



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA

**Violencia comunitaria y subcultura ciudadana:
Un estudio de caso sobre violencia psicocultural
en lo comunitario.**

María Ignacia Arriagada Hernández

Profesor Guía: Héctor Berroeta Torres

Tesis presentada a la Escuela de Psicología de la Universidad de Valparaíso
para optar a grado académico de Magister en Psicología Social, Mención en
Intervención Psicosocial.

Diciembre 2018

Valparaíso, Chile



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA

**Violencia comunitaria y subcultura ciudadana:
Un estudio de caso sobre violencia psicocultural
en lo comunitario.**

María Ignacia Arriagada Hernández

Profesor Guía: Héctor Berroeta Torres

Tesis presentada a la Escuela de Psicología de la Universidad de Valparaíso
para optar a grado académico de Magister en Psicología Social, Mención en
Intervención Psicosocial.

Diciembre 2018
Valparaíso, Chile

AGRADECIMIENTOS

Mi primer agradecimiento es para el profesor Héctor Berrotea, quién confió y facilitó el desarrollo de este trabajo, así como para Claudio Abif Araya, Comunicador Audiovisual y Psicólogo que colaboró estrechamente durante todo el proceso (años 2014, 2015 y 2016) participando en la toma de decisiones, diseño de antecedentes y marco teórico, y acompañando los procesos de familiarización y de levantando de información primaria y secundaria. También agradezco las asesorías metodológicas brindadas por Diego Piñol y Cecilia Ferrer, ambos Sociólogos, y la aplicación de cuestionarios realizado por Myriam Chávez (Educadora Básica con especialización en interculturalidad). Un tercer agradecimiento lo dirijo a él/las profesionales que colaboraron transcribiendo las entrevistas, como son Roberto Rivera (Trabajador Social), Francisca Andrade (Socióloga) y Victoria Rivera (Socióloga). Y, por último, expreso mi agradecimiento a mi familia núcleo y ampliada, quienes me apoyaron incondicionalmente en los aspectos logísticos, y me brindaron comprensión y tiempo, aspectos necesarios para poder cumplir con este proyecto.

INDICE

1	Introducción	10
2	Antecedentes	17
2.1	Conflictos vecinales y/o comunitario	17
2.2	¿Cómo los conflictos derivan en violencias?	22
2.3	Violencia, violencia comunitaria, violencia cultural y violencia psicológica. ...	23
2.4	Prevención de violencia y cultura ciudadana	38
2.5	Terapia Racional Emotivo Conductual (TREC).....	42
2.6	Primera aproximación hacia una definición de violencia psicocultural en lo comunitario.....	43
2.7	Selección del caso de estudio	44
3	Objetivos.....	48
3.1	Objetivo general:	48
3.2	Objetivos específicos:.....	48
4	Marco teórico.....	49
4.1	Trama histórico cultural del conflicto vecinal, contexto en el que emerge la violencia psicocultural.....	49
4.2	Fundamentos teóricos del método biográfico.	55
4.3	Teorías sobre los contenidos cognitivos y su relación con las experiencias y necesidades humanas.....	57
4.3.1	Creencias básicas sobre Yo y el Mundo, por Ronnie Janoff-Bulman:	57
4.3.2	Teoría Estructura Psicológica de los Valores, de Shalom Schwartz y sintetizada por Brinkmann & Bizama.....	62
4.4	Modelo teórico	67
5	Marco Metodológico.....	69
5.1	Justificación del tipo de metodología empleado y del diseño	69
5.1.1	Estudio de caso como metodología de investigación.....	69
5.1.2	Enfoque de investigación mixto: Diseño explicativo secuencial (DEXPLIS). 71	
5.1.3	Definición de la población y la muestra.....	74
5.1.4	Los métodos de recolección y/o producción de los datos	85
5.1.5	Criterios de rigor metodológicos utilizados	94
5.1.6	Los métodos de análisis de los datos.....	97

6	Resultados de la investigación.....	103
6.1	Caracterización del caso de estudio.....	103
6.2	Fase 1: Resultado cuantitativos	110
6.2.1	Producción de los datos y características de los encuestados	110
6.2.2	Análisis descriptivo y correlaciones de los resultados de la Escala de Creencias Básicas de Janoff-Bulman.....	112
6.2.3	Análisis descriptivo y correlaciones de los resultados del Cuestionario para medir valores humanos.	115
6.3	Fase 2: Resultados cualitativos.....	117
6.3.1	Análisis de la entrevista biográfica del caso presidenta de la Junta de Vecinos de la UV18.....	117
6.3.2	Análisis de la entrevista biográfica del caso miembro del Comité Vecinal del Programa Quiero Mi Barrio.	123
6.3.3	Características de la Violencia Psicocultural en lo comunitario.....	127
7	Meta inferencias de los principales resultados	131
8	Conclusiones y Discusión.....	141
9	Referencias.....	152
10	Anexos	157
10.1	Tres perfiles o actores intervinientes en el acoso vecinal o Blocking.....	157
10.2	Factores de riesgo en la prevención comunitaria de la violencia	158
10.3	Referencias de trabajos desarrollados durante el proceso de Familiarización con la comunidad.	160
10.4	Carta de invitación a participar fase 1, cuantitativa	161
10.5	Referencias de trabajos de vinculación desarrollados durante la fase 1 cuantitativa.	162
10.6	Escala de creencias básicas y Cuestionario de Valores.....	163
10.7	Características de personas que respondieron cuestionarios, fase 1 cuantitativa.	169
10.8	Ficha de caracterización individual sobre creencias básicas y valores humanos	171
10.9	Población muestral o listado de personas consideradas para invitarlas a participar en la fase 2, cualitativa	172
10.10	Presentación llamada telefónica, invitación entrevista biográfica.....	173
10.11	Carta Invitación entrevista biográfica.....	174

10.12	Protocolo de Entrevista Semiestructurada. Dimensiones y preguntas asociadas	176
-------	---	-----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Tipos de conflictos referidos a problemas en las relaciones interpersonales.....	19
Tabla 2:	Síntomas físicos, mentales y sociales que sufren las víctimas y el entorno familiar/social.....	30
Tabla 3:	Consecuencias emocionales y conductuales en vecinos afectados por el incendio en la UV18, Cerro La Cruz, Valparaíso	46
Tabla 4:	Componentes de las creencias básicas sobre el Yo y el Mundo	59
Tabla 5:	Dimensiones de las creencias básicas	60
Tabla 6:	Dominio motivacional de valores según intereses a los que sirven.....	65
Tabla 7:	Compatibilidad y conflicto entre dominios motivacionales de los valores humanos	66
Tabla 8:	Características centrales del Diseño Explicativo Secuencial.....	73
Tabla 9:	Líderes y personas que participan en actividades en la UV18, Cerro La Cruz, Valparaíso.	78
Tabla 10:	Características de los entrevistados	83
Tabla 11:	Características de la Escala WAS de Creencias Básicas sobre el Yo y el Mundo	87
Tabla 12:	Características del Cuestionario para medir valores humanos.	90
Tabla 13:	Ítems de cada grupo de creencias básicas	99
Tabla 14:	Dimensiones y grupos de creencias básicas	99
Tabla 15:	Ítems por dominio motivacional de los valores humanos.....	100
Tabla 16:	Características demográficas del caso en estudio	105
Tabla 17:	Características socioeconómicas del caso en estudio	106
Tabla 18:	Caracterización de las viviendas del caso en estudio.....	107
Tabla 19:	Dinámica relacional y conclusiones derivadas del proceso de familiarización, etapa 1, cuantitativa.....	108
Tabla 20:	Personas encuestadas según rangos de edad.....	111
Tabla 21:	Personas encuestadas según nivel de estudios	111
Tabla 22:	Correlaciones entre las creencias básicas del Yo y el Mundo	114
Tabla 23:	Correlaciones entre dominios motivacionales a los que pertenecen los valores humanos.	116
Tabla 24:	Principales resultados: Factores de riesgo del Yo, Los Otros y El Mundo que legitiman la violencia psicocultural en lo comunitario.	148

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Triangulo de la violencia	26
Figura 2: Modelo teórico: Cadena de factores psicosociales del yo, los otros y el mundo para comprender la violencia psicocultural en lo comunitario.	68
Figura 3: Esquema del diseño explicativo secuencial DEXPLIS	71
Figura 4: Etapas del diseño explicativo secuencial DEXPLIS.	72
Figura 5: Pasos secuenciales para el análisis de datos	97
Figura 6: Unidades vecinales del barrio La Cruz, Valparaíso.	103
Figura 7: Sector Paradero 7, Cerro La Cruz, Valparaíso.	104
Figura 8: Correlaciones significativas entre grupos de creencias básicas.....	133
Figura 9: Correlaciones entre valores guías de su vida e intereses a los que sirven	135
Figura 10: Triángulo de violencia psicocultural	139
Figura 11: Creencias negativas sobre Otros que justifican la violencia psicocultural ...	142
Figura 12: Creencias negativas sobre el Mundo que justifican la violencia psicocultural	142

Resumen

El objetivo de este trabajo fue comprender la violencia psicocultural en lo comunitario a través de su articulación con los contenidos cognitivos-subjetivos (creencias y valores) y la trama histórica cultural de los conflictos, que legitiman dicha violencia. Este trabajo utilizó el Estudio de Caso como metodología de investigación, la cual tuvo un enfoque mixto con énfasis en lo cualitativo, denominado Diseño Explicativo Secuencial, que contempló una primera etapa de recolección y análisis de datos cuantitativos, seguida de otra donde se recogen y analizan datos cualitativos de tipo biográfico. Para la fase cuantitativa se aplicó dos cuestionarios a un total de 30 personas, y cuyo interés fue conocer los contenidos cognitivos-subjetivos que estarían generando mayores cogniciones negativas, y contradicciones, aumentando las disposiciones violentas, como mecanismos para resolver conflictos personales e interpersonales. Por su parte, la fase cualitativa buscó conocer los hechos que se encadenan y reproducen el conflicto vecinal, los hechos que lo explican según dos versiones, de qué forma se expresa y los puntos de inflexión que hacen que el conflicto se resuelva como violencia psicocultural. Se identificó que las creencias que más cogniciones negativas aportan son: la gente es mala, el mundo es injusto y el mundo es azaroso, así como, la creencia positiva con mayor acuerdo fue tener suerte personal. Las correlaciones entre los cuatro grupos de creencias revelan un sistema descriptivo de las experiencias que fomentan la búsqueda de soluciones individuales a los problemas comunitarios. Por su parte, los valores agrupados en dominios motivacionales que obtuvieron mayor valoración como principios guías de sus vidas fueron: universalismo, benevolencia, autodirección y seguridad, que principalmente sugieren metas y conductas deseables que sirven a intereses colectivistas. Sólo el dominio de autodirección sirve a intereses individuales. En cuanto a los relatos de vida, se identificó y describió los elementos que dan cuenta de la existencia de conflicto vecinal abierto y violencia psicocultural en lo comunitario. Los datos surgen de la narración de dos personas involucradas directamente en el conflicto y que participaron en la fase 1 cuantitativa (La Presidenta de la Junta de Vecinos UV18 y una miembro del Comité Vecinal del Programa Quiero Mi Barrio).

1 Introducción

El tema de la violencia en lo comunitario- vecinal merece una investigación por que un cuarto de los 2.300 hogares encuestados en la Región Metropolitana de Chile (Collect GFK Investigaciones de Mercados, 2011), así como la comunidad del sector Paradero 7 de la Unidad Vecinal 18, Cerro La Cruz, Valparaíso, sufren conflictos vecinales por problemas en las relaciones interpersonales o derivados del uso del territorio común, cuyas principales consecuencias individuales son, la rabia, los malos tratos y el estrés, mientras que a nivel comunitario, son la desconfianza en el otro, la inseguridad, la violencia simbólica (verbal y no verbal) y su justificación psicocultural. Entre los factores que explican que los conflictos no sean resueltos o continúen activos se encuentran: falta de reconocimiento en el derecho de los conflictos que tienen su origen en la dinámica de convivencia vecinal; ausencia de instituciones públicas, jurídicas y de salud que aborden, preventiva y/o reactivamente, los conflictos en el ámbito vecinal; la falta de habilidades e instancias de diálogo para una comunicación no violenta; la falta de voluntad para cambio de conducta o diálogo entre los implicados; entre otros (Collect GFK Investigaciones de Mercados, 2011).

La importancia que tiene comprender la violencia psicocultural en lo comunitario- vecinal, es que los resultados del proceso investigativo permitirían a la comunidad de vecinos conocer más de sí mismos y de los otros vecinos, en relación con los valores que guían sus vidas y que les generan desacuerdos, conflictos y descohesión social, debilitando una regulación mutua que se manifieste de forma constructiva y positiva. Por otro lado, conocer las creencias negativas sobre uno mismo, los otros y el mundo permitiría a la comunidad de vecinos saber qué los predispone a malos tratos, conductas y comunicación hostiles y/o agresivas y, por tanto, a retroalimentar la desconfianza en los otros o temor al otro, problema de fondo que enfrenta el contexto nacional. Ambos aspectos, la descohesión social y la desconfianza afectarían la eficacia colectiva para prevenir la inseguridad, los conflictos y la violencia en el barrio. De acuerdo con Sampson R. (2003) la eficacia colectiva sería la capacidad de los residentes para alcanzar control social sobre el ambiente y participar en acciones colectivas por el bien común. Esta eficacia colectiva no es un atributo constante, sino que existe en relación a tareas específicas, metas puntuales establecidas de manera común.

Otros temas relacionados tienen relación con un contexto social y político que carece de ejemplos históricos en que los conflictos derivados de la lucha por la distribución de los recursos hayan sido resueltos de forma pacífica o no violenta. Como consecuencia, lo que se encuentra en el imaginario cultural sobre la resolución de conflictos tiene un arraigo simbólico violento de raíz histórico (Serbin, y otros, 2008), cuya importancia es que funciona como marco conceptual y operativo para la interpretación subjetiva de los hechos y para distinguir la posición que ocupan las personas en los distintos campos sociales (idea presente en las siguientes referencias revisadas: Bourdieu & Wacquant, 1995; Sousa, 1996; Calderones, 2004; Peña, 2009; Fernández, 2012; y Gayo 2009 y 2013).

En la literatura de tipo teórico (Serbín, 2008; Galtung, 2004; Gruen, 2008; y Bauman, 2011) y de tipo empírica (Morales , y otros, 2009) se identifican los siguientes símbolos y/o representaciones culturales y psicológicas violentas, de raíz histórica:

- apología del heroísmo personal como el patriota, cacique, líder militar y autoridad;
- una cultura que desvaloriza la vivencia interior y eleva aspectos externos como medida de valor personal, impidiendo el desarrollo de fuentes interiores;
- una cultura cuya socialización engendra auto traición, odio y guerras y que ofrece como digno de reconocimiento social los valores de éxito, estatus, posesión, fama y poder;
- la ausencia del ejercicio de una moralidad propia y una limitada libertad subjetiva que se agota en la aceptación de las normas sociales;
- la creencia dominante de que el ser humano es malo por naturaleza lo que justifica la desconfianza en los otros;
- la reciprocidad es la norma, venganza (directa) y/o el castigo severo (policial-jurídico) como mecanismos para equilibrar a ambas partes (reciprocidad de traumas y culpas);
- creencias individuales que legitiman la desigualdad (iniciativa, trabajo, habilidad y talento) y que legitiman la pobreza (flojera, falta de iniciativa, vicios y alcoholismo).

De acuerdo con Galtung (2004) y posteriormente con Moser (2012) en contextos de conflictos no resueltos o activos se producen tensiones y/o contradicciones que generan puntos de inflexión, que hacen que el conflicto vecinal se resuelva de forma violenta. Estas expresiones violentas se suman como nodos a una cadena compuesta por otras violencias de tipo directa, estructural y cultural. Esta es la teoría de que vivimos atrapados en un círculo vicioso.

La decisión de investigar este tema fue encontrar explicaciones psicológicas y relacionales a la violencia y conflictos vividos, así como cumplir con un compromiso profesional adquirido como investigadora en el Área de Prevención del Delito y la Violencia del Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana (CESC) del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile, en el marco de su proyecto Análisis y fortalecimiento de iniciativas de prevención del delito en América Latina, que financió Open Society Foundation (entre el 2004- 2013). En particular, fue un compromiso adquirido cuando participé en el Programa de optimización de la gestión local de seguridad ciudadana, implementado durante los años 2012 y 2013 en tres municipios: municipalidad de Requínoa, IV región, Chile; municipalidad de la Ciudad La Paz, Provincia de Entre Ríos, Argentina; y Distrito de Pocollay, Provincia de Tacna, Perú. Este programa tuvo como objetivo transferir conocimientos y capacidades para la optimización de la gestión local de seguridad ciudadana. Estuvo dirigida a equipos de trabajo (nivel técnico) para realizar diagnósticos sobre delitos, victimización y violencias en sus territorios y promover la prevención comunitaria en la política pública como una forma de integrar al enfoque tradicional basado en el control y la sanción, el enfoque de salud que señala la necesidad de intervención sobre las causas psicosociales de la violencia.

Una de las vivencias que provocó curiosidad sobre este tema fue escuchar los testimonios de dirigentes y vecinos sobre peleas, desacuerdos, malos tratos y conflictos durante reuniones vecinales, que desincentivaban la participación ciudadana de la comunidad y el trabajo conjunto por un fin común. También se expresaban demandas por mayor protección de los bienes comunitarios que los hijos de algunos vecinos destruían, así como preocupación por las conductas de riesgo en jóvenes.

Lo anterior generó la inquietud por identificar factores de riesgo que expliquen porque los conflictos interpersonales se resuelven de forma violenta, encontrando en la literatura evidencia sobre factores invisibles de la violencia que justificarían y legitimarían la violencia directa (visible) y estructural (invisible), lo que Galtung (2004) denominó violencia cultural, así como factores asociados a creencias, valores y emociones de las personas, que derivarían en que las diferencias existentes entre los valores y las creencias básicas se experimenten como tensión, confrontación, conflictos y conductas hostiles o violentas.

Los antecedentes revisados guiaron el estudio hacia un enfoque relacional entre lo cultural y lo psicológico, que se situó en una estructura ecológico- sistémica (modelo ecológico, triángulo de violencia y cadena de violencias), en una trama histórica (trayectorias de vida) y en un contenido cognitivo (creencias y valores) que motivarían las conductas y relaciones agresivas y violentas.

El proceso que se siguió para concretar este enfoque fue primero decidir el nivel de análisis entre dos grandes niveles posibles:

- Uno micro social centrado en los individuos, grupos y redes.
- Otro macrosocial enfocado en un análisis institucional, de cultura cívica y de orientación democrática de pueblos y naciones.

En este estudio se escogió el enfoque microsociedad, específicamente los niveles ecológicos individual y comunitario, por ser estos donde mejor se observa la vida cotidiana.

Posteriormente, se identificó y definió las dimensiones explicativas de la violencia psicocultural en lo comunitario, que son las siguientes:

- Formas de entender el Yo y al Mundo (creencias como elementos básicos subyacentes a los valores)
- Motivaciones conductuales (valores como elementos subyacentes a las metas/objetivos y conductas deseables)
- Conflicto comunitario-vecinal (en el cual emerge la violencia psicocultural y las formas de participación de los vecinos en el conflicto vecinal)
- Violencia comunitaria (en sus manifestaciones de violencia psicológica, amenazas, privaciones o desatenciones en las interacciones y relaciones cotidianas entre los vecinos).

Luego, se analizó teóricamente la asociación existente entre estas dimensiones psicológicas y culturales a través de la creación de un modelo teórico sobre los factores psicoculturales que se articularían en una cadena de violencias invisibles o inmateriales,

trascendiendo el tiempo y el espacio, creadas y recreadas por la cultura e interiorizadas en el proceso de socialización, encarnándose en el cuerpo de los sujetos como esquemas cognitivos y disposiciones corporales. Todo este conjunto de significados constituiría la raíz psicocultural que produce y reproduce la violencia directa (física y/o verbal) en distintos niveles ecológicos.

A partir de lo formulado, se planteó la siguiente hipótesis:

La violencia psicocultural en lo comunitario se legitima en las creencias negativas y valores rígidos de las personas, y en la trama histórica y cultural de los conflictos interpersonales resueltos de forma violenta (o no resueltos).

Lo que llevó a plantear esta hipótesis fue la evidencia encontrada que señala, por una parte, que las creencias básicas negativas (principalmente en relación a los otros) tienden a generar interpretaciones de los hechos que alimentan emociones negativas que tienden a expresarse como conductas hostiles y agresivas y, por otra parte, señala que estas vivencias personales e interpersonales se van articulando con un trasfondo cultural de raíz histórica, que justifica la violencia como:

1. Una respuesta válida ante los conflictos (guerras en general).
2. Una forma de relación (abusiva y basada en el poder) legítima (frente al temor y la injusticia) y natural (como algo inevitable por ser propio del ser humano), y
3. Una moralidad íntima que deriva en conductas de transgresión a las normas, exposición a los riesgos y generación de daños.

Esta articulación en cadena, entre trasfondo cultural [de raíz histórica] y dimensiones subjetivas [contenidos cognitivos rígidos y/o negativos], se traducirían en formas de participación ciudadana que facilitarían la escalada de conflictos y de la violencia psicológica y simbólico- cultural en el ámbito vecinal.

El problema de investigación se planteó como la falta de marcos conceptuales y operativos de origen biográfico y cultural que entreguen aprendizajes y habilidades a las personas, que les permitan exponer adecuadamente sus problemas de convivencia vecinal y solucionar de forma colectiva, ciudadana y pacífica, los conflictos y las acciones de violencia psicocultural que emergen en contextos de conflictos abiertos. En este sentido, la decisión moral subjetiva de causar daño correspondería a una respuesta individual adaptada a las estructuras sociales objetivas, y sus reglas del juego o normas interiorizadas como esquemas cognitivos, que hacen que la desigual distribución de los recursos y la violencia psicocultural se interpreten como una condición natural y que, por tanto, sea invisible, en cuanto a sus causas y consecuencias. Este fenómeno considera elementos parciales de otros tipos de violencia, como son, la violencia en general, la violencia comunitaria, la violencia cultural y la violencia psicológica, así como una trama histórica y cultural del conflicto, en la que emerge como legítima este tipo de violencia comunitaria. En cuanto a vacíos de conocimiento se pudo constatar la ausencia de leyes que sancionen la violencia psicológica y cultural en el contexto comunitario- barrial [en Chile sólo se aplica en el ámbito familiar y laboral], así como pocos estudios empíricos sobre conflicto

comunitario y sobre lo comunitario- vecinal en Chile, lo que da cuenta de que es un tema emergente y, por tanto, aún invisibilizado. Pese a esto, cabe destacar que en los últimos años el Ministerio de Justicia a transferido recursos a los gobiernos locales para abrir espacios institucionales de mediación vecinal que buscan dar a los conflictos en el ámbito comunitario, una salida civil y alternativa a lo judicial.

Considerando que el tema se ha explorado poco y que se requiere proponer una perspectiva o enfoque de trabajo, se consideró como objetivo general Comprender la violencia psicocultural en la comunidad que participa en la UV18 del Cerro La Cruz de Valparaíso, a través de su articulación con las dimensiones subjetivas (creencias básicas y valores humanos) y la trama histórico cultural del conflicto que la reconocen como acción legítima.

Para presentar la relevancia de esta investigación o los aportes de este proceso de investigación, se consideró los criterios sugeridos por Hernández, Fernández, & Baptista (2006), según se presentan a continuación:

- Busca comprender la raíz cultural y psicológica de la violencia comunitaria, para sugerir soluciones al problema.
- Es un estudio de caso centrado en un análisis micro social, que involucra a un grupo de vecinos que convive en el espacio público y los equipamientos comunitarios y deportivos existentes en Unidad Vecinal N° 18, del Cerro La Cruz, por lo que su trascendencia o alcance social es acotado al contexto específico de estudio, y no puede ser generalizable.
- Los resultados de este estudio ayudarán a contar con un diagnóstico sobre diversos factores de riesgo psicosocial, que son la trama cultural y contenido psicológica que predispone a la violencia en lo comunitario, lo que podría servir a los vecinos para comprender la cadena y escalada de violencia, con el fin común de tomar decisiones orientadas a buscar soluciones, a uno o más, de estos problemas.
- Los resultados de este estudio contribuirán a comprobar la hipótesis planteada identificando y describiendo las dimensiones psicoculturales que legitiman y justifican la violencia psicocultural en lo comunitario.

A su vez, contribuye a las teorías que explican el comportamiento comunitario dando cuenta de la asociación existente entre las formas de entender a los otros y las motivaciones conductuales que subyacen a dichas conductas.

Valor metodológico: como estudio de caso, su valor es la integración, asociación y/o combinación de diversos datos, provenientes de fuentes primarias y secundarias y de tipo cuantitativo y cualitativo. Los diversos grupos de información permiten una mayor comprensión sobre el fenómeno en estudio y sus dimensiones explicativas, así como incrementar la validez de los resultados. En relación con las técnicas para la recolección de información primaria, se destaca la socialización del conocimiento producido a los propios protagonistas que fueron seleccionados como narradores en la fase 2 cualitativa.

El desarrollo de la investigación tiene previsto en primer lugar, revisar los antecedentes teóricos y empíricos del fenómeno violencia psicocultural en lo comunitario, donde se describan temas como; las características de los conflictos vecinales y/o comunitarios; como los conflictos derivan en violencia; la violencia, violencia comunitaria, violencia cultural y violencia psicológica; prevención comunitaria de la violencia; una definición de violencia psicocultural en lo comunitario y la justificación sobre la selección del caso de estudios.

Posteriormente, se presenta una formulación del problema de investigación, así como los objetivos generales y específicos del estudio.

A continuación, se desarrolla un marco teórico en el que se explica en primer lugar, la trama histórica cultural del conflicto vecinal, contexto en la cual emerge la violencia psicocultural, a través de tres teorías: la teoría sobre el mundo social de Bourdieu, el núcleo teórico de las subculturas y perspectiva situada del conocimiento, la acción y del discurso. Luego, se presentan las teorías sobre contenidos cognitivos y su relación con experiencias y necesidades humanas por medio de dos teorías, la teoría de Supuestos Fragmentados sobre creencias del Yo y el Mundo de Ronnie Janoff-Bulman (1992) y la teoría Estructura Psicológica de los Valores, de Schwartz y Bilsky (1987) y sintetizada por Brinkmann & Bizama (2000). Este proceso concluye con la creación de un modelo teórico sobre la cadena de factores psicosociales del yo, los otros y el mundo que permitirían comprender la violencia psicocultural en lo comunitario.

Para desarrollar el trabajo de campo se previó aplicar dos cuestionarios, uno de creencias básicas y otros sobre valores humanos, a los vecinos que participan en actividades comunitarias en la Unidad Vecinal N°18, del Cerro La Cruz, Valparaíso. Posteriormente, se buscó realizar entrevistas biográficas a personas que participaron contestando los cuestionarios, para posteriormente analizar de forma estructurada los relatos de vida de las personas involucradas directas en el conflicto vecinal, con el fin de comprobar si emerge la violencia psicocultural y sus factores culturales con raíz histórica que la justificarían como acción legítima para enfrentar el conflicto vecinal.

Por último, se presenta los resultados de investigación separados en cuatro partes: primero se presentan las características del caso en estudio (geográficas, demográficas, socioeconómicas y viviendas); luego, los resultados cuantitativos sobre creencias y valores; posteriormente los resultados cualitativos o relatos biográficos sobre los problemas de convivencia vecinal, y, finalmente una meta inferencia de los resultados provenientes de las distintas fuentes de información.

Respecto a la metodología a emplear, se escogió el Estudio de Caso como metodología que permite integrar datos primarios y secundarios levantados en fases muy bien diferenciadas (enfoque mixto) y donde los datos cuantitativos sirven para seleccionar a los narradores de la fase cualitativa, así como sirven para contar con un primer grupo de datos producidos, que socializar con los participantes de la segunda fase de investigación.

Para esto, se requiere que las personas que participan en actividades en la Unidad Vecinal N° 18, Cerro La Cruz, Valparaíso, tengan interés, tiempo y buena disposición para participar, por lo cual se definió y estructuró muy bien la información que serían compartida con la comunidad, partiendo por acoger la recomendación de Moser (2011) sobre no presentar el tema de la violencia como el tema de la investigación, con el fin de evitar respuesta evasivas de los vecinos y con esto, poca participación. Debido a esto se optó por presentar la investigación con el tema convivencia vecinal, para crear mayor interés y mayor adhesión al estudio.

Las conclusiones y resultados esperados del proceso de investigación son, por un lado, conocer los contenidos cognitivos-subjetivos que estarían generando mayores cogniciones negativas y contradicciones, aumentando las disposiciones violentas como mecanismos para resolver conflictos personales e interpersonales. Por otro lado, se espera conocer los factores culturales que se desprenden de las historias de vida, los hechos que lo explican, de qué forma se expresan, los puntos de inflexión que hacen que el conflicto se resuelva como violencia psicocultural y como se articulan en una cadena que reproduce el conflicto vecinal.

Finalmente, lo que se espera aprender de este proceso de investigación, desde el punto de vista técnico tiene relación con la creación de una propuesta para diagnosticar de forma participativa los conflictos y la violencia psicocultural en lo comunitario, evitando que el proceso aumente los efectos negativos derivados de la sobre intervención existente. Por este motivo se escogieron técnicas individuales para facilitar una mejor expresión de las vivencias subjetivas y espacios protegidos para la conversación sobre los problemas de violencia en lo comunitario.

Respecto a la búsqueda de recursos, se espera aprender cómo desarrollar un modelo teórico y posteriormente una investigación que genere evidencia que compruebe o rechace la hipótesis de investigación y que posteriormente, sirva como referencia para la realización de más investigaciones sobre este tema.

En cuanto a la organización personal, se espera aprender a organizar el desarrollo del proceso dentro de los plazos establecidos y con la menor cantidad de costos posibles.

Por último, se espera que la comprensión de la violencia psicocultural en lo comunitario permita entender y reconciliar los propios conflictos y relaciones violentas experimentadas durante la vida, pudiendo detectar las propias creencias y valores, así como las representaciones culturales de raíz históricas que legitimaron dichas violencias volviéndolas invisibles a los ojos de otros y a los propios, con el fin de buscar formas de trascender a estos determinantes históricos-culturales por medio de la práctica de nuevos esquemas cognitivos, que faciliten una evolución de la personalidad y del carácter hacia respuestas menos hostiles y agresivas conmigo misma y con los otros.

2 Antecedentes

Los antecedentes de investigación hacen referencia a la evidencia empírica generada por el quehacer científico, que permiten conocer el punto hasta el cual se ha llegado a conocer nuestro objeto de estudio. Lo primero a señalar al respecto, es que la evidencia empírica existente no da cuenta directamente del objeto en estudio, sino que permiten conocer por separado sus partes o dimensiones. La relación entre sus distintas partes y la comprensión del fenómeno, constituyen parte del producto de esta investigación.

El objeto de estudio es un tipo de violencia que se manifiesta en lo comunitario, que se denominó psicocultural. Este concepto surge a partir de un “razonamiento abductivo”, es decir, tiene en sus premisas un “hecho” a explicar (el caso) y un sistema de referencia (marco teórico) al cuál el hecho-caso puede ser referido. La abducción procura superar la confrontación inducción-deducción, en un ir y venir entre la empírea y la teoría (Vieytes, 2004)

A continuación, se presentan los principales hallazgos científicos relacionados con la violencia psicocultural en lo comunitario.

2.1 Conflictos vecinales y/o comunitario

Se entiende por comunitario (vecinal) a la interrelación entre personas y/o grupos, y de estos con un territorio común, la que se caracterizan por sentir pertenencia y una cultura común, durante un período de su vida y no de forma exclusiva.

De acuerdo con Mariane Krause J. (2007) en su artículo hacia una redefinición del concepto de comunidad: cuatro ejes para un análisis crítico y una propuesta, el problema en la definición de lo que se entiende por comunidad es que se le define en términos de su estado ideal y no de su estado actual, y lo expresa señalando “si definimos las comunidades en función de su estado «ideal», nos quedamos sin comunidad”. De acuerdo con su planteamiento, no sería necesario que una comunidad cumpla su función para que podamos llamarla comunidad.

Siguiendo a la autora, lo que distingue a una comunidad de otras organizaciones humanas son tres elementos: pertenencia, entendida desde la subjetividad como «sentirse parte de» e «identificado con»; interrelación, es decir, comunicación, interdependencia e influencia mutua de sus miembros; y cultura común, vale decir, la existencia de significados compartidos.

- Enfatiza la dimensión subjetiva (e intersubjetiva).
- Excluye el territorio, sin embargo, para este estudio el territorio compartido podría considerarse un agente en la relación y conformación de lo comunitario, en tanto, es en el espacio público, en los equipamientos comunitarios, deportivos y áreas verdes, donde se desarrolla la convivencia vecinal, es decir, donde es posible conocer el contexto de conflicto comunitario en el que emerge la violencia psicocultural.

- Relativiza las nociones de continuidad y permanencia y de adscripción exclusiva a una comunidad.

Por su parte, el Núcleo Académico de Cohesión Social de la Universidad Diego Portales, por encargo del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, el año 2009 publicó Cuadernos de barrio, N° II, 2da Edición, titulada Cohesión social y recuperación de barrios: Una mirada desde los Consejeros Vecinales de Barrios de la Región Metropolitana, donde presenta los resultados de la aplicación de una encuesta a los Consejeros Vecinales del Programa de Recuperación de barrios. El instrumento utilizado se elaboró en base a la Encuesta EcoSocial, incluyendo sólo algunas dimensiones y agregaron preguntas referidas al barrio, a la organización comunitaria y al programa. La muestra estuvo compuesta por 300 Consejeros Vecinales, de aproximadamente 60 barrios de la Región Metropolitana, de los cuales el 73% fueron mujeres y el 27% fueron hombres (Morales , y otros, 2009).

Principales resultados:

- El nivel de confianza total de 17.2% son superiores a los resultados de estudios con muestras representativas de nivel nacional (entre 10% y 13%).
- 57,4% de los consejeros vecinales perciben que los vecinos no tienen interés por participar en las Juntas de Vecinos y alrededor del 30% no tienen interés en participar en organizaciones comunitarias.
- 48,9% piensa que sus ideas son tomadas en cuenta. Consistente con su condición de dirigentes e indicador subjetivo de integración social.
- 72,4% se encuentra Muy Feliz o Bastante Feliz.
- Creencias que legitiman desigualdad en base a la riqueza, son en un 66,6% individualistas: entre estas destacan “iniciativa y trabajo” (37 %) y “habilidad y talento” (30 %).
- Creencias que legitiman la pobreza son factores individuales (72%): entre las que destacan “flojera y falta de iniciativa” (52,3%), seguido por “vicios y alcoholismo” (19,7%).

Otro estudio relevante que se refiere a conflictos vecinales y/o comunitarios fue el desarrollado por Collect el 2011 y encargado por el Ministerio de Justicia [primero realizado en el país en esta materia]. Este estudio tuvo una muestra de 2300 viviendas de la Región Metropolitana, de las cuales el 25% (575 viviendas) experimentó algún conflicto con su vecino los últimos 12 meses.

Actualmente en nuestro país, sólo se ha dado regulación normativa a la mediación en temas de familia y de salud y se ha reconocido la mediación en conflictos laborales. La existencia de conflictos que tienen su origen en la dinámica de las relaciones de convivencia vecinal, no tienen reconocimiento en el derecho, así como el surgimiento de nuevos conflictos comunitarios propios de la evolución social y que el derecho tarda en reconocer. Esta primera aproximación determinó de manera preliminar que el tipo de conflicto que es necesario identificar es aquél que se produce en el ámbito vecinal o

comunitario y que dice relación con las relaciones de convivencia que se producen entre vecinos de una comunidad (Collect GFK Investigaciones de Mercados, 2011).

En ausencia de instancias legales para resolver conflictos vecinales, se han generado experiencias en sedes municipales o asociadas al municipio, cuyo principal objetivo ha sido la solución pacífica de los conflictos y/o la pacificación social.

La distribución porcentual de los tipos de conflictos declarados por los entrevistados, son ruidos molestos (23%), seguido de peleas frecuentes entre vecinos (10%). Luego, con el mismo 8% se declaran los conflictos de tipo problemas con mascotas o animales, basura o falta de aseo en las calles, uso de estacionamientos y problemas en la propiedad. Posteriormente, los conflictos vecinales olores molestos y conflictos que afectan a comunidad o vecinos se mencionan en ambos casos, por el 5% de los entrevistados. Finalmente, cabe destacar que en la categoría otros, que obtiene un 25%, se agrupan los tipos de conflictos con menciones inferiores a 2% como son: injurias y calumnias (ofensas), daños a la propiedad, actos discriminatorios en contra de usted o algún miembro de su hogar, peleas por VIF en casa vecinos, hurtos, amenazas, no poda de árboles, follaje o plantas, lesiones, cobros de dinero, no pago de deudas o no devolución préstamos menores de dinero, uso de bienes comunes, no pago de arrendamiento y no devolución de bienes o cosas prestadas (Collect GFK Investigaciones de Mercados, 2011)

Para distinguir entre los tipos de conflictos, cuales interesan estudiar en esta tesis, se agrupó en dos categorías, como se muestra a continuación:

Tabla 1: Tipos de conflictos referidos a problemas en las relaciones interpersonales

Conflictos o problemas en las relaciones interpersonales	Conflictos o problemas ambientales o por el uso del territorio común.
Peleas frecuentes entre vecinos (10%)	Ruidos molestos (23%)
Conflictos que afectan a comunidad o vecinos (5%)	Problemas con mascotas o animales (8%)
Otros: injurias y calumnias (ofensas), daños a la propiedad, actos discriminatorios en contra de usted o algún miembro de su hogar, peleas por VIF en casa vecinos, amenazas, lesiones, cobros de dinero, no pago de deudas o no devolución préstamos menores de dinero, no pago de arrendamiento y no devolución de bienes o cosas prestadas (25%)	Basura o falta de aseo de calles (8%) Uso estacionamientos (8%) Problemas en la propiedad (8%) Olores molestos (5%) Otros: hurtos, no poda de árboles, follaje o plantas, uso de bienes comunes (2,5% aprox.)

Nota: Elaboración propia en base a resultados del Estudio del Ministerio de Justicia & Collect, 2011

De la tabla anterior, se podría señalar que los conflictos o problemas del tipo “relaciones interpersonales con los otros” son del 40% del total de conflictos declarados, mientras que el 60% restantes, se debe a conflictos derivados de condiciones ambientales o del uso del territorio. En el primer caso, el problema es con “otro” sujeto o grupo de personas, mientras que, en el segundo caso, el conflicto es, en primera instancia, con las condiciones del ambiente y del territorio en el cual viven los entrevistados.

Otros datos relevantes identificados en este estudio son: Considerando los hogares que declararon que tuvieron conflictos vecinales durante los últimos 12 meses, un 65% de ellos mantuvo sólo un conflicto vecinal, un 20% mantuvo dos conflictos vecinales y el 15% restante tuvo 3 o más conflictos. En promedio, estos hogares tuvieron 1,65 conflictos vecinales.

Considerando el estado del conflicto, el 75% de los consultados declaró que el conflicto se mantiene abierto y 25% que está terminado o cerrado. Los conflictos que mantienen un status de conflicto abierto son: basura o falta de aseo en las calles (89%); conflictos de la comunidad o un grupo de vecinos (89%); uso de estacionamientos (82%); problemas con mascotas o animales (78%); olores molestos (75%); ruidos molestos (75%)

El tiempo promedio de duración de los conflictos depende del estatus en que éstos estén. Así en conflictos abiertos el promedio de duración es de 6,4 años, mientras que en conflictos cerrados el tiempo promedio es de 2,3 años.

Respecto a con quien se tiene conflictos vecinales, en el 55% de los casos se tienen con vecinos cercanos o de la misma calle, seguido del 16% que lo han tenido con vecinos de distinta calle y un 8% con vecinos sin especificar. El 3% tiene conflictos con personas de fuera del barrio y el 2% con jóvenes del sector. Por último, el 16% tuvo conflictos con otros perfiles.

Por su parte, el 64% de los consultados declaró que “comunicó” el conflicto o problema a los involucrados. Los conflictos abiertos o sin solución en general se mantienen en ese estado por falta de voluntad para cambio de conductas o diálogo entre implicados, sin embargo, son muy pocos los conflictos vecinales que se asumen como de imposible solución.

Por su parte, un 64% de los consultados declaró que buscó solución al conflicto y en un 37% de los casos se recurre a alguna institución para solucionar el conflicto. Los conflictos en donde más se recurre a alguna institución son los conflictos que afectan a la comunidad o a un grupo de vecinos, como en los problemas con la propiedad (con 57% y 56% respectivamente). En ambos casos, las dos instituciones a las que más recurren son Carabineros y a la Municipalidad.

Sobre la solución definitiva de los conflictos, un 25% de los consultados declara que sí obtuvo solución a su conflicto vecinal. Donde se logra menor solución es en los conflictos que afectan a la comunidad o un grupo de vecinos.

En cuanto al escalamiento en los conflictos vecinales, un 69% de los consultados califica el inicio del conflicto vecinal que tuvo/tiene como grave o muy grave. El conflicto que inicia más grave corresponde a los conflictos con la comunidad o con grupos de vecinos (79% grave o muy grave). Los menos graves al inicio son el uso de estacionamientos (44%) o los problemas con mascotas o animales (48%).

Los costos de mantener un conflicto vecinal se asocian fuertemente a desgaste emocional (rabias, malos ratos, estrés) y en muy pocos casos a costos monetarios o de otra índole. El 79% manifiesta que la principal consecuencia es la rabia, molestias y los malos ratos.

Además, 21% indica que se sufre estrés. Otras menciones relevantes son las peleas o discusiones con vecinos (15%) y la pérdida de tiempo por concepto de trámites o búsqueda de soluciones (10%).

Respecto a los resultados cualitativos que arrojó el estudio cuantitativo y cualitativo de los conflictos vecinales ... (2011) las causas del conflicto comunitario más recurrentes son:

Coexistencia espacial de diferentes estilos de vida: Se tiende a percibir que las costumbres y los hábitos de vida de las diferentes personas son uno de los principales motivos por los cuales se producen los conflictos entre vecinos. En este sentido, la mayoría afirma que la intolerancia para con los diferentes estilos de vida es uno de los pilares fundamentales en los que descansa la génesis de un conflicto vecinal.

Dicotomía entre *estilos de vida de jóvenes y adultos*. Otra dicotomía que observaron los vecinos de los grupos socioeconómicos más bajos fue la *convivencia de la “cultura decente” versus la “cultura flaite”*. Los grupos socioeconómicos más altos ABC1-C2 tienden a percibir que progresivamente existe menos interacción entre vecinos y que a medida que pasa el tiempo la vida de barrio tiende a ser nula. El estilo de vida de largas jornadas de trabajo y dificultad de trasladarse a través de la ciudad en horarios punta de tráfico, genera muy poco tiempo disponibles para las relaciones vecinales. Por el contrario, los grupos socioeconómicos más bajos C3, D y E, tienen una interacción y contacto con sus vecinos constante, derivada de que los espacios físicos que habitan son reducidos (tanto en casas como en departamentos) y a que los materiales de las viviendas son permeables a los sonidos que cada familia emite. La constante interacción con los vecinos lleva a roces y conflictos que interrumpen no sólo la vida cotidiana de la persona con sus vecinos, sino que también, con su familia al interior del hogar. En cualquier distinción basada en estilos de vida, el elemento agravante y detonador en muchos casos de los conflictos es la coexistencia “en espacios reducidos” de más de un estilo.

La violencia en la vida del barrio urbano: es un elemento que diferencia a los grupos socioeconómicos más altos de los más bajos en las zonas de comunas urbanas, es la violencia o agresividad que perciben los entrevistados respecto a la interacción entre vecinos. Los entrevistados de los grupos socioeconómicos C3, D y E afirman que deben convivir permanentemente con una cultura que vive con ellos de forma paralela, que llaman flaite. Una de las características principales de la cultura flaite es la desconsideración hacia los hábitos y estilo de vida del resto de la comunidad, la agresividad con que se comportan frente a cualquier interacción con las demás personas, así como el consumo de drogas y alcohol, elemento que perturba la armonía en la convivencia de la comunidad, haciendo que el contacto entre las personas tienda a ser más agresivo. Un escenario diferente es el que perciben los entrevistados de los grupos ABC1 y C2, puesto que para ellos la cultura flaite en su barrio es inexistente.

Individualismo versus integración vecinal: una parte importante de los entrevistados percibe que la baja conciencia social o la escasa capacidad que tienen algunas personas de

concebirse como habitantes de una comunidad, hace que éstas no tomen en cuenta las consecuencias de sus actos en la vida de sus vecinos, elemento que genera conflictos vecinales.

Destrezas comunicacionales en la transmisión del conflicto: otra de las causas recurrentemente mencionadas como generadoras de conflicto vecinal, es la exposición agresiva o poco asertiva de los hechos o situaciones que causan disgusto.

Para que una persona decida intervenir, la situación debe cumplir con una o más de las siguientes características: Reiteración; Violencia Física y/o Verbal; Niños involucrados o en peligro; Interrupción Vida Familiar; Peligro Integridad Estructural de una Vivienda; Costos Económicos Involucrados. Por último, se vuelve importante destacar la percepción que tienen sobre todo los grupos C3, D y E de diferentes edades, respecto del silencio que guardan algunas personas sobre muchos de los conflictos que tienen con sus vecinos por miedo a represalias por parte de los mismos.

Consecuencias de un Conflicto Vecinal: Aislamiento; Stress; Malestar Individual; Empeoramiento Vida Familiar; Desconfianza; Mudanza.

Expectativas de Solución de un Conflicto Vecinal: Llegar a acuerdo con la contraparte; Que un tercero ofrezca alternativas de solución; Someterse (evaluada de forma heterogénea, produciendo disenso entre los grupos. En algunos grupos se mencionó que es una manera viable de solucionar un conflicto en tanto no se cumpla alguno de los criterios que asignan gravedad a un conflicto).

Barreras para Solucionar Conflictos Vecinales: Mala Disposición, mala voluntad o disposición para dialogar en buenos términos.

Carencia de una Institución que se haga cargo de conflictos vecinales de forma exclusiva.

2.2 ¿Cómo los conflictos derivan en violencias?

En muchos contextos donde los mecanismos de mediación no han sido aprendidos en la familia o la escuela, la violencia se convierte en la única vía de solución de las diferencias (Dammert, 2012, pág. 38)

Moser & Horn (2011) distinguen el conflicto de la agresión o violencia, definiéndolo como “situaciones en las que individuos y grupos tienen intereses incongruentes que son contradictorios y potencial y mutuamente excluyentes”. En este sentido, un conflicto puede transformarse pacíficamente en un acuerdo de reparación del daño a cambio de reinserción social, o transitar hacia la violencia. Lo que determina que se resuelva de una forma u otra, son los factores de riesgo o protectores que rodean a los actores en conflicto, los que generan un punto de inflexión hacia una u otra dirección.

Existen dos factores de riesgo que se consideran particularmente importantes para comprender como un conflicto puede transitar hacia la violencia, estos son la Tensión y la Contradicción:

La tensión nerviosa o emocional es una emoción intensa reprimida. Se expresa como un estado o sentimiento de tensión en las relaciones interpersonales, que por el momento se mantiene tranquila o reprimida, pero que en cualquier momento y de forma repentina colapsará, como un arrebato de ira o una acción violenta de algún tipo. Por su parte, Galtung (2000, citado en Moser & Horn, 2011) considera a las tensiones como meta-conflictos dentro y entre las personas.

“El profesor Agnew, dice que las emociones producidas por diferentes tensiones en la vida pueden ser “un factor de predisposición a la violencia y a la delincuencia, cuando es crónico y repetitivo y crea una actitud hostil, recelosa y agresiva” (Siegel, 1995, p.192 citado en Bloomfield & Cooper, 1999, pág. 21). “Este desequilibrio producido por el estrés y las tensiones internas contribuyen, en ocasiones, a intensificar en las víctimas potenciales la sensación de sentirse emocionalmente inseguras. Las preocupaciones comienzan a dominar la mente, adormecen o paralizan las emociones” (Bloomfield & Cooper, 1999, pág. 21)

El segundo factor de riesgo es la Contradicción o la acción de hablar en contra o en oposición a (una acción, propuesta, etc.), refutando, contradiciendo o declarando algo falso o erróneo; afirmar lo contrario, negación directa" (Moser & Horn, 2011)

Que el conflicto se transforme en violencia implica la imposición por la fuerza de un individuo, o un grupo, de sus propios intereses en detrimento o exclusión de otra persona o intereses del grupo. Esta imposición representaría un punto de inflexión, y podría expresarse como una acción violenta derivada del colapso de una tensión nerviosa y/o como resultado de contradecir, oponerse y negar una acción, propuesta y/o a actores involucrados en el conflicto. Una vez que se manifiesta una violencia, entran a una cadena de violencias que se mantiene gracias a que establecen un vínculo estratégico que motiva, justifica y operativiza el circuito de violencias. La noción de una "cadena de violencia" se inspira en el concepto de “cadena de valor” y se utiliza para resaltar la forma en que opera la violencia sistémica, e implica una serie de procesos interconectados.

2.3 Violencia, violencia comunitaria, violencia cultural y violencia psicológica.

“Se trata de relaciones de articulación en las que todos los elementos re-construyen sus rasgos constitutivos en la propia relación” (Sandoval , 2013, pág. 45).

La comprensión de la violencia y sus modos de prevenirla se incorporó a la agenda internacional cuando la Asamblea Mundial de la Salud, en su reunión de 1996 en Ginebra, aprobó una resolución por la que se declaraba a la violencia uno de los principales problemas de salud pública en todo el mundo (Informe mundial sobre la violencia y la salud, 2002).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud [OMS]:

No hay país ni comunidad a salvo de la violencia, las imágenes y las descripciones de actos violentos invaden los medios de comunicación y están en nuestras calles

y en nuestros hogares, en las escuelas, los lugares de trabajo y otros centros. (...) La violencia está tan presente que se la percibe a menudo como un componente ineludible de la condición humana, un hecho ineluctable ante el que hemos de reaccionar en lugar de prevenirlo. Suele considerarse, además, una cuestión de «ley y orden», en la que el papel de los profesionales de la salud se limita a tratar las consecuencias (Informe mundial sobre la violencia y la salud, 2002, pág. 1).

Para abordar este problema, se han visto iniciativas en distintos países de América Latina y el Caribe que apuntan a la Prevención Comunitaria de la Violencia, implementadas por gobiernos locales y otras organizaciones locales.

La violencia es un concepto con diversas definiciones según la disciplina desde la cual se observa, y esto ocurre, porque es un fenómeno que se expresa en las relaciones humanas (con el Yo, con los Otros y con el Mundo) debido a que son la condición para su emergencia. Por esto, y con el propósito de presentar una definición de violencia psicocultural en lo comunitario, es que se adoptó un enfoque relacional entre la cultura y las valoraciones e interpretaciones subjetivas de los hechos, es decir, que busca comprender las acciones individuales y grupales insertas en una trama de su historia y de su entorno (Vieytes, 2004). O en palabras de Gayo (2013), lo que una persona hace, o el conjunto de actividades en las que participa, o el conjunto de gustos que manifiesta, tiene sentido dentro de la estructura creada por la interacción entre todas las personas que participan en lo comunitario.

Debido a que existe gran cantidad de literatura que aborda el concepto de violencia y que se busca profundizar en los factores psicoculturales que lo explican, se privilegiaron autores de la sociología y la psicología para entregar antecedentes sobre los siguientes fenómenos: violencia, violencia comunitaria, violencia cultural y violencia psicológica. Estos conceptos entregan antecedentes que permiten ir acercando al lector a la primera comprensión que se tuvo de la violencia psicocultural en lo comunitario y que posteriormente se usó para el análisis de los resultados obtenidos.

La OMS define la violencia como:

El uso deliberado de la fuerza física o el poder, como amenaza o real contra uno mismo, otra persona, o contra un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

La definición comprende tanto la violencia interpersonal como el comportamiento suicida y los conflictos armados. Cubre también una amplia gama de actos que van más allá del acto físico para incluir las amenazas e intimidaciones. Además de la muerte y las lesiones, la definición abarca también las numerosísimas consecuencias del comportamiento violento, a menudo menos notorias, como los daños psíquicos, privaciones y deficiencias del desarrollo que comprometan el bienestar de los individuos, las familias y las comunidades. (Informe mundial sobre la violencia y la salud, 2002, pág. 5).

Un estudio realizado por el Banco Mundial (2007) en países del Caribe mostró en sus resultados que los niveles de crimen que se podrían predecir a partir de las variables puramente económicas no se presentan en la mayoría de los contextos. Por el contrario, se encuentran tasas considerablemente superiores en los factores sociales (Dammert, 2012, pág. 42).

Los factores de riesgo señalados en la literatura bibliográfica revisada para este trabajo, y que estarían detrás de la emergencia de hechos delictivos y violentos en cada anillo o nivel ecológico, son los siguientes:

- Individual- familiar: los trastornos psíquicos o de personalidad producto de factores biológicos y/o historias de vida; abandono de roles parentales; consumo problemático de alcohol y drogas; violencia intrafamiliar; entre otros.
- Comunitario: limitada capacidad de aprendizaje; habilidades sociales precarias, impulsividad e hiperactividad; violencia intrafamiliar; abuso de drogas y alcohol; compromiso con el proceso educativo; presión de pares; falta de recursos de apoyo comunitario; e inseguridad en los vecindarios (mayor información disponible en anexo).
- Societal- local: Débil institucionalidad y conocimientos técnicos para comprender e intervenir la violencia y la inseguridad; multiplicidad y descoordinación entre instituciones y actores; información insuficiente, dispersa y poco transparente; baja participación de los beneficiarios en la solución a sus problemas, etc.
- Societal- nacional: Actitudes culturales que propician el uso de la violencia para enfrentar los conflictos de intereses y relacionales (respaldar el uso excesivo de las fuerzas policiales o apoyar los conflictos políticos); sistema de creencias y valores que legitiman y naturalizan las relaciones abusivas de poder (reafirmar la dominación masculina sobre las mujeres y los niños); normas sociales que protegen los derechos humanos de algunos actores más que los de otros; políticas públicas y sociales que contribuyen a mantener las desigualdades económicas y sociales entre los grupos de la sociedad.
- Societal- global: cibercrimen (robo de datos, pornografía infantil), trata de blancas, narcotráfico, tráfico de armas, guerras por los recursos fósiles y naturales, desastres ecológicos como el calentamiento global, entre otros.

Que existan tantos tipos de violencia identificables en cada uno de los niveles ecológicos, se explica principalmente en el hecho de que la violencia siempre ha estado presente en la historia de la humanidad, y sus relaciones sociales, económicas y culturales, lo que condiciona nuestro marco conceptual y operativo. De acuerdo con Serbin y otros (2008), la génesis de nuestras sociedades, particularmente en el ámbito de América hispano-parlante, surge en el marco de legitimación del conflicto armado con España, en una lucha por la independencia política. Existe un condicionamiento inicial en el imaginario popular a favor de la violencia como mecanismo de resolución de conflictos políticos, que se ha

hecho presente a lo largo de nuestra historia, con especial énfasis en el rol de los líderes y caudillos militares y la apología del heroísmo personal asociado con esa violencia. Por contraste, “no existe, en el imaginario popular un arraigo simbólico de raíz histórica de la no-violencia como mecanismo y marco conceptual de la resolución de conflictos políticos, más allá de algunas experiencias puntuales en las tradiciones aborígenes” (Serbin, y otros, 2008, pág. 2)

El sociólogo y matemático noruego Johan Galtung (2004), reconocido como uno de los fundadores y protagonistas más importantes de la investigación sobre la paz y los conflictos sociales, en su trabajo referido a Violencia, guerra y su impacto. Sobre los efectos visibles e invisibles de la violencia, señala que la primera tarea después de la violencia es analizar su formación, para poder comprender cómo el meta-conflicto desarrolla su curso diabólico de guerras, que causa traumas, culpas, reciprocidad y venganza, dentro y entre los seres humanos, grupos y sociedades.

Galtung (2004) plantea que el análisis sobre la formación de la violencia comienza con el siguiente modelo teórico:



Figura 1: Triángulo de la violencia

Nota: Figura extraída de Galtung (2004, párr. 4)

El fenómeno de la violencia se representa a través de la imagen de un iceberg, en el sentido de que la parte visible, la violencia que se experimenta, es mucho más pequeña que la que no se ve. En esta línea, plantea la existencia de tres formas de violencia —directa, cultural y estructural— y sugiere el concepto de un triángulo de la violencia.

La violencia directa, física y/o verbal, se hace visible a través del comportamiento. Pero la acción humana no surge de la nada: tiene sus raíces. Dos de ellas son indicativas: la cultura de la violencia (heroica, patriótica, patriarcal, etc.), y la estructura violenta en sí misma por ser demasiado represiva, explotadora o alienante; demasiado estricta o permisiva. (Galtung, 2004, párr. 5).

Por su parte, los autores Rodríguez, Saborido & Segovia, (2012) señalan que la violencia directa es visible y está encarnada en el comportamiento. Ocurre cuando una o más personas infligen actos de violencia física, verbal o psicológica sobre otras personas. Quien la ejerce es un emisor o actor intencionado (en concreto, una persona), y quien la sufre es un ser vivo dañado, herido física y mentalmente. Esta forma de violencia se refiere a un abuso de autoridad, un acto que tiene lugar generalmente en las relaciones asimétricas

y es la manifestación de algo, no el origen. Sobre violencia estructural señalan que es invisible, no ejercida por individuos, sino que forma parte, de manera más o menos oculta, de estructuras que no facilitan o impiden la satisfacción de necesidades, y se manifiesta específicamente en la negación de esas necesidades. Es un tipo de violencia indirecta que se asocia a procesos de políticas económicas o sociales que restringen o cancelan la satisfacción de alguna o algunas de las necesidades humanas básicas, y cuyas causas, por lo tanto, no son visibles con evidencia. Remite a la existencia de un conflicto entre grupos sociales respecto del reparto, acceso o posibilidad de uso de los recursos (materiales y sociales), lo que es resuelto sistemáticamente a favor de alguna de las partes y en perjuicio de las demás. Las acciones o situaciones calificables como violencia estructural son derivaciones indirectas de una política económica inequitativa y del injusto reparto de la riqueza. Finalmente, señalan que la violencia cultural, crea un marco legítimo para la violencia estructural y la violencia directa, se manifiesta en actitudes. Para Galtung (2000, citado en Rodríguez, Saborido, & Segovia, 2012) la violencia cultural se expresa desde infinidad de medios (simbolismos, religión, ideología, lenguaje, arte, ciencia, leyes, medios de comunicación, educación, etcétera) y cumple la función de inhibir o reprimir la respuesta de quienes la sufren. De manera cercana, para Bourdieu (1999, citado por Rodríguez, Saborido, & Segovia, 2012) la violencia simbólica oculta las verdaderas relaciones de fuerza, esto es, el dominio de quienes imponen su discurso sobre otros a quienes se priva del propio. Así, la violencia cultural o simbólica está presente como un entramado de valores que se refuerzan con las normas legales de la sociedad, en las relaciones con la naturaleza, en las relaciones de género, en las relaciones de trabajo, entre otros.

Pero el triángulo de la violencia tiene sus propios ciclos viciosos. Los efectos visibles de la violencia directa son conocidos: los muertos, los heridos, los desplazados, los daños materiales (...). Pero es posible que los efectos invisibles sean aún más viciosos: Si las culturas y estructuras violentas producen violencia directa, entonces dichas culturas y estructuras también reproducen violencia directa. *La violencia directa refuerza la violencia estructural y cultural.* En especial, el odio y la adicción a la venganza a causa del trauma sufrido por parte de los perdedores, así como la sed de más victorias y gloria por parte de los vencedores. El poder también cuenta para los hombres de la violencia. El pueblo así lo siente y, escéptico acerca de las »soluciones militares«, comienza a buscar »soluciones políticas« (Galtung, 2004, párr. 7).

El alto al fuego, entonces, se convierte en un período entre guerras; en una ilusión perpetrada sobre un pueblo con mucha fe en sus líderes. A continuación, se produce una sensación de desesperanza cuando la gente comienza a percibir el ciclo vicioso: las estructuras violentas sólo pueden cambiarse con violencia; pero esa violencia conduce a nuevas estructuras violentas, y también refuerza la cultura de la guerra. (Galtung, 2004, párr. 9).

Es necesario rechazar el malentendido popular que asegura que “la violencia es propia de la naturaleza humana”. El potencial para la violencia, así como para el amor, son propios de la naturaleza humana; pero las circunstancias condicionan la realización de dicho potencial. (Galtung, 2004, párr. 6).

Sobre esto, Bauman (2011) señala que:

Las afirmaciones, contradictorias, aunque por lo general hechas con igual convicción: “el ser humano es esencialmente bueno, y únicamente debe ser guiado para actuar de acuerdo con su naturaleza” y “el ser humano es esencialmente malo, y debe impedírsele actuar conforme a sus impulsos” son equivocadas. En realidad, el ser humano es ambivalente en términos morales y la ambivalencia reside en el corazón de la “escena primaria” de la interacción humana (pág. 17).

Retomando a Galtung (2004), la violencia es el acto de una transacción entre dos (un perpetrador y una víctima) y se debe considerar que la relación no es sólo la de Yo-Otro, sino la de Yo-Yo (párr. 17). En cualquier caso:

La reciprocidad es la norma y se requiere una interacción equilibrada. Un acto perjudicial no sólo implica un trauma que sufre la víctima, sino también la culpa del perpetrador. La norma de la reciprocidad demanda que se iguale el daño; *trauma por trauma* (tu experimentas mi sufrimiento), y *culpa por culpa* (tú y yo somos igualmente malos). X ha cometido una terrible violencia contra Y, y la culpa de X es insoportable. Si Y le hace algo horrible a X, los dos se vuelven igualmente culpables, (...); la venganza equilibra ambas partes. (Galtung, 2004, párr. 18).

Siguiendo con Galtung (2004, párr.19) los traumatizados tienen un crédito de violencia y los culpables un débito. La primera puede conducir a una cadena de traumas a lo largo de la historia; la segunda, a una política de la paranoia.

Esto, a su vez, propicia la formación de dos escenarios nuevos, aunque bien conocidos: a) Es posible que Y considere demasiado arriesgado infligir un trauma a X; es posible que X simplemente sea más poderoso. Y ¿Qué sucede con Z, ubicado más abajo en la estructura, y en una cadena de violencia que desciende a través del espectro social, el tiempo y el espacio?; b) W es la “autoridad” con derecho a infligir el daño o trauma y, por lo tanto, no provoca su propia culpa porque, como autoridad, está libre de ella. Otros, V y U, pueden no estar de acuerdo con esto y buscan también infligir daño o trauma a W. Y así sucesivamente. (Galtung, 2004, párr. 21-22). “Como regla general, asumamos que la culpa es una función del daño, la intención y la irreversibilidad: $Culpa = f(\text{Daño} \times \text{Intención} \times \text{Irreversibilidad})$ ” (Galtung, 2004, párr. 25).

Esto es lo que vuelve destacable la violencia letal contra las personas; que es irreversible. La violencia no-letal también presenta elementos de irreversibilidad: las heridas raramente se cierran por completo. Es posible que la violencia sexual no deje heridas en el cuerpo, pero produce un trauma irreversible en el espíritu. Lo mismo ocurre con todas las formas de violencia corporal, ya que toda violencia es una violación, la invasión del santuario que es la privacidad del cuerpo. Hasta cierto punto, esto también puede aplicarse a la

propiedad, como extensión del cuerpo, y a los robos como invasión del santuario familiar. (Galtung, 2004, párr. 26-27). “¿En qué sentido cambia todo esto cuando X e Y no son individuos, sino colectivos en guerra? En realidad, todo lo antes mencionado sigue siendo válido” (Galtung, 2004, párr. 29).

Respecto al fenómeno violencia comunitaria, la clasificación utilizada en el Informe mundial sobre la violencia y salud (2002) divide a la violencia en tres grandes categorías según a quién va dirigido el acto violento: violencia contra uno mismo, violencia interpersonal y violencia colectiva. En particular, las diversas formas de la violencia interpersonal tienen en común muchos factores de riesgo y, en general, se observa que los factores de la primera infancia son comunes a la mayor parte de los tipos de violencia interpersonal. Por su parte, la cultura desempeña un papel fundamental, al establecer la frontera entre comportamientos aceptables y abusivos y definir la respuesta a la violencia.

Por ejemplo, en algunos países, las niñas y mujeres violadas no están protegidas por la ley, sino que pueden morir a manos de sus parientes para preservar el honor de la familia, o bien verse obligadas a casarse con sus violadores para legitimar la relación sexual (Informe mundial sobre la violencia y la salud, 2002, pág. 30).

La violencia interpersonal se divide en dos subcategorías: violencia intrafamiliar o de pareja y la violencia comunitaria. La violencia comunitaria:

Se produce entre individuos no relacionados entre sí y que pueden conocerse o no; acontece generalmente fuera del hogar. (...)

En este grupo se incluyen la violencia juvenil, los actos violentos azarosos, las violaciones y las agresiones sexuales por parte de extraños, y la violencia en establecimientos como escuelas, lugares de trabajo, prisiones y residencias de ancianos (Informe mundial sobre la violencia y la salud, 2002, pág. 6).

De forma intencional se excluyeron de este estudio manifestaciones de violencia comunitaria relacionadas con hechos de mayor magnitud y gravedad, como son las violaciones y las agresiones sexuales por parte de extraños. Esto porque lo que interesa comprender son las motivaciones subjetivas y culturales de las acciones de violencia de menor connotación social, pero que tienen mayor presencia en las interacciones y relaciones cotidianas en una comunidad de vecinos situada dentro de una Unidad Vecinal. Por su parte, cuando la violencia en una comunidad de vecinos se expresa como “acoso u hostigamiento” recibe el nombre de “Blocking o Acoso vecinal”. Sobre este fenómeno en particular, no se encontraron estudios científicos ni instrumentos que permitan medirlo, sin embargo, fue posible encontrar descripciones del fenómeno en páginas web españolas. Este es un fenómeno similar al Mobbing (acoso psicológico en lo Laboral), el Bullying (acoso que se expresa en las escuelas), y al ciberacoso (que se expresa por internet). De acuerdo con Fidalgo & Piñuel (2004) el psicólogo sueco Hainz Leymann fue el primer investigador que sistematizó y difundió ampliamente (1986, 1990, 1993, 1996) el fenómeno conocido como Mobbing y al cual se le debe el primer cuestionario diseñado para evaluarlo, el Leymann Inventory of Psychological Terrorization o LIPT. A este autor

también se le deben los antecedentes utilizados para desarrollar una descripción del Blocking o Acoso Vecinal, realizado por la abogada española Emanuela Carmerati (2008) y que se presenta más adelante.

“Leymann, expone la principal diferencia terminológica entre Mobbing y Bullying, donde el primero se refiere básicamente a la violencia psíquica que una persona puede experimentar, mientras que Bullying tiene más connotaciones de violencia física” (Secretaría de salud laboral y medio ambiente de UGT-Madrid, 2004, pág. 13).

De acuerdo con el equipo de Investigación, Información y Asistencia del Área Violencia Doméstica y Maltrato, del Instituto Europeo, Campus Stellae, Santiago de Compostela el “Blocking o acoso vecinal”, es un concepto de origen anglosajón, que se utiliza tanto para nombrar el hecho de “bloquear” a una persona, como a gran parte de una comunidad de propietarios, o incluso a su totalidad (Acoso vecinal: Blocking [Mensaje en Blog], 2009). Por Blocking se entiende el proceso que inicia como un conflicto y que en un momento concreto adquiere mayor proporción. Normalmente aparece como un problema de convivencia o interpersonal no resuelto y convertido en crónico. Posteriormente, inicia el acoso moral o estigmatización, que consiste en comportamientos y adopción de estrategias de acoso por parte del acosador o acosadores. Se debe tener en cuenta que las prácticas perversas resultan inapreciables a primera vista y tienden a prolongarse en el tiempo por las actitudes de negación de la realidad de la misma víctima (no se cree lo que le está pasando) y la negación ejercida por el resto del grupo y/o por toda la comunidad (que participa tomando partido por el agresor o decide no participar del problema). La víctima, ante la imposibilidad de resolver el conflicto y de la perseverancia del verdugo, decide dejar el trabajo (si es acoso laboral), la escuela (si es Bullying) o su vivienda (si es Blocking). Llegar a esta fase supone el triunfo del acosador por agotamiento de la víctima (Stop Blocking [Mensaje en Wordpress], 2014).

Las causas que podrían generar blocking son: el rechazo a los valores diferentes; la envidia, los celos y la rivalidad; el miedo a perder uno o más beneficios que se reciben, inseguridad por la propia situación o miedo a desmarcarse del grupo; los secretos por proteger (fraudes, corruptelas, pequeñas irregularidades que la persona afectada se niega a esconder); pero, sobre todo, la voluntad de influenciar o dominar a la otra persona (Stop Blocking [Mensaje en Wordpress], 2014)

Tabla 2: Síntomas físicos, mentales y sociales que sufren las víctimas y el entorno familiar/social

Víctima	Entorno familiar/social
Ansiedad; apatía; miedos acentuados y continuos; sentimientos de fracaso, impotencia y frustración; pérdida de la autoestima e infravaloración; problemas	Tanto la familia como el entorno social padecen las consecuencias de ver a una persona desmotivada y con una conducta general de retraimiento. Esto se podría

de concentración, disminución de atención y memoria; adiciones; alteraciones físicas; alteraciones del sueño; y	de traducir en uno o más de los siguientes efectos:
Trastornos de la conducta social: susceptibles e hipersensibles a las críticas; agresividad e irritabilidad; conductas de aislamiento, evitación; y deterioro de la vida social de la persona.	<ul style="list-style-type: none"> - Desestructuración familiar; - Malestar en las relaciones familiares; - Pérdida de ilusión e interés por los proyectos comunes; - Abandono de las responsabilidades familiares.

Nota: Elaboración propia en base a Stop Blocking [Mensaje en Wordpress], 2014.

Cuando el maltrato tiene lugar en el propio lugar donde uno vive, dentro de una comunidad de propietarios o arrendatarios, en el vecindario o barrio, en el condominio, en la casa, los agentes del daño son los propios vecinos, sus hijos, su familia, sus clientes, amigos, conocidos, etcétera. Por su parte, el acoso psicológico que se produce en una comunidad de vecinos se define como el ánimo de dañar la imagen o el rol del agredido, dentro de su contexto o hábitat, causándole un deseado sufrimiento” (Carmenati, 2008, párr. 23).

El Blocking supone la existencia de circunstancias sumamente perturbadoras, desequilibrantes y estresantes para la persona que las sufre, como resultado de una acción continuada y sistemática de acoso (Acoso vecinal: Blocking [Mensaje en Blog], 2009).

No se debe confundir con un problema de convivencia, de disparidad de criterios u opiniones o simples desavenencias entre los miembros de una comunidad; se trata de un continuo acoso con intenciones maliciosas, crueles y acompañado de violencia psicológica sobre la víctima (Carmenati, 2008, párr. 7).

No se trata de un problema particular entre los intervinientes en el proceso, pues el Blocking consigue su mayor éxito con un buscado “efecto eco” que se produce en la comunidad de vecinos. Se pretende crear animadversión colectiva hacia la víctima o personas agredidas, restarle credibilidad, denigrarla, acabar con su reputación y focalizar hacia ella todos los posibles conflictos, en un porcentaje alto, de casos inexistentes (Carmenati, 2008, párr. 10).

Hay que insistir en que el Blocking no es un problema de convivencia, pero pretende –y consigue- alterarla para así consumir la agresión (Acoso vecinal: Blocking [Mensaje en Blog], 2009).

Seguendo a Carmenati (2008) para que exista el acoso vecinal se requiere la concurrencia y participación de tres perfiles o diferentes sujetos intervinientes: un acosador o agresor, la víctima y los espectadores activos. El acosador actúa con expresiones como: humillación pública de la víctima, malos tratos, intentos de agresión y/o daños a sus propiedades (casa, vehículo...). La comunidad de vecinos, en la mayoría de los casos, castigan a la víctima con “el silencio”, situación que suele comenzar con actitudes tales como que se muestran aburridos porque la víctima suele hablarles monotemáticamente y

de forma reiterada, de su problema de acoso vecinal; otra opción que también suelen adoptar es huir de la víctima y procurar evitar que se sospeche que han tomado partido por la persona agredida, para evitar que el/los agresores acaben tomando venganza. Serán ese cúmulo de muchas pequeñas cosas, grandes agresiones u omisiones las que acaban causándole a la víctima de Blocking, el estrés necesario para que acabe abandonando el barrio, como el mal menor, en la mayoría de los casos. Cuando se llega a este punto, inevitablemente se concluye que los agresores han logrado conseguir sus objetivos (Acoso vecinal: Blocking [Mensaje en Blog], 2009).

Para atenuar este maltrato psicológico, daño a la propiedad y violación de intimidad personal, es muy importante poder y saber hacer un diagnóstico precoz, para así aislar a la víctima y amortiguar sus efectos. Se recomienda recurrir a las vías psicológicas, jurídicas y sociales para abordar la situación. Es indispensable que la víctima reconozca que está sufriendo un fuerte daño psicológico y que los profesionales adecuados le ayuden a superarlo. (Carmenati, 2008).

Por su parte, el fenómeno violencia cultural, corresponde a diversos medios simbólicos, imágenes y discursos, crea un marco legítimo para la violencia estructural y la violencia directa, inhibe o reprime a las víctimas y cumple también la función de reproducir la violencia intra e intergeneracionalmente, en el sentido de establecer la frontera entre comportamientos aceptables y abusivos y definir la respuesta a la violencia (Informe mundial sobre la violencia y la salud, 2002).

De acuerdo con el análisis de la formación de la violencia de Galtung (2004), este proceso cubre seis espacios que son: naturaleza, seres humanos, sociedad, mundo, tiempo y cultura y cada uno tiene efectos materiales como inmateriales. Particularmente, el espacio del “tiempo” plantea que la guerra sirve para agregar a las naciones puntos de gloria y trauma que se acumulan y sedimentan como capas, unas sobre otras, en la imagen normal y natural de la arqueología nacional, la que funciona como vehículo, para la transmisión intra e intergeneracional del patrón de guerra (así como se transmite el comportamiento violento dentro de una familia). El punto esencial del tiempo es la inercia de la estructura y cultura, como un círculo vicioso de acumulación de traumas y glorias.

Los sociólogos Bourdieu & Wacquant (1995), en su libro “Respuestas para una antropología reflexiva”, definen la violencia simbólica como aquella forma de violencia que se ejerce sobre un agente social con la anuencia de éste. (...) los agentes sociales son agentes conscientes que, aunque estén sometidos a determinismos, contribuyen a producir la eficacia de aquello que los determina, en la medida que ellos estructuran lo que los determina (Bourdieu & Wacquant, 1995)

De acuerdo con Mónica Calderón (2004) en su artículo Sobre violencia simbólica en Pierre Bourdieu señala que:

Violencia simbólica es una coerción que se instituye por mediación de una adhesión que el dominado no puede evitar otorgar al dominante (y, por lo tanto, a la dominación) cuándo sólo dispone para pensarlo y pensarse o, mejor aún, para

su relación con él y que, al no ser más que la forma incorporada de la relación de dominación, hacen que ésta se presente como natural. (pág. 1).

Esta noción de violencia es el resultado del acuerdo inmediato de las estructuras objetivas con las estructuras cognitivas, es decir, es la dominación ejercida simplemente por el orden de las cosas, que se aprende en la relación de percepción y reconocimiento [simbólico] de la realidad en la que las personas viven y actúan (Calderone, 2004).

Por su parte, en el artículo La violencia simbólica como reproducción biopolítica del poder, de Wilmar Peña (2009), se señala lo siguiente sobre capital simbólico:

El capital simbólico constituye la base del poder simbólico. (...). Todo acto de poder y dominación son actos de conocimiento y reconocimiento, pues la fuerza de la sumisión siempre pone en juego estructuras cognitivas que, aplicadas a las estructuras sociales, establecen relaciones de interés y de sentido. Es así como todas las relaciones de dominación se legitiman. (Peña, 2009, pág. 71).

Por su parte, Arno Gruen (2008), en su libro ¿Es posible un mundo sin guerras? que ilustra ejemplos y casos extraídos de su experiencia como psicoanalista, plantea que la violencia es el fruto de una cultura cuya socialización engendra autotraición, odio y guerras. Señala que nuestra cultura impide el desarrollo de estas fuentes interiores, es decir, una identidad libre propia, pues desvaloriza la vivencia interior y eleva los aspectos externos como medida del valor personal propio. Por eso buscamos la relevancia de nuestras vidas en lo que la sociedad nos ofrece como digno de reconocimiento: éxito, estatus, posesión, fama y poder (Gruen, 2008). “Al mismo tiempo, en esta cultura, la violencia, la aspiración a dominar y la rivalidad están asentadas como cualidades humanas positivas” (Gruen, 2008, pág. 96), lo que se traduce en una cultura que fomenta la violencia.

De acuerdo con el informe del PNUD (2000) sobre las aspiraciones colectivas, las características culturales de los grupos aspiracionales que se constituyen en Chile a partir de los 90 son las siguientes:

Se fundan en la ideología de que el futuro se vuelve un derivado de la acción de sistemas autónomos-tecnocráticos y la esperanza se reduce a expectativas acerca del comportamiento de esos sistemas, debido a la baja autoestima y desconfianza en las capacidades de la acción colectiva.

Esta ideología toma fuerza en el discurso hegemónico a partir de los 90 porque se teme al vínculo entre subjetividad, intersubjetividad y proyecto futuro, debido a que, en el pasado o memoria del país, la construcción subjetiva e intersubjetiva sobre la sociedad del futuro, generó divisiones, conflictos y vulneraciones a los derechos humanos derivados de la dictadura militar.

De esta forma, el “miedo” (de naturaleza emocional y cognitiva y elaborado en la interacción entre sujetos) a repetir la historia, debilita y daña conversaciones sobre el futuro (se desprestigia el “sueño de lo mejor” y la confianza en su factibilidad), legitimando la ideología de que el sistema no necesita de las personas ni de sus capacidades para diseñar alternativas. A su vez, las instituciones que representan la

delimitación social del futuro, como la política, la economía y la ciencia, se autonomizan sin resistencia, del proceso de reflexión y deliberación social que les da sentido.

Lo anterior deriva en que el sello de esta época sea el individualismo, donde los sueños son autorreferentes y buscan ser satisfechos en el consumo, por lo que los recursos proporcionados por el aparato cultural para la interpretación e inter comprensión del mundo (transubjetividad), se acotan al desarrollo económico, la tecnocracia y la acción autónoma de los sistemas, desplazando para otro momento histórico, la conversación intersubjetiva sobre el proyecto futuro de desarrollo humano y social.

Estas características culturales de los grupos aspiracionales post 1990, articulan una Representación Social (RS) que media la relación entre sujeto y el mundo conocido, teniendo como consecuencias el debilitamiento de las estructuras de relación intersubjetiva, legitimando la desigual distribución de poder y privilegiando normas y valores de competitividad, consumo y tecnocracia como criterios orientadores de las prácticas. Esto ha precarizado la democracia y la participación social, junto con desdibujar la distinción entre el servicio público y lo privado.

Los conceptos de subjetividad e intersubjetividad, así como el de trans-subjetividad, según lo señalado por Jodelet (2008) en su artículo El movimiento de retorno al sujeto y el enfoque de las representaciones sociales, corresponden a esferas o universos de pertenencia de las representaciones individuales y colectivas. La subjetividad consiste en los procesos de naturaleza cognitiva o emocional que operan en los individuos, los cuales, se encuentran situados en el mundo, en primer lugar, en su cuerpo. Permite acceder a los significados que los sujetos individuales o colectivos atribuyen a un objeto localizado y examinar cómo tales significados están articulados a su sensibilidad, sus intereses, sus deseos, emociones y funcionamiento cognitivo. La Intersubjetividad son representaciones elaboradas en la interacción entre sujetos, negociados y producidos en común a través de la comunicación verbal directa. Supone transmisión de información, la construcción del saber, acuerdos o divergencias respecto de objetos de interés común, la interpretación de temas para la vida y la posibilidad de creación de significados o resignificaciones. En estos espacios de interlocución se ha recurrido a un universo ya constituido, en el plano personal o social de representación. Por su parte, la trans-subjetividad atraviesa tanto el nivel subjetivo como intersubjetivo y remite a todo lo que es común para los miembros de un colectivo. Resulta de los recursos proporcionados por el aparato cultural para la interpretación del mundo y puede depender también de una o más coacciones o imposiciones, como son: estructura de relaciones y de poder; sistema de normas y valores; estado de las mentalidades; y sistemas de representaciones que orientan las prácticas colectivas, asegurando el vínculo social y la identidad colectiva.

Retomando lo referido a la violencia cultural, Kenneth (1996) psicólogo estadounidense, señala que la ideología individualista está presente en el discurso hace más de dos mil años y que está presente en las teorías del yo, como la psicología, la economía, la historia, la antropología, entre otras, fomenta la idea de que los individuos actúan para maximizar

sus beneficios al menor costo posible. Esto genera que el concepto de altruismo o acción por el bien social esté mediado por la retribución para sí mismo, legitimando que los individuos saquen provecho, plusvalor o ventaja del otro, de los recursos o de las circunstancias, generando como consecuencia el empobrecimiento colectivo (págs. 184-206)

Por último, la noción de violencia psicológica tiene poca evidencia científica asociada a establecer una definición teórica y operativa que permita identificarla y estudiarla, así como también, hay poca evidencia científica que permita comprender cómo se estructura y funciona.

El Informe sobre la violencia y la salud (2002) no define ni identifica como un “tipo” de violencia a la de carácter psicológico, sin embargo, en la Figura 1 “Clasificación de la Violencia” (pág. 6) se identifica que la Naturaleza de la violencia puede ser física, sexual, psicológica y de privaciones o desatenciones. Respecto de la violencia de naturaleza psicológica, en la misma figura se puede observar que se expresa o está presente, tanto, en la violencia autoinflingida, cómo en la interpersonal y en la colectiva. Esto da cuenta de que se trata de un tipo de violencia que es transversal a los distintos niveles y actores involucrados en una relación violenta. Respecto al concepto de maltrato, no se hace una distinción respecto a lo noción de violencia, siendo utilizados como sinónimos.

Algunas definiciones dadas a las nociones de “violencia psicológica” o de “maltrato psicológico”, provenientes de España y Chile, son las siguientes: [La violencia psicológica] “es la violencia ejercida de forma reiterada a través de un comportamiento moral que produce o puede producir lesiones psíquicas” (García Calderón, 2000a, pág. 347).

El mismo autor, en otro artículo llamado Concepto de maltrato y violencia psíquica, señala que:

El concepto de violencia psíquica hace referencia no sólo a la mente, sino que posee el matiz de enfermedad, de alteración de la mente que requiere atención médica. En este sentido, los términos psicológico y psíquico no son diferentes, sino sucesivos, ya que, dependiendo de la víctima, el maltrato podrá quedarse en un daño psicológico o moral o podrá provocar una enfermedad mental (García Calderón, 2000b, pág. 207).

Otra definición sobre el concepto de maltrato psicológico disponible en una Guía sobre prevención de violencia de género, en Madrid, España, es la siguiente:

El concepto de maltrato psicológico incluye todo acto o conducta de menosprecio, amenaza, humillación, culpabilización de los problemas y control sobre las actividades. También está conformado por agresiones verbales, insultos y comentarios degradantes, observaciones públicas de incompetencia, críticas destructivas, abusos de autoridad, faltas de respeto tales como romper objetos personales, no respetar opiniones, manipulación o sobrecarga de responsabilidades. (Mendieta, Pérez, & Vilar, 2005, pág. 58).

Por su parte, en Chile la Guía de Asistencia Integrada: Violencia de Género en Contexto Doméstico, elaborada por el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana [CESC] de la Universidad de Chile (2011), señala sobre violencia psicológica lo siguiente:

SERNAM (2009) elabora una definición sobre Violencia psicológica- emocional, refiriéndose a ella cómo una de las formas de violencia de género, que consiste en “toda acción u omisión que inflige o intenta infligir daño a la autoestima, la identidad o el desarrollo de la persona. Incluye los insultos constantes, la negligencia, la humillación, el no reconocer aciertos, el chantaje, la degradación, el aislamiento de amigas/os y familiares, el ridiculizar, rechazar, manipular, amenazar, explotar, comparar negativamente y otros (CESC, Universidad de Chile, 2011, pág. 23).

De las definiciones anteriores, se pueden extraer elementos explicativos de la violencia psicológica. Por ejemplo, la primera definición sugiere que para que exista esta violencia, el o los actos con contenido psicológico violento tienen que ser reiterados o frecuentes. También, distingue la gravedad del daño causado en la víctima, señalando que, primero se producen los daños psicológicos y morales, los que, dependiendo de la acumulación de distintas violencias presentes en su entorno y del tiempo de exposición, podrían derivar en una enfermedad mental. La segunda definición aporta con distintas formas de expresión o comunicación de violencia psicológica, y la tercera definición, coloca el énfasis en la intensidad que tendría el agresor que ejerce este tipo de violencia, así como el tipo de acciones u omisiones que incluye.

La ausencia en Chile de una discusión científica y jurídica sobre la violencia psicológica en contextos relacionales diferentes a la familia y las relaciones de género, como son, la comunidad de vecinos y los espacios laborales, dan cuenta de lo invisibilizado que está este fenómeno en nuestra cultura.

En el ámbito familiar es considerado un significativo avance, representado por la Ley 20.066, establecer como delito el maltrato habitual. En esta ley se establece que cuando hay un ejercicio habitual de la violencia física o psicológica en contra de las personas protegidas por la ley de violencia intrafamiliar (como mujeres, niños/as o adultos/as mayores), las sanciones van desde el presidio menor en su grado mínimo. Si los hechos de violencia configuran un delito de mayor gravedad (como es el caso de violencia física con resultado de lesiones) se aplica la pena asignada por la ley a éste. (CESC, Universidad de Chile, 2011, pág. 21).

En España, la reflexión jurídica sobre violencia psicológica en delimitar cuando es un delito y cuando no. Para Perela Larrosa (2000) el verdadero elemento delimitador de este delito es conocer la intensidad de la conducta del agresor para lesionar la salud psíquica del sujeto pasivo. Otro elemento limitador de las conductas supone estudiar de manera exhaustiva las circunstancias personales del agresor y víctima para poder situar el contexto en el que se han tenido lugar estas conductas violentas. Por último, es necesario que exista

una relación de causalidad entre la conducta del sujeto activo y el menoscabo en la salud mental de la víctima.

Por su parte, el psicoanalista Carl Goldberg (1999), en sus 30 años de experiencia clínica relacionada con pacientes que han cometido asesinatos, busca explicar la base psicológica de la malignidad, por lo que ofrece un quinto enfoque sobre los orígenes de la conducta malvada, que considera las siguientes cuatro visiones tradicionales sobre el mal y la malignidad:

- Las poderosas fuerzas malignas externas seducen, conjuran, corrompen o avasallan al individuo llevándolo a cometer actos perversos (es una de las más antiguas explicaciones religiosas del mal).
- Las personas tienen libre albedrío y son sus corruptos apetitos los que lo conducen al pecado.
- El mal no es un principio activo, sino una ausencia de virtud. El mal es una insuficiencia de bien.
- Los traumas en la niñez se consideran generalmente la causa de las conductas malévolas.

El quinto enfoque sería el siguiente:

Aprendemos haciendo, las oportunidades de escoger entre el bien y el mal se presentan continuamente en nuestra vida diaria, aún en las materias más insignificantes. El cómo hemos respondido a las opciones más tempranas moldea nuestras decisiones morales, actuales y futuras. En resumen, conductas extremas como los asesinatos en serie y el genocidio son por lo común, el último de muchos pasos a lo largo de un continuo de actos malvados e indecentes. (Goldberg, 1999, pág. 14)

El autor desecha la necesidad de considerar a las personas como predestinadas para el bien o para el mal en razón del destino o de los genes -o la necesidad de considerar a los seres humanos como instrumentos reactivos de una cultura o sociedad maligna, y plantea que la violencia es un aprendizaje, una decisión moral entre el bien y el mal, que todos los individuos tomamos cotidianamente.

Un ejemplo sobre la delgada línea existente entre hacer el bien y hacer el mal, es el siguiente:

Casi todos concordaríamos en que es razonable protegernos a nosotros mismos de un ataque, incluso aunque nuestras acciones defensivas causen serios daños al atacante. Pero si continuamos atacando innecesariamente a alguien que ha quedado indefenso, la defensa justificada se convierte en un acto malévolos. (Goldberg, 1999, pág. 7).

De acuerdo con lo anterior, la malignidad involucra actores que producen sufrimientos innecesarios, y cuando nuestras acciones ocasionan sufrimientos evitables-, tenemos razón para considerarlas malignas. (Goldberg, 1999).

Siguiendo con Golberg (1999), la malignidad siempre implica tratar a otras personas sin respeto o consideración por su humanidad. Las acciones de la persona maléfica se basan en una o ambas de dos creencias: La otra persona es tan débil, estúpida e incompetente que puede ser tratada como un objeto, más que cómo alguien que merece una interacción decente; La otra persona es tan amenazadora” para la seguridad física y psicológica del malvado que cualquier acción destructiva está justificada.

Se deduce que la “malignidad es la imposición deliberada de sufrimiento cruel y doloroso sobre otro ser vivo” (Goldberg, 1999, pág. 5) e “involucra crueldad, ensañamiento e indiferencia que estimulan las fuerzas del odio y la disensión” (Goldberg, 1999, pág. xiii) Además, agrega:

La indiferencia ante el mal es más insidiosa que el mal en sí; es más universal, más contagiosa, más peligrosa. Es una justificación silenciosa, que permite que un mal surja como excepción, se convierte en la regla y a su vez, sea aceptado. (Goldberg, 1999, pág. 3).

Entre quienes muestran indiferencia frente a los actos de violencia, existen quienes tienen una objeción moral por examinar el mal debido a que temen que el análisis de la malignidad reemplace la rectitud del juicio moral. En el fondo, buscan evitar que comprender la violencia, se traduzca en perdonar la violencia. A su vez, existe un extendido rechazo a hablar seriamente acerca del problema de la malignidad, como si el ignorarlo disminuyera su poder y presencia. (Goldberg, 1999).

El temor frente al perdón de quienes han cometido actos de violencia se expresa en los medios de comunicación nacional y mundial todos los días. Sin embargo, y como afirma Golbert (2009):

La única manera de encarar la malignidad con inteligencia y eficacia es confrontándola. La encuesta moral debe incluir la voluntad de actuar para resolver los problemas causados por la malignidad, reconocer las formas en que podemos haber contribuido a tales problemas, y después explorar nuestras propias motivaciones. (Goldberg, 1999, pág. 10).

Siguiendo al autor, la malignidad está presente en todos los seres humanos al igual que la bondad y otras muchas decisiones morales que se toman diariamente durante la vida cotidiana.

2.4 Prevención de violencia y cultura ciudadana

La prevención comunitaria es una forma deseable de abordar la violencia en el ámbito vecinal, debido a que disminuye los costos que el comportamiento violento trae a la salud de las víctimas, a la comunidad, al medio socioambiental y a las instituciones sanitarias, entre otros costos asociados (Informe mundial sobre la violencia y la salud, 2002).

En el ámbito de la salud pública (Informe mundial sobre la violencia y la salud, 2002), las intervenciones se clasifican tradicionalmente en tres niveles de prevención:

- Prevención primaria: actuaciones dirigidas a prevenir la violencia antes de que ocurra.

- Prevención secundaria: medidas centradas en las respuestas más inmediatas a la violencia, como la atención prehospitalaria, los servicios de urgencia o el tratamiento de las enfermedades de transmisión sexual después de una violación.
- Prevención terciaria: intervenciones centradas en la atención prolongada después de actos violentos, como la rehabilitación y la reintegración, y los intentos por aminorar los traumas o las discapacidades de larga duración asociadas con la violencia.

Estos tres niveles se definen desde el punto de vista temporal, es decir, en función de que la prevención se produzca antes que el acto violento, inmediatamente después o a largo plazo (Informe mundial sobre la violencia y la salud, 2002).

El objetivo de la prevención comunitaria es suplantarse las prácticas violentas de toda índole por formas alternativas de relacionarse en comunidad. Se trata de promover prácticas que conviertan en protagonistas de modo positivo y proactivo a la comunidad, revelando recursos, capacidades y estrategias a nivel individual y colectivo, consecuentes con un marco de regulación democrático en espacios microsociales (el barrio, la vecindad u otra). Suelen incluirse tanto estrategias de prevención situacionales (recuperación de espacios públicos, cámaras de vigilancia, mantención del mobiliario urbano, arbustos y luminarias, entre otros) como sociales (reducción de los factores de riesgo psicosociales). Desde este enfoque, la comunidad es también responsable de su seguridad, pudiéndose fortalecer los mecanismos de control social informal y su participación social para conseguir soluciones eficaces.

Entre las estrategias sugeridas por la Organización Mundial de la Salud (2002) para prevenir la violencia en lo comunitario, se señalan las siguientes:

Estrategias relacionales: formación parental, programas de tutorías para jóvenes, programas de terapia familiar, programas de visitas domiciliarias (periódicas) y formación de aptitudes relacionales.

Estrategias con base comunitaria: concientizar a la población, fomentar las actuaciones comunitarias para hacer frente a las causales sociales y materiales de la violencia en lo local, medidas de asistencia y apoyo a las víctimas, actividades extraescolares, programas de policía comunitaria; programas para modificar el entorno de ámbitos específicos (como escuelas, lugares de trabajo, campos de refugiados e instituciones sanitarias) e intervenciones comunitarias coordinadas que involucran a muchos sectores.

Entre las iniciativas a nivel local (municipios), que se han implementado en distintos gobiernos locales de Latinoamérica y que apuntan a la prevención de la violencia, se encuentran los programas de Cultura Ciudadana. Este programa data de 1995 y proviene de la gestión pública como estrategia para abordar la violencia en Bogotá, asociada con el narcotráfico, el paramilitarismo y la guerra. Este concepto, así como sus estrategias implementadas fueron variando con el tiempo e incorporando nuevos énfasis, dimensiones e indicadores, que derivaron en nuevas versiones implementadas por los posteriores gobiernos locales de Bogotá, Medellín, Quito, y otras 20 ciudades Latinoamericanas que

han aplicado la encuesta de cultura ciudadana a población de 13 o más años (Mockus, Corzo, Ramírez, & Cancino, 2012).

A partir los autores revisados, se puede plantear que las distintas estrategias de cultura ciudadana comparten el objetivo de generar un cambio en el comportamiento de las personas. Pese a esto, muchos intentos de replicar las acciones de cultura ciudadana en diferentes ciudades no pasan de ser actividades puramente simbólicas, en el sentido de ser acciones visibles y quizá creativas, pero no transformadoras del comportamiento. (Ramírez & Murraín, 2012).

A la Cultura Ciudadana se le reconocen tres componentes centrales: las normas (regulación punitiva); la cultura (regulación mutua) y la moral (autoregulación).

Respecto a la relación entre seguridad ciudadana y cultura ciudadana, se plantean distintas interpretaciones, sin embargo, hay una definición que expresa de mejor forma la perspectiva que interesa incorporar en este estudio.

El análisis de seguridad que propone el enfoque de cultura ciudadana parte de la necesidad de comprender los comportamientos de los individuos y sus motivaciones para actuar comprendiendo los contextos sociales y culturales en los cuales se desarrollan y validan estos comportamientos problemáticos. No se plantea la idea de individuos desviados o criminales en sí mismos, pues se ven como seres con determinadas creencias y hábitos que en ciertos contextos los exponen al peligro o a atentar contra otros. La cultura ciudadana se aproxima así a formas de pensar o de actuar cotidianamente que implican condiciones de riesgo que pueden llevar a la gente a contravenir las normas en diferentes ámbitos o a incurrir en comportamientos inseguros para su vida o la de los demás (...). De este modo, el foco de las intervenciones de cultura ciudadana en seguridad no se centra exclusivamente en los mecanismos coercitivos, representados en las normas legales o en la vigilancia, promulgadas o ejercida por las autoridades, sino en la identificación y el control de los factores de riesgo relacionados con los comportamientos que atentan contra la vida y la integridad de las personas, y la construcción de herramientas de agencia cultural que favorezcan la autorregulación y, en especial, la regulación cultural entre ciudadanos, conducida a mitigar dichos factores desencadenantes de comportamientos problemáticos. (Camacho, Chiappe, Murraín, & Delgado, 2012, pág. 143)

Una de las paradojas de los programas de Cultura Ciudadana, es que en sus distintas versiones ha promovido que los ciudadanos asuman una responsabilidad activa, logren autorregularse y permitan y ejerzan regulación mutua, todo en el marco de lo que permiten las leyes, pero en ausencia de instancias para su aprendizaje. Vivimos en una cotidianidad tan saturada de instituciones coercitivas y dotadas de autoridad de imponer las normas de buena conducta, que el individuo no puede ejercer su libertad de elegir lo que es moralmente bueno. La falta de ejercicio o práctica de esta libertad de elección moral, deriva en que el sujeto no aprende en la experiencia de autorregularse y responsabilizarse,

sino que, por el contrario, transfiere su responsabilidad moral a estas instituciones coercitivas, sometiéndose a su veredicto. Finalmente, la responsabilidad individual se traduce (...) en la responsabilidad de seguir o romper las reglas éticas y legales (Bauman, 2011).

En este punto, lo paradójico es que Cultura Ciudadana quiere, por un lado, que las personas cumplan las leyes (sin mayores cuestionamientos), pero que, al mismo tiempo, dejen de transferir toda la responsabilidad en otros, adoptando acciones individuales ciudadanas. Resulta desafiante el aprendizaje de la responsabilidad y la autorregulación individual frente a los hechos sociales, en un contexto que no lo facilita, y que, por el contrario, muchas veces lo limita. Un indicador claro de esta tendencia es el debilitamiento de la participación ciudadana, ya no por consecuencia directa de gobiernos autoritarios, sino porque la ciudadanía ha aprehendido a transferir sus responsabilidades, a depender de otros que lo regulen y a reclamar más leyes y aumento de las sanciones. De acuerdo con Bauman (2011), carecemos de modelos para la moralidad práctica y la toma de decisiones cotidianas en la sociedad.

Otro ejemplo de esto es la conclusión del estudio Cumplir o no cumplir la norma: lo que otras formas de seguridad enseñan sobre los comportamientos de riesgo (2012), realizado en el marco de las iniciativas de Cultura Ciudadana, que señaló lo siguiente:

El experimento nos muestra cómo individuos cuyas convicciones personales usualmente les impedirían hacer daño a otro, en una situación donde una autoridad dirige sus actos, desplazan su responsabilidad moral a dicha autoridad. Pareciera entonces como si en contextos jerárquicos las actuaciones individuales estuvieran menos cargadas de responsabilidad moral (Camacho, Chiappe, Murraín , & Delgado, 2012, pág. 152)

Por su parte, la autora María Cristina Villegas (2010) plantea un modelo teórico que pretende unificar nociones dispersas acerca de cómo cambia el comportamiento o la acción y busca responder, qué debe hacer un programa de cultura ciudadana al respecto. Su principal propuesta es que cambiar el comportamiento, no sólo implica concientizar a la población sobre los riesgos legales y culturales que corre si infringe las normas, sino que para que esto ocurra deben cambiar las creencias y valores. En este aspecto, Rodríguez (2001) estaría de acuerdo cuando plantea que se deben cambiar las ideas profundamente arraigadas o valores, es decir, que se debe cambiar la cultura. Hasta aquí, el comportamiento estaría motivado entonces, por creencias y valores (cultura) que darían razones y justificaciones a dichos comportamientos (acciones racionales).

Las creencias son una convicción o aceptación de que ciertas cosas son verdaderas o reales, y, por tanto, son descriptivas como prescriptivas. Las creencias descriptivas son las convicciones que tenemos acerca de cómo son las cosas tanto en el mundo natural como en el social, basadas en la propia experiencia o creencias básicas sobre el Yo y el Mundo. Las creencias prescriptivas son nociones acerca de lo que se debe hacer en el ámbito social, legal y moral o valores humanos que guían sus vidas. A su vez, las creencias más

importantes, más centrales, son más difíciles de cambiar, pero al mismo tiempo, los cambios son más durables.

Villegas (2010) concluye que para cambiar el comportamiento es necesario considerar qué es lo que lo motiva [emociones, creencias y perspectiva moral o valores] y cómo estos elementos pueden cambiar. Dos aspectos se han propuestos como responsables del cambio: la insatisfacción subjetiva creada por las discrepancias entre las normas, valores-moralidad propia y el comportamiento real; y la norma social que se convierte en norma personal, que supone la idea de que si los demás cambian o hacen algo que parece ser lo deseable, uno también debe cambiar (Villegas, 2010).

Si bien la autora plantea que los comportamientos son racionales, en esta investigación se plantea que esto no ocurre con frecuencia, es decir, que gran parte de los comportamientos de la población son motivados por una cultura que se interioriza como una estructura cognitiva [creencias, emociones y valores] que no están en el consciente colectivo ni individual, es decir, son motivaciones inconscientes e irracionales que sólo pueden ser vistas por medio de un proceso de observación intencionado y participativo.

2.5 Terapia Racional Emotivo Conductual (TREC)

Desde una perspectiva terapéutica consolidada y con el propósito de trabajar las motivaciones subjetivas que surgen de las interpretaciones de los seres humanos, nace la Terapia Cognitivo Conductual, específicamente la Terapia Racional Emotivo Conductual que desarrolló Albert Ellis.

La terapia cognitivo conductual es un término genérico que se refiere a las terapias que incorporan tanto: Intervenciones conductuales que consisten en intentos directos de disminuir las conductas y emociones disfuncionales modificando el comportamiento; y las intervenciones cognitivas que consisten en intentos de disminuir las conductas y emociones disfuncionales modificando las evaluaciones y los patrones de pensamiento del individuo. Ambos parten del supuesto de que hubo un aprendizaje anterior, que está produciendo actualmente consecuencias desadaptativas. La posición cognitivo conductual se entiende mejor en términos de: La estructura cognitiva (organización interna de la información); el contenido cognitivo (contenido que se almacena); los procesos cognitivos (manera de funcionar del sistema para recibir, almacenar, transformar y gobernar la salida de la información); y los productos cognitivos (resultados de la manipulación del sistema cognitivo). Las estructuras y el contenido cognitivo suelen denominarse esquemas. Las deficiencias cognitivas (p. ej., deficiencias en el procesamiento de la información o para solucionar problemas interpersonales) y las distorsiones cognitivas (p. ej., percepciones erróneas del ambiente) sirven para explicar el funcionamiento desadaptativo del individuo (Lega, Caballo, & Ellis, 2009).

Siguiendo a los autores Lega, Caballo & Ellis (2009) los pensamientos automáticos son relativamente accesibles a la conciencia, mientras que los esquemas son cogniciones más profundas y menos accesibles, que consisten en reglas generales, inflexibles o

suposiciones silenciosas que: a) se desarrollan como conceptos duraderos a partir de experiencias [tempranas] pasadas; b) son como filtros perceptivos, es decir, forman la base para seleccionar, discriminar, sopesar y codificar los estímulos; y c) forman la base para la categorización, evaluación de experiencias y para hacer juicios y distorsionar las situaciones reales.

En este marco general de conceptos asociados a las terapias cognitivos conductuales, la TREC propone una nueva base psicológica, que incluye que las personas adquieran filosofías de: interés por uno mismo; el gobierno propio; tolerancia hacia los demás y hacia uno mismo; aceptación de la incertidumbre; flexibilidad; pensamiento científico; asumir riesgos; y compromisos con intereses vitales (Lega, Caballo, & Ellis, 2009).

2.6 Primera aproximación hacia una definición de violencia psicocultural en lo comunitario

A partir de la información antes presentada, se puede señalar que la violencia psicocultural está en todos los niveles, siendo el ámbito vecinal, un contexto más donde se expresan los mecanismos violentos que utilizamos los seres humanos para establecer relaciones interpersonales.

Del conjunto de factores explicativos que se describieron más arriba, se puede definir este concepto relacional, de la siguiente manera:

La ausencia de instancias para la resolución pacífica de conflictos y para el aprendizaje de habilidades comunicacionales que les permitan a los vecinos exponer su problema de forma asertiva, deriva en que las diferencias existentes entre los valores de cada estilo de vida se experimenten como tensión, confrontación y conflictos que podrían derivar en conductas violentas.

Por su parte, las creencias básicas negativas tienden a generar interpretaciones de los hechos que alimentan las emociones negativas, y con esto, las conductas hostiles y agresivas. Esta experiencia personal e interpersonal se va articulando con un trasfondo o red de sentido que justifica la violencia como:

1. Una respuesta válida ante los conflictos (guerras en general).
2. Una forma de relación (abusiva y basada en el poder) legítima (frente al temor y la injusticia) y natural (cómo algo inevitable o propio del ser humano), y
3. Una moralidad íntima que origina conductas de transgresión a las normas, exposición a los riesgos y generación de daños.

Esta articulación en cadena entre trasfondo y dimensiones subjetivas, se traducen en formas de participación [de silencio, evitación e ignorar al afectado] que facilitan la escalada de conflictos y de la violencia psicocultural en el ámbito vecinal.

La violencia psicocultural en lo comunitario, se observa o se hace visible, como violencia simbólica que se expresa de forma verbal (palabras, gritos) y no verbal (gestos, posturas corporales, rayados, marcas, accesorios, otros) entre personas que componen una comunidad vecinal. Entre las acciones de violencia psicocultural se identifican las

agresiones, malos tratos, desatenciones, aprovechamientos, abuso de poder, amenazas y/o acoso moral (u hostigamiento) y que generan efectos invisibles, como son las perturbaciones emocionales y psicológicas subjetivas y los problemas relacionales. La acumulación o mayor frecuencia de este tipo de violencia y la forma de participación que asumen los miembros de la comunidad como espectadores de la violencia psicocultural, son determinantes en la magnitud y duración del daño, impacto o trauma generado, en una o más personas, y de las estrategias de intervención psicosocial a considerar para su solución. La historia o trayectoria de las relaciones culturales y sociales, de cada persona y entre las personas, que componen la comunidad que participa en la UV18 del Cerro La Cruz, constituyen el trasfondo de conflicto vecinal en el que se expresaría la violencia psicocultural.

Las cadenas o círculos de hechos de violencia psicocultural en lo comunitario operaría de la siguiente forma:

- La violencia psicocultural es una decisión moral de hacer el mal, que se aprende en los procesos de socialización, y que cuando es practicado frecuentemente se naturaliza (invisibiliza), anclándose como un nodo, a las cadenas de violencias presentes en los distintos contextos ecológicos de las relaciones humanas (la familia, vecindario, escuela, lugar de trabajo, grupos de pares, etc.) para retroalimentarse, y de esta forma se transforman en..
- traumas y culpas, cuyo daño psicológico y/o moral podría derivar en una enfermedad mental. El daño psicológico se caracteriza por transformarse en un mecanismo automático (creencias y valores rígidos) que desencadenan reacciones conductuales hostiles y violentas. Luego, esta estructura cognitiva inflexible se transmite y se propaga situadamente, intra e inter generacionalmente.

Los seres humanos somos buenos y malos, es decir, podemos decidir hacer el bien o el mal, siendo el contexto en el que nos socializamos un campo cultural de símbolos, imágenes y discursos que legitiman principalmente el uso de la violencia como mecanismo de resolución de conflictos, lo que aprendemos y practicamos, interiorizándolo como esquemas y productos cognitivos, más o menos rígidos (creencias y valores) y que generan perturbaciones o distorsiones de los hechos o circunstancias que se interpretan, derivando en alteraciones y/o trastornos emocionales, psicológicas y relacionales. Todo este proceso nos hace más propensos a las conductas violentas en la relación con uno mismo, con los otros y/o con el mundo.

2.7 Selección del caso de estudio

De acuerdo con Johan Galtung (2004) la violencia debe analizarse en un contexto específico y el contexto elegido es el conflicto. Considerando este criterio teórico para la investigación de la violencia, se definió como área de estudio al espacio público y comunitario en el cual conviven y se relacionan los vecinos y otros actores que participan en distintas actividades realizadas en la UV18 del Cerro La Cruz, Valparaíso. Esto, porque

es en este mismo territorio común, donde se manifiestan los conflictos existentes entre las distintas personas que componen dicha comunidad.

Entre los factores considerados para la selección de la UV18 como caso de estudio, se encuentran las siguientes:

Con el psicólogo practicante llevábamos meses buscando una comunidad vecinal que pudiéramos seleccionar como caso de estudio para esta investigación cuando se produjo el Gran Incendio en Valparaíso. Este evento ocurrió entre el 12 y 16 de abril del 2014 e inició en el sector de La Pólvora propagándose bajando los cerros y quebradas hacia el noreste, principalmente por el sector de El Vergel Alto y la parte alta del sector Almendral de la ciudad, entre los cerros Mariposas, Monjas, La Cruz, El Litre, Las Cañas, Merced, Ramaditas y Rocuant .

Muy impactados con la magnitud de los daños causados por el incendio, y viendo en ello una oportunidad concreta para establecer un vínculo con una realidad que estaba atravesando un punto de inflexión, y que sin duda, habría acumulado forma abrupta muchas desventajas sociales, convocamos por Facebook, a personas de las áreas sociales y de salud (sociólogos, psicólogos y terapeutas naturales complementarios) a agruparnos para subir a los Cerros para entregar ayuda de contención emocional por medio de la escucha activa, compartir orientación psicológica y entregar terapias complementarias.

Fue así como se conformó un grupo de voluntarios que inició con 22 personas, pero que operó con un promedio de 6 personas por visita realizada, cantidad que fue disminuyendo con el pasar de los meses. La estrategia consistió en una intervención de mediano plazo, post incendio, por lo que se privilegió en un comienzo, subir una vez a la semana y de esta forma, ir acompañando el proceso y a las personas afectadas, durante un período de tiempo mayor.

Las necesidades de las familias damnificadas eran de todos los tipos, pero en ese momento, principalmente sus necesidades eran básicas (alimentación, vestimenta, un lugar para dormir, atenciones en salud, sanitarias, de aseo, de seguridad, etc.). La acumulación de todas estas necesidades y la pérdida concreta de bienes, personas, animales y servicios de bienestar social básico (agua, luz, alcantarillado y duchas), hacía suponer que las personas se encontrarían al menos en un estado de estrés y, por tanto, más propensas a experimentar algún tipo de violencia, ya sea como ejecutor de ella, como receptor de ella, espectador de ella, a más de una forma de participación al mismo tiempo. El trauma colectivo e individuales derivados del incendio, afectó la salud emocional, psicológica, moral y/o relacional de las personas damnificadas, así como la salud de los vecinos que no perdieron su vivienda u otro bien.

Las consecuencias emocionales y conductuales, tanto positivas como negativas, identificadas por las personas pertenecientes a la comunidad durante las actividades desarrolladas en el proceso de familiarización, se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 3: Consecuencias emocionales y conductuales en vecinos afectados por el incendio en la UV18, Cerro La Cruz, Valparaíso

Consecuencias conductuales negativas	Consecuencias emocionales negativas	Consecuencias conductuales positivas	Consecuencias emocionales positivas
Separación de las familias. La ausencia de los vecinos Poca comunicación.	Gran tristeza, decepción (por los vecinos y las autoridades). Aburrimiento, Tristeza, Nostalgia, Soledad, Sentimiento de injusticia, Frustración estrés, no empatía, Rabia, desconfianza Preocupación por no haber soluciones.	Mantener a la familia lo más unida y cerca posible. Pensar en que me ocurre antes de actuar. Generar clima de bienestar recordando lo positivo de estar juntos.	Amistad, sentimiento de unión, compartir, momentos de bienestar (Sin peleas)

Nota: Elaboración propia en base a talleres de Contención Emocional (proceso de familiarización), 2014, Sector Paradero 7, Cerro La Cruz, Valparaíso.

De acuerdo con los resultados del estudio sobre Violencia Colectiva y Creencias Básicas, de Arnoso, y otros, (2011),

Quienes enfrentan sucesos negativos extremos, en comparación con personas que no los han vivido, suelen tener una visión menos benevolente del mundo y confían menos en los demás, una imagen de sí mismos menos positiva y menos confianza en el sentido y propósito del mundo (pág. 1).

Todas estas experiencias se constituyen en oportunidades para que emerjan los problemas y conflictos subjetivos e interpersonales, y que practiquemos lo aprendido para resolver dichos problemas, es decir, buscar el control sobre uno mismo y sobre algunos otros por medio de la fuerza. Esta fuerza es la violencia simbólica heredada histórico-culturalmente y que se impone como discurso dominante y al que deben adherir las personas. Este discurso busca el control sobre los sujetos por medio de promover pensamientos o diálogos culposos, que avergüenzan, imperativos del tipo ¡tengo que! o ¡debo hacer!,

diálogos y conductas dañinos, que, si se practican frecuentemente, se vuelven violencia psicocultural.

En este contexto de emergencia, y conscientes de que este evento generó pérdidas de viviendas y de otros bienes materiales públicos y privados, el desplazamiento y reubicación de muchas familias, emociones negativas, familias que quedaron sin hogar y que no sólo perdieron sus bienes materiales, sino que en algunos casos, perdieron a sus familiares y mascotas, es que se pensó en una investigación participativa pero con énfasis en la subjetividad, que permitiera a las personas encontrar espacios para conversar y reflexionar sobre sus problemas y conflictos con otras personas externas al barrio.

La afectación de viviendas generó una alta movilidad residencial de la población que habitaba en la UV18 hasta el año 2014. Esto dificultó tener una cifra oficial sobre la cantidad de población que, post incendio (abril 2014), continuó viviendo en la UV18, más considerando que en las conversaciones con los vecinos, se señaló que muchos de los habitantes se reasentaron en otros lugares para vivir y también llegó al sector población que buscó aprovechar los beneficios habitacionales y los subsidios, haciéndose pasar por damnificados (ver en anexo Dinámica relacional y conclusiones derivadas del procesos de familiarización, etapa 1, cuantitativa).

3 Objetivos

3.1 Objetivo general:

Comprender la violencia psicocultural en la comunidad que participa en la UV18 del Cerro La Cruz de Valparaíso a través de su articulación con las dimensiones subjetivas [creencias básicas y valores humanos] y la trama histórico cultural del conflicto que la reconocen como acción legítima.

3.2 Objetivos específicos:

- Caracterizar a la población y las viviendas de la UV18 del Cerro La Cruz de Valparaíso
- Conocer las creencias básicas sobre el Yo y el Mundo de la comunidad que participa en la UV N°18 del Cerro La Cruz, Valparaíso.
- Conocer los valores humanos de la comunidad que participa en la UV N°18 del Cerro La Cruz, Valparaíso.
- Analizar las asociaciones significativas entre las creencias y entre los valores de la comunidad que participan en la UV N°18 del Cerro La Cruz, Valparaíso.
- Describir las características de la violencia psicocultural en lo comunitario, sus justificaciones subjetivas y el contexto histórico cultural del conflicto en el que emerge, a partir de los relatos de vida.

4 Marco teórico

El presente marco teórico es el resultado de una analogía [relación de semejanza entre cosas distintas] entre teorías sociológicas, psicológicas y psicosocial para construir un punto de vista propio sobre la violencia psicocultural en lo comunitario, a partir de esa particular combinatoria. Este trabajo es un intento de visibilizar las relaciones entre los sujetos y los grupos que conviven en el contexto comunitario y los contenidos culturales y psicológicos que motivarían determinadas disposiciones y actuaciones hostiles o violentas en situaciones de conflicto comunitario.

El objetivo de comprender la violencia psicocultural en lo comunitario se acotó, por un lado, a describir el contexto cultural-histórico del conflicto interpersonal en el que emergen las trayectorias y justificaciones subjetivas y colectivas y que expresan los agentes del conflicto como conductas de violencia psicocultural con otros vecinos, y por el otro, a conocer las “creencias y valores y sus asociaciones significativas internas¹” que en conjunto constituyen los “contenidos cognitivos o psicológicos” del grupo de personas que componen la comunidad que participa en la UV18.

4.1 Trama histórico cultural del conflicto vecinal, contexto en el que emerge la violencia psicocultural.

Hacia finales del siglo XX, disciplinas que comenzaron a ponerle nombre a diversas formas de capital, trasladaron sus indagaciones y análisis al estudio del poder y las distintas formas de dominación. Pierre Bourdieu, Sociólogo contemporáneo francés (1930-2002), se dedicó a analizar en profundidad estos temas, desde un paradigma sociológico caracterizado por él mismo como “constructivismo estructuralista” (Bourdieu, 1987: pág 147 en (Giménez, 1997). La discusión epistemológica se retoma más bajo, y a continuación se presentan los conceptos teóricos claves de la teoría de Bourdieu, que resultan útiles a los objetivos de este estudio, como son: Mundo Social, Campo, Habitus, Capital, Capital Cultural como Estado Incorporado, Capital Simbólico y Violencia Simbólica.

El **mundo social** es concebido por Bourdieu como un espacio pluridimensional en el que los diversos **campos** (económico, político, escolar, cultural, etc.) funcionan como espacios de fuerzas y estructurados de acuerdo a diversas variables. En el espacio social, los agentes se ubican de acuerdo a las disposiciones relativas que cada uno ocupa en los distintos campos, estableciéndose algo así como un sistema de coordenadas guiado por la lógica de la distribución y diferenciación. Esta posición ocupada por los agentes en cada campo informa y constituye los habitus de las personas, pero también, la practica o habitus llega a determinar el lugar que las personas llegan a ocupar (Calderone, 2004).

De acuerdo con Vieytes (2004, págs. 87-88) Bourdieu define dos niveles del mundo social. Una objetividad de primer orden, establecida por la distribución y apropiación de los

¹ Relaciones internas entre creencias, por un lado, y relaciones internas entre valores por otro.

bienes materiales, es decir, quién tiene qué en cada sociedad; y luego una objetividad de segundo orden, constituida por los esquemas mentales que están en la base de las conductas, pensamientos, sentimientos y juicios de los sujetos en tanto ocupan lugares y roles sociales. Son esquemas de apreciación y categorización de la realidad con los que los sujetos construyen sus puntos de vista sobre el mundo.

Campo se refiere a las estructuras objetivas [objetividad de primer orden], conformadas por las instituciones y los grupos que constituyen las estructuras de poder y dominación, que, en tanto determinantes, deben ser analizadas. El campo es un espacio de conflictos y de competencia en el interior del cual se desarrolla una batalla por establecer un monopolio sobre la especie particular de capital que es eficiente para construir una autoridad y un poder. Es una lucha por la definición del juego y las reglas del juego que son características de toda relación social. La noción de campo invita a reflexionar sobre las relaciones objetivas que son constitutivas de la estructura del campo y que orientan las luchas que tienen por propósito conservarla o transformarla (Vieytes, 2004).

La atención al campo indica la relevancia que se otorga a la dotación relativa de capitales y al significado contextualizado de los comportamientos, pues finalmente el valor social simbólico de lo que uno hace está a su alrededor y que en conjunto contribuyen a formar el campo de referencia. (Gayo, 2013, pág. 147)

Cabe señalar que este estudio no realiza análisis de los **Campos** que funcionan como marco conceptual y operativo de las relaciones interpersonales en el contexto vecinal de los agentes que participan en actividades realizadas en la UV18, Cerro La Cruz, Valparaíso, sino que utiliza las conclusiones sobre los elementos culturales y estructurales que estarían en la raíz de la violencia directa, los factores de riesgo relacionales y comunitarios, así como las cadenas de violencias y otra información disponible en los antecedentes, para poder dialogar con las trayectorias (biográfica social y familiar) narradas por las personas que participan en el contexto o nivel comunitario, y por su posición dentro de este campo.

Habitus es el producto que la coacción de las estructuras objetivas ejerce sobre la subjetividad. En la medida en que estamos expuestos de manera acumulativa a ciertas condiciones sociales - por ejemplo, la familia, el trabajo, la amistad, el país, etc.- esa exposición nos imprime un conjunto de disposiciones duraderas y trasmisibles que interiorizan el mundo social como necesario. Esta interiorización no tiene meras funciones cognoscitivas sino también de poder (Vieytes, 2004). Por su parte Calderone (2004) señala que Bourdieu se vale de la noción de habitus para comprender cómo funciona la reproducción social y sus estructuras de dominación, señalando que el habitus es un sistema de disposiciones adquiridas por los agentes sociales, como estructura estructurante, como sentido práctico. El habitus es un sistema de disposiciones porque en tanto esquema de pensamiento, visión, apreciación y acción que las personas incorporan a lo largo de su vida, genera en ellos prácticas ajustadas a esos esquemas, que por eso se convierten en disposiciones. De acuerdo con esto, las estructuras cognitivas duraderas,

son esencialmente el fruto de la incorporación de estructuras objetivas y de esquemas de acción que orientan la percepción de la situación y la respuesta adaptada. Los sistemas simbólicos que se crean a partir de las condiciones sociales en que cada persona vive, no sólo reflejan relaciones, sino que, contribuyen a construirlas. Entonces se abre la posibilidad de transformación del mundo social modificando la representación que de él tenemos.

No se trata en lo absoluto de un destino ineluctable, puesto que es un sistema abierto, pero estructura de manera tal la subjetividad de las personas que permite romper con algunas teorías tradicionales y afirmar que los agentes sociales poseen una subjetividad socializada, una personalidad sobre la que se puede historizar y en la que encontramos incorporada, en parte, la estructura objetiva del mundo social. (Calderone, 2004, pág. 2)

Es por ello que los grupos sociales pugnan constantemente por imponer una definición del mundo acorde con sus intereses. El *habitus* estructura estructurante que opera desde dentro de las personas y producto de la interiorización de múltiples estructuras externas, reacciona coherentemente ante los requerimientos del campo o conjunto de relaciones históricas en las que cada comunidad se desenvuelve. La noción de *habitus* orienta al investigador a la reflexión sobre a) el comportamiento sistemático del cuerpo socializado [como los esquemas cognitivos], b) el conocimiento incorporado [saber, saber-hacer, conocimiento del juego y de las leyes del juego] que es determinante para la construcción de las estrategias de los sujetos [agentes] y c) sus prácticas y sus formas de conducta (Vieytes, 2004). Cabe destacar, que en relación con la noción de *habitus*, este trabajo ofrece reflexiones sobre a), b) y c) aplicado a comprender la noción de violencia psicocultural en lo comunitario.

Las aspiraciones, preferencias e intereses metidos a jugar en las relaciones sociales tienen una historia que es a la vez la historia del campo: la acción colectiva ha sido construida en la afinidad estructural de los *habitus* y por la lucha que es propia a cada campo. En ese sentido, un agente es alguien que es definido por su trayectoria [su biografía social y familiar] y por su posición dentro del campo. Ocupar una posición es a la vez un encuentro de dos historias: la historia del puesto y la historia del agente. Es decir que sólo una aproximación relacional podría encontrar su definición (Vieytes, 2004) .

La noción de **Capital** se refiere a los recursos puestos en juego en los diferentes campos de la existencia social, el campo social, el económico, el cultural, etc. Posteriormente, introduce el concepto de capital simbólico, que se trata de un concepto relacional, el cual se describe a continuación.

Para comprender **Capital Simbólico**, se consideró un artículo de José Manuel Fernández (2012), quién ofrece un análisis crítico de su origen, significado y funciones. La noción de capital simbólico es usado como un instrumento heurístico para articular las dimensiones subjetivas y objetivas de cualquier fenómeno social. Lo que resalta sobre esta noción, es que no es un tipo más de capital, sino que un modo de enfatizar ciertos rasgos

relacionales del capital en general y que es inseparable de la noción de habitus, ya que tiene su origen en el conocimiento [de la estructura] y en el reconocimiento [legitimación] de los demás tipos de capital por parte de unos agentes sociales que disponen de determinadas categorías de percepción y de valoración.

El capital simbólico es un poder reconocido, a la vez que desconocido, y, como tal, generador de poder simbólico y de violencia simbólica (Bourdieu, 1991, 1999 en Fernández, 2012).

Por otro lado, el capital simbólico solo puede generarse dentro de un campo concreto [campo cultural] y en relación con los tipos de capital eficientes en él [capital cultural como estado incorporado y capital simbólico].

Los innumerables actos de reconocimiento que exigen la inmersión en un campo contribuyen a la creación colectiva de capital simbólico. El peso de los diferentes agentes en cualquier campo depende de su capital simbólico, esto es, del reconocimiento, institucionalizado o no, que reciben de quienes desarrollan el habitus adecuado para participar en el juego. (Fernández, 2013, pág. 36)

La fuerza simbólica (...) es una forma de poder que se ejerce directamente sobre los cuerpos y de un modo que parece mágico, al margen de cualquier coerción física, pero la magia sólo funciona si se apoya en disposiciones previamente constituidas (Bourdieu, 1999. pág. 221, citado en Calderone, 2004).

Por su parte, la

Violencia Simbólica se realiza por un acto que es a la vez de conocimiento (de la estructura, del sentido común, de la posición propia y la ajena, etc.), de reconocimiento (por que dota de sentido subjetivo esa estructura, ese sentido común, esas posiciones), pero también de des-conocimiento. Llamo desconocimiento al hecho de reconocer una violencia que se ejerce precisamente en la medida en que se le desconozca como violencia, al hecho de acertar este conjunto de premisas fundamentales, prerreflexivas, que los agentes sociales confirman al considerar al mundo como autoevidente, es decir, tal como es, y encontrarlo natural, porque le aplican estructuras cognoscitivas surgidas de las estructuras mismas de dicho mundo. (Calderone, 2004, pág. 6)

Llegados hasta este punto, cabe reflexionar sobre las bases epistemológicas que están detrás de la teoría de Bourdieu, que antes mencionamos, el mismo definió como Constructivismo Estructuralista. Las teorías cognitivo- constructivistas y cognitivo conductuales se enfocan en la modificación de la conducta. Sin embargo, el constructivismo se diferencia de lo cognitivo conductual en su epistemología, pues considera que es el sujeto el que construye la realidad y la interpreta, es decir, las personas organizan su experiencia y coordinan su relación con los otros, a partir de su propia construcción personal, a diferencia del objetivismo en las teorías cognitivo conductuales, donde el conocimiento es una representación directa del mundo real (Vázquez, 2003). A esta idea constructivista Bourdieu agregaría que, si bien se trata de una construcción

subjetiva, dicha construcción del mundo vendría previamente adaptada conceptual y operativamente a los símbolos, mensajes, ideas y conductas que son conocidos [en su estructura] y reconocidos [legitimados] en cada campo social, según las leyes y normas culturales que marcan los límites de las conductas aceptables y no aceptables, y de los contenidos simbólicos que otorgan poder a los discursos dominantes y a la distribución de los recursos, facilitando la reproducción de lo sociocultural.

A continuación, se presentan los dos conceptos enunciados por Bourdieu en distintos trabajos que Sousa (1996) integra, según se presentan a continuación:

a) Por estructuralismo quiere decir algo completamente distinto a lo que es la tradición saussuriana y lévi-straussiana. Por estructuralismo o estructuralista «yo quiero decir que existen, en el mundo social mismo, y no solamente en el sistema simbólico, lenguaje, mito, etc., estructuras objetivas, independientes de la consciencia y de la voluntad de los agentes, las cuales son capaces de orientar o de impedir sus prácticas y sus representaciones».

b) Por constructivismo quiere decir que «existe una génesis social de una parte de los esquemas de percepción, de pensamiento y de acción que son constitutivos de aquello que yo llamo habitus, y de otra parte de las estructuras sociales, y en particular de aquello que yo llamo los campos y los grupos, especialmente de aquellos que normalmente se les denomina clases sociales». (Bourdieu, 1987, pág. 147, citado en Sousa, 1996)

Por otra parte, Gayo (2013) en su trabajo sobre participación cultural buscó identificar las diferencias epistemológicas, teóricas y metodológicas entre la teoría de capital cultural de Bourdieu y el núcleo teórico de las subculturas, con el propósito de ver su complementariedad, dado que, su objeto de estudio fue la participación cultural de los jóvenes². La importancia de recoger estos trabajos es que permiten situar en el escenario teórico de Bourdieu [que ofrece una comprensión amplia de cómo se co-construye el mundo social] a las personas que componen la comunidad que participa, es decir, aquellas personas de la comunidad que deciden participar en lo comunitario, y que, por tanto, son agentes comunitarios con una determinada subcultura ciudadana. El concepto de subcultura ciudadana lo planteo con el fin de reflejar la siguiente situación observada: no todas las personas que conforman la comunidad de vecinos participan en los asuntos comunitarios, por lo tanto, lo que se plantea es que existiría una comunidad de vecinos que participa y una comunidad de vecinos que no participa en asuntos comunes o colectivos, lo que indica que los primeros poseerían una particular cultura ciudadana, lo que he denominado subcultura ciudadana.

La subculturalidad se enmarca en un paradigma postmoderno, pues los discursos son las nuevas estructuras que sustituyen el papel principal que en la modernidad tenían los

² En una investigación anterior (Gayo, 2009) reveló diferencias significativas en la participación cultural según los grupos etáreos, y posteriormente, en una segunda investigación (2013), pudo confirmar diferencias significativas entre la forma de participación dentro del grupo de jóvenes.

capitales. Para llegar a acceder y reconstruir esos discursos, adopta una visión micro, cuya realización está asociada a los estudios de caso. Gayo (2013) hace una apuesta por un enfoque de abordaje de los estudios de caso, que es subjetivista, lo que implica atender motivaciones, valores, creencias y afectos de los individuos que se están estudiando. La metodología cualitativa es la que se ha utilizado como más adecuada para llegar al nivel discursivo. Una principal fortaleza es su capacidad para identificar distinciones, utilizando el recurso del etiquetaje, lo que transforma las concepciones individuales en intersubjetivas. Ha centrado gran parte de sus fuerzas en entender la cultura popular, en manifestaciones de comportamientos que han sido comprendidos como desviados. Los cursos de acción aparecen como producto de decisiones individuales dentro de un contexto social particular. Ello abre posibilidad del cambio tanto individual como colectivo desde un punto de vista diacrónico, pero, dado su énfasis en la comprensión de las distinciones discursivas, termina promoviendo la continuidad pues a menudo encuentra valor en las visiones informadas por la subordinación y la resistencia.

¿Cómo se ha propuesto fundir ambas teorías? Se refiere al intento de transformar las subculturas, cualquiera que sea, en capital, por lo que ya no se trataría de capital cultural sino de un capital subcultural (Leonard, 2008 & Jensen, 2006 en Gayo 2013). Al respecto Gayo (2013) advierte que se debe tener presente que frecuentemente un capital subcultural observado en una práctica o símbolo y cuyo valor simbólico es reconocido socialmente en su barrio, podría no ser un capital en otros contextos como la escuela, el trabajo, grupos de pares u otros.

En el contexto comunitario se consideró al grupo de persona de la comunidad que participa en actividades en la UV18, poseedora de una subcultura ciudadana que los diferencia de aquellas personas de la comunidad que no participan. Esta subcultura ciudadana poseería determinado conocimiento [de la estructura] y reconocimiento [legitimación] de la distribución relativa de los distintos recursos o tipos de capital, en particular del capital simbólico, lo que daría peso o poder simbólico a los diferentes agentes en lo comunitario. Otra perspectiva teórica que permite comprender la re-construcción socio-natural de la realidad de la violencia psicocultural en el contexto comunitario y que complementa lo anterior, es una perspectiva situada del conocimiento, de la acción y del discurso, que fue desarrollada por el Dr. Juan Sandoval (2004). Este autor presenta una perspectiva híbrida, en la que lo material y lo simbólico, lo natural y lo sociocultural, no constituyen mundos radicalmente diferentes que se pueden relacionar reflexivamente, sino que la realidad de cualquier situación siempre es de una naturaleza híbrida entre lo simbólico y lo material (Sandoval Moya, 2004).

La tesis central del Dr. Juan Sandoval (2004) tiene un doble argumento:

Primero, que los procesos humanos de significación y construcción de un mundo social constituyen siempre acciones situadas en un trasfondo de naturaleza semiótico-material sedimentado como corporalidad y forma de vida. Segundo, y relacionado con lo anterior, que el proceso de construcción de la realidad no

corresponde a una acción unilateralmente humana, sino que más bien, éste responde a un complejo proceso de articulación e hibridación entre distintos tipos de agencias y fuerzas materiales y simbólicas” (Sandoval Moya, 2004, pág. 133). Su segundo argumento lo fundamenta en parte, en la sociología simétrica que sostiene que la hegemonía racionalista moderna impuso un proceso de purificación, que consiste en que la construcción de la realidad se fundamenta en la existencia de sujetos constructores, por un lado, y de objetos contruidos por el otro. Sin embargo,

«(...) cuando nuestro mundo se encuentra invadido por embriones congelados, sistemas expertos, máquinas digitales, robots con sensores, maíces híbridos, bancos de datos, drogas psicotrópicas, ballenas equipadas de radiosondas, sintetizadores de genes, audiómetros, etc., y cuando nuestros periódicos despliegan todos estos monstruos a lo largo de sus páginas, ninguna de estas quimeras se siente bien instalada en el lado de los objetos ni en el lado de los sujetos”. (Latour, 1993: pp. 80. En Sandoval, 2006: pp.157-158)

Siguiendo al mismo autor (Sandoval, 2006) estos ejemplos permiten entender que más que sujetos constructores desde una unilateral discursividad humana o desde objetos y realidad contruidos, lo que existe son procesos de re-construcción infinitos entre distintas formas de agencias (humanas, tecnológicas y un mestizaje de ellas), porque son incompletas e interdependientes. Estas agencias se articulan en un trasfondo contingente con el cual también dialogan, negocian y se mezclan a través del conocimiento. Esto quiere decir, que:

Los actores —sean individuales o colectivos, humanos o no-humanos— estarían constantemente traduciendo sus lenguajes, sus problemas y sus intereses a través de los lenguajes y los intereses de los otros, de modo que la identidad de cada uno de los actores se definiría a través de un proceso de traducción, controversia e interdefinición con los demás... (Sandoval Moya, 2004, pág. 158).

4.2 Fundamentos teóricos del método biográfico.

El método biográfico y la metodología de entrevista biográfica narrativa de Fritz Schütze, Sociólogo alemán y catedrático de Sociología de la Universidad “Otto-von-Guericke” de Magdeburg, Alemania, se basa en dos marcos teóricos, la teoría narrativa y la teoría biográfica (Appel, 2005).

La teoría narrativa de Schütze parte de la hipótesis de que la narración de las experiencias personales como historia de vida sin previa preparación supone una aproximación máxima a los hechos realmente experimentados. Esta homología entre narración y hechos sociales se explican a partir de estudios sociolingüísticos, desarrollados por Schütze y Kallmeyer (1977, citado en Appel, 2005) que averiguaron que hay tres tipos de esquemas comunicativos para exponer hechos sociales: la narración, la descripción y la argumentación. En cuanto a la narración, han averiguado que hay principios básicos e intersubjetivos que estructuran el esquema comunicativo. Estos principios provocan el

ordenamiento secuencial de la recapitulación de las experiencias autobiográficas en cuanto a la estructura formal y respecto al contenido. Los sedimentos de las experiencias autobiográficas se pueden averiguar y analizar por medio de marcas lingüísticas (elementos lingüísticos de cambio) como i.e. “entonces”, “después”, “más tarde”, “y algún día”, mediante conjunciones (y, pero) y fenómenos paralingüísticos como pausas, interrupciones, correcciones provocadas por el mismo narrador y fenómenos de entonación.

La teoría biográfica de Schütze (1981) presentada en Appel (2005), surge del análisis de muchísimas entrevistas biográficas, proceso en el que Schütze sistematizó cuatro categorías analíticas de procesos biográficos – llamados procesos biográficos estructurados. Circunscriben actitudes y conceptos básicos del protagonista de la biografía frente a sus experiencias biográficas. Estos cuatro procesos biográficos estructurados no necesariamente se encuentran en cada narración biográfica, y son los siguientes:

- *Patrones institucionales en cuanto al transcurso y las expectativas de la biografía.* Se trata de las fases y censuras anticipadas por el ciclo de vida o el ciclo familiar, típicas dentro de la sociedad o cultura del narrador.
- *Esquemas de actuación con relevancia biográfica.* Son el principio intencional del trascurso de la vida. Pueden ser iniciativas para cambiar la situación de vida, pero que muchas veces tienen un impacto más fuerte sobre el transcurso de la autobiografía. En estos casos se trata del esquema de actuación para corregir o controlar situaciones difíciles en la vida que amenazan la capacidad de poder actuar intencionalmente o de concretar un proyecto biográfico (como ser un profesional u otro). La relevancia biográfica de estos esquemas es evidente.
- *Trayectorias biográficas o proceso de sufrimiento.* Se usa esta categoría analítica cuando el protagonista de la biografía confronta la experiencia de perder sus capacidades de formar su vida intencionalmente, cuando se ve forzado a reaccionar por circunstancias externas. Tiene una estructura interna que consiste en la acumulación de las potencialidades de la trayectoria, el traspasar la frontera entre una condición intencional a la condición reactiva en las actividades sociales, la búsqueda de un estado de equilibrio precario, desestabilización de la situación de vida, la derrota de las orientaciones biográficas, esquemas a corregir, controlar o de huir de la trayectoria.
- *Procesos de cambio de identidad.* En el transcurso de la vida de cada persona cambia su identidad. El proceso de cambio de identidad como proceso biográfico estructurado se refiere a la evidencia de que el cambio de identidad es por un determinado tiempo el centro de las experiencias de vida del protagonista de la biografía. Aunque normalmente el narrador no percibe cuándo y cómo empieza el cambio, se da cuenta de que ha descubierto y desarrollado nuevas capacidades biográficas que antes no había anticipado. Poco a poco se da cuenta de que ha cambiado su autoimagen y la percepción del mundo que le rodea.

A modo de resumen, se recoge la siguiente descripción del método biográfico, realizada por Maritza Montero:

El método biográfico se caracteriza por explorar mediante narraciones, el desarrollo, los episodios y el transcurrir de la vida de una persona o de los miembros de un grupo o comunidad, reflejando no sólo efemérides sino la cotidianidad, los sentimientos, las creencias y las relaciones entrelazadas entre lo individual y lo sociocultural. Es un método centrado, por definición, en el discurso de carácter narrativo y de orden cualitativo. (...) la más mencionada, entre las diversas técnicas, es la historia de vida y la más popular parece ser el relato de vida o entrevista biográfica (Montero, 2006, pág. 259).

4.3 Teorías sobre los contenidos cognitivos y su relación con las experiencias y necesidades humanas.

Se incorporó dos teorías, una sobre creencias básicas, y otra sobre valores humanos, con el propósito de conocer en el primer caso, los contenidos cognitivos negativos que surgen para describir malas experiencias emocionales, y en el segundo caso, las creencias respecto de lo que se debe hacer [como las metas, objetivos y conductas deseables] para satisfacer las necesidades humanas en la UV18, a un poco más de un año del incendio (mayo a junio 2015, fecha en que se aplicaron los dos cuestionarios).

A continuación, se presentan la teoría traducida como “Supuestos Fragmentados” de Janoff-Bulman sobre las creencias del Yo y el Mundo, y posteriormente, la Teoría sobre la Estructura Psicológica de los Valores, de Shalom Schwartz, sintetizada por Brinkmann & Bizama (2000).

4.3.1 Creencias básicas sobre Yo y el Mundo, por Ronnie Janoff-Bulman:

Entre las teorías Cognitivas y específicamente para recoger información sobre los contenidos cognitivos que surgen de las experiencias y necesidades humanas, y que aportan información sobre disposiciones rígidas y duraderas, en la relación que las personas establecen con su Yo, con los Otros y con el Mundo, se seleccionó la teoría traducida como Supuestos Fragmentados. Esta Teoría fue desarrollada por Ronnie Janoff-Bulman y presentada el año 1992, en su libro *Supuestos Fragmentados: hacia una nueva psicología del trauma*, que surge de su experiencia clínica con personas víctimas de hechos traumáticos.

La teoría describe cómo el trauma cambia el entendimiento del mundo de los individuos y plantea que hay tres estados de supuestos que la gente mantiene sobre el mundo y ellos mismos y que, en suma, se traducen en tres posturas que son: bueno (evaluativo), con sentido (cognitivo) y eficaz (instrumental).

Los antecedentes teóricos fueron extraídos del trabajo *Violencia colectiva y creencias básicas sobre el mundo, los otros y el yo. Impacto y reconstrucción* (Arnosó, y otros, 2011), desarrollado por un grupo de profesionales de distintas universidades españolas que estableció una relación entre esta teoría y la violencia colectiva.

El conjunto de creencias esenciales supone representaciones cognitivas estables sobre el mundo, los demás y nosotros mismos, y que dado su carácter de creencias básicas estarían asociadas a necesidades universales y serían, en alguna medida, compartidas por toda la humanidad. “Estas creencias son implícitas, se basan en la experiencia emocional y se mantienen fuertemente a pesar de la adversidad y las evidencias en contra” (Epstein, 1994; Janoff-Bulman, 1989, 1992 citado en Arnoso, y otros, 2011, pág. 2).

Las creencias básicas se asocian a necesidades y motivos que estimularían nuestras conductas y así las reforzarían para mantenernos vivos. Estas son primeramente necesidades biológicas, como lo planteó Maslow, que responden a mantenernos a salvo de amenazas e incertidumbres y promover nuestro desarrollo. Las necesidades psicológicas surgen y se expresan luego, como motivación para promover la adaptación a nuestro entorno, aprender y mejorar habilidades y lograr un desarrollo saludable. Dentro de éstas, está la necesidad de maximizar el placer, los beneficios y la estimulación, así como minimizar la pérdida de placer, los costes, los castigos y el malestar” (Arnoso, y otros, 2011, pág. 2)

Siguiendo con Arnoso, y otros (2011),

Todas las necesidades psicológicas se asocian entre ellas. Por ejemplo, la necesidad de seguridad se asocia a la necesidad de sentir que se controla el medio, así como a la necesidad de significado o sentido, ya que tener un conocimiento estructurado del entorno, ayuda a verlo como predecible y controlable, y por ende seguro. (pág. 2)

Las creencias básicas están profundamente ancladas en las emociones e implican una visión positiva de la capacidad personal de controlar el mundo y de evitar los fracasos. Esto llevaría a pensar que los que fracasan han hecho algo mal, y que, si uno no repite esos errores, tendrá éxito. (págs. 2-3)

La teoría de Janoff-Bulman, plantea que cada creencia básica positiva del Mundo, del Yo y de los Otros, tiene tres componentes, uno evaluativo, otro cognitivo y otro instrumental. Al mismo tiempo, estos tres componentes “reúnen los elementos básicos subyacentes también a los valores individuales y culturales que explicarían su rol fundamental en el bienestar y la felicidad de las personas. Cada una de estas áreas será explicada con mayor detalle a continuación” (Arnoso, y otros, 2011, pág. 3).

Tabla 4: Componentes de las creencias básicas sobre el Yo y el Mundo

COMPONENTES			
	BUENO (evaluativo)	CON SENTIDO (cognitivo)	EFICAZ (instrumental)
MUNDO	El mundo es bueno; El mundo es un lugar agradable; En el mundo ay más bien que mal El mundo es hermoso.	El mundo tiene sentido; La vida es digna de ser vivida; El mundo es justo; En la vida recoges lo que siembras.	El mundo funciona como un reloj; La evolución avanza hacia una meta; La naturaleza es sabia.
MUNDO SOCIAL	El hombre es bueno por naturaleza; En el hombre hay más cosas dignas de admiración que de desprecio; La sociedad es buena.	La vida social tiene un sentido; Los demás se portan contigo como tú te portas con ellos; La historia hace justicia.	La sociedad cumple bien su función; La sociedad avanza, mejora; La historia refleja el progreso de la humanidad.
YO	Me considero una buena persona; Estoy satisfecho de mí mismo.	Mi vida está llena de sentido; Soy una persona con principios; Soy una persona afortunada.	Confío en mi propia capacidad; Sé conseguir lo que me propongo.

Nota: Cuadro reproducido de D. Páez, M. A. Bilbao y F. Javaloy, 2008. Extraído de Arnosó, y otros (2011, pág. 3).

Respecto a las dimensiones de las creencias básicas, que corresponden a conjuntos de asunciones, se encuentran:

Tabla 5: Dimensiones de las creencias básicas

Benevolencia del mundo	Sentido del mundo	Yo digno de respeto
<p>Creencias sobre el carácter benevolente del mundo en general y de los hechos que en él ocurren en particular. Las creencias sobre un mundo social benevolente y los otros en quienes confiar. Estas creencias suponen que ocurren más cosas positivas que negativas en la vida, lo que es coherente con el optimismo ilusorio, la ilusión de invulnerabilidad y la predicción de un futuro positivo. Estas creencias son más fuertes en relación a hechos infrecuentes, entre la gente que ha experimentado más hechos positivos y que creen que los hechos negativos son controlables. Se tiende a creer que los demás, en general, son personas bondadosas y buenas, y a la vez, se sienten más integrado socialmente a ellas.</p>	<p>Creencia del mundo como: algo controlable; donde las cosas no suceden por azar y donde prima la justicia. Diferencias en las creencias sobre el mundo en las siguientes dimensiones: Las creencias sobre el control del mundo. Varios estudios han confirmado que las personas con buen estado de ánimo tienden a sobrevalorar su capacidad de control. Las creencias sobre que las cosas no ocurren por azar, que el mundo es predecible y tiene un orden lógico determinado por una especie de justicia universal. Las creencias sobre justicia o que las personas reciben lo que se merecen y merecen lo que les ocurre, es decir, que lo que les ocurre es justo.</p>	<p>Creencias positivas sobre uno mismo, sobre la eficacia o el control que tenemos tanto de nosotros mismos como del entorno, nuestra motivación vital y nuestra fortuna en la vida. Se ven reforzadas por el hecho que las personas sobre recuerdan los hechos referidos a sí mismos, recuerdan más los sucesos positivos y tienden a atribuir los éxitos a causas internas, mientras que los fracasos a causas externas. Este sesgo optimista se asocia a todas las creencias básicas, particularmente a las del Yo positivo, ya que nos permite reforzar la confianza en nuestra eficacia. Dimensiones de las creencias sobre uno mismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autoestima o creencias positivas sobre uno mismo. - El control del Yo, auto-eficacia o capacidad de controlar el mundo. - Suerte personal o creencia de que uno tiene buena suerte y le va bien debido al azar. Incluye una imagen del Yo motivado y con metas.

Nota: Elaboración propia en base a Arnoso, y otros. (2011).

Finalmente, estas creencias no son totalmente inmunes a la realidad ya que hechos vitales traumáticos o extremos, que movilizan afectivamente a la persona, tendrían el poder de modificar estas creencias y, en consecuencia, cambiar la conducta.

Respecto de esta teoría, y en relación con los antecedentes y la teoría general sobre el mundo social presentadas anteriormente, habría que agregar que el poder de modificar las creencias dependerá también de la frecuencia con la que se experimenten dichos hechos traumáticos o extremos. A mayor frecuencia de hechos traumáticos, más emociones y estados de ánimo negativos, y, en consecuencia, más probabilidad de un anclaje o asociación con creencias negativas sobre uno mismo, los otros y el mundo. Si este proceso es además sostenido durante largos períodos de la vida, se naturalizarían como mecanismos de sobrevivencia y adaptación al contexto en el cual ocurren los eventos traumáticos, y en algunos casos, configurarían la construcción de una identidad personal y/o grupal violenta, observable en el lenguaje verbal, corporal y conductual, como, por ejemplo, en integrantes de pandillas.

La violencia experimentada frecuentemente en distintos contextos social-comunitarios ya sea en los hogares y/o en grupo de pares, organizaciones funcionales, vecinales y/o la comunidad barrial, en las escuelas y/o en lugares de trabajo, va generando como resultado un aprendizaje de la violencia como mecanismo de protección y sobrevivencia en un contexto que amenaza, agrede y daña.

Ahora, no sólo los hechos traumáticos repetitivos modificarían las conductas al punto de volverlas naturalmente violentas (impulsos o reacciones precognitivas), sino que también la exposición frecuente a contextos medianamente agresivos y peligrosos. Un ejemplo de ello, son las interacciones entre los conductores de vehículos en las grandes ciudades. No son eventos traumáticos o extremo, sin embargo, motivan lenguajes verbales y corporales agresivos, y en algunos casos conductas agresivas o violentas. Aquí, sería más determinante el estrés experimentado cotidianamente. Este y otros casos de expresiones agresivas y/o violentas que se activan en lo cotidiano, se vinculan a situaciones o ambientes específicos, es decir, principalmente al momento de enfrentarse al contexto. No necesariamente estas acciones dañinas son realizadas por personas que tienen una identidad violenta. Volviendo al ejemplo, se produce como un efecto pegajoso en la forma de interacción agresiva entre automovilistas, y podría escalar en actos violentos cuando interactúan personas que experimentaron o experimentan algún displacer o malestar y/o que están viviendo un estado anímico o emocional negativo.

4.3.2 Teoría Estructura Psicológica de los Valores, de Shalom Schwartz³ y sintetizada por Brinkmann & Bizama.

Para comprender sobre los valores se consideró la teoría sobre Estructura Psicológica de los Valores. Esta surge de la teoría propuesta por Shalom Schwartz, sintetizada por Brinkmann & Bizama (2000) durante el trabajo desarrollado a partir de un proyecto FONDECYT. Esta concibe los valores humanos como entidades cognitivas, creencias o conceptos, referidos a ciertos objetos y que sirven de criterio en la selección y evaluación de conductas. A su vez, especifica diferentes dominios motivacionales en los cuales agrupar los valores, así como compatibilidades e incompatibilidades entre ellos. El interés de esta teoría radica en que ofrece una definición de los valores que es a la vez conceptual y operacional, los relaciona con motivaciones, les reconoce un significado tanto psicológico como social y hace posible su estudio sistemático, incluso en contextos transculturales (Brinkmann Sch. & Bizama, 2000)

Schwartz y Bilsky (1987) generaron una definición operativa universal acerca de los valores, incorporando en ella cinco características que formalmente estaban contenidas en la mayoría de las definiciones conocidas. De acuerdo con ellos un valor es:

El concepto que tiene un individuo de un objetivo (terminal- instrumental) transituacional, que expresa intereses (individuales - colectivos o ambos) concernientes a un dominio motivacional (placer, poder...) y que es evaluado en una rango de importancia (muy importante – sin importancia) como principio rector de su vida (Brinkmann Sch. & Bizama, 2000, pág. 3).

De acuerdo a esta definición, cada valor se puede caracterizar en cinco facetas o aspectos que le son propios:

a) un concepto, creencia o contenido primario de un valor, que se expresan en la forma de objetivos conscientes orientados a satisfacer tres requisitos o necesidades universales de la existencia humana:

- Necesidades de los individuos como organismos biológicos;
- Requisitos de interacción social coordinada;
- Necesidades de sobrevivencia y bienestar de los grupos (Brinkmann Sch. & Bizama, 2000, pág. 3) .

El contenido del valor radica en la preocupación motivacional u objetivo que le da origen al valor y que se expresa en la actuación del sujeto.

Para poder manejarse en la realidad y gracias al desarrollo cognitivo, los individuos llegan a ser capaces de representarse estas necesidades humanas universales de forma consciente,

³ Profesor de la Universidad Hebrea de Jerusalem. Se propuso investigar la existencia de una estructura universal de los valores humanos, estudio que fundamentó en experiencias previas en las cuales participaron sujetos de dos nacionalidades (israelitas y alemanes federales) y, cuyos resultados se intentaron probar universalmente (Schwartz y Bilsky, 1987). Para este efecto, el profesor Schwartz invitó a investigadores de más de 30 países de prácticamente todos los continentes. Hispanoamérica está representada por México, Venezuela, Brasil y Colombia. Chile se incorporó a esta investigación a partir de la aprobación del proyecto FONDECYT 90-0159 “Estudio de la Estructura ‘Psicológica de los Valores Humanos” (Brinkmann Sch. & Bizama, 2000)

por medio de metas o valores. Primero deben reconocer las necesidades, luego pensar acerca de ello y finalmente elaborar respuesta para cada caso.

Las tres necesidades humanas universales derivan en once dominios motivacionales o dimensiones (Brinkmann Sch. & Bizama, 2000, págs. 4-6):

- *Autodirección*: el objetivo que define este valor es ser independiente en la acción y el pensamiento (elección de la creación y la exploración independiente). Se refiere a la confianza en uno mismo y a la gratificación derivada de las propias capacidades de decisión y acción.
- *Estímulo*: esta necesidad se relaciona con los requerimientos de valores de autodirección. El objetivo motivacional de ellos es la emoción, la novedad y el desafío en la vida (una vida variada, excitada, osada, curiosa).
- *Hedonismo*: este tipo de dominio o tipo motivacional deriva de las necesidades orgánicas del sujeto y del placer asociado a la satisfacción de ellas. El objetivo motivacional que las gesta es simplemente la obtención de placer o gratificación sensual para el sujeto mismo (placer, disfrutar la vida, saludable)
- *Logro (realización)*: este tipo motivacional de valores se define por la búsqueda del éxito personal, a través de la demostración de competencia en aspectos establecidos por los estándares sociales.
- *Poder*: para justificar el funcionamiento de la vida social y motivar a los miembros del grupo a aceptarlo, éstos deben considerar y asumir el poder como un valor. El objetivo central del poder es alcanzar un estatus de logro y de prestigio social, de control o de dominio de las personas y de los recursos (autoridad, riqueza, poder social, conservación de la imagen pública, reconocimiento social, ser influyente).
- *Seguridad*: la meta de este tipo motivacional es la armonía y estabilidad de la sociedad, de sus relaciones y de sí mismo, como una proyección de las necesidades de los organismos de sobrevivir y evitar las amenazas a su integridad. Se identifican dos tipos: seguridad individual (por ejemplo, salud) y seguridad de grupos (por ejemplo, seguridad nacional).
- *Conformidad*: se extrae del requisito de que los individuos inhiban sus inclinaciones antisociales para que la interacción y el funcionamiento del grupo se lleven armoniosamente. El propósito de este tipo de valor es restringir acciones, inclinaciones y probables impulsos que puedan alterar o dañar a otros y violar expectativas de normas sociales.
- *Tradicición*: el objetivo que motiva los valores de tradición es el respeto, la dedicación y la aceptación de las costumbres e ideas que la propia cultura o religión imponen sobre uno mismo (respeto por la tradición, humilde, devoto, aceptar mi parte en la vida, moderado, respeto a los padres y mayores)
- *Espiritualidad*: el fundamento básico para las creencias, tradiciones y costumbres es dotar a la vida de un significado y coherencia frente al aparente sin sentido de la existencia diaria. El objetivo de la motivación de tales valores tendría

significado y se explicaría por la búsqueda de una armonía interna a través de la trascendencia de la realidad diaria.

- *Benevolencia*: centra su motivación en la preocupación por el bienestar el prójimo a través de la interacción diaria de los individuos. Supone la necesidad de una interacción positiva entre los sujetos, con el objeto de promover el florecimiento de grupos y la necesidad orgánica de afiliación. La benevolencia es la preservación y mejora del bienestar de la gente con la cual está el sujeto en frecuente contacto.
- *Universalismo*: el universalismo como valor es el entendimiento, la apreciación, la tolerancia y la protección con el propósito de lograr bienestar en todas las personas y de la naturaleza en general. Las personas se dan cuenta que no aceptar a otros como diferentes, tratarlos injustamente y no proteger el medio ambiente natural, llevará a un conflicto que amenaza la vida y a la destrucción de aquellas fuentes de las cuales ésta depende. Tales valores pueden no estar presente en las escasas culturas homogéneas que quedan aisladas.

b) Que atañe a situaciones finales o comportamientos deseables;

- *Valores terminales*: son aquellos que representan “objetivos”, es decir, valores de meta, que representan situaciones finales definidas por un sustantivo. Por ejemplo, confianza.
- *Valores instrumentales*: llamados también conductuales o comportamentales, son aquellos que representan modos de comportamiento y que se expresan a través de adjetivos. Por ejemplo, confiable (Brinkmann Sch. & Bizama, 2000, pág. 7).

c) Trasciende situaciones específicas;

La existencia de los valores trasciende situaciones específicas, ya que sus contenidos surgen como respuesta a estas necesidades universales o comunes a todos los seres humanos.

Esto quiere decir que los valores planteados en esta teoría son comunes y están presentes en todas las culturas, a excepción de algunas comunidades humanas que aún viven aisladas. Por tanto, la existencia de estos valores es común a casi todas las culturas y en este sentido son trascendentes a situaciones específicas (Brinkmann Sch. & Bizama, 2000, págs. 10-11).

Esto no significa que estos valores se ordenen y por tanto se expresen de la misma forma en distintas culturas, sino que, todo lo contrario, los valores están organizados entre sí en orden relativo según cada cultura, y este orden valórico propio, es transmitido a sus miembros durante el proceso de socialización. Este orden valórico también varía en cada sociedad, siendo posible observar distintas subculturas conviviendo en un mismo país, región e incluso en un contexto local.

Brinkmann & Bizama (2006) señalan que los valores participan del dinamismo e historicidad característicos del ser humano. Se expresan en distintas formas según los tiempos, los lugares, las culturas y las experiencias. Los valores se ven igualmente

afectados por los rasgos del sujeto valorante y por las circunstancias socioculturales que le definen como persona social. Esto permite sostener que la explicitación de los valores humanos, más que constituir un discurso intelectual de carácter especulativo debiera consistir en un conocimiento basado en las consideraciones más particulares del sujeto valorante, es decir, en razón de sus rasgos y circunstancias reales de vida.

d) Guía, selecciona y evalúa comportamientos y eventos;

La caracterización de los valores considera el grado de importancia que cada valor tiene (en una escala que va desde “muy importante” a “contrario a los propios valores”) para cada sujeto como principio guía de su vida. (Brinkmann Sch. & Bizama, 2000, pág. 10)

e) Están ordenados entre sí por importancia relativa;

Los valores como metas u objetivos siempre están al servicio de intereses del individuo mismo y/o de alguna colectividad. Aquellos valores que sirven a intereses individualistas son opuestos a los valores que sirven primariamente a intereses colectivistas, mientras que hay valores que sirven a ambos intereses, según se muestra a continuación:

Tabla 6: Dominio motivacional de valores según intereses a los que sirven

Valores que:		
Sirven a intereses individualistas	Sirven a ambos intereses	Sirven a intereses colectivistas
Poder	Seguridad	Benevolencia
Logro	Universalismo	Tradición
Hedonismo		Conformidad
Estímulo		
Autodirección		

Nota: Elaboración propia en base a Brinkmann & Bizama (2000, pág. 7)

Por su parte, los autores de la teoría (Schwartz y Bilsky) postulan que son afines entre sí ocho grupos de tipos de valores, lo que complementan Brinkmann & Bizama (2000) concluyendo que la búsqueda simultánea de los siguientes tipos de grupos de valores, originan conflictos psicológicos y/o de carácter social:

Tabla 7: Compatibilidad y conflicto entre dominios motivacionales de los valores humanos

Compatibilidad entre dominios motivacionales	Conflictos entre dominios motivacionales:
a) Poder y logro: ambos enfatizan superioridad social y estima.	a) Autodirección y estímulo v/s tradición y seguridad: los primeros enfatizan el pensamiento propio y la acción independiente, en tanto los otros favorecen la auto-restricción sumisa, la conservación de las prácticas tradicionales y la protección de la estabilidad social.
b) Logro y hedonismo: se ocupan, en conjunto del auto-acrecentamiento.	b) Universalismo y benevolencia v/s logro y poder: puesto que los primeros implican el aceptar a otros como iguales y preocuparse por su bienestar, dificultan, en consecuencia, la búsqueda de éxito personal y el poder sobre otros.
c) Hedonismo y estímulo: ambos fomentan el surgimiento de la afectividad placentera.	c) Hedonismo v/s conformidad y tradición: estos últimos implican en la práctica, que el sujeto se resista a ceder a los propios deseos, los que se rechazan reprimiendo los propios impulsos y aceptando los límites impuestos externamente por la cultura predominante o por el grupo.
d) Estímulo y autodirección: involucran motivación intrínseca para el conocimiento y apertura al cambio.	d) Espiritualidad v/s hedonismo, poder y logro: el primero constituye la búsqueda del significado de la realidad y vida diaria, lo que se contradice con la búsqueda de recompensas sensoriales y materiales.
e) Auto-dirección y Universalismo: expresan la confianza en el propio juicio y adaptación respecto de la diversidad de la existencia.	
f) Universalismo y benevolencia: ambos se relacionan con el crecimiento de otros y el trascender los propios intereses; la mayoría de los valores de espiritualidad comparten esta preocupación.	
g) Tradición y conformidad: expresan la auto restricción y la sumisión; algunos valores de espiritualidad comparten este esfuerzo.	
h) Conformidad y seguridad: ponen su énfasis en la protección del orden y armonía en las relaciones.	
i) Seguridad y poder: no hay compatibilidad definida puesto que cada una de estas dimensiones se ubica en los límites de intereses individualistas como colectivistas.	

Nota: Elaboración propia en base a Brinkmann & Bizama (2000)

4.4 Modelo teórico

A continuación, se presenta una figura con el modelo teórico desarrollado a partir de los antecedentes y teorías que, siendo distintas entre sí, fueron relacionadas conceptualmente para comprender la violencia psicocultural en lo comunitario.

El modelo se estructuró en tres anillos o niveles ecológicos, representando de afuera hacia adentro, al mundo social, al mundo intersubjetivo y al mundo subjetivo. Dentro de cada anillo se visualizan los distintos elementos teóricos constitutivos de cada mundo, revisados anteriormente. A su vez, el mundo subjetivo se proyecta o abre hacia la derecha para visualizar mejor los elementos teóricos considerados para explicar el proceso de traducción, controversia e inter definición de la identidad del yo, con los demás.

En sentido vertical, se presentan los tres sistemas regulatorios que propone la teoría de Cultura Ciudadana, cuyos programas se han implementado en distintos países de Latinoamérica como medida de prevención de la violencia. Estos sistemas regulatorios son: las leyes, normas y reglas del juego asociadas con el mundo social, la regulación mutua relacionada con el mundo intersubjetivo-comunitario y la moralidad o autoregulación en el mundo subjetivo.

Finalmente, se observan 3 elementos fuera de los anillos, un cuadro arriba a la izquierda, otro cuadro abajo a la izquierda y un globo de diálogo arriba a la derecha, que buscan reforzar la idea de que no existen límites claros entre los distintos mundos, sino que las cosas dialogan, se mezclan, se co-construyen porque son incompletas e interdependientes.

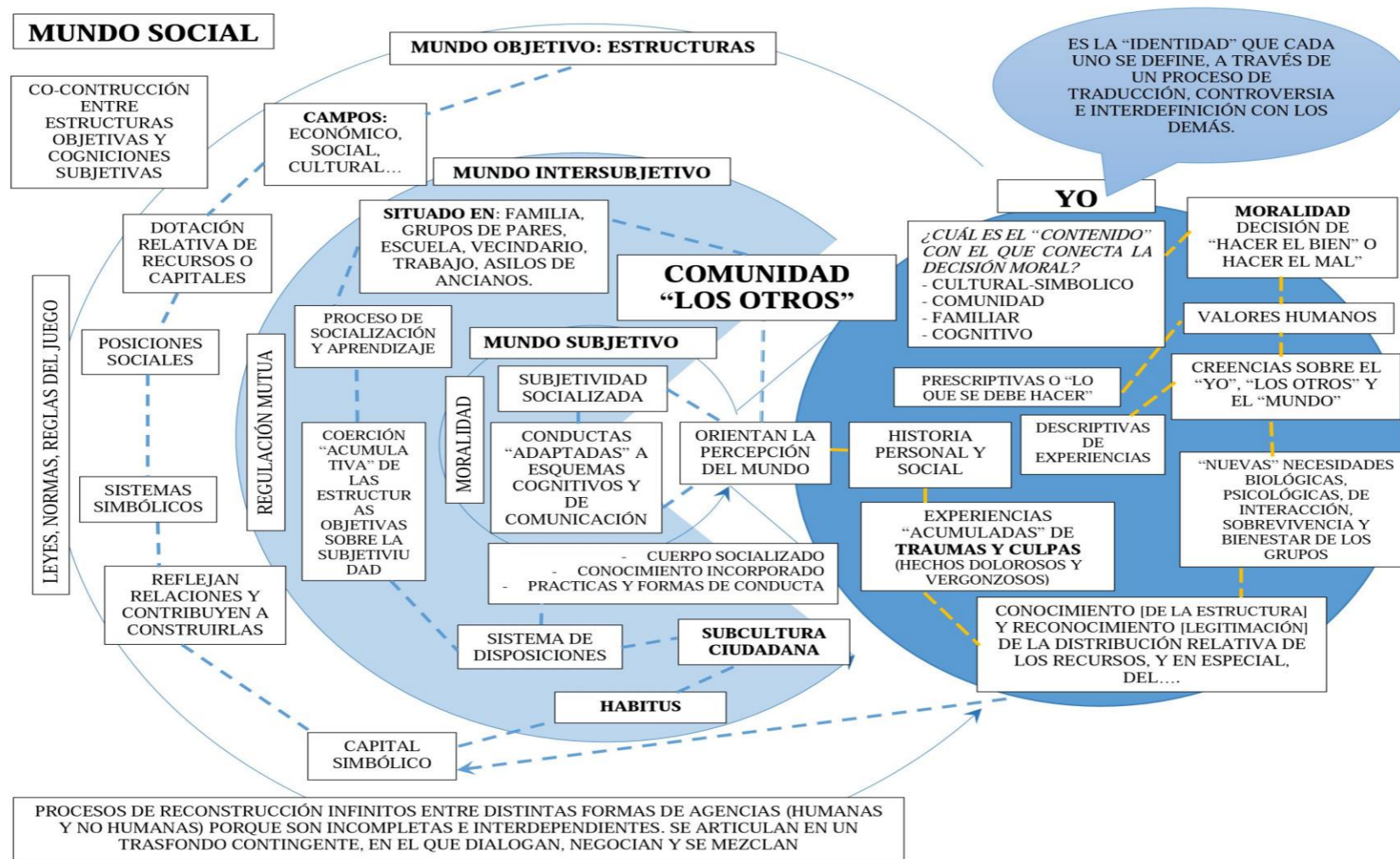


Figura 2: Modelo teórico: Cadena de factores psicosociales del yo, los otros y el mundo para comprender la violencia psicocultural en lo comunitario.

5 Marco Metodológico

5.1 Justificación del tipo de metodología empleado y del diseño

5.1.1 Estudio de caso como metodología de investigación

El estudio de caso como estrategia para la gestión del conocimiento, nace con el surgimiento de las ciencias sociales en el siglo XIX y tiene un desarrollo paralelo al avance del conocimiento en el área cultural. “Ha tenido un origen transdisciplinario, preferentemente en el campo de la medicina y la psicología” (Díaz De Salas, Mendoza Martínez, & Porras Morales, 2011, pág. 9).

El Estudio de Caso parte del supuesto de que es posible conocer un fenómeno estudiado partiendo de la explicación intensiva de la unidad de análisis, donde el potencial heurístico está centrado en la relación entre el problema de investigación y la unidad de análisis, lo que facilita la descripción, explicación y comprensión del sujeto/objeto de estudio. (Díaz De Salas, Mendoza Martínez, & Porras Morales, 2011, pág. 6).

Entre los principales pioneros en la utilización de los estudios de caso como metodología de investigación se encuentran Marx, Weber, Durkheim, Sigmund Freud, así como también surge en el contexto de la cultura popular en relación con la recopilación de biografías sobre la descripción de la vida de las familias en Europa a finales del siglo XIX y principios del XX (Díaz De Salas, Mendoza Martínez, & Porras Morales, 2011).

Se escogió realizar un estudio de caso con el propósito, por un lado, de profundizar en la comprensión de la violencia psicocultural en lo comunitario y las dimensiones subjetivas (creencias y valores) y su trasfondo cultural y simbólico, debido a que serían estos factores lo que darían sentido, justificación y legitimidad a este tipo de violencia comunitaria. Por otro lado, el estudio de caso permite responder a la necesidad de integrar en el proceso de investigación diferentes métodos, técnicas e instrumentos, con el propósito de facilitar lo siguiente:

- Levantar información que permita una primera aproximación al tema (la aplicación de cuestionarios y datos secundarios) a modo de evitar que se generen oportunidades grupales para la manifestación irracional o ineficiente de las tensiones, contradicciones, conflictos y/o hechos de violencias pre-existentes en las relaciones interpersonales de la comunidad que convive en torno al Paradero 7, y que puedan deteriorar aún más las relaciones. Durante el proceso de acercamiento y familiarización con el caso en estudio, se identificó que los problemas interpersonales que fracturan y dividen a los vecinos encuentran sus raíces históricas en problemas familiares antiguos, que forman parte de la historia biográfica de cada vecino y que los vincula a unos con otros.
- Socializar el conocimiento producido a los propios protagonistas de la investigación del estudio de caso, que consistió en la presentación de los resultados

cuantitativos a los actores claves que participan más directamente del conflicto vecinal, y que fueron entrevistados. El objetivo de esta segunda instancia fue compartir y presentar el tema que fue objeto de conversación, a modo de prepararlos para compartir una instancia de conversación reflexiva, explicativa y comprensiva del fenómeno social en estudio violencia comunitaria psicocultural y las motivaciones subjetivas (creencias y valores) y la trama histórica, simbólica y cultural que legitimarían este tipo de violencia. Se asume una perspectiva de la investigación situada que señala que:

Debemos hacernos cargo de la incompletitud de la investigación social. No podemos pretender fijar una representación de una realidad sin devolver la palabra a quienes se supone están representados en dicho conocimiento. La devolución constituye al mismo tiempo un acto de democratización y un acto de contextualización, en el cual el conocimiento hecho representación se somete a crítica, y a través de ella, reflexivamente vuelve a ponerse en acción (Sandoval , 2013, pág. 44)

De acuerdo con Díaz, Mendoza & Porras (2011) existen diferentes criterios epistemológicos para entender el estudio de caso, pero sugieren la categoría explicación-comprensión para darle fundamento. Señalan que los estudios de caso tienen las siguientes características ideográficas: Análisis particulares, uso de unidades de análisis particulares y constante mezcla de métodos cuantitativos con cualitativos.

A su vez, Díaz, Mendoza & Porras (2011) señalan que, a modo de estrategia de investigación, el estudio de caso está destinado a responder ciertos tipos de interrogantes que ponen su énfasis en el ¿Qué? ¿Cómo? y ¿Por qué?, subrayando la finalidad descriptiva y explicativa. A su vez, que se sitúa en un período de tiempo definido, es una investigación repetitiva y que la mayoría de las veces compara personas concretas o unidades sociales observables (escuelas, clase escolar o familia). La observabilidad del objeto/sujeto de investigación permite, por lo general, la observación de una multiplicidad de factores o variables que son importantes para dar respuesta a las cuestiones que se plantean en las investigaciones descriptivas o para el examen de hipótesis analíticas. Los estudios de casos particulares se realizan sobre todo a fin de describir interdependencias especialmente llamativas de los factores concretos del objeto de investigación. En este sentido son de sobremanera significativas para la formulación de hipótesis, que luego pueden concentrarse en las investigaciones a base de muestras (Sehaub 01:74 citado en Díaz De Salas, Mendoza Martínez & Porras Morales, 2011)

5.1.2 Enfoque de investigación mixto: Diseño explicativo secuencial (DEXPLIS).

El fenómeno de la participación de la comunidad frente a los hechos de violencia en la relación vecinal y su asociación con las formas de entender el mundo y valores que guían la vida del grupo de vecinos es un tema poco investigado y poco estructurado en Chile y otras partes del mundo. La literatura revisada proviene de distintas fuentes y enfoques disciplinares, por lo que la idea que se investigó no está directamente relacionada con alguna de las fuentes consideradas, sino que con una conversación-integración de ellas. Debido a que el fenómeno en estudio es una idea relativamente nueva, se optó por plantear una investigación con enfoque mixto, con énfasis en lo cualitativo. El diseño de investigación con enfoque mixto de esta investigación es denominado por Hernández, Fernández & Baptista (2006) Diseño Explicativo Secuencial (DEXPLIS) que es útil, entre otras cosas, para explorar un fenómeno y se caracteriza por lo siguiente:

Contempla una primera etapa en la cual se recaban y analizan datos cuantitativos, seguida de otra donde se recogen y evalúan datos cualitativos. La mezcla mixta ocurre cuando los resultados cuantitativos iniciales informan a la recolección de los datos cualitativos. Cabe señalar que la segunda fase se construye sobre los resultados de la primera. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, pág. 566)

En este estudio se dio prioridad a lo cualitativo, cuyo propósito es comprender los descubrimientos cuantitativos iniciales, así como los que provienen de documentos secundarios, para profundizar en ellos. Se le concede prioridad a la etapa cualitativa usando los datos cuantitativos y documentales como forma de caracterizar el caso de estudio y para obtener una primera aproximación al tema, a través de ciertos rasgos o elementos de interés relacionados con el planteamiento del problema. Finalmente, los descubrimientos de ambas etapas se integran en la interpretación y elaboración de los resultados de la investigación

Una gran ventaja del Diseño Exploratorio Secuencial (DEXPLIS) reside en que es relativamente más fácil de implementar porque las etapas son claras y diferenciadas (...). Su desventaja radica es que requiere de tiempo, particularmente en la modalidad derivativa utilizada en este estudio, ya que el investigador debe esperar a que los resultados de una etapa hayan sido analizados cuidadosamente para proceder a la siguiente (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, pág. 566).

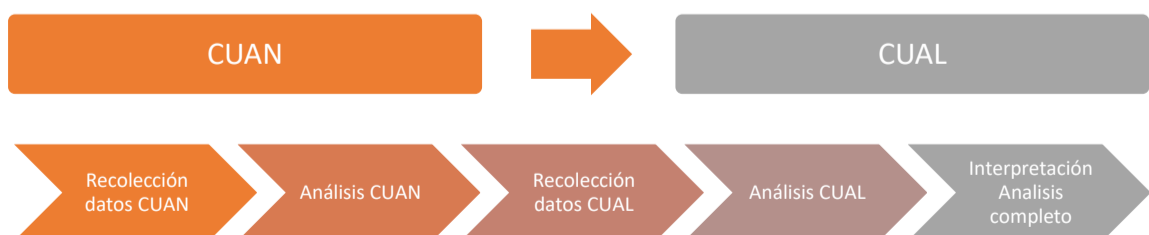


Figura 3: Esquema del diseño explicativo secuencial DEXPLIS

Nota: Elaboración propia en base a Hernández, Fernández & Baptista (2006, pág.566)

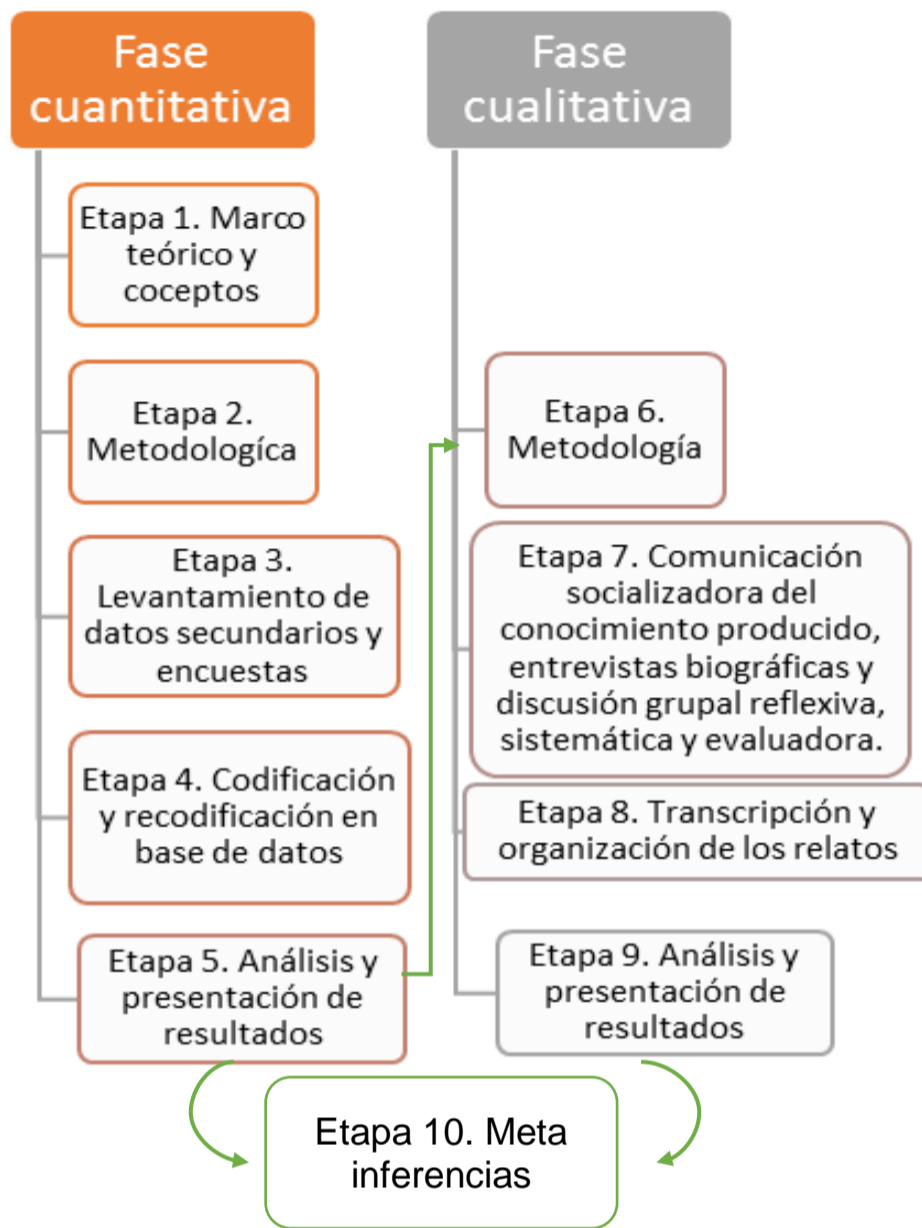


Figura 4: Etapas del diseño explicativo secuencial DEXPLIS.

Elaboración propia.

Tabla 8: Características centrales del Diseño Explicativo Secuencial

Resumen del DEXPLIS:	
Prioridad o peso:	El método cualitativo posee mayor prioridad que el cuantitativo ya que se busca comprender en profundidad y no la representatividad de los datos.
Secuencia o tiempos de los métodos:	Primero el método cuantitativo y luego el método cualitativo. Los datos recolectados y analizados desde el método cuantitativo sirven para informar a la otra fase del estudio (método cualitativo).
Propósito esencial de la integración de los datos:	Explicar y comprender las asociaciones entre las dimensiones en estudio.

Fuente: Elaboración propia en base a Hernández, Fernández & Baptista (2006)

5.1.2.1 Fase 1: Cuantitativa

En esta primera fase, se buscó caracterizar el caso de estudio a partir de antecedentes secundarios disponibles y a la aplicación de dos cuestionarios a una muestra de vecinos seleccionada en base a criterios teóricos (que se describe en el siguiente subtítulo). El tipo de diseño de la fase cuantitativa es “no experimental” ya que se centra en analizar las variables en un momento dado, evalúa el fenómeno en un punto en el tiempo y busca determinar la relación entre variables en un momento. Es decir, el diseño no experimental realizado se denomina “transeccional o transversal” o que recolectan datos en un solo momento o tiempo único (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).

Como sugieren estos mismos autores, los diseños transeccionales se dividen en tres tipos de investigación (exploratoria, descriptiva y correlacional) o, como se sugiere denominar, en tres “alcances” de investigación. De acuerdo con esto, el alcance de la fase cuantitativa del estudio es:

- Correlacional: buscó asociación entre las creencias y entre los valores por medio de tablas de contingencia o de tabulación cruzada.

5.1.2.2 Fase 2: Cualitativa

El método cualitativo seleccionado para desarrollar la segunda etapa cualitativa es el método biográfico o relato de vida (historia temática).

El uso del método biográfico en la investigación en psicología comunitaria busca conocer la vida en comunidad a partir de las vidas de las personas que lo reflejan y la constituyen, a modo de encontrar la huella de los procesos a la vez individuales y colectivos (Montero, 2006). Los métodos biográficos no sólo nos hablan de personas específicas que habitan y componen una comunidad, sino de cómo ha sido la dinámica dentro de ese ámbito social. El método biográfico se caracteriza por:

- Pertenecen al género discursivo

- Son autorreferenciales
- Muestra tanto la identidad personal como las identidades sociales de la persona entrevistada.
- Relata la vida de una persona, pero al mismo tiempo o presentan sus relaciones con otras personas, con su comunidad, con su cultura, su sociedad, su historia, su tiempo y sus sueños.
- Incluye valoraciones, pues no sólo permiten organizar una narración de la vida de otras personas, sino que también ordena esas vivencias.
- La persona que narra la historia o que es el eje de un relato debe ser considerada “como un prototipo perteneciente a una serie cultural.

5.1.3 Definición de la población y la muestra

5.1.3.1 Definición de la población del estudio de caso:

La población del estudio de caso corresponde a las personas de la comunidad vecinal que participan en distintas actividades realizadas en, o que benefician a la UV18, y que se reúnen en las instalaciones comunitarias y/o espacio público que se encuentran en torno al Paradero 7, sector al que confluyen también las personas que necesitan desplazarse desde esta UV hacia el sector La Cruz -El Vergel o hacia el plano de Valparaíso. Es en este territorio común, donde se manifiestan experiencias de buena convivencia entre las personas, pero también de conflictos interpersonales, por lo que constituye un contexto ideal para estudiar la violencia psicocultural en lo comunitario.

El proceso de selección fue sobre la base de un listado de líderes, personas de la comunidad que participan y de actividades que los reúnen, recogidos durante el proceso de familiarización, y posteriormente, del listado de personas que participó en la fase 1 cuantitativa contestando el cuestionario.

5.1.3.2 *Definición de la muestra del estudio de caso:*

El objetivo de un estudio cualitativo es aprehender en toda su riqueza de la perspectiva de los actores, por lo tanto, lo que se busca es captar en profundidad -y no en extensión- sus vivencias, sentimientos y razones. A este objetivo corresponde un muestreo de carácter intencional (Vieytes, 2004).

5.1.3.2.1 *Muestreo de carácter Intencional:*

Se trata de un proceso en el cual los sujetos no son elegidos al azar, ni siguiendo cálculos o leyes de probabilidades, sino intencionalmente siguiendo los propósitos y objetivos de la investigación. Busca la ejemplaridad y no la representación estadística.

5.1.3.3 *Tipos de muestreo:*

Se utilizaron dos tipos de muestreo (Vieytes, 2004), durante la fase cuantitativa se utilizó “bola de nieve o en cadena” y el “opinático”, y durante la fase cualitativa se utilizó el “opinático”.

- Bola de nieve o en cadena:

El muestreo bola de nieve o de cadena es utilizado generalmente cuando se busca comprender realidades culturales o personales que por su condición de delicadas o comprometedoras son de difícil acceso. Se localiza a un primer representante que nos puede conducir a otro, y éste a un tercero y así sucesivamente hasta conseguir una muestra suficiente. Este tipo de muestreo se emplea muy frecuentemente en la búsqueda de comprensión de realidades culturales o personales que, por su condición de marginalidad, o por otras razones, se mantienen en la clandestinidad o en el anonimato. Muchos estudios sobre crimen y desviación social, sobre aspectos privados o estigmatizados de la vida de los individuos, han empleado este tipo de procedimiento.

- Muestreo opinático:

En el muestreo opinático el investigador selecciona a los informantes siguiendo criterios estratégicos en función de los objetivos del estudio y su conocimiento de la situación.

Los criterios estratégicos para la selección de la muestra en la fase cuantitativa fueron: personas residentes y no residentes, que se encuentran en el área de convivencia vecinal (sector Paradero 7), y que, dada sus “actividades desarrolladas en este territorio común” observan e interactúan en el espacio público-comunitario y con personas que confluyen al sector. Esto los convierte en informantes claves de las instancias de convivencia y de los problemas de relaciones interpersonales entre vecinos.

Los criterios estratégicos para la selección de la muestra en la fase cualitativa fueron: personas que participan directamente del conflicto en lo comunitario y que participaron en la fase cuantitativa de investigación (a modo de poder realizar la comunicación socializadora del conocimiento producido hasta la fecha). Las entrevistas se saturaron cuando se identificó a las personas involucradas directamente en el conflicto, y que participaron de la primera fase de la investigación.

- Unidades de análisis

Se consideraron dos unidades de análisis según cada fase de la investigación, cuantitativa y cualitativa:

Unidad de análisis en la fase 1, cuantitativa: Comunidad que participa en actividades comunitarias en la Unidad Vecinal N° 18 del Cerro la Cruz, Valparaíso.

Unidad de análisis en la fase 2, cualitativa: Personas de la comunidad involucradas directamente en el conflicto vecinal, en el que emerge la violencia psicocultural en la Unidad Vecinal N° 18 del Cerro la Cruz, comuna de Valparaíso.

5.1.3.4 Tamaño

Considerando la dificultad objetiva que se tuvo para estimar una cifra que se acerque a la cantidad real de población y viviendas en la UV18 del Cerro La Cruz, es que se definió una muestra en base al tamaño que normalmente tienen los estudios cualitativos, que, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2006), fluctúan entre 10 y 50 casos, siendo los criterios relevantes para este estudio, los de: personas que componen la comunidad que participa en la UV18 y ser protagonista o involucrado directamente en el conflicto vecinal [contexto en el que emerge la violencia psicocultural en lo comunitario].

La selección de los narradores claves terminó, cuando se detectaron los dos casos claves o personas involucradas directamente en el conflicto vecinal, y que, participaron en la fase 1 cuantitativa.

5.1.3.5 Procedimiento de selección

A continuación, se describe el procedimiento de selección utilizado que contempla tres momentos en que se establece una vinculación con la comunidad vecinal del sector “paradero 7”. Estos momentos son: 1) familiarización con la comunidad; 2) selección de la muestra fase 1 cuantitativa; 3) selección de la muestra fase 2 cualitativa.

5.1.3.5.1 Momento 1: proceso de familiarización con la Comunidad

El lugar elegido fue la Unidad Vecinal N°18 (UV18) del Cerro La Cruz, específicamente el sector llamado “Paradero 7” en torno al cual se encuentra una sede deportiva, una plaza y una sede vecinal, que fueron utilizadas como centro de acopio, distribución de recursos, de servicios de salud y de registro de vecinos al momento del siniestro.

El proceso de familiarización fue realizado por dos profesionales durante el año 2014. Por mes, se realizó uno o dos días de trabajo en terreno, durante abril (a una semana del inicio del incendio y con el propósito de vincularse con la realidad del siniestro y conocer a las personas) y los meses mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre (para realizar talleres de contención emocional y aportar con escucha activa y terapias floral y reiki). Los talleres de Contención Emocional surgen en respuesta a las necesidades expresadas por los propios vecinos, sobre generar instancias protegidas para conversar lo ocurrido. Comprendió la identificación de emociones y creencias recurrentes en la comunidad, dar a conocer formas para que las reconozcan en sus pares y puedan, a su vez, gestionar cual es o son las maneras de reaccionar y accionar (Ver referencias de los trabajos en el anexo). Estas actividades se enmarcaron en un voluntariado impulsado por nosotros y que posteriormente continuó una voluntaria, quién, por medio de sus contactos con el

municipio de Valparaíso, consiguió un Container que fue instalado en Plaza Pajaritos, para desarrollar distintas iniciativas de apoyo y contención de los vecinos afectados por el incendio.

Durante todo este proceso se pudo averiguar gran cantidad de información respecto a los vecinos y parte de sus conflictos, mostrando ápicos de que se trata también de conflictos familiares que se vienen gestando por años.

En las distintas instancias de conversación y encuentro con la comunidad, se pudo llegar a las siguientes conclusiones: El incendio agudizó algunos conflictos interpersonales preexistentes, que no han tenido solución en los últimos años. Todo esto acompañado por emociones recurrentes como la injusticia y el sentirse traicionados por los vecinos.

En general, se consideró más importante acompañar el proceso de las personas de la comunidad durante un período más largo, motivo por el cual se planificó los días de terreno, de forma espaciada en el tiempo. En el transcurso de este período, se estableció contacto con 24 vecinos, además de agentes externos a la UV18, que participaron en una o más actividades en el sector Paradero 7, UV18. Respecto a los dirigentes vecinales, no se logró tomar contacto directo con ellos, ya que la presidenta y otros miembros de la directiva dejaron sus cargos y participación después del incendio, debido a que todos resultaron damnificados, sufriendo importantes pérdidas materiales. En ausencia de la directiva la Señora Teresa, Mujer de 60 años (2014), de forma interina y transitoria, se hizo responsable de las llaves de la Junta de Vecinos, recibiendo la ayuda que llegaba desde particulares e instituciones públicas, para distribuirla entre los vecinos. Esta persona tuvo problemas con otras personas de la comunidad, ya que algunos vecinos consideraron que las donaciones fueron mal distribuidas debido a que se benefició a personas que no eran cercanas y se dejó a familias sin ayuda. Debido a esto, la Sra. Teresa y dos vecinos que le colaboraban con las tareas de ayuda, decidieron desvincularse de estas responsabilidades, pero antes realizaron un puerta a puerta para llamar a los vecinos a elegir una nueva Directiva Vecinal, lo que dio paso, a un posterior proceso de elección formal de Junta de Vecinos.

Este proceso de familiarización con los vecinos finalizó en octubre del 2014 y fue retomado en febrero del 2015 por Abif, quién para esa fecha, se incorporó a esta investigación como practicante, lo que posteriormente (julio 2015) le permitió obtener su título profesional de psicólogo en la UNIAC.

De este proceso resultó el siguiente listado de personas de la comunidad que participan, formal e informalmente, en actividades de la UV18.

Tabla 9: Líderes y personas que participan en actividades en la UV18, Cerro La Cruz, Valparaíso.

Quiénes son los líderes	<p>1. Participante 1 (voluntaria encargada de distribuir la ayuda que llega a la JJVV N°18 posterior al incendio que los afectó, en abril 2014 y miembro del Comité Vecinal del Programa Quiero Mi Barrio).</p> <p>2. Participante 2 (presidenta de la JVV N°18, formalmente electa el segundo semestre 2014)</p> <p>3. Participante 3 (representante del Centro de Madres)</p>
Cuáles son los distintos actores que se interrelacionan	<p>Participó un total de 20 personas en otras actividades durante el 2014_(religiosas, talleres contención emocional, otras), entre los cuales,</p> <p>16 personas fueron mujeres y cuatro fueron hombres, todos mayores de 16 años. (No se sumaron los líderes)</p>
En qué contexto y situaciones se reúne el grupo	<p>Se definió como área de convivencia vecinal, el sector conocido como Paradero 7. En este territorio se encuentran equipamientos de relevancia comunitaria como son: una plaza, una sede deportiva (con multicancha) y la sede de la Junta de Vecinos, lo que se traduce en un punto de atracción para los vecinos de la UV18 y para los actores externos a la comunidad. Además, el sector “Paradero 7” atrae a peatones y es un paso obligado para el transporte público y vehículos particulares, debido a que se encuentra sobre la vía principal del Cerro La Cruz [El Vergel], que conecta y permite el desplazamiento de la población desde y hacia el plano de Valparaíso y atraviesa la Unidad Vecinal N°18.</p> <p>Las situaciones en que se reúne el grupo tienen relación con actividades asociadas a la reconstrucción post incendio (viviendas de emergencia, soluciones definitivas y Programa Quiero Mi Barrio), reuniones vecinales convocadas por la Junta de Vecinos, actividades religiosas (misas y reuniones), actividades deportivas y talleres de contención emocional, otras).</p>

Nota: Elaboración propia

5.1.3.5.2 Momento 2: Selección unidad de análisis fase 1 cuantitativa.

La unidad de análisis de la fase 1 cuantitativa correspondió a la comunidad que participa en actividades comunitarias en la Unidad Vecinal N° 18 del Cerro la Cruz, Valparaíso.

La re-vinculación con el territorio, tuvo por objetivo implementar la primera fase cuantitativa de investigación, además de caracterizar el caso de estudio en cuanto a aspectos geográficos, demográficos, socioeconómicos, viviendas y servicios básicos, así como las dinámicas relacionales en torno al sector paradero 7. El proceso inició con un recorrido por el territorio y con un registro en un Diario de Campo de la información relevante que surgió de la observación simple del entorno, el que consistió, por un lado, en un reconocimiento del área de estudio [en torno al Paradero 7] con motivo de identificar las dinámicas relacionales, y por el otro, en identificar los límites naturales y subjetivos (los reconocidos por los vecinos) y georreferenciar el área en Google Earth.

La observación de las conductas y dinámicas de las personas de la comunidad se realizó durante 3 semanas y en forma paralela a la generación de contactos y vinculación con personas que participaron en lo comunitario y que estuvieron dispuestas a participar. Durante este trabajo se apreciaron algunos aspectos relevantes (ver “conductas y dinámica relacional” en resultados fase 1 cuantitativa), además de ser informados por Claudia (voluntaria que continuó su trabajo de apoyo y contención vecinal) de que, el Contenedor gestionado para realizar actividades voluntarias, fue retirado del lugar (luego de que funcionó alrededor de 6 meses), por solicitud de la nueva directiva de la Junta de Vecinos y los responsables de la Sede Deportiva y el Centro de Madres. Esto, produjo un conflicto que involucró a vecinos, Carabineros y gente de la municipalidad relacionada con el contenedor.

Lo segundo que se realizó, fue la vinculación con informantes institucionales, es decir, profesionales del Programa Quiero Mi Barrio que estaban en el territorio, y que podían brindarnos información oficial y estadística sobre la Unidad Vecinal 18 del Cerro La Cruz, que permitiera caracterizar a la población y sus viviendas, y tomar decisiones sobre la muestra del estudio. Fue así cómo se contactó al Coordinador de Barrio de la Reconstrucción y Encargado del Programa Quiero Mi Barrio en el Cerro La Cruz, quién nos confirmó la falta de información estadísticas actualizada y quién nos ofreció los antecedentes que ellos estaban utilizando, que provenían de la Ficha de Protección Social, FPS, para lo cual nos vinculó con los profesionales que implementaban el Programa en el Barrio La Cruz, y cuyo lugar de trabajo se ubicó en la plaza (con un contenedor). Se procedió a tener conversaciones con la asistente social y arquitectos, quienes se mostraron muy colaboradores con la iniciativa, junto con brindarnos los datos de la FPS y un plano de la Unidad Vecinal N°18. Cabe señalar que FPS fue actualizada después del incendio (cuyos resultados son de noviembre del 2014), y que el instrumento se utilizó para recoger antecedentes de los hogares afectados, así como de otros hogares vulnerables, distinguiendo la situación de los hogares en cada Unidad Vecinal, lo que permitió

caracterizar la UV18 en las dimensiones demográfica, geográfica y socioeconómica (ver antecedentes en resultados fase 1 cuantitativo).

Posteriormente participamos en una marcha exploratoria que organizaron los profesionales del Programa en la UV18, recorriendo, junto a los vecinos, un entorno bastante próximo a la Sede Vecinal, sobre el cual los vecinos tenían que opinar y caracterizar, siguiendo ciertos criterios definidos y explicados por el equipo técnico del programa. Esta actividad nos permitió conocer que lugares producían problemas y conflicto en la UV18, los que, posteriormente, debían ser intervenidos y recuperados por el programa para mejorar las condiciones urbanas de la comunidad.

Respecto de la participación de los vecinos en las actividades realizadas por el Programa Quiero Mi Barrio, cabe destacar que quienes participaron expresaron el deseo y necesidad de profundizar el análisis territorial y urbano e incorporar a más vecinos. Quienes no participaron de estas actividades, pero si participan de lo comunitario, se autoexcluyeron por que se encontraban ¡determinadas personas! participando en dichas actividades y porque no estaban de acuerdo con que los talleres de formación (liderazgo, por ejemplo) se realizaran fuera del territorio y que beneficiaran a personas que no eran representantes formales de la UV18.

Resultó paradójico que algunas de las personas que se autoexcluyeron de participar en las actividades del programa Quiero Mi Barrio, resultaran ser miembros electos de la nueva Directiva de la Junta de Vecinos de la UV18, sobre todo, porque entre las acciones a promover desde el programa (en la línea de fortalecimiento social) se contemplaban talleres de liderazgo y la elección de una nueva directiva.

Posteriormente, se retomó contacto con la Sra. Teresa, que, interesada en participar de la investigación, nos colaboró dando a conocer lo que haríamos frente a algunos vecinos, generando que cuatro personas se interesaran en participar en la investigación. Paralelamente, tomamos contacto con la Sra. Olivia, presidenta de la Junta de Vecinos (recién electa), por medio de una carta (ver en anexo) en la que se le explicaba: quiénes éramos [profesionales y estudiantes], qué estábamos haciendo ahí [una investigación sobre convivencia vecinal⁴] y que la invitábamos a participar contestando dos cuestionarios. A esta carta, le siguieron tres reuniones llevadas a cabo con la Sra. Olivia, en las cuales se le explicó cómo se desarrollaría el proyecto, así como se abrieron espacios de conversación sobre las necesidades existentes en lo comunitario y en relación con mejorar la convivencia vecinal. Ella expuso que en el transcurso de su nuevo mandato (cuarto trimestre 2014 y primer trimestre 2015) se había percatado de que era necesario desarrollar un diagnóstico junto a las personas, que recogiera, por un lado, las necesidades

⁴ No se informó directamente que el estudio refiere a violencia psicocultural debido a que la Moser (2011), Antropóloga e investigadora con experiencia en temas de violencias, señala que no es recomendable señalarlo para evitar omisiones, ocultamiento de información u otro mecanismo evasivo. Lo que se recomienda, es describir la violencia a partir de la descripción de temas estrechamente vinculados como son los conflictos vecinales [en los que emerge la violencia como respuesta], y planteado en positivo, es decir, las relaciones de convivencia entre las personas.

de los vecinos, y por otro, los conflictos entre vecinos que entorpecían su gestión. A su vez, expuso que, a casi un año del incendio, la reconstrucción iba en un 30%, lo que evaluaban como un proceso muy lento, aspecto que generó mucha ansiedad, confusión y descontento en la población. Por su parte, señaló que sólo la Sede Deportiva pudo ser reconstruida por medio de financiamiento de privados, sin embargo, el Centro de Madres, para esas fechas, aún estaba a la espera de financiamiento para su reconstrucción (post incendio).

La Sra. Olivia, interesada en participar de nuestra investigación, nos solicitó presentar la carta en la reunión vecinal que ella convocó para tratar temas de interés vecinal (para el 7 de abril 2015), y que invitáramos personalmente a los vecinos a participar. Cabe señalar que esta carta incluyó la actividad sugerida por la Sra. Olivia, consistente en contestar una encuesta (que se diseñó especialmente en base a la encuesta CASEN) que permitiera caracterizar las necesidades básicas, materiales y de salud de los vecinos de la UV18.

La reunión se llevó a cabo con la participación de bastantes vecinos (alrededor de 30 personas), lo que contribuyó mucho en generar contactos y programar la instancia de conversación y aplicación de cuestionarios, con quienes estuvieron interesados en participar. Derivado de la colaboración brindada por la Sra. Teresa y por la Sra. Olivia, así como de otros vecinos que participaron en el proceso y que colaboraron, a su vez, vinculándonos con otros vecinos, se logró aplicar los dos cuestionarios a 17 personas de la comunidad que participaron en actividades en la UV18. Estas instancias de aplicación de cuestionarios se realizaron los días 22, 23, 27 y 28 de abril (8 personas participaron), el 04 y el 14 de mayo (5 personas participaron) y el 1 de junio (4 personas participaron) del año 2015.

Posteriormente, y con el fin de aumentar la cantidad de casos, se solicitó la colaboración de Myriam Chávez (Profesora de Educación Básica) quien, en 5 días de visita a terreno durante el mes de junio del 2015, desarrolló un proceso continuo de estar en el lugar y conversar con diferentes personas para dar a conocer el proyecto e invitarlos a participar respondiendo los cuestionarios. Esta estrategia de vinculación permitió captar a otros vecinos que esos días transitaban u ocuparon el espacio público o áreas verdes, pero su principal contribución fue incorporar a algunos jóvenes a la muestra (un hombre y una mujer de 16 años, un hombre de 18 años y un hombre de 22 años). En total, se logró la aplicación de los cuestionarios a 13 personas, durante los días 29 de mayo (una persona participó) y los días 1, 13, 14 y 22 de junio del 2015 (12 personas participaron).

Finalmente, esta etapa terminó con la aplicación de los 2 cuestionarios a 30 personas que componen la comunidad que participa en lo comunitario en la UV18, cuyo listado y caracterización demográfica y de otros datos relevantes se encuentran en el anexo 7.

En el transcurso de toda la fase 1 cuantitativa, se puede conversar con otro informante clave que proviene de otro sector de la UV18, llamado “Tiro al Blanco”. Este informante planteó su descontento, y el de su hermana, con la nueva Junta de Vecinos, ya que a ellos nos les gustaba el cómo se estaban haciendo las cosas. Según él, las personas que estaban

en esos cargos sólo se beneficiaban ellos. Esto motivó a su hermana a tratar de conformar otra Junta Vecinal N°18B.

Este alegato es un aspecto compartido en el discurso frente a los encargados de turno en las diferentes organizaciones comunitarias. Previamente a la Junta de Vecinos electa formalmente y presidida por la Sra. Olivia, los vecinos organizados informalmente, frente a la ausencia de una directiva (por renuncia) y en respuesta al incendio ocurrido en abril 2014, estuvieron [y aún están] en tela de juicio, producto de que algunos vecinos los señalaron como aprovechadores y de no distribuir de forma correcta el acopio proveniente de las diferentes donaciones.

Este tipo de discurso se escuchó también en el taller de contención emocional comunitaria, a lo que hay que sumar que en algunas conversaciones se señaló la existencia de rencillas desde hace tiempo entre diferentes familias del sector y que se vieron agudizadas por el incendio.

5.1.3.5.3 Momento 3: Selección unidad de análisis fase 2 cualitativa.

Para la selección o determinación de narradores para las entrevistas biográficas narrativas se utilizó el muestreo opinático, que estableció los siguientes criterios estratégicos para la investigación: Personas líderes, formales o informales, de la comunidad, así como personas de la comunidad activa, que hayan participado en la fase cuantitativa de la investigación respondiendo los 2 cuestionarios.

Se consideró que las personas de la comunidad que participaron en la fase 1 de investigación, son las primeras que deben ser invitadas a narrar sus historias personales y sociales en el barrio, y de esta forma, poder también aplicar el criterio de Validez Ecológica. La Validez Ecológica plantea la necesidad de verificar si la investigación tiene sentido en el ámbito en el cual se produjo, de tal manera, que para las personas el proceso tenga significado (Montero, 2006) (más información en subtítulo 1.5 Criterios de rigor metodológico, pág. 122). Para cumplir con este criterio, además de realizar la entrevista en el momento del encuentro con cada persona, se sumó la actividad de socializar los resultados individuales y generales obtenidos de los 2 Cuestionarios, para que puedan hacer una interpretación y evaluación de ellos, dado el extenso tiempo transcurrido entre la fase cuantitativa y la cualitativa (15 meses aproximadamente).

De acuerdo con este criterio, y restando a las 6 personas que manifestaron no desear participar en instancias de discusión reflexiva (dos de ellos con 16 años de edad) y 2 casos perdidos (por que se interrumpió la aplicación de los cuestionarios), se llegó a una población total de 24 personas, de la cual se extrajo una muestra, utilizando el tipo de muestreo opinático. El criterio estratégico fue comenzar invitando a las personas reconocidas como líderes, formales o informales, de la UV18, y continuar con las personas de la comunidad que se encontraban más directamente involucradas en el conflicto vecinal, identificado al momento de la Familiarización con la comunidad (descrito más arriba).

A continuación, se presenta una caracterización de los narradores que participaron en la fase 2 cualitativa:

Tabla 10: Características de los entrevistados

Nombre entrevistado	Sexo	Edad	Lugar entrevistas	Criterio Selección
Entrevistado 1	Mujer	62	En vivienda, actual (casa de su madre) ubicada en calle El Vergel.	Residente antigua de la UV18, damnificada por el incendio. Post incendio (abril 2014) fue responsable de distribuir la ayuda que llegó a la sede vecinal de la UV18 (colchones, herramientas, artículos de aseo, ropa, alimentos, otros) entre los vecinos damnificados. Participa activamente en distintas actividades en la UV18 y es dirigente de colectiveros.
Entrevistado 2	Hombre	62	En vivienda (casa reconstruida post incendio), ubicada en calle Azorín.	Residente antiguo de la UV18 (nacido en la UV18), damnificado por el incendio, dueño de almacén, vive junto a la sede vecinal y, por tanto, es un vigilante natural del entorno. Su señora participa activamente en la JJVV y en distintas actividades de la UV18.
Entrevistado 3	Mujer	30	En vivienda (casa reconstruida post incendio), ubicada en calle Azorín.	Residente antigua de la UV18, damnificada por el incendio, es trabajadora social y ha ayudado a su madre a elaborar proyectos en beneficio de la sede vecinal y personas de la UV18.

Entrevista grupal 4	Hombre y mujer	56 y 54	En vivienda ubicada en calle Naylor (en casa obtenida post incendio, por subsidio del MINVU a través del SERVIU).	Ambos residentes antiguos (nacidos en la UV18), matrimonio damnificado, con dos hijos, que vivían en sector Tiro al Blanco (en terreno tomado). Lalo colaboró y colabora en distintas actividades de ayuda a los vecinos damnificados, así como en la conformación de la JJVV de la UV18.
Entrevista 5	Mujer		Sede vecinal de la UV18	Presidenta electa de la Junta de Vecinos de la UV18. Residente antigua, damnificada por el incendio.

Nota: Elaboración propia

El Trabajo de Campo en el cual se realizaron las entrevistas biográficas narrativas fue ejecutado los días 23 (entrevista 1), 25 (entrevistas 2 y 3) y 28 (entrevista grupal 4) de noviembre y el 14 de diciembre (entrevista 5) del año 2016.

El criterio estratégico para la selección de los casos que fueron analizados según el método biográfico narrativo fue la idea teórica de que la violencia emerge en un contexto de conflicto entre personas de la comunidad que participa en la UV18. Durante las entrevistas realizadas, se identificó en las narraciones, que las personas involucradas directamente en el conflicto vecinal de la UV18, y que participaron de la fase 1 de investigación, son la Entrevistada 5 y Entrevistada 1. Debido a esto, sólo estas dos entrevistas fueron analizadas siguiendo el procedimiento de análisis en el método biográfico narrativo. Los análisis biográficos de cada narradora, posteriormente se relacionaron entre sí, con el fin de configurar una integración de las dos versiones y obtener una comprensión más amplia del problema.

Las transcripciones de los entrevistados 4 (grupal), 2 y 3 no fueron analizadas, para darle prioridad a comprender el fenómeno de violencia psicocultural, que emerge en la relación entre las protagonistas del conflicto.

Los temas centrales fueron: el trasfondo histórico cultural del conflicto vecinal, las conductas que indican violencia psicocultural en lo comunitario y las creencias y valores que son indicador de contenidos cognitivos negativos o que predisponen a emociones y conductas hostiles.

5.1.4 Los métodos de recolección y/o producción de los datos

El investigador debió decidir los tipos específicos de datos cuantitativos y cualitativos que habrán de ser recolectados, esto se prefigura y plasma en la propuesta, aunque sabemos que en el caso de los datos CUAL no puede precisarse de antemano cuántos casos y datos se recabarán (recordemos que la saturación de categorías y el entendimiento del problema de estudio son los elementos que nos indican si debemos concluir o no la recolección en el campo); y desde luego, en el reporte se debe especificar la clase de datos que fueron recopilados y a través de qué medios o herramientas.

En el diseño secuencial explicativo, los datos y el análisis son mixtos, por lo que son:

- tanto predeterminados como emergentes;
- tanto estandarizados como no estandarizados;
- tanto medible u observables como inferidos y extraídos del lenguaje verbal, no verbal y escrito de participantes;
- preguntas cerradas y abiertas;
- formas múltiples de datos obtenidos de todas las posibilidades;
- resumidos en matrices de datos numéricos y bases de datos y de texto;
- análisis estadístico, de textos e imagen (y combinados)
- interpretación a través de cruzar y/o mezclar las fuentes de información

5.1.4.1 Fase 1: Cuantitativa

5.1.4.1.1 Recolección de datos secundarios

La recolección de datos secundarios permitió una caracterización general del caso de estudio Sector Paradero 7, Unidad Vecinal N° 18 del Cerro La Cruz, Valparaíso, en las dimensiones geográficas, demográficas y vivienda. A continuación se presenta un listado de los antecedentes secundarios revisados:

- Bases de datos de la Ficha de Protección Social de la Unidad Vecinal N° 18. noviembre 2014.
- Mapas correspondientes a los predios de las Unidades Vecinales del Cerro La Cruz y de la Unidad Vecinal N°18 del Cerro La Cruz, Valparaíso. 2015.
- Archivo KMZ con polígonos que delimitan territorialmente el área en estudio, 2015.
- Base de datos SPSS del Censo año 2002, filtrada para la Unidad Vecinal N°18 del Cerro la Cruz Valparaíso.
- Diagnóstico Municipal para la Reconstrucción, Secretaria Planificación, Ilustre Municipalidad de Valparaíso. Agosto 2014.
- Propuesta Plan de Reconstrucción, Secretaria Planificación, Ilustre Municipalidad de Valparaíso. 2014.
- Plan de inversiones, Reconstrucción y Rehabilitación Urbana, Reconstrucción Valparaíso, Gobierno de Chile. 2014.
- Síntesis Catastro General SERVIU.

Se tuvo acceso a estos antecedentes secundarios gracias al contacto con profesionales que, durante el año 2015, implementaron la etapa 1 del Programa Quiero Mi Barrio del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, en el Barrio La Cruz, Valparaíso.

5.1.4.1.2 Recolección y/o producción de datos primarios fase 1 cuantitativa.

Se utilizó dos cuestionarios para la producción cuantitativa de datos primarios: La Escala de Creencias básicas sobre Yo y el Mundo de Janoff-Bulman y el Cuestionario de valores, adaptado para Chile del Value Survey de Schwartz y Bilsky. A continuación, se describen estos instrumentos y en el anexo 6 se puede acceder a los cuestionarios utilizados.

5.1.4.1.2.1 Escala WAS de Creencias Básicas sobre el Yo y el Mundo de Janoff-Bulman

Esta escala mide las creencias básicas sobre el mundo en general, el mundo social y la propia persona, las cuales son subyacentes a un buen ajuste psicológico. Este instrumento, creado por Janoff-Bulman (1989), cuenta con 32 ítems medidos en escala tipo Lickert que puntúan entre 1 (muy en desacuerdo) a 5 (muy de acuerdo), con los cuales se busca capturar las tres dimensiones centrales de las creencias básicas: a) Valía Personal (VP), la cual evalúa en tres subescalas la auto percepción global de la persona, su percepción de dominio del entorno y la importancia que le asigna a la suerte en su vida; b) Mundo con Sentido (MS), la cual evalúa la creencia sobre el cómo se distribuyen los eventos de la vida y su significado, medido en tres subescalas sobre la percepción de justicia en el mundo, la controlabilidad de éste y la importancia del azar en los eventos de la vida; c) Benevolencia (B), la cual evalúa en dos subescalas la percepción de bondad en el mundo impersonal -o en general - y la bondad de la gente en particular.

Al sujeto se le pide que asigne el grado de acuerdo-desacuerdo para cada una de las creencias de la escala. Su respuesta se marcó en una escala tipo Likert en un rango de puntajes que va desde 1 hasta 5 puntos, donde 1 significa “muy en desacuerdo”, 2 “en desacuerdo”, 3 “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, 4 “en acuerdo” y 5 “muy de acuerdo”.

Tabla 11: Características de la Escala WAS de Creencias Básicas sobre el Yo y el Mundo

Dimensión global	Nombre de la variable	ítems
	Mundo justo	<p>1. La mala fortuna golpea menos a la gente decente o valiosa</p> <p>7. Generalmente la gente se merece lo que consigue en este mundo</p> <p>14. La gente conseguirá buena fortuna si ellos mismos son buenos</p> <p>19. En general, la buena gente consigue lo que se merece en este mundo</p>
Mundo con sentido	Mundo controlable	<p>11. La mala fortuna de la gente es producto de los errores que cometen</p> <p>20. Mediante nuestros actos podemos impedir que nos sucedan malas cosas</p> <p>22. Si la gente tomara acciones preventivas, podría evitarse la mayor parte de la mala fortuna</p> <p>29. Cuando suceden cosas malas, es típicamente porque la gente no ha tomado las medidas necesarias para protegerse a sí mismo</p>
	Importancia al azar	<p>3. Las cosas malas se reparten al azar entre la gente</p> <p>6. El curso de nuestras vidas está determinado en buena medida por el azar</p> <p>15. La vida está demasiado llena de incertidumbres que están determinadas por el azar</p> <p>24. En general la vida es en buena medida una lotería</p>

		5. Las cosas buenas que han sucedido en el mundo, superan a las malas
	Mundo benevolente	9. Hay más bueno que malo en este mundo 25. El mundo es un buen lugar 30. Si miras las cosas con detenimiento, verás que el mundo está lleno de bondad
Benevolencia		2. La gente es de por sí poco amistosa y amable 4. La naturaleza humana es básicamente buena
	Gente bondadosa	12. A la gente realmente no le importa lo que le pasa al prójimo 26. La gente es normalmente amable y está dispuesta a ayudar
		13. Normalmente me comporto de modo que pueda obtener los mejores resultados 17. Casi siempre pongo de mi parte para prevenir que me sucedan malas cosas 23. Llevo a cabo las acciones necesarias para protegerme contra la mala fortuna 27. Normalmente me comporto para conseguir el mayor bien para mí
	Dominio	
Valía Personal		8. A menudo pienso que no soy nada bueno 18. Tengo una baja opinión de mí mismo 28. Estoy muy satisfecho con la clase de persona que soy 31. Tengo razones para estar avergonzado de mi carácter personal
	Autoestima	
		10. Básicamente soy una persona afortunada 16. Cuando me pongo a pensarlo, me considero muy afortunado 21. Repasando mi vida, me doy cuenta de que me ha acompañado la suerte en las cosas 32. Soy más afortunado que la mayoría de la gente
	Tener suerte	

5.1.4.1.2.2 Cuestionario de valores humanos, adaptado para Chile del Value Survey de Schwartz y Bilsky.

El objetivo de incorporar este cuestionario es conocer los valores que guían la vida de las personas del caso en estudio, y que representan valores o metas en torno a los cuales los vecinos se cohesionan o diferencian. Esto permitió identificar posibles dominios motivacionales que pudieran derivar en conflictos entre las personas.

El instrumento desarrollado por Schwartz para medir valores consta de un listado de 56 valores, agrupados en dos tipos: valores terminales que representan objetivos o valores meta y valores instrumentales que representan modos de comportamiento.

Al sujeto se le pide que asigne el grado de importancia que, como principio guía rige su vida, para cada uno de los valores de la lista. Su respuesta se marcó en una escala tipo Likert en un rango de puntajes que va desde -1 hasta 7 puntos, en que -1 significa que el valor es opuesto a los principios que le sirven de guía en la vida; 0 significa que el valor no tiene importancia; el 1 corresponde a un valor de muy poca importancia; el 3 significa que el valor es importante; el puntaje 6 significa que el valor es muy importante y el 7 significa que el valor es de suprema importancia.

- Tipo de variables: Cualitativa

- Escala de medición: Ordinal

- Categoría o etiqueta: -1: Opuesto a mis valores
0: Nada importante
1: Muy poco importante
2
3: Importante
4
5
6: Muy importante
7: De suprema importancia

Tabla 12: Características del Cuestionario para medir valores humanos.

Dimensión global o Dominio al que pertenecen	Ítems	
	Valores terminales	Valores instrumentales
Autodirección	Libertad; Creatividad; y Autodisciplina	Autorespeto; Independiente; Eligiendo mis propias metas; y Curioso
Hedonismo	Placer	Gozar de la vida
Estimulo	Una vida excitante; Una vida variada	Atrevido
Realización (logro)		Ambicioso; Influyente; Capaz; Inteligente; Exitoso
Poder	Poder social; Reconocimiento Autoridad	Riqueza; social; Conservar mi imagen pública
Seguridad	Seguridad nacional; Reciprocidad de favores; Seguridad familiar	Sano-Limpio
Conformidad	Orden social; Buenos modales	Honrar a los padres y a los mayores; Responsable
Tradición	Respeto por la tradición; Despreocupación	Moderado; Humilde; Aceptar mi parte en la vida
Espiritualidad	Vida espiritual	Devoto
Benevolencia	Sentido de pertenencia; Amor maduro; Amistad verdadera	Leal; Honesto; Que ayuda; Confiable; No rencoroso.
Universalismo	Igualdad; Armonía interna; Dar significado a mi vida; Un mundo en paz; Unión con la naturaleza; Sabiduría; Un mundo de belleza: Justicia social	Mente abierta; Protector del medio ambiente

5.1.4.2 Fase 2: Cualitativa

5.1.4.2.1 Recolección y producción de datos en el Método biográfico

De acuerdo con Maritza Montero (2006) en psicología, y en particular en la psicología comunitaria, las técnicas autobiográficas son tres, la historia de vida, el relato de vida y la autobiografía, y se pueden aplicar a personas como a grupos. En este estudio se seleccionó la técnica relatos de vida o entrevista biográfica a personas y la técnica historia de vida en el trabajo comunitario, específicamente, la denominada historias cruzadas. En ambos casos, entrevista individual o discusión grupal, se contempló la socialización del conocimiento investigativo producido hasta la fecha, para que los relatos de vida se realicen sobre la comprensión de un contexto colectivo con el cual interactúan y se articulan permanentemente.

Siguiendo a Montero (2006, pág. 263) el método biográfico se caracteriza por:

- pertenecer al género discursivo
 - ser autorreferenciales
 - expresar aspectos introspectivos y afirmaciones del sí mismo de la persona que narra.
- En tal sentido muestra tanto la identidad personal como las identidades sociales de la persona.
- son una forma de auto representación de la identidad real y de la identidad ideal del narrador.
 - aun cuando se elaboran a partir del Yo de la persona que narra, hay un extrañamiento de la narradora-autora respecto de su propia experiencia, pues se coloca fuera de sí para hablar de sí.
 - por esa razón están dirigidas a otro desconocido, un lector que es ajeno a quien investiga y a quien narra.
 - relatan la vida de una persona, pero al mismo tiempo presentan sus relaciones con otras personas, con su comunidad, con su cultura, su sociedad, su historia, su tiempo y sus sueños.
 - incluye valoraciones, pues no sólo permiten organizar una narración de la vida de otras personas, sino que además ordena esa vivencia, estableciendo forma de comprensión, de interpretación y de expansión de esa vida, y de las relaciones que la integran (Arfuch, 2002: 47, en Montero 2004)
 - generan un espacio enunciativo, mediático, plurivocal, en el cual se produce una construcción dialógica (narrador-autor e investigador), polifónica (pues recogen otras voces). El método biográfico al generar ese espacio de investigación científica abre la puerta a ese otro investigado que casi siempre es dejado fuera, a pesar de que se usa su palabra y se trata de sus acciones.

5.1.4.2.2 Proceso de producción de datos en estudios biográficos.

5.1.4.2.2.1 El registro y grabación

Para el registro de información se utilizó un cuaderno de anotaciones de campo (datos de contacto, horarios y fechas de posibles encuentros e información relevante que surgió durante la conversación misma) y para grabar, se utilizó una grabadora de audio y una cámara de video. Los registros audiovisuales no fueron incorporados dentro del análisis presentado en este estudio, debido a que no se requieren para cumplir con los objetivos planteados (como, por ejemplo, análisis de la corporalidad o de las marcas paralingüísticas que emergen en el relato).

5.1.4.2.2.2 La transcripción

El material grabado sobre las personas que narran fue transcrito textualmente, palabra por palabra, con fidelidad, registrando entre paréntesis los minutos del audio donde se encontró algún problema con el audio y no se entendió lo escuchado.

Debido al acotado tiempo con el que se contó, posterior a la realización de las entrevistas, estas fueron transcritas por tres profesionales de las ciencias sociales a quienes se les solicitó su colaboración a cambio de remuneración.

5.1.4.2.2.3 La producción del relato o narrativa

Siguiendo Vieytes (2004) la modalidad para la recolección de datos que fue utilizada corresponde al “procedimiento directo”, es decir, aquel en que se recurre al campo donde se encuentran las fuentes vivas que pueden brindar su testimonio oralmente. El trabajo de campo fue realizado personalmente, y durante las primeras dos entrevistas también participó practicante que apoyó con la logística.

Para lograr una inmersión en el campo, se definió previamente un protocolo de investigación (ver protocolo y preguntas de la entrevista en anexo 11) que sirvió de guía para que las entrevistas fueran efectuadas de forma que resulten útiles, confiables y analizables, así como también, se tuvo presente los objetivos, procedimientos y generación de los resultados y su forma de comunicación socializadora del conocimiento producido hasta la fecha.

Esta técnica estima la realización de pocas sesiones con cada persona, que van de una hora y media a tres horas de duración. Sin embargo, y considerando que se contó con recursos acotados, en este estudio se realizó sólo una sesión con cada persona, de una duración programada y acordada previamente, de dos horas.

Con la entrevista biográfica se buscó conocer el contexto de conflictos y violencias (cadena de acciones y hechos) en el que emerge el fenómeno de la violencia psicocultural en la UV18 y verificar si sienten que el conocimiento generado tiene para ellos algún significado.

Durante la entrevista, se contemplaron dos momentos:

- Primer momento (15 minutos):

Comunicación socializadora del conocimiento producido: Esta actividad consistió en presentar los resultados y evaluar lo que se ha hecho junto a quienes participaron. Esto se

ha llamado en la literatura devolución sistemática y/o divulgación o difusión del trabajo realizado, a lo que Montero (2006) agrega que consiste en un proceso bilateral y que se da en ambos sentidos, desde los agentes externos hacia la comunidad, como desde los agentes internos de la comunidad hacia los externos. Usar el término discusión evaluadora se refiere a la posibilidad que tienen los diferentes actores de examinar con detenimiento los resultados o conocimientos producidos en la experiencia comunitaria y presentar sus opiniones y apreciaciones de la misma y de las consideraciones hechas por los otros externos. De los cuatro pasos que se contemplan en este tipo de discusión (Montero, 2006 y Fals Borda, 1992) solo se realizó el primer paso o primera instancia de encuentro, que buscó lo siguiente:

Generar una primera instancia organizada sobre la base de definiciones y esquemas, dirigida a los narradores, en la cual se presentaron los resultados generales y se pusieron a disposición los resultados individuales de la investigación, con el propósito de involucrar a cada protagonista de su historia, en el conocimiento de los resultados obtenidos hasta la fecha, y a su vez, posibilitar la validez ecológica de dichos resultados.

- Segundo momento (1 hora y 30 minutos):

La invitación para contar su historia de vida personal y social fue la actividad inicial para impulsar la narración biográfica. No existe una pregunta inicial estandarizada, sin embargo, se generó como guía, una pauta para la entrevista biográfica narrativa, disponible en el anexo.

Para poder profundizar en el fenómeno estudiado, el investigador pudo intervenir con preguntas indagatorias durante las entrevistas, pero tratando de interrumpir lo menos posible, la narración espontánea de la persona entrevistada.

5.1.5 Criterios de rigor metodológicos utilizados

5.1.5.1 Fase 1 cuantitativa

Se consideró utilizar La Escala WAS de Creencias Básicas sobre el yo y el mundo de Janoff-Bulman (1987) por que reportó niveles de confiabilidad de 0,81 a 0,87 y los alpha presentados en otros estudios van de 0,63 a 0,84 en distintas poblaciones” (Arnosó, y otros, 2011).

Por su parte, el Cuestionario para medir valores humanos, en diversas investigaciones transculturales realizadas por Schwartz, se demostró que tiene validez de constructo (Schwartz y Bilsky, 1990 en Brinkmann & Bizama, 2000). En la adaptación del instrumento para Chile, realizada en el marco de un proyecto Fondecyt, contempló su aplicación en una muestra de 43 estudiantes de las universidades de Concepción, Bio Bío y católica de Chile, Sede Regional Talcahuano (actual Univ. Católica de la Stma. Concepción) y que, posteriormente, se aplicó a una muestra de 2443 sujetos que incluyó docentes y estudiantes de 6 universidades de la zona centro-sur del país. A dicho instrumento se le hizo el estudio de confiabilidad, en el cual se obtuvo coeficientes Alfa de Cronbach de 0.86 y 0.85 para la lista de valores terminales e instrumentales, respectivamente (Brinkmann Sch. & Bizama, 2000).

5.1.5.2 Fase 2 cualitativa

- Criterios que rigen el método biográfico

Montero (2004) toma de Dollard (1936) los criterios que rigen la aplicación de la técnica de historia de vida. Se presentan solo tres criterios, de 8 presentados por la autora, debido a que, como Montero (2004) señala, se encuentran vigentes y se rigen para las técnicas biográficas en su uso comunitario:

1.-Busca estudiar la vida de personas representativas de la comunidad, es decir, que “reflejan” aspectos concernientes al desarrollo de ese grupo social.

2.- Obtiene la narración biográfica siguiendo tres pasos:

a) Indica cómo el relato individual se relaciona con acciones y hechos ocurridos en la comunidad.

b) La “situación social” debe centrarse en los acontecimientos que se han originado en, o que han afectado a la comunidad.

c) El material de historia de vida mismo, debe ser organizado y conceptualizado en un sistema coherente. Supone también, conocer la estructura de la comunidad, sus mecanismos de poder, y explicar cómo los aspectos individuales de la historia se unen a los aspectos sociales comunitarios.

3.- las personas a entrevistar deben recibir información clara, honesta y oportuna sobre la investigación y sus objetivos y debe respetarse su anonimato, si así lo desea.

De acuerdo con Vieytes (2004) cuando se utiliza el método biográfico, la investigación se organiza alrededor de un Yo individual y/o Colectivo, y lo que se busca es aprender desde esta perspectiva la forma en que la experiencia individual se interrelaciona con la realidad

histórica y social. Los “puntos de inflexión” que se dan en el transcurso de la vida de ese Yo, muchas veces están estrechamente ligados a cambios en la coyuntura en que se ve inmerso (Vieytes, 2004).

El principal insumo sobre el cual se trabajó el método biográfico fue el testimonio, particularmente, “el relato de vida individual y grupal” enraizado en un espacio y un contexto socio-histórico específico.

Validez ecológica: se buscó verificar si los resultados generados durante la fase 1 cuantitativa sobre creencias y valores, tienen sentido en el ámbito en el cual se produjo, considerando que transcurrió alrededor de 15 meses, entre la fase 1 cuantitativa y la fase 2 cualitativa. Para generar la comunicación socializadora del conocimiento producido, se elaboró un Power Point con los principales resultados de este análisis, que se imprimió y entregó a cada narrador para la actividad “presentación de los resultados”, la que, según el caso, se realizó antes o después de la entrevista biográfica. De esta forma, se buscó alcanzar validez ecológica, es decir, dialogar con las personas participantes para verificar si los resultados tienen algún significado para ellos.

Confiabilidad de los resultados en la fase 2 cualitativa:

Se diseñó el siguiente protocolo que buscó señalar los aspectos básicos considerados para que los relatos de vida (entrevistas biográficas) sean útiles, confiables y analizables. La tarea fundamental consistió en producir el relato biográfico. Para producirlo Montero (2006) sugiere dos etapas a considerar en el protocolo de investigación cualitativa, las que se presentan (ajustadas a este estudio) a continuación:

- Etapa 1: Familiarización con la comunidad en la fase 2 cualitativa

El proceso de familiarización en comunidades situadas en un espacio físico contempló dos momentos.

El primero momento consistió en recorrer el territorio, haciendo observación libre y anotando las primeras, segundas y terceras impresiones que surgieron durante y posterior a la visita (martes 15 de noviembre 2016). Además, se buscó detectar relaciones entre los miembros de la comunidad, así como a los líderes y otras personas de la comunidad activa, potenciales narradores invitados a participar.

El *segundo momento* consistió en generar una trama de interrelaciones básicas para obtener la participación del mayor número de miembros, por medio de entrevistas grupales, cuando se trató de familiares que residían en una misma vivienda. Se contempló las siguientes acciones:

- Identificar a los líderes en la comunidad; Identificar claramente los actores y participantes que intervienen; conocer los eventos y situaciones en los que ellos interactúan.
 - Entregar “cara a cara” una carta de invitación a la entrevista individual (ver carta en anexo).
- Etapa 2: producción de la narración.

Se realizó mediante entrevistas biográficas, técnica que contempla las siguientes actividades:

- La preparación de materiales (carta informativa y de invitación a la fase 2 cualitativa, grabadoras, cuaderno para registro de anotaciones de campo, fichas individuales, presentación con los resultados generales e historia gráfica, aromaterapia, breve ejercicio de meditación guiada y alimentos para compartir como galletas, frutos secos u otro)
- Comunicación socializadora del conocimiento producido hasta la fecha.
- Realización de entrevistas biográfica o relatos de vida.
- Se programó una sesión de alrededor de 2 horas de duración.

Validez de la argumentación sobre la homología entre hechos y experiencias contadas: La coincidencia de los relatos de vida con las coerciones narrativas fundamenta la validez de la argumentación sobre la homología entre hechos y experiencias reales y contadas. Las denominadas coerciones narrativas (Schütze 1983 cit. En Riemann 1987, Schütze 1989 y presentados por Appel (2005), se pueden considerar como una presión psicológica que influye al narrador cuando narra su historia de vida sin preparación previa. Dentro del esquema comunicativo de la narración se ve forzado a mencionar hechos y experiencias que le da pena recordar por ser dolorosos o vergonzosos, y que en una interacción cotidiana normalmente no se mencionarían. Las coerciones narrativas responsables son:

- La coerción de concluir la Gestalt (configuración) de la narración autobiográfica: se refiere al hecho de que el narrador se ve obligado a concluir los aspectos temáticos que una vez ha vivenciado.
- La coerción de detallar los hechos y las experiencias que ha vivenciado, dando cuenta de la secuencialidad de sus experiencias autobiográficas de acuerdo al contexto histórico contado, explicando y describiendo los modos en que han sido ligadas entre sí.
- Las coerciones de relevancia y de condensación significa que el narrador solamente presenta las experiencias y hechos claves de su vida. También se ve motivado a ponderar y evaluar su historia de vida completa.

Además de las coerciones narrativas hay cuatro principios cognoscitivos (Schütz, 1984 citado en Appel, 2005) que orientan la presentación de la historia de vida personal:

- La narración está ligada a la perspectiva personal del narrador como dueño de su biografía. Tiene que introducirse a sí mismo como protagonista, identificar y describir los personajes significativos en su vida para entender su historia de vida y el trenzado social que comparte con ellos. Pero el narrador siempre regresa a su historia personal, significativamente cuando está argumentando respecto a sus experiencias personales o evaluándolas, es decir, cuando se preocupa por su identidad personal.
- Hay una cadena de experiencias y acontecimientos o un hilo conductor que hace entender cómo el narrador está ligado a acontecimientos externos y los respectivos

cambios de su estado interno. Los sedimentos de esa cadena de experiencias se acumulan y se expresan como segmentos narrativos que tienen un orden consecutivo.

- La presentación de los marcos sociales (situaciones, medio ambiente social y mundos sociales) orienta la presentación de la historia de vida. La presentación de situaciones sociales de una manera escénica muchas veces acompaña a puntos de climax o de peripecias de la vida. Marca el cambio de un proceso biográfico estructurado al próximo.
- La narración está ordenada bajo un aspecto temático dominante. Tiene una Gestalt global (una historia triste, de sufrimiento, de superar obstáculos, de éxito, de aprendizaje, etc.). Se expresa en el preámbulo y en pasajes de evaluación y explica la teoría personal del narrador sobre su historia de vida.

5.1.6 Los métodos de análisis de los datos

5.1.6.1 Fase 1: Cuantitativa:

La fase cuantitativa concentró el análisis de los datos cuantitativos en los siguientes objetivos específicos:

- Conocer las creencias básicas sobre el Yo y el Mundo de la comunidad que participa en la UV N°18 del Cerro La Cruz, Valparaíso.
- Conocer los valores humanos de la comunidad que participa en la UV N°18 del Cerro La Cruz, Valparaíso.
- Analizar las asociaciones significativas entre las creencias y entre los valores de la comunidad que participan en la UV N°18 del Cerro La Cruz, Valparaíso.

El análisis de los datos para cada uno de los instrumentos aplicados debió pasar las siguientes etapas, grupos de información o pasos secuenciales en un proceso de interacción o las relaciones entre los grupos de información, como se muestra a continuación:



Figura 5: Pasos secuenciales para el análisis de datos

Nota: Elaboración propia

Para la codificación de los datos se creó una base de datos en documento Excel, con todos los casos para cada instrumento utilizado, lo que posteriormente se exportó al programa de análisis estadístico SPSS. Una vez ingresados los datos, se determinó las características de cada variable (nombre, tipo, anchura, decimales, etiqueta, valores, perdidos y medida)

y se crearon nuevas variables que agruparon ítems, según las claves de corrección que cada instrumento posee, según se detalla a continuación:

- Escala de Creencias Básicas sobre el Yo y el Mundo de Janoff-Bulman

El procedimiento del análisis inició con la siguiente clave de corrección de la Escala:

Se Invirtió los ítems o preguntas 2; 8; 12; 18 y 31 de la siguiente manera:

1 = 5; 2=4; 3=3; 4=2; y 5=1

Se agrupó los 32 ítems en 8 grupos de creencias:

Tabla 13: Ítems de cada grupo de creencias básicas

Grupos de creencias	Ítems
Mundo justo	1;7;14;19
Mundo controlable	11;20;22;29
Importancia al azar	3;6;15;24
Mundo benevolente	5;9;25;30
Gente bondadosa	2a; 4; 12a;26
Dominio	13; 17; 23; 27
Autoestima	8a;18a;28;31a
Tener suerte	10;16;21;32

Nota: Elaboración propia en base Arnoso, y otros, (2011)

Se crearon tres macro grupos de creencias o dimensiones globales de creencias básicas:

Tabla 14: Dimensiones y grupos de creencias básicas

Dimensión global	Grupos de creencias
Mundo con sentido	mundo justo; mundo controlable; importancia azar
Benevolencia	mundo benevolente y gente bondadosa
Valía personal	dominio entorno; autoestima; tener suerte

Nota: Elaboración propia en base Arnoso, y otros, (2011)

- Cuestionario de valores, adaptado para Chile del Value Survey de Schwartz y Bilsky

Se presentó 11 dimensiones o tipos motivacionales para agrupar los valores, considerando los terminales e instrumentales, utilizando la siguiente clave de corrección, utilizada por Brinkmann & Bizama (2006):

Tabla 15: Ítems por dominio motivacional de los valores humanos.

Dimensión global o	Valores terminales	Ítems
Dominio al que pertenecen		Valores instrumentales
Autodirección	5-14-16-20	31-41-53
Hedonismo	4	50
Estimulo	9-25	37
Realización (logro)		34-39-43-48-55
Poder	3-12-23-27	46
Seguridad	13-15-22	42-56
Conformidad	8-11	40-47
Tradicón	18-21	32-36-44
Espiritualidad	6	51
Benevolencia	7-19-28	33-45-49-52-54
Universalismo	1-2-10-17-24-26-29-30	35-38

Nota: Elaboración propia.

Luego, se realizó análisis descriptivos de tendencia central, específicamente se describió el número de casos válidos, las medias (o sumatoria de todos los valores obtenidos dividido por el número de casos) y la desviación standard (o cuán lejos o cerca de la media están todos los sujetos).

Posteriormente, se realizó un análisis estadístico no paramétrico que aceptan que las distribuciones no son normales, es decir, que no requieren de presupuestos en la forma que se distribuye la población. Se realizó un análisis de Correlación, utilizado la prueba estadística Correlación de Pearson. Los coeficientes de correlación no nos pueden indicar por sí mismos la existencia de una relación de causalidad entre las variables de estudio. Si al analizar los datos se descubre alguna asociación, esto no significa necesariamente que alguna de ellas dependa causalmente de la otra, sino que una fuerte relación entre una variable A y B puede deberse a la existencia de alguna de cuatro situaciones alternativas (Vieytes, 2004, pág. 586):

- A es la causa de B.
- B es la causa de A.
- Tanto A como B son causadas por C.
- La asociación entre A y B es consecuencia de una pura coincidencia.

Presentación de caracterización individual sobre creencias y valores de los narradores involucrados en el conflicto en la UV18.

A continuación, se presenta el formato individual utilizado para presentar los resultados obtenidos por los 2 cuestionarios, a las personas de la muestra que resultaron seleccionados como narradores. Para esto, se creó una “ficha caracterización individual”,

la cual se puso a disposición, para el conocimiento de los entrevistados de sus resultados personales cuantitativos, como introducción al análisis biográfico de los narradores en la fase cualitativa (ver ficha en anexo)

5.1.6.2 Fase 2: Cualitativa

El objetivo específico que se buscó cumplir con este análisis fue describir las características de la violencia psicocultural en lo comunitario, sus justificaciones subjetivas y el contexto histórico cultural del conflicto en el que emerge, a partir de los relatos de vida.

A continuación, se presentan los métodos utilizados para el análisis de los relatos o narraciones biográficas.

- Análisis métodos biográficos:

De acuerdo con Vieytes (2004) en el análisis del material se busca establecer conexiones entre las características particulares, identidades y emociones de los actores (*habitus*) y los fenómenos del nivel meso y macrosocial (*campos*). A su vez, nos recuerda que el testimonio debe considerarse como una percepción particular de las cosas, una visión personal de los acontecimientos, siempre sesgada por los flujos de la memoria y la experiencia reciente. Los sucesos son constantemente revalorados, reasumidos y reinterpretados mediante un proceso activo de colectividad, por lo tanto, los recuerdos del pasado, la descripción del presente y las proyecciones hacia el futuro que la gente elabora, se encuentra enmarcado por el contexto social de sus experiencias y su ubicación en la sociedad.

- El procedimiento del análisis en el método biográfico narrativo

Se consideró el procedimiento descrito en Appel (2005) para el análisis de las entrevistas autobiográficas narrativas que consisten en diferentes pasos que se pueden diferenciar y describir de forma consecutiva. Normalmente el análisis es respaldado por un coloquio o panel de expertos, que plantean grupalmente y de forma recíproca los pasos del análisis, sin embargo, en esta tesis el trabajo de análisis fue realizado sólo por la persona responsable de esta investigación, y contempló uno de tres pasos considerados por el autor, el que se describen a continuación:

Análisis de los diferentes tipos de textos (variaciones del esquema comunicativo de presentar hechos): Al principio del análisis hay que separar la parte de la narración principal y de las preguntas posteriores. El análisis siempre empieza con comentarios generales y libres sobre la narración principal, en la cual se identifican: a) los esquemas comunicativos de la narración (cadena de hechos y acontecimientos, hilo conductor de la historia de vida), b) la descripción (para contextualizar situaciones, hechos y personas) y c) la argumentación (explicación práctica de intenciones y motivos de acción, del orden de acontecimientos, de razones de fondo, etc.). Este análisis es importante porque permite dar cuenta de la trama histórico cultural del conflicto vecinal, así como, identificar la violencia psicocultural y sus justificaciones subjetivas.

Proceso del análisis de las entrevistas en el programa Atlas-ti 7.5.4

- Se creó la unidad hermenéutica e importó las transcripciones de las entrevistas.
- Se creó códigos nuevos: son códigos creados a priori, utilizado como estrategia deductiva para contrastar el modelo teórico con los relatos biográficos de los narradores. Debido a esto, al momento de su creación, no estuvieron vinculados a ninguna cita textual.
- Codificación por lista: fue el siguiente paso, luego de crear los códigos nuevos, y consiste en vincular los códigos creados al texto de las entrevistas transcritas.
- Codificación abierta: se creó códigos que emergieron de la lectura de los datos.
- Se crearon Memos, que funcionaron como diario de registro de comentarios asociado a una cita o un código.

5.1.6.3 Fase 3: Meta Inferencias De Los Resultados Cuantitativos y Cualitativos

Para responder al objetivo general de este estudio, que consiste en comprender la violencia psicocultural en la comunidad que participa en la UV18 del Cerro La Cruz de Valparaíso, a través de su articulación con las dimensiones subjetivas (creencias básicas y valores humanos) y la trama histórico cultural del conflicto que la reconocen como acción legítima, se recurrió a los antecedentes teóricos y empíricos para contrastarlos con los datos, así como se utilizó el Modelo Teórico que encadena los factores psicosociales que emergen en el marco teórico y en los antecedentes, para comprender la violencia psicocultural en lo comunitario, es decir, los factores psicosociales de la cadena y la forma en que se insertan dentro de un marco social más amplio.

6 Resultados de la investigación

6.1 Caracterización del caso de estudio

A continuación, se describen las principales características geográficas, demográficas, socioeconómicas y viviendas de la Unidad Vecinal 18, dentro de la cual se encuentra el sector paradero 7, el caso de estudio.

1.1.1. Características geográficas

De acuerdo con el Informe Diagnóstico Municipal para la Reconstrucción (agosto 2014) realizado por SECPLA de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso, el Barrio La Cruz cuenta con 4 Unidades Vecinales. En la siguiente imagen satelital se pueden observar las Unidades Vecinales, destacando con color violeta, la Unidad Vecinal N°18 que corresponde al contexto del caso en estudio o sector en torno al Paradero 7.

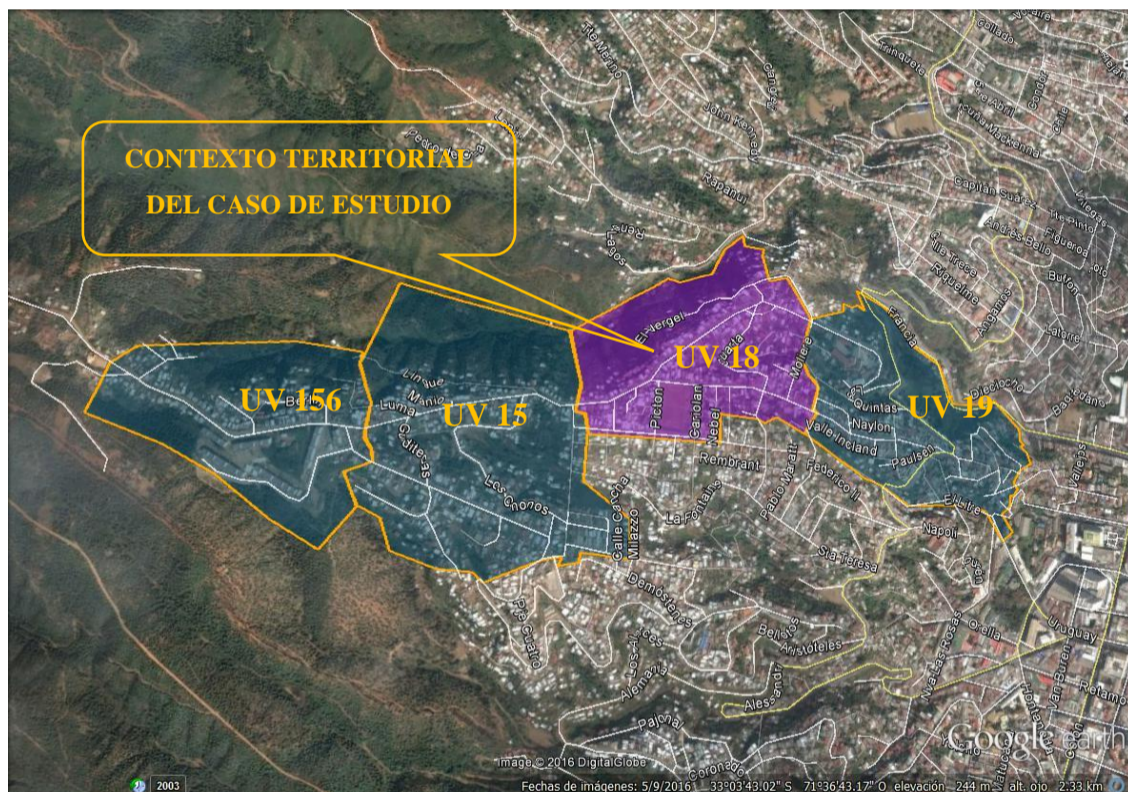


Figura 6: Unidades vecinales del barrio La Cruz, Valparaíso.

Nota: Elaboración propia en base a antecedentes del Programa Quiero Mi Barrio (2014)

El sector comprende un área perimetral de aproximadamente 25 manzanas y cuenta con sector de uso público y comunitario, conocido como paradero 7, en el cual se desarrollan la mayoría de las actividades vecinales, ya que no sólo es atravesada por la vía El Vergel que permite el ingreso y egreso al Cerro La Cruz, sino que se encuentra una sede vecinal, una sede deportiva, una plaza con juegos infantiles y una hermosa vista al mar. Podría considerarse como el centro cívico de la Unidad Vecinal N°18, ubicada en Cerro La Cruz, Comuna de Valparaíso, Quinta Región de Valparaíso.

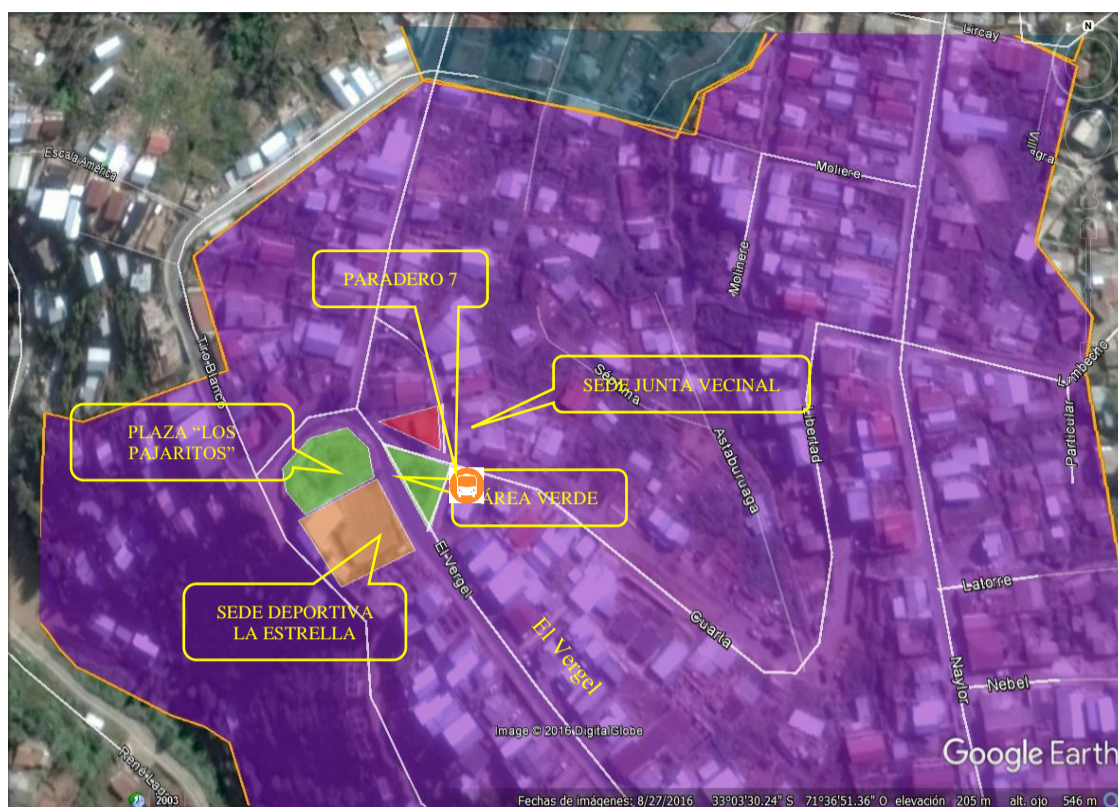


Figura 7: Sector Paradero 7, Cerro La Cruz, Valparaíso.

Nota: Elaboración propia en Google Earth en base a datos de terreno.



Fotografía 1: Paradero 7, 25 noviembre 2016.

6.1.1.1 Características demográficas

De acuerdo con los datos censales del año 2002, la población comunal fue un total de 251.133, de los cuales 49,1% fueron hombres y 50,9 mujeres. El Cerro La Cruz corresponde al distrito censal La Cruz, cuya población total al año 2002 fue de 4.958 (SECPLA, 2014).

Para caracterizar a la Unidad Vecinal N°18 se seleccionó la fuente secundaria más actualizada, que correspondió a los antecedentes generados a partir de la aplicación de la Ficha de Protección Social FPS (SERVIU, 2014), en los distintos barrios beneficiarios del Programa Quiero Mi Barrio, post incendio en Valparaíso 2014 (SERVIU, 2014). La FPS fue aplicada en 517 hogares, pudiendo caracterizar a 1.592 personas, lo que representa un

32% del total de población del distrito censal La Cruz, calculado sobre el total poblacional del distrito al año 2002.

Del total de 1.592 personas, 654 fueron hombres y 856 fueron mujeres. De los 517 hogares encuestados, 180 son de tipo Biparental (34,81%), 117 son tipo extensa (22,63%), 123 son monoparentales (23,79%) y 97 unipersonal (18,76%). Del mismo total, 116 hogares presentan personas con algún grado de discapacidad, es decir, el 22,47%. La edad promedio del Jefe de Hogar fue 54 años.

En relación con la población dependiente por factores demográficos, la UV18 cuenta con un total de 427 personas menores de 18 años y 282 persona mayor de 59 años. El total de 709 personas dependientes demográficamente representa el 44,56% del total de la población en la UV18 (SERVIU, 2014)

Tabla 16: Características demográficas del caso en estudio

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	654	41,08%
Mujeres	856	53,76%
Hogares biparentales	180	34,81%
Hogares con personas con discapacidad	116	22,47%
Población menor de 18 años	427	26,82%
Población mayor de 59 años	282	17,7%
Total hogares	517	100%
Total población	1.592	100%

Nota: Elaboración propia en base a datos Ficha de Protección Social (SERVIU, 2014)

6.1.1.2 Características socioeconómicas

De acuerdo con datos de la Ficha de Protección Social (SERVIU, 2014), la cantidad de ocupados por hogar fueron 531 personas, lo que representa el 33,35% del total encuestados, porcentaje levemente mayor al obtenido por el total de ocupados (32,6%) en las 14 unidades vecinales siniestradas por el incendio. El Total de desocupados es de 17 personas, lo que representa 1,067% de la población total de la UV18 y la población inactiva corresponde a 684 personas que representan el 42,96%.

Respecto del Ingreso Promedio por Hogar, en la UV18 es de \$175.552, lo que da un total Per Capita de \$68.145, inferior al Ingreso Promedio por Hogar percibido en el total general (14 Unidades Vecinales) que asciende a \$182.365 y Per Capita a \$74.580.

Los Quintiles son la medida socioeconómica oficial para calificar a la población chilena de acuerdo a sus ingresos. Se calculan sumando la cantidad de ingresos que aporta el o los sostenedores de un hogar, y el total se divide por el número de miembros de éste. A continuación, se presenta una tabla con la distribución del Ingreso Promedio por Hogar por Quintiles.

Tabla 17: Características socioeconómicas del caso en estudio

Población	Frecuencia	Porcentaje	Rango de Ingreso Per Cápita por Quintil
Quintil 1	975	64,6 % a \$ 74.969
Quintil 2	273	18,1 %	\$ 74.970 a \$ 125.558
Quintil 3	141	9,3 %	\$ 125.559 a \$ 193.104
Quintil 4	79	5,2 %	\$ 193.105 a \$ 352.743
Quintil 5	42	2,8 %	\$ 352.744 a
Total	1510	100%	

Nota: Elaboración propia en base a datos Ficha de Protección Social (SERVIU, 2014) y tabla deciles Encuesta Casen 2011, actualizada por IPC a agosto 2014.

Cómo se observa en la tabla, el 64,4% de la población encuestada se encuentra en el quintil 1 o quintil con los ingresos Per Cápita más bajos. Luego, la cantidad de población encuestada por la FPS va disminuyendo en la medida que aumenta el quintil de ingreso. Cabe destacar, que la aplicación de la encuesta es solicitada por algún miembro del Hogar, con el propósito de buscar apoyo estatal, por medio de sus subsidios, programas, becas y bonos.

6.1.1.3 Características de las viviendas

La cantidad de viviendas siniestradas por el incendio (abril 2014) en el cerro La Cruz, Valparaíso, fue de 1.184, las que se distribuyeron en dos sectores. El sector La Cruz- El Litre, que contempla las UV 156 y 15, registró 900 viviendas siniestradas por el incendio, mientras que el sector La Cruz-El Vergel, que considera las UV 18 y 19, registró 284 viviendas y un total de 31 hectáreas afectadas (SECPLA, 2014, pág. 12). Se estimó que el siniestro, generado de sur a norte, afectó más a la UV18 que a la UV19, tanto en su superficie como en la cantidad de viviendas, lo que fue constatado una semana después de ocurrido el hecho, fecha en que comenzó el proceso de familiarización con el sector (ver 1.3.7.1. Momento 1: proceso de familiarización con la Comunidad).

De acuerdo con los datos de FPS (SERVIU, 2014), el 92,45% de las viviendas corresponden a casas sin piso de tierra (478 de un total de 517). El resto de viviendas se distribuyen de la siguiente forma: 6 casas con piso de tierra, 1 corresponde a una Choza, Rancho, Ruca sin piso de tierra, 23 son mediaguas sin piso de tierra y 1 con piso de tierra, 7 corresponden a piezas dentro de la vivienda sin piso de tierra y se identificó una vivienda colectiva (conformado en un período menor a un año).

Tabla 18: Caracterización de las viviendas del caso en estudio

Viviendas arrendadas	51
Vivienda cedida, uso gratuito	169
Vivienda colectiva	1
Vivienda ocupación irregular	3
Vivienda propia	293
Promedio número de habitaciones	1,6
Promedio de personas	3,1
Promedio de personas por habitaciones	2,0
Sin WC conectado a alcantarillado	45
WC, conectado a alcantarillado	472

Nota: Elaboración propia en base a antecedentes FPS (SERVIU, 2014).

6.1.1.4 Antecedentes observados y disponibles sobre el Cerro La Cruz:

El Cerro La Cruz es una zona netamente residencial, con mucha vida de barrio, aunque no hay actividades económicas establecidas, más allá de pequeños locales o almacenes de barrio. Este se vincula con el “Plano” de la ciudad de Valparaíso, a través de las avenidas Uruguay y Francia.

Es el Cerro más alto de la ciudad, por lo que sus calles muestran una pronunciada inclinación, además de ser bastante estrechas, lo que complica el desplazamiento vehicular.

Los principales problemas del barrio identificados en la marcha exploratoria (realizada con el equipo técnico del programa Quiero Mi Barrio) son:

- Infraestructura y equipamiento: falta de iluminación, pavimentación, alcantarillado y drenajes, mal estado de escaleras, etc., pudiendo generar derrumbes, incendios y accidentes.
- Seguridad Ciudadana: drogadicción y delincuencia en el sector, que crea inseguridad en los vecinos.
- Carencia de espacios de recreación: poca actividad física y de distracción para jóvenes (con excepción de la sede deportiva, que posee dos multicanchas).
- Basura: presencia de basura y escombros que atrae infecciones y enfermedades por plagas de ratones, afectando la salud y estética del barrio.

Aspectos positivos del barrio:

- Aún se mantiene asociatividad y sociabilidad entre vecinos.
- Equipamiento barrial: poseen sedes sociales y canchas de fútbol.
- La mayoría de los vecinos son propietarios de sus viviendas
- Buena relación con la autoridad local.

Tabla 19: Dinámica relacional y conclusiones derivadas del proceso de familiarización, etapa 1, cuantitativa.

Dinámica Relacional de la Comunidad UV N°18:

Las familias en general son de clase media y baja, las cuales poseían (antes del siniestro) sus casas y automóviles. Al ocurrir el siniestro, algunas familias quedaron viviendo como allegados con sus familiares, dentro de la misma UV N°18 o fuera de esta. Esto provocó un sentimiento de nostalgia por recordar el lugar y creen que el incendio logró sacar lo peor y mejor de las personas.

Los jefes de hogar que, en su mayoría, son hombres, trabajan y regresan a sus hogares tipo 20:00 horas, mientras que las mujeres que trabajan llegan tipo 18:00 horas al sector, en dirección a sus residencias. Algunos trabajan en la feria los fines de semana, que se encuentra en el plano de Valparaíso.

Los niños en general se ven en dos horas de la tarde, posterior a la hora de colegio tipo 13:00 horas y aproximadamente a las 16:00 horas, que se dirigen a clases de fútbol que imparten en la Sede Deportiva La Estrella. En ambas ocasiones los niños reconocen a otros niños del vecindario, visualizando una buena comunión entre los niños que asisten. Se registraron tres peleas entre niños, pero en general se daban en el contexto de un juego de fútbol. Así mismo se perciben conductas asociadas a ser más poderoso que un otro "choreza" pero no se quedan en el problema, diluyéndose mientras se desarrolla el juego. A las 18:00 horas se comienza a ver a los adolescentes que van desde el colegio hacia sus hogares, desplazándose por la calle El Vergel. Estos, en general bromean entre ellos o van jugando con una pelota. Las niñas adolescentes generalmente se juntan en los juegos que se encuentran en la plaza "Los Pajaritos", junto a la sede deportiva, en la cual se relacionan. Se ven algunas mujeres jóvenes que cuidan a niños más pequeños o conversan con otras amigas del sector.

Se perciben muy pocas parejas de adolescentes que estén teniendo conductas amorosas en los lugares públicos. En general, los más pequeños hacen uso de los juegos y de un pequeño espacio de tierra donde también juegan con una pelota. Hay familias jóvenes que utilizan la plaza y en menor medida es usada por adultos mayores.

Dentro de la comunidad, se tiene conocimiento de un lugar en específico donde consumen y hay tráfico de estupefacientes, este es el sector conocido como "Tiro al blanco". Los jóvenes de entre 23 a 27 años se ven, en su mayoría, discutiendo en el sector, estos llegan a la plaza o pasean por el sector, aproximadamente a las 19:00 horas desde el paradero hasta la plaza.

Conclusiones:

Se observaron diferentes tipos de familias y realidades complejas en el cerro, percibiendo un conjunto de factores individuales, colectivos y contextuales que afectan reiterativamente a las familias del sector.

La preocupación familiar de la mayoría tiene relación con la mantención familiar, esto se agudiza cuando algún miembro de la familia tiene alguna dificultad de salud. Esta condición provoca en las personas el tener que resistir constantemente, a veces sintiendo soledad y resentimiento. Por otra parte, una de las prioridades de las familias es mantener la seguridad familiar.

Es difícil lidiar con la ansiedad de los habitantes del sector, ellos tienen dificultades que difícilmente tienen respuesta lógica o profesional. El tener que hacer frente a eventos con tan pocos recursos y las dificultades en salud son evidentes. La salud mental y emocional de las personas se deteriora y se ven más afectados los que deben cuidar a familiares postrados y la tercera edad.

En este sentido es complejo encausar la conversación. En su mayoría la gente parte comentando su disconformidad con lo ocurrido, su enojo con el gobierno y su incapacidad de gestión. Además, comentan sus problemáticas familiares las cuales se agudizan producto, según ellos, de no obtener soluciones.

Las dificultades del trabajo de campo son evidentes al momento de posicionarse en el contexto de emergencia. Percibiendo a una comunidad con pocas redes y capacidad de gestión. Los cerros aledaños poseen una mayor participación según testimonio de otros profesionales.

Para hacer frente a este reto se debió repasar técnicas por medio de bibliografía y analizar lo que ocurría, debiendo hacer un monitoreo de las sensaciones que dejaba el trabajo de campo.

Dentro de los conflictos identificados se encuentran varias líneas temporales y capas del tejido comunitario que se ven afectadas en diferentes dimensiones. De ellas se puede desprender los conflictos entre vecinos en la emergencia del incendio, conflicto con el proceso de reconstrucción, conflicto entre vecinos producto de los perfiles de los dirigentes, conflicto entre familias que tienen años de antigüedad, conflictos relacionales que se vinculan a las conductas cotidianas, conflicto en

la utilización de espacios públicos y conflicto producto de la intervención de programas municipales y/o ministeriales.

Cada uno de estos aspectos trabaja en diferente nivel comunitario, ya que la comunidad se funda en el conjunto social y en este conjunto se compone de diferentes entidades familiares con sus propios conflictos. De aquí que cada uno se va singularizando y que a la vez componen una totalidad. Estos micro conflictos alimentan un estado de ánimo colectivo (negativo) y se alimenta o se justifica a partir de la percepción de injusticia de la que se sienten víctimas. Por lo que el trabajar sobre las creencias y valores que sustentan las acciones y de los habitantes que conforman la comunidad es necesario.

Otra conclusión es que las personas prefieren no participar antes de verse involucrados en peleas entre los vecinos. Por lo que un pequeño grupo de personas genera una gran ansiedad generando un blocking o barrera hacia otros vecinos que quiere participar y participa.

Como aporte al estudio, creo que el proceso cualitativo debe desarrollarse para poder levantar información histórica y presente de la comunidad y poder captar gran parte de la información que no es posible gestionar por medio de lo cuantitativo.

Aún queda trabajo por hacer, aportando a la comunidad herramientas para afrontar lo que viven, como también una coordinación de parte y con las organizaciones municipales correspondientes, ya que a un año del siniestro aún hay mucho por desarrollar, tanto a nivel de viviendas, como de apoyo psicológico, emocional y comunitario.

Nota: Elaborado por estudiante de psicología que realizó su práctica profesional, 1er semestre, 2015.

6.2 Fase 1: Resultado cuantitativos

6.2.1 Producción de los datos y características de los encuestados

La selección de las personas encuestadas, como se señaló en el subtítulo definición de población y muestra, fue intencional del tipo bola de nieve y opinático, que priorizó personas de la comunidad de vecinos que participan en actividades en la UV18 del Cerro La Cruz, y que se reúnen en las instalaciones comunitarias, deportivas y/o áreas verdes existentes en torno al Paradero 7.

Se encuestó a un total de 30 personas, en diferentes espacios o lugares, según se fue acordando con cada persona participante. El 83,3% de las encuestas, de un total de 24 respuestas válidas, fue realizada en la vivienda de cada persona o de un familiar (en caso de aplicación grupal de los cuestionarios), de los cuales, 19 personas fueron mujeres y 3 fueron hombres. Otras dos encuestas fueron realizadas a una mujer y a un hombre en la Plaza Pajaritos y las dos restantes, fueron realizadas también a una mujer y a un hombre que se encontraban en el espacio público (paradero, vereda, pasaje o calle).

En cuanto al sexo de los encuestados, para un total de 29 respuestas válidas, el 31% fue hombre y el 69% fue mujer. Las edades de las personas (28 respuestas válidas) fluctuaron

entre los 16 y 74 años de edad y la media fue de 47,68 años. Para facilitar su comprensión, se agrupó las edades cada 10 años, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 20: Personas encuestadas según rangos de edad

Rangos de edad	Cantidad encuestados
11 a 20 años	3
21 a 30 años	3
31 a 40 años	1
41 a 50 años	4
51 a 60 años	11
61 a 70 años	5
71 años o más	1
Total (respuestas válidas)	28

Nota: Elaboración propia.

En cuanto al nivel de estudios de las personas encuestadas, el 39,3% completó enseñanza media (11 personas), el 18% no completó enseñanza media (5 personas), el 14,3% completaron enseñanza básica (4 personas), así como otro 14,3% no completó la enseñanza básica (4 personas).

Tabla 21: Personas encuestadas según nivel de estudios

Nivel de estudios	Cantidad	%
Básica Incompleta	4	14
Básica Completa	4	14
Media Incompleta	5	18
Media Completa	11	39
Estudios técnicos Completos	2	7
Estudios universitarios Incompletos	1	4
Estudios universitarios Completos	1	4
Total (respuestas válidas)	28	100

Nota: Elaboración propia.

6.2.2 Análisis descriptivo y correlaciones de los resultados de la Escala de Creencias Básicas de Janoff-Bulman

El análisis de los resultados arrojó que la Dimensión Global Benevolencia es el grupo de creencias con puntaje promedio bajo (26,00), en comparación con las medias obtenidas por las Dimensiones Globales Mundo con Sentido (42,61) y Valía Personal (47,7).

Para la Dimensión Global Benevolencia se obtuvo un total de 28 respuestas válidas, una media de 26 y una desviación estándar de 5,696 puntos en torno a dicho promedio, indicando dispersión de los datos. Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios y bajos (el mínimo es de 11), lo que representa que las personas participantes tienen una evaluación menos benevolente sobre los otros (mundo social) y el mundo en general.

La Variable Mundo Benevolente tiene un total de 28 respuestas válidas, una media de 14,14 y una desviación estándar de 3,759 puntos alrededor de dicho promedio, indicando una moderada dispersión de los datos en torno al promedio y ubicándose estas puntuaciones en valores medios. Por su parte, la Variable Gente Bondadosa, que obtuvo 30 respuestas válidas, tiene el promedio más bajo encontrado en el análisis (de 11,97) y una desviación estándar de 2,646 en torno a este promedio. Esta variable da cuenta de una evaluación negativa de los otros o mundo social, y, por tanto, de que no hay otros en quienes confiar, debido principalmente a dos creencias básicas asociadas a Gente Bondadosa: a la gente realmente no le interesa lo que le pasa al prójimo (con 67% de acuerdo) y la gente es de por sí, poco amistosa y amable (con un 50% de acuerdo).

Otras variables que obtuvieron puntajes bajos, y, por tanto, creencias más negativas, son las variables No azar o Justicia Universal y Mundo Justo. La Variable No azar o Justicia Universal obtuvo 29 respuestas válidas, un promedio es de 13,31 y una desviación estándar de 3,704, lo que indica la tendencia a valores medios- bajos y que los datos están poco dispersos. Este índice sacó el promedio más bajo comparado con las otras dos variables que componen la dimensión Global Mundo con Sentido, lo que significa que esta variable es la que más aporta a la descripción de cogniciones negativas o creencias que dan cuenta de un mundo que ya no les hace sentido. Por su parte, el índice Variable Mundo Justo obtuvo 30 puntuaciones válidas, con una media de 13,4 y una desviación estándar de 3,233 unidades en torno a este promedio, indicando una dispersión moderada de los datos. Las puntuaciones tienden a situarse en valores medios, lo que indica una ambivalencia respecto de estar o no de acuerdo con la creencia de que existe justicia en el mundo. Finalmente, el índice variable Tener Suerte Personal es el grupo de creencias con mayor puntaje promedio (16,07) lo que indica que es la creencia que más cogniciones positivas aporta, frente a las necesidades psicológicas experimentadas por las personas encuestadas.

Respecto a las correlaciones entre las creencias, en la siguiente tabla se observa que la Variable Mundo Benevolente, se correlaciona positivamente de forma significativa con la variable Gente Bondadosa (0,624) y de forma positiva y moderada con las creencias sobre

el Mundo Controlable (0,417) y Dominio del Entorno (0,447). Esto quiere decir, que, a menor creencia sobre la benevolencia del mundo, menor sería la creencia sobre la bondad de la gente, así como disminuiría la creencia sobre un mundo controlable y sobre el dominio del entorno. Por su parte, la creencia en la Gente Bondadosa se correlaciona significativa y positivamente con la creencia Tener Suerte Personal (0,519), es decir, que las personas considerarían que encontrarse con gente bondadosa es una cuestión de suerte personal. Respecto a la creencia sobre el Mundo Justo cabe desatacar su correlación significativa positiva con Tener Suerte Personal (0,635) y una correlación moderada con Mundo Controlable (0,438). En cuanto a la variable No Azar se observa una correlación positiva significativa con la creencia sobre un Mundo Justo (0,629) y con creencia de Tener Suerte Personal (0,503). Finalmente, la creencia positiva Tener Suerte Personal es la que más aporta cogniciones positivas a las personas encuestadas, contrarrestando las creencias evaluadas negativamente como son Gente Bondadosa y Mundo Justo (con las que se correlaciona significativamente) y, además, tiene una correlación moderada con Mundo Controlable (0,417) y Dominio del Entorno (0,418). En este sentido, la creencia Tener Suerte Personal podría considerarse un factor protector para el bienestar subjetivo en este grupo de personas de la UV18.

Tabla 22: Correlaciones entre las creencias básicas del Yo y el Mundo

		Mundo Justo	Mundo Controlable	Gente Bondadosa	Dominio Entorno	Tener suerte Personal
Mundo Benevolente	Correlación de Pearson	,017	,417*	,624**	,447*	,287
	Sig. (bilateral)	,931	,027	,000	,017	,139
	N	28	28	28	28	28
Gente Bondadosa	Correlación de Pearson	,215	,266	1	,294	,519**
	Sig. (bilateral)	,253	,163		,115	,004
	N	30	29	30	30	29
Mundo Justo	Correlación de Pearson	1	,438*	,215	,030	,635**
	Sig. (bilateral)		,018	,253	,874	,000
	N	30	29	30	30	29
No Azar	Correlación de Pearson	,629**	,173	,129	,180	,503**
	Sig. (bilateral)	,000	,378	,504	,351	,006
	N	29	28	29	29	28
Tener Suerte Personal	Correlación de Pearson	,635**	,417*	,519**	,418*	1
	Sig. (bilateral)	,000	,024	,004	,024	
	N	29	29	29	29	29

Nota: Elaboración propia en base a datos producidos con Escala WAS de Creencias Básicas sobre el Yo y el Mundo de Jonaff- Bulman.

6.2.3 Análisis descriptivo y correlaciones de los resultados del Cuestionario para medir valores humanos.

El análisis descriptivo de los datos para las 11 dimensiones que agrupan valores en relación con dominios motivacionales da cuenta de 4 grupos de valores que guían la vida de las personas de la comunidad que participan en la UV18, estas dimensiones son: universalismo, benevolencia, autodirección y seguridad. La dimensión de Universalismo obtuvo 27 respuestas válidas y presentó el promedio más alto (49,07), así como también, la mayor dispersión de los datos en torno al promedio (7,864). Luego, la dimensión Benevolencia, con 26 respuesta, obtuvo un promedio de 38,65 y una desviación estándar de 6,145. Por su parte la dimensión Autodirección, con 26 respuestas, obtuvo una media de 33 y una desviación estándar de 5,803. Finalmente, la dimensión Seguridad fue respondida por 27 personas, y obtuvo un promedio de 25,22 y una desviación de los datos en torno al promedio de 3,806.

Respecto de las correlaciones entre los dominios motivacionales o grupos de valores, los datos arrojados y reflejados en la siguiente tabla, dan cuenta de que Universalismo se correlaciona positivamente y de forma moderada con Realización (0,425) y Benevolencia (0,490) y de forma significativa con Seguridad (0,489) y Tradición (0,512). Por su parte, Benevolencia esta correlacionada significativamente y en la misma dirección con los dominios Tradición (0,706), Seguridad (0,594), Autodirección (0,584), Realización (0,543), Poder (0,453) y en forma moderada con Conformidad (0,489) y Estímulo (0,487). En cuanto a las correlaciones del tercer dominio Autodirección con otros dominios, encontramos correlación significativa en la misma dirección con Estímulo (0,633) y Realización (0,552) y de forma moderada con Hedonismo (0,437), Poder (0,435) y Conformidad (0,401). Finalmente, el dominio Seguridad está correlacionado significativamente y en la misma dirección con Tradición (0,621), además de sus correlaciones con Benevolencia y Universalismo que fueron previamente descritas.

Tabla 23: Correlaciones entre dominios motivacionales a los que pertenecen los valores humanos.

Dimensiones		Autodirección	Hedonismo	Estímulo	Realización	Poder	Seguridad	Conformidad	Tradicón	Espiritualidad	Benevolencia	Universalismo
Universalismo	Correlación de Pearson	0,367	0,379	0,274	,425*	0,168	,489**	0,285	,512**	0,284	,490*	1
	Sig. (bilateral)	0,066	0,051	0,166	0,027	0,402	0,01	0,149	0,007	0,152	0,011	
	N	26	27	27	27	27	27	27	26	27	26	27
Benevolencia	Correlación de Pearson	,584**	0,193	,487*	,543**	,453*	,594**	,489*	,706**	0,26	1	,490*
	Sig. (bilateral)	0,002	0,345	0,012	0,004	0,02	0,001	0,011	0	0,199		0,011
	N	25	26	26	26	26	26	26	25	26	26	26
Autodirección	Correlación de Pearson	1	,437*	,633**	,552**	,435*	0,255	,401*	0,302	0,2	,584**	0,367
	Sig. (bilateral)		0,026	0,001	0,003	0,026	0,208	0,042	0,142	0,327	0,002	0,066
	N	26	26	26	26	26	26	26	25	26	25	26
Seguridad	Correlación de Pearson	0,255	0,208	0,227	0,284	0,248	1	0,336	,621**	0,299	,594**	,489**
	Sig. (bilateral)	0,208	0,298	0,255	0,151	0,213		0,087	0,001	0,13	0,001	0,01
	N	26	27	27	27	27	27	27	26	27	26	27

Nota: Elaboración propia en base a datos producidos con el Cuestionario de valores humanos, adaptado para Chile DEL Value Survey de Schwartz.

6.3 Fase 2: Resultados cualitativos

A continuación, se presenta análisis de cada una de las entrevistas biográficas realizadas a las personas involucradas directamente en el conflicto.

6.3.1 Análisis de la entrevista biográfica del caso presidenta de la Junta de Vecinos de la UV18.

1.1.1. Preliminares

El contexto de la investigación donde tuvo lugar la entrevista biográfica ya fue explicado durante el presente informe, por lo que ahora se trata de explicar de forma general el contexto social de la entrevistada, que después se analiza por parte.

6.3.1.1 El motivo de la investigadora para hacer la entrevista a la Pdta. De la Junta de Vecinos de la UV18

La Sra. Olivia [nombre ficticio para respetar anonimato] es la presidenta de la Junta de Vecinos de la UV18, residente antigua del barrio [nació en él] y damnificada por el incendio. Se consideró no sólo su posición de líder para la selección, sino que fue identificada por los otros narradores, como involucrada directa en el conflicto comunitario.

6.3.1.2 Resultados individuales en la Escala de Creencias y el Cuestionario de Valores.

Los resultados derivados de la escala de creencias básicas, señaló que la Sra. Olivia tiene 4 creencias, de un total de 8, donde muestra desacuerdo, es decir, estarían aportando cogniciones negativas y, por tanto, una predisposición más hostil. Estas creencias son: Dominio del Yo/Entorno (10), No Azar (11), Gente Bondadosa (12) y Mundo Justo (12). Respecto al cuestionario de valores, los valores que con mayor fuerza guían su vida son: Universalismo (51), Benevolencia (29), Autodirección (28) y Seguridad (21).

6.3.1.3 Sra. Olivia como persona

La Sra. Olivia tiene 69 años, nació en cerro La Cruz. Es la menor de 6 hermanos, todos vivos, y con su esposo calcula que tiene como 80 primos. Tiene tres hijas, varios nietos, dos de los cuales tienen problemas de salud, y bisnietos. Su familia es prioridad. Durante toda su vida ha estado vinculada al cuidado de niños, además de criar a sus hijos, cuidar de sus nietos, y actualmente, de sus bisnietos. Su actividad preferida es tejer a crochet y pasear y compartir con su familia. Se enorgullece de su familia y los buenos cuidados que han podido darle a los niños, particularmente, a su nieta, que convulsionó muy pequeña y quedó con algunas secuelas, y de su nieto minusválido de 14 años.

6.3.1.4 La situación social de la entrevista

La Sra. Olivia participó activamente en la fase 1 cuantitativa ayudándonos a invitar a otros vecinos a participar y respondiendo los dos cuestionarios. Posterior a este encuentro (día 27 de abril del 2015), no se volvió a tener contacto con ella, hasta el proceso de familiarización o revinculación con la comunidad en la fase 2 cualitativa.

Para tomar primer contacto con ella en esta segunda fase de investigación, el jueves 17 de noviembre, a las 10:43 horas, se llamó por teléfono para contarle lo que en esta ocasión estaba haciendo, e invitarla a participar de la fase 2 cualitativa (ver en anexo, presentación para llamadas telefónicas). Durante este primer acercamiento, la Sra. Olivia solicitó que la llamara el viernes 18, en la mañana, para ver si podría reunirse a conversar el mismo día en la tarde. Se llamó según lo acordado, pero no podía reunirse ese día, por lo que se agendó un primer encuentro para conversar detalles, para el martes 21 de noviembre entre las 14:00 y 15:00 hrs. Una vez más fue suspendido el encuentro, ya que se encontraba realizando trámites impostergables relacionados con la reconstrucción de su vivienda y la de sus hijas, por lo que se acordó hablar el jueves para reunirnos un rato, el viernes 25 de noviembre.

El viernes 25 se visitó el cerro y nos reunimos con ella en la sede vecinal entre las 16:00 y 17:00 horas, oportunidad en que le entregué la carta de invitación y en la que me conversó sobre distintas intervenciones de mejoramiento urbano que estaban produciéndose en la unidad vecinal, así como de su complicada situación personal y familiar respecto al proceso de reconstrucción de su vivienda (y la de sus hijas), vinculados con la pérdida del registro del subsidio otorgado a su hija mayor y a la transferencia del dinero del subsidio otorgado a ella, por el SERVIU.

Posterior a esta visita, el 6 de diciembre se volvió a llamar a la Sra. Olivia solicitándole la entrevista, la que finalmente se realizó el día miércoles 14 de diciembre del 2016, entre las 17:05 y las 19:30 hrs. en el segundo piso de la sede vecinal. La entrevista duró en total dos hora y media y la transcripción de la misma tiene una extensión de 31 páginas.

6.3.1.5 Descripción estructurada de la entrevista

El primer paso consistió en leer el texto entero, antes de trabajar con la entrevista. En este proceso se identificó distintos temas presentados por la Sra. Olivia en su narración, los cuales fueron nombrados, en palabras de la propia entrevistada y/o se crearon códigos que resumen la idea expresada en el fragmento del texto. Estos temas son: (0) enfermedades en la familia (2 nietos y su marido); (1) relación con mi marido; (2) las casas de mis hijas; (3) el incendio y sus consecuencias sobre la salud; (4) SERVIU, (5) Quiero Mi Barrio; (6) La Municipalidad; (7) Rotary Club y los recursos perdidos; (8) Desconexión del sector [entre vecinos y entre las soluciones urbanas]; (9) Problemas con mi subsidio; (10) El Container yo lo saqué; (11) Los Robos y el consumo de drogas y alcohol; (12) su nieta de 27 años, selectiva sexualmente; (13) Los profesionales, los de buena situación; (14) Estamos temiendo que la Unidad Vecinal se vaya a terminar; (15) La Directiva; (16) Las hijas, los nietos, los bisnietos, el marido y los primos, Mi familia es prioridad; (17) Los

jóvenes en el sector; (18) Las preguntas sobre cómo unir a la gente; (19) Rendición de cuentas; (20) La Venganza tiene sabor bastante agradable; (21) Caridad y ayuda.

De los 21 temas identificados en el transcurso de toda la entrevista, se seleccionaron para el análisis del texto sólo aquellas que contribuyeron a comprender el contexto del conflicto vecinal en el que emerge la violencia psicocultural en lo comunitario, y que fueron agrupados con otros códigos en una familia.

Se inició el análisis con la secuencia de la pregunta inicial, y lo primero a señalar es que la formulación de la pregunta generó en la narradora un relato del conflicto vecinal, los principales actores involucrados, la argumentación de su posición frente al conflicto y un hilo conductor de la historia.

Esta narración principal se denominó historia del conflicto vecinal, y se desarrolló en 60 párrafos de narración y 3 páginas. Este relato fue interrumpido por la entrevistadora sólo para situar su relato en el tiempo (años) y en el espacio (dónde), así como para saber quiénes fueron los actores involucrados en el conflicto y para sintetizar lo narrado a modo de confirmar comprensión del relato.

A continuación, se presenta un análisis de los diferentes tipos de textos de la narración principal.

6.3.1.6 Esquemas comunicativos de la narración o cadena de hechos:

Se presentan a continuación una secuencia de hechos vinculados a la narración principal, es decir, a la historia del conflicto vecinal, según fueron apareciendo en la narración. De esta forma, es posible reconocer el hilo conductor que el propio narrador fue desarrollando.

O: (...) acá a todos los dirigentes que había se les quemó la casa, o sea, quedó desintegrada la directiva y se fueron (21:21)

O: (...) gente que no fueron elegidas por los vecinos, quedaron a cargo de la sede, de las llaves, y de la mercadería, entonces todo era una gran responsabilidad, pero a la vez cuando, lamentablemente la gente comete cosas graves, el chileno, y la palabra más fea que tenemos los chilenos es ladrón. (25:25)

O: (...) todas las reuniones con discusiones (35:35)

O: Ni una llamada, conocidos de toda la vida, si yo no estoy hablando de gente que no se conoce, sino que, entonces una llamada, tu tení mi número, pero no, al final, terminaba la reunión, tratando de que no discutieran... (39:39).

O: (...) noooo me dicen, mientras estén esas ahí, no vamos a ir. (43:43).

Los cinco hechos antes mencionados fueron señalados en la narración principal, es decir, durante las tres primeras hojas. Respecto de estos hechos, cabe señalar primero que surgen como consecuencia del incendio, es decir, de no haberse desarrollado el incendio la directiva antigua no habría tenido motivo para la renuncia, y, por tanto, no se habría generado oportunidad para que vecinos, no elegidos, se hagan cargo de administrar los recursos comunitarios. Lo segundo a considerar, es que la Sra. Olivia, así como otros vecinos de la comunidad, creen que los vecinos no elegidos se aprovecharon de las

circunstancias, para obtener mercaderías y materiales, luego de ocurrido el incendio, y capacitaciones y talleres, durante los siguientes meses y hasta el día de hoy. Los problemas interpersonales que se generaron por la distribución relativa y desigual de los recursos se expresaron en las reuniones vecinales, por lo que el grupo de vecinos que se sintió afectado decidió dejar de participar, asumiendo una postura de contradicción frente a los otros involucrados en el conflicto, es decir, de oposición frente al grupo de vecinos culpados de haber robado y sacado ventajas de la tragedia. Esto debilitó el deseo de participar en asuntos comunitarios.

Posteriormente, la Sra. Olivia identifica otros hechos, que vienen a completar vacíos de lo ocurrido luego del incendio y a agregar nuevos hechos transcurridos durante los siguientes dos años, 2015 y 2016, período en que permanece abierto el conflicto.

O: (...) lamentablemente, la niña esta, cometió un error, tomó el listado de vecinos y los puso como socios de la 18 A, (...) ellos se quedan a cargo, la niña que estaba en la municipalidad recibió cualquier cantidad de ayuda para la gente de la calle América, los que estaban en la lista, de aquí no llegó nada para la calle nuestra, no recibieron nada, entonces peor todavía, más grande la guerra... (130:130).

O: Yo digo que el Quiero Mi Barrio, en vez de acercar a la gente, separó a la gente, porque en ningún momento hubo un cartel, diciendo, vecino acércate porque vamos a tal parte... (152:152).

En el sexto hecho identificado, la narración vuelve al período de emergencia para explicar una de las razones de la desigual distribución de los recursos entre los damnificados de la UV18. La ausencia de una administración centralizada y racional de los recursos (atendiendo a distintas realidades y necesidades en el cerro), generó la organización de vecinos en torno a territorios más pequeños, concentrando mayor ayuda en algunos sectores y desatendiéndose otros lugares afectados. La competencia por obtener recursos fue intensa en la UV18. A su vez, la presencia de vecinos con voluntad para ayudar a distribuir la ayuda que se acopiaba en la sede vecinal, la sede deportiva (Paradero 7) y la cancha de fútbol ubicada en paradero 9, permitió, en muchos casos, que la mercadería llegara desde estos lugares a manos de los vecinos.

El séptimo hecho habla de la llegada del programa Quiero Mi Barrio al cerro La Cruz, y de cómo esto agudizó más el conflicto entre los vecinos y grupos de vecinos. Para esa fecha, la UV18 aún no contaba con directiva electa y el programa trabajó sus diagnósticos, principalmente con el grupo de vecinos que estaba aún a cargo de la sede y las llaves. Esto, incrementó la molestia del grupo de vecinos que se sintió afectado, agudizando la tensión emocional entre los grupos y la contradicción con la Sra. Teresa, con Quiero Mi Barrio y con las otras personas que participaron en el programa.

De todos los hechos presentados por la Sra. Olivia, el noveno es el que se considera más determinante para convencer a la narradora sobre la veracidad de los dichos, que señalaban a la Sra. Teresa como ladrona. Este hecho fue una discusión familiar de Teresa con sus hijas, frente a la sede vecinal, en la que las hijas la acusaron de robar, delante de todos.

O: Yo no la vi, no, las propias hijas se lo echaron en cara y fue horrible, paradas allá afuera las dos hijas le dijeron, hasta cuando estay robando vieja, iba adentro del colectivo y me aterró realmente, y después hablé con la Teresa y le dije, no te expongás con eso, ella siempre será tu hija... (174:174).

El décimo hecho identificado en la historia del conflicto vecinal fue la ausencia total de participación de vecinos, a la reunión citada por la Sra. Olivia, en mayo del 2016. Esto, terminó de desmotivar convocar a los vecinos a reuniones, por lo que la Sra. Olivia decide continuar en el ejercicio de su cargo, asumiendo su soledad.

O: Yo cité a reunión 3 o 4 veces, y dije, no puedo seguir yo, no puedo seguir escuchando a esta gente, llamo a reunión en mayo y no vino nadie, pero nadie... (217:217).

Finalmente, el onceavo hecho identificado ocurrió el segundo semestre del 2016, y consistió en una solicitud realizada por el grupo de vecinos vinculados a Quiero Mi Barrio, de una rendición de cuenta de los ingresos asociados al arriendo de la sede vecinal, de los gastos realizados y del saldo disponible en la cuenta bancaria de la UV18.

O: Yo esperaba que ellas, cuando llegaran (...) me dijeran, ya señora Olivia, estamos aquí, citemos a reunión, no, fue todo lo contrario, me citaron, me hicieron una carta, en que había 6 señoras, en que me exigían rendición de cuentas, si le dije yo, cuando me decida a llamar a los vecinos en general, voy a rendir cuentas, según ellas tengo mucha plata, ¿cómo arrendé la sede?... (221:221).

6.3.1.7 Actores involucrados en el conflicto:

Los actores identificados por la Sra. Olivia, como los involucrados en el conflicto vecinal son: Sra. miembro de la directiva del Quiero Mi Barrio, una vecina y beneficiaria de las actividades de Quiero Mi Barrio, otras tres mujeres beneficiarias del programa y la Sra. directora de la Junta de Vecinos N°18, tesorera de la directiva anterior y que también participó en el programa. A su vez, identificó al Quiero Mi Barrio como actor responsable de que el conflicto interpersonal entre los vecinos se haya agudizado. También identifica como actor a la Directiva del Comité Vecinal del Quiero Mi Barrio, al que cuestiona, particularmente por la personalidad jurídica y su derecho a captar recursos desde el gobierno central.

O: (...) si a mí lo que me llama la atención, es porque tienen que tener personalidad jurídica, y es más que seguro, porque llega una cantidad grande de plata, igual que las unidades vecinales, una personalidad jurídica, una cuenta en el banco y todo, por ahí debe haber sido la cosa, como para tener plata para salir a pasear, si estamos hablando de millones... (255:255).

Es posible identificar aquí, que la Directiva Quiero Mi Barrio es percibida como una amenaza para la gestión de la Junta de Vecino debido a la competencia anual por obtener recursos, a través de fondos concursables públicos.

Otro actor involucrado, es a quién reconoce como la niña de la municipalidad, quien actuó en beneficio de un grupo específico del cerro, por lo que se le responsabiliza de dejar a otros vecinos sin ayuda.

Por otra parte, identifica a la señora que vive dos casas más arriba, debido a que ella es una vecina que tiene problemas con un familiar de Teresa. Según cuenta, la sobrina de Teresa metió preso al hijo de la señora [que vive dos casas más arriba] por no darle pensión alimenticia al hijo que tenían en común. Posteriormente, el hijo muere. "Esta señora mientras viva, no va a perdonar a esta mujer" [50:50]. Argumento utilizado por Olivia para presentarme quién es la familia de Teresa, y, por tanto, ella como persona.

Entre los actores relevantes fuera del conflicto vecinal, se encuentra la Sra. expresidenta de la Junta de Vecinos, que renunció a su cargo luego del incendio, ya que ella y toda su familia resultó damnificada, perdiendo sus viviendas.

6.3.1.8 Argumentación de la disposición frente al conflicto:

La Sra. Olivia argumenta que las razones de fondo del conflicto vecinal tienen relación con que el incendio sacó lo negativo del ser humano, y que, con el propósito de acaparar todo para sí [sin preocupación por los vecinos y aprovechando la ausencia de directiva], las personas responsables de distribuir la mercadería no hicieron un listado de damnificados [el que no existe hasta el día de hoy], beneficiándose ellos y a personas que no son del sector.

O: Y de varias que yo pensaba realmente venían desinteresadamente a cooperar, que nacieron y se criaron aquí, ya que ahora ya no viven aquí, se venían en auto, en vehículo la mayoría, y después se iban en la tarde con el vehículo lleno, entonces si yo lo vi, los que están alrededor y están resentidos, lo vivieron po, ellos lo vivieron, ellos lo vivieron, yo lo vi pasar, y dije -y el auto va lleno... (39:39).

La persona identificada como principal responsable de esto es la Sra. Teresa, ya que, según Olivia, ella se aprovechó de las circunstancias para sacar ventajas y obtener más recursos. Según ella, esta ventaja comparativa se tradujo en 5 subsidios habitacionales (para ella y sus hijos), en la entrega de un colectivo y de un camión (ambos vehículos perdidos durante el incendio).

6.3.2 *Análisis de la entrevista biográfica del caso miembro del Comité Vecinal del Programa Quiero Mi Barrio.*

6.3.2.1 *Preliminares*

El contexto de la investigación donde tuvo lugar la entrevista biográfica ya fue explicado durante el presente informe, por lo que ahora se trata de explicar de forma general el contexto social de la entrevistada, que después se analiza por parte.

6.3.2.2 *El motivo de la investigadora para hacer la entrevista a una miembro del Comité Vecinal del Programa Quiero Mi Barrio.*

Residente antigua de la UV18, damnificada por el incendio. Post incendio (abril 2014) fue responsable de distribuir la ayuda que llegó a la sede vecinal de la UV18 (colchones, herramientas, artículos de aseo, ropa, alimentos, otros) entre los vecinos damnificados. Participa activamente en distintas actividades en la UV18 y es dirigente de colectiveros. Actualmente, es miembro de la directiva del Comité Vecinal de Desarrollo del programa Quiero Mi Barrio.

6.3.2.3 *Resultados individuales en la Escala de Creencias y el Cuestionario de Valores.*

Los resultados derivados de la escala de creencias básicas, señaló que la Sra. Teresa [nombre ficticio para respetar anonimato] tiene 3 creencias, de un total de 8, donde muestra desacuerdo, es decir, estarían aportando cogniciones negativas y, por tanto, una predisposición más hostil. Estas creencias son: Gente Bondadosa (11), Mundo Benevolente” (13) y No Azar (11).

Respecto al cuestionario de valores, los valores que con mayor fuerza guían su vida son: Universalismo (59), Benevolencia (45), Autodirección (29) y Seguridad (27).

6.3.2.4 *Sra. Teresa como persona*

La Sra. Teresa tiene 62 años y nació en cerro La Cruz. Viuda con tres hijos, dos mujeres (Sonia de 41 años y Ester) y un hombre (Arturo) [nombres ficticios para mantener anonimato]. Tiene una nieta de 14 años, así como un hermano y hermanas.

6.3.2.5 *La situación social de la entrevista*

La Sra. Teresa participó activamente en la fase 1 cuantitativa ayudándonos a invitar a otros vecinos a participar y respondiendo los dos cuestionarios. Posterior a este encuentro (día 23 de abril del 2015), no se volvió a tener contacto con ella, hasta el proceso de familiarización o revinculación con la comunidad en la fase 2 cualitativa.

Para tomar primer contacto con ella en la segunda fase de investigación, el viernes 18 de noviembre 2016, entre las 12:00 y 13:00 hrs. fue visitada, luego de una previa llamada telefónica, para contarle lo que en esta ocasión se estaba haciendo e invitarla a participar de la fase 2 cualitativa (ver presentación para llamadas en anexo 9). Este primer acercamiento consistió en una conversación de una hora con la Sra. Teresa, en su casa, quién planteó los siguientes temas: proyecto para colocar cerámicas y cambiar luminarias de la sede vecinal; La Sra. Olivia está sola, desde un principio dijo que son las personas quienes se tienen que acercar; No me han prestado llaves de la sede y una vecina me las pasa cuando sale para abrir a escondidas (para el grupo religioso y actividades del

Programa); Tenemos un WhatsApp con las señoras del cerro La Cruz; Soy miembro activo del Comité Vecinal de Desarrollo; Olivia está cobrando por el uso de la sede, pero nadie sabe qué hace con la plata; creen que la participante 3, mujer representante del Centro de Madres envenenó a la Sra. Olivia; La Sra. Olivia se niega a colocar timbre y firma para postular un proyecto en beneficio de la sede; desde que se desarrolló la asamblea (7 de abril 2015) no ha vuelto a convocar a reunión; la secretaria de su directiva llegó tarde a una reunión, ella la retó y la secre no volvió.

Durante esta conversación, se programó la entrevista para el miércoles 24 de noviembre, entre las 11:00 y 13:00 hrs. la que se realizó exitosamente, extendiéndose el encuentro hasta las 14:27 hrs.

La entrevista duró en total 3 hora y 27 minutos y la transcripción de la misma tuvo una extensión de 32 páginas.

6.3.2.6 Descripción estructurada de la entrevista

El primer paso consistió en leer el texto entero, antes de trabajar con la entrevista. En este proceso se identificó distintos temas presentados por la Sra. Teresa en su narración, los cuales fueron nombrados, en palabras de la propia entrevistada y/o se crearon códigos que resumen la idea expresada en el fragmento del texto. Estos temas son: (1) soy miembro del Comité Vecinal de Desarrollo de Quiero Mi Barrio; (2) Los vecinos que están alrededor son los que han visto los robos de la ayuda; (3) Primero culparon de robo a las niñas y carabineros, luego a una vecina y a mí, y luego, sólo a mí; (4) Se comunicó el conflicto a los involucrados; (5) No sólo los vecinos me trataron mal, sino también mi hermano y mis hijas; (6) En ese momento necesité a alguien en quién apoyarme y sólo estuvo mi hijo.

Se inició el análisis con la secuencia de la pregunta inicial, y lo primero a señalar, es que la formulación de la pregunta generó en el narrador un relato del conflicto vecinal, los principales actores involucrados, la argumentación de su posición frente al conflicto y un hilo conductor de la historia.

Esta primera narración biográfica o narración principal, se desarrolló en 50 párrafos de narración y 3 páginas. Este relato fue interrumpido por la entrevistadora sólo para situar su relato en el tiempo (años) y en el espacio (dónde), así como para saber quiénes fueron los actores involucrados en el conflicto y para sintetizar lo narrado a modo de confirmar comprensión del relato.

A continuación, se presenta un análisis de los diferentes tipos de textos de la narración principal.

6.3.2.7 Esquemas comunicativos de la narración o cadena de hechos:

Se presentan a continuación, una secuencia de los hechos vinculados a la narración principal, es decir, a la historia del conflicto vecinal, según fueron apareciendo en la narración. De esta forma, es posible reconocer el hilo conductor que el propio narrador fue desarrollando.

T: (...) ayer tuvimos una reunión en la sede con la señora Olivia, pero sabes que es terca... (15:15).

T: (...) la sede para el taller en el cual nosotras estamos participando, y era demasiado lo que ella había pedido, porque ella podía haber pedido una donación voluntaria y ella pidió 320.000 pesos, y dijo, sí, pero a mí me depositaron 150.000 pesos... (17:17).

T: Sí, si se ha arrendado, en julio y no sé en qué otra fecha ya la había arrendado... (20:20).

Llama la atención que la narración inicial comienza con los últimos hechos ocurridos, como es la reunión del día anterior con la señora Olivia, cuyo motivo principal, fue solicitarle una rendición de cuenta anual y comunicar su desacuerdo con cobrar tanto dinero a los equipos técnicos del Quiero Mi Barrio, así como comunicarle desacuerdo con no cobrar por el certificado de residencia y con el hecho de no convocar a una reunión de directiva.

T: Nosotros queremos, le dijo, el resto del directorio, que haga una reunión del directorio, le dijo, y para llamar a asamblea, en este momento yo estoy muy ocupada, le dijo, para la próxima semana yo les avisaré, (...) que de todas maneras yo voy a llamar a una reunión general, dijo, que ahí, que llamen a elecciones nuevas... (20:20).

T: (...) nosotros somos los que estamos en el taller y nosotros pedimos ese taller, entonces yo le dije, no es justo que, a nosotros, a los dueños de casa, tu nos cobres, y ella así, porque cuando no le gusta algo, se hace la loca, respondía lo justo y preciso y después se hacia la loca... (28:28).

Respecto del párrafo anterior (28:28) cabe destacar que la narradora identifica una conducta evasiva y poco comunicativa en Olivia.

En cuanto al certificado de residencia, la Sra. directora de la Directiva de la Junta de Vecinos UV18 le plantea a la Pdta. de la Junta de Vecinos el problema de que los vecinos se quedan sin papeles debido a la dificultad que tienen para encontrarla [a ella] en su casa. “T: en dos oportunidades fui a su casa a entregarle la carta para esta reunión y no salió nadie, dijo. Entonces lo mismo les pasa a los vecinos dijo, porque quedan sin papel de residencia” (30:30).

Por otra parte, en la narración de Teresa surgen como hechos asociados al conflicto, los actos de comunicación del conflicto a las personas involucradas.

T: (...) otro punto que yo tengo [dice una vecina] es ¿por qué usted depositó el dinero en la cuenta personal suya y no en la de la Junta de Vecinos?, sabes tú, que ahí ella se puso morada. Sabí nunca se enteró, porque le dijo la tesorera de la junta, lo averiguó, le dijo que no estaba, y que estaba depositado en su cuenta RUT... (17:17).

En la cita anterior se describe una conversación entre una vecina que participó en las actividades del Programa Quiero Mi Barrio y la Sra. Olivia, recreada por Teresa. La

conversación se desarrolló en la sede vecinal, donde se encontraban también, Teresa y la directora de la Junta de Vecinos de la UV18. La vecina le consulta directamente ¿por qué solicitó el depósito a su cuenta? Esto da oportunidad a Olivia para explicar que el motivo fue que se encontraba fuera de su casa sin la libreta del banco, y, por tanto, sin los datos bancarios necesarios para indicarle a la persona por teléfono, donde depositar el dinero. A este hecho se suma, que la Sra. Olivia adopta una disposición de contradicción frente al Programa Quiero Mi Barrio, condicionando la entrega de los documentos a una respuesta que ella (Olivia) estaba esperando sobre la asignación del fondo Presidente La República. Finalmente, se perdió el fondo y Olivia no entregó los documentos.

T: (...) cuando yo solicité los documentos para postular, me dijo, no, no, no porque yo no quiero nada con Quiero a Mi Barrio, y a nosotros, eso también le dijimos con la Vecina [se omitió nombre], a nosotros Quiero Mi Barrio nos ha ayudado montones, porque nos ha hecho talleres (24:24).

Respecto de la Sra. Olivia como persona, surge el contraste entre lo que se espera de ella como dirigente y sus características personales. Por un lado, se espera de ella un liderazgo participativo e inclusivo, y por el otro, se reconocen su preferencia por trabajar sola y su autoritarismo.

T: tú eres la presidenta, tú tienes que trabajar con todos los vecinos, con los dirigentes, cosa que así nosotras podamos avanzar en el tiempo, porque esto aquí está detenido, tú no haces reuniones... (30:30).

T: (...) tu eres una persona, autoritaria, -no me insultes. -Yo no te estoy insultando le dije, de la manera que yo te vea, tú eres así... (24:24).

T: Otra vecina le dijo, (...) que usted trabaje en común acuerdo. A lo que ella dijo, de un principio cité a reuniones, dijo, y la gente no vino, yo cité a reunión, después realmente no he hecho ninguna reunión... (42:42).

Un hecho importante para Teresa fue renunciar a su participación en la Unidad Vecinal, entregar las llaves de la sede de la Junta de Vecinos a la nueva presidenta (Olivia) y continuar su participación activa en los talleres del sector, como fueron, talleres dirigidos a mujeres y los talleres de liderazgo y mosaicos del Programa Quiero Mi Barrio. Esto representó para ella la posibilidad de ocupar un cargo de representación vecinal, pero desmarcada del contexto de conflicto vecinal en el que surgieron acciones de violencia psicocultural, dirigidas hacia su persona por personas de la comunidad (ver análisis más abajo).

6.3.2.8 Actores involucrados en el conflicto:

En el relato de Teresa se identificó a cinco vecinas y un vecino participando del conflicto, que son cercanos a ella: dos vecinas, la directora de la Junta de Vecinos UV18, un vecino, la niña de Barón y una mujer no identificada. Sólo 2 participaron de esta investigación.

Las personas identificadas como sus agresores fueron en total 6 mujeres: dos hermanas que residen junto a la sede vecinal, la mujer representante del Centro de Madres, la presidenta de la Junta de Vecinos y dos mujeres que no participaron de esta investigación.

T: Hay una que es siempre la misma, [una vecina] ella como que empieza a sembrar esa desconfianza en los demás, como a meterles cosas en la cabeza, entonces, eso es lo fome, porque, no te deja, es como que te separa los vecinos y no deja que todos participemos unidos... (160:160).

T: [Otra vecina] me enfrentó en la calle, ¡tú eres una sinvergüenza, una aprovechadora! que me había quedado con las cuestiones... (166:166).

T: (...) ella me ofendía [otra vecina] y después empezó a ofenderme la hermana... (194:194).

T: (...) yo compartía más con ella, porque iba a cortarle el pelo a su papá a su casa y eso me dolió, de que ella me tratara tan mal siendo que yo fui buena vecina... (186:186).

6.3.2.9 Argumentación de la disposición frente al conflicto:

Presenta dos argumentos de su disposición conductual frente al conflicto, tendiente a buscar salidas pacíficas al conflicto. El primero tiene relación con avanzar hacia un trabajo más participativo y de común acuerdo, por lo que, la forma autoritaria y solitaria de trabajar de la Sra. Olivia, estaría desuniendo a la gente. En el segundo argumento reconoce la precondition de la relación con un Otro, para la existencia de violencia.

T: quien quiere cesar el cargo es ella no el resto del directorio (...) nosotros no queremos la renuncia tuya, nosotros lo que queremos es que todo el directorio trabaje en común acuerdos con la comunidad, para los avances del sector. (...) Porque ellos están moviendo los pies y tú no lo estás haciendo, estas desuniendo a la gente (20:20).

T: Dos personas se necesitan para pelear, y si va una sola la pelea no continua, entonces mejor digo yo, cuando uno tiene un poco más de estudios que la otra, uno sabe cómo actuar... (200:200).

6.3.3 Características de la Violencia Psicocultural en lo comunitario

Los tres actores intervinientes en el conflicto comunitario en que emerge la violencia psicocultural son: el agresor o que están en disposición de contradecir e ignorar (Olivia), la víctima (Teresa y su familia) y los espectadores activos que viven en torno a la sede vecinal (Centro de Madres y vecinas/os de calles aledañas). Este grupo de espectadores está compuesto, en general, por el Centro de Madres, quienes alientan a Olivia a bloquear y dificultar la participación de Teresa en lo comunitario. Y, por otro lado, 3 vecinas y un vecino que apoyan a Teresa, en su idea de una gestión más participativa.

Lo primero que se identificó, fueron las acciones de la violencia psicocultural que surgen en el conflicto, y que se agudizó después del incendio. Este conflicto vecinal quedó abierto, es decir, aún se encuentra sin solución. Algunas acciones identificadas en las narrativas son:

O: la venganza que yo hice, soy un ser humano que trato de no tener tantos errores, pero lo hago, Quiero Mi Barrio, llegó a última hora en el curso de dirigente vecinal (...) y necesitaban un documento que yo tenía y ninguna se preocupó de pedírmelo,

y fueron abajo a pedirlo, y no está, porque ese edificio se quemó, y yo no me he preocupado de llevar los documentos de nuevo, porque yo tengo pensamientos malos, eso fue intencional... (281:281)

Esta cita surgió casi al final de la entrevista, posterior a una explicación [de la entrevistadora] sobre el fenómeno de blocking o tipo de violencia comunitaria que alude a la acción de uno o más vecinos por bloquear a otro o más vecinos para que puedan realizar determinadas acciones, además de acosarlos moral y psicológicamente, y, en esta cita se puede observar claramente que existe una intención de daño, en el hecho de dificultar o restringir el acceso a documentos, debido a que son requisitos para postular a fondos públicos concursables. En la siguiente cita se puede apreciar el daño causado por esta acción, que en general, se resume a la pérdida de los recursos que favorecerían la sede vecinal:

T: (...) cinco instituciones se ganaron el millón de pesos y nosotros no pudimos, y el proyecto estaba bueno, lo único que nos faltó fue la documentación, que ella no nos quiso dar, entonces, pucha te da pena y a mi realmente me da pena porque esa señora, creo yo, que debe tener demasiados problemas... (17:17).

Esta decisión moral de Olivia de producir un malestar o daño innecesario o evitable genera en Olivia una deuda de trauma, es decir, queda expuesta a la decisión moral del grupo afectado sobre si causarle daño o no, como forma de equiparar el malestar. Sin embargo, y contrario a la regulación cultural cuyo marco de referencia conceptual y operativo es la reciprocidad de traumas, el grupo de vecinos en torno a Teresa buscan un mecanismo legal para defenderse, apegándose y reclamando el cumplimiento de las reglas del juego, establecidas formalmente en la Ley 19.418, Sobre Juntas de Vecinos y Demás Organizaciones Comunitarias que señalan las acciones y procedimientos disponibles en el contexto comunitario. Respecto a este punto, cabe destacar que el grupo de personas que participó en Quiero Mi Barrio tuvo la oportunidad de capacitarse en Liderazgo, aspecto que se tradujo en un cambio, en cuanto a la seguridad de las personas de este grupo, para plantear y negociar las reglas del juego, con la presidente de la Junta Vecinal.

En la siguiente cita, la Sra. Olivia revela que el Centro de Madres se encuentra en una disposición de contradicción frente a Teresa, es decir, propenso a hablar en contra o en oposición a (una acción, propuesta, etc.), refutando, contradiciendo o declarando algo falso o erróneo; afirmar lo contrario o negación directa.

O: Esa gente del Centro de Madre, que son 20 mujeres, no soportan a esta persona, la conocen más que yo, yo la conozco ahora, esta forma fea de actuar, pero ellas la conocen de antes, entonces yo no les pido opinión, no, me dice, esta una ladrona, no la admiten en el Centro de Madre y como se reservan el derecho de admitir o no gente, la diferencia está que en la Junta de Vecinos entran todos... (245:245).

Respecto de los espectadores activos, se puede señalar que existe un grupo de vecinas que, al igual que Olivia, toma la decisión moral de causar daño a Teresa, sin tener precauciones de acusarla injustamente, ni respeto en el trato. Esta falta de consideración hacia su

persona se demuestra no sólo en insultos y bloqueos recibidos y señalados por Teresa, sino en el hecho de que ocultan o invisibilizan la comunicación del conflicto, pese a que se había amenazado a Teresa de que sería descubierta. Este silencio, hace que la disposición de contradicción se desplace hacia la tensión emocional, que esperará algún motivo para explotar.

T: Ellas me trataban de ladrona y que había gente que me veía y que tenía fotos, y ese día cuando fui a la reunión a entregar las cosas, rato antes dijeron ¡ahora vamos a descuerarla!, ahí vamos a ver qué hace. Y a mí me dieron la palabra, en primera instancia, la señora la presidenta, la señora Olivia; entregue señora Teresa, y ahí era la instancia que me descueraran, para que me trataran mal, y se quedaron todas mudas... (196:196).

Esta no declaración del conflicto contribuyó a que se mantenga abierto, e incluso, que escale y continúe justificando acciones de violencia psicológica, moral y simbólica.

Un aspecto relevante a considerar en las historias narradas, tanto por Olivia, como por Teresa, son las posiciones de poder en lo comunitario y cómo éstas están siendo cuestionadas en su valor simbólico. Dicho de otra forma, la historia del puesto de dirigente es cíclica, y no se ven ejemplos próximos que vayan en contra del círculo vicioso, mostrando un inicio positivo y animoso, un proceso de conflictos y de desconfianza, y un final amargo y de desilusión, en que el dirigente es acusado de ladrón o de algún aprovechamiento de sus ventajas.

Por ejemplo, al final del período de colaboración de Teresa, proceso que decidió cerrar para evitarse mayores problemas, se generó en ella los sentimientos de “Pena, angustias, y de ver que yo, realmente yo buscaba en ese entonces como un apoyo de mis vecinos y no lo tuve” (179:179).

[Refiriéndose a una conversación entre la Sra. Olivia, Teresa y otras vecinas] T: Nosotros le dijimos que, ¿por qué había cobrado. [Olivia contesta] Es que ellos tienen un ítem, y tienen que gastarlo, porque ellos cobran a Quiero Mi Barrio. [Teresa] O sea, los que hacen los talleres, entonces yo tampoco, dijo una vecina [se emitió el nombre], a mí me da vergüenza y es el uso que le da, dijo la vecina, es aprovecharse de las circunstancias (24:24).

Por su parte, y retomando lo señalado por Teresa, se necesitan dos o más personas para generar la opción de actuar de forma violenta, por lo que es esperable, que disposiciones violentas, sean justificadas en previas disposiciones agresivas que otras personas ejercen sobre un sujeto o grupo humano. Por ejemplo, en la siguiente cita se puede ver que también Olivia ha resultado afectada. “O: Las mujeres vinieron para acá, se presentaron y todo y después de un mes vino la presidenta y dijo -ah no, si tu proyecto no va- en forma despectiva y se fueron de paseo, entonces eso es muy doloroso” (253:254).

Todas estas pequeñas acciones, si se observan de forma aislada parecen inofensivas, además de invisibles. Sin embargo, encadenadas en un trasfondo histórico y cultural de

conflictos no resueltos, se retroalimentan y podrían escalar, cómo fue posible de observar en el caso de estudio. Al comienzo, sólo se trataba de hablar mal de Teresa, quitarle el saludo e ignorar, sin embargo, este año se pudo presenciar una acción concreta de bloqueo, y no sólo hacia ella, sino que hacia un grupo de vecinos que participa en el programa Quiero Mi Barrio.

Finalmente, en relación a la solución del conflicto entre las partes, se considera posible una intervención enfocada en la comprensión del contexto y del conflicto comunitario, para la toma de conciencia sobre la escalada del conflicto y cómo participan en este contexto las dirigentes, los vecinos que hacen de espectadores y las personas vinculadas al Centro de Madres. Es más, es posible plantear que, en este caso, el verdadero agresor de Teresa se oculta entre los espectadores y que sólo se encargue de introducir el mensaje dañino contra una o más personas, al que luego, las personas adhieren sin conocer mayores antecedentes ni responsabilizarse por las consecuencias. Considerando esta posibilidad, resulta conveniente preguntarse como intervenir el ámbito de los espectadores activos de la comunidad que participa en la UV18, considerando que la acumulación y aumento de la frecuencia de estos actos violentos, así como su duración y magnitud, dependen en buena medida, de este grupo de la comunidad, que practica la regulación mutua, a través de las interacciones cotidianas y los procesos de aprendizaje y socialización. Finalmente, cabe señalar que la comunidad encarnaría un resentimiento (según Olivia), derivado de los problemas generados en la distribución de los recursos en la comunidad, posterior al incendio en abril del 2014.

7 Meta inferencias de los principales resultados

En esta sección, corresponde recoger brevemente los principales resultados obtenidos, tanto en la fase cuantitativa como cualitativa de esta investigación.

Se identifican en la comunidad que participa en actividades en la Unidad Vecinal N° 18, las creencias mundo injusto, mundo azaroso y gente mala, siendo la creencia sobre la maldad en las personas, la que mayores cogniciones negativas aporta a la interpretación o percepción del mundo intersubjetivo. Esta creencia sobre que la gente no es bondadosa aumenta la desconfianza en los otros, específicamente, porque se cree que la gente es poco amistosa y amable y que a la gente no le interesa lo que le pasa al otro.

A continuación, se presenta un esquema (figura 9) donde se grafica la correlación entre los grupos de creencias más importantes. Lo primero a señalar y que llamó la atención, es que la creencia tener suerte personal (creencia sobre el Yo y que obtuvo el más alto acuerdo), se correlaciona de forma positiva y significativa con las tres creencias que obtuvieron mayor desacuerdo, una de las cuales se refiere a Los Otros y, las dos restantes a creencias sobre el Mundo. Debido a estas correlaciones es que ya se había planteado la idea de que tener suerte personal que aporta cogniciones positivas, contrarresta en alguna medida, las cogniciones negativas sobre que la gente es mala, el mundo es azaroso y el mundo es injusto. Esto quiere decir, que las experiencias personales positivas mejoran las creencias negativas sobre los Otros y el Mundo y/o, al revés, que las creencias negativas sobre los Otros y el Mundo fracturan la creencia sobre el Yo (tener suerte personal). Sea cual sea la dirección y el tipo de relación entre estas creencias [motivo de otros estudios], podría plantearse que estas creencias describen, por una parte, las experiencias de relación personal positiva frente al hecho traumático (incendio) y, por otra parte, las experiencias negativas en la relación con los Otros y con el Mundo frente a este mismo evento. Finalmente, otro aspecto a señalar es que la creencia gente bondadosa no se correlaciona con las otras dos creencias sobre el mundo, mientras que si existe una relación significativa entre mundo justo y mundo no azaroso.

Un último análisis sobre estas correlaciones es la idea de que el Yo puede salir adelante en un mundo injusto y que no tiene un orden universal (azaroso), lo que legitima las disposiciones de desconfianza (ver al otro como amenaza) y de aprovechamiento de las oportunidades en un mundo de competencia por los recursos. Este conjunto de creencias fomenta la individualidad como vía para resolver los problemas y dificultan la interacción con los Otros, es decir, entre vecinos. A su vez, promueve una moralidad íntima que, anclada en el conocimiento [de la estructura] y reconocimiento [legitimidad] de la desigual distribución del poder simbólico en la comunidad vecinal, transfiere la responsabilidad sobre la solución de problemas y conflicto a los líderes (formales e informales). Esta moralidad pasiva practicada por las personas de la comunidad y promovida cultural e institucionalmente, que desconoce y que no quiere conocer el rol que le toca a cada miembro de la comunidad en la co- producción de soluciones a los problemas que aquejan

a la comunidad, se observa en una participación limitada a ciertas actividades específicas (intra - grupos) y que no implican involucrarse en conflictos interpersonales que afectan el trabajo colectivo de Unidad Vecinal 18. Pese a esto, un indicador de que existe voluntad y necesidad de crear instancias mediadas y protegidas para tratar estos conflictos es la buena disposición de la mayoría de los vecinos que participan, por participar en esta investigación (ver anexo 7 Características de personas que respondieron cuestionarios, fase I cuantitativa).

Por último, y retomando el planteamiento del problema, las creencias sobre un mundo injusto también podrían justificar comportamientos hostiles y violentos, así como el No Azar podría aumentar los niveles de estrés y, por tanto, una predisposición hostil, debido a que nuestro contenido cognitivo adaptado a las coerciones objetivas, encuentran inestabilidad e incertidumbre en la creencia de que el mundo es azaroso.

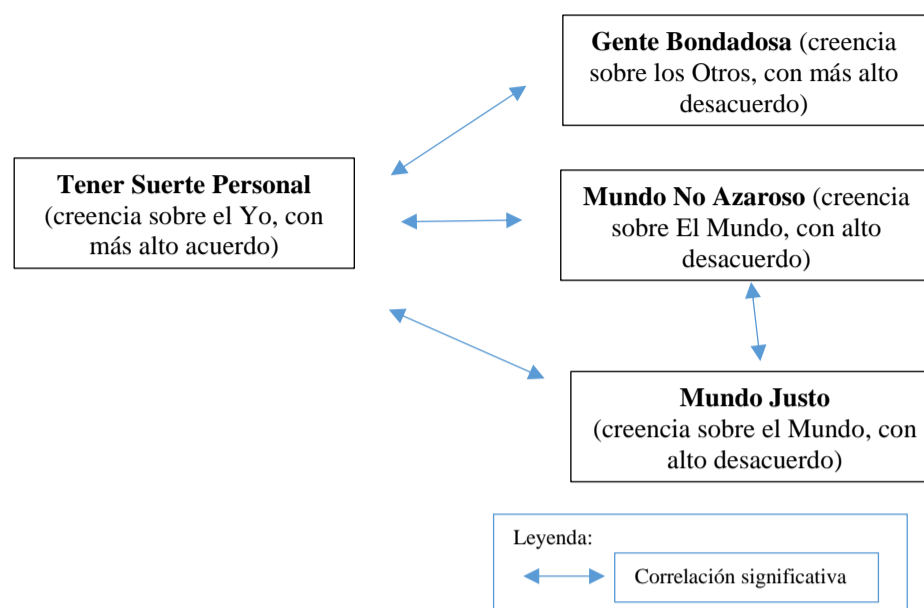


Figura 8: Correlaciones significativas entre grupos de creencias básicas

Nota: Elaboración propia en base a resultados cuantitativos.

Por su parte, los valores que guían la vida de la comunidad que participa en la UV18, ordenados del más importante al menos importante son: Universalismo o los valores de entendimiento, apreciación, tolerancia y protección con el propósito del bienestar de todas las personas. Luego, le sigue el dominio Benevolencia o bienestar del prójimo a través de la interacción diaria de los individuos. Luego, Autodirección o ser independiente en la acción y el pensamiento y finalmente seguridad, que aspira a la armonía y a la estabilidad de la sociedad.

En cuanto a las correlaciones entre estos cuatro dominios motivacionales de valores, y de estos, con los otros dominios motivacionales (11 en total), se generó un esquema (figura 10) que muestra que Universalismo, que sirve a intereses tanto individuales como colectivos, se correlaciona significativamente y en la misma dirección con Seguridad y Tradición, ambos grupos de valores que sirven a intereses colectivos. Por su parte, Universalismo se correlaciona en forma moderada con Benevolencia, dominio motivacional que también sirve a intereses colectivos. En cuanto a las correlaciones de Benevolencia, destaca su asociación significativa con Seguridad y con Autodirección, y una correlación moderada con el dominio motivacional Poder. Estos dos últimos dominios que sirven a intereses individuales.

En cuanto al valor Seguridad, los resultados no coinciden con lo planteado teóricamente sobre la estructura psicológica de los valores (Brinkmann Sch. & Bizama, 2000), que señala que el dominio seguridad sirve a ambos intereses. En el caso de estudio no se presenta correlación entre seguridad y los 5 grupos de valores que sirven a intereses subjetivos (autodirección, hedonismo, estímulo, realización y poder), por lo que se descartó que seguridad sirva a ambos intereses.

De este análisis, se pueden establecer agrupaciones entre estos seis dominios motivacionales de valores que guían la vida de la comunidad, identificando tres que sirven a intereses colectivos, dos a intereses individuales y uno a ambos intereses.

En cuanto a los conflictos psicológicos y/o de carácter social que podrían derivarse de los tipos motivacionales de valores que sirvan a intereses opuestos, se identificó la presencia simultánea de Seguridad y Tradición v/s Autodirección, que de acuerdo con la teoría psicológica de los valores (Brinkmann Sch. & Bizama, 2000) plantea el siguiente problema: mientras que los primeros favorecen la protección de la estabilidad social y auto restricción sumisa, el segundo enfatiza el pensamiento propio y la acción independiente. Respecto a las correlaciones entre estos valores opuestos, señalar que los resultados no registran relación entre seguridad y autodirección (0,255) ni entre tradición y autodirección (0,302) descartando la relación de oposición entre estos valores.

Otra contradicción identificada teóricamente entre grupos de valores que sirven a intereses opuestos es Universalismo y Benevolencia v/s Poder, que entrarían en conflictos psicológicos y/o de carácter social puesto que los primeros implican aceptar a los otros como iguales y preocuparse por su bienestar, lo que contradice el valor de poder sobre otros. Sobre los resultados del estudio, no se encontró correlación entre universalismo y poder (0,168) por lo que también se descarta que contribuyan a la generación de conflictos. Los resultados arrojaron sólo una correlación moderada entre Benevolencia y Poder, pero su relación es positiva por lo que se descarta su oposición y confirma su afinidad.

Respecto del par de valores afines, Universalismo y Benevolencia, la teoría señala que ambos se relacionan con el crecimiento de otros y el trascender los propios intereses (Brinkmann Sch. & Bizama, 2000). Los resultados del trabajo de campo confirman dicha correlación positiva [moderada] entre Universalismo y Benevolencia (0,490), pero se descarta la correlación entre Universalismo y Autodirección (0,367), identificada por Brinkmann Sch. & Bizama (2000) como valores afines entre sí.

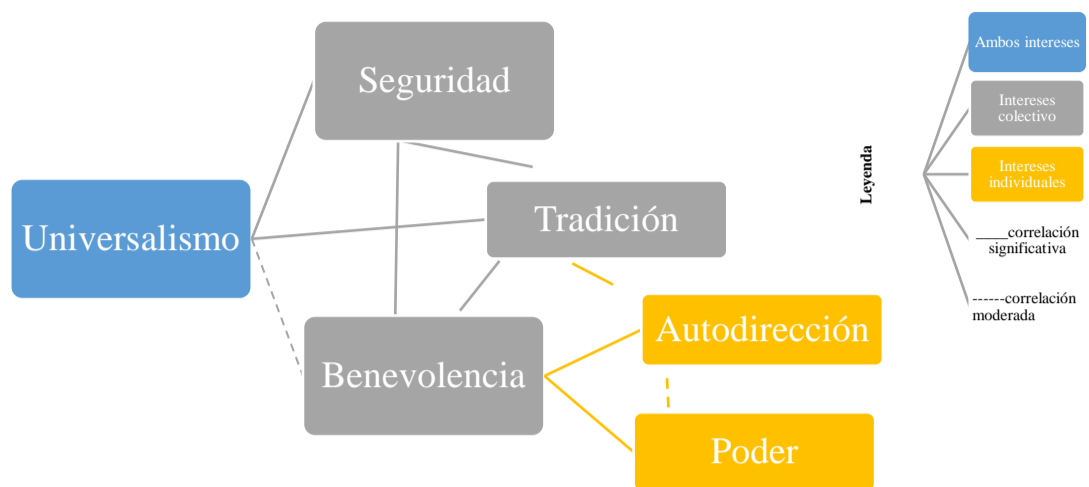


Figura 9: Correlaciones entre valores guías de su vida e intereses a los que sirven

Nota: Elaboración propia en base resultados de campo y antecedentes teóricos.

Respecto de la asociación entre valores y creencias, retomar las ideas teóricas de que las creencias son subyacentes a los valores, y que las creencias describen experiencias de vida, mientras que los valores, señalan nuestras expectativas sobre lo que se debe hacer (ya sea como un objetivo o una conducta). Considerando esto, podría señalarse que las creencias básicas negativa de gente bondadosa presenta una gran distancia con el dominio motivacional Benevolencia y Universalismo, agrupación de valores que suponen, para su ejercicio, de la confianza en los otros. Al carecer de esta creencia, estos objetivos que guían sus vidas se alejan de la práctica cotidiana y abre el desafío de visibilizar estas contradicciones que pueden generar un aumento en el malestar subjetivo y comunitario. De acuerdo con los resultados hasta ahora presentados, se puede señalar que las creencias básicas que dan cuenta de respuestas adaptadas a las experiencias biográficas legitiman creencias individualistas para resolver problemas que afectan a personas, familias y a la comunidad, mientras que los dominios de valores dan cuenta de expectativas sobre metas y conductas deseables de tipo colectivas. Una explicación de esta contradicción entre creencias positivas individualistas y valores que guían sus vidas que sirven a intereses colectivistas, es que los llamados a cumplir con los objetivos y metas colectivas son principalmente los líderes o héroes, y no necesariamente, cada persona de la comunidad. En este sentido, este caso de estudio presenta la contradicción individualismo v/s integración vecinal, que consiste en que las personas no toman en cuenta las consecuencias de sus actos (subjetivos e intersubjetivos) en la vida de sus vecinos, e indica una escasa capacidad para concebirse individualmente como parte de la comunidad vecinal, lo que facilita que el conflicto interpersonal permanezca abierto, como un período entre guerras en el que se acumula tensión y contradicción, afectando la convivencia comunitaria y generando oportunidad para la emergencia de violencia psicocultural (invisible) y directa (visible como violencia verbal y no verbal-simbólica).

Los principales resultados de las entrevistas biográficas analizadas, es que, en la comunidad que participa en la UV18 existe un conflicto de tipo interpersonal que se encuentra abierto y que se ha encarnado como resentimiento contra quienes son

identificados como aprovechadores, acaparadores y ladrones. La trama histórica y cultural del conflicto y de su solución, opta por mecanismos de evasión de responsabilidad y de situaciones que generen molestia (por parte de involucrados directos y espectadores) y de no comunicación o mala comunicación (violenta) de los problemas que generan conflicto, lo que se traduce en un aumento de la tensión entre todos y la contradicción de un grupo de vecinos sobre otro. Las personas de la comunidad que participan transfieren la responsabilidad por solucionar los problemas de la comunidad a los líderes, formales o informales, esperando que encarnen el mito del héroe que viene a salvarlos. Sin embargo, estos héroes no pueden resolver los problemas solos, ni cuentan con las habilidades, y en algunos casos, ni con la experiencia biográfica que les proporcione un marco conceptual y operacional alternativo a los pensamientos y conductas hostiles y/o violentas para resolver los conflictos, actuando de forma adaptada al contexto, que siempre busca culpables en pro de hacer justicia. Esta culpabilización tiende a dirigirse a los líderes, formales o informales, vistos como los principales responsables de la desigual distribución de los recursos comunitarios, sobre todo, de los recursos que llegaron post incendio a la comunidad. Esta tendencia a responsabilizar a los líderes indica que existe un reconocimiento [legitimación] de la desigual distribución del poder entre los vecinos. A esto se suma la trama biográfica de la presidenta de la Junta de Vecinos que teme perder los recursos gestionados por ella, por la presencia del Programa Quiero Mi Barrio y la llegada de nuevos actores comunitarios con personalidad jurídica (Comité Vecinal de Desarrollo), basado en su experiencia con Rotary Club y los recursos perdidos. Este hecho no fue descrito en el análisis debido a que fue nombrado por la entrevistada después de la narración principal, pero que de forma breve consistió en lo siguiente: la Sra. Olivia tenía conversado con dicha institución que ésta realizaría una inversión privada para renovar la plaza Pajaritos. Sin embargo, esta ayuda no fue otorgada, ya que el Programa Quiero Mi Barrio, en una conversación desarrollada en la Sede Vecinal, que involucró a personas de Rotary Club, de Quiero Mi Barrio y a la Sra. Olivia, se informó que sería el Programa Quiero Mi Barrio el que haría la renovación de la plaza. Esto significó la pérdida de los recursos ofrecidos por Rotary Club, y que, hasta la fecha (diciembre 2016) no se haya renovado aún la plaza, lo que hace pensar a Olivia, que el programa Quiero Mi Barrio amenaza la obtención de recursos y beneficios provenientes de otras instituciones.

La disputa por los recursos materiales y culturales en lo comunitario, encuentran un contexto social más amplio de promoción. Dicho contexto es la estructura y sus distintos campos sociales, económicos y culturales, que, por medio de bases técnicas de fondos públicos concursables (municipales y ministeriales) promueven la competencia entre las organizaciones comunitarias y dirigentes para obtener los financiamientos. A su vez, suponen conocimientos especializados en diseño de proyectos, lo que dificulta la competitividad [logro de asignación de recursos] de algunos dirigentes frente a otros. Otro elemento que genera especulación sobre la desigual asignación de los fondos es el desconocimiento de los criterios para su selección como ganadores.

Tránsito desde el conflicto vecinal a la violencia psicocultural.

La trayectoria desde el conflicto vecinal interpersonal hacia la violencia psicocultural inicia con el incendio ocurrido en abril 2014, el cual generó traumas a nivel personal, familiar y comunitario, además de daños materiales irreversibles, la pérdida de vidas humanas y de mascotas. Entre los más afectados por esta emergencia fue la presidenta de la Junta de Vecinos vigente a esa época (2014) y también la secretaria, las que decidieron renunciar a sus cargos, poco después de ocurrido el siniestro. La ausencia de líderes formales motivó que personas externas a la comunidad, y, posteriormente, personas de la comunidad, se ocuparan transitoriamente de la atribución de administrar y distribuir los recursos comunitarios entre los vecinos necesitados. Sin embargo, prontamente se generó descontento de los vecinos aledaños al Paradero 7, sobre cómo se distribuyeron los recursos y las ayudas. Enjuiciaron, criticaron y culparon de robo y aprovechamiento de las circunstancias a los vecinos que decidieron responsabilizarse de las llaves de la sede y de vincularse con los distintos actores (internos y externos) para la repartición de los materiales, artículos de aseo, alimentos, entre otros insumos recibidos por medio de donaciones de privados y de instituciones públicas. Esta acusación generó un clima de resentimiento, desconfianza y descontento en torno a la persona que, de forma voluntaria pero ilegítima [no reconocida por los vecinos], fue la principal responsable de este proceso (Sra. Teresa). Con el fin de evitarse mayores problemas, esta persona decidió renunciar a las llaves y gestión de la sede, pero antes, organizó con los vecinos que le colaboran en la gestión de la ayuda, para juntar firmas, casa por casa, que les permitieron llamar a elecciones, luego, conformar un TRICEL y posteriormente, convocar a vecinos para que ocupen los distintos cargos de la Directiva. Fue así como la misma Sra. Teresa identifica a la Sra. Olivia y le propone postular al cargo de presidenta. Una vez aceptada por Olivia la oferta, y completados los otros cargos con otros vecinos (entre ellos la tesorera de la administración anterior) Teresa junto a una vecina y un vecino, inician una campaña de promoción, logrando una alta participación de los vecinos en el proceso electoral.

La nueva presidenta, al poco tiempo de ocupar su nuevo cargo, se encuentra con la existencia de conflictos interpersonales entre distintos vecinos, los que se comienzan a ventilar en las primeras reuniones convocadas por la nueva directiva, y que enfrenta a Olivia, a una situación que no puede mediar ni controlar, pues, no contó o tuvo disponible, conocimientos, habilidades y herramientas para conducir la reunión y buscar soluciones entre las partes. Durante el transcurso del año 2015 y posterior a las dos reuniones vecinales en las cuales explotó la tensión y contradicción del conflicto interpersonal abierto, se generó el aislamiento de la Sra. Olivia por parte de los vecinos que dicen haber visto a Teresa y otros vecinos robando y aprovechándose de las circunstancias. Estos vecinos presionaron a la presidenta de la Junta de Vecinos condicionando su participación y apoyo, a cambio de que se bloquee al grupo de vecinos acusados de robo, excluyéndolos de las actividades vecinales. Por su parte, Olivia no puede ceder ante esa presión, ya que es consciente de que como presidenta no tiene la atribución, ni puede impedir o negar la

participación de los vecinos que así lo deseen. En vista de esto, Olivia pierde el apoyo del Centro de Madres (alrededor de 20 mujeres) y de los vecinos que residen en torno al Paradero 7. Por su parte, dos miembros de su directiva (tesorera y secretaria) se encuentran, durante el 2015, viviendo fuera de la UV18, por lo que no se involucran en acciones de la Junta Vecinal, y la Directora (tesorera de administración anterior) es culpada por Olivia de mentir respecto a la no existencia de una cuenta bancaria de la Junta de Vecinos [que de hecho sí existía], y por tanto, duda de la veracidad respecto de que el dinero de la Junta de Vecinos se le haya quemado en el incendio [como la actual directora y ex tesorera afirma], aspecto que no busca aclarar ni comunicar a la involucrada directa, pero que sí se traduce en que Olivia no desee trabajar con ella.

Durante este mismo año, Olivia es invitada por Quiero Mi Barrio a participar en un proceso de intervención que fue definido en sus contenidos y prioridades en conjunto con el grupo de vecinos a cargo informalmente de la sede y de los asuntos comunitarios. Cuando le presentan el proyecto de intervención urbana y de capacitación orientado a los líderes, Olivia considera que son iniciativas que no reflejan las necesidades comunitarias de los vecinos en general y que los recursos no debieran invertirse en estos temas. No aprueba las capacitaciones fuera de la unidad vecinal debido a que esto involucra más costos, y, por tanto, menos recursos disponibles para atender temas más relevantes o necesarios. Por esto, decide autoexcluirse como beneficiaria del programa.

Tanto el aislamiento otorgado por buena parte de la comunidad, así como la autoexclusión de ser beneficiaria de las capacitaciones y talleres que implementó Quiero Mi Barrio, y la ausencia de una directiva con la cual trabajar, generó en ella la opción de realizar una gestión personal orientada a captar recursos privados como municipales. Sin embargo, hasta la fecha estas gestiones han fracasado, considerándose el hecho Rotary Club y la pérdida de los recursos, el evento que generó un punto de inflexión biográfico, en cuanto a la percepción y relación establecida con Quiero Mi Barrio y las personas que en él participan, a los que considera una amenaza y un nuevo agente comunitario con el cual competir por los recursos. Este punto de inflexión refuerza el descontento de Olivia con la forma en que fueron asignados los recursos por Quiero Mi Barrio, ya que benefició sólo a un pequeño grupo de vecinos, por medio de la realización de talleres y capacitaciones que respondieron a los intereses de este mismo grupo de vecinos. La tensión emocional de Olivia transita hacia la contradicción u oposición frente al programa y decide adherir al grupo no vinculado con Quiero Mi Barrio.

Y entonces, a finales del año 2016 se generó la oportunidad para la violencia psicocultural, la que implicó un nuevo punto de inflexión en la cadena y escalada de este tipo de violencia comunitaria. Esta oportunidad de daño se produjo cuando el grupo de vecinas vinculadas a Quiero Mi Barrio solicitaron a Olivia su apoyo y los documentos que así lo acrediten, para postular a unos fondos concursables del Quiero Mi Barrio. A esta solicitud la presidenta responde con la negación del apoyo bajo el argumento de que esto podría significar que los recursos que ella gestionó y postuló podían perderse (basándose en lo

ocurrido con Rotary Club anteriormente). El grupo no comprendió este argumento e insistió en la entrega del documento para postular al fondo, debido a que sólo eso les faltaba (tenían el proyecto hecho), y le solicitaron una rendición de cuentas, que aclarara cuánto dinero se había recaudado por arriendo de la sede y que demostrara que el dinero se encontraba en la cuenta bancaria de la Unidad Vecinal y no en su cuenta personal, ya que Quiero Mi Barrio había transferido a su cuenta RUT el dinero que ella les había cobrado por el arriendo.

Este hecho generó en Olivia la intención de bloquear la obtención del documento, por lo que se pierde la oportunidad de concursar por estos fondos, cuyo proyecto beneficiaba la infraestructura de la sede vecinal. Olivia reconoció [legitimó] el daño causado, lo que identificó como una “venganza con gusto agradable”. El grupo que participó en Quiero Mi Barrio etiquetó de autoritaria la gestión de la presidenta y declararon sentir desconfianza sobre la gestión de los recursos y cuanto se ha recaudado hasta la fecha.

Violencia psicocultural en lo comunitario

Se identificó que este tipo de violencia se expresó en el estudio de caso como el uso deliberado del poder, de forma real contra una persona y un grupo de personas de la comunidad, que causó daños, como la privación de beneficios y psicológicos. Debido a que sus consecuencias son invisibles y a que las acciones de violencia verbal y no verbal simbólica son de menor connotación social, es una violencia difícil de detectar a simple vista.

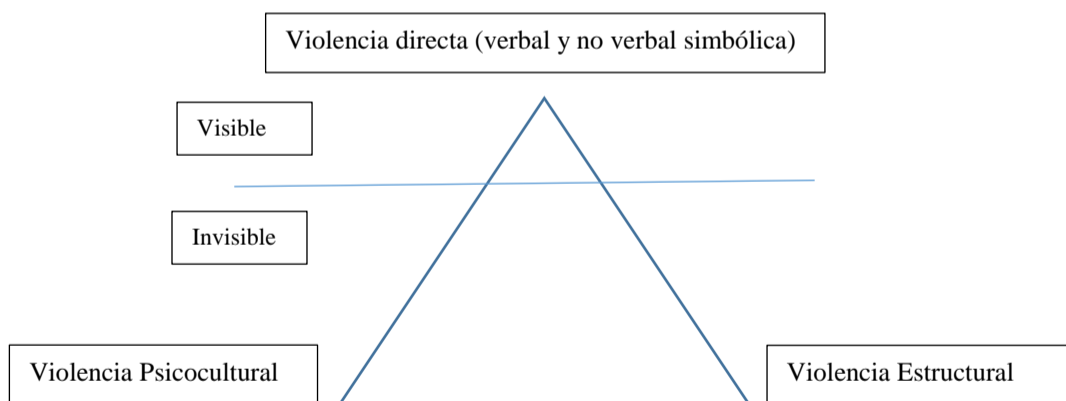


Figura 10: Triángulo de violencia psicocultural

Nota: Elaboración propia en base a modelo de Galtung (2004) sobre triángulo de la violencia.

En cuanto a los factores de riesgo psicosocial por nivel ecológico, en el caso de estudio se pudieron identificar los siguientes:

A nivel individual, los contenidos cognitivos señalan una acumulación de experiencias negativas y de situaciones que alimentan la desconfianza en los otros como son la gente es malvada, el mundo es injusto y el mundo es azaroso, lo que legitima y naturaliza la acción violenta verbal y simbólica, facilitado por el hecho de que sus efectos son invisibles

a simple vista (psicológicos y relacionales). Por su parte, existen altas expectativas sobre cubrir necesidades humanas de tipo colectivistas, es decir, se definen como valores guías de sus vidas a las metas, objetivos y conductas colectivas y coordinadas para resolver problemas y conflictos en lo comunitario y basado en valores universalista, benevolentes y de seguridad.

En lo comunitario, se identificó la trama histórica de conflicto interpersonal abierto, lo que generó en Olivia una presión, que influyó sobre su elección moral de causar daño, como una forma de venganza o de equiparar los daños que ella percibió que el grupo vinculado al Quiero Mi Barrio había generado en la comunidad y a su gestión. Esta presión fue ejercida por su grupo de pares (espectadores activos) y por la falta de habilidades y conocimientos en habilidades sociales y aptitudes emocionales que le permitieran dar una salida alternativa al conflicto.

A nivel de lo societal local, se identificó pocos conocimientos técnicos disponibles en la institucionalidad (municipal y ministerial) sobre intervención y gestión de conflictos para mejorar la convivencia vecinal. En este nivel se identificó como factor de riesgo psicosocial la participación de los líderes informales como beneficiarios del Quiero Mi Barrio y la (auto) exclusión de la participación de los líderes formales, lo que agudizó el conflicto entre grupos de vecinos.

A nivel societal-nacional, se identificó como factor de riesgo para la emergencia de la violencia psicocultural la promoción de la competencia entre los actores comunitarios, por captar recursos concursables provenientes de instituciones públicas.

A estos factores de riesgo psicosocial identificados, se suma la carencia de arraigo simbólico de la no-violencia en las trayectorias biográficas o históricas, que faciliten alternativas pacíficas y ciudadanas para la gestión de conflictos interpersonales y vecinales. Una de las pocas experiencias comunitarias que se identificó en el caso de estudio y que contribuyó en aportar elementos conceptuales y operativos que podrían derivar en una gestión ciudadana y pacífica de los conflictos, fueron las capacitaciones y talleres del Quiero Mi Barrio sobre liderazgos participativos, búsqueda del bienestar colectivo y la vinculación entre dirigentes de las cuatro Unidades Vecinales del Cerro La Cruz, con el fin de intercambiar experiencias y aprender de ellas. En la narración de Teresa se observó mayor manejo y conocimiento sobre los aspectos legales que rigen el funcionamiento de las Juntas de Vecinos, mientras que, en el relato de Olivia, se observó desconocimiento sobre la ley y lo que estipula en relación a la obligatoriedad de realizar anualmente reuniones con la directiva, asambleas y rendición de cuentas.

Finalmente, señalar que el agente externo Quiero Mi barrio generó efectos positivos y negativos en la comunidad, según sea el grupo de vecinos observado. Por un lado, permitió un aprendizaje y desarrollo en quienes fueron beneficiados por el programa, que aportó con un nuevo marco conceptual y operativo en relación al trabajo comunitario y generó un espacio alternativo de participación comunitaria, cuya cobertura territorial es mayor (incluye las cuatro unidades vecinales del Cerro La Cruz) y que vincula a dirigentes de

otras unidades vecinales, con los cuales comparten buenas y malas experiencias y de los cuales aprenden. Por otro lado, al no hacer un esfuerzo adicional por incluir a los dirigentes formales o electos y buscar instancias de participación que consideren las diferencias entre los distintos grupos, se generó un efecto no deseado de resentimiento y desconfianza que predispone a pensamientos y conductas violentas.

8 Conclusiones y Discusión

La hipótesis de partida de la investigación fue la siguiente: la violencia psicocultural en lo comunitario se legitima en las creencias negativas y valores rígidos de las personas, y en la trama histórica y cultural de los conflictos interpersonales resueltos de forma violenta (o no resueltos). Esta afirmación que guio el proceso de investigación se demostró como cierta en base a los resultados obtenidos del trabajo de campo, cuyas conclusiones finales son las siguientes:

Sobre el segundo objetivo específico de conocer las creencias básicas sobre el Yo y el Mundo de la comunidad que participa en la UV N°18 del Cerro La Cruz, Valparaíso, señalar que se logró identificar las cogniciones negativas en base a los resultados obtenidos de 30 aplicaciones de la Escala Wass de Creencias Básicas sobre el Yo y el Mundo de Jonaff- Bulman. Los principales resultados señalan que la creencia gente no bondadosa obtuvo el puntaje promedio más bajo de todo el análisis (media 11,97). Este resultado indica que las personas que participan en el caso de estudio tienen miedo y desconfianza en Otros, lo que justifican en la creencia negativa y descriptiva de su experiencia respecto de que la gente no es bondadosa, lo que los predispone a la tensión emocional, a la contradicción y a los conflictos gestionados de forma hostil, agresiva y/o violenta. Por esto, se consideró que la creencia negativa gente no bondadosa está en la raíz de la justificación de formas violentas para resolver conflictos en lo comunitario.

Este hallazgo aporta un explicación respecto de una causa de fondo de los bajos niveles de confianza detectados en el contexto nacional, que de acuerdo a la encuesta aplicada a los Consejeros Vecinales del Programa de Recuperación de Barrios (Morales , y otros, 2009), fue del 17,2% y los resultados de estudios con muestras representativas de nivel nacional varían entre el 10% y 13% en el nivel de confianza. Esto a su vez, confirma la afirmación de Bloomfield & Cooper (1999) sobre que el temor a la violencia es cada vez más un temor a los Otros, a lo que esta investigación también aporta mayor profundización, ya que identifica otras dos creencias negativas detrás del grupo de creencias que conforman la variable gente no es bondadosa, las que tuvieron 50% o más de acuerdo, estos son: a la gente realmente no le interesa lo que le pasa al prójimo (con 67% de acuerdo) y la gente es de por sí, poco amistosa y amable (con un 50% de acuerdo). De acuerdo con esto, las creencias negativas en relación con Los Otros que explican y justifican disposiciones de desconfianza y temor y conductas agresivas y hostiles en el caso de estudio, se representa en el siguiente esquema:

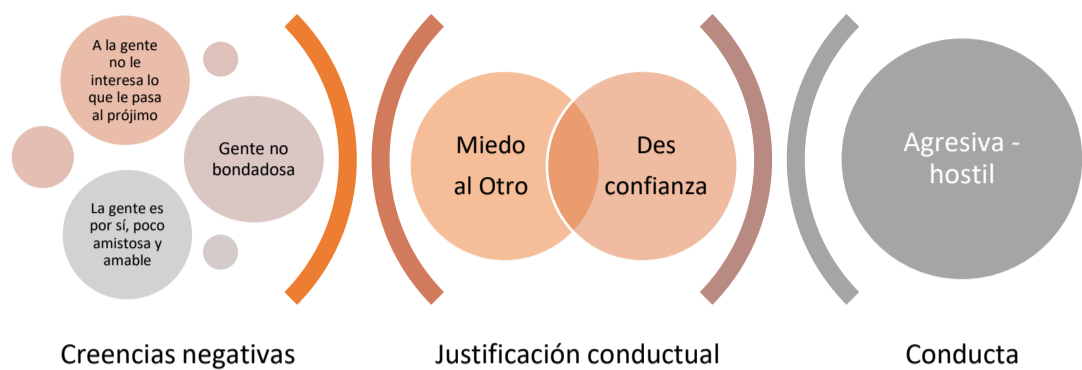


Figura 11: Creencias negativas sobre Otros que justifican la violencia psicocultural

Nota: Elaboración propia en base resultados de campo y antecedentes teóricos.

Respecto al cuarto objetivo que consistió en analizar las asociaciones significativas entre las creencias de la comunidad que participan en la UV N°18 del Cerro La Cruz, Valparaíso, los resultados de las correlaciones entre creencias señalan que la cognición negativa gente no bondadosa se correlaciona de forma positiva y significativa con la creencia tener suerte personal (0,519), es decir, que los vecinos que participan en actividades comunitarias consideran que encontrarse con gente bondadosa es una cuestión de suerte personal. Por su parte, la Variable Mundo Benevolente se correlaciona positiva y significativamente con la variable Gente Bondadosa (0,624) lo que quiere decir que, a menor creencia sobre la benevolencia del mundo, menor será la creencia sobre la bondad de la gente.

Por su parte, se identificó otros dos grupos de creencias que aportan cogniciones negativas y que, por tanto, predisponen y justifican expresiones hostiles, agresivas y/o violentas, pero en este caso, dirigidas al Mundo y no a los Otros. Estas creencias son mundo azaroso (media de 13,31) y mundo injusto (media de 13,4), cuyas puntuaciones tienden a situarse en valores medios- bajos. Estas cogniciones dan cuenta de la idea de un Mundo sin Sentido, derivado de una evaluación negativa sobre la justicia en el mundo y de los altos niveles de estrés vividos por la inestabilidad e incertidumbre del mundo (azaroso) post incendio.

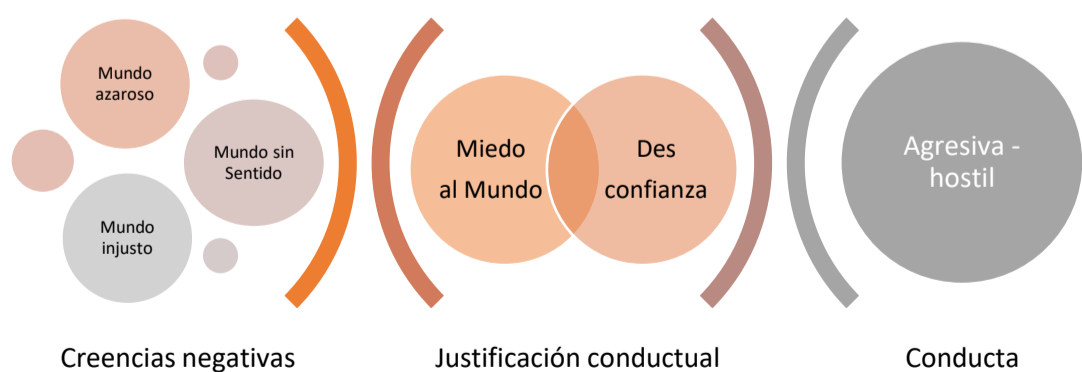


Figura 12: Creencias negativas sobre el Mundo que justifican la violencia psicocultural

Nota: Elaboración propia en base resultados de campo y antecedentes teóricos.

Finalmente, la creencia positiva Tener Suerte Personal es la que más aporta cogniciones positivas a las personas encuestadas, considerándose un factor protector para el bienestar subjetivo en este grupo de personas de la UV18.

Sobre el tercer objetivo específico que consistió en conocer los valores humanos de la comunidad que participa en la UV N°18 del Cerro La Cruz, Valparaíso, el análisis descriptivo de los datos identificó cuatro dimensiones que guían la vida de las personas del caso de estudio, las que son: Universalismo (media de 49,07), Benevolencia (media de 38,65), Autodirección (media de 33) y Seguridad (media de 25,22).

La teoría de Brinkmann Sch. & Bizama (2000) plantea que los valores o metas son una representación consciente de las necesidades humanas universales, lo que indica que los valores o metas identificados en el caso de estudio principalmente refieren a expectativas de que mejoren las necesidades humanas de interacción social y de sobrevivencia y bienestar de los grupos. Dicho esto, las necesidades por cubrir satisfacen mayormente a intereses colectivos, como son el entendimiento, apreciación, tolerancia y protección para lograr bienestar en todas las personas y naturaleza en general (universalismo), la interacción positiva de los sujetos para la mejora de su bienestar (benevolencia) y la armonía y estabilidad como una proyección de la necesidad de sobrevivir y evitar amenazas a la integridad (seguridad).

Respecto a las necesidades humana de interés subjetivo presentes en el caso de estudio, se identificó una meta en común que guía sus vidas que consiste en la necesidad de independencia en la acción y en el pensamiento, lo que indica confianza en uno mismo (autodirección).

Respecto del cuarto objetivo específico que consistió en analizar las asociaciones significativas entre los valores del caso en estudio, los resultados generales señalan correlaciones positivas entre los dominios motivacionales, descartando relaciones de oposición entre los valores y, por tanto, se descarta que los valores que guían la vida de las personas del caso de estudio puedan generar conflictos psicológicos y/o sociales. Los principales resultados que confirman afinidad entre sí de los valores son: Universalismo se correlaciona positiva y significativamente con Seguridad (0,489) y Tradición (0,512) y de forma moderada y positiva con Benevolencia (0,490). Por su parte, Benevolencia esta correlacionada significativamente y en la misma dirección con los dominios Tradición (0,706), Seguridad (0,594), Autodirección (0,584) y Poder (0,453). Finalmente, el dominio Seguridad se correlaciona significativamente y en la misma dirección con Tradición (0,621), además de sus correlaciones con Benevolencia (0,594) y Universalismo (0,489). (Ver figura 10: Correlaciones entre valores guías de su vida e intereses a los que sirven)

Los resultados asociados al quinto objetivo específico que consistió en describir las características de la violencia psicocultural en lo comunitario, sus justificaciones

subjetivas y el contexto histórico cultural del conflicto en el que emerge, a partir de los relatos de vida, se presentan a continuación:

Características de la violencia psicocultural en lo comunitario son: violencia que se expresó como uso deliberado del poder, de forma real contra una persona y un grupo de personas de la comunidad, que causó daños, como la privación de beneficios y psicológicos. Debido a que sus consecuencias son invisibles y a que las acciones de violencia verbal y no verbal simbólica son de menor connotación social, es una violencia difícil de detectar a simple vista.

El hecho identificado como expresión de violencia psicocultural en lo comunitario consistió en que la presidenta intencionalmente dejó de colaborar en la entrega de documentación timbrada y firmada al grupo de vecinos beneficiarios del programa Quiero Mi Barrio, lo que les significó quedar fuera de concurso por recursos públicos. Este tipo de violencia comunitaria se le denomina blocking y alude a la acción de uno o más vecinos por bloquear a otro o más vecinos para que puedan realizar determinadas acciones, además de acosarlos moral y psicológicamente.

Justificaciones subjetivas:

El análisis de los resultados de la fase 1 cuantitativa, dan cuenta de una relación de confrontación u oposición entre los valores Benevolencia y Universalismo v/s creencia Gente no Bondadosa, siendo la primera una expectativa o meta que se aspira a cubrir para satisfacer dichas necesidades que sirven a intereses colectivos (creencias sobre lo que se debería hacer), mientras que la segunda es una creencia que describiría la experiencia con los otros (gente no bondadosa).

La creencia gente no bondadosa, por un lado, y los valores Benevolencia y Universalismo por el otro, se articularían o encadenarían como nodos en el Mundo de la Subjetividad, pudiendo justificar la violencia psicocultural en lo comunitario.

La lógica es esta: la creencia negativa sobre la falta de bondad en las personas (nodo 1) dificultara el desarrollo de los valores de Benevolencia y Universalidad (nodo 2). Esto genera una contradicción entre lo que las personas aspiran en sus vidas, Universalismo y Benevolencia, y lo que sus propias experiencias de vida les han señalado de los Otros, es decir, falta bondad en la gente y que, por tanto, es conveniente desconfiar o temer a las personas. Esto a su vez generara un aumento de la necesidad humana de Universalidad y Benevolencia, lo que, a su vez, ampliaría la brecha entre aquello que se cree de los otros y aquello que se espera de ellos, lo que iría escalando en forma de espiral, aumentando la tensión emocional y la contradicción. Este círculo vicio entre cognición negativa del otro y alta expectativa sobre el otro, predispone a la hostilidad y la agresividad en las relaciones, lo que justificaría la mantención del conflicto abierto y manifestaciones invisibles de violencia (psicoculturales).

A lo anterior, se suma que las personas llamadas a cumplir con los objetivos y metas colectivas son principalmente los líderes o héroes, y no necesariamente, cada persona de la comunidad. En este sentido, este caso de estudio presenta la contradicción

individualismo v/s integración vecinal, que consiste en que los espectadores activos no toman en cuenta las consecuencias de sus actos (subjetivos e intersubjetivos) en la vida de sus vecinos, e indica una escasa capacidad para concebirse individualmente como parte de la comunidad vecinal, lo que facilita que el conflicto interpersonal permanezca abierto, afectando la convivencia comunitaria y generando oportunidad para la emergencia de violencia psicocultural (invisible) y directa (visible como violencia verbal y no verbal-simbólica). Esta tendencia a responsabilizar a los líderes indica que existe un reconocimiento [legitimación] de la desigual distribución del poder entre los vecinos.

Una solución posible consistiría en interrumpir esta articulación por medio de instancias formativas que transfieran competencias sociales que amplíen la conciencia y provean conocimientos que les permitan a las personas del caso en estudio, optar y entrenar otra forma de percibir a los otros, y que las experiencias negativas vivenciadas en sus trayectorias de vida pueden ser resignificadas, así como promover una racionalidad que contribuya observar y no evaluar las experiencias de vida, desanclándose de los traumas del pasado (creencias) y de las proyecciones del futuro (valores).

Contexto histórico cultural del conflicto en el que emerge la violencia psicocultural:

Actores intervinientes:

- Agresora: en posición de contradecir, ignorar y tratar mal a la víctima, así como de ejercer poder sobre otros.
- Víctima: dirigente y su familia afectada por malos tratos, culpabilización y bloqueo de iniciativas en beneficio de su grupo y la comunidad en general de la Unidad Vecinal.
- Espectadores activos: vecinos residentes en torno al paradero 7, centro de madres, profesionales de programa Quiero Mi Barrio y vecinos beneficiados por programa Quiero Mi Barrio.

Inicio del conflicto: Posterior al incendio en abril del 2014, en el contexto de la renuncia de la directiva y gatillado por la desorganizada distribución de recursos que quedó en manos de vecinos que ejercieron el rol de líderes informales.

Desarrollo del conflicto: desorganización y desigual distribución de los recursos entre los vecinos de la unidad vecinal N°18, lo que se evaluó por los espectadores activos residentes en torno al paradero 7, como aprovechamiento y robo realizado por los líderes informales. Alrededor de 3 a 4 meses después del incendio los líderes informales deciden llamar a elecciones para conformar una nueva directiva, lo que se concretó con la elección de nueva presidente de la Junta Vecinal y su directiva a mediados del 2014. Por su parte, los espectadores activos residentes en torno al paradero 7 y asociados al centro de madres condicionaron su participación en la Junta de Vecinos sólo si se excluye de ellas a los líderes informales, debido a que son considerados culpables de aprovechamiento y robo. La nueva presidenta no cuenta con atribuciones de exclusión de vecinos para su participación y no puede dejar fuera de las actividades al grupo de líderes informales, quienes, en paralelo se encuentran recibiendo capacitaciones y beneficios del programa

Quiero Mi Barrio. La presidenta decide autoexcluirse de las iniciativas entregados por dicho programa, pero esto no le sirvió para contar con el apoyo del resto de los vecinos residentes, ni con el resto de las personas de su directiva.

Puntos de inflexión: la presidenta de la nueva Junta de Vecinos se queda sola, asumiendo un liderazgo personal y asociado a la administración de la sede y a responder a otras solicitudes provenientes del municipio y del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, asociados en la reconstrucción de las viviendas y el mejoramiento urbano del entorno.

Esta falta de apoyo de sus vecinos fue generando tensión emocional y reforzando su creencia sobre que las personas no son bondadosas, lo que justificó su miedo a los otros y la desconfianza en las personas. Esto la predispuso a conductas evasivas, agresivas, hostiles y de oposición a las iniciativas que se desarrollaban en paralelo en el marco del programa Quiero Mi Barrio.

Otro punto de inflexión fue la pérdida de recursos privados que la presidenta de la Junta de Vecinos estaba gestionando con una organización privada para mejorar la plaza localizada frente a la sede vecinal. La pérdida de recursos se produjo posterior a una reunión entre la presidenta, profesionales del Quiero Mi Barrio y de la institución privada, debido a que en esta instancia se aclaró que sería el mismo programa el que se haría cargo de mejorar la plaza. Hasta el 2016 aún no se había realizado este mejoramiento urbano.

Ambos hechos marcaron la diferencia y la presidenta se sintió afectada y amenazada en su capacidad de gestión. Esto derivó en su decisión de usar el poder simbólico de su cargo para ejercer violencia psicocultural hacia el grupo de vecinos beneficiados por el Quiero Mi Barrio y en particular por una vecina, que se había desempeñado como líder informal antes de su llegada como presidente electa de la junta vecinal.

Respecto de los espectadores activos, señalar que el grupo de vecinos en torno al paradero 7 cumplió un rol central en sembrar la desconfianza y empeorar la interacción e integración social de la comunidad, ya que fueron los que señalaron e identificaron a personas específicas como responsables de robos y aprovechamientos, sin antes comprobar los hechos ni cuidar las consecuencias negativas sobre las personas acusadas.

Otro aspecto que empeoraron fue la comunicación del conflicto, ya que cuando tuvieron la oportunidad de exponer el problema prefirieron ocultar e invisibilizar sus sospechas. Este silencio generó más especulación y conversaciones a espaldas de las personas culpadas.

Estas acciones de bloqueo y falta o mala comunicación, generaron malestar y daño psicoemocional innecesario o evitable al grupo de vecinos beneficiados por el programa Quiero Mi Barrio, pero también, y de forma indirecta, afectó a la comunidad general de vecinos que perdió su posibilidad de obtener más recursos. Sin embargo, y contrario a la regulación cultural cuyo marco de referencia conceptual y operativo es la reciprocidad de culpas y traumas, el grupo de vecinos afectados usó como el mecanismo legal, reclamando el cumplimiento de la Ley 19.418 Sobre Juntas de Vecinos y Demás Organizaciones Comunitarias y solicitó a la presidenta una rendición de cuentas de los recursos

depositados por el programa Quiero Mi Barrio, para el arriendo de la sede. Pese a esto, la presidenta no realizó la rendición de cuenta ni convocó a reunión vecinal, lo que sembró la idea de que la presidenta estaría haciendo mal uso o uso personal de los recursos, lo que la situó a ahora a ella, en la posición de quién se está aprovechando y/o que está robando a la comunidad.

Lo anterior deja en evidencia que existe un círculo vicioso en torno a la historia del puesto del dirigente, el que suele iniciar positivo y animoso, luego vive un proceso de relaciones desconfiadas y conflictivas, y que finaliza con los dirigentes desgastados emocional, psíquica y relacionalmente, así como acusados de aprovechamiento, autoritarismo u otro hecho con contenido malicioso o malintencionado. En el fondo o en la raíz de este círculo vicioso, se observa claramente la creencia negativa de falta de bondad en la gente.

Estado del conflicto: a diciembre del año 2016 el conflicto aún permanece abierto.

La disputa por los recursos materiales y culturales en lo comunitario encuentra un contexto social más amplio de promoción. Dicho contexto es la estructura y sus distintos campos sociales, económicos y culturales, que, por medio de bases técnicas de fondos públicos concursables (municipales y ministeriales) promueven la competencia entre las organizaciones comunitarias y dirigentes para obtener los financiamientos. A su vez, suponen conocimientos especializados en diseño de proyectos, lo que dificulta la competitividad [logro de asignación de recursos] de algunos dirigentes frente a otros. Otro elemento que genera especulación sobre la desigual asignación de los fondos es el desconocimiento de los criterios para su selección como ganadores.

Por su parte, los determinantes socioeconómicos que caracterizan el caso de estudio dan cuenta de una posición de desventaja social y de acumulación de necesidades humanas a satisfacer, posterior al incendio en abril del 2014. Los datos secundarios (ver en resultados, caracterización del caso de estudio) indican que el año 2014 las necesidades económicas y sociales en el caso de estudio aumentaron, y que se asocian principalmente al acceso a vivienda y servicios de bienestar social básico (luz eléctrica, alcantarillado, pavimentación, servicios de recolección de basura, conectividad, entre otros). Otros antecedentes que dan cuenta de la desventajada situación socioeconómica son referidos a los hogares más vulnerables en el caso de estudio, que se caracterizan por que sólo el 33,35% estuvo ocupada económicamente, que el ingreso promedio fue de \$175.552 y que el 22% de los hogares tuvo personas con alguna discapacidad o necesidad especial. Este último antecedente fue nombrado por algunos de los entrevistados como una particularidad del sector, es decir que, a diferencia de otros sectores, en la Unidad Vecinal N°18 hay mayor cantidad de personas con discapacidad. Por su parte, el psicólogo en práctica concluyó en su reporte lo siguiente “La salud mental y emocional de las personas se deteriora y se ven más afectados los que deben cuidar a familiares postrados y la tercera edad” (ver Tabla 19)

A partir de los principales resultados presentado hasta ahora, se pueden identificar los siguientes nodos de la cadena factores psicoculturales que explican este tipo de violencia en lo comunitario:

Tabla 24: Principales resultados: Factores de riesgo del Yo, Los Otros y El Mundo que legitiman la violencia psicocultural en lo comunitario.

Mundo social	Mundo intersubjetivo	Mundo subjetivo
Falta de marco conceptual y operativo alternativo a los pensamientos y conductas hostiles y/o violentas para resolver los conflictos	Trama histórica en lo comunitario de conflicto interpersonal abierto	Carencia de arraigo simbólico de la no-violencia en las trayectorias biográficas
Posición de desventaja social por concentración de vulnerabilidades	Evasión de situaciones molestas	Historia de traumas y culpas que justifican disposiciones hostiles, agresivas y violentas
Símbolo del líder como héroe	Evasión de la responsabilidad en relación con necesidades de interés colectivo	Creencia Gente no Bondadosa descriptiva de las experiencias de vida.
Falta de conocimientos técnicos disponibles en la institucionalidad sobre prevención, intervención y gestión de conflictos	Transferencia de responsabilidad en los líderes	Valores universalidad y benevolencia como creencias sobre lo que se debe hacer.
Promoción de la competencia entre los actores comunitarios por captar recursos concursables provenientes de instituciones públicas	Comunicación violenta y/o ausencia de comunicación	Contradicción entre universalidad - benevolencia y creencia gente no bondadosa.
	Contradicción entre individualismo e integración vecinal	Aumento de la tensión emocional.
	Desconfianza y descohesión social	Moralidad o deliberación de hacer el bien o causar daño pudiendo evitarlo.

Los espectadores activos no toman en cuenta las consecuencias de sus actos en la vida de sus vecinos.	La acción violenta verbal y simbólica se facilita en el hecho de que sus efectos son invisibles a simple vista (psicológicos y relacionales).
---	---

Nota: Elaboración propia en base a resultados del estudio.

Lo más relevante del proceso realizado y que permitió demostrar la hipótesis fueron los siguientes pasos realizados:

Paso 1: Seleccionar las referencias en base a algunos temas y conceptos guías, siendo el principal el de violencia interpersonal y otros temas relacionados como son la prevención de la violencia, la cultura ciudadana en el contexto de la seguridad, teorías psicológicas sobre cómo se producen los cambios conductuales en las personas, convivencia y conflicto en los barrios o contextos residenciales, documentos jurídicos, entre otros.

Paso 2: Decidir el enfoque microsocio o niveles ecológicos individual y comunitario por ser estos, de la vida cotidiana y, por tanto, donde mejor se observaría el tipo de violencia que se estaba investigando.

Paso 3: Definir el concepto de violencia psicocultural en lo comunitario (ver antecedentes, título primera aproximación para una definición de violencia psicocultural en lo comunitario) y sus dimensiones explicativas: Formas de entender el Yo y al Mundo; Motivaciones conductuales; Conflicto comunitario-vecinal; y Violencia comunitaria.

Paso 4: Triangular, analizar e integrar teorías de la psicología y sociología, usando un enfoque relacional entre lo cultural y lo psicológico, para construir un esquema mental (modelo teórico) en el cual ordenar los distintos factores de riesgo del mundo social, del mundo intersubjetivo y del mundo subjetivo que fueron surgiendo de las lecturas realizadas.

Paso 5: Para cada mundo se definió atributos que lo caracterizan y cuya condición base de dichos atributos informarían sobre los factores de riesgo asociados a la violencia psicocultural en lo comunitario (ver figura 2). Estos atributos son:

Mundo social: campos, dotación relativa de los recursos, posiciones sociales, sistemas simbólicos que reflejan y construyen relaciones y capital simbólico.

Mundo intersubjetivo: habitus, subcultura ciudadana, sistema de disposiciones, prácticas y formas de conductas, coerción acumulativa de estructuras objetivas sobre la subjetividad, proceso de socialización y aprendizaje, grupos humanos en que se sitúa lo comunitario (familia, grupo de pares, escuela, vecindario, trabajo y asilo de ancianos).

Mundo subjetivo: subjetividad socializada, conductas adaptadas a esquemas cognitivos y de comunicación, cuerpo socializado, conocimiento incorporado, historia personal y social, experiencias acumuladas de traumas y culpas, conocimiento [de la estructura] y

reconocimiento [legitimación] de la distribución relativa de los recursos, nuevas necesidades biológicas, psicológicas, de interacción social, sobrevivencia y bienestar de los grupos, creencias sobre el yo, los otros y el mundo, valores humanos, moralidad y contenido con el cual conecta la decisión moral.

Paso 6: Seleccionar el enfoque mixto, con dos etapas bien estructuradas, lo que permitió contar con tiempo para analizar los datos y diseñar los instrumentos y protocolos de la siguiente etapa.

Paso 7: Selección de un acercamiento comunitario a través de la subjetividad, con visitas puerta a puerta, lo que permitió un espacio protegido, cercano y familiar para conversar. Gracias a ello se logró encuestar a un número importante de vecinos (30 personas), en un momento en que había sobre intervención producto del incendio, mal clima relacional y falta de disponibilidad para el uso de la sede.

Paso 8: Seleccionar instrumentos cuantitativos y cualitativos diseñados y validados en otras investigaciones para producir los datos sobre creencias, valores e historias de vida.

Paso 9: Construir esquemas mentales y tablas que permitieron resumir y visualizar los resultados del estudio en forma de proceso o cadena de elementos que se articulan.

Complementario con lo anterior, lo que más ayudó en la demostración de la hipótesis fue contar con buenos datos cuantitativos y cualitativos producidos durante el trabajo de campo, que posteriormente, se analizaron siguiendo los procedimientos establecidos por cada método, obteniendo resultados coherentes las perspectivas teóricas integradas y los antecedentes de contextualización del problema.

La dificultad más importante durante el proceso fue no contar con todos los conocimientos metodológicos requeridos, lo que duplicó los esfuerzos, el tiempo y los recursos humanos necesarios para sacar adelante el trabajo.

Sin embargo, el camino recorrido permitió un desarrollo profesional y un aprendizaje profundo de la violencia interpersonal y de aproximaciones teóricas y metodológicas útiles para comprenderlo.

La aplicación posible del enfoque de esta investigación puede darse en distintos contextos de la vida cotidiana, situados en lo comunitario como son, las familias, grupos de pares, escuelas, vecindarios, lugares de trabajo y asilo de ancianos.

Lo que se aprendió a nivel personal fue sobre la propia violencia psicocultural e interpersonal vivida, lo que ayudó a resignificar los propios traumas y culpas y a conectar con contenidos cognitivos y emocionales más positivos, lo que se tradujo en una nueva fortaleza personal.

La evaluación final que hago de esta investigación es positiva, ya que se cumplió con el objetivo general y se logró demostrar la hipótesis en base a buena evidencia producida durante el trabajo de campo.

La autocrítica al trabajo es no haber logrado, en base a los datos levantados en terreno, describir y analizar los atributos que caracterizan el mundo intersubjetivo o comunitario como son el habitus, subcultura ciudadana, sistemas de disposiciones, coerción

acumulativa de las estructuras objetivas sobre la subjetividad y procesos de socialización y aprendizaje. Otra autocrítica es no haber logrado dar a conocer los resultados finales obtenidos por el estudio, junto con ponerlos a su disposición, para que puedan evaluarlos e interpretarlos desde su experiencia de vida.

Los méritos principales de esta investigación son la perseverancia, la pasión y la curiosidad de la investigadora, que permitieron llegar al final de este proyecto con buenos resultados y habiendo aprendido personal y profesionalmente de la práctica. Otros méritos tienen relación con haber aportado con una definición de violencia psicocultural en lo comunitario, con un marco teórico original y complejo que concluyó en un modelo teórico con sus principales atributos y con evidencia sobre las causas cognitivas de la desconfianza y del temor [al otro y al mundo] en el caso de estudio lo que podría traducirse en una propuesta de intervención psicosocial o el desarrollo de otras investigaciones que vayan nutriendo la comprensión sobre esta experiencia de violencia psicocultural en lo comunitario, que las personas en general hemos vivido.

9 Referencias

- Acoso vecinal: Blocking [Mensaje en Blog]*. (2009). Recuperado el 2015, de <http://violencia-genero-bullying-abusos.blogspot.cl/2009/10/acoso-vecinal-blocking.html>
- Appel, M. (2005). La entrevista autobiográfica narrativa: Fundamentos teóricos y la praxis del análisis mostrada a partir del estudio de caso sobre cambio cultural de los Otomíes en México. *Forum: Qualitative Social Research (ISSN 1438-5627)*, 6(2). Recuperado el 2016, de <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/viewFile/465/995>
- Arnosó, M., Bilbao, M., Páez, D., Iraurgi, I., Kanyangara, P., Rime, B., . . . Blanco, A. (2011). *Violencia colectiva y creencias básicas sobre el mundo, los otros y el yo. Impacto y reconstrucción*. Recuperado el 2015, de <http://www.ehu.es/documents/1463215/1492921/Violencia+colectiva+y+creencias+básicas+sobre+el+mundo+los+otros+y+el+yo+Impacto+y+reconstrucción>.
- Bauman, Z. (2011). *Ética posmoderna. En busca de una moralidad en el mundo contemporáneo* (Primera ed.). Buenos Aires: Siglo Veintiuno.
- Bloomfield, D., & Cooper, R. (1999). *Vivir seguros en un mundo inseguro. Aumenta tu sensación física y emocional de seguridad*. Barcelona: EDICIONES URANO S.A.
- Bourdieu, & Wacquant. (1995). *Respuestas para una antropología reflexiva*.
- Bourdieu, P. (1979). Los tres Estados del Capital Cultural. Tomado de Actes de la Recherche en Sciences Sociales, 30 nov 1979. Traducción de Mónica Landesmann. Texto extraído de: Bourdieu, Pierre, "Los tres estados del capital cultural", en Sociología, UAM, Azcapotzalco. México, Núm 5, pp 11-17.
- Brinkmann Sch., H., & Bizama, M. (2000). Estructura psicológica de los valores. Presentación de una teoría. *Sociedad Hoy*. Concepción, Chile: Universidad de Concepción.
- Brinkmann, H., & Bizama, M. (octubre de 2006). Presentación de un cuestionario para medir valores humanos. *Primer Congreso de Psicología organizado por las escuelas de psicología del Consorcio de Universidades Chilenas (CUE)*. Talca: Departamento de Psicología, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Concepción y Facultad de Educación, Universidad Católica de la Santísima Concepción.
- Calderone, M. (2004). Sobre Violencia Simbólica en Pierre Bourdieu. *Anuario del Departamento de Ciencias de la Comunicación. Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Universidad Nacional de Rosario, Vol. 9*, 1-9. Recuperado el 2016, de http://biblioteca.puntoedu.edu.ar/bitstream/handle/2133/487/calderone%20-%20violencia%20simb%C3%B3lica%20en%20bourdieu_a1a.pdf?sequence=1
- Camacho, S., Chiappe, G., Murraín, H., & Delgado, M. (2012). Cumplir o incumplir la norma: lo que otras formas de seguridad enseñan sobre los comportamientos de

- riesgo. En A. Mockus, H. Murraín, & M. Villa, *Antípodas de la violencia: Desafíos de cultura ciudadana para la crisis de (in)seguridad en América Latina* (págs. 143-164). Washington DC: Banco Interamericano del Desarrollo y Corprovisionarios.
- Carmenati, E. (2008). *Blocking y Mediación: Dos temas de rigurosa actualidad en y para nuestras comunidades de propietarios*. Obtenido de https://www.google.cl/?gws_rd=ssl#q=Blocking+y+Mediacion+C3%B3n:+Dos+temas+de+rigurosa+actualidad+en+y+para+nuestras+comunidades+de+propietarios&*
- CESC, Universidad de Chile. (2011). Guía de Asistencia Integrada. Violencia de Género en Contexto Doméstico.
- CESC, Universidad de Chile. (2011). Guía de asistencia integrada: Violencia de género en contexto doméstico.
- Collect GFK Investigaciones de Mercados. (2011). *Estudio cuantitativo y cualitativo de los conflictos vecinales y/o comunitarios y de las alternativas disponibles para su resolución*. Santiago de Chile: Ministerio de Justicia .
- Dammert, L. (2012). Inseguridad, crimen y cohesión social: ¿es posible pasar del discurso a la evidencia? En F. J. Díaz, P. Meller, F. Díaz, & P. Meller (Edits.), *Violencia y cohesión social en América Latina* (págs. 27-47). Santiago- Chile: CIEPLAN. Recuperado el 2015, de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/120330/Violencia_Cohesion_Social_America_Latina_LIBRO.pdf?sequence=1
- Díaz De Salas, S., Mendoza Martínez, V., & Porras Morales, C. (Febrero de 2011). Una guía para la elaboración de estudios de caso. *RAZÓN Y PALABRA*(75). Obtenido de www.razonypalabra.org.mx
- Díaz, F., & Meller, P. (2012). *Violencia y cohesión social en América Latina: Perspectiva Introductoria*. Corporación de Estudios para Latinoamérica. Santiago-Chile: CIEPLAN.
- Fernández, J. (2013). Capital simbólico, dominación y legitimidad. Las raíces weberianas de la sociología de Pierre Bourdieu. *Papers Revista de Sociología* 98/1, 36-60. Obtenido de <http://papers.uab.cat>
- Fidalgo, Á., & Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, Vol. 16(nº 4), 615-624. España: Universidad de Oviedo y Universidad de Alcalá. Obtenido de www.psicothema.com
- Galtung, J. (2004). *Violencia, guerra y su impacto: Sobre los efectos visibles e invisibles de la violencia*. Recuperado el 2013, de El Triangulo de la Violencia - Johan Galtung [Mensaje en Blog]: <http://davidhuerta.typepad.com/blog/2011/08/el-triangulo-de-la-violencia-johan-galtung.html>
- García Calderón, J. (2000a). Un concepto diferenciado de la violencia psíquica: su tipificación penal. *Estudios sobre violencia familiar y agresiones sexuales, Volumen II*. Madrid, España.

- García Calderón, J. (2000b). Concepto de maltrato y violencia psíquica. *Estudios sobre violencia familiar y agresiones sexuales, Volumen II*. Madrid, España.
- Gayo, M. (2013). La teoría del capital cultural y la participación cultural de los jóvenes: El caso chileno como ejemplo. *Última Década*(38), 141-171.
- Gayo, M., Teitelboim, B., & Méndez, M. (2009). Patrones culturales de uso del tiempo libre en Chile. Una aproximación desde la teoría Bourdieuana. *Revista UNIVERSUM*, 2(24), 42-72.
- Giménez, G. (1997). *La Sociología de Pierre Bourdieu*. Recuperado el 18 de Diciembre de 2016, de <http://www.paginasprodigy.com/peimber/BOURDIEU.pdf>
- Goldberg, C. (1999). Uno: El problema de la malignidad. En *Conversaciones con el demonio: Psicología del mal*. Santiago de Chile: Cuatro Vientos.
- Granovetter, M. (1973). La fuerza de los vínculos débiles. *American Journal of Sociology*, 78(6).
- Gruen, A. (2008). *¿Es posible un mundo sin violencia? Sobre el dolor como origen de la violencia*. (A. Ciria, Trad.) Barcelona: Herder Editorial, S.L. .
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). México: MCGRAW HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Informe mundial sobre la violencia y la salud. (2002). Publicado en español por la Organización Panamericana de la Salud para la Organización Mundial de la Salud, Washington, D.C. Obtenido de http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/es/summary_es.pdf
- Jodelet, D. (2008). El movimiento de retorno al sujeto y el enfoque de las representaciones sociales. *Cultura y representaciones sociales* , 25-46.
- Kenneth, G. (1996). *Realidades y relaciones: Aproximaciones a la construcción social*. Paidós Básica.
- Krause J., M. (2007). Hacia una redefinición del concepto de comunidad: cuatro ejes para un análisis crítico y una propuesta. En J. Alfaro I., & H. Berroeta T., *Trayectoria de la Psicología Comunitaria en Chile: Prácticas y conceptos* (págs. 245-258). Valparaíso: Universidad de Valparaíso.
- Lega, L., Caballo, V., & Ellis, A. (2009). *Teoría y práctica de la terapia racional emotivo-conductual*. España: Siglo XXI de España Editores, S.A.
- Mendieta, E., Pérez, A., & Vilar, M. (2005). Guía de prevención de violencia de género. Madrid, España: Federación Mujeres Jóvenes.
- Mockus, A., Corzo, J., Ramírez, A., & Cancino, D. (2012). Cultura ciudadana: en las antípodas de la violencia. En A. Mockus, H. Murraín, & M. Villa, *Antípodas de la violencia: Desafíos de cultura ciudadana para la crisis de (in)seguridad en América Latina* (págs. 253-276). Washington: Banco Interamericano del Desarrollo y Corpovisionarios.

- Montero, M. (2006). *Hacer para transformar. El método en la psicología comunitaria*. Buenos Aires: Paidós.
- Morales, N., Bustos, C., Catalán, M., Uranga, V., Espinoza, V., Hube, C., . . . Vargas, M. (2009). *Cohesión social y recuperación de barrios: Una mirada desde los consejeros vecinales de desarrollo del programa de recuperación de barrios de la Región Metropolitana*. Santiago, Chile: Ministerio de Vivienda y Urbanismo & Núcleo Académico de Cohesión Social.
- Moser, C., & Horn, P. (2011). *Understanding the tipping point of urban conflict: conceptual framework paper*. Recuperado el 2014, de https://assets.publishing.service.gov.uk/media/57a08ae040f0b64974000812/60712_Moser_understanding2.pdf
- Peña, W. (2009). La violencia simbólica como reproducción biopolítica del poder. *Revista Latinoamericana de bioética*, 62-75. Recuperado el 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=127020306005>
- Perela Larrosa, M. (2000). Violencia de Género: Violencia Psicológica. *Foro: Revista de la Facultad de Derecho de la UCM*, 353-376. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.
- PNUD. (2000). *Informe Sobre Desarrollo Humano*.
- Programa Quiero Mi Barrio. (2014). Unidades Vecinales Predios. (Cartografía). MINVU, Gobierno de Chile.
- Ramírez, A., & Murraín, H. (2012). Todos podemos contar. Importancia de los sistemas de información y medición de la cultura ciudadana en la región. En A. Mockus, H. Murraín, & M. Villa, *Antípodas de la violencia: Desafíos de cultura ciudadana para la crisis de (in)Seguridad en América Latina* (págs. 229-252). Washington DC: Banco Interamericano del Desarrollo y Corpovisionarios.
- Rodríguez, A., Saborido, M., & Segovia, O. (2012). *Violencias en una ciudad neoliberal: Santiago de Chile*. Santiago: Ediciones Sur. Recuperado el 2015, de <http://www.sitiosur.cl/r.php?id=932>
- Sampson, R. (2003). The neighborhood of well-being. *Perspectives in biology and medicine*, 46(3).
- Sandoval, J. (2013). Una perspectiva situada de la investigación cualitativa en ciencias sociales. *Cinta moebio* 46, 37-46. Obtenido de www.moebio.uchile.cl/46/sandoval.html
- Sandoval Moya, J. (2004). *Representación, discursividad y acción situada*. Valparaíso: Universidad de Valparaíso.
- SECPLA. (2014). *Diagnóstico Municipal para la Reconstrucción*. Valparaíso: Ilustre Municipalidad de Valparaíso.
- Secretaría de salud laboral y medio ambiente de UGT-Madrid. (2004). *Manual sobre acoso psicológico*. Recuperado el noviembre de 2015, de II plan director en prevención de riesgos laborales de la comunidad de madrid 2004-2007:

<http://www.fspmadruidgt.es/wp-content/uploads/salud-laboral/documentacion/manuales%20de%20prevencion/MANUAL%20DE%20ACOSO%20PSICOLOGICO.pdf>

- Serbin, A., Rodríguez, T., Bourse, A., Ferreira, M., Milet, P., Rodrigues, G., . . . Pereira, N. (2008). *Construcción de paz y diplomacia ciudadana en América Latina y el Caribe*. Barcelona: Icaria Editorial.
- SERVIU. (2014). Ficha de Protección Social. (Base de datos). MINVU, gobierno de Chile.
- Sousa, A. (1996). El construccionismo estructuralista: La teoría de las clases sociales de Pierre Bourdieu. *Reis: Revista española de investigaciones sociológicas.*, 145-172.
- Stop Blocking [Mensaje en Wordpress]*. (10 de noviembre de 2014). Obtenido de Guía sobre el acoso moral UPC#6- ¿Cómo evoluciona una situación de acoso?: <https://stopblocking.wordpress.com/2014/11/10/guia-sobre-el-acoso-moral-upc-6-como-evoluciona-una-situacion-de-acoso/>
- Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundada*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Vázquez, F. (2003). El Estado de la Cuestión de los Enfoques en Modificación de la Conducta. págs. 41-62. Obtenido de <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N78-3.pdf>
- Vieytes, R. (2004). *Metodología de la Investigación en organizaciones, mercado y sociedad*. Ciudad de Buenos Aires , Argentina: Editorial de Las Ciencias.
- Villegas, M. C. (2010). "Si los demás cambiaran...". En *Cultura ciudadana y gobierno urbano: enfoques y nuevos escenarios*. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá DC; Gobierno de la Ciudad; Universidad Nacional de Colombia, Instituto de estudios urbanos.

10 Anexos

10.1 Tres perfiles o actores intervinientes en el acoso vecinal o Blocking.

El acosador o agresor	La víctima	Espectadores activos
<p>El agresor actuará con intencionalidad y crueldad. Suele ser una persona no inteligente pero sí lista, que proyecta su malicia sobre alguien que de alguna manera le causa admiración y a la que por tanto envidia o le causa celos. Se puede decir que con sus actos desahoga sus propias frustraciones.</p> <p>Con frecuencia la situación puede ser todavía más sutil y complicada, y detrás del agresor hay una persona más páfida e inteligente, que utiliza al agresor para que sea éste el que le “aparte” a aquél, que por lo que sea le molesta.</p> <p>Una modalidad de agresor es lo que se conoce como Troll. Este término se utilizaba para referirse a mensajes utilizados por los internautas que buscaban intencionadamente provocar reacciones predecibles, o bien enfadar y enfrentar a los participantes entre sí. Posteriormente, el mismo término se usó para identificar a quien incurre en dichas prácticas. “El troll lanza sutiles provocaciones o incluso mentiras difíciles de detectar, con el fin de que los participantes “muerdan el anzuelo” (troll en inglés es un tipo de pesca). Si esto ocurre, su premeditación de enfrentar y confundir se ha logrado. El agresor al ver satisfactoriamente cumplido el efecto perseguido siente una gran satisfacción, y mientras mayor sea la reacción</p>	<p>El agredido será siempre una persona inteligente, ya que por ello percibirá la sutileza de la agresión que muchas veces pasará inadvertida por los demás. Será además una persona sensible, alguien a quien no le sea indiferente la situación que se cree y alguien con un elevado sentido de la ética, por todo lo cual llegará a experimentar un gran sufrimiento.</p> <p>Por lo general posee una cualidad que el agresor no tiene y resalta su diferencia con el agresor en el aspecto social, cultural, económico y/o familiar.</p> <p>También se identifican por tener opiniones propias, ser muy independientes, contradecir abiertamente al agresor o agresores.</p> <p>No se saben defender ante una agresión de cualquier tipo, porque no quieren pelear con golpes. Pueden manifestar cierto grado de depresión, son insobornables, denuncian las injusticias, entre otras características.</p> <p>La víctima por lo general muestra un grado de debilidad e indefensión en el vecindario y puede tratarse de una mujer sola o sola y con hijos; la persona que preside o representa la comunidad, o cualquier miembro de la comunidad que tenga un plus por sobre el agresor.</p>	<p>Para que se pueda dar el Blocking es imprescindible la intervención de un grupo considerable de propietarios/vecinos, colaboradores necesarios que se denominan “<u>espectadores activos</u>”. Corresponde a aquellos vecinos que saben del acoso, porque han recibido el mensaje dañino que difunde el o los agresores, el cual se propagó como “efecto eco” por toda la comunidad. El efecto eco crea animadversión colectiva hacia el agredido, le resta credibilidad y focaliza hacia él todos los posibles conflictos, muchas veces inexistentes.</p> <p>De los espectadores activos depende que se consienta o no el acorralamiento de la víctima, que se consumen acciones contra su persona o propiedades y que se digan cosas denigrantes e incluso falsas.</p> <p>La tendencia de los espectadores activos es “tomar partido” por el o los agresores, en parte por temor a sufrir represalias, y en parte, porque se suman al que suponen será el ganador. Pero en caso de no tomar partido, lo que suele ocurrir, es que:</p> <p>Intuitivamente hemos desarrollado perversos mecanismos de autodefensa, que hacen que nos inhibamos frente a cualquier sombra de conflicto que no vaya directamente con nosotros. (...) el tiempo, ese bien escaso (...) no nos permite levantar la cabeza para participar de los problemas ajenos,</p>

de la comunidad, más probable es que vuelva a comportarse como un troll. Nada le molesta más que el fracaso de su acción o peor aún, la indiferencia, lo que lo predispondrá a radicalizar sus mensajes negativos.

Una de sus características es su deseo de parecer la víctima, por ello, ante los demás el agresor jamás reconocerá serlo y posiblemente no cometerá el error de rechazar una mediación. Pueden iniciar su persecución de varias formas o todas a la vez: al principio pueden ser ciertas miradas, actitudes, comentarios malsanos, mentiras, indirectas, apodos, que con el tiempo pasan a insultos más fuertes, golpes, bofetadas, pateamientos, daños a la propiedad (daño a las paredes, a la puerta, al vehículo), robo de sus documentos personales, cartas, recibos del agua, de la luz, entre otros.

creándose un hábitat egocéntrico, donde no caben la generosidad y el altruismo... (Carmenati, 2008).

Si se junta este perfil de personas “sin tiempo” con el de aquellas dispuestas a invertir sus esfuerzos para que el conflicto sea exitoso, entonces, lo más probable es que se desarrollen infinidad de formas de acoso.

Nota: Elaboración propia en base a publicación de Emanuela Carmenati, (2008).

10.2 Factores de riesgo en la prevención comunitaria de la violencia

Factores de riesgo	Descripción
a) Limitada capacidad de aprendizaje	La limitada capacidad de aprendizaje entre los niños es un predictor de posibles problemas académicos posteriores, lo que a su vez aumenta los riesgos de vinculación con la infracción. La vinculación de los padres, la comunidad y el gobierno en la educación preescolar es un requisito clave para mejorar estas limitaciones.
b) Habilidades sociales precarias, impulsividad e hiperactividad	Basados en información de estudios realizados en Estados Unidos, la respuesta agresiva y la hiperactividad de los niños son los predictores más fuertes de la delincuencia. Adicionalmente, información revelada en Canadá muestra que los niveles de violencia y crimen contra la propiedad son más altos entre aquellos jóvenes que presentaron problemas con sus amigos, baja autoestima e hiperactividad.
d) Estilos de <i>parenting</i>	Los resultados escolares de los niños están profundamente interrelacionados con la cohesión familiar y los tipos de acción de los padres. La presencia permanente de los padres, el apoyo en el proceso

educativo y el desarrollo de vinculaciones emocionales positivas son elementos claves de un desarrollo juvenil proactivo.

e) Violencia intrafamiliar	La presencia de un ambiente de violencia es un antecesor directo de respuestas violentas o delictuales por parte de los más jóvenes. Por un lado, la violencia intrafamiliar impacta sobre las víctimas con un amplio rango de problemas de salud física y mental, así como abuso de sustancias, que limitan las capacidades de organización de un espacio propicio para el desarrollo de los niños. Adicionalmente, aquellos que son testigos de hechos de violencia intrafamiliar sufren de serias consecuencias físicas, emocionales y de desarrollo a lo largo de su vida.
f) Abuso de drogas y alcohol	El consumo de drogas tiene vinculación con el desarrollo de carreras criminales debido a la necesidad de saciar la adicción o la relación con la violencia desarrollada por el tráfico ilegal de las drogas.
g) Compromiso con el proceso educativo	Diversos estudios han mostrado que un mal resultado escolar tiene una directa vinculación con los problemas de comportamiento, e incluso vinculación con acciones delictuales. Bajos resultados y compromiso con la educación, trae consigo bajas motivaciones para culminar el proceso educativo y, por ende, bajos niveles de cumplimiento escolar.
h) Presión de pares	La vinculación en el hogar o el barrio con pares, amigos o hermanos vinculados con actividades delictuales o de abuso de drogas aumenta los riesgos de este tipo de comportamientos. El temor al rechazo termina siendo un potenciador de acciones violentas o delictuales en grupos de jóvenes vulnerables.
i) Falta de recursos de apoyo comunitario	La presencia de espacios de apoyo comunitario —espacios públicos de calidad, bibliotecas, espacios de recreación, entre otros— favorecen una capacidad de resolución proactiva y pacífica de conflictos. No solo en términos de infraestructura, sino más bien de la calidad de las relaciones sociales que se desarrollan en estos espacios en la comunidad y el espacio educativo.
j) Calidad y seguridad en los vecindarios	La calidad del espacio donde se vive, la seguridad, las facilidades comunitarias y la participación de la comunidad, son en general excelentes predictores de una ciudadanía involucrada positivamente.

Fuente: Extraído de Dammert, 2002, págs. 41-42.

10.3 Referencias de trabajos desarrollados durante el proceso de Familiarización con la comunidad.

A continuación, se presentan dos fotografías, cada una de las cuales corresponde a un taller de contención emocional desarrollado durante el proceso de familiarización.



*1er taller contención emocional.
Objetivo: Identificar y reconocer
emociones entre los miembros de la
comunidad. 1 de agosto 2014*



*2do taller contención emocional.
Objetivo: Identificar y reconocer
emociones entre los miembros de la
comunidad. 14 de agosto 2014*

A estos dos talleres, se suman otros dos talleres de contención emocional realizados el 25 de septiembre y el 02 de octubre del 2014. Con esta última actividad se cerró el proceso de familiarización con la comunidad que participa en actividades en la UV18.

10.4 Carta de invitación a participar fase 1, cuantitativa

Carta leída en reuniones de la Junta de Vecinos N°18 Cerro la Cruz

07 de abril de 2015

Estimado Representante de JJVV N°18A:

Junto con saludarlo, tenemos el gusto de presentarnos ante usted para contarle que posterior al incendio ocurrido en Valparaíso hemos participado como voluntarios en distintas actividades de “contención emocional” orientada a atender a los afectados por el incendio y a las personas de apoyo que subieron en ayuda a los vecinos del cerro La Cruz.

A su vez, contarle que somos una dupla psicosocial, que está desarrollando una investigación en la Universidad de Valparaíso que tiene como objetivo conocer, junto con la comunidad, como se están dando las relaciones y la convivencia entre los vecinos.

Durante el año 2014, las principales actividades que desarrollamos como voluntarios, fueron cuatro talleres de contención emocional dirigida a los vecinos, donde identificamos la existencia de algunos problemas de convivencia, estrés por el traslado, la sensación de luto por la pérdida del hogar y ansiedad por el futuro.

Estas actividades fueron generando en nosotros un cariño genuino y un interés por colaborar desde nuestra formación, a los vecinos y organizaciones del cerro La Cruz. En este contexto y en base nuestra formación profesional, pensamos poder realizar un “diagnóstico comunitario”.

Este diagnóstico consistiría en el desarrollo de dos grandes actividades en conjunto con la comunidad, es decir, los vecinos pertenecientes a la Unidad Vecinal N°18, las cuales son:

- Aplicación de una encuesta para catastrar las características de las familias damnificadas por el incendio y las necesidades de ayuda que puedan ser gestionadas desde el voluntariado y desde otras organizaciones de la Unidad Vecinal N°18, del cerro La Cruz.
- Aplicación de una encuesta y grupos de conversación para identificar las características de la convivencia entre vecinos, las formas de pensar y los valores de la comunidad.

Para poder realizar estas actividades resulta fundamental para nosotros contar con su participación y apoyo, y además todos los resultados del diagnóstico serán presentados a la comunidad.

De antemano queremos agradecer su tiempo en leer la presente carta.

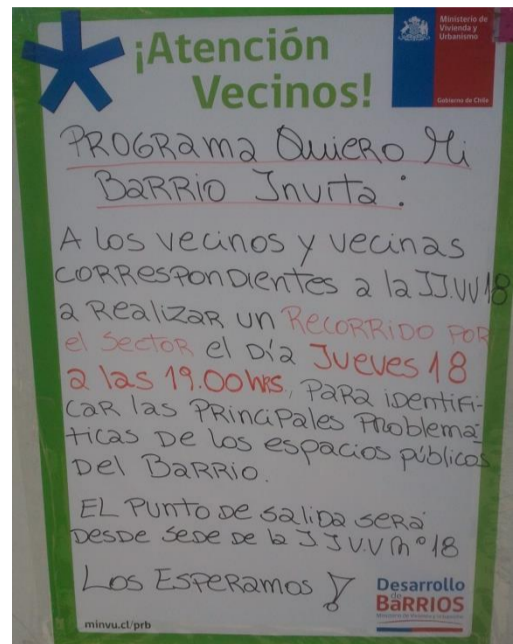
Saluda Cordialmente.

M. Ignacia Arriagada Hernández
Socióloga
Postulante Magister Psicología Social
Universidad de Valparaíso

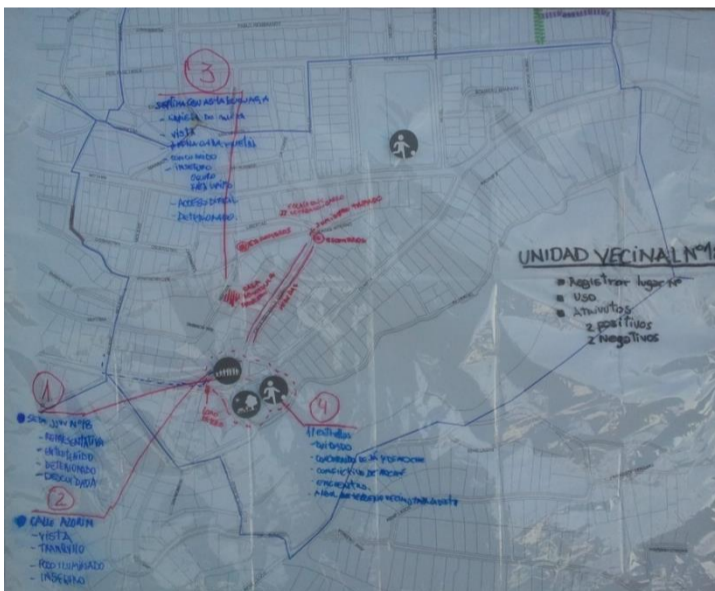
Claudio A. Araya Jure
Comunicador AV
licenciado en Psicología
Practicante

10.5 Referencias de trabajos de vinculación desarrollados durante la fase 1 cuantitativa.

Reunión y coordinación con miembros de proyecto “Quiero mi barrio”, para recolección de datos secundarios (durante febrero y marzo 2015).



Reunión con equipo técnico “Quiero mi barrio”, febrero 2015 Cartel aviso marcha exploratoria, jueves 18 de marzo 2015



Desarrollo metodológico de áreas en conflicto UV N°18

Reunión vecinal desarrollada en abril (2015) donde se presentó carta e invitó a las personas a participar en la investigación.



Reunión en la Junta de Vecinos N° 18 (7 de abril 2015)

10.6 Escala de creencias básicas y Cuestionario de Valores

Para ahorrar tiempo y facilitar el orden con los cuestionarios, se decidió incluir en un solo documento, ambos instrumentos, además de agregar un módulo, a completar, sobre datos de aplicación, y otro, sobre características de los encuestados.

**"ESTUDIO CONVIVENCIA VECINAL EN CERRO LA CRUZ,
VALPARAÍSO"**

DATOS APLICACIÓN CUESTIONARIO

1.- Fecha de aplicación.....

2.- Nombre responsable aplicación.....

3.- Lugar donde se realizó la aplicación de cuestionarios

SEDE VECINAL O COMUNITARIA	1	VIVIENDA	5
PLAZA	2	PARADERO, VEREDA, PASAJE O CALLE	6
LOCAL COMERCIAL	3	CANCHA DEPORTIVA	7
ÁREA VERDE, NATURAL O SITIO ERIAZO	4	OTRO:	8

PRESENTACIÓN

LEER: Buenos días / tardes. Mi nombre es ... y trabajo en un estudio para la Escuela de Psicología de la Universidad de Valparaíso sobre "Convivencia Vecinal" en Cerro La Cruz, Valparaíso. Quisiera invitarlo a participar de este proceso, contestando una serie de preguntas, lo que no le tomará más de 30 minutos. Le aseguro que sus respuestas serán confidenciales y anónimas. Si usted desea mayor información, puede llamar al (8) 5484530.

MODULO CREENCIAS

4.- Ahora leeré unas frases y usted deberá señalar la opción que más se acerque a su opinión general, utilizando la siguiente escala de puntuación (entregar tarjeta con escala de puntuación).

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Algo en acuerdo	Muy de acuerdo

	1	2	3	4	5
1	La mala fortuna golpea menos a la gente decente o valiosa				
2	La gente es de por sí poco amistosa y amable				
3	Las cosas malas se reparten al azar entre la gente				
4	La naturaleza humana es básicamente buena				
5	Las cosas buenas que han sucedido en el mundo superan como mucho a las malas				
6	El curso de nuestras vidas está determinado en buena medida por el azar				
7	Generalmente la gente se merece lo que consigue en este mundo				
8	A menudo pienso que no soy nada bueno				
9	Hay más bueno que malo en este mundo				
10	Básicamente soy una persona afortunada				
11	La mala fortuna de la gente es producto de los errores que cometen				
12	A la gente realmente no le importa lo que le pasa al prójimo				
13	Normalmente me comporto de modo que pueda obtener los mejores resultados				
14	La gente conseguirá buena fortuna si ellos mismos son buenos				
15	La vida está demasiado llena de incertidumbres que están determinadas por el azar				
16	Cuando me pongo a pensarlo, me considero muy afortunado				
17	Casi siempre pongo de mi parte para prevenir que me sucedan malas cosas				
18	Tengo una baja opinión de mí mismo				
19	En general, la buena gente consigue lo que se merece en este mundo				
20	Mediante nuestros actos podemos impedir que nos sucedan malas cosas				
21	Repasando mi vida, me doy cuenta de que me ha acompañado la suerte en las cosas				

22	Si la gente tomara acciones preventivas, podría evitarse la mayor parte de la mala fortuna
23	Llevo a cabo las acciones necesarias para protegerme contra la mala fortuna
24	En general la vida es en buena medida una lotería
25	El mundo es un buen lugar
26	La gente es normalmente amable y está dispuesta a ayudar
27	Normalmente me comporto para conseguir el mayor bien para mí
28	Estoy muy satisfecho con la clase de persona que soy
29	Cuando suceden cosas malas, es típicamente porque la gente no ha tomado las medidas necesarias para protegerse a sí mismo
30	Si miras las cosas con detenimiento, verás que el mundo está lleno de bondad
31	Tengo razones para estar avergonzado de mi carácter personal
32	Soy más afortunado que la mayoría de la gente

MODULO VALORES

5.- En esta sección del cuestionario tendrás que preguntarte: ¿Qué valores son importantes para mí como principios que guían mi vida, y que valores son menos importantes para mí?

MOSTRAR TARJETA ESCALA NUMERICA DE EVALUACIÓN

-1	0	1	2	3	4	5	6	7
Opuesto a mis valores	Nada importante	Muy poco importante		Importante			Muy importante	De suprema importancia

Para responder a la pregunta puedes observar que mientras más alto es el número entre 0 y 6, más importante es el valor como principio guía de tu vida. Para indicar situaciones extremas, utiliza las puntuaciones -1 y 7. Normalmente no hay más de dos valores con esas puntuaciones.

MOSTRAR TARJETA CON LISTA DE VALORES N°1: VALORES TERMINALES.

Primero leeremos todos los valores del 1 al 30, y elegirás el que sea de suprema importancia para ti, evaluándolo con un 7. A continuación, elige el valor que sea opuesto a tus valores o principios y evalúalo con -1. Si no existe tal valor, elige el menos importante y evalúalo con 0 o 1, de acuerdo a su importancia. Una vez identificados los valores extremos, evalúa el resto de los valores sin excepción.

LISTA DE VALORES N°1: VALORES TERMINALES

	-1	0	1	2	3	4	5	6	7
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									

20	AUTO DISCIPLINA (Auto control resistencia a las tentaciones)
21	DESPREOCUPACIÓN (Preocupaciones de lo mundano)
22	SEGURIDAD FAMILIAR (Seguridad para las personas amadas)
23	RECONOCIMIENTO SOCIAL (Respeto, aprobación de los demás)
24	UNION CON LA NATURALEZA (Integrarse con la naturaleza)
25	UNA VIDA VARIADA (Llena de retos, novedad y cambios)
26	SABIDURIA (Comprensión madura de la vida)
27	AUTORIDAD (El derecho a dirigir o mandar)
28	AMISTAD VERDADERA (Amigos cercanos que me apoyen)
29	UN MUNDO DE BELLEZA (Belleza en la naturaleza y en las artes)
30	JUSTICIA SOCIAL (Corregir injusticias, cuidar a los débiles)

MOSTRAR TARJETA CON LISTA DE VALORES N°2: VALORES INSTRUMENTALES.

Ahora, evalúa cuán importante es cada uno de los valores siguientes como principio que guía TU vida. Estos valores están formulados como forma de conducta que pueden ser más o menos importantes para ti. Nuevamente trata de diferenciar todo lo posible entre los valores utilizando la escala numérica.

Leeremos todos los valores del 31 al 56 y elegirás el que sea más importante para ti y evaluándolo con 7.

A continuación, elige el valor que sea más opuesto a tus valores o principios, o, si no existe tal valor, elige el menos importante y evalúalo -1, 0 o 1, de acuerdo a la importancia que tenga para ti.

Luego evalúa el resto de los valores, utilizando los diferentes grados de importancia de la escala.

LISTA DE VALORES N°2 VALORES INSTRUMENTALES

	-1	0	1	2	3	4	5	6	7
31 INDEPENDIENTE (No depender de los demás, autosuficiente)									
32 MODERADO (Evitando los sentimientos y acciones extremas)									
33 LEAL (Fiel a mi amigo, al grupo)									
34 AMBICIOSO (Trabajador infatigable con aspiraciones)									
35 MENTE ABIERTA (Tolerante de diferentes ideas y creencias)									
36 HUMILDE (Modesto pasar desapercibido)									
37 ATREVIDO (En busca de aventuras y riesgo)									
38 PROTECTOR DE MEDIO AMBIENTE (Defensor de la naturaleza)									
39 INFLUYENTE (Teniendo influencia en las personas y acontecimientos)									
40 HONRAR A LOS PADRES Y A LOS MAYORES (Mostrándoles respeto)									
41 ELIGIENDO MIS PROPIAS METAS (Seleccionar mis propios objetivos)									
42 SANO (No estar enfermo física o mentalmente)									
43 CAPAZ (Competente, efectivo, eficiente)									
44 ACEPTANDO MI PARTE EN LA VIDA (Someterse a las circunstancias de la vida)									
45 HONESTO (Genuino sincero)									
46 CONSERVANDO MI IMAGEN PUBLICA (Protegiendo mi imagen)									
47 RESPONSABLE (Cumplidor de mis deberes y obligaciones)									
48 INTELIGENTE (Lógico, pensador)									
49 QUE AYUDA (Trabajando por el bienestar de los demás)									
50 GOZA DE LA VIDA (Goza de la comida, el sexo, el ocio, etc.)									
51 DEVOTO (Manteniendo creencias y fe religiosas)									
52 CONFIABLE (En el que puede confiar viable)									
53 CURIOSO (Interesado por todo)									
54 NO RENCOROSO (Dispuesto a perdonar a los demás)									
55 EXITOSO (Consigue metas)									
56 LIMPIO (Ordenado, aseado)									

CARACTERISTICAS DEL ENCUESTADO

7.- Género: hombre 1 mujer 2

8.- Edad

9.- Nivel estudios

básica incompleta	<u>1</u>	estudios técnicos incompletos	<u>5</u>
básica completa	<u>2</u>	estudios técnicos completos	<u>6</u>
media incompleta	<u>3</u>	universitarios incompletos	<u>7</u>
media completa	<u>4</u>	universitarios completos	<u>8</u>

10.- ¿Usted actualmente dónde vive?

1	en este mismo barrio
2	en otro barrio o sector de esta comuna
3	en otra comuna de la v región
4	en otra ciudad o región del país

5	en otro país
88	no sabe
99	no responde

11.- Sólo SI vive en el barrio ¿desde cuándo vive en este barrio?
 (AÑOS);..... (MESES);..... (DÍAS)

12.- ¿Usted o su familia eligieron el barrio donde viven?	1	sí
	2	no
	88	no sabe
	99	no responde

13.- ¿Le gustaría participar de un grupo de discusión donde se presentarán los resultados de este estudio llamado “convivencia vecinal en el cerro la cruz”, para que se reflexionen en conjunto los resultados encontrados?

SI 1 NO 0

14.- Sólo si está interesado/a en participar del grupo de discusión solicitar los siguientes datos:

Nombre de pila.....
 Teléfono de contacto.....
 Días disponibles.....
 Horarios disponibles.....
 ..

10.7 Características de personas que respondieron cuestionarios, fase 1 cuantitativa.

Características demográficas	Años viviendo en el barrio	Otras características y vínculos entre vecinos
1 mujer de 67 años	67 años	Pdta. Junta de Vecinos UV18. Desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
2 mujer de 57 años	15 años	No desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
3 mujer de 61 años	61 años	Participó también en talleres. Desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
4 mujer de 45 años	45 años	Hermana de otra encuestada. Desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
5 mujer de 57 años	47 años	No desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
6 mujer de 28 años	18 años	Hija de matrimonio que participó de investigación. Participa de algunas actividades religiosas. Desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
7 mujer de 61 años	61 años	Responsable interina de la sede vecinal post incendio, participó en talleres, beneficiaria del programa Quiero Mi Barrio y participa en act. Religiosas. Desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
8 mujer de 52 años	52 años	Esposa de otro participante. Participa actividades religiosas. Desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
9 mujer de 57 años	29 años	No desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
10 mujer de 74 años	55 años	Desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
11 hombre de 58 años	10 años	Desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
12 mujer de 40 años	8 años	Desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
13 mujer de 26 años	26 años	Hija de otra encuestada, no participa de actividades comunitarias, pero desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
14 mujer de 48 años	30 años	Participó en talleres y participa en actividades religiosas cuando puede. Desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.

15	sin datos	sin datos	Se interrumpió la aplicación de los cuestionarios y no se completó información.
16	mujer de 40 años	40 años	Hija de la presidenta de la Junta de Vecinos, que post incendio fue reasentada en Villa Alemana. Desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
17	hombre de 36 años	16 años	Desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
18	mujer de 53 años	53 años	No puede participar en actividades religiosas por trabajo. Desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
19	mujer de 58 años	20 años	Desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
20	mujer de 59 años	36 años	Desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
21	hombre de 22 años	22 años	Desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
22	hombre de 16 años	16 años	Entrevistado en la plaza. No desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
23	hombre de 18 años	No vive en el barrio	Desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
24	mujer de 16 años	No vive en el barrio	Entrevistada en la plaza. No desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
25	hombre de 60 años	20 años	Marido de vecina y padre de participante. No desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
26	hombre de 58 años	58 años	Desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
27	hombre de 55 años	55 años	Marido de otra participante. Participó en talleres, actividades religiosas y colaboró con Teresa en la distribución de la ayuda post incendio.
28	mujer de 60 años	15 años	Desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
29	mujer de 53 años	53 años	Desea participar en reflexión grupal en torno a presentación de resultados del estudio.
30	mujer	sin dato	Se interrumpió la aplicación de los cuestionarios y no se completó información.

10.8 Ficha de caracterización individual sobre creencias básicas y valores humanos

FICHA CARACTERIZACIÓN INDIVIDUAL					
CREENCIAS BASICAS Y VALORES HUMANOS					
Nombre					
Sexo					
Edad					
Estudios					
Lugar_Entrevist					
Lugar_Residencia					
Años_Residencia_Barrio					
Elección_Barrio					
CUESTIONARIO DE CREENCIAS BÁSICAS SOBRE EL YO Y EL MUNDO					
Dimensión global	Suma	Media	Nombre de la variable	Sumas	Descripción de los resultados
Mundo con sentido (cognitivo)			Mundo justo		
			Mundo controlable		
			No azar (Justicia Universal)		
Benevolencia (Evaluativo, bueno-malo)			Mundo benevolente		
			Gente bondadosa		
Valía Personal (instrumental, eficaz)			Dominio (autocontrol)		
			Autoestima		
			Tener suerte		
CUESTIONARIO PARA MEDIR VALORES HUMANOS					
Dimensión global	Resultados (medias)		Descripción de los resultados		
Autodirección					
Hedonismo					
Estimulo					
Realización					
Poder					
Seguridad					
Conformidad					
Tradicón					
Espiritualidad					
Benevolencia					
Universalismo					

Nota: Elaboración propia.

10.9 Población muestral o listado de personas consideradas para invitarlas a participar en la fase 2, cualitativa

A continuación, se presenta una caracterización de la población muestral considerada para seleccionar la muestra de narradores, que se invitaría a participar en la fase 2 cualitativa.

Líderes o actores claves:

Participante 1 (voluntaria encargada de distribuir la ayuda que llega a la JJVV N°18 posterior al incendio que los afectó, en abril 2014 y miembro del Comité Vecinal del Programa Quiero Mi Barrio)

Participante 2 (61 años, Pdta. de la Junta de Vecinos N°18)

Participante 3 (mujer de 57 años)

Personas de la comunidad que participa en la UV18:

4. Mujer (26 años, hija de mujer de 48 años encuestada, no participa de actividades comunitarias, pero si desea participar en grupo de reflexión)

5. Mujer (28 años y participa de algunas actividades religiosas)

6. Mujer (60 años)

7. Mujer (40 años)

8. Hombre (36 años)

9. Hombre (participó en talleres y participa actividades religiosas)

10. Hombre (hombre de 60 años. No desea participar en grupo de reflexión)

11. Hombre (58 años)

12. Hombre (18 años que si desea participar en el grupo de reflexión)

13. Mujer (Hermana de vecina, no participa sólo recibe ayudas)

10.10 Presentación llamada telefónica, invitación entrevista biográfica

Buenas días/tardes, mi nombre es María Ignacia Arriagada y la estoy llamando, como estudiante de postgrado de la Universidad de Valparaíso, porque usted participó el año 2015 en una investigación sobre convivencia vecinal.

En esta oportunidad, quiero invitarla/o a participar en la segunda fase, cualitativa, de la investigación, que consiste en:

1. Presentarle los resultados obtenidos hasta la fecha
2. Realizarle una entrevista para conocer su historia personal y social en el barrio.

¿Estaría interesada/o?

Para participar, tendríamos que organizar día y hora del encuentro, y destinar un tiempo estimado de 2 horas para realizar las dos actividades antes señaladas.

10.11 Carta Invitación entrevista biográfica

Estimada

Sr/a.....

Presente

Nuestros nombres son Ignacia y Abif y la estamos contactando por que el año 2015, usted participó en una investigación sobre convivencia comunitaria, creencias y valores, respondiendo 3 cuestionarios. Esta investigación surgió en el marco del Magister en Psicología Social, (que cursa Ignacia Arriagada) en la Universidad de Valparaíso e inició el año 2014, con instancias, tanto de estudio como de trabajo con personas de la comunidad.

En esta oportunidad, queremos invitarlo a participar en la fase 2 de la investigación, en una entrevista individual, y cómo intercambio por su participación, le daremos a conocer los resultados obtenidos por el estudio a la fecha, junto con ponerlos a su disposición, para que pueda evaluarlos e interpretarlos desde su experiencia de vida. A su vez, le entregaremos los siguientes servicios complementarios.

Presentación del conocimiento generado hasta la fecha.

Escucha Activa de sus relatos históricos, en relación a los resultados recién presentados.

Finalmente, compartiremos una conversación con usted, para conocer sus apreciaciones sobre la actividad y detectar necesidad de contención emocional, para cerrar bien la sesión.

¿Usted estaría interesado en participar?

Sí No

Frente a cualquier duda, consulta o sugerencia, puede contactar a María Ignacia Arriagada en (+56 9) 85484530 o Abif Araya en (+56 9) 75833487.

Copia del receptor de la carta

¿Usted estaría interesado en participar?

Sí No

Nombre.....
Celular.....
Edad.....Sexo.....
Años viviendo en el sector.....

Si su respuesta es sí, entonces, le explicamos que le pedimos a cambio.

Organizarnos para que un día de la semana, y en un horario que usted pueda, nos reunamos durante 2 horas, a realizar todas las actividades antes señaladas.

Días _____ y

Horarios _____

Que identifiquemos lugares posibles donde realizar la entrevista, que ojalá, sea un espacio con poco ruido ambiente y con poco tránsito de personas.

Lugares posibles _____

Que nos cuente si está de acuerdo o en desacuerdo con que registremos la entrevista por medio de una grabación audiovisual (con cámara), además de la grabación de audio. El registro audiovisual permite enriquecer el análisis y, por tanto, su principal valor para nosotros es de tipo investigativo.

Marque con un X en el cuadro que corresponda.

Acuerdo con	grabación audiovisual
	grabación de audio
Desacuerdo con	grabación audiovisual
	grabación de audio

Copia del equipo investigador

10.12 Protocolo de Entrevista Semiestructurada. Dimensiones y preguntas asociadas

Entrevista dirigida a personas representantes de “la comunidad que participa en actividades en la UV18” y que fueron y serán seleccionadas siguiendo el tipo de muestreo bola de nieve.

Otro criterio utilizado y que se volverá a utilizar es el “opinático”, o que considera los siguientes criterios estratégicos para la selección de la muestra: personas residentes y no residentes, que se encuentran en el área de convivencia vecinal (sector Paradero 7), y que, dada sus “actividades en el territorio común” observan e interactúan en el espacio público-comunitario y con personas que confluyen al sector. Esto los convierte en informantes claves de las instancias de convivencia y de los problemas de relaciones interpersonales entre vecinos.

Presentación:

Nuestros nombres sony ambos somos profesionales (socióloga, y psicólogo y comunicador audiovisual) que estamos aquí desde el 2014, desarrollando una investigación psicosocial, conducente al grado académico de Magister en Psicología Social, en la Universidad de Valparaíso. Esta investigación busca comprender un tipo de violencia comunitaria, que hemos llamado psicocultural, entendiendo a su vez, sus causas psicológicas y el contexto de convivencia y conflictos comunitarios en el que emergen.

Debido a que usted participó en esta investigación durante la primera fase, nos gustaría solicitar su colaboración respondiendo algunas preguntas orientadas a “Conocer cómo interpretan, explican y justifican el fenómeno de violencia comunitaria psicocultural las personas que componen la comunidad que participa en la UV18 y verificar si sienten que el conocimiento generado se articula con su historia biográfica”.

Le garantizamos que toda la información que nos entregue será usada sólo para fines investigativos, por lo que mantendremos confidencialidad sobre su identidad. Esta conversación le tomarán 1 hora y 30 minutos de su tiempo.

Pregunta principal

1.- Desde que llegó a vivir a este sector (revisar en ficha individual años viviendo en el barrio, si no ha participado, consultar hace cuantos años vive en el barrio).

¿Cuál ha sido su “historia de problemas o conflictos” con otras personas del barrio? Cuéntenos su historia (INDAGAR EN: los actores involucrados, la participación de cada cual, la duración del conflicto y la percepción sobre el daño causado a la convivencia del grupo).

Preguntas de indagación

Preguntas	Lo que revelan las preguntas
2.- ¿Qué significa este acontecimiento para usted?	Por un lado, revela sentimientos inmediatos e irreflexivos, y por el otro,

	actitudes y emociones sostenidas, es decir, que tienen mayor influencia filosófica.
3.- ¿Qué se está diciendo a sí mismo?	Pensamientos automáticos
4.- ¿Qué se dijo a sí mismo cuando sucedió X?	Pensamientos automáticos
5.- ¿Qué pensó que significaban? ¿Qué infirió de eso?	Inferencias o atribuciones sobre nuestras observaciones