

Conflictos vecinales y mediación comunitaria: la construcción moral de la vecindad en situaciones conflictivas

Neighborhood conflicts and community mediation: the moral construction of neighborhood in conflictive situations

Recibido
16 | 09 | 2019

Matías Rafael Pizarro
rafapizarro18@gmail.com

Aceptado
18 | 06 | 2020

Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas; Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. Argentina

Publicado
15 | 09 | 2020

RESUMEN

A través de un estudio que tomó como lugar de observación la Dirección Municipal de Defensa al Consumidor y Relaciones Vecinales de Canto Gris, se propone trazar una relación analítica entre conflictos de proximidad tramitados en dicho ámbito - en el marco de la implementación de la mediación comunitaria como dispositivo de administración de conflictos- y la vecindad como un tipo de orden moral particular que se torna visible en este tipo de situaciones. La presencia de una serie de elementos que desbordan el motivo original declarado que conduce a la tramitación del conflicto en la oficina local, da cuenta de un conjunto de valores asociados a una noción más amplia de vecino que son expresados por los actores y ponen de relieve la dimensión moral de la vecindad. A través de un enfoque etnográfico y apoyado en la tesis central del conflicto de Gluckman, aportes centrados en la dimensión simbólica de los procesos sociales y desarrollos más recientes dirigidos a la comprensión de los conflictos en el contexto de dispositivos estatales de administración de conflictos, se propone conocer cómo operan tramas de significados sobre la vecindad en la tramitación estatal local de disputas en una ciudad media.

Palabras clave: Conflicto; Mediación; Moral; Vecindad.

ABSTRACT

Through a study located in the Dirección Municipal de Defensa al Consumidor y Relaciones Vecinales de Canto Gris (Municipal Directorate for Consumer Protection and Neighborhood Relations of Canto Gris), it is proposed to trace an analytical relationship between proximity conflicts handled in this area -within the framework of the implementation of community mediation as a mechanism for conflict settlement- and neighborhood as a type of particular moral order that becomes visible in this type of situation. The presence of a series of elements that go beyond the original declared motive that leads to the processing of the conflict in the local office account for a set of values associated with a broader notion of neighbor expressed by the actors that highlight the moral dimension of the neighborhood relations. Through an ethnographic approach and supported by Gluckman's central thesis of conflict, contributions centred on the symbolic dimension of social processes and more recent developments aimed at understanding conflicts in the context of state conflict settlement devices, it is proposed to know how plots of meanings about neighborhood operate in the local state processing of disputes in a medium-sized city.

Key words: Conflict; Mediation; Moral; Neighborhood.

INTRODUCCIÓN

En las últimas tres décadas la mediación en Argentina ha tomado relevancia a través de un conjunto de iniciativas, destacándose entre ellas proyectos de carácter parlamentario y un amplio desarrollo de propuestas que nuclea a diversos actores, ámbitos e instituciones¹. En el año 1995 el Congreso de la Nación sancionó la Ley 24.573 “Mediación y Conciliación” que puso en vigencia en el ámbito de la justicia nacional el denominado “sistema de mediación previa obligatoria”. Posteriormente, en el año 2009 se promulgó en la provincia de Buenos Aires la Ley 13.951 de “Mediación Previa Obligatoria” y, un año más tarde, se firmó el Decreto reglamentario 2530/2010 donde queda establecida la mediación como método alternativo de resolución de conflictos judiciales en el ámbito de la provincia.

En ese contexto, en el año 2011 en la ciudad de Canto Gris² se crea un área dentro del organigrama municipal que incorpora por primera vez la mediación comunitaria como política pública. Esta dependencia municipal integraba dos áreas que funcionarían de manera articulada y bajo una misma dirección: mediación vecinal y defensa del consumidor. Las dos actividades compartían la búsqueda de resoluciones administrativas y prejudiciales de los conflictos, tanto entre proveedores y consumidores (audiencia conciliatoria) como entre vecinos (mediación comunitaria). Fue precisamente en marzo de 2011 cuando se inauguró el Centro Municipal de Relaciones Vecinales y Defensa del Consumidor (CMRVDC), actualmente Dirección Municipal de Defensa al Consumidor y Relaciones Vecinales (DMDCRV), lugar en el cual se llevó adelante el trabajo de campo para esta investigación.

La mediación se inscribe en una serie de “métodos alternativos de resolución de conflictos” (MARC, ADR por sus siglas en inglés) y destaca entre sus características la cooperación de un “tercero neutral” -o “colaborador”; “facilitador”- que contribuye a la comunicación entre las partes envueltas en un conflicto, teniendo como objetivo una solución pacífica del mismo y en un tiempo menor que el que podrían acarrear los tiempos de un proceso judicial adversarial. Particularmente, la mediación comunitaria refiere a una modalidad específica que trasciende las formas judiciales de la mediación y trata mayoritariamente con casos vinculados a *relaciones de proximidad* (parentesco, vecindad, amistad) (Matta y Godoy 2016) en los cuales, la mayoría de las veces no existe ningún tipo de delito o falta administrativa (cfr. Merry 1979). Además de la apelación al diálogo, la gratuidad y la confidencialidad asociada al dispositivo, se pondera la idea de que son las mismas partes quienes pueden y deben llegar a un acuerdo, resaltándose el aspecto “voluntario” del proceso³ (Simon Thomas 2016).

En lo que respecta a las relaciones vecinales, históricamente la noción de “vecino” fue introducida por motivos de regulación fiscal y luego en el marco del Antiguo Régimen de España, en épocas coloniales, se convirtió en un título nobiliario que otorgaba el permiso de dar opinión en las juntas de gobierno. Actualmente en nuestro país la categoría ‘vecino’ y su delimitación legal aparecen poco precisadas en documentos públicos y leyes. En el decreto de “Ley Orgánica de las Municipalidades”, que regula el funcionamiento de los municipios en la Provincia de Buenos Aires en

¹ Ver Matta y Godoy (2016); Nato *et al.* (2006); Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2012).

² La ciudad en la que se llevó adelante el trabajo de campo, y a la cual nos referimos de manera ficticia como Canto Gris, es una ciudad del tipo que los geógrafos y urbanistas distinguen como una *ciudad de rango medio*, ubicada a unos 350 km. de la Capital Federal y a unos 330 km. de su Capital Provincial. Esta localidad, cabecera del partido homónimo, se encuentra ubicada en la región suroeste de la Provincia de Buenos Aires y según los datos arrojados por el último censo nacional (2010) cuenta con una población de 89.721 habitantes, sobre un total de 111.708 habitantes del distrito. El Partido posee una economía diversificada y enriquecida por un importante complejo industrial. Este entramado estuvo históricamente ligado a la minería, en particular a la extracción de piedra caliza, y a la producción de materiales para la construcción, especialmente cemento. En relación con su organización política, de acuerdo con la Ley Orgánica de las Municipalidades, la administración del Partido de Canto Gris está a cargo de una Municipalidad conformada por un Departamento Ejecutivo dirigido por un Intendente -con cargo de cuatro años- y un Departamento Deliberativo -el Honorable Concejo Deliberante- ejercido por ciudadanos con el título de concejales, con banca de cuatro años. La administración de la justicia en el distrito le corresponde mayoritariamente al Departamento Judicial de una ciudad vecina -cabecera de otro partido- dependiente del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires.

³ Diferentes autores han centrado algunos de sus trabajos en la problematización de este aspecto constitutivo de la mediación. Resultan interesantes particularmente los trabajos de Sento Sé Mello 2016 e Yngvesson 1995.

donde se sitúa la DMDCRV, su uso es asimilado a quien reside de manera estable en algún distrito particular⁴.

En este artículo, nos centraremos particularmente en la dimensión moral de la vecindad con el objetivo de reconocer y analizar la dimensión normativa vernácula que atraviesa a las relaciones vecinales. Se focaliza en la vecindad como una codificación ambigua y heterogénea de diversos valores en circulación y sentidos en disputa, vislumbrando un orden social vecinal singular y en tensión al que los vecinos apelan como regulador de sus vínculos. Esto moldea y estiliza de manera particular la tramitación de los conflictos dentro del ámbito formalizado de una oficina municipal de mediación comunitaria. Al momento de pensar el conflicto nos acercamos a lo propuesto por Marques, Comerford y Chaves (2007), atendiéndolo en su dimensión pública, cómo es vivido por los actores y las alteraciones de sus elementos constituyentes, como así también en su dimensión narrativa y su capacidad de crear realidades, redefinir sujetos y configurar identidades (Marques et al. 2007). En ese sentido el conflicto se revela como “un instrumento metodológico de apreciable importancia. Esta cualidad sólo puede ser adecuadamente comprendida si consideramos que el valor heurístico del conflicto reposa en su consistencia sociológica, como fenómeno nativamente recortado” (Ibíd.:34)⁵. Advertirá el lector que se utilizan de manera indistinta y como sinónimos las palabras “conflicto”, “disputa” o “pleito”, coincidiendo en una definición más amplia de conflicto como la que ofreció Gulliver (1969), entendiendo que un conflicto o disputa es, en principio, un desacuerdo que se deriva de la percepción por parte de un actor -individual o colectivo- de que se han infringido ciertos derechos y por esa razón una reclamación es llevada a la arena pública.

EL TRABAJO DE CAMPO EN LA DMDCRV

El trabajo de campo que da sustento a la investigación se desarrolló en la oficina local de la Dirección Municipal de Defensa al Consumidor y Relaciones Vecinales (DMDCRV) de Canto Gris. Según el organigrama municipal vigente, la Dirección depende administrativamente de la Subsecretaría de Legal y Técnica del municipio, enmarcada ésta última en la Secretaría de Gobierno. Las actividades de la oficina se orientan a la resolución administrativa y prejudicial de los conflictos, tanto entre proveedores y consumidores como entre vecinos. Para el caso del área de relaciones vecinales, en el cual se enfocó el análisis, el universo de intervención se circunscribe al tratamiento de conflictos derivados de las relaciones entre vecinos entre los cuales también incluyen sociedades de fomento, clubes, asociaciones, inmobiliarias, etc. Entre la amplia gama de cuestiones que se tratan en el área, aquellas que reciben un mayor tratamiento tienen que ver con ruidos molestos (música alta, ladridos de perros, trabajos ruidosos en horarios de descanso, etc.), problemas que involucran animales sueltos y mascotas, medianería, basura acumulada y/o aguas servidas, y problemas con alquileres, entre otros.

El trabajo de campo se inició formalmente a fines de marzo del año 2018 y previamente se redactó un convenio acuerdo entre la dependencia estatal y el grupo de investigación del cual formo parte, a través del cual se fijaron los alcances y permisos respecto a la investigación y su desarrollo, como así también el régimen de confidencialidad que fijó la protección de las identidades involucradas en los procesos que atañen al ámbito estudiado. Posteriormente firmado y ratificado por ambas partes, esto permitió mi participación en la cotidianeidad de la oficina local de mediación y las diversas instancias en las que opera, garantizando la incursión en un universo marcado por cierta impronta burocrática significativa de los ámbitos de gestión estatal.

La estadía en terreno por un periodo de alrededor de cuatro meses comprendió una intensa participación en la dinámica cotidiana de la Dirección en lo que respecta al área de relaciones vecinales, lo que posibilitó la observación de las diferentes instancias de tratamiento de los conflictos en el ámbito de la oficina, desde el reclamo inicial de los vecinos, las audiencias de

⁴ Decreto Ley 6769/58 “Ley orgánica de las municipalidades” <http://www.gob.gba.gov.ar/legislacion/legislacion/l-58-6769.html>

⁵ Traducción propia.

mediación, la redacción, sistematización y documentación de las demandas, tareas de seguimiento, como así también el acceso a documentación generada en dicho ámbito, adoptando como técnica central la observación participante.

Las particularidades de la oficina municipal de mediación contribuyeron notoriamente al desarrollo de nuestro trabajo, debido al gran volumen de conflictos allí tratados y su modalidad de atención ordenada de acuerdo con ciertas lógicas de intervención estatales⁶. Sumado a la dinámica participativa estimulada por el dispositivo de mediación comunitaria que da lugar al registro de múltiples discursividades, y la vinculación interinstitucional, significó una garantía para el ejercicio etnográfico en terreno.

VECINDAD, CONFLICTO Y MORAL

Durante el trabajo de campo, se pudo identificar que los vecinos exponían de manera paradigmática una serie de valores asociados a una idea más amplia de vecino, aspecto que vislumbró una elaboración moral de los conflictos con la cuestión de la vecindad como eje articulador. Recurrentemente los actores conceptualizaban esta idea a través de valores considerados como significativos de la noción “vecino”, logrando discernir buenas y malas, justas e injustas maneras de ser vecino. De manera articulada, esto moldeaba la experiencia del conflicto generándose diversas interpretaciones tejidas alrededor de y sobre las disputas. Articuladas de manera significativa a un marco más amplio de relaciones y de significaciones, la cuestión normativa de la vecindad cobraba notoriedad comprendiendo una singularidad destacada para estos casos. En estas situaciones, irrumpía un código moral al que se apelaba como representativo y regulador de las relaciones vecinales.

Ya Max Weber, en su célebre *Economía y Sociedad*, observó las relaciones de vecindad y su regulación. El autor vincula lo que él llama “ayuda de vecindad” (Weber 2002: 293) con una excepción determinada que parece darse de manera recurrente, un tipo de “acción comunitaria” destinada a satisfacer necesidades extraordinarias que la “asociación doméstica” no alcanza a cubrir. Weber asocia la relación entre vecinos a un vínculo signado por la mera proximidad espacial y un tipo de actividad cuya naturaleza radica en el aspecto estrictamente económico de la misma. En esa línea, señala que “prácticamente, la vecindad [...] significa que puede contarse con los demás en caso de necesidad. El vecino es el típico “socorredor” y la “vecindad” el soporte de la “fraternidad”, bien que en un sentido poco sentimental y más bien económico de la palabra” (*Ibid.*:294). Más allá de esta lectura que parece estar orientada sobre una dimensión exclusivamente material de la cuestión, Weber logra advertir acerca del carácter conflictivo de las relaciones entre vecinos asegurando que el hecho de que la comunidad de vecinos sea el asiento típico de la “fraternidad” no supone de manera natural que entre los vecinos rija por lo común dicha relación de “fraternidad”. Existe un conjunto de costumbres y normas que rigen las relaciones de vecindad, lo que el autor denomina la *ética popular*, con las que en diversas oportunidades se puede entrar en tensión a través de los hechos, vislumbrándose el carácter condicionante de este conjunto de reglas.

Como han señalado Mackensen et al [1959] (citado en Keller 1975) sobre una lectura de lo argumentado por Weber, las responsabilidades que mutuamente se deben los vecinos no se dejan al azar ni a la inclinación personal; están encuadradas en una ley no escrita, que refleja un consenso básico, quizá inconsciente, que regula la conducta de los vecinos, los sentimientos de confianza que deben expresar respecto a los demás, y las deudas que tienen con sus vecinos y cómo y cuándo deben ser devueltas.

⁶ Me refiero de manera general a la lógica ritualizada de trabajo que se adopta en la oficina, es decir, la formalización y estandarización de procedimientos de acuerdo a pautas de atención, registro y documentación, horarios, salidas al campo y protocolos de seguimiento. El carácter temporal duradero de este proceso garantizaba la duración de nuestro trabajo con un cierto grado de previsión.

El análisis de las maneras en que los vecinos de la ciudad de Canto Gris tramitan sus conflictividades en el ámbito de la DMDCRV también puso de relieve las tramas simbólicas asociadas a la vecindad que articulan sus reclamos. El concepto de *sensibilidad legal* propuesto por Geertz (1994), que describe las formas culturalmente situadas de entender la relación entre *hecho y ley* en el marco de procedimientos judiciales, nos puede ayudar en su comprensión. El autor define esta idea como aquellas “caracterizaciones vernáculas de lo que sucede conectadas a imaginarios vernáculos de lo que puede suceder”, como aquel “conjunto de caracterizaciones e imaginarios, relatos sobre los hechos proyectados en metáforas sobre los principios” (Geertz 1994: 242). Por lo tanto, aquí se pone el foco en la significación de los hechos, en las maneras en que los actores conciben los mismos apoyados en principios acerca de cómo deberían suceder.

Como señala Garaño (2016), Fernando Balbi [2007] “propuso fundar el análisis de los valores morales en un enfoque etnográfico que permita dar cuenta tanto de sentidos canónicos como de su carácter polisémico, es decir, del proceso conflictivo, dinámico de producción y transformación de su sentido” (2016: 60). Además, la propuesta de Balbi (2017) radica en abordar la moral como un fenómeno del orden de la cognición a la vez que -y esto resulta fundamental- como aspecto de la producción de la vida social por sujetos socialmente situados. Desde esta perspectiva, el autor define a la moral como “un aspecto de las formas de conocimiento que sujetos socialmente situados producen, despliegan y se imponen unos a otros” (Balbi, 2016: 50-51. En: Balbi 2017: 15). Este proceso refiere a un ejercicio de formulación y despliegue de representaciones socialmente eficaces que se tejen acerca de “la naturaleza simultáneamente deseable y obligatoria de ciertos cursos de acción, relaciones sociales, arreglos institucionales, etc.” (idem).

En esa línea, todo conocimiento sobre los asuntos humanos comporta consideraciones morales y la moral constituye un tejido incompleto y cambiante, “siempre en hechura”, de conocimientos y prácticas que refieren a la deseabilidad y obligatoriedad relativas de los cursos de acción. Las relaciones sociales no solo responden a ellos, sino que al mismo tiempo los configuran y reconfiguran y los sujetos producen su propio comportamiento en términos que siempre están moralmente informados (Balbi, 2017). Esta perspectiva resulta fructífera para dar cuenta de cómo la vecindad aparece cargada de una serie de valores morales que actúan como elementos ordenadores de los diferentes conflictos a la vez que dan lugar a múltiples interpretaciones sobre los mismos. De esta manera, si bien se destaca que a través de las disputas y su tratamiento la vecindad como orden moral es afirmada, los elementos constituyentes de las mismas se presentan cambiantes sujetos al contexto en el que se inscriben.

Creando oportuno enfocar la mirada analítica sobre el universo moral en el que se inscriben estos conflictos, se puede dar cuenta de que no se trata de procesos cerrados, sino de dinámicas de producción que sufren alteraciones, varían en contextos y situaciones específicas (Godoy, 2016), y se apoyan en los sentidos elaborados por los actores a través de la conexión entre caracterizaciones nativas de lo que sucede e imaginarios de lo que debe suceder. En ese marco, las relaciones vecinales configuran complejas tramas simbólicas que articulan ideas de justicia y vecindad concretando un tipo particular de sensibilidad legal (Matta, 2016). Podemos señalar entonces que los conflictos aquí tratados invocan un escenario que articula diversos sentidos que son acordados y disputados sobre la base de un tipo de normatividad difusa y ambigua que regula la trama de relaciones de vecindad. A través de ese proceso, la noción más amplia de vecino es cuestionada, producida, resignificada y tensionada a través del conflicto, dando lugar a un proceso de legitimación de un orden social (vecinal) y no de ruptura.

VECINDAD Y MORAL EN EL CONTEXTO DE MEDIACIÓN

Una mediación que observé y registré se vinculaba a un reclamo que Ana, una mujer de aproximadamente 55 años, había realizado en relación a unos vecinos. El motivo principal que suscitaba el encuentro tenía que ver con que la vecina reclamaba que la puerta principal de entrada al edificio -palier- en el cual se encuentra su departamento, permanecía abierta incluso en horas de la noche, generándole preocupaciones en términos de seguridad según sus declaraciones. Por este

hecho, responsabilizaba a una familia vecina que vive en frente a su departamento en el mismo piso.

Luego de una primera mediación a la cual los vecinos solicitados no asistieron, la mujer decidió optar por una mediación con el consorcio administrador del edificio. En esta segunda oportunidad, asistió en representación del consorcio Betania, una mujer de alrededor de 50 años, también vecina del mismo barrio, un complejo urbano de edificios tipo monoblock⁷ característico de la ciudad que se encuentra ubicado en cercanías a uno de los accesos de la ciudad. En el primer encuentro, a solas con la mujer reclamante, ante la pregunta de la mediadora acerca de por qué pensaba que sus vecinos insistían en mantener la puerta abierta, se daba el siguiente diálogo:

Ana: -Porque ellos dicen que qué pasa, por ejemplo, si tienen que llamar a EMO⁸, viene y quién le abre la puerta. Entonces le digo, 'a ver Zara [por la vecina], yo tengo tu teléfono, vos tenés mi teléfono', porque en un momento lo tenía, le digo 'si pasa que estás descompuesta, no podés bajar, la puerta está cerrada con llave, llamás'. A cualquier vecino [...] los vecinos somos la familia. Porque si no nos protegemos entre nosotros...

Mediadora: -Pero EMO por qué... Porque hay algún problema de salud...

Ana: -No, no hay. De hecho, había otra señora que vivía en frente de ellos solita, que falleció hace tres o cuatro meses, que ella me llamaba a mí y me decía: '¿les abris a los de EMO, porque llamé que me siento mal, y si está la puerta cerrada les abris?'. A ver, yo pretendo eso (mayo 2018).

En dicha reunión, la vecina también comentó que sus vecinos ya habían sido advertidos por parte del consorcio del edificio por sus comportamientos y como consecuencia de algunos reclamos esgrimidos, incluidos los de la mujer. Entre ellos, se destacó la molestia ocasionada cuando estos vecinos cercaron con un enrejado un espacio común al interior del edificio. Acerca de la reacción que asumen sus vecinos a partir de las advertencias recibidas, la mujer señaló:

Ana: -[...] ellos dicen: 'A nosotros no nos importa'. Yo le dije, 'a vos no te importa porque tenes la reja y van a tardar más en entrarte⁹, pero yo estoy ahí'. 'Ah, a mí no me importa, yo no tengo porque cuidarte a vos' me dijo. Le digo 'no, simplemente como vecino, a ver, nos cuidamos entre todos. Porque si a vos te pasa algo y escucho que gritan yo voy a llamar a la policía si vos estás gritando porque te paso algo'. A ver... o te descompusiste, o necesitas ayuda. Pero no van a tener ayuda de nadie el día que les pase algo. Porque el vecino no los puede ni ver. Yo ya está. Para mí fueron ya, que vas a hablar con esta gente (mayo 2018).

A partir de la lectura de los fragmentos citados que pertenecen al primer encuentro de la vecina con los mediadores, se torna significativa la vinculación que la mujer realiza entre las actitudes de sus vecinos con un sentido más amplio de vecindad, dentro del cual convergen ideas que enlazan al vecino con la familia, la protección, la ayuda y el cuidado como valores. Se pone de manifiesto así una representación social de la vecindad construida con elementos socialmente elaborados como eficaces para brindar seguridad, que, en el contexto de un pleito entre vecinos, instituyen a la vecindad como el elemento válido y legítimo en términos sociales y morales para preservar la seguridad. Se da así un proceso de traducción de la vecindad a un lenguaje moralmente válido sobre el cual los actores pueden construir un parámetro normativo que regule a la vez que

⁷ En Argentina se conoce popularmente como monoblock a los edificios de varios pisos organizados en conjuntos habitacionales, construidos principalmente en grandes ciudades como Buenos Aires y sus alrededores o Córdoba o Rosario. Su nombre deriva de *mono* = *uno* y *block* = *bloque*, ya que estos edificios suelen estar organizados en tiras lineales que integran un solo cuerpo. Generalmente, la mayoría de estas edificaciones "repetidas" o iguales, forman parte de un proyecto de viviendas de una municipalidad, una provincia o la nación.

⁸ EMO refiere a Emergencias Médicas Canto Gris, una empresa privada que brinda servicios de emergencia y atención prehospitalaria.

⁹ Con "entrarte" está refiriendo a una hipotética situación de asalto en la que ladrones entren a robar a su departamento y/o al edificio.

construya este tipo de relación. En este caso, la vecindad opera como garante de seguridad a la vez que representa un vehículo de sanción impartido a través de esta concepción, situación que se explicita cuando Ana lanza la advertencia sobre la negación a ayudar a sus vecinos si se diera una situación en la que la requieran¹⁰.

Durante el segundo encuentro, con la presencia de Betania, irrumpió una tensión que reordenó en cierta forma a las partes y su criterio de definición, transformando de manera particular el lugar ocupado por la vecina que se quejaba de sus vecinos por la puerta y apelaba a una intervención por parte de la junta administradora del edificio. Ahora, Ana pasaba a ser objeto de reclamo e impugnación por parte de su vecina representante del consorcio quien alegaba un incumplimiento de pago de expensas:

Betania: -Hay una cosa que no se dice. La señora debe nueve meses de expensas. Es una deudora del barrio. Vamos a hacer una carta documento. Pero la vas a pagar vos. El barrio no la va a pagar. Si querés la firmo yo. La señora es deudora.

Ana: -Yo no tengo ningún problema en abonarla. Lo que yo no quería era mandarla yo como persona física, yo individual, porque me expongo, digamos, y soy la única cuando la realidad nos afecta a los 9 u 8 restantes habitantes del monoblock. Que a los otros también les molesta, pero nadie habla, nadie dice nada. Porque se habla entre pasillo, pero nadie va a dar la cara de lo que está pasando. Reconozco que soy deudora. Soy deudora por una cuestión especial, que estoy sin trabajo en este momento. Eh...

Betania: -Lo que pasa que sabes qué Ana, a veces molesta que vos nos exijas tanto y nos debas nueve meses de expensas. La verdad que a los que abonamos las expensas nos molesta. Te digo la verdad.

Ana: -Perfecto. Yo te voy a decir...

Betania: -... porque vos vas a la oficina solamente a quejarte.

Ana: He colaborado también y [Betania: -Yo lo sé...] Gabriel [en referencia a otro integrante del consorcio administrativo] te puede decir que cuando tenían un problema con la vecina [Betania: -Yo lo sé...] del 3°, no dejaba entrar a nadie, la mediadora para que pudieran entrar al departamento, para arreglar y que el conflicto no fuera mayor con la vecina de abajo, la mediación la hice de buena voluntad yo. Porque mi idea es, digamos, vivo adentro del barrio y que el barrio funcione [Betania: -Totalmente de acuerdo] y tratar de aportar... Tal vez tengo una forma demasiado... no sé cómo llamarla. Eh... tempestuosa digamos de...

Betania: -En todos los lugares, en todo el país, en el mundo te diría, lo primero que se hace es pagar las expensas. Yo vine porque realmente tengo una obligación. Quería darle un corte a esto. Y te mereces que yo venga a decírtelo, es decir, porque somos vecinas, además. Y no quiero que esto mañana nos crucemos... interfiera en nuestra relación de vecina

Ana: -Nooo, para nada, para nada...

Betania: -Por eso a mí me molesta a veces, me cuesta. Y yo no quiero. Porque yo mañana me la cruzo sacando la basura y hablamos del tiempo. Y yo no quiero tener problema con la señora. Porque, al contrario, es buena vecina. Y quiere el bien del barrio. Por eso. No mezclamos los tantos. En el barrio soy Betania tu vecina. Acá vengo en representación...

A partir de la cita que precede, se vislumbra una vez más la dimensión normativa que envuelve a los conflictos entre vecinos. Si bien en este caso se apela a una norma que cuenta con regulaciones legales¹¹, en contexto, el incumplimiento se convierte en un elemento de

¹⁰ Esto parece poner de relevancia una doble cara (o un “doble filo”) de las relaciones de vecindad que articula cuidado y control, acusaciones y cooperación. En ese sentido se puede observar como los valores morales sobre la vecindad pueden configurar una “ética del vecino” que oscila entre el cuidado o la ayuda y la responsabilidad. En un marco de reciprocidades no correspondidas, la ayuda rechazada o negada se convierte en elemento de juicio. Eilbaum (2011), en otro contexto, aborda esta singularidad de los vecinos como fuente de ayuda y como fuente de informaciones que revela la tensión entre el cuidado y el control. Agradezco los comentarios de uno de los evaluadores que llamaron la atención sobre este aspecto.

¹¹ La *Ley de propiedad horizontal* 13.512 regula el pago de expensas de parte de propietarios en su artículo octavo. Algo que resulta sumamente interesante en el marco de este caso, y que no fue advertido durante la mediación, es que esta ley también

desvalorización del reclamo inicial y pone sobre la mesa la posibilidad manifiesta del descrédito como vecina. En dicha instancia, la demanda pierde fuerza debido a que inmediatamente es contrarrestada por el reclamo de la otra parte en relación con el pago de expensas. Simultáneamente, se construye el descrédito como vecina, exaltado a través de la afirmación “*deudora del barrio*”. De esta manera, el pago de las expensas aparece asociado a un criterio de prestigio entre vecinos, situación que da lugar a la imputación de parte de Betania sobre la mujer reclamante, imputación que es expresada en los términos normativos de la vecindad dando lugar a una acusación con fuerte peso moral: ser *deudora del barrio*. Sin embargo, como se puede observar a lo largo del diálogo, esta falta es reequilibrada en términos simbólicos a partir de las intervenciones realizadas por Ana. En primer lugar, la mujer resalta que el problema sobre el cual funda su queja tiene que ver con una cuestión que involucra a todos los habitantes del mismo edificio y que también los molesta, pero en ella radica el valor de poder enfrentar la situación y “*dar la cara*”. En segundo lugar, señala su participación y cooperación para destrabar un conflicto que existió en el complejo de departamentos en el cual ella actuó como “*mediadora*”¹², bajo el precepto general de que desea que las cosas en el barrio funcionen. Finalmente, es la propia representante del consorcio quien termina afirmando que la mujer es una “*buena vecina*” que “*quiere el bien del barrio*”, luego de señalar la incomodidad que provoca la situación en lo que respecta a su relación como vecinas.

Pensamos, de esta manera, que la disputa se tramita a través de la vecindad en términos moralmente informados lo que permite vislumbrar el ajuste situacional realizado por los actores en dicho marco significacional. El conflicto inicial que Ana mantiene con sus vecinos no limita la interpretación de los actores alrededor de los hechos particulares que ella denuncia, sino que en la incorporación de otra de las partes que se ve envuelta en la situación problemática, la evaluación que las mujeres realizan se atañe a una idea más amplia de vecindad en la que surgen elementos con carácter de sanción y reconocimiento. De esta forma, la vecindad refiere a un parámetro abarcador y ordenador del conflicto a través del cual el mismo es narrado e interpretado.

Esto último pone de manifiesto la orientación hacia la justificación contextual de aquellas acciones cometidas y que ambas partes reconocen como una falta moral, en este caso con Ana reinterpretando la presunta falta en la que ha incurrido y por la cual es impugnada, lo que en términos situacionales implica la posibilidad de la eximición de culpa, dando cuenta de que se trata de una persona que rara vez incumple las reglas e incluso coopera para mantener la armonía entre vecinos.

Por otra parte, Ana deja en claro que, para el caso del envío de una carta documento¹³, requería de cierto resguardo para evitar una exposición personal, ya que -según sus palabras- “*todos saben, pero nadie habla*”. Más de una vez las personas que se acercan a la DMDCRV expresan tener temor ante posibles represalias por parte de sus vecinos, idea que parece tener mayor sustento en los casos en los que el reclamo es asociado a una denuncia, lo que dentro de los códigos morales de la vecindad aparece como algo inaceptable. La denuncia aparece como una opción disponible dentro de las diferentes maneras de administrar el conflicto. Sin embargo, frecuentemente los vecinos manifiestan no querer incurrir en una acción como tal, lo que nos lleva a pensar que la forma con la que se decida atender la disputa debe corresponderse con los valores de la vecindad, además de guardar cierto grado de relación con el tipo de vínculo que los une y sus deseos de conservarlo, algo que la denuncia vendría a echar por tierra¹⁴.

señala que: “Art.6° - Queda prohibido a cada propietario y ocupante de los departamentos o pisos: a) Destinarlos a usos contrarios a la moral o buenas costumbres o a fines distintos a los previstos en el reglamento de copropiedad y administración; b) Perturbar con ruidos o de cualquier otra manera la tranquilidad de los vecinos, ejercer actividades que comprometan la seguridad del inmueble, o depositar mercaderías peligrosas o perjudiciales para el edificio”.

¹² Es interesante notar aquí la apropiación del lenguaje vinculado al dispositivo de mediación por parte de la vecina.

¹³ La carta documento es un servicio mediante el cual se envía una carta a través de una empresa de servicios de correos y que posee valor legal o valor fedatario, es decir, se deja plena fe de que su contenido fue comunicado al destinatario por el remitente. De esta manera, puede ser utilizada luego como prueba ante un litigio judicial. Normalmente se utiliza la carta documento para que reclame un derecho a otra persona, empresa u organismo privado o gubernamental.

¹⁴ Pitt-Rivers (1989) en su estudio sobre el pueblo de Grazalema, en España, señala cómo opera la sanción pública respecto a los delitos cometidos en la comunidad y su variación de acuerdo con el lugar de procedencia del acusado. Sobre esto indica que “no es que el robo realizado por residentes en el valle sea desconocido, al contrario. Pero cuando ocurre, el caso

El estudio de Evans-Pritchard (1976) también nos ayuda a conceptualizar la manera en que los vecinos elaboran una explicación causal para los sucesos que los afectan. A igual manera en que los azande explican sus infortunios a causa de la brujería, el lenguaje moral de la vecindad permite a los actores dar explicación a los hechos que se reclaman. Asimismo, los azande también ajustan sus creencias a situaciones concretas (racionalidad en contexto), lo que hace posible que a pesar de que reconozcan que la brujería se hereda y transmite biológicamente, puedan demostrar la inocencia de un hombre brujo apelando al mismo principio biológico que lo arrojó al descrédito. Las *elaboraciones posteriores de la creencia* admiten que el hombre es brujo, pero niegan que pertenezca a su clan. Como hemos visto durante el trabajo, en algunas ocasiones los vecinos acuerdan sobre los valores que deben regir el buen comportamiento vecinal, pero si se ven envueltos en el descrédito y la deslegitimación apelan a demostrar que han incurrido en una falta porque el contexto los ha condicionado; de esa manera, intentan justificar moralmente sus acciones.

Otro de los conflictos registrados tenía que ver con un reclamo realizado por Eliana, una vecina de alrededor de 35 años, contra Fátima, una mujer jubilada de 80 años. Motivaba el reclamo inicial la acumulación de agua servida sobre la vereda de la casa de Eliana, proveniente del desagüe de un lavarropas de un complejo de departamentos cercano a su casa desde los que se estaría arrojando el agua hacia la calle. La mujer jubilada aquí en cuestión es propietaria junto a su marido del departamento de donde provendría el agua, ubicado en una zona de la ciudad que aún no contaba con servicio de cloacas al momento de nuestro trabajo de campo, por lo cual utilizaban pozos ciegos para el desagüe higiénico. Como hemos resaltado acerca de la mayoría de los conflictos tratados en la oficina local, su tratamiento pone de relieve una trama de significados construida alrededor de la figura del vecino en la que sobresalen un conjunto de prescripciones asociadas a un carácter de deseabilidad y obligatoriedad. En un tramo de la mediación del conflicto señalado, ocurrió el siguiente diálogo:

Eliana: -Nosotros tenemos vehículo. Uno de trabajo y el otro de la casa. Entramos el vehículo a la casa y hay que tomarse el trabajo de poner unos cartones que por nuestros cartones si los tenemos, entonces lo usamos. Lo ponemos en el cordón cuneta para no llevar todo ese olor para adentro de la casa y adentro del galpón de trabajo. O sea... que, si entra toda esa agua sucia al galpón, al otro día hay que hacer toooda la limpieza porque no podemos tener el galpón en esas condiciones. Y la casa menos. Nosotros no tenemos niños, ¿pero y si así fuera? Me parece que no está bueno. Que no está bien. Vamos a lo que está bien y a lo que no está bien. Y si partimos de esa base, no está bien. No se puede tirar el agua en la calle. Como que, si empezamos de cero, volvamos todo a cero. ¿Se puede o no se puede? No, no se puede. ¿Y ahora qué hacemos? Empecemos porque no se puede. Empecemos por ahí. ¿Se puede o no? Eh, no. ¿Está permitido? Eh, no. ¿Y entonces? ¿Por qué hacemos algo que no se puede hacer?

Fátima: -Sí. Pero también se puede ser un poco tolerante. Porque, así como yo les cuento que a mí, personalmente, soy tolerante con lo que me llega de tres-cuatro cuadras, porque no es una cosa que yo no lo quiero hacer.

Esto muestra que las interpretaciones de los acontecimientos no solo descansan en la demostración de lo correcto o incorrecto de una situación, sino que esto depende también de cómo la acción se inscribe en el contexto. Cuando Eliana señala que arrojar agua a la calle no está bien, ameritando una sanción a tal acción, Fátima responde que, si bien no se puede arrojar agua a la calle, se puede ser tolerante ante tal situación a la manera en que ella lo ha sido con otros vecinos. De esa manera, la cuestión que descansa en la constatación de lo correcto y lo incorrecto de una acción, se inscribe en un contexto en el cual esto se convierte en objeto de negociación. La tolerancia frente a una actitud considerada incorrecta se vuelve lo correcto. Esto revela que el conflicto es también una negociación en la interpretación de los hechos, configurándose sobre la marcha del mismo (Godoy 2014). Estas apreciaciones, también observables en el caso de Ana y Betania, indican que la dimensión jurídica de la vecindad no descansa únicamente en la sanción de

raramente llega hasta el juzgado. Se prefiere la acción privada, puesto que llamar a la Guardia Civil en contra de un vecino se considera una mala jugada” (Ibid.:62).

hechos percibidos como infracciones, sino que, como señala Lombraña para la aplicación de la ley penal, “supone la legitimación de sentidos sociales que se otorgan a ciertos valores considerados importantes en contextos determinados” (2015: 338).

En ese sentido, volvemos aquí sobre una cuestión planteada al principio que tiene que ver con el aspecto inacabado y situacional de la dimensión moral. Como vemos a través del relato de las partes envueltas en este conflicto, los hechos narrados aparecen conectados a través de una interpretación normativa de los mismos. De esta forma, se observa una tensión en las maneras en que los distintos vecinos dan sentido a los hechos acontecidos que de una u otra forma derivaron en el reclamo en la oficina de mediación, por lo cual la vecindad aparece, al decir de Eilbaum (2012), como una *moralidad situacional*¹⁵ y no unívoca y lineal.

PALABRAS FINALES

A lo largo del trabajo se problematizó sobre las maneras en que las personas tramitan conflictos vecinales en el ámbito de la oficina municipal de mediación de Canto Gris, prestando especial atención al lugar que ocupan los valores morales asociados a la vecindad. Los dos casos presentados como ejemplos a través de distintas escenas registradas suscitaban la presencia de un conjunto de elementos que, desde la mirada analítica, alertaron acerca de la dimensión moral que caracteriza este tipo de relaciones y moldea los distintos pleitos. La singularidad de las situaciones presentadas radica en el lugar central que adquiere la vecindad como lenguaje moral que brinda un marco de significación para la explicación e interpretación de los conflictos por parte de los vecinos. A través de la descripción y análisis elaborado, se destaca que la vecindad -poco precisada en términos de códigos legales estatales- condensa un tipo particular de *sensibilidad legal* que delimita un parámetro normativo a través del cual se perciben buenas y malas maneras de ser vecino. La inscripción de la dimensión normativa al contexto de análisis advirtió que esta elaboración moral de la vecindad también implica una negociación en la interpretación de los hechos, lo cual echa luz sobre el carácter inacabado y situado de lo moral.

Como se ha podido ver a lo largo de estas páginas, la dimensión moral de la vecindad opera como una clave ordenadora de los conflictos tratados en el ámbito de la oficina municipal. Ambos casos presentados involucran en mayor o menor medida cuestiones asociadas a aspectos materiales concretos (la puerta del edificio y el cercamiento de un espacio en común, el agua servida que se estanca en el cordón de la vereda de una vecina y la falta de saneamiento hídrico) pero son narrados y actuados a través de la vecindad, que es vinculada por los vecinos a valores morales más amplio como la tolerancia, el respeto, el cumplimiento de los deberes (como vecinos y como ciudadanos), la responsabilidad, la solidaridad (“*ayuda*”), entre otros. En ese sentido, los vecinos expresan deseos de acción que se erigen como obligatorios y a través de los cuales pueden adoptar, juzgar y/o sancionar distintos comportamientos.

De esa manera, la vecindad constituye un orden social y moral particular que es construido, negociado e invocado en este tipo de situaciones particulares. Esto último nos permite señalar, inspirados en la tesis del conflicto esgrimida por Gluckman (2009), que en el ámbito de la oficina municipal de mediación comunitaria los vecinos que tramitan sus conflictos no solo están discutiendo acerca de la vecindad, sino que además la construyen, es decir, la legitiman o bendicen (en términos de Gluckman).

¹⁵ Como señala Eilbaum (2012) en un estudio que, si bien situado en contextos judiciales, puede echar luz acerca de la tramitación moral de los conflictos vecinales, “el fondo’ y ‘la forma’ interactúan en el proceso en una dinámica atravesada por varias morales, a veces en tensión, a veces en confluencia. Por lo tanto, no se trata aquí de identificar una “moral” o una “ética” específica, sino de proponer la presencia, en un contexto institucional [...] determinado, de una “moral situacional”. Por esta razón, creo que los valores morales que informan las acciones y decisiones judiciales no son únicos, ni homogéneos ni inmutables, derivados de una estructura social totalizadora; sino que son el producto de las interacciones puntuales y contextuales entre los agentes, las reglas, los conflictos particulares y las personas involucradas en ellos” (p.22) (traducción propia).

Debemos alertar al atento lector, que lo que hemos presentado aquí no prefigura en términos teóricos y analíticos un único orden vecinal, sino que responde a un análisis situado en un ámbito formalizado como la oficina municipal de mediación comunitaria. Esto último abre las puertas a futuros trabajos que contemplen en términos metodológicos instancias de trabajo de campo que logren ampliar el registro de los casos por fuera del ámbito particular de la oficina municipal de mediación.

Por cuestiones de espacio se ha dejado de lado aquí la incidencia que en estos contextos asume la impronta burocrática que permea a instituciones estatales como la DMDCRV a la vez que tensiona las formas de la mediación como método alternativo de resolución de conflictos. Por último, pero no menos importante, relacionado a lo anteriormente dicho, sería interesante poder explorar a futuro cuál es el lugar que ocupa la mediación como dispositivo y el Estado en la construcción de la vecindad. Entendiendo que tanto la mediación (en este caso comunitaria) y sus bases fundamentales, los mediadores/agentes estatales, como así también en un plano más general el gobierno y el ámbito de gestión de políticas públicas, también construyen un corpus de significados y prácticas alrededor de la vecindad, este trabajo nos permitiría tener una mirada más completa acerca del tema y la problemática desarrollada que no se limite de manera parcializada a las personas que son clasificadas como vecinos dentro del ámbito formal de la mediación sino a la relación que los distintos entramados tejen entre sí a su interior.

REFERENCIAS

1. Balbi, Fernando Alberto. "A moral como parte integral da produção da vida social. Uma leitura heterodoxa dos escritos de Emile Durkheim". *Sociologia & Antropologia*, 6 (3), 2016: 755-778.
2. Balbi, Fernando Alberto. "Moral e interés. Una perspectiva antropológica". *Publicar*. Año XIV N° XXIII. Diciembre de 2017 - ISSN 0327-6627-ISSN (en línea) 2250-7671. 2017: 9-30.
3. Eilbaum, Lucía. *'O bairro fala': conflitos, moralidades e justiça no conurbano bonaerense*. Río de Janeiro: Hucitec Editora. 2012.
4. Eilbaum, Lucía. "Familia, justicia y moralidades en el conurbano bonaerense". *Revista Antropológicas*. Año 15, vol.22 (1). 2011: 7-35.
5. Evans-Pritchard, E. E. *Brujería, Magia y Oráculos entre los Azande*. Anagrama, Barcelona. 1976.
6. Garaño, Santiago. "Soldados combatientes: la construcción del valor moral del sacrificio en el Operativo Independencia (Tucumán, 1975-1977)". *Relaciones de la Sociedad Argentina de Antropología*. XLI (1). enero-junio 2016, ISSN 0325-2221 (versión impresa) - ISSN 1852-1479 (versión online). 2005: 57-78.
7. Geertz, Clifford. "Conocimiento local: Hecho y ley en la perspectiva comparativa". *Conocimiento local. Ensayos sobre la interpretación de las culturas*. Barcelona, Paidós. 1994. pp. 195-287.
8. Gluckman, Max. *Conflicto y costumbre en África*. Fondo Editorial Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima. 2009.
9. Godoy, Mariana Inés. *Los regalos de Margarita: conflictos, trama política y justicia en el juarismo santiagueño*. EDUNSE. 2014.
10. Godoy, Mariana Inés. "Delito, conflicto: sensibilidades legales y trama institucional en el campo de la mediación penal en Salta, Argentina". *Revista del Museo de Antropología*, 9 (1), 2016: 57-68.
11. Godoy, Mariana Inés. "De la denuncia a la mediación: sensibilidades legales y usos del derecho en conflictos de proximidad". *Corpus* [En línea], Vol. 6. No 2. DOI:10.4000/corpusarchivos.1672. 2016a: 1-21. <http://corpusarchivos.revues.org/1672>
12. Keller, Suzanne. *El vecindario urbano. Una perspectiva sociológica*. Siglo veintiuno editores: México D.F - Madrid.1975.
13. Lombrana, Andrea Natalia. "El caso de Luis: Moralidades, emociones y dispositivo penal de 'perdón'". *DILEMAS: Revista de Estudios de Conflicto e Controle Social*, Vol.8.N°2. 2015: 329-356.
14. Marques, Ana Cláudia; Comerford, John; Chaves, Cristine. "Traições, intrigas, fofocas, vinganças: notas para uma abordagem etnográfica do conflito". *Conflitos, política e relações pessoais*. Universidade Federal do Ceará/ Funcap/ CNPq-Pronex; Campinas. Fortaleza: Pontes Editores. 2007. pp.27-55.
15. Matta, Juan Pablo. "Entre vecinos eso no se hace. Sentidos de justicia y de vecindad en el marco de un dispositivo institucional de administración de conflictos". *Antípoda. Revista de Antropología y Arqueología*. N° 24. enero-abril. 2016: 55-71.
16. Matta, Juan Pablo; Godoy, Mariana Inés. "El movimiento de mediación en Argentina: procesos, tensiones y afirmaciones". *Revista de Estudos e Pesquisas sobre as Américas*, V.10.N.1 2016 ISSN - 1984-1639. 2016.
17. Merry, Sally E. "Going to Court: Strategies of Dispute Management in an American Urban Neighborhood". *Law & Society Review*, Vol. 13. No. 4. 1979: 891-925. <http://www.jstor.org/stable/3053149>
18. Pitt-Rivers, Julian. *Un pueblo de la sierra: Grazalema*. Alianza Editorial. Madrid. 1989.
19. Simon Thomas, Marc. "Theorizing Mediation: Lessons Learned from Legal Anthropology". *Utrecht Law Review*. Volume 12. Issue 1 (January). 2016: 50-60. <http://doi.org/10.18352/ulr.325>. 2016

20. Weber, Max. *Economía y sociedad. Esbozo de sociología comprensiva*. Fondo de Cultura Económica. 2002.

21. Yngvesson, Bárbara. “Local people, Local Problems, and Neighborhood Justice: The Discourse of “Community” in San Francisco Community Boards”. En: Merry, S.E & Milmer, N. (eds). *The Possibility of Popular Justice. A Case Study of Community Mediation in the United States*. The University of Michigan Press, Michigan, USA. 1995. pp.379-400.