

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
Facultad de Filosofía y Educación
Escuela de Psicología

“Conflictos Comunitarios en la Radicación de un Campamento”

Tesis para optar al Grado de Licenciado de
Psicología y al Título de Psicólogo

Diana Silva Mena
Paloma Urtubia Pérez
Profesores Patrocinantes: Vicente Sisto Campo, Ph.D.
Carolina Muñoz Proto, Ph.D.

1. Resumen

Esta investigación cualitativa, surge del interés por comprender la problemática de los conflictos comunitarios en el contexto de un proceso de radicación de un campamento. Es así como nos preguntamos ¿Cuál es la naturaleza de los conflictos comunitarios de un comité en el proceso de radicación de un campamento? Para ello será necesario identificar los conflictos comunitarios del comité, relacionarlos al proceso de radicación y, luego, analizar los conflictos identificados y su relación con la radicación.

En este estudio de caso se involucran a los miembros de un comité del campamento más grande de Chile que serán integrados en un proceso de radicación, en donde las condiciones de precariedad son una característica relevante del contexto estudiado. La información se recopiló a partir de revisiones de documentos, observaciones participante y entrevistas semi-estructuradas. Se realizó un análisis de contenido de tipo inductivo de donde se desprendieron cuatro conflictos principales. Estos hacen referencia a la distribución desigual del poder, la desconfianza en la comunidad, conflictos de convivencia entre vecinos e implementación deficiente de cláusulas de la radicación. Además, emerge una consecuencia de estos conflictos en una baja participación comunitaria que igualmente se vuelve una problemática para la comunidad. Esta investigación podría contribuir para futuras mediaciones a modo de facilitar el proceso de radicación y ampliar las dimensiones del trabajo comunitario realizado en los campamentos, lo cual podría dar pie a cuestionar y modificar un cambio en las políticas habitacionales.

Palabras claves: radicación - campamento - conflicto - comunidad - participación - poder

Abstract

The current qualitative research arises from the interest in the understanding of community conflicts in the context of an establishment process of a camp. We then wonder, what is the nature of community conflicts of a committee in the establishment process of a camp? To that end, it is necessary to identify the community conflicts of the committee, link them to the establishment process and, then, analyze the identified conflicts and their relationship with the establishment.

In this case study, the members of the committee of the biggest camp in Chile are involved. They will be integrated in an establishment process, where the precarious conditions are an important feature of the context. The information was gathered by documents' reviews, participant observation and semi-structured interviews. In addition, an inductive content analysis was conducted, which resulted in four main conflicts. This links to unequal distribution of power, community distrust, conflicts of co-living between neighbours and a poor implementation of the establishment' clauses. Furthermore, from all of these conflicts comes low community participation, which is also another community problem. This research may contribute to future mediations in order to ease the establishment process and widen the community work dimensions carried out in the camps, which may cause serious questioning and modifications in housing politics.

Key-words: establishment - camp - conflict - community - participation - power

2. El problema de los campamentos en Chile

Según el Catastro de Campamentos realizado por el MINVU¹ el año 2011, en Chile existen 657 campamentos y 27.378 familias habitándolos (Ministerio de Vivienda y Urbanismo, 2013). Según un nuevo catastro realizado por la fundación TECHO, Las cifras ascienden a 705 campamentos y 31.780 familias habitándolos (Centro de Investigación Social TECHO Chile, 2013), por lo que se enmarca como un contexto relevante y particular de nuestro país.

Antecedentes socio-históricos²

El problema habitacional en Chile comienza a principios del siglo XX, en ese entonces en las principales ciudades del país, el acceso a la vivienda se conseguía a través de los arriendos. Durante los años 20', producto del cierre de las salitreras chilenas, se produjeron migraciones

¹ Ministerio de Vivienda y Urbanismo

² La revisión histórica del problema, presentada en este apartado, se ha basado en el Mapa Social de Campamentos del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (2013)

masivas hacia la zona centro del país, provocando que en dichas ciudades la demanda habitacional superara la oferta. Es así como los arriendos no lograron satisfacer las necesidades de la población. Luego, en la década del 30', cuando Chile comienza a industrializarse aumenta la cantidad de migraciones campo-ciudad, ya que las grandes ciudades eran presentadas como oportunidades de un futuro mejor para quienes acudían a ellas buscando nuevas opciones laborales. Estas migraciones intensificaron la problemática habitacional y frente a esto, surgió como única opción para los migrantes la creación de las poblaciones "callampas"³. Estas eran básicamente autoconstrucciones fabricadas con materiales de desecho al borde de los ríos, en laderas de cerros, en sitios eriazos y desocupados de la ciudad, este fenómeno en la década del 50' pasa a llamarse "tomas de terreno". Estas últimas se diferenciaban de la anterior principalmente porque constituían una acción organizada de los pobladores, en una lucha por la reivindicación de sus carencias habitacionales, con la intención de radicarse en los terrenos escogidos, para lo cual negociarían con el Estado.

Como respuesta a esta problemática creciente, en 1952 el Estado promulga la Ley del Plan Habitacional, que pretende aumentar la producción de viviendas y comienzan a surgir las poblaciones construidas por el sector público. En 1953 se funda la CORVI, Corporación de Vivienda:

"...encargada (...) de la ejecución, de la urbanización, de la reestructuración, de la remodelación y de la reconstrucción de barrios y sectores comprendidos en el Plan de la Vivienda y en los Planos reguladores elaborados por el Ministerio de Obras Públicas. También (...) encargada del estudio y fomento de la construcción de viviendas económicas" (Departamento de Estudios, División Técnica de Estudios y

³ Las callampas se definían como "...agrupaciones espontáneas. No controladas, de trabajadores sin casa ni medios para obtenerlas y que, en grupo o individualmente, se ubicaban en terrenos (...) sin equipamiento alguno" (Castells, 2006, citado en Ministerio de Vivienda y Urbanismo 2013:12). Este nombre, "callampas", hace alusión a la rapidez con la que crecían.

Fomento Habitacional-DITEC,
2004:84).

Se comenzaron a implementar diversas estrategias desde el Estado para solucionar el problema de vivienda, pero las políticas públicas no fueron capaces de sostener la demanda social. Es así como a comienzos de la década del 70', las tomas de terreno habían aumentado y adquieren el nombre, con el que son conocidas actualmente: "campamento". Este nombre se debe a la alusión que se hace a la organización con la que surgen, con una estructura y disciplina la que se asemejaba a la de los campamentos militares. Aquí las acciones eran llevadas a cabo de manera colectiva, siguiendo una instrucción que pretendía satisfacer las necesidades básicas de la comunidad. Esta estructura tenía un objetivo de lucha y las bases estaban en la participación social, por lo que los campamentos son considerados actores políticos relevantes de la época.

Posteriormente, durante la Dictadura Militar (1973-1989), el enfoque del Estado se orienta a reducir la ocupación ilegal de terrenos, lo que provoca un aumento del número de familias que comienza a vivir en la situación de allegadas, esto genera un nuevo problema habitacional para las próximas décadas. Entre los años 1979 y 1985 comienza a desarrollarse un programa de erradicación, implementado fundamentalmente en Santiago. Con ello se traslada a las familias de campamentos a diversos conjuntos de viviendas sociales periféricas de la ciudad (Rodríguez e Icaza, 1993, citado en Ministerio de Vivienda y Urbanismo, 2013). Paralelo a esto, también se realizaron radicaciones de campamentos, en las cuales se regularizaban los terrenos y se otorgaba el título de dominio a los propietarios.

Con el retorno de la democracia, las políticas públicas en torno a esta problemática social, se orientan a aumentar la cobertura de los programas de las décadas anteriores. Entre otros, en 1997, surge el programa Chile Barrio en el marco del Programa Nacional de Superación de la Pobreza. Con estos programas, se busca mejorar no sólo las condiciones de vida de las personas de campamentos, sino que también sus oportunidades sociales y laborales. Más adelante, surge la política de la otorgación de subsidios habitacionales a través de la Línea de Atención a Campamentos (LAC).

En el 2011 se realiza el Catastro de Campamentos, creándose la Secretaría Ejecutiva de

Campamentos en el MINVU, luego de esto, se reconoce la necesidad de abordar directamente la problemática social de los sectores más pobres del país a través del Plan Integral de Campamentos. Este plan, pretende equipar los territorios que ocupan con espacios públicos y comunitarios; y, paralelo a esto, se acerca a las familias de campamentos con las ofertas sociales del Estado. La finalidad, era abordar aquellas necesidades que están relacionadas con la vulnerabilidad de estas familias y que no tienen que ver con sus condiciones habitacionales. Actualmente, se continúan llevando a cabo procesos de radicación y erradicación como solución habitacional para las familias de los campamentos de Chile.

Los Campamentos en Viña del Mar

La Quinta Región de Valparaíso, es actualmente la región que más campamentos tiene de todo Chile. Según el Catastro realizado el 2013 por la fundación TECHO, en esta región hay 181 campamentos y 10.153 familias habitándolos (Centro de Investigación Social Techo Chile, 2013). En Viña del Mar, existen actualmente 81 campamentos. La superficie total de Viña del Mar es de 122 km² (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile), de ésta, 36 hectáreas son ocupadas por el campamento Manuel Bustos (Ministerio de Vivienda y Urbanismo, 2013), el más grande de Chile. Este escenario que presentamos de Viña del Mar contrasta con la percepción social que se tiene de esta ciudad. No existe una conciencia, ni en Chile, ni en la misma ciudad de Viña sobre estas cifras, ni sobre esta realidad oculta. Los chilenos asocian a la ciudad de Viña del Mar como una ciudad turística – “*Viña ciudad Bella*”⁴ – lujoso destino donde el esplendor del borde costero no deja ver la realidad de la periferia, en el cual proliferan los campamentos.

La Radicación de Manuel Bustos

El campamento Manuel Bustos se funda en 1995 y está ubicado en el sector de Achupallas en Viña del Mar. Actualmente, es el campamento más grande de Chile y contempla alrededor de 900 familias. Éstas están agrupadas en 17 comités que trabajan en conjunto, organizados en una asamblea. A diferencia de otros campamentos de la región, que se encuentran en procesos de

erradicación, que consisten en migrar hacia nuevos terrenos donde se construirá su casa propia, el campamento Manuel Bustos se encuentra actualmente en un proceso experimental de radicación. Éste implica la urbanización del sector, con el fin de que sus pobladores puedan acceder a los servicios básicos de electricidad, agua potable, alcantarillado y la mejora de los accesos a sus hogares, para así dejar de ser un campamento y comenzar a ser un barrio con mejores condiciones de vida.

La investigación a realizar, surge del interés por el proceso de radicación de este campamento, que se efectúa por primera vez en la región de Valparaíso, y se enfocará en comprender la problemática de los conflictos comunitarios que en este proceso se enmarcan. Se comienza desde la base que este hecho marcará un precedente, tanto para la comunidad, así como para todos los implicados que trabajan en este hito. Considerando además que, pese a que de parte de diversas entidades, ha habido un seguimiento de este campamento en cuanto a cifras estadísticas y criterios de transformación territorial (Ministerio de Vivienda y Urbanismo, 2013), no se ha contemplado aún el estudio en torno a los procesos comunitarios enmarcados en el transcurso de esta transformación.

Consideramos relevante que, al estar ubicada la escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso en Viña del Mar, tome parte en la visibilización de esta problemática. En la ciudad de Viña del Mar, la pobreza se encuentra mucho más oculta que en la ciudad Valparaíso, puesto que en esta última la pobreza tiene un rol más visible en su historia.

El proceso de radicación del campamento es una innovación dentro la región, esto implica una ausencia o escasa existencia de estudios al respecto, por lo que se considera más significativo el aporte que esta investigación podría realizar. A esto se agrega, la significación que se le otorga a que el actual proceso de radicación es la solución habitacional para el campamento más grande de Chile, por lo que este hecho significa un hito para la fundación TECHO y el trabajo que se ha llevado a cabo con los campamentos del país.

La radicación fundamentalmente, consiste en la mejora de la calidad de vida de las familias de un campamento, implica la regularización del terreno y la urbanización de éste, además de la instalación de servicios básicos, tales como agua potable, alcantarillado, electricidad (Centro de

⁴ Eslogan de la Ciudad de Viña del Mar.

Investigación Social TECHO Chile, 2013). Es así, que este proceso requiere de instancias de organización especiales dentro de la comunidad, donde se debe llegar a ciertos acuerdos, tomando decisiones determinantes con respecto a esta misma y la futura distribución geográfica que tendrá luego de lograr la urbanización. Con respecto a esto, en un primer acercamiento a la fundación TECHO, se nos habla del surgimiento de conflictos durante los procesos de solución habitacional que se han realizado previamente. Estos conflictos han derivado en divisiones en los integrantes de las comunidades una vez que éstas se establecen en los lugares definitivos. Es así como una comprensión de este fenómeno podría contribuir para futuras mediaciones en conflictos comunitarios, así como también, para que sea considerada la dimensión de las problemáticas como parte constituyente de un proceso de solución habitacional, donde es necesario llegar a tantos acuerdos entre diversos actores, que se torna inevitable el surgimiento de diferencias que pueden derivar en diversos conflictos.

Se vuelve necesario abordar esta temática y surgen entonces cuestionamientos sobre estos conflictos comunitarios que emergen. ¿Cuáles son los conflictos que emergen en la comunidad? ¿Qué características tienen? ¿Qué significados les otorgan a estos conflictos? ¿Qué se concibe como conflicto para la comunidad? ¿Qué relevancia tienen éstos en el proceso de radicación? ¿Cómo se vinculan estos conflictos con este proceso? ¿En qué etapa de desarrollo se encuentran los conflictos? ¿Se han planteado soluciones? ¿Qué consecuencias tienen estos conflictos para la comunidad y/o para la radicación? ¿Cuáles son las posibles causas? ¿Qué está en juego en los conflictos?

Por otro lado, al ser los pobladores los actores principales de este proceso social, se torna relevante al abordar esta problemática, considerar la perspectiva que ellos tienen de sus conflictos e iniciar un proceso comprensivo de éstos en el contexto de la radicación. Es así, que la pregunta de la investigación es: ¿Cuál es la naturaleza de los conflictos comunitarios de un comité en el proceso de radicación de un campamento?

Si bien no existen investigaciones específicas con respecto al tema de los conflictos comunitarios en un proceso de radicación, hemos encontrado algunas referentes a la radicación de campamentos, tanto en Chile como en otros países

de Latinoamérica, y otras que hacen alusión a los conflictos comunitarios.

Entre ellas, se abordan los conflictos y consecuencias de los procesos de radicación de comunas de Santiago de Chile, los cuales involucran aspectos cualitativos y cuantitativos (Rojas, 2006 y Díaz, 2008). En los conflictos estudiados se considera la perspectiva de los pobladores y de los mediadores (Rojas, 2006, Jorquera, 2007). También se ha sistematizado la experiencia de urbanización en Favelas de Brasil con el objetivo de mejorar el diseño de políticas de urbanización a futuro (Magalhães y Di Villarosa, 2012)

3. Marco Referencial

La comunidad y el campamento en radicación

Un **campamento** es definido como “8 familias o más, que habitan en posesión irregular un terreno, con carencia de al menos 1 de los 3 servicios básicos (electricidad, agua potable y sistema de alcantarillado) y cuyas viviendas se encuentran agrupadas y contiguas” (Centro de Investigación Social TECHO-Chile, 2007:6). Además, estos terrenos son ocupados por personas de escasos recursos y vulnerables socialmente, los cuales realizan autogestión comunitaria para la producción del hábitat residencial. Por otra parte, este tipo de construcciones que podrían parecer viviendas provisorias, se presentan como una opción habitacional que puede permanecer años en las mismas condiciones. Las familias pueden permanecer durante mucho tiempo en estos lugares (7,8 años en promedio), sin poder conseguir un mejoramiento en la sustentabilidad de su hogar (Flores y Tassara, 2003).

Bajo este contexto de precariedad, estas familias en su conjunto, comienzan a formar una **comunidad**. Según Montero (2004), una comunidad mantiene diversas características que se irán desglosando en el desarrollo de este apartado. Una de las principales, es que una comunidad es “...un grupo en constante transformación y evolución (su tamaño puede variar), que en su interrelación genera un sentido de pertenencia e identidad social, tomando sus integrantes conciencia de sí como grupo, y fortaleciéndose como unidad y potencialidad social.” (Montero, 2004:100). Además de eso, la

cooperación entre los miembros de una comunidad cumple también el fin de afirmar la dignidad y el valor propio (Sánchez, 2007).

Además, una comunidad, va construyendo una historia como grupo social, con una cultura particular y que, va generando e incrementando grados de organización, con intereses y necesidades comunes (Montero, 2004). A partir de esto, se hace necesaria una organización explícita que vaya en pos del mejoramiento de las condiciones habitacionales y ambientales del sector que ocupan para la satisfacción de sus necesidades básicas. Garrido (1960), se refiere a los procesos de **organización de comunidad** como aquellos por medio de los cuales aumenta la capacidad de ésta para funcionar como unidad integrada, en tanto se va ocupando de uno o más problemas de sí misma.

El comité donde realizamos la investigación, es actualmente una comunidad autoorganizada. De acuerdo a la revisión que realiza Comfort (1994) de Luhmann (1986), la **autoorganización** se plantea como un proceso continuo que se desarrolla en contextos sociales por medio de "actos de comunicación". Donde los participantes buscan la realización de sus capacidades en estas actividades socialmente organizadas, es decir, existe una motivación interna de auto- expresión. Comfort (1994) plantea que es así como intercambian información con respecto a sus problemas específicos, y es este intercambio el que otorga la posibilidad de elegir entre las alternativas de acción que se presentan. Finalmente, las elecciones que los individuos toman, se relacionan con el objetivo general que se ha planteado la comunidad y con sus deseos de auto-expresión. En ese sentido la radicación también cumpliría objetivos de motivación interna.

Por otra parte, respecto a la revisión que realiza de Kauffman (1993), Comfort (1994) agrega que la auto-organización genera en el sistema, en este caso la comunidad, la capacidad de adaptación a las condiciones del medio. Y además, este proceso contempla la existencia de una interdependencia entre los miembros de la comunidad, en que éstos desarrollan paralelamente distintas funciones con el objetivo de cumplir sus metas planteadas.

Dimarco (2005) refiere al respecto que los procesos de autoorganización en sectores de precariedad social se plantean como una estrategia por medio de la cual quienes experimentan la pobreza intentan solucionar sus propios

problemas, esto en el contexto de las condiciones impuestas por el capitalismo actual, donde el sujeto pasa a constituirse como el gestor de sí mismo (Rose, 1996 en Dimarco 2005). Es así, como la autoorganización comunitaria se plantea como una estrategia para aquellos que no poseen los recursos materiales para lograr su autorregulación individual (Svampa, 2005 en Dimarco 2005).

Esta organización supone actividad de parte de los miembros de la comunidad, es decir, que participen en su propia articulación social. El proceso de **participación** lo entenderemos como "...la intervención directa o indirecta de distintos actores en la definición de las metas de acción de una colectividad y de los medios para alcanzarlas". (Montaño, L. 2005:6). En este contexto social, la participación es necesaria en la comunidad, en donde se despliegan acciones que realizan distintos sectores comunitarios, buscando soluciones a las necesidades específicas identificadas por ellos (Montaño, 2005). Por otra parte, considerando la definición que otorga Montero (2004) a la **participación comunitaria**, agregamos a lo anterior, la concepción de ésta como un proceso organizado, libre, incluyente y que involucra distintos grados de compromiso, además de estar orientado por valores compartidos. Es así como estas acciones de organización y participación de la comunidad, conllevan a instaurar la posibilidad de un proceso de radicación del campamento como medida de solución al problema habitacional en el que están inmersos.

Entendemos que la **radicación** es un proceso específico de solución habitacional, que "consiste en mantener a las familias en el territorio del campamento y mejorar sus condiciones de vida: regularización legal del terreno, mejora o construcción de viviendas e instalación de servicios básicos" (Díaz, 2008:15). En cambio, la erradicación, que se plantea como la otra solución del problema habitacional para las familias de campamentos, consiste en que el Estado proporciona una vivienda en un lugar distinto al que habitan actualmente. Es importante contemplar la diferencia que mantienen ambas soluciones habitacionales, de radicación y erradicación, esta se enmarca en el territorio que finalmente ocupará la comunidad.

Es así como se vuelve relevante contemplar la **territorialidad humana** como concepto. A partir de la revisión que hacen Alcover y Rodríguez

(1999) de Brown y Perkins (1992), señalan que el desarrollo de esta territorialidad humana consiste en la ocupación que se hace de un lugar en un periodo prolongado de tiempo y donde, además, realizan tareas relativamente importantes. Proceso por medio del cual, el lugar podría significar de manera especial para estas personas que lo ocupan, tanto funcional, motivacional o evaluativamente, lo que podría derivar en comportamientos que impliquen la defensa de ese espacio (Altman, 1975, en Alcover y Rodríguez, 1999) frente a la posibilidad de un desalojo y desposesión de los terrenos.

Con ello, el proceso de radicación se marca como una posibilidad de cambio para la comunidad, en donde se materializan anhelos como el de “la casa propia”, cambiando el estatus de los habitantes del sector, pasando de ser familias vulnerables en sus territorios a propietarios legales.

Por otra parte, la comunidad en sus dinámicas internas puede vivir situaciones conflictivas que conlleven su división, disgregación y pérdida de identidad (Montero, 2004). Por lo que se vuelve fundamental la comprensión de los conflictos en este contexto del proceso de radicación descrito.

Los conflictos

Las relaciones humanas siempre se han visto permeadas por los conflictos, ya que la vida en común siempre involucra, en una u otra medida, algún desacuerdo entre partes, lo que provoca la conflictiva en la relación. Según el enfoque realista, “el **conflicto** se considera omnipresente” y su causa es la lucha constante de dominación de unos por sobre otros, “entre dominadores y dominados” (Vinyamata, 1999:30). Por ende, el conflicto podría radicar “...en el miedo de ser dominados por los otros” (Vinyamata, 1999:27).

Vinyamata (1999) plantea que el miedo también funciona como un mecanismo de alarma que indica la urgencia de la satisfacción de necesidades. Estas necesidades no solo se remiten a las básicas, sino también a la necesidad de sensación de plenitud en distintos ámbitos: emocional, sexual, social, entre otros. Manifiesta que si este mecanismo no estuviera, seríamos incapaces de sobrevivir y desarrollarnos, por lo que se enmarca como un elemento fundamental para nuestra existencia. Es por ello, que la vida en los campamentos, en donde ni siquiera las necesidades básicas son cubiertas, proporciona un

contexto de vulnerabilidad para las personas que los habitan, no sólo en términos materiales, si no también sociales y psicológicos. Aquí se genera el proceso encadenado, planteado por este mismo autor como: necesidad – miedo – agresividad, que serían “el origen- la formación - y el desarrollo” del conflicto. En donde se generaría un ambiente de constante reacción - defensas - a posibles ataques percibidos por otros, ya que, como señala Vinyamata (1999) seguramente, la mayor parte de los conflictos emergen a partir del miedo, individual o colectivo, a perder lo que se tiene o desear aquello que no.

Redorta (2004) concluye a partir de la revisión de numerosos autores (Wedge, 1987; Rubin, 1988; Walton, 1988; Kriesberg, 1973; Folberg y Taylor, 1984; Burguet, 1998), dos importantes ideas respecto al conflicto. La primera refiere que el conflicto se desarrolla durante el tiempo, es decir, es un proceso, por lo que no sería una condición eterna. Y la segunda, alude a que ese proceso tiene una dinámica particular, se vive en ciclos. Este ciclo se desarrolla en tres fases: escalada, estancamiento y desescalada (Redorta, 2004:75). A partir de esta revisión, Redorta define a la fase de *escalada* como “la expansión secuencial de la amplitud o intensidad del conflicto” (Geller, 1990; Pruitt y Rubin, 1986) o “la severidad de la coerción usada” (Kriesberg, 1998). El proceso inverso a éste, se adjudica al término de *desescalada*.

Redorta (2004) de la revisión que realiza de Rubin, Pruitt y Hee (1986) expone ciertas condiciones que preceden la *escalada* de un conflicto. Éstas pueden darse simultáneamente, sin embargo, no es condición que se den todas. Se hace referencia al alza de expectativas provenientes de las partes involucradas, la ambigüedad percibida respecto del poder que se atribuye al adversario, una concesión de méritos no compartida, la disponibilidad del liderazgo, una mayor comunicación grupal y el pensamiento de que la ganancia propia significará exactamente igual a la pérdida del adversario. En la etapa de escalada, se reduce considerablemente la confianza mutua y se va destruyendo sistemáticamente, lo cual influye en la percepción que se tiene de la otra parte en conflicto.

Según estos mismos autores, al *estancamiento* del conflicto, “se llega por cuatro causas fundamentales:

- Fracaso de las tácticas competitivas.

- Agotamiento de recursos.
- Pérdida de soporte social.
- Costes inaceptables.” (Redorta, 2004:77)

En este punto de *estancamiento* podría lograrse la solución del conflicto (“madurez”) o bien, presentarse una pausa temporal, para luego seguir en la *escalada*. Algunos indicadores de esta fase son rodeos o manifestaciones de cansancio y una disminución del rechazo frontal a la búsqueda de las posibilidades de solución (Redorta, 2004).

Redorta (2004), refiere a la conclusión de Alzate (1998), que la *desescalada* requiere cuatro pasos: “incremento de la interacción, construcción de momentos o espacios de pausa en el conflicto con el inicio de pequeñas concesiones mutuas, la generación de objetivos comunes superiores, y las concesiones unilaterales” (Redorta, 2004:78). La identificación de la fase en que se encuentra el conflicto, permitiría una adecuada mediación para su resolución.

Se vuelve relevante considerar el **poder** como un factor presente en los conflictos. Según Foucault (2012:163), “el poder es en esencia relaciones”, en donde se permite que se actúe por sobre otros, es decir, “governarnos” unos a otros a través de distintas formas. Además, como agrega Montero (2006) en la revisión que hace de Foucault (1990) el poder está en todas partes, por lo que podríamos concebirlo entonces, como una fuerza que se ejerce para lograr la dominación del otro y, con ello, satisfacer las necesidades para la supervivencia o ejercerlo a modo de defensa contra los posibles ataques que atenten contra el bienestar del propio.

Montero (2010), de acuerdo a la revisión que realiza de Serrano-García y López-Sánchez (1994), concibe el poder desde una perspectiva simétrica, en donde se asume que en ambos polos de la relación social hay poder, el cual se puede expresar de distintas formas en la competencia por recursos desigualmente distribuidos, con el fin de mantener el control y utilizar los recursos de una forma exclusiva.

4. Sistema de Objetivos

General:

- Comprender los conflictos comunitarios de un comité de pobladores en el proceso de radicación de un campamento.

Específicos:

- Identificar los conflictos comunitarios del comité.
- Relacionar los conflictos comunitarios al proceso de radicación.
- Analizar los conflictos identificados y su relación con la radicación.

5. Metodología

En esta investigación **cuantitativa**, nos enfocamos en cómo se presentan estos conflictos comunitarios, contemplando que cada fenómeno social es cualitativamente único en sí mismo. Como plantea Valles (1999), el enfoque cualitativo se utiliza para desarrollar y construir nuevos conocimientos, emergidos en el aprendizaje que otorga el fenómeno estudiado. Comprendemos entonces, que en este proceso investigativo no existió un objetivo que apunte a encontrar ciertos elementos construidos previamente, sino que el conocimiento emergió en el proceso de forma inductiva, es decir, de lo particular a lo general. Es así como dato a dato (Valles, 1999) se fueron sacando conclusiones que nos permitieron construir perspectivas más generales en torno a los conflictos comunitarios vinculados a la radicación.

Es importante además, dentro de este tipo de investigación, contemplar la relevancia del contexto estudiado, de la comunidad y sus pobladores, a fin comprender los conflictos que emergieron en el proceso investigativo. Es así, que esta investigación se enmarca en el **paradigma socio-crítico**, cuyo fin último, es lograr una reflexión crítica y una transformación en torno a la problemática psicosocial estudiada. De este modo, la manera en que se comprenden los conflictos fue desde una visión histórica del problema, considerando que hay múltiples factores contextuales que han contribuido a la conformación de lo que se conoce actualmente de

este mismo (Guba y Lincoln, 2002). Además, al término de la investigación, se realizará una devolución a la comunidad a través de un taller de finalización del proceso, donde se incluirán los resultados de la investigación y sus posibles proyecciones de trabajo comunitario en torno a este fenómeno, para que con la comprensión de los conflictos se intente dar el primer paso en su resolución (Vinyamata, 1999).

Basándonos en la descripción y divisiones que realiza Tójar (2006) realizamos un **estudio de caso** en una comunidad que compone un comité del Campamento Manuel Bustos el cual está en un proceso de radicación. Coller (2000 citado en Tójar, 2006) establece ciertos parámetros para categorizar la tipología de los casos. De ellos, destacamos algunos, y es así como podemos señalar que bajo estos parámetros, nuestro *objeto de estudio* es un *proceso social*, considerando que la radicación tiene una realidad histórica y no estática, es un fenómeno desarrollado en el tiempo. El *alcance* de nuestro estudio de caso es *genérico*, pues intenta ser representativo del fenómeno y la realidad que se estudia, es así como creemos que eventualmente podría ser representativo de otros procesos de radicación. Finalmente, podemos señalar que su *uso* es *analítico*, puesto que se centra en la relevancia de la comprensión del funcionamiento del fenómeno y la vinculación entre fenómenos, como lo son los conflictos y el proceso de radicación y su época de desarrollo es *contemporánea*.

Técnicas de investigación

Como primera técnica de investigación se utilizaron **entrevistas semi-estructuradas** de forma individual y grupal. Esto permitió mantener una flexibilidad a la hora de indagar según fueron desarrollándose las entrevistas, además de involucrar un plan temático concebido con antelación (Corbetta, 2003 en Burgos 2011). Estas entrevistas fueron grabadas, luego del consentimiento del entrevistado o entrevistada, y posteriormente fueron transcritas para su análisis. Ambas técnicas de recolección expresadas anteriormente, fueron consentidas por los sujetos investigados, con el fin de resguardar el anonimato y asegurar el cumplimiento de la utilización de los datos con el objetivo que plantea la investigación.

Para complementar la información obtenida de la observación participante, se realizaron

observación participante. Con ello se buscó contemplar el contexto en una Mesa de Trabajo, en donde asistían voluntarios de TECHO y algunos dirigentes del comité, y en una asamblea vecinal. En ellas se observaron principalmente las relaciones sociales que se establecían con sus dinámicas, la comunicación no verbal, el uso del lenguaje, etc. (Mella, 2003). Como señala Flick, (2004) a partir de la revisión de Spradley, (1990) la observación fue localizada de acuerdo al tema de estudio: “conflictos comunitarios en un proceso de radicación”, por lo que se omitió información que no se acotaba a la temática para no llenar de datos no relevantes para la investigación.

Buscamos un equilibrio entre ser miembros y extraños de la comunidad, con el fin de mantener una posición más distanciada de los conflictos y, a la vez, poder indagar en ellos a partir de la confianza generada con la comunidad. Se mantuvo un grado de influencia en la comunidad⁵, ya que se le observó directamente. Se expuso explícitamente a ellos nuestra acción como observadoras, lo que según Valles (1999) de acuerdo a lo planteado por Junker (1970) definió un rol de tipo observador como participante.

Con la utilización de esta técnica, se recopiló de una forma más integral la información respecto a los conflictos de la comunidad, ya que vislumbró información que no es consciente por parte de los miembros de ésta, pero que sí acontece en su devenir como tal. Es importante considerar, además, que la información que se recopiló forma parte de aspectos que no siempre son bien apreciados por las personas, debido a la connotación negativa que sostienen los conflictos a lo largo de la historia (Vinyamata, 1999). Además, se mantuvo especial cuidado con las alianzas que podrían establecerse para tomar partido en algún conflicto narrado, alianzas con personas particulares del campamento o con instituciones asociadas a éste.

Para el registro de los datos, se recurrió a la utilización de un diario de observación, el cual se dividió en tres partes (Schatzman & Strauss, 1973 citado en Mella, 2003):

A) Parte empírica: con observaciones y descripciones, comentarios y diálogos. Se ordenaron los datos de forma cronológica, se indicaron los actores involucrados en la

⁵ “participación moderada” (Spradley, 1980 citado en Valles, 1999)

observación, la descripción del medio ambiente, objetos y personas.

B) Parte metodológica: se describieron las formas de realizar la observación, sus elecciones y las decisiones que se tomaron en relación a la investigación.

C) Parte reflexiva: se expusieron reflexiones y pensamientos en torno a la investigación, con interpretaciones, interrogantes, teoría y supuestos que aparecían y desaparecían.

Otra técnica de recolección de datos, fue la **revisión documental**, según lo que postula Valles (1999) a partir de MacDonald y Tipton (1993), los documentos revisados fueron de tipo escritos. En éstos se incluyeron documentos de administración pública que contienen información textual y estadística que ayudó a la comprensión del contexto de los campamentos y especialmente de Manuel Bustos. También se revisaron documentos sobre políticas habitacionales que se han desarrollado o están en desarrollo en nuestro país y Latinoamérica. Además, contemplamos la utilización de la prensa escrita que contenía material referido a la situación de los campamentos y los procesos que involucren la habitabilidad en los terrenos.

Unidad de análisis

La unidad de análisis fue determinada por el nivel de participación de los pobladores en el proceso de radicación. Éste fue medido en relación a la asistencia a las asambleas comunitarias donde se organiza el proceso, ya que suponemos que los distintos niveles de participación otorgan diferentes perspectivas en torno al proceso de radicación y también a los conflictos que se vinculan con ésta. Relacionamos también, estas distintas perspectivas a los diversos roles que se han jugado dentro de los conflictos desde estas posturas, pues influirían en el posicionamiento desde donde se vive y observa un fenómeno. Por ende, lo que se narra, respecto al mismo, también es distinto. La forma de acceder a las personas entrevistadas fue a través de la técnica de “bola de nieve”, con el fin de llegar a los actores claves.

Realizamos entrevista a:

- Dos dirigentas de la comunidad.

- Dos asistentes regular a las asambleas comunitarias del proceso de radicación.

- Un asistente irregular a las asambleas comunitarias del proceso de radicación.

- Una ex dirigente y ex asistente a las asambleas comunitarias del proceso de radicación.

Análisis de datos

Realizamos un **análisis cualitativo de contenido** de acuerdo a la propuesta de Cáceres (2003), que se basa principalmente en la definición y perspectiva de Philipp Mayring (2000). Esta propuesta da énfasis a la interpretación del contenido como principal objetivo del análisis, la cual utiliza contenidos manifiestos y latentes de la recogida de datos anteriormente realizada. Para ello, realizamos un análisis por entrevista y observaciones de manera separada, para contemplar los conflictos y los temas relacionados a éstos desde la perspectiva de los distintos agentes de la comunidad, considerando con ello la diferencia entre lo narrado por cada entrevistado según su grado de participación, y nuestra observación como agentes externos a la comunidad. Para analizar los diarios de campo, complementamos las observaciones realizadas por cada una de las investigadoras, de modo que resultara solo uno por cada instancia de observación. De este análisis surgieron tópicos que luego se agruparon en pre categorías que dieron cuenta de problemáticas de la comunidad en general, en donde se consideraron los puntos en común y disidencias de las distintas visiones expuestas.

Por último, para armar las categorías finales, se agruparon las pre categorías de acuerdo a la concepción de conflicto presentada en las referencias teóricas involucradas en esta investigación, considerando a los actores, lo que está en comprometido en el conflicto, sus fases, su vinculación con el proceso de radicación, sus repercusiones en la comunidad y las estrategias implementadas para su solución.

6. Conflictos comunitarios en un campamento en proceso de radicación

En este apartado presentaremos las categorías levantadas de los datos levantados en la investigación. Emergieron cuatro categorías, tres de las cuales representan los principales conflictos identificados en la comunidad, y una cuarta, identificada como una problemática resultante de dichos conflictos.

Los conflictos identificados son preexistentes al proceso de radicación, sin embargo, éste agrega condiciones nuevas a la vida de la comunidad, que se traducen en el surgimiento de nuevas aristas de estos conflictos. Estas condiciones nuevas que trae consigo la radicación, se relacionan con cómo vive la comunidad las cláusulas implementadas por el SERVIU.

6.1 Distribución desigual del poder

De acuerdo a los datos levantados en la investigación, se identifica una distribución desigual del poder, en que la directiva ocupa una posición privilegiada en cuanto a la toma de decisiones. Éstas, influyen en la vida de la comunidad, en beneficio o perjuicio de los vecinos del comité.

De los tres miembros que conforman la directiva, el poder lo concentra principalmente la presidenta, así lo manifiesta una de las entrevistadas:

“... lo que ella dice se hace” (S3)

Los vecinos le conceden esta posición privilegiada, por los conocimientos que ella ha adquirido en sus años de dirigencia, por lo que el poder lo otorga la información que se maneja. Así declara una vecina:

“Esta *mina* trabaja en la *Muni* entonces sabe caleta, entonces yo creo que por eso le aguantan, porque de que sabe hartito, sabe” (S3)

Además, de acuerdo a la observación de campo realizada en una Mesa de Trabajo, la directiva no manifiesta interés en tomar en consideración la opinión de los vecinos en proyectos que incluyen a toda la comunidad. Cuando una de las voluntarias de TECHO manifiesta la intención de preguntar a la asamblea acerca de un proyecto al cual postular, la presidenta responde:

“Hay que decir lo que hay que hacer y nadie puede cuestionar nada” (Diario de Campo de Mesa de Trabajo)

Otra integrante de la directiva, reafirma esta posición manifestando que dar opinión a la comunidad implica una pérdida de tiempo. En la medida que avanzaba la discusión respecto a la postulación del proyecto, esta última dirigente comenta:

“Acá funciona así, *tenís* que andar con la picota, tienes que imponer, así como una dictadura” (Diario de Campo de Mesa de Trabajo).

Frente a esto, los vecinos no manifiestan el interés ni se sienten capaces de adquirir los conocimientos necesarios para ocupar cargos de dirigencia, lo que permite que el poder se mantenga en las mismas personas.

“Ya nadie quiere hacer *na'*, por eso yo creo que la eligieron a ella de nuevo” (S3)

“Yo sé que no voy a llegar a donde ustedes han llegado o por lo menos tú (un vecino refiriéndose a la presidenta)” (Diario de Campo de Asamblea)

En la asamblea electoral observada, luego de los que vecinos manifestaran la percepción de indispensabilidad de la presidenta, ella agrega:

“Si votan por mí, seguiremos y si la gente no lo quiere, tengan por seguro que no me apareceré más” (Diario de Campo de Asamblea)

Esto denota que ella es consciente que su principal herramienta para seguir en el cargo de poder es su conocimiento, por lo que condiciona mantenerlo al servicio de la comunidad, sólo si se mantiene en la presidencia.

En la asamblea cuyo tema central eran las elecciones, la presidenta comienza anunciando:

“Si tienen dudas háganlas saber pero cortas, porque son las ocho y no quiero estar aquí hasta las diez, así que pongan atención para que

entiendan” (Diario de Campo de Asamblea)

Esta consigna, restringe desde un comienzo el diálogo respecto a la principal instancia de participación comunitaria, donde se ponen en juego los cargos de poder de la comunidad.

Cabe destacar, que este conflicto no es narrado como tal por los entrevistados, sino que se manifiesta sólo como una molestia. Así lo dice una de las entrevistadas, quien no salió seleccionada para la obtención de un beneficio, ya que la directiva fue quien decidió a quién favorecer. Se le pregunta si para otras personas de la comunidad es importante que se tomen decisiones en donde no participen, ella responde:

“Sí, yo creo que hay mucha gente que sabe que hay decisiones que uno no participa. Ahora, yo no sé por qué motivo, puede ser porque hay gente que sí puede ser seleccionada y otra no (...). Pero yo creo que se debió pensar en la gente que realmente lo necesitaba y eso es lo que a mí, por ser parte de este comité, a mí me molesta” (S2).

Esta falta de conciencia respecto al conflicto, repercute en que no se busquen soluciones.

Agregamos que, en las entrevistas se devela una percepción difusa en torno al alcance del poder de la presidenta y sus decisiones. Se confunde cuáles de estas últimas fueron tomadas por ella o por el SERVIU:

“E: ¿Y qué pasa con la otra gente que no va a las asambleas o van de repente?”

S1: se supone que la gente que no va a reuniones, que no paga cuotas, no coopera con las actividades que nosotros hacemos, que esa gente queda fuera del comité y de todo lo que sea vivienda.

E: ¿De todo lo que sea vivienda, de la radicación? ¿Y es realmente así? ¿o eso lo decide SERVIU?

M: ahí yo no sé más si es SERVIU o es la ‘D’ la que dice eso. Ahí a mí me dejaron fuera de eso. Por eso te digo, hay cosas que yo sé, que yo manejo y hay cosas que no manejo.

S1: Esa norma de que las personas que no van a asambleas o no pagan cuotas ¿la ‘D’ se la dijo a usted?

E: Sí y va a ser así” (S1)

Esto denota los posibles alcances que se creen respecto al poder que mantiene la presidenta, en donde se confunden sus decisiones con las de una institución gubernamental.

Difusa definición de cargos, roles y estatutos:

A partir de las observaciones realizadas, se identifica un difuso establecimiento de los cargos de la directiva, y roles y estatutos en la comunidad.

En cuanto a la directiva, no existe claridad de acuerdo a los cargos de presidencia y secretaría, lo cual fue observado claramente en una asamblea de vecinos, en donde cada ocupante de este rol improvisaba sus prácticas en esta instancia. Sin embargo, en las entrevistas se manifiesta una preocupación por la definición del rol de tesorería, debido a robos históricos que se han realizado en el comité por no definir este cargo con sus responsabilidades, lo cual también representa un mal uso del poder de la posición de tesorería.

“(…) antes tú ibas a pagar cuota, la recibía la presidenta, la secretaria, pero menos el tesorero. Entonces un día les dije: no *po*, a mí no me vayan a dejar plata de esto ni esto otro, porque yo no se las voy a recibir, para eso cada cual tiene su cargo” (ex-presidenta)

Es así, como a partir del periodo de la directiva anterior, se ha comenzado a definir el cargo de tesorería, para transparentar el uso de dineros de la comunidad y con ello ir recuperando la confianza perdida.

Por otra parte, se destaca la noción del rol informativo de la directiva como fundamental para enterarse de los procesos que al comité involucran. Sin embargo, existen distintas opiniones entre los entrevistados en cuanto al efectivo cumplimiento de este rol por parte de los dirigentes actuales:

“Yo creo que el comité (refiriéndose a la directiva) que está

ahora es muy seguro, da mucha información y es muy correcto” (S2)

“Porque la *delegá* (delegada) de aquí, la señora que es del otro lado, que es como *delegá* de todo el campamento. Ella vino un día a aclarar y de muchas cosas que nunca nos informaron aquí, ella lo aclaró. Y nosotros dijimos y por qué estas cosas no nos dijeron, porque la ‘D’ tenía que informarlo y no lo hizo” (S5)

Finalmente, con lo que respecta a la asamblea, a pesar de mantener estatutos, no se contemplan para facilitar la organización de la comunidad. Esto hace que se mantenga un ideal del rol de asamblea distinto al rol real que cumple. Uno de los miembros de la directiva lo manifiesta así:

“E: ¿Y la directiva son ustedes tres?

S1: Sí, pero se supone que nosotros actuamos de acuerdo a la asamblea

E: el rol de la asamblea se supone que sería entonces decidir con respecto a lo que va a pasar en el comité y ustedes llevarían a cabo esas decisiones de la asamblea y ¿es así realmente?

S1: (risa)... al revés, es al revés, porque se dice, por ejemplo, vamos a hacer un plato único, tal fecha, tal cuestión. Y se plantea a la asamblea para hacer el plato único tal día, ¿están de acuerdo? si están de acuerdo, pero uno ya lleva qué día se va a hacer” (S1).

Formación de alianzas estratégicas para obtener beneficios

Por otra parte, nos narran que perciben relaciones de alianzas estratégicas entre vecinos y directiva, con el fin de aumentar la probabilidad de obtener los beneficios que reciben como comité.

En las entrevistas relatan que la mala distribución del poder repercute en cómo experimentan la posibilidad de acceder a los beneficios que llegan

al campamento. Plantean que éstos son distribuidos por aquellos que son más cercanos a las personas que se encuentran en la directiva, por lo que se comienzan a formar alianzas estratégicas con quienes ocupan estos cargos. Además, dicen que aquellos que no están de acuerdo con sus gestiones, no lo comunican, pues prefieren aceptar sus decisiones para mantener las probabilidades de optar a los beneficios.

“... esa señora también es una señora nueva que lleva dos años ¿entiende? Y ha agarrado beneficios y son amigas con la ‘D’. ¡Pff! *Pa’* allá, *pa’* acá, pero tú ves que la arregló también en el SERVIU.” (S5)

“(…) hay gente que sí está bien en el comité, porque le conviene estar bien también. Por ejemplo hay gente aquí que dice cosas del comité, que no le parecen, hay cosas que no le han gustado, pero no las dicen. Después van al comité y esa gente sale privilegiada, esa gente sale con los proyectos, me entendí. Entonces tampoco es justo para la demás gente, yo no lo encuentro justo” (S2)

La Radicación y el conflicto del Poder

Como se ha manifestado anteriormente, a partir de los datos producidos, la radicación ha intensificado los alcances de este conflicto, debido a que el SERVIU deposita en la directiva la responsabilidad del cumplimiento de las cláusulas de la radicación. Esto, además de otros aspectos, podría estar en una fase previa a la escada del conflicto. Además de esto, la posibilidad de acceso a la casa propia vuelve atractiva la llegada a vivir en el campamento, por lo que continuamente está llegando gente a ocupar nuevos terrenos. Esto se vive con responsabilidad por parte de la directiva, ya que debe asegurarse de que luego del catastro, nadie más formará parte de la radicación, en la que además hay cierta cantidad de cupos específicos que deben alcanzar exclusivamente para quienes fueron catastrados.

“S4: claro, de la gente que quiere llegar, gente que ha llegado después el 2011 que lamentablemente yo no la puedo incluir en el comité. Ahora yo tengo que

notificar varias casas que están vacías, gente que ha llegado a última hora y lamentablemente esa gente se tiene que ir.

E: ¿Y esa responsabilidad cae sobre ti?

S4: Exactamente, absolutamente sobre mí. Porque yo soy la representante legal”.

En conclusión, en cuanto a esta categoría podemos decir que la confusión respecto a los cargos, roles y estatutos dificultan los procesos de autoorganización de la comunidad. Debido a que ésta se desarrolla por medios de actos de comunicación, los cuales se ven entorpecidos por las dinámicas de poder presentes en esta ambigüedad organizativa. Se hace evidente, en el siguiente extracto de entrevista, un entorpecimiento del rol comunicativo en la asamblea:

“Habla ella no más y a uno no la dejan hablar y, si uno habla mucho, dicen que es hocicón o no sé, que habla puras *cabezas de pescados*. Hay una señora que siempre habla y “ya, ya, ya” le dicen, para que se quede callada, para seguir ella. Hay un caballero allá también, *pucha* que habla ese caballero, pero lo frenan porque dicen que es conflictivo” (S3).

Al concebir el poder como una relación de dominación y el origen del conflicto como el miedo a esta dominación, se puede concluir que el conflicto de poder de esta comunidad se originaría en cuanto la dominación detona el miedo en los pobladores.

6.2 Desconfianza en la comunidad

La desconfianza es un conflicto que se presenta a lo largo de toda la investigación. Se narra como uno de los más antiguos del comité, puesto que surge en los comienzos, luego de que con la primera directiva se desapareciera dinero de todos. Así es como narra una vecina:

“...pero tú le preguntas a la gente antigua así, hay muchos antiguos, así que dicen que la primera directiva fueron sinvergüenzas todos y que se corrieron con la plata...” (S1)

Más adelante, sucede nuevamente un episodio que la comunidad vive como un acto deshonesto de parte de la directiva. Esto, finalmente, crea una sensación de desconfianza hacia todos aquellos que participaron en ambas directivas involucradas, de los cuales dos son miembros de la directiva actual.

“... cuando estuvo la ‘D’ antes de presidenta, *hubieron* muchas platas que se perdieron y cosas que se hicieron chueco, se entraron a robar a la sede, se entraron a robar a la casa de ella y se perdieron justo las cosas del comité (risas) nada más” (S1 refiriéndose a la presidenta actual)

Hay diversas prácticas que desarrolló un miembro de la directiva, que apelan a que la comunidad confíe más en sus gestiones. Éstas se enfocan en la explicitación de los roles de la directiva con respecto al manejo de dineros:

“... yo vivo recalcando ‘vecino ya se va a hacer esta actividad, pero la ‘D’ ni yo recibimos plata’, porque como yo también quedé como sinvergüenza con la cuestión después de la primera directiva *cachai*, yo no recibo plata. (S1)

Además, se considera positivo el rol informativo de la directiva y la ocupación del cargo de tesorería alguien a quien consideran confiable. Así se refleja en este extracto:

“E: ¿y crees que tú que hizo que se recuperara la confianza?

S2: Yo creo que el comité que está ahora es muy seguro, da mucha información y es muy correcto.

E: ¿los dirigentes?

S2: sí, los dirigentes que hay ahora. Se nota, porque, como te explico, el tesorero tiene todo al día, la presidenta es muy específica en todo lo que han

hecho, siempre tiene información, va a la mesa de trabajo, ella trae la información, nos informa de lo que está pasando, de lo que viene entonces eso es lo que nos tiene más participativos y más tranquilos.“ (S2)

La radicación en el conflicto de Desconfianza

Se observa que la radicación influye apaciguando este conflicto de desconfianza con respecto al manejo de dineros, pues al ver concretizarse los logros, la comunidad comienza a retomar la confianza en la directiva, lo que según cuentan, repercute en la motivación con la que viven el mismo proceso. La radicación comienza a marcar la desescalada de este conflicto.

“E: ¿Tú crees que haya conflictos, o problemas o cosas que hayan cambiado producto de la radicación?”

S2: no, o sea el cambio que ha habido ha sido para bien porque la gente está más confiada, (...). Pero todo eso es motivación, para todos, para cada una de las familias, es motivación.”

Por otra parte, el proceso de radicación también haría aflorar en algunos vecinos una nueva arista del conflicto de la desconfianza, que tiene que ver con ésta a nivel informacional. Según narran, existió una directiva que omitió e hizo mal uso de la información, donde algunos vecinos se vieron perjudicados en el recibo de beneficios que otorgaba el Gobierno de turno. Es así como se observa, que al no tener confianza plena en sus actos y en la transparencia de éstos, sumado a las experiencias previas de acciones deshonestas por parte de directivas, surgen las dudas sobre la veracidad de la información que transmiten a la comunidad acerca de la radicación. Y ante éstas, la incertidumbre de si serán integrados por la directiva en el proceso de radicación. Observamos entonces, que también está presente la sensación de tener que estar alerta cuidando su posición en la radicación.

“E: Esto de la falta de confianza o transparencia. ¿También usted cree que repercute en cómo los vecinos viven la radicación?”

S6: Un poco, un poco.

E: ¿En qué sería?”

S6: En el hecho de que ellos dicen “*pucha pa'* qué vamos a seguir pagando cuotas si no estamos seguros si nos van a sacar o no nos van a sacar, qué va a pasar conmigo, si me tienen en el comité o no me tienen en el comité” (S1)

También existe la percepción de que incluso hay miembros de la directiva que no han seguido las cláusulas de SERVIU. Además, nos cuentan que hay vecinos a quienes se les culpó de realizar actos que transgreden estas normas, sin embargo, no se ha esclarecido esta situación, por lo que creen que podría ocurrir nuevamente:

“... la casa del lado es de su pareja y él no puede comprar ese terreno, porque él aparece en la ficha con ella, en todo el sistema él aparece viviendo con ella y él no puede comprar esa casa, o sea no puede comprar ese terreno, por un tema de que ya esta normada esta cuestión. Y ella insiste y ella está en la directiva solamente para eso” (S4)

“...o de repente van a llegar acá, ‘*sabí qué, dijo la ‘D’ que usted vendió’* como paso ayer *po'*, al caballero lo acusaron que él tenía *vendío*, y dijo no *po'* yo nunca he *vendío*” (S5)

Con respecto a la desconfianza informacional, como se mencionó en la categoría anterior, nos cuentan que las visitas del SERVIU al comité a entregar información con respecto a la radicación, actúan disminuyendo este aspecto del presente conflicto. Esto, ha permitido que este conflicto no incremente, sin embargo, no se han planteado más soluciones a nivel de comunidad.

6.3 Conflictos de convivencia entre vecinos

De los datos producidos emergen conflictos que tienen relación con las interacciones cotidianas de los miembros de la comunidad. Este conflicto se presenta a dos niveles: entre los vecinos y entre algunos miembros de la directiva actual.

Conflictos de convivencia entre vecinos:

De acuerdo a las entrevistas realizadas, los pobladores consideran que la comunidad en el pasado era más unida, relación que se establecía bajo las condiciones de precariedad en que habitaban

E: ¿Pero su percepción era que estaban mucho más unidos que ahora?

S3: Si *po'*, éramos súper unidos.

E: ¿Y qué hacían que estuvieran mas unidos?

S3: No sé, que viviéramos más acá, los sacrificios que hacíamos. No teníamos agua, no teníamos luz, yo iba a buscar allá al fondo, por allá. (...) íbamos a buscar agua allá. No teníamos agua ni luz, ese joven que se murió, se colgaba, se llevaban los cables, volvíamos a unir plata y volvíamos a comprar cables”

En las entrevistas hacen referencia a situaciones que involucran competencia por los recursos obtenidos, ya sea de forma individual o a través de instituciones, en donde por ello se le quita el mérito de habitar un campamento.

“Ese es el vecino conflictivo que tenemos nosotros, don ‘F’ (...), que necesidad de estar aquí realmente él no tiene. (...) Tiene cualquier plata y se hizo la media casa” (S1)

“Las que realmente quieren vivir aquí *po'*, los que necesitan y tienen, porque las personas que hacen más bulla y las que hacen así y andan por los beneficios son las que tú las ves, andan pero *piola*, tranquila como que nada le ha *pasao'* o que a ellos le dicen *tení* que irte de aquí, como que ya tienen otro lugar donde vivir” (S3)

Con esta competencia de recursos, se pone en cuestionamiento el mejoramiento de las viviendas, el cual además es tomado como símbolo de higiene para algunos, por lo que determinados vecinos critican que los otros no mejoren su residencia.

“Y también tiene una casita bonita porque ella dijo yo prefiero estar

viviendo en la limpieza antes que estar viviendo en la suciedad” (S6)

Algunos entrevistados narran que las relaciones entre vecinos son principalmente de cordialidad. Sin embargo, otros manifiestan que la envidia, la falta de respeto y desconfianza son parte de las dinámicas de relación. Y actualmente, las consideran como hipócritas y desleales:

“Mira la verdad es que es una relación súper hipócrita, porque uno escucha todos los días que hablan unos de otros pero al otro día los ves juntos”. (S4)

“Aquí tú le *podí* estar ayudando a una persona y si otra persona viene a ayudarle con mejores cosas te muerde la mano al tiro” (S2)

Dentro de estas dinámicas, también existe la violencia como parte constitutiva del enfrentamiento de conflictos de convivencia, lo cual podría tener relación con la defensa del territorio que se mantiene como una de las partes constitutivas de la vulnerabilidad en su habitar. Uno de ellos comenta:

“Yo sé si viene alguien me van a hacer algo, yo puedo defender la casa a cualquiera. Me matan o mato yo a ellos” (S4)

Llegar a fantasear con estos niveles de violencia, marca esta dinámica como una preocupación importante en la comunidad por los costos que significa tener conflictos con expresiones a tal magnitud. Una de las vecinas comenta que en algunas reuniones:

“De repente alzan las voces y pelean. Y algunos se paran y se van. No se quedan hasta el final (S3)”.

Esto podría manifestar una forma de evitación del conflicto para que no se llegue a niveles de violencia más alta, lo cual hace que no se puedan abordar soluciones reales. Esto manifiesta el agotamiento que se mantiene en la comunidad frente a estas dinámicas de violencia.

Convivencia entre los integrantes de la directiva

Por otra parte, a nivel de directiva también existen conflictos de convivencia. Mediante las entrevistas y las observaciones realizadas, se da cuenta que éstos involucran a dos de tres integrantes de la directiva y hacen referencia a diferencias de intereses y formas de abordar los conflictos.

“Para mí uno de los conflictos que ha traído (la radicación) es como que hay dirigentes que buscan los intereses personales (...). Entonces, cuando uno es dirigente, que es lo que yo creo, es lo que me ha enseñado mi padre en todo este tiempo, cuando uno es dirigente uno tiene que dejar de lado sus opciones personales, sus pretensiones personales por sobre los que estás representando en el fondo” (S4).

“Si ella tiene algo que decir prefiero que me lo diga a mí, si tiene un problema lo tenemos que solucionar las dos como lo hemos hecho otras veces. Pero lamentablemente ella hace comentarios por fuera, que la gente se entera” (S4).

Ambas involucradas han sido dirigentas vecinales por años, por lo que se genera competencia frente al poder que ejerce cada cual en su puesto en la directiva. Ante ello, se manifiestan diferencias en cómo ejercer cada cual su cargo de dirigente, en donde ninguna está dispuesta a ceder ante la otra.

Este conflicto se ve incrementado debido a un terreno en disputa, del cual no hay una certeza de cómo quedará ya que SERVIU no se ha manifestado al respecto.

En las entrevistas manifiestan que no hay confianza entre ellas, lo cual dificulta el trabajo en equipo en la directiva y con ello, por lo tanto, también su rol organizativo en la radicación. Además, se sugiere que no tienen las mismas motivaciones para estar en la directiva, por lo que se plantea la exclusión de una de ellas como única solución.

“Tiene que haber un cambio en el tema de secretaria porque para mí se vuelve incómodo trabajar con una persona en la que no confío” (S4)

“Si estas cosas no cambian, de verdad, si ella no da un paso a un lado lo doy yo” (S4)

Esto demuestra el agotamiento que mantienen ambas dirigentas en cuanto a la resolución de este conflicto, lo que lo mantendría en fase de estancamiento. A pesar de ello, ambas dirigentas ya se postularon para seguir en su cargo por los próximos tres años.

La radicación en el conflicto de Convivencia

Con el proceso de radicación se agudizan estos conflictos de convivencia, esto por la llegada de un mayor número de pobladores al campamento, con el fin de ser incluidos en la radicación y porque además este proceso, conlleva una mayor toma de decisiones en conjunto.

“Ahora hay más juventud que llega a mandarse las partes aquí, entonces eso le parece mal a uno” (S3)

Otro aspecto que agrava el conflicto, es el hecho de que, según nos narran, SERVIU responsabiliza a la directiva de fiscalizar que las cláusulas de la radicación sean implementadas. Esto genera roces entre los miembros de la directiva y los vecinos, en especial con aquellos que no cumplen con las condiciones del proceso.

“Tuve la gran responsabilidad, que fue bien *fome* igual, fue fea, de informarle a los vecinos que tenían que desarmar sus casas e irse” (S6)

“No se pueden construir casas sólidas, desde que empecé esto que le vengo repitiendo a todos los vecinos, a todos, cuando recién empecé porque el SERVIU me dijo esa vez que no podíamos construir nada sólido, porque no sabíamos si nos iban a dejar aquí mismo o nos iban a agarrar a todos y nos iban a sacar. Porque como esto era del SERVIU, ellos son los únicos dueños de los terrenos y se los repito, y se los repito, y se los repito, pero entra por aquí y sale al tiro y yo creo que les rebota” (S1)

Existe un aspecto del conflicto de convivencia, que previo al proceso de radicación conllevaba

una “condena moral” dentro de la comunidad, sin embargo, ahora pasaría a constituir un conflicto legal. Nos referimos al hecho de que algunos vecinos han llegado al campamento a tomarse terrenos, donde luego construyeron viviendas y posteriormente las vendieron. Esto ha ocurrido en reiteradas oportunidades, lo que ha sido juzgado por los vecinos, pues al lucrar con las tomas de terreno se pasa a llevar un acuerdo implícito existente en la comunidad de la vida en campamento, que apela al hecho de vivir ahí por una necesidad real y no por un fin lucrativo. Sin embargo, frente al nuevo panorama, para aquellos que compraron viviendas después del catastro del 2011, esto constituirá un problema legal.

“Mira tenemos un vecino que construyó en tres partes, construyó allá abajo, vendió, se fue, después volvió, construyó allá arriba, vendió se fue, después construyó esa casa de cemento ahí enfrente, estuvo viviendo un buen tiempo ahí, el TECHO le dio el beneficio de estas mediaguas, de venderle más barato. Ustedes saben que el TECHO nos vende estas mediaguas, más barato, pero las vende. Vendieron todo y se fueron a tomar una *casa Okupa* allá abajo y vendieron acá. Después salieron de allá y ahora están viviendo ahí en la cancha, se tomaron otro pedazo y querían que los volviéramos a ingresar al comité, entonces yo les decía, este va a seguir poblando el cerro y vendiendo, no *po*’ si la cosa no es así, si uno venía acá era por necesidad, ese fue el sentido de tomarme acá, por necesidad” (S1)

Debido a la incertidumbre respecto a las normas de SERVIU, nos cuentan que ha habido amenazas de parte de vecinos que no saben si serán incluidos en la radicación o no. Estas tienen un alto contenido de violencia y constituyen parte del agravamiento del conflicto de convivencia. Es así como una entrevistada manifiesta el caso de una vecina:

“Ella tiene la casa sola. Entonces ella preguntó en la reunión que ¿qué podía hacer? porque esa era su casa pero no podía vivir ahí porque tenía a su papá enfermo. Pero para la gente de SERVIU siempre va a

valer la gente que vive en su sitio no a la gente que no está habitando su hogar, porque para SERVIU va a hacer de cuentas que ella no lo necesita. Entonces ella dijo con estas palabras ‘si a mí me sacan de acá yo quemo la casa’. Lo dijo en plena reunión, o sea, yo quedé así como... porque igual ha sido como el sacrificio de ella” (S2).

Para finalizar, si bien el conflicto de la directiva se encuentra en estancamiento, con los datos levantados no es posible determinar la fase de los conflictos de convivencia entre los vecinos debido a la multiplicidad de éstos y los factores que lo influyen. En los conflictos de convivencia entre vecinos están en juego: los recursos disponibles y el mejoramiento habitacional; y en los conflictos entre la directiva: cómo ejercen el poder en el rol que cada dirigente mantiene. Sin embargo, el Centro de Madres se plantea como instancia de resolución de conflictos por parte de algunas mujeres de la comunidad, por lo que constituye un potencial para la mediación de esta problemática de convivencia.

6.4 Baja participación como consecuencia de conflictos

En cuanto a la participación comunitaria, los entrevistados destacan que siempre este punto ha sido una problemática, debido a la baja participación de la comunidad. Sin embargo, esta situación no es un conflicto como tal, ya que no se vislumbra una lucha de dominación. Pero, al relacionarla con los otros conflictos, se puede inferir que surge como consecuencia de ellos.

Como ya se ha expuesto, al comienzo de la construcción del campamento, la participación era más alta y se enfocaba principalmente a la integración de la comunidad, lo cual también fomentaba la unidad. Luego, a partir de las desilusiones que fueron teniendo de las directivas, fue disminuyendo la participación principalmente de la gente antigua. Hubo un período en que las gestiones de la directiva de turno fue ampliamente aprobada por la comunidad, por lo que aumentó la participación en la comunidad. Es así como en una entrevista a esa presidenta, nos cuenta:

“Yo creo que lo marcó la transparencia y la exigencia que uno le ponía y la responsabilidad a lo

que estábamos viviendo, a lo que queremos luchar” (S6)

Sin embargo, a partir de las entrevistas y de las observaciones en instancias de organización, se vislumbra que esta participación es pasiva, ya que la directiva realiza las propuestas y la asamblea sólo decide si se lleva a cabo o no el proyecto. Pocos vecinos opinan y sus intervenciones son acotadas, ya que existe el miedo a que éstas no sean consideradas relevantes o bien a ser catalogados como conflictivos. Es así como, si la comunidad no participa, recae la responsabilidad de las decisiones sobre la directiva y se mantiene el poder en este sector, por lo que se presenta como un círculo vicioso. A pesar de ello, incluso la baja significación de la participación se manifiesta también en que las instancias de procesos electorales no toman mayor relevancia en la comunidad. Eso dificultaría la participación comunitaria, ya que no facilitaría la libertad ni la inclusión en este acto.

A partir de las observaciones de campo realizadas, en las dinámicas de género se identifica que la participación en cargos de dirigencia históricamente lo han ocupado mayoritariamente mujeres y actualmente, la participación en asambleas se mantiene equivalente entre géneros.

En las entrevistas se reconocen otras situaciones que han disminuido la participación, tales como la falta de reconocimiento del esfuerzo en actividades de alto compromiso con la comunidad o la restricción de la participación actividades importantes.

“Cuando hicimos la sede, lo hicimos yo y otra persona. Después, cuando llegaron las personas para inaugurar la sede, le dieron nombre al marido y a otro caballero que ni siquiera hicieron y a mí me dejan afuera. Que nosotros trabajamos ahí y a los otros que les den el aplauso y les dieron un premio” (S5).

“Aquí hacían reuniones entre la presidenta, eh venía TECHO (...) venía el municipio, venía SERVIU, pero venían para acá y se juntaban los puros presidentes. Y una vez nos dijeron que nosotros podíamos participar para ir a escuchar no más *po'*, fuimos para allá y nos echaron” (S5).

La presidenta considera como una molestia importante no delegar trabajos al resto de la

comunidad o incluso a otros integrantes de la directiva, ya que, a pesar de que se ofrecen a participar en la tarea, no son capaces de finalizarla. Esto hace que no se contemple la participación de los vecinos para asuntos importantes para la comunidad.

“E: ¿y ha pasado antes que tu delegas algo y fallan?”

S4: sí, claro, eso es lo que nos pasa. Por ser, nosotros la otra vez íbamos a participar por el TECHO en un fondo comunitario, qué se yo, que eran 100 *lucas* invertidas en temas *pa'* los niños y no lo hicieron y nos perdimos el fondo”.

A ello se le suma que, según lo que manifiestan los vecinos, las reuniones mensuales que realizan tienen temas similares y a veces repetitivos.

“Es una reunión mensual obligatoria que a veces no tiene *na'* que ver (...). Y de todo lo que repiten, que van a hacer una comida, que van a hacer esto” (S5)

Además, manifiestan en las entrevistas, que el hecho de que sean principalmente reuniones informativas hace que los miembros del comité decidan enterarse de lo que acontece por otros medios, a través de vecinos o en el Centro de Madres, por lo que no se hace relevante asistir. Así lo declara un vecino:

“Yo si yo no quiero ir a esas reuniones no voy no más *po'*, porque en cualquier momento me pueden enterar con un vecino (...), el me puede decir si es que él va a las reunión también” (S5)

La participación en la Radicación

La radicación se convierte en un hito que marca un aumento en la participación, en la medida en que se va concretizando el proceso, manteniéndose como objetivo común en el comité. Esto ha hecho que los vecinos se vean más motivados a colaborar en las actividades propuestas. Esta motivación a participar nace, principalmente, por la ilusión de tener la propiedad de los terrenos donde habitan. Así lo explica una de las dirigentas:

“La gente igual se ha motivado más a participar de las actividades del comité y todo, porque están viendo frutos de lo que se ha hecho, porque lamentablemente si la gente no ve no, no cree” (S4)

Una medida que se ha planteado desde la directiva, es la firma de un compromiso para participar y trabajar en las actividades que se propongan al comité, lo cual manifiesta un interés importante en la solución de esta problemática.

“La otra vez firmaron un compromiso de trabajo con el comité, que me costó mucho explicárselo a la gente (...) Eso lo estoy trabajando con un abogado para que sea como súper detallado para que no caiga en errores con respecto a los derechos que tienen las organizaciones, lo socios de la organización y todo. Entonces, pero igual hay gente que le costó entender de por qué yo quería que se firmara ese compromiso de trabajo” (S4)

Además, en las entrevistas se agrega que SERVIU evalúa a la directiva de acuerdo a la información que tengan los vecinos del proceso de radicación, por lo que los dirigentes actuales hacen más reuniones con participación obligatoria para aumentar la asistencia a esta actividad y con ello mantener más y mejor informados a los vecinos.

“El SERVIU está evaluando, más que la participación a nosotros. Porque de repente llega un funcionario del SERVIU que nadie conoce y empieza a preguntarle a cualquier señora y le hacen preguntas un poco insidiosas para saber si efectivamente nosotros bajamos la información” (S4)

Por otra parte, los entrevistados agregan que la participación de los vecinos aumenta cuando va algún agente gubernamental o instituciones asociadas al proceso de radicación que vienen a darles información respecto al mejoramiento del campamento.

6. Discusiones Finales

Conflictos y comunidad

A partir de los hallazgos de esta investigación, identificamos ciertas relaciones entre los conflictos. Éstos se entrelazan entre sí influyéndose mutuamente. Es así, como la desigual distribución del poder facilitó que ocurrieran robos de parte de antiguas directivas. Estos a su vez generaron desconfianza en la comunidad, la que actualmente constituye un conflicto comunitario. Paralelo a esto, la desconfianza en relación a la información que entrega la directiva sobre la radicación, agudiza los conflictos de convivencia.

Por otro lado, todos los conflictos repercuten en la participación comunitaria, que se ve disminuida por medio de distintos aspectos. Por una parte, la desconfianza que existe disminuye la motivación de los vecinos a participar. Por otra parte, los conflictos de convivencia condicionan la participación, puesto que en muchas ocasiones los vecinos toman conductas evasivas y prefieren no participar, a tener que enfrentar una situación problemática de convivencia. Además, es principalmente el conflicto de la distribución del poder el que limita las formas de participación de la comunidad, puesto que las decisiones sobre los alcances reales de la participación, también son tomadas por la directiva. Finalmente, se observa que aquellos vecinos que participan menos en las instancias comunitarias, tienen la percepción de la existencia de menor cantidad de conflictos.

Observamos que en las dinámicas relacionales del comité, se naturaliza la violencia como parte de su interacción, por lo que algunos episodios que nosotras catalogamos como violentos, no fueron narrados por la totalidad de sus actores como tal, ni tampoco problematizados. Además, en las indagaciones que hicimos frente a las soluciones planteadas por la comunidad, nos percatamos de que la resolución de conflictos no es un tema que se trabaje en conjunto. Creemos que esto podría deberse a la falta de herramientas para abordarlos.

Observamos que dentro de sus pautas de organización comunitaria se reproducen a nivel micro las formas de participación de la sociedad chilena, donde si bien, la democracia representativa implica posibilidades de decisión, éstas son mínimas y se restringen a la elección periódica de los representantes. Estos últimos son

quienes finalmente toman las decisiones trascendentales del país. Es así como en el comité investigado, son los representantes elegidos los que deciden los aspectos importantes del comité y la asamblea, participa principalmente en las decisiones que implican aprobar o desechar una propuesta y no con un rol propositivo de generación de ideas.

Por otra parte, se destacan dinámicas de género que intervienen en las distribuciones de roles de participación de los vecinos. Los hombres son principalmente, en este contexto, la fuerza de trabajo de los hogares, en cambio, las mujeres se dedican a la crianza de los hijos y a los trabajos domésticos, dentro de las cuales está la responsabilidad de la participación en el comité. Esto repercute en que los cargos de dirigencia sean, principalmente, ocupados por mujeres debido al tiempo que demandan.

En los relatos del comienzo del campamento, se narra una unidad y articulación que les permitió alcanzar las condiciones de vida que tienen actualmente. Hoy en día, las relaciones entre vecinos son meramente de cordialidad. Creemos entonces que la solución de los conflictos, además de ser un fin en sí misma, podría contribuir en aumentar la integración y sobre todo la participación comunitaria. Esta última, se plantea como un elemento fundamental, puesto que, según señala Montero (2004), tiene efectos políticos en tanto forma a la ciudadanía y la fortalece como sociedad civil. La entendemos entonces como cierta fuerza de lucha comunitaria que es necesaria para superar las condiciones de precariedad que no se resolverán con la solución habitacional dada por la radicación.

Por otra parte, si bien las condiciones precarias de vida que actualmente enfrentan no constituyen conflictos, sí se presentan como condiciones desfavorables que pueden facilitar la aparición de éstos, por la percepción de insatisfacción de necesidades que significan para quienes habitan el campamento. Frente a estas condiciones de vida, se torna necesaria la existencia de cierto **sentido de comunidad**. Éste es entendido como una percepción de similitud con otros, que conlleva una interdependencia consciente y, a la vez la voluntad de mantenerla. Se describe además como una relación donde se actúa con otros en base a lo que uno espera de ellos y donde existe el sentimiento de que se pertenece a una estructura mayor, estable, de la cual se depende (Sarason, 1974 en Montero, 2004). El fortalecimiento de

esta percepción de similitud entre pobladores, por medio de un proceso de toma de conciencia respecto a aquellas similitudes como resultados de injusticias sociales, podría significar un motor de articulación con fines transformativos. Esto generaría la voluntad de mantener esta interdependencia, apuntando hacia la transformación de aquellas condiciones de precariedad que no son tan evidentes ni explícitas y que también se relacionan con la vulneración de derechos básicos.

Sarason, (1974 en Montero, 2004) plantea que la psicología comunitaria debiera centrarse en el sentido de comunidad, puesto que su existencia permite la articulación y mantención de la comunidad. En cambio, su ausencia provocaría su desarticulación y destrucción. Siguiendo esta idea, consideramos necesaria una propuesta de mediación no asistencialista de estos conflictos, que permita facilitar un proceso por medio del cual los mismos pobladores desarrollen estrategias de resolución. Donde el rol interventor fuera el de potenciar elementos comunitarios como la autoorganización y el sentido de comunidad, y facilitar el cuestionamiento de prácticas y dinámicas internas. Se torna central que la transformación emerja desde los protagonistas, siguiendo la lógica de esta investigación, en que el principal foco de indagación fueron ellos mismos y su narración de los conflictos.

Creemos relevante que aquellas instituciones, tanto gubernamentales, o no, que intervienen comunidades, tengan especial cuidado en no interferir negativamente en sus procesos comunitarios de autoorganización ni en sus pautas de funcionamiento. Montero (2004) plantea que las posibles alianzas, que se podrían establecer entre los agentes externos y algunos miembros de la comunidad, podrían repercutir de alguna manera en la exclusión de otros miembros. Agrega que estas alianzas pueden jugar en contra de la participación y el desarrollo comunitario (Perdomo, 1988 en Montero, 2004). En relación a esto, nos surge el cuestionamiento acerca de la influencia de la relación entre la comunidad y TECHO, en la disposición con la que los vecinos se enfrentan a instancias en que está presente la ONG. Creemos que así como se planteó que las tutorías realizadas por voluntarios de la fundación en el campamento y los trabajos voluntarios de temporadas son un refuerzo para la participación comunitaria, podría haber otros aspectos de sus intervenciones que provocan efectos contrarios. Además, observamos que a pesar de que TECHO

está presente en distintas instancias, hubo momentos en que las demandas de trabajo de la fundación hacia la comunidad desviaban su atención de temas más relevantes que ellos estaban viviendo como comité.

Por otra parte, al entender la autoorganización como un proceso que se genera a través de actos de comunicación, se torna relevante el fortalecimiento de los canales de comunicación. Frente a esto, creemos también que los agentes externos podrían contribuir en ello, con el fin de resguardar las condiciones apropiadas para el desarrollo de esta comunidad autoorganizada. Además, la autoorganización tiene un contenido motivacional de auto-expresión, por lo que se podría potenciar que las instancias comunitarias también signifiquen espacios de desarrollo personal.

Con respecto a la visibilización de los conflictos, podemos señalar que la desconfianza aparece en la totalidad de las entrevistas, como algo explícito, por lo que es percibido de forma más evidente por los pobladores. Nos cuestionamos la intención comunicativa de que todos nos hayan narrado estos episodios. ¿Será que es el único medio por el cual explicitan esta problemática? ¿Intentarán comunicar nociones en torno al poder o a quienes ocupan el poder?

Esta investigación

Dentro de nuestras expectativas, considerábamos posible que los conflictos de convivencia estuvieran presentes en el comité investigado. Por el contrario, no considerábamos la facilidad con la que accederían los vecinos a hablar de los conflictos con nosotras, debido a que indagábamos en un tema delicado de tratar. Otro aspecto que no estaba dentro de nuestras expectativas, fue cómo las inclemencias climáticas podían afectar en el desarrollo de la investigación, por ser ésta realizada en un contexto de precariedad, donde eran determinantes en las posibilidades de acceso al campo de trabajo.

Otro aspecto a considerar en el transcurso de la investigación, fue el hecho de ampliar el foco hacia las repercusiones de los conflictos, que no habían sido contempladas en la construcción de las pautas de entrevista, pero que sin embargo emergieron en la fase de producción.

En un futuro, sería enriquecedor realizar un estudio longitudinal de los conflictos comunitarios en los procesos de soluciones habitacionales de las comunidades que viven en campamentos, con el fin de complementar las políticas públicas, para así apoyar este proceso no solo desde los aspectos técnicos, sino que también desde el área psicosocial. Además, se podrían realizar investigaciones similares en Manuel Bustos cuando comiencen las modificaciones en los terrenos, puesto que la concretización del proceso arrojaría resultados más evidentes de los conflictos y su vinculación con la radicación.

Para próximas investigaciones, consideramos relevante que se enfoque la atención en las capacitaciones de dirigentes que se realizan de parte de distintas instituciones, con el fin de develar las significaciones del poder y de la participación que se construyen y cuán inclusivas se promueven las formas de dirigir.

Por otra parte, en intervenciones con estas comunidades que viven procesos de solución habitacional, sería enriquecedor facilitar la toma de conciencia de otros aspectos de sus vidas que constituyen condiciones de precariedad, por lo que la radicación se torna un primer objetivo de lucha, sin embargo, es necesario que lleguen a concebirse socialmente como un grupo social oprimido, cuyo medio principal de lucha es el empoderamiento y la articulación comunitaria.

Proponemos a las universidades de la ciudad a prestar apoyo psicosocial a estas comunidades en proceso de solución habitacional. Es así como invitamos a la comunidad de la escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, institución a la que pertenecemos, a investigar y ampliar su foco de acción hacia Manuel Bustos, el campamento más grande de Chile, que se encuentra en las cercanías de las dependencias de la facultad, solo a 30 minutos de viaje.

Finalmente, creemos que la forma en que este comité vive la implementación de las cláusulas de la radicación puede ser similar en las distintas comunidades que experimentan este proceso. De manera que podría influir en los conflictos comunitarios preexistentes. Es así que postulamos que este aspecto de la investigación es extrapolable a otras comunidades. Además, es probable que este mismo proceso aumente la participación comunitaria en distintos comités, como ocurre en el comité estudiado, debido a la necesidad con la que se vive la participación para

algunos vecinos que desean enterarse de lo que ocurrirá con los terrenos que habitan.

Esta investigación podría usarse para mediación de conflictos comunitarios actualmente presentes en este comité. Es así que creemos que los agentes del estado deberían encargarse, además de los aspectos técnicos, de las implicancias psicosociales de la radicación, por medio de un seguimiento, que levante las demandas que vayan surgiendo de las comunidades que se encuentran en este proceso.

REFERENCIAS

- Alcover, C. y Rodríguez, F. (1999) *Introducción a la psicología de los grupos*. Madrid, España: Pirámide.
- Baptista, P. Fernández, C. y Hernández, R. (2006). *Metodología de la Investigación* (4ª ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill.
- Burgos, N. (2011). *Investigación cualitativa: miradas desde el trabajo social*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Cáceres, P. (2003). Análisis cualitativo de contenido: una alternativa metodológica alcanzable. *Psicoperspectivas*, 2, 53-82. Mertens, D. (2005). *Research and Evaluation in Education and Psychology: Integrating Diversity With Quantitative, Qualitative, and Mixed Methods*. (2ª. ed.). Thousand Oaks: Sage.
- Centro de Investigación Social TECHO-Chile (2007) “*Catastro Nacional de Campamentos 2007*” Santiago: Un Techo para Chile.
- Centro de Investigación Social TECHO Chile. (2013). Actualización del Catastro Nacional de Campamentos. Informe de cifras generales. PREGUNTAR EDITORIAL.
- Comfort L. (1994) *Auto-organización en sistemas complejos* Graduate School of Public and International Affairs, University of Pittsburgh extraído el 20 de noviembre del 2014 en <http://www.desenredando.org/public/libros/1996/dma/html/7cap8.htm>
- Departamento de Estudios, División Técnica de Estudios y Fomento Habitacional-DITEC. (2004). *Chile, Un siglo de políticas en Vivienda y Barrio*. Santiago, Chile: Pehuen Editores Ltda.
- Dimarco, S. (2005) Experiencias de autoorganización en cartoneros: un acercamiento a la configuración de vínculos laborales, sociales y políticos en contextos de exclusión social. Informe final del concurso: Partidos, movimientos y alternativas políticas en América Latina y el Caribe. Programa Regional de Becas CLACSO. Disponible el día 20 de noviembre en la World Wide Web: <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/becas/2005/partijov/dimarco.pdf>
- Díaz, J. (2008). *Radicación de Campamentos y Segregación Residencial en el Gran Santiago: Observando desde la Vulnerabilidad. Tesis de Pregrado*. Universidad de Chile, Universidad de Santiago.
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa* (3ra ed.). España: Ediciones Morata, S. L.
- Flores, F. y Tassara, G. (2003). *Dinámica de la pobreza en campamentos de la Región Metropolitana*. Extraído el día 15 de Mayo del 2014 desde http://www.techo.org/wp-content/uploads/2013/04/2003Flores_Tassara.pdf
- Foucault, M. (2012) *El Poder, una bestia magnífica: sobre el poder, la prisión y la vida*. Argentina: siglo Veintiuno editores extraído el día 30 de noviembre del 2014 de http://ciudadproyector.files.wordpress.com/2013/11/foucault-michel_el-poder-una-bestia-magnifica-sobre-el-poder-la-prision-y-la-vida.pdf
- Garrido, C. (1960) *Técnica de organización de comunidad*. Santiago, Chile: Ed. Universitaria S.A.
- Guba, G. y Lincoln Y. (2002). Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa. En C. Denman

- y J. Haro (comp.). *Por los rincones. Antología de métodos cualitativos en la investigación social* (pp. 113-145). México: El Colegio de Sonora.
- Jorquera, V. (2007). *Mediación Vecinal en El Bosque y La Pintana*. Tesis de Pregrado. Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Universidad de Santiago.
 - Magalhães, F. y Di Villarosa, F. (2012) (ed.) *Urbanización de favelas: Lecciones aprendidas en Brasil*. Brasil: Letra e Imagem.
 - Mella, O. (2003). *Metodología cualitativa en ciencias sociales y la educación. Orientación Teórica – Metodológicas y Técnicas de Investigación*. Chile: Editorial Primus.
 - Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (2013). *Mapa Social de Campamentos*. Santiago: Secretaría Ejecutiva de Campamentos.
 - Montaña, L. (2005) *Liderazgo, participación comunitaria y ciudadana*. Asociación de Proyectos Comunitarios. Fortalecimiento de las organizaciones pertenecientes a la asociación de proyectos comunitarios. Chile: Popayán.
 - Montero, M. (2004). *Introducción a la psicología comunitaria. Desarrollo, conceptos y procesos*. Buenos Aires. Argentina: Editorial Paidós.
 - Montero, M. (2006). *Hacer para transformar: el método en la psicología comunitaria*. Buenos Aires: Paidós.
 - Montero, M. (2010). Poder y Cambio Social Desde una Perspectiva Psicológico-Comunitaria. *Psicología Social Comunitaria*, 2(2), 28-39.
 - Redorta, J. (2004). *Cómo analizar los conflictos: la tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Paidós Ibérica
 - Rojas, L. (2006). [HYPERLINK "http://boletindegeografia.cl/PDF/016-008.pdf"](http://boletindegeografia.cl/PDF/016-008.pdf) *Percepciones en torno a la radicación de pobres urbanos: el caso de la 'toma' de Peñalolén*. Tesis de posgrado. Pontificia Universidad Católica de Chile, Universidad de Santiago.
 - Sánchez, A. (2007). *Manual de Psicología Comunitaria: Un enfoque integrado*. Madrid: Pirámide
 - Spradley, J. P. (1980). *Participan Observation*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
 - Tójar, J. (2006). *Investigación cualitativa: comprender y actuar*. Madrid: La Muralla.
 - Valles, M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis S. A.
 - Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos: conciliación, mediación, negociación*. Barcelona: Ariel
 - Vinyamata, E. (2005). *Conflictología: curso de resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel