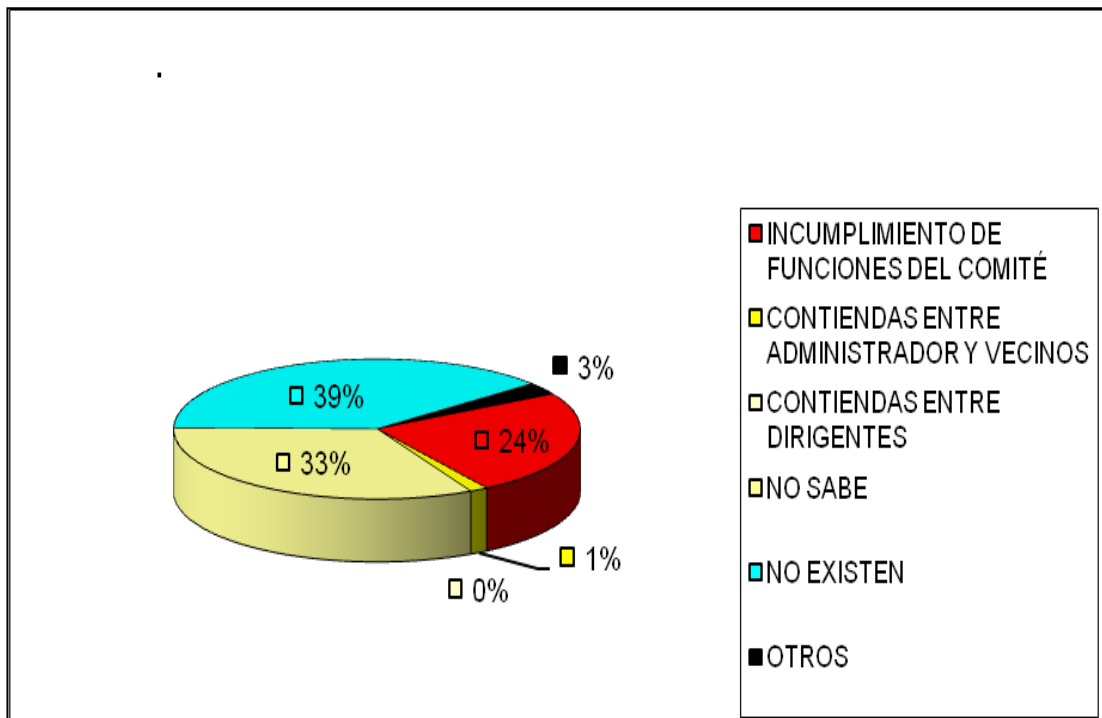
En el gráfico que se presenta se muestra que los ruidos molestos son uno de los principales conflictos en el condominio, los que son producidos por estar compartiendo espacios comunes, donde estructuralmente cada departamento es pareado con otro, tanto vertical como horizontalmente, lo que ocasiona mucha proximidad y cualquier ruido es transferido el vecino más cercano, ésto se demuestra con un 22% de las respuestas.

Siguiendo con la misma línea es que los conflictos en el nivel estructural son uno de las quejas constantes de los habitantes, la proximidad física exacerba las problemáticas, el compartir espacios e infraestructura dejando muy poca cabida para la privacidad, es ahí donde se debe generar mayor tolerancia y respeto por el otro, lo que en la mayoría de las ocasiones no sucede.

Por otro lado el que no existan mayores competencias sobre los ruidos molestos, promueve en las comunidades que no se respete el derecho al descanso de los demás vecinos, si bien existen esfuerzos en poner límites, éstas están sujetas a la responsabilidad personal de cada copropietario, al cual muchas veces no le importa si se ve afectado su vecino.

Si bien el Ministerio de Vivienda y Urbanismo está dando un vuelco en la política social de los conjuntos habitacionales por la incorporación de un concepto más integral el cual habla de “..... *programas que favorezcan la organización comunitaria y de convivencia vecinal así como también las inversiones en equipamiento barrial y de viviendas de sus habitantes*” (MINVU, *op cit*), al externalizar y licitar a empresas constructoras la construcción de los conjuntos habitacionales, éstas no cumplen cabalmente con la organización y convivencia social, no existiendo además un mecanismo de seguimiento, estos esfuerzos no son suficientes y no dan respuesta a las verdaderas necesidades de la comunidad .

Gráfico N° 6
Conflictos Dirigenciales



Fuente: Investigación directa

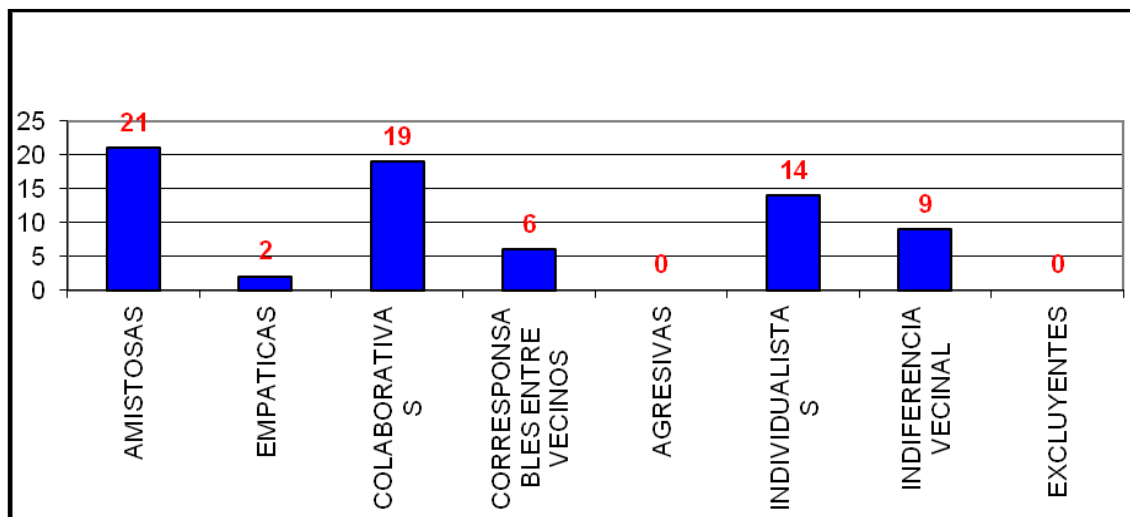
En cuanto a la consulta sobre los conflictos en la dirigencia, los entrevistados marcan su preferencia por la no existencia de conflictos con un 39%, lo que nos indica que el comité de administración del condominio social realiza un trabajo que es aprobado por un sector importante de la comunidad.

Una organización que funciona en un territorio determinado debe cumplir con las exigencias y necesidades que tiene su comunidad dándole mayor respuesta a sus habitantes, orientando la gestión, pero entendiendo que la máxima autoridad son los vecinos reunidos en asamblea, tal como señala la propia ley de copropiedad.

“Todo lo concerniente a la administración del condominio será resuelto por los copropietarios reunidos en asamblea, las sesiones serán ordinarias y extraordinarias” (Ley de Copropiedad, art 17; op cit)

En este sentido la labor del comité es citar a sus vecinos para decidir las gestiones y cambios que se quieran realizar en el condominio. El porcentaje que anteriormente se muestra hace inferir que los vecinos están conformes con su dirigencia, la no existencia de conflictos al interior del comité de administración genera de inmediato una percepción positiva de la organización, ya que la comunidad así lo manifiesta.

Gráfico N° 7
Tipo de Relación Existentes



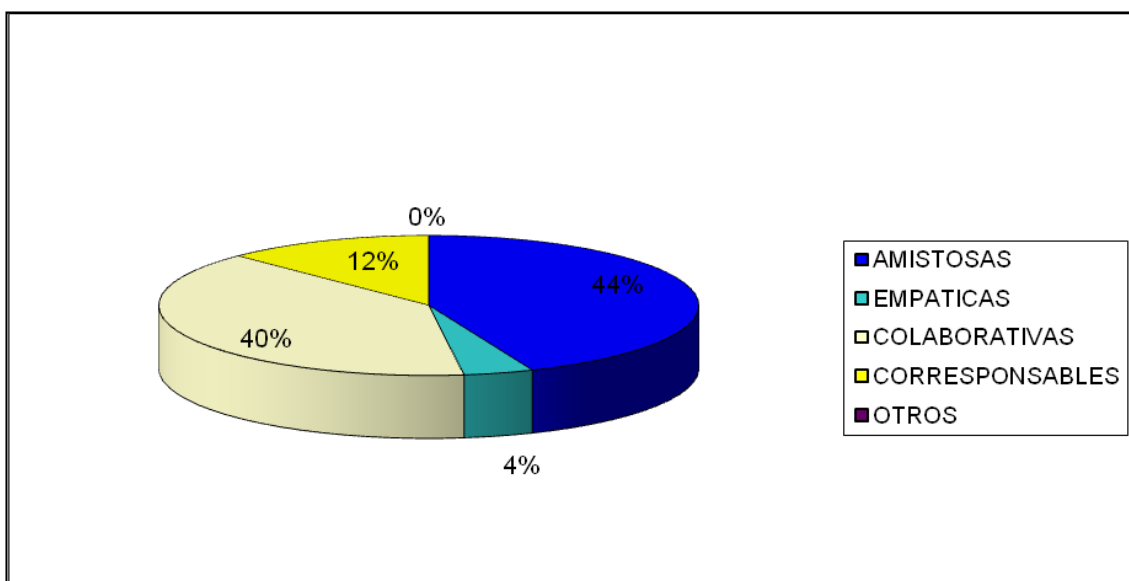
Fuente: Investigación directa

El gráfico anterior muestra de forma general a lo menos dos formas de relaciones, las que están orientadas por un lado a las relaciones pacíficas y por otro lado las relaciones

violentas, claramente podemos decir que no existen relaciones agresivas y/o problemáticas en el condominio, lo que nos indica que la relaciones que se dan en su gran mayoría entre los vecinos son pacíficas, lo que demuestra que no existen mayores inconvenientes en la convivencia social, a lo menos de forma habitual y considerando que siempre que hay interacción entre personas existirá un grado de conflictividad. Sin embargo en el condominio social de la Villa El Tattersall un 21% señala que las relaciones son amistosas y un 19% indica que son colaborativas.

Para dar mayor sustento a lo anterior mostraremos a continuación en el gráfico N° 8, que un 44% de los vecinos percibe que existen relaciones amistosas y estas se expresan en la vida cotidiana de los habitantes, lo que nos hace inferir que tanto dueños como arrendatarios, llevan una vida armoniosa y de buenas relaciones en donde la conflictividad no pasa por estar en constante aparición, si no que seria la existencia de factores externos lo que exacerba con mayor facilidad los conflictos.

Gráfico N° 8
Percepción de la Relación Habitual



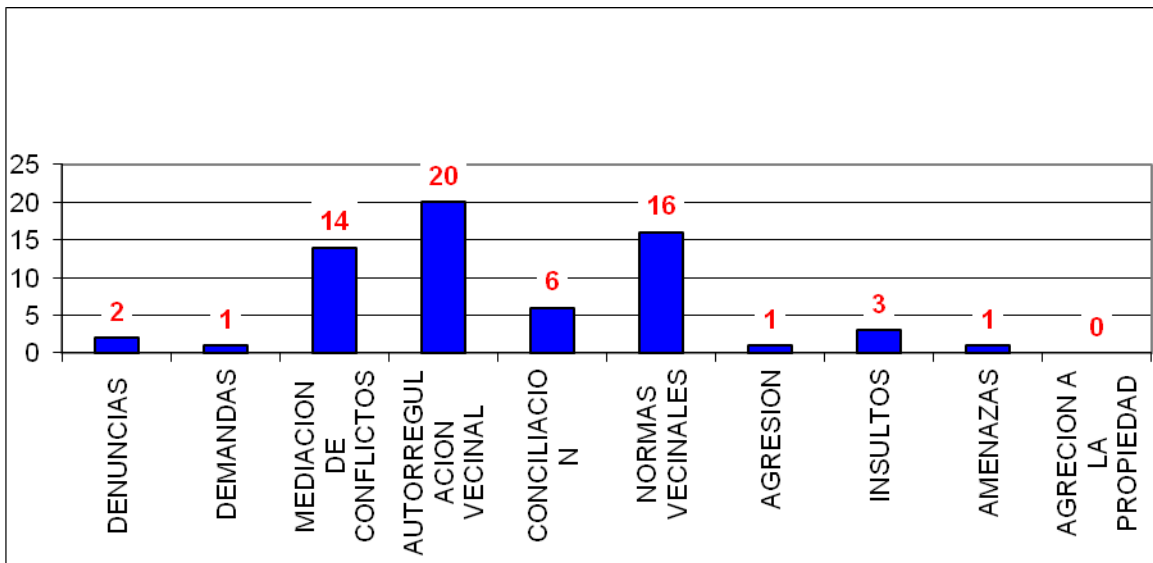
Fuente: investigación Directa

Como podemos ver la relaciones que se establecen se apegan a lo que plantea Suares, (op cit:46) cuando nos habla de que la existencia de la paz no solo va enfocada a la no existencia de conflictos, sino que “...La paz es la armonía entre diferentes integrantes de la sociedad” en donde coexisten relaciones armónicas y una buena convivencia social.

Siguiendo la misma línea, Tonnies (op cit: 35) señala que el hecho de estar en un estado de vecindad en donde la proximidad y bienes comunales “....determina el número de contactos entre hombres, hace que estos se acostumbren a tratarse y conocerse mutuamente” lo que en definitiva repercute en la pacificación de las personas.

Gráfico N° 9

Formas de Resolución de Conflictos por los Copropietarios



Fuente: investigación directa

Al interior de la comunidad del condominio y por un proceso de intervención de convivencia vecinal para la constitución del mismo, es que los copropietarios visualizan a la regulación vecinal como forma de resolución de conflictos con un 20 % de las preferencias, seguido por las normas vecinales, con 16%, en donde se nos hace imprescindible decir que

frente a la normativa de copropiedad del MINVU, la población prefiere adoptar una regla que sea mucho más cercana y con sentido de pertenencia, visualizando que la norma vecinal es un mecanismo hecho para la particularidad del sector en donde se incluye las necesidades de la población.

Los mecanismos que la comunidad ha estipulado, son denominados como autorregulación, que tiene que ver con legitimidad que se le atribuye a este proceso, ya que la comunidad la identifica de esta forma, quizás en ocasiones no se le llama literalmente así, pero su enfoque no se desvirtúa, en este sentido el que sea válida para este grupo tiene que ver con lo que dice Weber (en Oceja, Fernández y González, 2001 :22)

“... para que un determinado orden o modelo de conducta sea considerado por las personas debe estar apoyado por un tipo específico de motivo. En primer lugar un orden puede estar sostenido por motivos racionales, es decir las personas se ajustarán a este orden en la medida en que permita satisfacer sus necesidades, en segundo lugar Weber señala como motivo a la fuerza de la costumbre”

A raíz de lo expuesto es que podemos concluir que este mecanismo de resolución de conflictos, se enmarca dentro de nuevas y alternativas formas de sobrellevar las problemáticas en donde se conjugan todas las acciones (provenientes de la diversidad de contextos) desde y para la comunidad que cohabita en territorios específicos como lo son las copropiedades inmobiliarias.

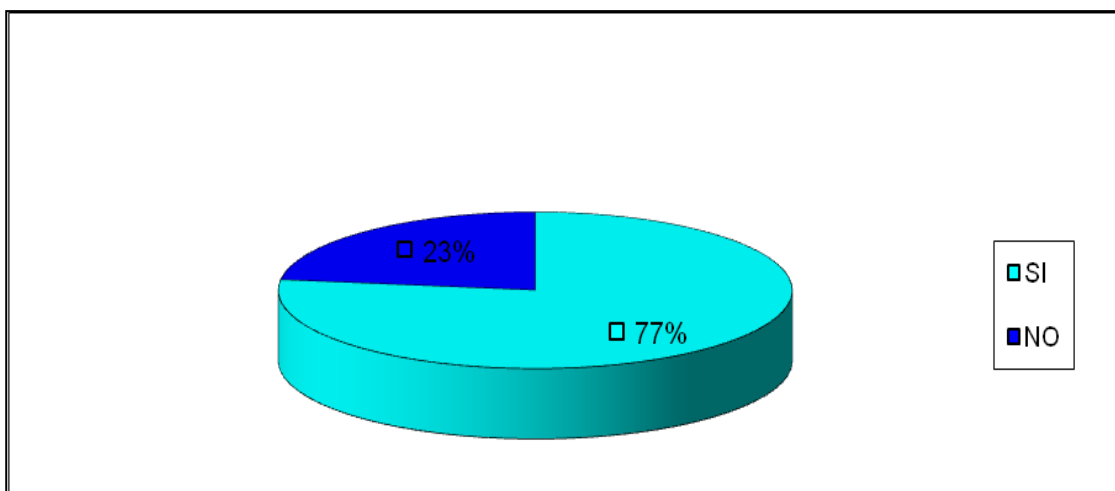
Por otro lado la comunidad visualiza con 14% de las respuestas a la mediación como una forma de resolver conflictos, ya que su metodología aporta a mejorar la convivencia y está ligada a la capacidad de los individuos, para poder resolver los problemas con sus

propios recursos. En este sentido la mediación en los condominios de vivienda social abarca a un grupo mayor de personas, ya que por estar compartiendo bienes y espacios comunes inherentemente se hace imprescindible la incorporación de más personas al proceso mediable, si observamos que la mediación en este caso adquiere el carácter transformador como lo plantea Vinyamata (op cit), la cual es entendida como una oportunidad para que un conflicto no tome solo el carácter de negativo sino que por el contrario pueda generar espacios positivos y regeneradores.

2. La Autorregulación Desde y para los Vecinos.

En esta sección y a raíz de los datos arrojados por la pregunta si los vecinos identifican la existencia de alguna normativa interna realizada por sus pares es que exponen que:

Gráfico N° 10
Existencia de Normativa Interna Realizada por los Vecinos Copropietarios



Fuente: Investigación directa

Cabe destacar que la gran mayoría de los vecinos encuestados (77%) reconoce la existencia de esta normativa. De tal manera que ellos identifican algún tipo de reglas que regulan la vida en comunidad dentro de este contexto social, comprendiéndola como una construcción propia que hace tener identidad y pertenencia barrial.

Entendiendo que el barrio es el que está en constante dinamismo e interacción, como señala Retamal, (en Garrido; op cit:36) quien plantea que:

“El pequeño territorio urbano en donde viven las personas (el lugar de residencia) ya sea denominado como condominio, villa o conjunto residencial. La denominación de barrio alude al término dentro de la ciudad, donde en algunos casos, las redes sociales, redes de vecindad son creada por la proximidad entre vecinos y las practicas colectivas que desarrollan entre sus habitantes, es así como construye la identidad barrial.”

En este orden y dirección es que la regulación vecinal que aparece explícita como forma de resolver conflictos y de mantener sana convivencia tiene mucho que ver con la estipulación de normas, reglas que el mismo vecindario ha podido desarrollar, las que se expresan en nuestro marco de referencia con el decálogo de la buena convivencia vecinal, frente a esto es imprescindible sustentar que la normas son definidas como:

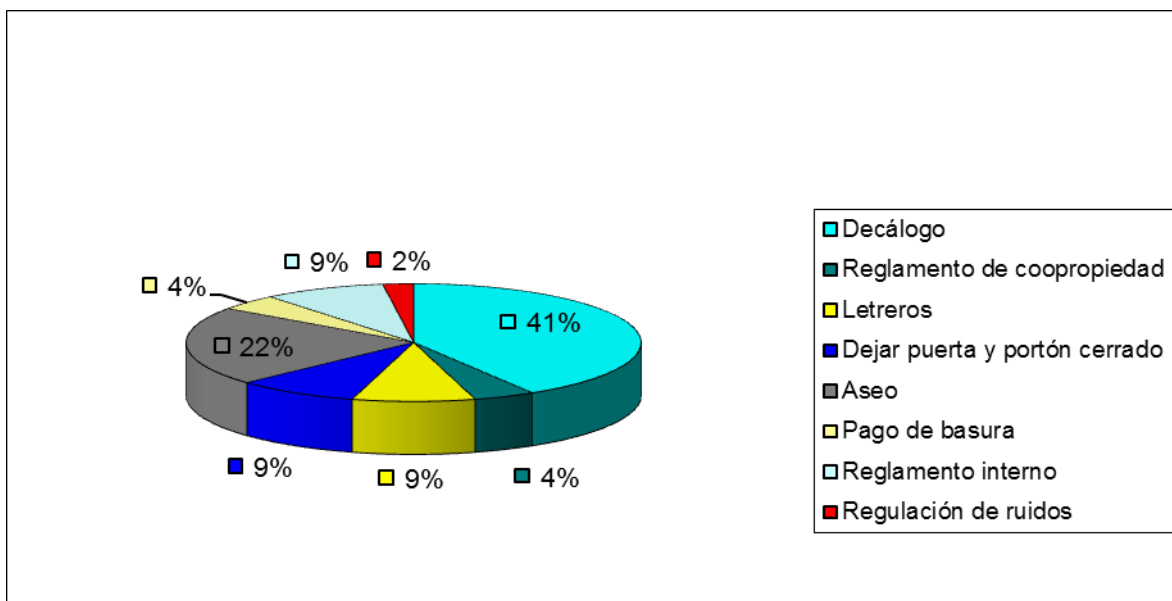
“elemento consustancial a la existencia de cualquier grupo humano. Sin reglas y principios que regule las relaciones interpersonales, y que constituyan las instituciones fundamentales de la sociedad, los grupos se desmembrarían fácilmente.” (Araujo,2009:23)

A raíz de lo expuesto es que la normativa no solo es para estipular los límites sino que también posee un carácter cohesionante y de estabilidad de la sociedad y que justamente en este estudio se puede reflejar de esa forma, es por ello que ésta al ser base de integración transfiere de forma continua el proceso de validación que es lo que permite que la regulación vecinal y las normativas internas se mantengan en el tiempo.

La regulación vecinal está dada por la existencia de códigos y reglas que los mismos vecinos adquieren para sí, los cuales durante el proceso de socialización al encontrarse con un semejante comienzan a desarrollar, de forma de ir regulando la vida en comunidad.

Hecha la observación anterior es que se puede observar en el gráfico N°11 las distintas opciones que ellos perciben respecto a dicha situación.

Gráfico N° 11
Normativas Internas De Regulación



Fuente: Investigación Directa

Como se aprecia en el gráfico anterior, con un 41% de las respuestas los vecinos identifican el decálogo de la buena convivencia como aquel “instrumento” normativo por el cual ceñir la vida en comunidad, sin embargo, no es menor considerar el hecho que existen otras acciones que promueven la regulación de la vida en comunidad, nos referimos con ello al tema de aseo, el cual con un porcentaje del 22% podría considerarse como una normativa, pues el hecho de organizarse en comunidad para sobrellevar la evacuación de la basura domiciliaria y mantener los espacios comunes limpios establecería otra forma de reglamentar dicha problemática. De ésta forma se podrían percibir las distintas categorías reflejadas en el gráfico.

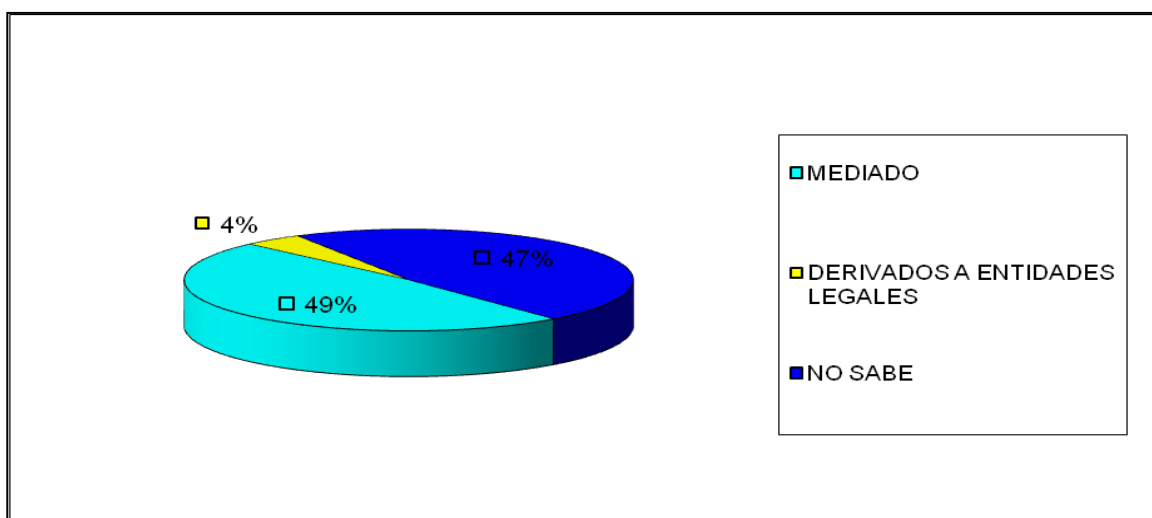
Ahora bien, como se ha planteado en el estudio, en toda interacción entre las personas está propensa a que se generen conflictos, entendiendo y considerando además que la vida en comunidad y en condominios suele generar desavenencias y/o problemas. En este sentido Domínguez señala lo siguiente:

“En nuestro diario vivir cotidiano nos encontramos con distintos comportamientos de personas, familias, grupos, asociaciones y colectividades que entran en conflicto en espacio compartido por la colectividad, barrio, zona y espacios determinados de las ciudades o pueblos que habitamos.” (Domínguez, n/d:7)

Después de las consideraciones anteriores podemos decir que la comunidad del condominio social a través de sus propios recursos ha buscado la mejor estrategia para ir paulatinamente mejorando su calidad de vida, además ha buscado formas de solución de conflictos, entendiendo que la violencia es la peor manera de solución.

Significa entonces que existe una voluntad de los habitantes del condominio en visualizar y validar la mediación de conflicto como forma cercana y viable de realizar, ya sea por instituciones o por gestión propia, en donde las partes en conflicto puedan reparar o conciliar opiniones puesto que ésta sería la manera más sana y confiable para ambas partes.

Gráfico N° 12
Soluciones frente a un Conflicto



Fuente: Investigación Directa

Al realizar la consulta sobre como resuelven los copropietarios las situaciones conflictivas, la respuesta con mayor porcentaje fue que estos fueron mediados, lo que nos hace inferir que un grupo de personas conoce esta alternativa, ya sea por el hecho de estar informada, de haber sufrido un conflicto el cual fue mediado y/o haber participado de un proceso como mediador comunitario.

Por otro lado no es menor que el segundo mayor porcentaje que refiere no tener conocimiento de cómo se resuelven los conflictos al interior de su territorio, nos hace inferir que la existencia de personas que están aisladas de la realidad interna, genera de inmediato un diagnóstico del que se debe poner atención, esta conclusión puede tener muchos

factores, en donde se puede decir que este porcentaje (47%) corresponde a un grupo de arrendatarios, familias unipersonales o por adultos mayores o bien por simple hecho que no han tenido un canal de información oportuno y cercano a su realidad.

Lo esencial es que de alguna u otra forma el hecho de mediar sobre un conflicto genera una lectura de que se están buscando soluciones alternativas a estos acontecimientos, que en este caso fue la mediación, lo cual en síntesis haría pensar que nos estamos cada vez acercando a los lineamientos de la pacificación social y cultura de la paz.

Como podemos constatar y síntesis de este capítulo, los datos que se entregan van apuntando a la existencia de una normativa interna como forma de autorregulación de conflictos, en donde este modelo o enfoque tiene mucho ver con el aprender a convivir con nuestros semejantes, además de fundamentos teóricos que van orientados a educar a los individuos para permitir que este mecanismo sea socializado a la mayor parte de la población que mantiene estas mismas condiciones, y en donde se ve claramente que pueden existir buenos resultados.

Es por eso que los factores psicosociales y procesos interpersonales tienen una gran influencia en esta área, ya que son capaces de incorporar nuevos conocimientos y actitudes que desde la niñez muchas veces no fueron adquiridos, el cual tiene que ver con el aprendizaje de convivir en comunidad. Es a raíz de esto que la autorregulación de los individuos tiene que ver con:

“... La capacidad de las personas para dirigir su propia conducta. Un aprendizaje autorregulado tiene la capacidad para formular o asumir metas, proyectar su actuación, observar con mirada crítica y evaluar a la luz de ciertos criterios. (González,2001:4)

Tal como se ha visto la regulación tiene mucho que ver con que tan capaces somos de aprender a dirigir nuestro accionar, el que en este caso está orientado a asumir como meta la solución de la conflictividad por medios autónomos lo que se transforma en un aporte y cambia de alguna forma la manera que se venía realizando anteriormente(hechos violetos y múltiples denuncias a instituciones) lo que repercute en que se construya un barrio mucho más violento y sin un alternativas de avanzar hacia la pacificación de las comunidades .

A manera de resumen final de éste capítulo, es que se hace oportuno señalar que la regulación debe contener en su interior valores y acciones que estén orientadas en este camino, es por eso que las personas deben desarrollar libertad, autonomía, responsabilidad, resolución y como último la autodeterminación, lo que genera una sinergia que avanza en promover un cambio en el modelo y paradigma que se venía desarrollando.

CAPITULO V

OPINIONES Y PERSPECTIVAS DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL CONDOMINIO SOCIAL.

De manera de seguir complementado la información que se ha entregado, es que se mostrará en un nivel cualitativo la opinión de la dirigencia del condominio social de la Villa El Tattersall, estas opiniones serán analizadas de forma de dar un mayor sustento y que sirva de apreciación a la investigación presentada.

Es por esto que se debe comenzar diciendo que el Comité de Administración es un grupo de personas que tienen las facultades y atribuciones ante la comunidad, salvo en las materias que necesariamente debe estar la opinión de todos los copropietarios.

La información que se muestra nos ayudará a seguir comprendiendo los dos ejes centrales de la investigación, como es la conflictividad al interior y las formas de regulación vecinal de los conflictos existentes en el condominio.

Para comenzar partiremos diciendo que un conflicto es una disputa, un desencuentro entre dos o más personas en donde se ponen en juego intereses y metas. Un conflicto se expresa de diferentes maneras, siendo la más habitual la expresión de hechos violentos, que en la mayoría de las ocasiones destruye las relaciones que existían o se establecían.

Por otro lado la existencia de modelos que hablen de la conflictividad constituye una oportunidad de cambiar los hechos y restituir las relaciones deterioradas, visualizando al conflicto como un puente transformador y conciliador, el cual se expresaría como una nueva forma de intervención.

Ante ésta situación, es que se consulta al Comité de Administración sobre cómo definirían la palabra conflicto, ya que esta es base para comenzar a adentrarnos y conocer cuál es la visión y entendimiento que se tiene de este concepto.

Desde esta perspectiva los entrevistados sostienen que un conflicto es:

“... cuando uno no está de acuerdo con otra persona se inicia un conflicto, por ideas principalmente, ya que no todos somos iguales”

(Luz María)

“cuando dos personas tienen y se les presenta una molestia de uno al otro, y en vez de solucionarlo de forma pacífica se van a la agresividad”

(Marcela)

“cuando hay diferencia de opinión, intereses comunes, que la persona no ve, ve lo suyo nomás”

(Mónica)

“...cuando existen diferencias también cuando uno espera que el otro cumpla ya sea por el reglamento, lo que sea, sin embargo pasan a llevar, se hacen lo desentendidos y no reaccionan, uno espera la reaccionen y van generando más conflicto”

(Gloria)

“... son una pelea entre dos personas en donde la comunicación que uno trata de darle no les importa [] .., en realidad la gente quiere ser ellos, son más individualistas, y no quieren hacer nada”

(Ana María)

Como podemos ver en las afirmaciones anteriores, la forma de percibir un conflicto es la forma tradicional (negativa), ya que se expone como una diferencia entre personas, ideas, molestia y opiniones, lo que nos hace inferir que se visualiza a las personas como seres conflictivos, en donde se entrelazan aspectos como el individualismo, la agresividad y la diferencia de uno del otro.

Es por ello y como señala Fisa(op cit) este es un proceso que se da en un contexto determinado y es parte de la creación e interacción humana, lo cual se reafirma con las opiniones vertidas anteriormente, es decir las personas al estar en interacción social necesariamente van a tener conflictos, son parte intrínseca de la misma y por lo tanto su eliminación es poco probable, pero por esa misma razón podemos generar acciones que ayuden a limitar su nacimiento.

Todo conflicto tiene en su núcleo un hecho violento y de agresividad ya que el uso de éste consiste en libremente generar algún malestar, ya sea en aspectos físicos como psicológicos de manera implícita como explícita (ibid).

Tal como se observa, el conflicto causa un daño en las personas y producen un hecho que en muchas de las ocasiones es irreparable, bajo esta lógica existe inherentemente la concepción de que un conflicto es destructivo tanto para las personas como para el condominio en general.

En esta misma línea es que se quiso indagar que es generador de conflictos, a lo cual Comité de Administración frente a la pregunta **¿Cuáles son los conflictos habituales el interior del condominio?**, visualiza explícitamente que los mayores conflictos son de carácter estructural, ya sea por espacios comunes, estacionamientos o por las mascotas, los que claramente nos hace inferir que si la infraestructura fuera la adecuada, mucho de los conflictos se evitarían.

Una de las conjeturas que se debe analizar es lo dicho por los copropietarios y que se pudo ver en el Gráfico N° 4 del capítulo anterior sobre conflictos interpersonales, donde se plantea que la mayoría de las opiniones apuntan al incumplimiento del reglamento de copropiedad, el cual es el que eventualmente podría regular estas diferencias. Por ejemplo en el artículo 18 sobre estacionamientos, se plantea:

“En todo condominio deberá contemplarse la cantidad mínima obligatoria de estacionamientos que señale el plan regulador. No obstante, los condominios de viviendas sociales que se refiere el título IV de esta ley deberán contar, a lo menos, con un estacionamiento por cada dos unidades destinadas a viviendas.”
(Ley de Copropiedad; op cit:s/p)

Como podemos ver, dicha reglamentación es bastante abierta y ajustada a las normas generales de construcción, en donde se señala la cuota mínima de estacionamientos, es a raíz de esto que se hace imprescindible para los copropietarios crear una normativa que trate de dar solución a este tipo de problemas.

Es por eso que el Comité nos muestra cuales son los conflictos más recurrentes en este momento, al respecto las siguientes opiniones:

“el conflicto que es latente es el que tenemos en los estacionamiento porque nadie respeta los espacios, y cada uno se estaciona dónde quiere, es lo que más hay aquí”.

(Luz María)

“el estacionamiento, que en realidad no lo están respetando, en cuando a lo otro, es la basura, no tienen hábito de mantener una limpieza”. (Ana María)

“yo diría que se ajusta a lo que señalaron, los estacionamientos, pero además puertas abiertas a mascotas”.

(Gloria)

“Lo que lleva a conflicto, en este momento es el estacionamiento ya que es muy difícil ordenar”.

(Marcela)

“los autos ya que se estacionan donde quieren y como quieren”.

(Mónica)

Como vemos las opiniones e inclinaciones están enfocadas a la existencia de problemas estructurales y como se dijo anteriormente es por la falta de regulaciones y nuevas determinaciones de parte de la Ley de Copropiedad.

Como ya se expuso la proximidad física y el poseer espacios reducidos son factores de riesgo para el surgimiento de conflictos, por otro lado se puede concluir que las opiniones no están dadas por la existencia de comunidad, participación o convivencia social, lo que nos hace pensar que si se mejoraran y distribuyeran los espacios participativamente, no se generaría mayores problemas, sin embargo la cohesión social hace que estos inconvenientes no sean de mayor envergadura, esto lo podemos validar ya que al relacionarnos de manera democrática e inclusiva los conflictos pueden ser solucionados con mayor rapidez, a raíz de esto es que esta puede ser definida principalmente como:

“...capacidad de convivencia, al punto de producir un sentido común de pertenencia entre diferentes comunidades basadas en cada una de su propia cultura y en su particular estilo de vida.”

(Tironi,2008:12)

Por otro lado, el hecho que las opiniones que se expusieron se refirieron al aspecto estructural, muestra que las políticas sociales no están ajustadas a los nuevos escenarios, en los cuales por el proceso de modernización las familias adquieren bienes que en su momento no pensaron que podían adquirir, esto se sustenta en que:

“cuando existen políticas de vivienda popular- lo cual no es muy frecuente-, los abordajes de la problemática desde el estado en general están relacionados a políticas asistenciales de provisión de viviendas mínimas terminadas, con escaso alcance cuantitativo. Estas políticas están más vinculadas con los intereses del sistema de producción de mercado (empresas constructoras), que con las necesidades y derechos de los beneficiarios.” (Buthet,2005:11)

En esta misma lógica se puede decir como contraste que también se señala, aunque en menor escala, el hecho que se identifiquen el surgimiento de conflictos y sus posibles soluciones en una dimensión interpersonal, hace referencia a la corresponsabilidad que cada uno de nosotros posee, mas aún cuando se habita en un condominio social, así la conflictividad se da:

“...por la irresponsabilidad de las personas”.

(Luz María)

“también ocurre por la falta de respeto al otro, no se respeta al vecino [] no saber espetar al otro”.

(Márcela)

“...porque hay responsabilidades en común y el otro no las quiere respetar”.

(Márcela)

Como vemos estas refirieren a factores internos, los que son propiamente personales y en donde se han dejado de lado valores como la responsabilidad y respeto al vecino, lo que repercute en que las relaciones sean negativas.

Como factores externos y para poderlos identificar se realizó la siguiente pregunta **¿creen que la vida en un block genera mayores grados de conflictividad?** En donde las respuestas fueron las siguientes:

“yo pienso que si, porque hay más personas en un espacio pequeño, compartimos mucho los espacios comunes, es mucho más conflictivos vivir en block y en departamento en general”.

(Luz María)

“es que vivimos en una comunidad, y resulta que siempre van haber conflictos, porque de repente uno no le cae bien a todos y existen diferencias, y también por los espacios que debemos compartir”.

(Mónica)

“porque hay responsabilidades en común y el otro no las quiere respetar, en cambio vivir en una villa en casa, es mas individual ya que sus problemas y sus mascotas muy poco puede molestar al otro, y acá hay responsabilidad en común, como cerrar la puerta, no ensuciar los pasillos, no meter bulla porque estamos demasiado juntos en nuestros espacios”. (Marcela)

“Existen temas puntuales, porque tenemos una forma de vivir distinta, ejemplo el tema del perro que molesta, pero de igual forma en todo esto influyen los espacios”.

(Gloria)

Sobre las bases de las consideraciones anteriores las respuestas presentadas por el Comité de Administración, están enfocadas a que el surgimiento de conflictos responden a la existencia de elementos propios y otros que son adquiridos, en este sentido Suares (en Tommaso;op cit) define que se pueden clasificar los conflictos de múltiples formas como por ejemplo, en función de la agresividad de las personas , en el interés de otro , en la conducción de algún proceso, factores de ego y por último en función de las partes intervinientes.

Tal como se observa el conflicto es un proceso interactivo que se expresa en diferentes contextos, además se presenta de diversas formas, corresponde a una creación humana generando aspectos negativos como positivos, lo que en definitiva determina el grado de conflictividad que existe.

Desde esta perspectiva el Comité de Administración se ha orientado a buscar formas de minimizar los conflictos, de manera de que su comunidad sea más amistosa y con mejores relaciones de convivencia social.

Como veremos a continuación en cuanto a los mecanismos de autorregulación y las formas de resolver los conflictos en la comunidad, éstas ha variando en el tiempo ya que ha existido la voluntad de incorporar nuevas metodologías que sean un aporte a la resolución alternativa de conflictos. Es por eso que ante la interrogante planteada, la percepción del Comité de Administración se expone desde dos ámbitos, por un lado está la mediación la cual es validada por ellos y la comunidad y por otro lado la normativa interna de regulación.

Es por esto que los dirigentes nos dicen:

“en el condominio tenemos mediación, una de las cosas que tenemos es el decálogo de la buena convivencia, en donde en ocasiones uno le hace un recordatorio a las personas para que se respeten las normas, lo que ha bajado la agresividad a las personas”.

(Ana María)

“.....Ahora lo están resolviendo de otra forma, en donde se está apoyado por el Centro de Mediación, además porque se hizo una encuesta y tenemos un decálogo de normas que ayuda mucho, tener un delegado, pero los conflictos se están resolviendo por vía de la conversación en donde la idea es que conversen ellos primero y no llegar a la otras instancias, pero creo que se están resolviendo de forma más pacífica que agresiva”.

(Marcela)

“También tenemos esas hojitas de sugerencias que uno va y se las pasa a la persona que tiene problema, ella hace su solicitud y desde ahí se va a la mediación”.

(Mónica)

“ ...la gente rápidamente resuelve los problemas porque saben que hay mediadores comunitarios, se comunica a través de su delegado para mandar la solicitud para que el condominio o el administrador sepa lo que está sucediendo en el block, y eso se lleva el mediación para que puedan resolver los conflictos”.

(Gloria)

Lo que comenta el comité de administración son las manera que ellos han desarrollado e informado a su comunidad, la que valoran como una forma pacífica, económica, y de buenos resultados para resolver las diferencias, es aquí en donde como se refuerza lo señalado en el Marco Teórico referente al concepto de la mediación transformadora, el cual es un claro reflejo de las opiniones entregadas, puesto que ésta lo que busca es justamente que un conflicto se trasforme en un punto de partida y en una oportunidad, no tan solo para

solucionarlo, sino que también para reconstruir relaciones y construir nuevos patrones de comportamiento y acuerdos.

Esto lo podemos observar en Boque (op cit:72), quien nos expone “ *la mediación transformadora permite que las partes capitalizar los conflictos como oportunidades de crecimiento*”

Siguiendo con este análisis y como apoyo a las características señaladas, es que las acciones concretas que se han utilizado para ayudar a las personas en la búsqueda de solución y para orientar la vida en comunidad, son las señaladas a continuación:

“ el reglamento, que cada uno de los vecinos lo conozca y lo respete y así haciéndole conocer que existe una normativa, de forma que si se les presenta la existencia de un artículo se podrá dar solución al problema que se está presentando”.

(Marcela)

“dándole información y que existen lugares en donde uno puede ir a resolver su diferencias, la vecina que puede ayudarte; mediadora comunitaria, la que muchas veces ve mejor el problema y así no hay intereses creados”.

(Luz María)

“...ahí está el mediador comunitario para que sepa encausar el tema, sugerir conversar frente a frente”.

(Gloria)

Como vemos se sigue visualizando métodos alternativos, como lo es la figura del mediador comunitario, en este caso como se plantea que ésta es una persona que presta servicio de forma voluntaria a los miembros de un colectivo o una comunidad. En este caso

los mediadores comunitarios que tiene la Villa El Tattersall, son el resultado de un proceso de intervención que se ha realizado y guiado por la Municipalidad de El Bosque, en donde se empoderó a un grupo de personas para que puedan resolver o gestionar conflictos, lo que es un apoyo fundamental a la propia regulación de los mismos.

Dentro del mecanismo regulatorio las afirmaciones están basadas principalmente en acciones internas que se han elaborado desde la propia comunidad, en la que se encuentran las siguientes:

“..Nosotros tenemos el reglamento, lo más que nos ayuda a regular las cosas en el condominio”.

(Luz María)

“yo creo que el decálogo de la buena convivencia, porque están las normas más básicas y está resumido, y las personas pasan y los ven”.

(Mónica)

“el mecanismo que tuvimos fue la encuesta en donde la villa votó y se eligieron las 10 normas básicas del decálogo de la buena convivencia”.

(Gloria)

“decálogo y el reglamento, que a las personas de repente se les olvida, uno debe recordarle que existe una normativa hecha por los vecinos”.

(Ana María)

“el diario mural, el que uno ponga carteles de la normativa de manera de recordatorio”.

(Marcela)

En este sentido el Comité valida la normativa interna que se realizó, que además fue de un proceso de participación activa, en donde cada uno de los copropietarios del condominio votó por ello, de esta forma no solo es validado por el Comité o los vecinos en general, si no que fue legitimado dado que éste es un instrumento ajustado a las necesidades particulares y producto de una elaboración conjunta.

Esto lo reafirman los entrevistados los cuales señalan:

“son los propios vecinos los que están regulando, es que no puedo borrar con el codo lo que escribí con el puño, si me están pidiendo la opinión y yo puedo decidir y con un grupo de personas esto es lo que yo quiero regular”.

(Gloria)

“hay una responsabilidad en donde yo misma lo hice y cada vecinos debe decir eso, yo estuve de acuerdo y si yo estuve de acuerdo es porque me comprometo a esto”.

(Marcela)

“en el reglamento esta la opinión de cada vecino, en donde no podemos decir, esa no es mi opinión y si yo di mi opinión también la tengo que hacer respetar”.

(Luz María)

De los anteriores planteamientos, se deduce que al elaborar una norma con la participación activa de los vecinos se crea un sentido de arraigo, pertenencia y legitimación, que aporta al cumplimiento de la norma vecinal y que se identifica como una construcción y un avance, sustento de ello es que las entrevistadas comentan lo siguiente:

“.....distinto es que llegue de cualquier parte algún informativo, difícilmente eso lo respetaré”.

(Gloria)

Este comentario apoya y sustenta claramente el concepto de autorregulación, el cual nos habla de dirigir nuestras propias conductas y formular o asumir metas comunes, así como también la valoración que se le atribuye a la construcción que hacen los mismo involucrados, que en definitiva son los que operan con estas variables y los que en su cotidianidad se ven afectados por los diferentes conflictos que pueden ir surgiendo.

Lo anteriormente señalado puede reafirmarse con el concepto de participación social que desarrollamos en el capítulo III, el cual nos habla de la acción de involucrarse y poder tomar algunas decisiones que repercutirán en nuestra cotidianidad, refiriéndose de forma explícita al concepto de construcción social el que claramente entrega el sustento a cualquier acción que se desarrolla en el territorio.

En este caso y de acuerdo a la construcción de normas internas por parte de la comunidad se hace pertinente poder analizar desde esta lógica, puesto que y como dice (Lavin Y Najera;op cit:10) *“el sujeto tiene que atender a una nueva cosmovisión abierta a un grado de diversidad, derecho común, para todos, es la presencia no ausencia, es positivo y no negativo, los que predomina es la construcción social”*. Esta afirmación sustenta que en la medida que exista una construcción de los agentes involucrados las normas y reglas son respetadas desde las bases y se legitiman con mayor rapidez, lo que justamente sucede con la construcción del reglamento regulatorio del Condominio Social de la Villa El Tattersall.

Y por último en cuanto a si ellos perciben diferencias con sectores aledaños, de acuerdo a los que ellos y su comunidad han realizado en materias de conflictos y convivencia social, se les consultó y sus afirmaciones fueron las siguientes:

"mirando este sector de la villa, [] creo yo que ha servido mucho, porque a pesar de que hemos hablado de que hay conflictos , existen menos conflictos que en otros sectores, y a la vez los conflictos se pueden llevar a bien término y el delegado y el vecino pone la voluntad para que así sea, entonces encuentro que ha estado bien, podemos decir que vivimos en un barrio más exquisito comparado con el resto, en donde se vive más en paz , se ven menos problemas, la gente respeta algunas normas".

(Marcela)

"obviamente hay diferencias con el resto de la villa, es tema de unirse conversar y sacarle provecho de la organización, en donde los conflictos han disminuido y los otros sectores nos ven como diferentes, creo yo."

(Luz María)

"nos ha servido porque nosotros cuando nos constituimos había la mejor organización y todos teníamos ganas que las cosas fueran distintas,[] en donde marca un hito importante y tenemos diferencia con otros por la misma construcción que hemos hechos."

(Gloria)

"si , por que existe un grupo de personas que dejo los zapatos en la calle, no se hubiese hecho nada de lo que está hecho y no tendríamos un barrio un poquito más diferente".

(Mónica)

De acuerdo a los planteamientos que han presentado podemos concluir que la regulación vecinal es viable de realizar en condominios de vivienda social, puesto que se

entrelazan distintas variables que unificándolas y potenciando la organización activa de los copropietarios, se podrían generar procesos de cambio social y que estos sean fructíferos para todos los que habitan al interior de una copropiedad.

Por otro lado el tener un comité de administración con conocimientos en mediación de conflicto y administración, aporta a la construcción sistemática de acciones que son valoradas por la comunidad en general. Como se pudo constatar en las opiniones vertidas en la entrevista grupal, todo apunta que se construyan por ellos mismos mecanismos que mejoren la convivencia social al interior de la copropiedad.

Significa entonces que si se realizan esfuerzos vecinales para cambiar la realidad social, es tarea de los organismos institucionales comenzar a realizar algunos cambios y unirse a una construcción conjunta y participativa, de esta forma apoyar la gestión y la creación de planes que apoyen las acciones organizacionales y relacionales de los barrios, no solo tomando la dimensión estructural como eje central, sino que también la dimensión humana que es la que en definitiva está en constante interacción.

A modo de síntesis, los aportes que se realizan están orientados a fomentar y avanzar en una nueva estructura, que se base en la pacificación de los pueblos, en donde todos los organismos tanto gubernamentales como locales deberían sumarse a esta propuesta. Los copropietarios de este condominio social están involucrados y realizan esfuerzos para que esto se lleve a cabo, dejando de lado el individualismo y la aislación social, en donde ellos por su morfología aportarían a la construcción de un barrio más amable y de sana convivencia, pasando de esta forma a una dimensión comunitaria.

CONCLUSIONES

Al insertarse en un determinado territorio nos encontraremos con una multiplicidad de problemáticas y dificultades que deben sobrellevar las personas que habitan en dicho espacio, es aquí en donde se expresan factores económicos, sociales y culturales dando origen a una sinergia que dificulta a muchas de las comunidades a cambiar su realidad social.

En la comunidad se entretajan innumerables aspectos tanto positivos como negativos que van originando y caracterizando a una comunidad de otra, adquiriendo particularidades heterogéneas y dinamizando los territorios de acuerdo a sus problemáticas y necesidades.

En este propósito es que esta investigación buscó mostrar la realidad existente en una copropiedad inmobiliaria, la cual actualmente funciona como un Condominio de Vivienda Social, específicamente en la Villa el Tattersall de la comuna de El Bosque, la cual por su forma de constitución adquiere características particulares e intransferibles, ya sea por el compartir espacio y bienes que son comunes, el estar en constante relación con otros y en donde todos vecinos que habitan tienen que entregar una postura frente a las múltiples temáticas. La organización que se establezca adquiere un carácter particular ya que es ella la que se encarga de administrar y hacer respetar las normas que existen al interior del condominio.

Tan como se ha podido constatar los fenómenos sociales se pueden mirar desde distintas ópticas confluyendo en ellas factores internos como externos, además de influir directa o indirectamente en una comunidad, en este sentido la investigación se enfocó en mostrar si pueden existir procesos de autorregulación vecinal, entendiendo este concepto como la capacidad de los individuos de una comunidad a normarse de acuerdo a sus propias capacidades, recursos y contextos, además de incluir la conflictividad que existe en el

condominio como un fenómeno que nos acompañará a lo largo de nuestra vida y que afecta a toda persona sin distinción de raza, credo, clase social e ideologías.

Para comenzar se dirá que la socialización es inherente a las personas que pertenecen a una comunidad y que cohabitan en un territorio, la conflictividad surge casi de manera espontánea y en diferentes escalas, ya que por el mismo hecho de vivir y más aún de estar con una proximidad física, los conflictos muchas veces se exacerban con mayor facilidad. Por otro lado, para poder llevar de mejor manera el diario vivir, las personas buscan mecanismo de solución, los que van desde hechos agresivos y de violencia física hasta hechos de indiferencia vecinal, en donde lamentablemente los mecanismos pacíficos no están arraigados en nuestra cultura.

El hecho que existan problemáticas en las personas, se entiende habitualmente como un hecho destructivo, pero como hemos visto en ésta investigación los conflictos a lo menos poseen dos acepciones (destrucción y construcción), en donde si nos basamos en que es posible dar un vuelco y transformar el conflicto para generar mayores y mejores grados de convivencia social se podrá decir que destruiremos el paradigma cotidiano, dando paso a una nueva cultura de solución de conflictos.

Hecha las consideraciones anteriores es que referente a la **Hipótesis N° 1**

- ***“El escaso conocimiento de los habitantes del condominio sobre mecanismo de solución de conflictos invisibiliza la autorregulación como medio de solución alternativa de conflictos”.***

Partiremos diciendo que esta hipótesis es relevante ya que si en las personas existe desinformación desde los distintos ámbitos sociales, existe un bajo índice de que se logren identificar métodos para su solución, en este caso en particular el conocer la existencia de

métodos alternativos de resolución conflictos, repercute fuertemente en aceptar o refutar esta hipótesis.

Como se expuso anteriormente la información adquiere un carácter central ya que en muchas ocasiones las dificultades se amplían cuando no existe ni la mínima información, lo que repercute en que no se busquen medios de solución para una comunidad que está desinformada, la que se convierte en mucho más susceptible al realizar acciones equívocas y costosas en todos sus ámbitos. La calidad de la información y redes disponibles aporta en que se logre visualizar y encontrar la diferenciación en los casos que se puede resolver a través de un proceso de mediación y con recursos propios y otros con apoyo de algún organismo especializado (institución), que en definitiva apoya metodológicamente la gestión y acuerdos a los que puedan llegar.

En este caso puntual la hipótesis que se planteó es rechazada categóricamente ya que la comunidad de copropietarios del condominio social identifica y conoce la existencia de mecanismos de solución de conflictos, como lo es la mediación. Esta visualización es compartida tanto como por los integrantes del Comité de Administración como por la comunidad que cohabita en el condominio, la cual es legitimada por las propias experiencias de mediación vecinal que han realizado, además de que sea ha visualizado la entrega de información oportuna a la comunidad.

En este mismo sentido cuando se planteó dicha interrogante los copropietarios respondieron favorablemente e identifican este mecanismo, en donde se visualiza a una comunidad informada, que acude a estos mecanismos, los que como se ha expresado son mucho más cercanos, accesibles y con buenos resultados.

La medición de conflicto es el cimiento para que se pueda dar un proceso de regulación, ya que por su modo de accionar y ajustado al campo comunitario, involucraría

de forma activa a un grupo mayor de personas, lo que genera altos grados de participación y aceptabilidad de las soluciones que emergen.

Los efectos que nacen de esta forma de acción, se pueden identificar claramente ya que las personas al sentirse parte de un conflicto, sin que necesariamente afecte a su vida personal pero sin embargo afecta su vida social, es susceptible a participar de un proceso de mediación comunitaria o de regulación vecinal (normas de convivencia) ya que por el hecho de estar viviendo en un condominio los conflictos tanto de forma explícita como implícita afectan a éste grupo de personas.

Como podemos observar, el que una comunidad mantenga conocimientos en este ámbito fomenta y apoya la realización de normas vecinales, normas que son hecha por los vecinos y para los vecinos, en donde la mediación se trasforma es uno de los pilares que aporta a que los copropietarios tengan la capacidad de dialogar y de llegar a un acuerdo visualizando la oportunidad de construcción, permitiendo de esta forma ampliar a las comunidades en general, lo que permite que exista el control social ajustado a su dinámica.

En éste propósito es que la normativa vecinal del condominio es por la que han optado en la comunidad, lo que quiere decir que no se invisibiliza un proceso de autorregulación como concepto abstracto, ya que la autorregulación se comprende como la forma particular de resolver conflictos al interior del condominio, poniendo en el tapete actitudes personales como la voluntad ,solidaridad y respeto por el prójimo, en este mismo orden es que como medio de solución vecinal claramente es un aporte a mejorar las relaciones sociales, además permite conversar y dar un ordenamiento a espacios compartidos.

Como hemos visto existen conceptos que se entrelazan y que no se deben dejar aislados, sino que por el contrario ser capaces de interactuar de manera de que los usuarios

comiencen a re- significar la vida en comunidad, transformándose en un capital social para el quehacer profesional.

Para continuar y a partir de lo señalado en la **Hipótesis N° 2**

- ***“La comunidad no promueve las normas vecinales como regulación interna de conflictos”.***

En esta línea la hipótesis planteada se rechaza parcialmente, puesto que al interior del condominio al existir normas vecinales y la existencia de un grupo pre-mediador de conflictos, permite concluir que de alguna u otra forma se promueve este método y que al nacer un conflicto los vecinos conocerán y podrán acercarse a alguna de estas formas alternativas de solución de problemas.

Más allá que si toda una comunidad es promotora de las normas internas, ella es quien en definitiva legitima este mecanismo, solo por el hecho de participar y ser construido conjuntamente se está promoviendo su realización y que sea aplicado a toda la comunidad en general.

En atención a lo señalado anteriormente es que podemos desprender que la comunidad está abierta a instaurar nuevas e innovadoras formas de regulación, ya que se entiende que la conflictividad que existe al interior de estas comunidades es bastante amplia, en donde se hace pertinente buscar medios y acciones que busquen sobrellevar un mejor vivir.

Como plantea Fisa (op cit) el conflicto comprende un proceso interactivo de construcción social, el cual es una creación de los seres humanos, pudiéndose encontrar la existencia de conflictos sin violencia, pero no violencia sin conflicto, además de

categorizarlos en dos ámbitos, positivos o negativos. En este sentido es que se hace imprescindible fomentar la creación de normativa interna en este sector, ya que si no fuese de esta forma, cada vez se construiría un barrio más inseguro y con menos cohesión social, la que afecta directamente a la vida en comunidad.

Es por eso que la comunidad de una u otra forma fomenta las normativas vecinales, ya que su validez es cercana por la construcción social que se hace, además de ser ajustada a su contexto particular y con los propios recursos disponibles. Dicho de otro modo el hecho que existan mecanismos de creación vecinal apoya que exista por un lado arraigo con la vida comunitaria, aumenta la participación y empodera a los copropietarios en búsqueda de medios de soluciones propias, creando un sentido de pertenencia y dando un salto a una cultura cívica y pacífica.

En este mismo orden lo que refiere a la **Hipótesis N° 3** la cual dice que

- ***“La nula clarificación de materias mediables vecinalmente, repercute en que no exista autorregulación en el condominio social”.***

En relación con la idea planteada, se puede identificar que en todo ámbito existirán materias y problemáticas que son susceptibles de no ser mediadas y otras que por su composición son factibles de intervenir y regular. Los problemas que son inviables de poder ser mediados son los de carácter judicial y con hechos de violencia física, en donde por sus características es muy poco probable que exista un acuerdo entre las partes, ya que ésta ha transgredido límites que van más allá del hecho conflictivo. Sin embargo han existido experiencias en Argentina, en donde se han llevado casos de violencia por medio de la mediación y reparación de las acciones, para ello véase a de Nordenstah (2005), el cual clarifica de mejor manera las experiencias realizadas.

Volviendo con nuestras conclusiones, en Chile aún no se está preparado para implementar este tipo de casos, ya sea porque culturalmente no hemos adquirido nuevos patrones y no se han conocido profesionales que tengan la experticia para mediar este tipo de situaciones. A raíz de esto es que se hace imprescindible volver a mirar la normativa que se ha elaborado como fuente de avance en esta materias, la cual entrega los lineamientos y reglas que se deben seguir en pro de mejorar las relaciones y comportamientos que se establecen en el condominio, las que están desarrolladas en un ámbito factible de poder mediar ante su transgresión, ya que en ninguna de ellas se norman acciones extremas y de violencia, sino que más bien están orientadas a buscar la sana convivencia vecinal.

Es por esto que la hipótesis que se plantea se rechaza, ya que al tener el conocimiento e información sobre que materias se pueden legislar internamente se puede dar procesos de autorregulación, y en este caso el condominio así lo hace sentir, ya que las normativas de regulación que se aplican incluyen materias que la propia comunidad ha encontrado como factibles de regular, el decálogo del que se habla contiene las 10 normas básicas, como por ejemplo, regular el vocabulario, el respetar al vecino en sus horario de descanso , velar por la limpieza del block, y que exista una tenencia responsable de las mascotas entre otros.

Las materias mediables que la comunidad ha regulado, son principalmente dadas por la carencia de mecanismos de comunicación entre copropietarios, por apoderarse de espacios que son compartidos, por ruidos molestos del vecino, así como también las acciones que se requieren realizar en el condominio, ya que entiende que son parte de un todo en donde coexisten bienes individuales y grupales.

Si analizamos esta normativa nos podremos dar cuenta que son orientaciones de la vida en comunidad, son un aporte a que existan relaciones de buena convivencia vecinal, dejando de lado aspectos estructurales o de edificación, sino que más bien poniendo en la palestra la vida social como fuente de crecimiento y capital social de nuestra comunidad.

En esta línea es que señalaremos el rechazo de hipótesis antes mencionada, ya que han existido desde distintos ámbitos los recursos para comenzar a validar y aplicar mecanismos propios de regulación, en síntesis cuando una comunidad experimenta dificultades existirán siempre personas que busquen mecanismos de solución, en donde la propia autorregulación produce un avance, ya sea para aspectos prácticos como teóricos.

En cuanto a la siguiente **Hipótesis la N° 4** se plantea que:

- ***“La vida en comunidad, por parte de los copropietarios genera mayores grados de conflictividad en las personas”.***

Podemos decir que esta hipótesis se aprueba totalmente, ya que en la convivencia social en éste tipo de comunidades llegan a vivir personas que no poseen experiencia ni la cultura necesaria para vivir en comunidad, este factor es uno de los más difíciles de contrarrestar ya que nuestros patrones de comportamiento se construyen de acuerdo a experiencias anteriores y por medio del proceso de socialización que hemos tenido en el transcurso de nuestra vida.

En este sentido los factores que influyen para aceptar esta hipótesis también están determinados porque su habitabilidad e infraestructura no son óptimas, ya que solo cumplen con ser una vivienda básica, en donde existe en muchas ocasiones hacinamiento por el gran número de personas que habitan dicha unidad, y aún más si agregamos que se encuentran viviendo y compartiendo espacios con personas que muchas veces no conocen, influyendo de esta manera en que los grados y probabilidades de conflicto son cada vez más cotidianos y dan origen a un clima de conflictividad, deteriorando la vida familiar y comunitaria.

De los anteriores planteamientos se desprende que la existencia de factores internos y externos exacerba la conflictividad en comunidades de edificios de vivienda social, como ya

hemos dicho la misma socialización genera conflictos en distintos niveles, la proximidad física, las condiciones de habitabilidad, los factores económicos, la incapacidad de establecer relaciones armónicas y el desconocimiento de la Ley de Copropiedad, son factores que en definitiva van entretejiendo el surgimiento de conflictos en distintas áreas.

La vida en comunidad como señala Montero (en Garrido; op cit), presenta ámbitos en donde se comparten relaciones y aspectos comunes, lo que genera que se construya el sentido de comunidad, bajo esta perspectiva es que el concepto de copropietario es adyacente al de comunidad, ya que éste término se construye en base a otros copropietarios, dueños de espacios y bienes comunes, en donde se entrelazan las características que señala el autor.

Por otro lado cuando estamos en presencia de un grupo de personas que habitan en un espacio, se comienzan a entrelazar dos tipos de actitudes unas ellas son las negativas, como lo son las de individualismo, la indiferencia y el escaso sentido de pertenencia, lo que repercute en el surgimiento de conflictos, ya que muchas ocasiones si se requiere participar para enfrentar diferentes temáticas, las personas muchas veces no asisten, entendiéndose que esto sucede por la existencia de múltiples factores, en donde uno de ellos y eje central de término, es no tener arraigada una cultura activa de participación, en donde el modelo imperante ha logrado atomizar a nuestra sociedad.

En contraste a lo anterior, las actitudes y valores positivos generadores de cambios sociales que produce la propia vida en comunidad, son de solidaridad, colaboración, amistad y empoderamiento comunitario, que en definitiva son características que aportan a la construcción de una sociedad más igualitaria y con pertenencia territorial. En este sentido el condominio social identifica que su conflictividad pasa por aspectos interpersonales, por sus condiciones estructurales de vida y por la propia interacción con otros.

La convivencia social en este sentido es la fuente principal para dar un vuelco a la conflictividad del condominio, en donde la vecindad posee una doble construcción, por un lado es constituida por personas (vecinos) que se relacionan e interactúa entre si, y por otro lado por el espacio físico (territorio) en el que se encuentran cohabitando. Esta dualidad es fuente de construcción social y potencial que se debe entrelazar para que se establezca un cambio al formato negativo que normalmente se suele identificar.

En este sentido la vecindad tal como señala Tonnies, (op cit) genera de forma inherente los numerosos contactos entre individuos, lo que hace que las personas reaccionen y operacionalicen el concepto de forma perjudicial, por otro lado se cree que ente contexto existe un potencial para desarrollar cualquier tipo de intervención ya que si se adquieren y se trabaja de forma positiva se podrá ir potenciando de mejor manera las relaciones de manera de disminuir significativamente los conflictos entre vecinos.

Para continuar en nuestro análisis en relación con la **Hipótesis N° 5**

- ***“El desconocimiento de Ley 19.537 de Copropiedad Inmobiliaria, genera mayor conflictividad en torno al incumplimiento de la normativa interna del condominio social”***

En relación a esta hipótesis podemos decir que las personas que habitan en el sector la identifican como una ley lejana y difícil de operar en la realidad social, si bien se puede entender que la legislaciones no pueden incluir aspectos particulares, por lo menos deben generar espacios para que existan métodos que promuevan la articulación de acciones en ámbitos comunitarios y de organización social, los que deben ser accesibles y con apoyo profesional para su óptimo desarrollo. Si bien la ley establece ciertas acciones éstas son prácticamente inviables si no se realizan proyectos específicos en estos aspectos.

En esta misma línea al no existir información y capacitación en esta área, es muy difícil poder pensar que las personas de mutuo propio respeten y generen procesos interactivos de construcción social, ya sea de normas o de empoderamiento comunitarios, en éste sentido existe un potencial claro de trabajo de manera de sacar un mayor provecho a las normativas legales, las que servirían como sustento a las modificaciones que se quisieran incluir.

Con referencia a lo anterior es que si existiera un plan de desarrollo más integral para los Condominios de Vivienda Social y no solo esfuerzos en aspectos estructurales, la convivencia entre vecinos sería mucho más llevadera y disminuiría los conflictos, en este sentido esta exclusión repercute en que cada vez las legislaciones queden archivadas y no cumplan el objetivo por la cual fueron creadas.

Por otro lado, otra de las repercusiones que trae consigo es que los conflictos no disminuyen, para poder contrarrestar esto es que hasta el momento han sido los propios vecinos que con un decálogo y normas internas han encontrado soluciones mucho más cercanas.

En este sentido los conflictos han disminuido no por la aplicación de la Ley de Copropiedad, si no que por el contrario, su formato ha fomentado su incumplimiento, en este caso si no fuese porque la vecindad ha construido mecanismos propios, los conflictos en esta comunidad serian mucho más habituales y se sumarían a una escalada de conflictos, entonces podemos decir que la creación vecinal ha sido mucho más operacional y resolutive frente al tratamiento de los conflictos.

De forma de seguir concluyendo, la **Hipótesis N°6** señala lo siguiente:

- **“Mayores grados de convivencia social aportan a la disminución de los conflictos comunitarios”**

Se podría decir que esta afirmación se comprueba fehacientemente ya que en la existencia de buena comunicación y relaciones, las personas son capaces de establecer interacciones más armónicas dejando de lado aspectos negativos y que no aportan a que se construya un mejor barrio.

Cabe señalar que esta línea de intervención está al alero de la mediación, por lo que podemos decir que no solo esta metodología sirve para afrontar y resolver conflictos, sino que también puede ser utilizada como forma de intervención comunitaria complementando a los modelos de intervención existentes, los que como la mediación son un soporte a la intervención que se requiere realizar.

En este sentido, es que la convivencia entre los individuos la podremos categorizar como en elemento central a desarrollar, ya que en ella podemos identificar el comportamiento de una comunidad, característica que hace que se identifiquen sus potencialidades y debilidades.

La convivencia social de los individuos como señala Elizade y Donoso(op cit) es donde el individuo se puede co-construir como un ser en función del otro, aprendiendo que existen semejantes con potenciales y valores, en este sentido el concepto de autorregulación nos permite entender las variables antes expuestas y construirnos no solo como seres individuales sino que también como seres pertenecientes a un sistema macro social, llamado sociedad.

En este mismo orden la negación al constituirnos como seres colectivos y más individualistas, radica en que culturalmente no hemos tenido la oportunidad de realizar construcciones en conjunto con un semejante, el modelo de desarrollo también aporta a esta disyuntiva y atomiza cada vez más las problemáticas sociales.

En referencia a las observaciones anteriores, es que encontramos la existencia de una fuerte desunión en nuestra sociedad, que repercute en que las problemáticas se vean y se traten de forma aislada, es aquí en donde muchas de las acciones quedan entrampadas y no se visualiza un camino resolutivo. Es por esto que es imprescindible decir que:

“...el gran cambio cultural que ha ido moldeando el tipo de sociedad en que vivimos constituye, para nosotros, el argumento de fondo para explicar la pobreza de nuestra convivencia social, y es , por ende, la causa fundamental de mucho de nuestros problemas , malestares y conductas sociales problemáticas” (Laborde; op cit:10)

Por ende es fundamental avanzar en cambiar esta situación, ya que como podemos ver en esta investigación mucho de los problemas existentes y que se podrían mejorar, pasan por nuestro quehacer profesional, ya que se está en constante interacción con personas que buscan una ayuda, apoyo u orientación, en dónde el campo de interacciones es fértil para poder desarrollar acciones sistemáticas que aporten a construir una sociedad más equitativa y con ciudadanos felices de su quehacer cotidiano.

HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Durante el proceso de investigación se pudieron encontrar elementos que implícitamente fueron apareciendo, los cuales tienen validez ya que entregan elementos nuevos y que no fueron analizados, estos nos sirven para identificar la problemática desde otras miradas, en este sentido esta investigación encontró los siguientes hallazgos:

Uno de los primeros hallazgos de la investigación está dado por la carencia de programas tanto gubernamentales como locales en la temática de la regulación de la vida en comunidades de condominio social, en estos años los esfuerzos han estado orientados a satisfacer estructuralmente las necesidades de la población dejando de lado los niveles interpersonales y relacionales, en este sentido la investigación realizada puede dar un paso importante en lo que refiere la regulación de la vida en comunidad.

Otro de los elementos que surgieron, es que si bien esta comunidad está constituida en un condominio de vivienda social, los copropietarios mantienen un alejamiento y desconocimiento en cuanto a la Ley de Copropiedad Inmobiliaria, ya que esta normativa no está totalmente socializada, además de que existe escasa información accesible a la comunidad y que en ocasiones el desconocimiento es total sobre esta materia.

En este sentido el que exista información accesible para la población genera un campo de trabajo para un mayor empoderamiento por parte de las comunidades, puesto que al poseer información y que ésta sea cercana en términos legales, influye en que nuestras poblaciones se sientan con derechos los cuales pueden ser exigidos.

Otro de los hallazgos que se identificaron en la investigación, es que la calidad de arrendatario del condominio social tiene particularidades propias, ya que su visión es totalmente distinta y posee características aun más individualistas, en donde encontramos

que muchos de ellos han estado habitando por un largo periodo en el condominio y que además han logrado comprar la mayoría de éstos, aún así no podemos lograr identificar en ellos su sentido de pertenencia y arraigo con el territorio, siendo esta una visión enfocada a la temporalidad en el lugar y en la escasa toma de decisiones que poseen muchos de ellos.

Sin embargo se identifica que este grupo sigue siendo parte del territorio y de igual forma deben respetar las normativas que acordaron sus actuales vecinos, bajo esta lógica también se presenta una alternativa que debe ser discutida tanto internamente como de manera estructural, ya que se debe pensar en incluir artículos exclusivos para arrendatarios los que deben estar estructurados para responder a su particularidad y que estos no alteren la vida en comunidad que se ha establecido.

Al momento de realizar el proceso metodológico de la investigación se pudo constatar que la Villa el Tattersall en el transcurso del tiempo se ha convertido en un sector “dormitorio” ya que en las asambleas y realización de encuestas, fue complicado poder realizarlas en un horario diurno, en este sentido en la mayoría de los casos el trabajo que se realizó fue de tarde y noche, en donde como hallazgo podemos decir que los copropietarios destinan este momento para realizar el trabajo de organización e intervención comunitaria.

Otro de los hallazgos de la investigación, está dado por la participación de la mujeres en cuanto a la organización, y a delegados de blocks, como integrantes del comité de Administración, son principalmente del género femenino, lo que nos hace inferir que existe un mayor empoderamiento en las mujeres, respondiendo a sus ganas de vivir en un lugar distinto y que sus niños puedan estar en barrios más lindos y tranquilos. En este sentido se constata que existe una compenetración de las dueñas con sus vecinas arrendatarias, en donde la diferencia se minimiza y se mantiene una relación mucho más fluida con la organización territorial.

Otro de los componentes que se encontraron en este proceso, es que la percepción de vecindad en cuanto a la convivencia ha aumentado, ya que al momento de tener un decálogo de la buena convivencia, que fue realizado por los mismos vecinos y con la participación de todos ellos, los copropietarios del condominio valoran los esfuerzos y se sienten incluidos y su percepción se funda en la solidaridad y amistad entre ellos. En este sentido el carácter de vecindad vuelve a tomar gran relevancia para este grupo de personas, esto se ve reflejado en la encuesta que se realizó, ya que el porcentaje de vecinos que expuso que las relaciones entre ellos son de carácter amistosas y colaborativas fue bastante mayoritario, lo que genera un enriquecimiento a las labores que desea realizar el Comité de Administración para mejorar su sector.

Otro de los hallazgos que se quiere exponer, es que el Comité de Administración se transformó en guía y coordinador de las acciones en materia normativa y junto con éste en gestor y administrador de múltiples proyectos sociales. A raíz de esto es que el grupo que se conformo ha sido un pilar fundamental para el desarrollo de este proceso en donde su formación como dirigentes en antiguas organizaciones les entregó un conocimiento que hasta la actualidad se sigue aplicando en las labores cotidianas, además de lo señalado la comunidad identifica que existe un grupo de personas que está guiando este trabajo, al que se pueden acercar para resolver sus dudas y realizar sus sugerencias.

En este mismo orden, la figura del delegado de block es un hallazgo significativo para este tipo de organización, ya que este se transforma en una persona cercana que puede interceder y llevar sus consultas y problemáticas a un organismo mayor, además es el que se encarga de poder responder de manera satisfactoria a dichos requerimientos. Esta figura adquiere un carácter trascendental para realizar este tipo de intervenciones ya que éste posee las competencias en cuanto a conocimiento del territorio como de sus vecinos en general.

Uno de los hallazgos de la investigación es la existencia de un grupo de mediadores comunitarios que tiene la Villa para gestionar y solucionar conflictos que surjan en la comunidad, este grupo es apoyado por una institución local, el Centro de Mediación, lo que para ellos es gran apoyo para resolver los conflictos que no pueden solucionar por sus propios medios.

En este sentido es que la comunidad ve que los conflictos se pueden ir solucionando por varias instancias antes de llegar a la vía legal, la que muchas veces es desgasten y mucho más costosa económicamente.

Que existan instancias internas de regulación nos hace inferir que: la existencia de conflictividad es inherente en una comunidad, que las normativas internas son una alternativa para aplacar dichas dificultades, la que se visualiza mucho más arraigada con las necesidades y con un carácter fiscalizador o bien llamado control social mucho más cercano, puesto que son los mismos vecinos lo que realizan y hacen respetar las normativas internas del condominio social, de esta forma se mantiene un ordenamiento básico de las relaciones y espacios que comparten, transformándose en un instrumento de base para la autorregulación vecinal.

APORTES DEL TRABAJO SOCIAL

El Trabajo Social en su quehacer profesional siempre ha estado ligado desde sus inicios a la satisfacción de necesidades básicas de los más desvalidos, los cuales no han podido generar las condiciones que mitiguen tales falencias, ya sea por carencia de habilidades personales y sociales o por el contexto en el que se desenvuelven. Si además le sumamos que las políticas sociales en muchas ocasiones han potenciado el asistencialismo y las soluciones esporádicas, su atomización transforma y deriva a que los problemas sociales no puedan ser mejorados de forma estructural.

En el devenir de los tiempos, muchas de estas concepciones han ido evolucionando, aunque no como muchos quisiéramos, sin embargo se han hecho esfuerzos para poder superar las dificultades que las personas presentan en el transcurso del tiempo, es por ello que comienzan a surgir corrientes de intervención mucho más cercanas y vinculantes entre individuo e institución ya sea gubernamentales como no gubernamentales.

En este sentido cuando nos encontramos con dificultades en los distintos sistemas sociales ya sea familiar, grupal y comunitario, se comienzan a pensar las distintas formas de poder intervenir y gestionar lo más rápido posible una medida de solución, es aquí en donde las habilidades profesionales comienzan a realizar sus conjeturas y planteamientos en cuanto a la solución de las problemáticas presentadas, uno de los roles y funciones del trabajador social, es juntamente poder realizar un proceso diagnóstico, recogiendo los antecedentes relevantes para comenzar a desarrollar un plan de intervención que dé respuesta y solución a los individuos intervenidos.

Al interior de nuestra sociedad la existencia de necesidades, problemas y conflictos han sido inherentes a la relación de seres humanos, sin embargo es tarea de nuestro quehacer

profesional poder aportar a que cambie dicha afirmación, para que se pueda trabajar con comunidades mucho más dispuestas a generar una participación activa y efectiva.

Una de las dificultades que entrapa las ideas de innovación social se centra enfocado en el modelo de desarrollo que se presenta en la actualidad (neoliberal) el que atomiza a las comunidades y sus problemas, en donde nuestra sociedad claramente se va educando y desarrollando conforme a las políticas estructurales que se han dictado, quedando fuera la posibilidad de elección y libertad, supeditado por la subsistencia de personal.

Bajo esta misma proposición, es que se enmarca el Trabajo Social como disciplina de las ciencias sociales, en donde nuestro quehacer profesional debe incorporar las características estructurales, personales, el contexto en que se da la problemática, tomando en cuenta las condiciones y habilidades del intervenido.

Uno de los desafíos que en alguna medida en esta investigación se incorpora, es que justamente el modelo sea un puente que sirva de base para crear intervenciones innovadoras y vinculantes con la población atendida. Se cree y se enfatiza que este sea un puente para desarrollar trabajo de base y no por el contrario, que el modelo sea la base para desarrollar proyectos e ideas, que lo único que hace es seguir reproduciendo necesidades, los que justamente es nuestra labor poder minimizar.

Como podemos ver se comienzan a desarrollar alternativas de intervención, con una nueva mirada, tomando elementos teóricos y prácticos del devenir histórico del Trabajo Social. La investigación que se presenta justamente hace un aporte a la concepción anteriormente señalada, ya que incorpora un concepto que se ha venido desarrollando en la última década con gran fuerza, la mediación de conflictos, adecuándolo a una forma de intervención enfocado a la autorregulación, en donde su propósito es la creación de un capital social que promueva y transforme a las personas en agentes de cambio social,

incorporando sus recursos y habilidades lo que responde nuevamente a un aporte de nuestra profesión.

De forma de poder adentrarse y visualizar de mejor manera nuestro aporte como disciplina de intervención, comentaremos que la mediación es parte de uno de los roles del Trabajador Social, ya que se encuentra inserto siempre como una tercera parte frente a una problemática, creando un círculo virtuoso formado por el conflicto o problema, trabajador social y las soluciones que puedan acordar en conjunto con los individuos.

Como un agente de cambio el trabajador social al incorporarse en una comunidad se encuentra con variadas problemáticas, las que se van desarrollando en el tiempo con mayor o menor fuerza, como trabajadores del área social nos toca incorporar cada uno de los elementos que se encuentran en los problemas de la población, uno de los aspectos es ser el facilitador de procesos, al igual que en la mediación, ya que mas allá de ser el profesional con conocimientos , éste debe indicar las diferentes alternativas para que los sujetos puedan tomar sus propias decisiones de manera informada y conciente tanto en lo favorable como lo adverso de la postura adquirida, es aquí donde uno de los roles de nuestra profesión debe cumplirse a cabalidad, empoderar a las personas, resaltando las propias capacidades y capacitando en donde existe debilidad. Con esto claramente estamos aportando a crear sujetos activos y con propuestas para realizar un cambio social.

Continuando en esta misma línea es que el capacitar y fomentar las capacidades individuales como en este caso, una comunidad de vecinos que cohabitan en una copropiedad, puede ser generador de transformaciones sociales. En esta ocasión se apostó por la promoción de normas vecinales de sana convivencia, visualizando de esta forma a las personas y no a un ente terciario, como agentes que regulen las particularidades de la población.

En este sentido las personas son portadores de conocimiento y de saberes populares y en ocasiones se les excluye, dejando de lado la incorporación de mecanismos propios que muchas veces son mucho más efectivos que los que se desarrollan teóricamente, permitiendo de esta forma que el Trabajo Social intervenga de forma empírica y adecuándose constantemente a la dinámica que establece cotidianamente.

Como se dijo anteriormente los aportes del Trabajo Social deben identificar los diferentes niveles micro, meso y macro, los cuales deben incorporar las distintas metodologías de intervención, en este caso puntual se debe poner énfasis en los niveles micro y meso ya que es donde se desarrollan las principales funciones del Trabajo Social, desde esta perspectiva los esfuerzos que se realizan debe estar enfocados en influir para que el sistema macro social tenga un cambio en su morfología.

Para el área de las ciencias sociales y en especial los que se desempeñan en la intervención con personas, deben identificar la existencia de capital social en nuestra comunidad de forma que en conjunto con ellos se realicen cambios en los paradigmas dominantes, en este caso la investigación nos mostró que por medio de la regulación vecinal avanzaremos en la creación de comunidades más dialogantes y con arraigo territorial y con una mirada de pacificación de las relaciones barriales.

Es por eso que un aporte desde el Trabajo Social está dado primero por fortalecer los conocimientos y habilidades propios de la profesión, segundo no perder de vista que los procesos son dinámicos y necesariamente deben ser inclusivos y participativos en cuanto a los sujetos de atención, como fuente de progreso y cambio, y tercero fortalecer y generar un sociedad con mayor riqueza de capital humano y social, todo ello en función de construir una sociedad más justa, igualitaria y con capacidades de contrarrestar las dificultades que se presentan.

En síntesis, la labor profesional que se desempeña debe estar guiada por la consecución de objetivos comunes, puesto que somos personas que se construyen en primera instancia individualmente lo que nos hace adquirir nuestras destrezas y habilidades, segundo respondemos a un núcleo mayor comprendido por nuestra sociedad, los cuales deben mirar a nuestros sujetos de intervención con el respeto y atención que cada uno se merece.

Es por ello que proveer acciones que incorporen de forma activa a los actores locales, entregando corresponsabilidad en su accionar es requisito de todo proceso de intervención, en sus múltiples fases y adecuaciones. Este debe ser realizado de forma sistemática y metodológicamente adecuado al contexto en que se desenvuelve nuestra comunidad, de esta forma ser un claro aporte a la transformación social desde los lineamientos micro sociales y apuntando a los cambios estructurales de nuestra sociedad.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander-Egg,A(1980) “Metodología y práctica del desarrollo comunitario”, Editorial Hvmánitas, Buenos Aires, Argentina.
- Araujo,J(2009) “¿Se acata pero no se cumple?” Estudio sobre las normas en América Latina, Editorial LOM Santiago de Chile.
- Bernal,M, Medina.,C(1993) “El Barrio, Nosotros y Los Otros”, Editores Punto Exe, Santa Fe De Bogotá, Colombia.
- Boque, T., (2003) “Cultura De Mediación Y Cambio Social” Editorial Gedisa. S.A. Barcelona, España.
- Buthet,C.,(2005) “Inclusión social y Hábitat Popular” La Participación En La Gestión Del Hábitat, Editorial Espacio, Buenos Aires, Argentina.
- Caram, Eilbaum y Risolia (2006) “Mediación Diseño de Una Práctica” Editorial Histórica Emilio J.Perrot, Buenos Aires, Argentina.

Corona,J.,Campo,J(1985)

“Desarrollo Del Potencial Humano”
Aportaciones de una Psicología
Humanista, Editorial
Trillas,Mexico,D.F.

Dattwyler,R(2004 a)

“La Vivienda Social En Chile Y La
Construcción De Espacio Urbano En
Santiago Del Siglo XX”, Editorial
Pontificia Universidad Católica ,
Centro De Investigaciones Diego
Barros Arana, Santiago De Chile.

Dattwyler,R(1997 b)

“La Vivienda Social En La Ciudad De
Santiago”, Análisis De Sus Alcances
Territoriales En La Perspectiva Del
Desarrollo Urbano 1978-1995
Editorial Pontificia Universidad
Católica, Centro De Investigaciones
Diego Barros Arana, Santiago De
Chile.

De Robertis,C.,Pascal,H(n/d)

“La Intervención Colectiva en
Trabajo Social” la acción con
grupos y comunidades, Editorial El
Ateneo, Barcelona España.

De La Puente, I., Muñoz, S., Torre, R.,
(1989)

“Antecedentes sobre la política de
De Vivienda Social En Chile”
Editorial s/e, Santiago De Chile.

De Tommaso, A. (1997)

“Mediación y Trabajo Social”
Editorial Espacio, Buenos Aires,
Argentina.

Domínguez, J. (n/d)

“Curso especializado en mediación
penal y comunitaria”, Proyecto
salud jurídica y mediación
comunitaria, Universidad católica
de Temuco, Villarrica, Chile.

Escartin,M (1998)

“Manual Del Trabajo Social”
Modelos De Práctica Profesional,
Editorial Aguaclara, Alicante,
España.

Fisa,V. (2002)

“ Cultura de Paz y Gestión de
Conflictos” Editorial Icaria,
Barcelona, España

Tonnies, F. (1947)

“Comunidad y Sociedad” Editorial
Losada,S.A, Buenos Aires
Argentina.

Follari,R.Hernandez,J.Sanchez,F. (1984)

“Trabajo En Comunidad, Análisis Y Perspectivas”, Editorial Hvmanitas, Buenos Aires, Argentina.

Fuentes, S. (1997)

“Serie De Documentos De Trabajo C.P.U”
Santiago de Chile.

Gyarmati,G. (1992)

“Reflexiones Y Metodologías Entorno A La Participación”,
Estudios Sociales
N° 73

Haramoto,E. (1979)

“Política de vivienda para los sectores De menor ingreso”, experiencia chilena
En los últimos 25 años”
Serie de documentos de trabajo
C.P.U
Santiago de Chile.

Hernandez,R.,Fernandez,C.,Baptista,P (1997)

“Metodología de la Investigación”
Editorial Mc Graw Hill
Interamericana, México.

Hopenhayn,M. (1998)

“La Participación y Sus Motivos”,
Editores, Colombia.

Lavin, S y Navajera,M. (n/d)

“Educación, Participación Social y
Conocimiento”, Artículo proyecto
FONDECYT.

Lavorde,M. (2000)

“Una Mirada A La Convivencia
Social Chilena En La Década De Los
90 Servicios De Estudios
Regionales, SER, Concepción, Chile.

Lederach,J. (n/d)

“Construyendo la Paz”
Reconciliación Sostenible En
Sociedades Divididas, Editorial
Gernica Gogoratz, España.

Marchioni,M. (n/d)

“Elementos Teóricos,
Planteamientos Básicos De La
Intervención Comunitaria” Editorial
Popular.

Moore,C. (2008)	“El Proceso De Mediación” Métodos Prácticos Para La Resolución De Conflictos, Ediciones Granica, Santiago De Chile.
Nordenstahl,U. (2005)	“Mediación Penal” De La Practica A La Teoría” Librería histórica, Emilio J.Perrot 1 a ed. Buenos Aires, Argentina
Oceja,L.,Fernandez,J.,Gonzalez,A. (2001)	“Revista de psicología Social” edita Fundación infancia y aprendizaje, Madrid España.
Pastore, L., Jiménez, P,.(n/d)	“Dirigentes Vecinales, Negociación y Participación de la comunidad” Centro de investigaciones Sociales U.ARCIS
Pliego,F.(n/d)	“Participación Comunitaria y Cambio Social”, Editorial Plaza y Valdés.
Palma,D(1998)	“La Participación Y La Construcción

De Ciudadanía, N° 27”, Centro De Investigaciones Sociales, Universidad, Arcis, Chile.

Ripol-Mellet,A.(2001)

“Familia, Trabajo Social Y Mediación” Editorial Paidos Ibérica, Barcelona España.

Suares,M. (2004)

“Mediando en sistemas Familiares” Editorial Paidos, Buenos Aires, Argentina.

Tironi,E. (2008)

“La Cohesión Social Latinoamericana”, Editorial UQBAR, Santiago de Chile

Valdés,T. (1983)

“El problema de la Vivienda, Políticas Estatales y movilización popular”
Documento de trabajo, programa FLACSO, Santiago de Chile.

Vargas, V. (n/d)

“La Vecindad” 1ª Edición, Editorial Jurídica de Chile, Santiago de Chile.

Vinyamata, E. (2005)

“Conflictología” Curso de resolución de conflictos, 2ª Edición, Editorial ARIEL, Barcelona, España.

Ury, W. (2005)

“Alcanzar La Paz” Resolución De Conflictos Y Mediación En La Familia
El Trabajo Y El Mundo Ediciones Paidós Ibérica, Barcelona, España

Ureta, M. (2009)

“Mediación de Conflictos Una Alternativa de Pacificación Social”, apunte docente, UAHC, Santiago de Chile.

FUENTES ELECTRÓNICAS

Estado de Chile (1997) “Ley 19537, de Copropiedad Inmobiliaria.	“Ley 19537, de Copropiedad Inmobiliaria, (www.congreso.cl)
Ministerio de Justicia	“Sistema Nacional de Mediación” http://www.mediacionchile.cl/portal/2012-02-28-13-15-05/concepto
Municipalidad de El Bosque (2008)	“Plan De Desarrollo Comunal (PLADECO) (www.imelbosque.cl)
Ministerio de Vivienda Y Urbanismo	Desarrollo de barrios (www.minvu.cl)
Madrid López, R.I. (2000)	La Autorregulación Emocional Como Elemento Central De La Inteligencia Emocional (http://www.psicologia-online.com/colaboradores/nacho/emocional.shtml)

- Valdés, B (n/d) El ser humano vive en sociedad y la forma de convivencia es determinante para su salud mental (<http://www.esmas.com/salud/saludfamiliar/adultos/338152.html>)
- Valdés, J(2005) La Mediación en condominios (<http://www.condominios.cl/articulos.php?n=74&id=>)
- Lederach,J(1992) El análisis del conflicto (www.scribd.com/doc/7244000/El-Analisis-Del-Conflicto-Lederach)
- Ripolles,S(2011) Declaración Mundial: «Paz y Diversidad Funcional». Una cuestión de Derechos Humanos, revista paz y conflicto, N° 4. (http://www.ugr.es/~revpaz/documentacion/rpc_n4_2011_doc1.pdf)
- González,L (2001) “ La autorregulación como proceso complejo en el aprendizaje del individuo peninsular, *Polis* [En línea], 11 | 2005, Puesto en línea el 28 agosto 2012, consultado el 08 abril 2012.URL :<http://polis.revues.org/5846> ; DOI : 10.4000/polis.584

ANEXOS

Variable	Definición. Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítems
Autorregulación	Regulación automática de in sistema, también se aplica a la acción de las funciones fisiológicas que se regulen por si mismos.(diccionario el mundo.es)	Es entendida como las capacidades inherentes o adquiridas de los individuos, grupos y comunidades cohabitantes para el establecimiento de normativas y pautas que regulen , solucioen y transformen voluntariamente hechos que causen conflictividad en una comunidad	Mecanismos alternativos de regulación y trasformación de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> -Dialogo -Conversación con acuerdos. -Normativa vecinal. -Ayuda mutua -Corresponsabilidad - otros 	¿Según su opinión, usted ha visualizado y/o usado algunos de estos mecanismos de regulación de problemáticas?
			Normas vecinales	<ul style="list-style-type: none"> -Existencia de normativa interna -No existencia de normativa interna 	¿Identifica la existencia de alguna normativa vecina interna realizada por los vecinos de su condominio?

			<p>Conflictos solucionados internamente</p>	<p>-Mediados -derivados a entidades legales -no sabe - no responde</p>	<p>¿Según su opinión, los conflictos que han surgido en su condominio se han?</p>
			<p>aportes de la ley de copropiedad</p>	<p>-existencia de artículos que aporten a la regulación -nula existencia de artículos que aporten a la regulación</p>	<p>¿según su opinión la ley de copropiedad inmobiliaria entregaría algún aporte a la propia regulación vecinal?</p>

	<p>necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensación de temor y con el desarrollo de una acción que puede llevar a hechos violentos o agresivos (Vinyamata,op.cit)</p>			<p>Dirigenciales</p>	<p>o rejas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Construcciones irregulares -Presencia de basura o suciedad -otros -Incumplimiento de funciones del comité -Contiendas entre administrador y vecinos. -Contiendas entre dirigentes del comité de administración -No sabe -No existe -Otros. 		
--	---	--	--	----------------------	--	--	--

Instrumentos

Antecedentes Generales:

1) Condominio social sector	1	2	3	4	5	6
-----------------------------	---	---	---	---	---	---

Otros datos:				
1. Mujer ____	2. Hombre ____	3. Edad ____	4. Dueño ____	5. Arrendatario ____

2) Número de integrantes del hogar:		N°	
Desglose: (a continuación anotar el número por categoría)			
1. Niños y niñas ____ (menor de 15 años)	2. Jóvenes ____ (15 a 29 años)	3. Adultos ____ (30 a 59 años)	4. Adultos mayor ____ (más de 60 años)

Ítem I: Conflictividad.

3) Según usted señale ¿Cual es la relación "HABITUAL" que existe en su Condominio Social? (marque un solo ítems)

1. ____ amistosas 2. ____ empáticas 3. ____ colaborativas. 4. ____ corresponsables entre vecinos 5. ____ otros _____	1. ____ agresivas 2. ____ individualistas. 3. ____ indiferencia vecinal 4. ____ excluyentes 5. ____ otros _____
--	---

4) ¿Señale los 3 conflictos vecinales más recurrentes en su Condominio Social?
(Marque 1 alternativa de cada ítems).

Ítems I. Interpersonales	Ítems II. Estructurales	Ítems III Dirigenciales
1. ____ malos tratos entre vecinos 2. ____ violencia vecinal 3. ____ indiferencia vecinal 4. ____ incumplimiento del reglamento de copropiedad por los vecinos. 5. ____ vecinos con problemas de salud mental 6. ____ otros _____	1. ____ apropiacion de espacios comunes. 2. ____ ruidos molestos. 3. ____ olores molestos. 4. ____ estacionamientos. 5. ____ cierre de portones o rejas. 6. ____ construcciones irregulares 7. ____ presencia de basura o suciedad. 8. ____ otros _____	1. ____ incumplimiento de funciones del comité. 2. ____ contiendas entre administrador y vecinos. 3. ____ contiendas entre dirigentes 4. ____ No sabe. 5. ____ no existen 6. ____ otros _____

5) Frente a los conflictos entre vecinos ¿Cómo cree usted que habitualmente resuelven los conflictos los copropietarios de su Condominio Social? (Marque un solo ítems).

1. ___ denuncia 2. ___ demandas

1. ___ Mediacion de conflictos. 2. ___ autorregulacion vecinal. 3. ___ conciliacion 4. ___ normas vecinales 5. ___ otros _____
--

1. ___ agrecion. 2. ___ insultos. 3. ___ amenazas. 4. ___ agrecion a la propiedad. 5. ___ otros _____

Ítems II: autorregulación

6) Según su opinión, usted ha **“USADO”** y/o **“VISUALIZADO”** algunos de estos mecanismos de regulación de problemática en su comunidad?

- 1. ___ dialogo
- 2. ___ conversacion con acuerdos
- 3. ___ normativas vecinales.(autorregulación).
- 4. ___ ayudua mutua.
- 5. ___ corresponsabilidad.

7) Según su opinión, identifica la existencia de alguna **“NORMATIVA INTERNA”** Realizada por los vecinos de su condominio social?

- 1. ___ No
 - 2. ___ Si. Cual/es? _____
-

8) Según su opinión, los conflictos que han surgido en su Condominio Social se han?

- 1. ___ Mediado
- 2. ___ Deribados a entidades legales.
- 3. ___ No sabe

9) Según su opinión la ley 19.537 de copropiedad inmobiliaria entregaría algún aporte a la propia regulación vecinal?

- 1. ___ No
 - 2. ___ Si.Cual/es? _____
-

Anexo Para Encuesta En Terreno

Pregunta N° 3

Según usted señale ¿Cual es la relación “HABITUAL” que existe en Su Condominio Social? (marque un solo ítems)

ITEMS

1. ___ amistosas
 2. ___ empáticas(ponerse en el lugar del otro)
 3. ___ colaborativas.
 4. ___ corresponsables entre vecinos
 5. ___ otros _____
-



ITEMS II

1. ___ agresivas
 2. ___ individualistas.
 3. ___ indiferencia vecinal
 4. ___ excluyentes
 5. ___ otros _____
-

Pregunta 4

¿Señale los 3 conflictos vecinales más recurrentes en su Condominio Social? (Marque 1 alternativa de cada ítems)

ITEMS I

1. ___ malos tratos entre vecinos
2. ___ violencia vecinal
3. ___ indiferencia vecinal
4. ___ incumplimiento del reglamento interno por los vecinos.
5. ___ vecinos con problemas de salud mental
6. ___ otros _____

ITEMS II

1. ___ apropiacion de espacios comunes.
2. ___ ruidos molestos.
3. ___ olores molestos.
4. ___ estacionamientos.
5. ___ cierre de portones o rejas.
6. ___ construcciones irregulares
7. ___ presencia de basura o suciedad.
8. ___ otros _____

ITEMS III

1. ___ incumplimiento de funciones del comité.
2. ___ contiendas entre administrador y vecinos.
3. ___ contiendas entre dirigentes
4. ___ No sabe.
5. ___ no existen
6. ___ otros _____

Pregunta 5

Frente a los conflictos entre vecinos ¿Cómo cree usted que habitualmente resuelven los conflictos los copropietarios de su Condominio Social? (elija y Marque un solo ítems).

ITEMS I

1. ___ denuncia
2. ___ demandas

ITEMS II

1. ___ Mediacion de conflictos.
2. ___ autorregulacion vecinal.
3. ___ conciliacion
4. ___ normas vecinales
5. ___ otros _____

ITEMS III

1. ___ agrecion.
2. ___ insultos.
3. ___ amenazas.
4. ___ agrecion a la propiedad.
5. ___ otros _____

