

Método
Grupo Transdisciplinario de
Investigación en Ciencias Sociales
www.grupometodo.org

Borradores de Método

Área de Crimen y Conflicto
ISSN: 1692-9667

Cómo distinguir los problemas de
convivencia y los problemas de seguridad

Isaac De León Beltrán
Eduardo Salcedo Albarán

Documento 05
Junio 20 de 2003

BORRADORES DE MÉTODO es un medio de difusión de las investigaciones del Grupo Método. Estos documentos son de carácter provisional, de responsabilidad exclusiva de sus autores y sus contenidos no comprometen a la institución.

Borradores de Método. No 05. Junio 20 de 2003.
Editor Fundación Método
Colección Crimen y Conflicto.

© Isaac De León Beltrán y Eduardo Salcedo Albarán
Cómo distinguir los problemas de convivencia y los problemas de seguridad

© Fundación Método. Carrera 8ª . No 37-10. ofi: 501. Telefax: (571) 4005765
2003. Todos los derechos reservados.
Primera edición 2003.
Impreso en Colombia.

Cómo distinguir los problemas de convivencia y los problemas de seguridad*

Isaac De León Beltrán y Eduardo Salcedo Albarán

Resumen

El objetivo de este trabajo es construir unos criterios que permitan distinguir las cuestiones de convivencia y seguridad. El trabajo parte del concepto de grupo social. Los problemas de convivencia serían, de acuerdo con nuestra distinción, los conflictos que se dan entre personas que interactúan al interior de un mismo grupo. Los problemas de seguridad serían los conflictos que se dan entre personas que pertenecen a grupos distintos. La idea es mostrar que un mismo acto puede ser clasificado como una cuestión de convivencia o una cuestión de seguridad de acuerdo a los roles de los actores involucrados.

* Agradecemos los valiosos aportes de Franklin Convariza, Eduardo Wills y los comentarios de los miembros de la Policía Nacional y el personal del Distrito Capital que asistieron a la presentación de este texto en el marco de foro sobre convivencia y seguridad realizado por la Secretaría de Gobierno del Distrito Capital, Bogotá en abril de 2003.

El objetivo de este trabajo es presentar una distinción entre los problemas de convivencia y los problemas de seguridad. Esta distinción se construye a partir del concepto sociológico de grupo. Hemos tomado el concepto de grupo para mostrar que las relaciones entre las personas se pueden clasificar de acuerdo al grado de conocimiento mutuo entre los participantes de la relación y el grado de compromiso en el sostenimiento de dicha relación. Desde este punto de vista, las relaciones entre las personas se clasifican como relaciones de socialización *densa*, es decir, las que se dan al interior de un grupo o intragrupal, y las relaciones de socialización *tenue*, es decir, aquellas que se dan entre personas que no tienen un vínculo grupal o intergrupales. A partir de estos conceptos procederemos a clasificar los conflictos de acuerdo a su nivel de intensidad. Definimos la intensidad de los conflictos en función del bien jurídico comprometido en el conflicto.

Creemos que la convivencia y la seguridad se pueden distinguir con claridad – al menos en términos conceptuales. Estas distinciones, como veremos, son un intento por definir con claridad aquello que con frecuencia se denomina “convivencia” y aquello que se denomina “seguridad”. Una buena clasificación de los conflictos interpersonales se convierte en una tarea difícil cuando los criterios de clasificación son vagos, ambiguos o, simplemente, no están dados. Gran parte de la comprensión de la naturaleza de los conflictos consiste en la capacidad para clasificarlos según criterios libres de ambigüedades. De esta manera, se puede asegurar que la capacidad para clasificar conflictos tiene una influencia directa en la posibilidad de resolver problemas de convivencia y problemas de seguridad. Pero también se puede aceptar que la carencia de criterios no es el único factor que dificulta la clasificación de los conflictos; de hecho, los límites entre la convivencia y la seguridad son bastante difusos y poco evidentes debido a la complejidad de los sistemas sociales. Este trabajo es un intento por construir unas distinciones, que si bien no dan cuenta de la totalidad de los hechos sociales en cuestión, sí muestran que hay diferencias muy marcadas entre aquellos que llamamos conflictos de convivencia y aquello que denominamos conflictos de seguridad.

1. El grupo: la unidad básica de socialización.

Un individuo no se relaciona con la totalidad de los individuos de una sociedad. Esto se explica porque en las sociedades modernas el número de individuos suele ser muy grande.¹ Por el contrario, en las sociedades compuestas por pocos individuos es posible que un individuo identifique fácilmente a todas y cada una de las personas que componen su entorno social. En este caso, el individuo sí se podría relacionar con todos los demás

¹ Cfr. Georg Simmel, *Sociología. Estudios sobre las formas de socialización*.

individuos del grupo.² Así, es posible clasificar las sociedades de acuerdo al número de individuos que la componen, con lo cual habría sociedades complejas, compuestas por muchos individuos, y sociedades menos complejas compuestas por pocos individuos. Cuando hablamos de muchos individuos nos referimos a cientos de miles o a millones de personas; esta parece ser una característica de las sociedades modernas. Al respecto vale la pena recordar que algunos problemas de una sociedad con varios millones de habitantes suelen ser bastante más difíciles de resolver que los problemas de una sociedad con pocos individuos. El número de individuos parece jugar un papel relevante en la dinámica y comprensión de ciertos problemas sociales (por ejemplo, los problemas ambientales de una sociedad con pocos individuos suelen ser de una naturaleza distinta a los problemas ambientales de una sociedad compuesta por varios millones de personas. Algo similar sucede con las cuestiones de seguridad. Parecería que no es lo mismo proveer seguridad a una comunidad de quince familias que a una sociedad con varios millones de personas). Ahora bien, conviene anotar que la cantidad de personas no es el único indicador de complejidad; otros pueden ser la división del trabajo y la existencia de un derecho formal. Normalmente el derecho formal es otra característica de las sociedades complejas. Como veremos, el derecho cobra vital importancia en las sociedades en las que hay una gran cantidad de relaciones entre personas no se conocen. En las sociedades menos complejas, en ocasiones, no es necesario el derecho en su papel de regulador de la vida cotidiana, pues las tradiciones y costumbres son suficientes para desempeñar este papel regulador. Se podría decir que en las sociedades menos complejas la regulación de la conducta se hace a partir del reconocimiento mutuo; como no es difícil identificar a todos los miembros, las expectativas de comportamiento suelen estar acompañadas de un ejercicio de reconocimiento. Este ejercicio de reconocimiento puede ser entendido como otorgar una identidad a cada uno de los miembros y, a partir de esto, formular unas expectativas de conducta. Por ejemplo, cuando en una sociedad menos compleja se reconoce al joven Juan, entonces a él se adscribe una identidad en función de su parentela y las tradiciones de la comunidad. De esta manera, se imponen ciertas expectativas sobre la conducta del joven Juan. En general es posible distinguir, al menos intuitivamente, las sociedades complejas de las menos complejas.

Ahora bien, los individuos se relacionan con personas específicas de su sociedad. Como vimos, resulta muy difícil entablar relaciones con todos los miembros de una sociedad si hablamos de una sociedad compleja. Si bien se puede pensar que las personas que comparten un espacio público tienen una relación, preferimos utilizar este término para entender los vínculos entre personas al interior de un grupo. Más adelante veremos que el concepto de relación puede servir para clasificar las relaciones en función de su intensidad. En resumen, un individuo se inserta en un grupo, no en la sociedad entera. Los grupos tienen la capacidad de mediar entre el individuo y la sociedad. Por ejemplo, el primer grupo en el cual se inserta el individuo es la familia. En la familia el individuo

² El concepto de grupo puede ser equivalente a los conceptos de asociación y colectivo. Algunos autores distinguen entre grupo y cuasigrupo. Por el tipo de ejercicio que realizaremos en este trabajo nos comprometeremos con una definición más bien precisa de grupo. *Cfr.* Adrian Mayer, “La importancia de los cuasi-grupos en el estudio de las sociedades complejas”.

adquiere las primeras reglas de conducta de la vida social. Luego vienen los grupos de amigos y el grupo de trabajo. En cada uno de estos grupos el individuo adquiere una serie de competencias y roles que le permiten interactuar en entornos más amplios y con personas cada vez más desconocidas. Las siguientes son algunas características de los grupos sociales:

1. Relativa constancia y relativa continuidad.
2. Organización basada en la distribución de funciones entre los miembros.
3. Ideas del grupo presentes en los miembros individuales y,
4. Formación de tradiciones y hábitos en los casos de mayor duración.³

A su vez, es necesario tener en cuenta que estos criterios de caracterización suponen una interacción recíproca y, cuando se dice que las ideas del grupo deben estar presentes en el individuo, se supone cierta homogeneidad en el tipo de ideas o ideales. Estas características permiten clasificar las aglomeraciones humanas en grupos. Así, las personas que se trasladan en un bus y cuya reunión no es más que una consecuencia del azar, no pueden ser consideradas un grupo. Las personas que comparten ciertos momentos en un bus, aun cuando estos momentos se compartan de manera regular, cumplirán con el primer criterio propuesto, pero no con los demás. En general, la reunión efímera, momentánea o coincidental de individuos no puede ser considerada como una reunión grupal. Este, desde luego, es un punto de vista discutible.

Podría decirse que la sociedad es una colección de grupos y que los individuos se mueven entre grupos. Así, el grupo es la mediación entre el individuo y la totalidad de la vida social. La individualidad y los roles de las personas se adquieren en grupos; es en el grupo donde se dan los procesos de socialización más importantes. A su vez, es en un grupo donde las personas aprenden las reglas del comportamiento social. Se puede entonces afirmar que la socialización es muy fuerte cuando un individuo interactúa con otros individuos al interior de grupo. Cuando un individuo interactúa en un grupo, recibe o disputa un rol a partir del cual construye su identidad. De esta manera, la socialización puede entenderse como el proceso mediante el que un individuo se inserta en un grupo para aprender sus reglas y su lenguaje, por lo tanto, los procesos de socialización suelen estar restringidos a la interacción social intragrupal. Nótese que la socialización en una sociedad pequeña es una socialización que abarca todos los aspectos de la identidad individual. Por este motivo, una sociedad con pocos individuos puede entenderse como un grupo; esto significa que la sociedad está compuesta por un único grupo. Pero esta coincidencia no se da en las sociedades complejas y constituidas por muchos grupos, ya que un individuo puede participar en muchos grupos. Esto comienza a delinear la complicación

³ Cfr. Theodor Adorno y Max Horkheimer, *La sociedad. Lecciones de sociología*. Estos son criterios de Leopold von Wiese. Sin embargo, puede haber más definiciones de grupo. Hemos tomado esta por considerarla simple y suficiente para los propósitos de este trabajo.

que implica asegurar que una ciudad contemporánea, constituida por millones de personas, es un grupo.⁴

Podría pensarse que los mecanismos de control social funcionan de manera muy distinta en sociedades complejas y en sociedades no complejas. Por regla general, el control social en una sociedad menos compleja suele operar sobre toda la identidad de la persona, es decir, si un individuo viola algunas reglas de conducta en esta clase de sociedad, es frecuente que toda su identidad se ponga en juego; así, son usuales la exclusión y la reprobación de la conducta. En una sociedad menos compleja la regulación de la conducta se puede dar por medio del ostracismo – es decir la expulsión del miembro que ha violado alguna norma –, mientras que en una sociedad compleja es más plausible que se expulse al individuo del grupo pero no de toda la sociedad.

2. La socialización como punto de partida.

Entenderemos por socialización la inserción de una persona en un grupo social y no en la totalidad de la sociedad.⁵ La socialización genera un cierto tipo de relación entre las personas. Las personas que han pasado por un proceso de socialización suelen entablar relaciones estrechas con los demás miembros del grupo. Estas relaciones dadas al interior de un grupo son lo que llamaremos relaciones de socialización densa. Por lo general, este tipo de relaciones exige que las personas interactúen a lo largo del tiempo y haya entre ellas reconocimiento mutuo, es decir, que haya pertenencia al grupo. Dado que la socialización densa sólo se da al interior de un grupo, entonces los criterios propuestos en la segunda parte de este trabajo también son útiles para identificar las relaciones de socialización densa. El mejor ejemplo de grupo es la familia, por este motivo, las relaciones dadas al interior de una familia pueden considerarse como el mejor ejemplo de socialización densa. Otros ejemplos de relaciones de socialización densa son las que se establecen entre miembros de una empresa o entre los vecinos de un conjunto residencial que han hecho esfuerzos por conocerse. Sin embargo, en algunas ocasiones las personas interactúan sin la mediación de un grupo pues no están interesadas en establecer relaciones duraderas. En estos casos, no se puede hablar de socialización porque no hay grupo. Pero también es claro que las personas pueden establecer relaciones a pesar de no tener un fuerte vínculo.

⁴ Cabe aquí la distinción entre comunidad y sociedad. Mientras que en la primera el reconocimiento mutuo es un ejercicio sencillo, en la segunda es necesario un ejercicio de simplificación por medio de la creación unos criterios que permitan adscribir una identidad al “otro”. Podría decirse que en las comunidades la identificación del otro es total, mientras que en las sociedades la identificación es parcial. *Cfr.* Ferdinand Tönnies, *Principios de sociología*.

⁵ Sin embargo, algunos autores afirman que la inserción es en la totalidad de lo social. Adoptamos el punto de vista de inserción en el grupo por ser un asunto de más fácil verificación. De todas maneras, conviene recordar que la totalidad de lo social se refiere también al pasado de cada sociedad. *Cfr.* Emile Durkheim, *Las reglas del método sociológico*.

Siguiendo con nuestro ejemplo de los individuos que se movilizan en un bus, podrí a decirse de ellas que se están relacionando pero de una manera distinta a la manera en que se establecen las relaciones al interior de la familia o entre un grupo de amigos. En este caso, si bien hay relación, no hay las relaciones de socialización densa. Esta clase de relaciones efí meras, coincidenciales o momentáneas, las denominaremos relaciones de socialización tenue.

En ambos tipos de socialización hay que prestar atención a los códigos de comportamiento que regulan la interacción; los códigos de conducta que deben respetarse en el aparentemente sencillo proceso de movilizarse en un bus no son menos complicados que el proceso mediante el cual un hombre le reclama a su esposa el incumplimiento de una cita. Esto quiere decir que tenue no significa trivial, ni densa significa más profundo o más importante. En resumen, los términos tenue y denso tienen por objetivo intentar mostrar cómo un individuo se relaciona con otros y cómo estas relaciones conllevan a la supervivencia de una relación social de carácter grupal. En otras palabras, las relaciones de socialización densa se dan en el marco de un grupo, mientras las relaciones de socialización tenue se producen entre individuos que no han tenido antes una relación mediada por un grupo. Forzando un poco los conceptos podrí a decirse que las relaciones entre individuos pueden ser clasificadas en dos grandes conjuntos. El primero, será a el compuesto por las relaciones entre individuos que se conocen por haber interactuado en un grupo y el segundo, será a el de las relaciones entre individuos que no se conocen. Vale la pena tener en cuenta que conocerse no significa en este caso el simple reconocimiento de la fisonomí a sino el conocimiento mutuo de ciertos aspectos de la vida personal. Para asegurar que un individuo conoce a otro, es necesario tener en cuenta los criterios propuestos para la caracterización de un grupo. El primer criterio nos indica que debe haber cierta constancia y continuidad en los encuentros y hábitos de las personas; de esta manera, el hecho de que algunos individuos frecuenten el mismo bus y se reconozcan físicamente podrí a entenderse como el cumplimiento de este primer criterio. Sin embargo, se requiere que las ideas del grupo estén presentes en los miembros o que al menos haya una formación de tradiciones y hábitos comunes; no basta con el hecho de que haya relativa constancia en el uso del bus. Sólo en la medida en que se cumplan los criterios de caracterización de los grupos puede decirse que una persona conoce a otra; sólo hay personas que se conocen mutuamente al interior de un grupo Así pues, conviene advertir que lo que estamos clasificando son relaciones y no personas, es decir, los elementos de estos grupos sociales son, por definición, al menos una pareja de personas. Las relaciones de las personas pueden ser entendidas con más sencillez como duales pero pueden ampliarse y aparecer como un círculo social que, a su vez, puede ser visto como la unidad de múltiples relaciones duales.

Figura 1. La clasificación de las relaciones sociales



4. La construcción de la distinción de convivencia y seguridad

4.1. Proponemos restringir el significado de convivencia. En principio, la convivencia puede ser entendida como la vida en común. En este sentido, la convivencia se refiere a compartir regularmente unas ideas y un espacio común. Es claro que los miembros de una familia conviven. Los padres y los hijos comparten ideas y el espacio del hogar. La interacción recíproca moldea el carácter de la convivencia. De igual manera, se puede decir que los empleados de una empresa también conviven. Sin embargo, es necesario aclarar el significado de convivencia cuando se trata de explicar la existencia entre personas que nunca se han visto y que probablemente nunca comparten sus ideas ni un espacio común.

Parece válido preguntar en qué sentido los habitantes de una ciudad conviven. Se suele aceptar que los habitantes de una ciudad conviven cuando comparten ideas y un espacio público, es decir, se suele aceptar la idea de que habitantes de una ciudad que usan el mismo bus o que comparten un parque están conviviendo. Sin embargo, se puede advertir cierta diferencia entre la conveniencia al interior de una empresa o de una familia y la convivencia al interior de un bus. Este uso del concepto *convivencia* se vuelve más sospechoso en la medida en que se reconozca que en muchas ocasiones incluso no hay contacto físico entre las personas de una misma ciudad; es muy probable que haya algunas personas que habitan esta misma ciudad, con las que nunca nos hemos encontrado en un espacio público o un bus. Es aún más probable que haya algunas personas que habitan esta misma ciudad y que no comparten ideales, tradiciones y hábitos. Así, este tipo de convivencia entre ciudadanos parecería ser una aplicación indebida de la idea de la convivencia familiar, es decir, parecería que la convivencia ciudadana no es más que una metáfora de aquello que llamamos convivencia familiar. La manera en que usamos el concepto de convivencia en el contexto ciudadano es una rememoración de la imagen doméstica de la convivencia. A pesar de que algunos ciudadanos tengan ideas en común y puedan compartir algún espacio público, no es claro que a esta clase de relaciones se pueda aplicar el término convivencia en la medida en que no cumplen con los criterios que caracterizan a un grupo. Dado que la convivencia sólo se da al interior de un grupo, entonces no es claro que se pueda hablar de convivencia entre los habitantes de una ciudad, sobretodo, de una ciudad constituida por un alto número de personas en las que, como ya sabemos, no se puede asegurar la presencia de un único grupo social.

Es más, las ideas en común, en las sociedades complejas, se pueden explicar por los esfuerzos de una autoridad central, y el uso del espacio público por las necesidades de recreación o desplazamiento. Las ideas en común no parecen ser el resultado de la deliberación sino más bien el resultado de una autoridad preocupada por inculcarlas y, en cualquier caso, parecería que falta el elemento de acción recíproca. De nuevo, el que las ideas comunes tengan que ser inculcadas en los individuos por medio de una autoridad central no es sólo una cuestión de estilo de gobierno sino que puede ser explicada por el

aumento en el tamaño de la población. En un grupo pequeño las ideas pueden fluir con cierta facilidad y pueden ser discutidas, aceptadas y adoptadas; por el contrario, la discusión de ideas y la acción recíproca en una ciudad con varios millones de habitantes parece ser algo logísticamente complicado. En resumen, consideramos justificado restringir el uso del término *convivencia*, delimitándolo a las relaciones de socialización densa, es decir, a las relaciones que se dan únicamente al interior de un grupo. Sólo cuando las relaciones se dan en el marco de un grupo es que se puede hablar de convivencia.

4.2. Proponemos restringir el significado de *seguridad*. El término *seguridad* es bastante vago, por lo que intentaremos precisar su significado. A pesar de que este ejercicio parezca reduccionista, nuestro objetivo es darle un poco de claridad al concepto. La seguridad es un estado de los objetos y circunstancias del mundo, pero también puede ser entendida como una propiedad de las relaciones humanas. Cuando decimos que la seguridad es un estado de los objetos y las circunstancias del mundo queremos decir que es algo que se puede predicar de casi cualquier cosa; por ejemplo, se puede decir que un auto es seguro, que una ciudad es segura, que un alimento es seguro, etc. Sin embargo, el significado que aquí nos preocupa es el que se predica de las relaciones entre individuos. No nos ocupamos en este texto de la *seguridad* entendida como un predicado de objetos o circunstancias. Así, se puede decir que algunas relaciones son seguras o inseguras. Ahora bien, si la seguridad la relacionamos con la agresión y la posibilidad de poner en riesgo la vida de otros, entonces habría unas relaciones que son más inseguras que otras. En general, las relaciones entre personas desconocidas suelen tener más problemas de seguridad que las relaciones entre personas que se conocen. Si adaptamos nuestros conceptos de relaciones de socialización densa y tenue, tenemos ya un marco para distinguir las cuestiones de seguridad. Parece que la seguridad o la inseguridad conciernen en mayor medida a las relaciones entre personas que no se conocen. El problema típico de seguridad es la relación entre un rapero y su víctima. Esta es una relación social – por lo demás indeseable – en la que dos personas que no se conocen entablan una relación conflictiva de manera momentánea; una de ellas desea un objeto que el otro también desea (el bolso o la billetera).

4.3. Como ya se ha dicho, lo que estamos tratando de clasificar con estas distinciones son relaciones entre individuos. Proponemos entonces lo siguiente:

A las relaciones de socialización densa les corresponden los problemas de convivencia y a las relaciones de socialización tenue los problemas de seguridad.

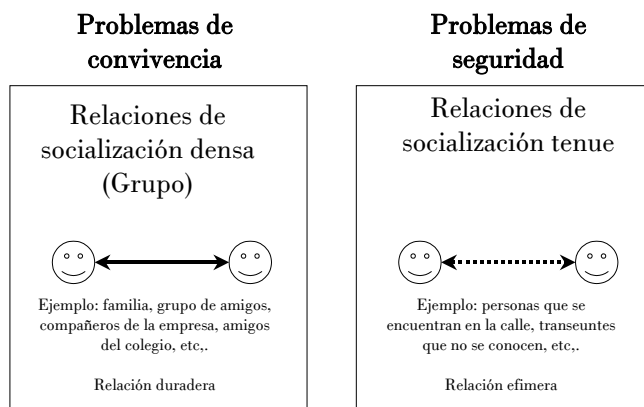
Si bien es posible hablar de problemas de seguridad en el contexto de un grupo, es más claro utilizar el concepto de seguridad para referirnos a conflictos entre personas con tenues vínculos sociales. En otras palabras, los conflictos intragrupalos son los que podemos clasificar como problemas de convivencia, y los conflictos entre personas con tenues vínculos sociales, o intergrupales, son los que llamaremos problemas de seguridad. Por esto, no es común decir que hay un problema de seguridad cuando una familia está enfrentando una situación conflictiva entre sus miembros.

Lo que nuestra clasificación propone es distinguir los conflictos entre las personas a partir de la relación entre los actores involucrados. Desde este punto de vista, si los actores tienen una relación densa en términos sociales entonces los conflictos entre ellos pueden ser tratados como una cuestión de convivencia y si los actores involucrados tienen una relación tenue entonces el conflicto de intereses entre ellos puede ser clasificado como un problema de seguridad. La ventaja de esta clasificación es que no habrá a ningún conflicto que fuera por sí mismo una cuestión de convivencia o una cuestión de seguridad. En la medida en que no hay relaciones fijas entre las personas, sino que estas son siempre cambiantes, entonces los conflictos no serán fijos sino igualmente cambiantes. A través del tiempo puedo conocer personas que antes eran desconocidas para mí. Puedo conocer una persona Z que antes era un desconocido y puedo, con el paso del tiempo, llegar a caracterizar mi relación con Z mediante el cumplimiento de los criterios que hemos estado trabajando; es decir, puedo llegar a interactuar con Z al interior de un grupo. Esto quiere decir que tener un conflicto con Z, antes de interactuar al interior de un grupo, implica tener un conflicto de seguridad, mientras que tener el mismo conflicto una vez interactuamos al interior de un grupo implica tener un conflicto de convivencia. De esta manera, no se clasifican actos ni personas sino la relación entre las personas y luego los actos. El siguiente ejemplo sirve para aclarar lo formulado:

Si un marido le pega a la esposa y se lleva de la casa los electrodomésticos y los vende, hay un problema de convivencia; por el contrario, si una persona desconocida entra en la casa de la misma señora, también le pega y se lleva los mismos electrodomésticos y los vende, entonces hay un problema de seguridad.

En este caso, la esencia del acto es el mismo, en ambos casos hay un ataque físico a una mujer y un robo pero, con la distinción propuesta, no se puede hablar del mismo tipo de conflicto. La clasificación del conflicto depende de la relación de los roles que intervienen en el conflicto.

Figura 2. Los problemas de convivencia y los problemas de seguridad



De esta manera, no hay actos que sean en sí mismos problemas de seguridad o problemas de convivencia. Por supuesto, si el significado de convivencia se amplía de tal manera que cubra la relación de un atracador con sus víctimas entonces todo podría ser visto como un problema de convivencia, pero esto implicaría aceptar que la naturaleza de las relaciones al interior de una familia, de una empresa o de un conjunto residencial, es idéntica al tipo de relación que hay entre dos personas completamente desconocidas pero que habitan en la misma ciudad. Del mismo modo, si cualquier agresión es vista como un problema de seguridad entonces casi todas las relaciones sociales podrían ser estudiadas como problemas de seguridad. Esta no es una cuestión baladí ya que la manera en que usamos los conceptos dictamina en gran medida la manera en que resolvemos los problemas del mundo. Podría afirmarse, que son los conceptos y las distinciones una guía para la acción y la solución de muchos problemas del sector público.

5. La clasificación de un problema de convivencia y seguridad en función de la intensidad del conflicto.

5.1. Lo que clasificamos son relaciones sociales; especialmente las relaciones conflictivas. Estas relaciones serán clasificadas, primero, según pertenezcan a la esfera de la convivencia o a la esfera de la seguridad, después, según su intensidad. Por intensidad del conflicto entenderemos el grado de compromiso de algún bien jurídico protegido por la ley; ejemplos de bienes jurídicos son la propiedad, la vida y el buen nombre de las personas. La intensidad del conflicto entre dos personas puede variar, de manera que en algunos casos los conflictos se pueden resolver sin necesidad de un tercero mientras que en otros casos requieren dicha intervención.

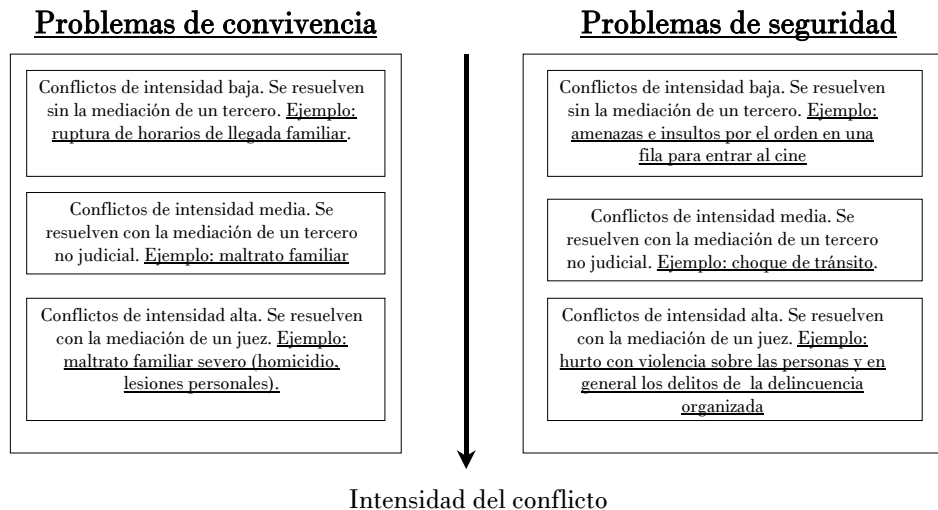
5.2. Primero, podemos identificar los conflictos interpersonales de baja intensidad. Ejemplo de estos conflictos de baja intensidad son, en el ámbito de la convivencia, los conflictos familiares que surgen cuando un hijo no respeta los horarios acordados por el padre y, en la esfera de la seguridad, los conflictos entre desconocidos cuando se disputan el orden de arribo a una fila para entrar a cine. Estos conflictos se solucionan con las habilidades sociales de los actores involucrados; por lo general, es suficiente la voluntad de alguno de los actores para solucionarlo

5.3. Luego vendrían los conflictos de intensidad media. Estos conflictos necesitan la mediación de un tercero, como una autoridad administrativa. Algunos ejemplos de estos conflictos son, en el ámbito de la convivencia, el maltrato familiar que puede ser solucionado por la intervención de un comisario de familia en la medida en que no haya lesiones personales. Por otra parte, en el ámbito de la seguridad, el típico conflicto de intensidad media es el accidente de tránsito menor que no compromete la vida de las personas. En este caso, lo normal es que la autoridad de tránsito funcione como un

mediador y colabore en una rápida solución del conflicto, sin necesidad de que intervenga una autoridad judicial.

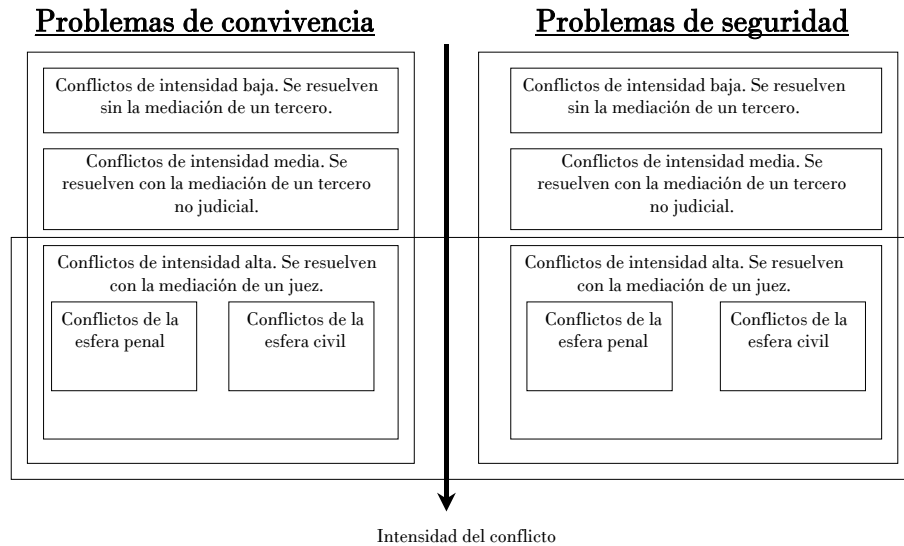
5.4. Por último, están los conflictos interpersonales de intensidad alta. Estos, por definición, sólo pueden solucionarse con la intervención de un juez en la medida en que hay un severo compromiso de algún tipo de bien jurídico muypreciado por la sociedad. En la siguiente gráfica se puede apreciar el lugar de cada uno de estos conflictos y su relación con los conceptos de grupo, convivencia y seguridad.

Figura 3. La intensidad de los conflictos en las esferas de convivencia y seguridad



La figura 3 se puede refinar un poco más. En la esfera de los conflictos de intensidad alta se puede hacer otra distinción: los conflictos de carácter penal y los conflictos de carácter civil. Nótese que los conflictos de carácter civil y penal se pueden presentar tanto en la convivencia como en la seguridad, siempre manteniendo la intensidad alta. Los primeros son tratados por un juez penal y los segundos por un juez civil. Estas distinciones permiten focalizar nuestras preguntas acerca de las causas de dichos conflictos, lo cual conlleva una mejor intervención de las autoridades. De esta manera, las distinciones propuestas permiten indagar acerca de las causas de conflictos muy específicos. En la figura 4 se pueden observar todas las distinciones y los conceptos trabajados hasta aquí. Las distinciones propuestas pueden mejorar en la medida en que hay muchos casos de difícil clasificación. Sin embargo, creemos que los aspectos más importantes de los problemas de convivencia y seguridad se encuentran cubiertos por las distinciones hechas hasta ahora.

Figura 4. La clasificación de los conflictos



Podría decirse que las esferas de convivencia y seguridad funcionan bien en la medida en que la mayoría de conflictos sean de intensidad baja. De acuerdo con nuestras distinciones, parecería haber serios problemas sociales si la mayoría de conflictos interpersonales suelen ser de intensidad media o alta. Esto podría ser un indicador de que la sociedad tiene problemas en cuanto a la regulación de la conducta de las personas. En especial, podría pensarse que una sociedad que presente indicadores muy altos de violación de la ley y en especial de homicidios, es una sociedad con serios problemas de socialización; se podría decir que las primeras fases de socialización no están cumpliendo su cometido de introyección de las normas. En general, podría pensarse que hay deficiencias en los mecanismos de socialización de todos los grupos. Podría afirmarse que la regulación externa y la regulación interna de los impulsos no funcionan de manera adecuada en una sociedad con una alta tasa de homicidios. Las fallas en la coacción externa del comportamiento se pueden explicar por las ineficiencias de la esfera judicial y por los problemas de la Policía. Las fallas en la coacción interna – autocoacción, según algunos autores – se pueden explicar, como ya dijimos, por problemas en los procesos de socialización. En cualquier caso, la coacción externa y la autocoacción deben ser coherentes y ambas son indispensables en la regulación de la vida social. Algunos piensan que la autocoacción funciona muy bien en grupos pequeños, lo cual es cierto, pero también es cierto que la autocoacción se debilita en la medida en que aumenta el tamaño del grupo. Cuando esto sucede, la coacción externa – como por ejemplo el miedo a la Policía y a la eficiencia en el aparato judicial – apoya los procesos de interacción social. La cuestión no es elegir entre uno y otro sino en saber cómo combinarlos porque cada uno de ellos opera en la prevención de conflictos muy específicos.

6. ¿Cuáles son las causas de los conflictos?

Cada una de las esferas de conflicto puede ser analizada por separado. Se puede indagar acerca de las causas de cada uno de estos conflictos interpersonales. Las causas de dichos conflictos son las que luego permitirían una eventual intervención en la realidad. Esto, bajo el supuesto de que el pensamiento causal permite una mejor intervención en la vida social. Queremos resaltar el hecho de que las relaciones causa-efecto son una manera en que el pensamiento ordena los datos de la realidad. En esta medida, las relaciones causa-efecto pueden ser entendidas como un modelo mental que facilita la comprensión de los fenómenos sociales y que puede servir de justificación de la acción de las autoridades. Sin una reflexión sobre las causas, parecería muy difícil hacer una buena intervención en la realidad; en términos de gestión, se puede decir que son nuestras nociones de causa-efecto las que justifican el gasto público. Así, una estructura causal que no haya sido analizada cuidadosamente puede implicar el desperdicio de recursos. Quizás por este motivo será conveniente analizar las razones que damos para afirmar la existencia de algún tipo de relación causal entre dos fenómenos. En ese sentido, conviene revisar nuestras creencias de sentido común acerca de la forma de enfrentar los problemas de convivencia y seguridad, pues no es de suponerse la coincidencia entre las relaciones causales que nuestro sentido común nos indican, y las que resultan de una indagación cuidadosa.

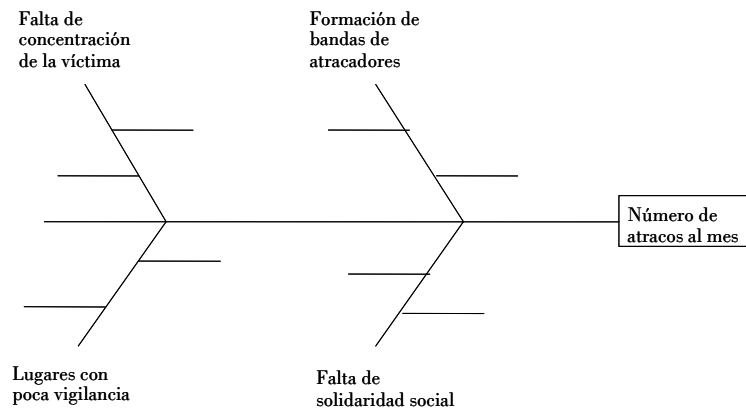
Una ventaja adicional de hacer pública nuestra comprensión de la realidad es que esto facilita el proceso de evaluación de las acciones de las autoridades. Si las acciones de una autoridad a partir de un modelo de causa-efecto no cambian la realidad, entonces es muy probable que este modelo mental sea erróneo. En cierta forma, la opinión puede evaluar fácilmente algunos aspectos de la gestión pública cuando las autoridades hacen explícitas sus creencias acerca del funcionamiento de las cadenas causales que usan para explicar determinados fenómenos. Por el contrario, si estas cadenas causales no son explícitas, entonces la política pública se convierte en una confusión conceptual y en un conjunto de buenos deseos acerca de cómo cambiar la realidad. En estos casos se hace muy difícil hacer una evaluación de la gestión del sector.

Los conflictos deben ser cuantificados de alguna manera. Si se coloca un indicador a cada uno de los conflictos, entonces se puede hacer un mejor monitoreo de la situación. Por ejemplo, si el conjunto de problemas de convivencia en el subconjunto de conflictos de baja intensidad es medido con el número de niños que son maltratados al año por sus padres, entonces se cuenta con un indicador que mide el proceso social que nos preocupa, en este caso, en el ámbito de la convivencia. En cada una de las elecciones de los indicadores se perfila una comprensión del problema. Por supuesto, la definición del indicador con el que se monitorea un fenómeno social puede ser el resultado de la comprensión y los intereses de un único actor o puede ser el resultado de un proceso de deliberación entre las personas involucradas. Por lo tanto, la elección de un indicador social no es una cuestión trivial. El mejor ejercicio que se puede hacer al momento de escoger un indicador de desempeño en estas cuestiones es la participación de todos los actores involucrados. Cuando esto sucede,

todas las acciones y todos los actores pueden focalizar mejor sus recursos, y esto sólo se puede lograr mediante el diálogo institucional. El diálogo juega un papel muy importante en la construcción y elección de indicadores de fenómenos sociales en la medida en que no hay un único indicador para dar cuenta de un problema. En otras palabras, los indicadores también son sensibles a los intereses y las urgencias de los diseñadores de la política pública.

Después de escoger el conflicto que nos preocupa es necesario hacer un ejercicio de identificación de las causas. Por ejemplo, si hemos decidido analizar la inseguridad callejera, y para ello hemos tomado como indicador el número de atracos diarios, entonces se debe proceder a identificar un conjunto de posibles causas. Es bueno llamar la atención acerca de los requerimientos de información que dictamina el diseño de una política pública. Cada una de estas causas a su vez, puede ser el efecto de otra causa. Por supuesto, este ejercicio no se puede convertir en una regresión infinita pues esto no sería muy útil para la autoridad responsable de disminuir los atracos. Este ejercicio de diagnóstico hace visible las creencias de cada uno de los agentes y en esa medida es una oportunidad para confrontar abiertamente las ideas. En el siguiente diagrama se puede observar un ejemplo de un diagrama de causa-efecto. Los diagramas de causa efecto son una herramienta muy sencilla para la comprensión de los problemas de convivencia y seguridad. Cabe anotar que este diagrama se puede construir para cada una de las esferas de conflictos interpersonales, ya sean problemas de convivencia o problemas de seguridad.

Figura 5. Diagrama de causa-efecto para el número de atracos al mes

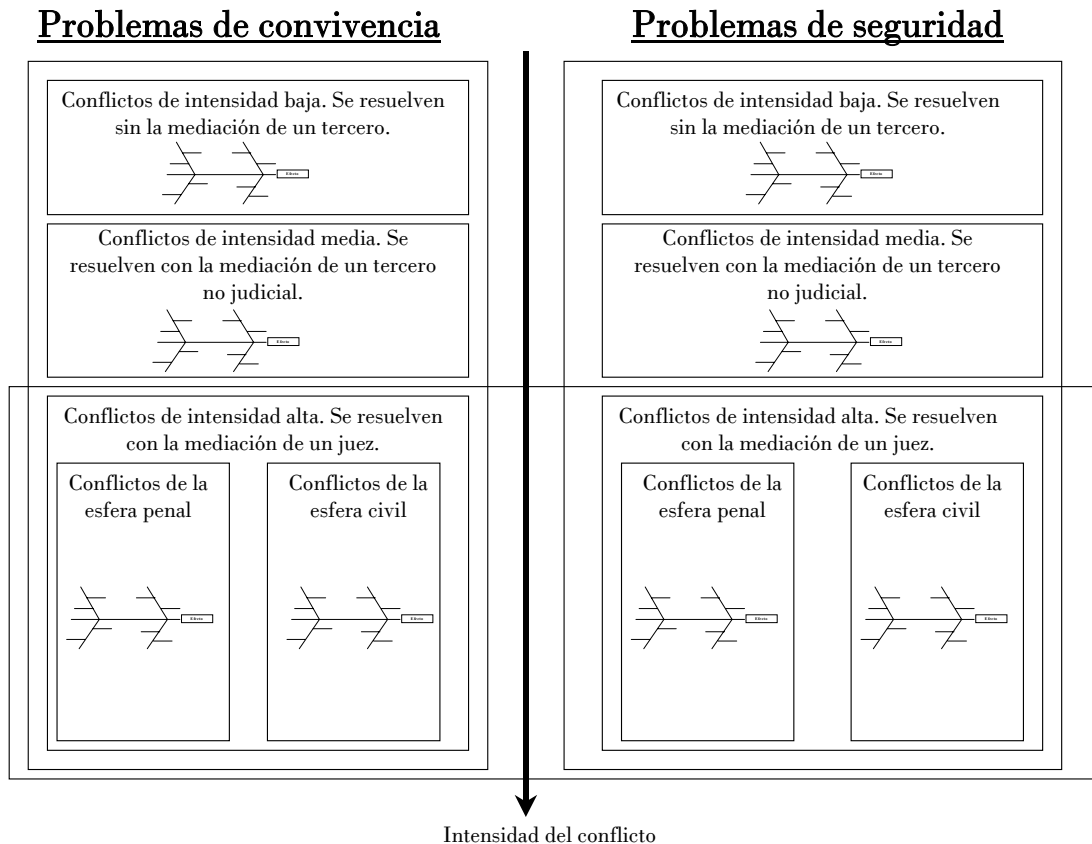


Las siguientes son algunas observaciones a tener en cuenta en la construcción de un diagrama de causa-efecto para el análisis de un problema de convivencia o seguridad:

1. Identificar y determinar claramente cuál es el efecto, es decir, el problema a analizar; en este caso, es necesario definir si el problema es una cuestión de convivencia o de seguridad y el nivel de intensidad del conflicto. Vale la pena recordar que en cada uno de estas esferas de conflictos operan dinámicas sociales muy específicas. Así, los mecanismos para enfrentar una esfera de conflictos puede no servir para otra. En ese sentido, no sobra recordar que los problemas de seguridad se enfrentan con instrumentos propios de la seguridad y la convivencia con instrumentos propios de la convivencia.
2. Reunir a las personas que pueden aportar ideas sobre el origen del problema. Al respecto vale la pena señalar que los problemas de convivencia y seguridad son cuestiones sociales bastante complejas y que por lo tanto es conveniente la discusión entre varias disciplinas sociales.
3. Realizar una selección de las causas propuestas. Algunos de los aportes pueden ser descartados por irracionales, otras pueden percibirse como relevantes para la explicación causal del problema que se quiere comprender. Las causas se pueden analizar en dos grandes clases, las primarias y las secundarias.
4. Construir el diagrama de causa-efecto. Conviene tener en cuenta que las causas anotadas son causas potenciales, por lo tanto, es necesario recoger datos para corroborar dicha relación. De esta manera, la identificación de las causas del fenómeno no estará respaldada únicamente por las intuiciones o las apreciaciones. En ese sentido, el diagrama de causa-efecto se presenta como una herramienta dinámica en la medida en que se va actualizando en

función del aumento de nuestros conocimientos. El uso explícito de este diagrama se puede constituir en una memoria institucional de largo plazo.⁶

Figura 6. Las relaciones de causa-efecto en cada uno de las esferas de conflicto



7. Consecuencias de la distinción en la formulación de una política pública

La principal ventaja de distinguir los problemas de convivencia de los problemas de seguridad es que se pueden focalizar de mejor manera los recursos públicos. Si además reconocemos que cada uno de estos conflictos responde a unas dinámicas sociales distintas

⁶ Kaouru Ishkawa, *Guía de control de calidad*. La herramienta aquí expuesta es una herramienta muy utilizada en los procesos de control de calidad. La utilidad de esta herramienta ha sido verificada a lo largo de los años y su claridad nos permite recomendarla en el diseño de las políticas públicas. Conviene tener en cuenta que los problemas de calidad son, en últimas, problemas sociotécnicos; los problemas de seguridad también.

entonces cabe preguntarle al diseñador de la política en qué tipo de conflictos quiere intervenir, teniendo en cuenta que los recursos para dicha intervención son escasos. No distinguir la naturaleza de los conflictos tiene la consecuencia de que todo pueda ser entendido como un conflicto de seguridad o como un conflicto de convivencias; a su vez, esto puede conllevar una mala distribución de los recursos. Sin embargo, la distinción de la naturaleza de los conflictos tiene la consecuencia de que los recursos asignados efectivamente sirvan para solucionar el problema que se desea enfrentar. Esto, a su vez, implica indagar en el fenómeno para identificar sus causas; es decir, la sola intuición y los datos de apreciación personal no bastan para determinar la naturaleza y la posterior clasificación de un conflicto. Solamente en la indagación de las causas del fenómeno, se posibilita la aplicación de la distinción propuesta en este trabajo. Reconocemos que, dada la complejidad de los fenómenos sociales, en muchas ocasiones la distinción aquí construida tendrá limitaciones de aplicación, pero sin lugar a dudas, consideramos que es un adecuado punto de partida.

Bibliografía

- Simmel, Georg. *Sociología. Estudios sobre las formas de socialización*. Ed Revista de Occidente. Madrid.
- Ishkawa, Kaouru. *Guía de control de calidad*. Ed Unipub. Nueva York. 1985.
- Adorno, Theodor y Horkheimer, Max. *La sociedad. Lecciones de sociología*. Ed Proteo. Buenos Aires. 1969
- Tönnies, Ferdinand, 1946. *Principios de sociología*. Ed Fondo de Cultura Económica. México.
- Durkheim, Emilie. 1999. *Las reglas del método sociológico*. Ed Folio. Navarra. 1999 (1895).
- Mayer, Adrian. “La importancia de los cuasi-grupos en el estudio de las sociedades complejas”. En: *Antropología social de las sociedades complejas*. Michael Banton (comp). Ed Alianza. Madrid. 1980.