



**Universidad de Chile
Facultad de Ciencias sociales
Departamento de antropología
Magister Antropología y Desarrollo**

**INTERVENCION EN EL AMBITO COMUNITARIO, DISCUSION Y
ELABORACION DE UNA PROPUESTA DE INTERVENCION
SISTEMICA.**

Tesis presentada para obtener el grado de Magister en Antropología y Desarrollo.

Alumno
Harold Dupuis Marambio

Profesor Guía
Dr. Juan Miguel Chávez Albarran

SANTIAGO DE CHILE, DICIEMBRE 2009

A MI PADRE

*Habíamos llegado con la ropa sucia el cuerpo sucio y el alma sucia
eso de tanto deambular por el carbónico corazón de la ciudad a ciegas
todos perseguidos todos sedientos por el deseo imberbe de perderse
luego una pieza apenas una habitación donde descansar
junto a una canción de aquellas que atraviesa parietales que se iluminan
<< en esta zona nadie puede caminar rectamente >> escuchamos
<< porque los círculos de arena terminan besando la espuma y su interior se
deshace>>
cuando la intemperie cuando la intemperie llama y te abandonas y dejas descansar
lo que sabes y crees y te sumerges y te sumerges y puedes volver así de sucio
en la mañana porque los fragmentos y su búsqueda se han relacionado
desde siempre con tu vida.*

Carlos Adriazola G

RESUMEN.

La presente investigación tiene como objeto la elaboración de una propuesta de intervención social dirigida al ámbito comunitario, construida desde la teoría de los sistemas sociales como referente teórico desde el cual se describe el contexto estructural de modernidad en que se sitúa la temática, y los desafíos para la intervención social, poniendo énfasis en que una sociedad de sistemas autorreferenciales que operan desde su propia lógica, hace cada vez más improbable que modelos prescriptivos, centrados en el control o en la planificación, dispongan de la complejidad suficiente para generar transformaciones que sean sustentadas desde las propias posibilidades de los las esferas intervenidas.

Desde este escenario la propuesta se centra en la elaboración de una estrategia que, en base a las premisas tanto de la intervención sistémica, como en el plano metodológico desde la investigación acción participativa, por un lado, se constituya desde la consideración de la autonomía y contingencia de las comunicaciones comunitarias, haciendo probable la aceptación de las propuestas generadas, y por otro, que estas propuestas sean susceptibles de ser incorporadas y procesadas como parte del propio repertorio de posibilidades de la comunidad. Para ello se propone la realización de un diagnóstico comunitario que opera como mecanismo tanto de investigación y *conocimiento* de la realidad comunitaria, desde el cual se construiría un modelo de la lógica organizativa de la comunidad que sea funcional para la elaboración contextual de futuras iniciativas de intervención en el ámbito comunitario, como de *intervención* al desplegarse como instancia que impulsa la auto reflexión y la construcción de posibilidades de organización y coordinación comunitaria.

Palabras claves: Teoría social/intervención, Intervención comunitaria, intervención sistémica, Teoría de sistemas sociales, Ámbito comunitario.

INDICE.

Introducción.....	1
I. Antecedente para discusión y decantamiento de propuesta de intervención.....	7
1. La modernidad de la intervención comunitaria.....	7
1.1. Diferenciación funcional y sus consecuencias en los mecanismos de integración comunitaria.....	7
1.2. Intervención comunitaria y la tensión entre unidad y diferencia	9
1.3. De la distinción comunidad/sociedad a la comunidad de la sociedad	11
1.4. La función de la intervención comunitaria	13
1.5. ¿Intervención en la comunidad o intervención comunitaria	15
2. Desarrollo e intervención en el ámbito comunitario.....	17
2.1. La asociatividad como mecanismo de desarrollo.....	19
2.2. El papel de la comunidad en las estrategias de control, vigilancia y prevención en seguridad ciudadana.....	21
II. Teoría de sistemas sociales autorreferenciales / intervención sistémica.....	24
1. Conceptualizaciones.....	24
2.1. Constructivismo.....	24
2.2. Sistema/ entorno y complejidad.....	25

2.3. Sistemas de sentido.....	26
2.5. Clausura operativa/apertura cognitiva.....	27
2.6. Acoplamiento estructural.....	28
2. Intervención desde un punto de vista sistémico.....	29
2.1. Intervención sistémica contextual.....	29
2.2. Elementos para la propuesta.....	31
III. Marco operativo para elaboración de propuesta de intervención sistémica para el ámbito comunitario.....	36
1. Contexto programático general en el que se <i>inscribe</i> la propuesta de intervención.....	38
1.1. El plan comunal de seguridad pública.....	39
1.2. El Plan comunal de seguridad pública como plataforma funcional a la intervención.....	40
1.3 La problemática de la demanda de intervención y la estrategia para resolverla.....	41
1.4. La intervención de la intervención.....	43
2. La intervención en el ámbito institucional.....	43
2.1 Problemática de intervención en el ámbito institucional.....	43
2.2. La Estrategia dirigida a la municipalidad y sus programas.....	44

IV. Estructura de la estrategia de intervención.....	49
1. Descripción de los referentes metodológicos seleccionados	50
1.1. La investigación acción participativa (IAP) y su acoplamiento con las premisas sistémicas de intervención (ISC).....	50
2. Diagnostico como praxis de intervención.....	51
2.1. El diagnóstico desde la distinción teoría/praxis.....	51
2.2. El diagnóstico como intervención.....	52
2.3. De la observación de primer orden a la de segundo orden.....	53
2.4. La distinción <i>síntomas/temas de fondo</i> como proceso de construcción.....	54
2.5. Escenificando opciones para la transformación social.....	55
2.6. La observación de la comunicación en la comunicación.....	55
2.7. Los dispositivos comunicativos.....	56
2.8. Selección de los actores sociales y las técnicas a aplicar.....	57
3. Estructura diagnostico comunitario.....	57

3.1. ¿Qué es lo que hay?.....	58
3. 2. ¿Cómo lo ven los actores?.....	59
3.3. ¿Qué se podría hacer para cambiarlo?.....	60
Conclusiones.....	61
Referencias Bibliográficas.....	70

INTRODUCCION

Uno de los *desafíos* de mayor importancia que deben enfrentar las esferas sociales que orientan sus operaciones a posibilitar la transformación social, refiere a la capacidad para *construir la suficiente complejidad*, no solo para seleccionar los recursos que desde sus perspectivas consideran relevante desplegar, sino también lograr que dichos recursos seleccionados, respondan a las posibilidades de los sistemas sujetos a dicha intervención. De este modo, independientemente el nivel desde donde se realiza la intervención (individuo, interacción, organización, sistemas funcionales), y hacia que esfera de sentido esté dirigida, lo central está en que éste desafío forma parte del contexto desde el cual participamos, asumirlo o no dice relación a su vez con la complejidad que el sistema interventor disponga para observar y procesar el problema.

Una de las formas adoptadas se muestra como presión por la diferenciación y especialización en los campos que construyen lineamientos estratégicos para llevar a cabo la intervención social. Esto se hace visible en la demanda de cada vez más especialización, tanto de los equipos técnicos, lineamientos, teorías, metodologías y técnicas para la intervención. Generándose de esta manera, importantes consecuencias en las decisiones sobre la forma de concebir el espacio, función y posibilidades de la intervención social, haciendo necesario replanteamientos, que en base a las rupturas epistemológicas generadas en las ciencias sociales sirven para hacer visible una mayor complejidad en dichos procesos (Matus, 2008).

La política en su dinámica permanente de intervención a la sociedad (desarrollo, modernización), define los ámbitos a los cuales van dirigidas dichas iniciativas, diferenciando entre el individual, familiar y el comunitario, construyéndose lineamientos y estrategias de grados diversos de complejidad y efectividad. Como ilustración de lo anterior, podemos señalar la relevancia que ha adquirido el ámbito individual en la política social que se aborda a través de los modelos de intervención de individuos respecto de sus contextos y grados de complejidad, referida a las vulneraciones de derechos o a la reinserción social (SENAME). Respecto del ámbito familiar la política social también ha desarrollado esquemas que apuntan a generar grados crecientes de inclusión desde la instalación de capacidades, que deriven en la estabilización de alternativas que los propios miembros movilicen desde los recursos de la red de protección (FOSIS, PUENTE).

La *comunidad* como ámbito en el que se despliegan estrategias de intervención hace visible una complejidad que generalmente se reduce programáticamente a las temáticas específicas seleccionadas desde las diversas políticas públicas (salud, educación, seguridad, vivienda, drogadicción, etc.). Por lo tanto, que desde la estrategia de manejo de la propia complejidad el sistema político y sus programas *encuadran* lo comunitario respecto del ámbito temático que se selecciona. Una intervención en la comunidad que asuma el desafío antes señalado, más que generar transformaciones funcionales a los ámbitos temáticos seleccionados, tendría que observar y movilizar el potencial organizativo de la

misma, siendo este un recurso transversal y operativo que estructura a lo comunitario. Por lo tanto, más que la parcialización de la comunidad en determinados nichos temáticos (focalizados), lo central es auscultar su potencial como recurso para la autointervención social, movilizándolo a esta hacia la organización y coordinación (Fantova 2007).

Esta premisa del potencial de la comunidad, la política pública la aborda desde la semántica de la participación que más que disponerse como esquema que articule y gestione los recursos, se plantea como estrategia para la legitimación de las acciones emprendidas. Es así, como diversas instituciones del estado generan instancias para que los actores de la comunidad participen y fortalezcan su organización y asociatividad, institucionalizándose en la forma de una política de participación ciudadana implementada y puesta en ejecución por algún organismo estatal (División de organizaciones sociales D.O.S), que se centra en el fomento a la autonomía y fortalecimiento a las organizaciones de la sociedad civil, a través de acciones de asistencia técnica, financiera y de capacitación (D.O.S - Participa).

Dicha política, no se plantea como un referente regulativo y de reflexión para las iniciativas que, orientándose a una relación con la comunidad, despliegan acciones de intervención social, sino que la participación se observa como *esfera temática* específica a ser trabajada. En este sentido, la comunidad desde esta política puede ser observada desde el punto de vista de su posibilidad de participación, pero desde otros ámbitos de programación, la relación entre institución y comunidad podría ser participativa, aunque nada lo asegura.

A diferencia de los dispositivos y sistemas existentes sobre el funcionamiento, distribución y recursos referidos a la política social, y los sistemas familiares a los que va dirigida, para el ámbito de asociatividad comunitaria, no existe, ese grado de estructuración y sistematicidad. En este ámbito, queda como respuesta la referencia a la expectativa participativa de la sociedad civil, y lo que desde las diversas áreas temáticas seleccionen para materializar dicha semántica participativa. Podríamos señalar a modo de hipótesis general que lo central respecto de la asociatividad comunitaria, y sus formas de selección en contextos de intervención social *no se reduce* a más o menos participación, sino a la capacidad que la intervención tenga para observar la autorreferencia de lo comunitario, y desde ahí seleccionar los dispositivos que movilicen y que probalicen la estabilización de cambios en la forma de (auto) intervención.

Nuestra sociedad moderna radicaliza la dinámica autorreferencial de las esferas diferenciadas, no obstante, para efectos de las constelaciones de intervención, la misma modernidad llama la atención, sobre la probabilidad/improbabilidad de que una oferta de intervención sea aceptada por un sistema que a su vez se reproduce de forma autorreferencial.

Tomando en consideración este contexto, más que centrarnos en la problematización de la participación o no de la sociedad civil, lo central está en

relevar algunas distinciones que permitan problematizar la intervención en la comunidad, en un contexto estructural de alta complejidad y contingencia, y desde aquí elaborar una propuesta que intente hacerse cargo de los factores señalados.

Respecto de lo anterior, se selecciona el ámbito de la seguridad ciudadana como el espacio en que la presencia de la participación y fortalecimiento de la comunidad, se hace muy visible desde los lineamientos generales de la política y de las formulaciones de los programas que despliegan las acciones a nivel local. Con esto nos referimos al Plan comunal de seguridad pública (PCSP), siendo en este ámbito, los actores de la coordinación/descoordinación la municipalidad y la comunidad organizada. Desde esta instancia institucional la comunidad jugaría un papel central en la puesta en funcionamiento de esquemas de seguridad preventiva tanto social como situacional (PCSP). No obstante, primaría una *rigidización* de la observación y posibilidades de procesamiento de las selecciones comunitarias, de manera de introducirlas como recurso relevante tanto para el fortalecimiento de la propia comunidad en su dinámica organizativa, como para el funcionamiento y estabilización territorial de las iniciativas emprendidas.

En los contextos locales en los que la administración municipal despliega acciones dirigidas a la comunidad, se hace visible esta autorreferencia de sus distinciones y esquemas, que son seleccionados de acuerdo a sus premisas ancladas en el poder. Es por ello que, si bien, desde dentro de la política pública es relevante y necesario incorporar a la comunidad para la definición de sus mecanismo y esquemas programáticos, desde el punto de vista de la clausura operativa municipal la comunidad deviene entorno respecto del cual se seleccionara lo que se ajuste a los esquemas de distinciones predefinidos por la institución y sus programas.

Respecto de este punto la pregunta sobre la relación que la administración establece con la comunidad en contextos de acciones de intervención en una sociedad compleja funcionalmente diferenciada, y que motiva la pretensión de reflexión y de elaboración de una propuesta, tendría que ir acompañada por una perspectiva especializada de observación de la sociedad que reconozca e incorpore la complejidad y las imponderables de la contingencia, como también por una que especializada en la intervención de los contextos comunitarios, permita la observación de las observaciones emergentes en este espacio.

La pretensión de elaborar una propuesta de intervención, parte del reconocimiento de este contexto estructural como condicionamiento tanto de las limitaciones y exigencias para la intervención, como para la observación de respuestas más atingentes a las complejidades de las esferas a intervenir. Relevándose la *intervención comunitaria* como mecanismo transversal a las iniciativas que se propongan el objetivo de generar transformaciones en los espacios locales desde la acción organizada de sus miembros y organizaciones. Desde este plano, al hablar de la intervención en el ámbito comunitario más que remitirnos a las descripciones que la política pública realiza sobre la comunidad como ámbito de intervención que se distingue de lo individual y familiar, o de las políticas

diseñadas para estos efectos (ejemplo en programas y políticas públicas que tematizan lo comunitario), nos interesa como orientación general especializada en la intervención en espacios sociales locales, y que elaboran sus estrategias desde la observación de los contextos de los actores comunitarios involucrados, incluyendo sus demandas, intereses y expectativas referidas a las posibilidades de integración social (Fantova, 2007).

Desde nuestra perspectiva y diferenciándonos de algunas premisas semánticas presentes en el enfoque general de intervención comunitaria (psicosocial), lo central no estará en la observación de la sociedad como *crisis* de aquellos referentes que no permiten reproducir una sociabilidad a escala humana y por lo tanto centrada en la reparación de aquellos referentes necesarios para la integración (normas, valores, cultura), sino en hacer visible la complejidad de las *coordinaciones* que remiten internamente a lo que la comunidad puede construir desde su autorganización. También como parte de esta reproducción de posibilidades, es la relación con su entorno institucional desde el que emanan un espacio de oportunidades que tiene una incidencia importante en las posibilidades de integración e inclusión social a las cuales la comunidad puede acceder. De esta manera, se plantea como una perspectiva que observa las *posibilidades de coordinación*, que no parte de la observación del objeto, sino de la *observación de la observación* de los sistemas sociales sujetos a intervención, para gatillar instancias de coordinación social que sean funcionales a los procesos de integración en el espacio comunitario.

La propuesta intenta definirse desde la incorporación de las premisas antes señaladas, por lo tanto, asume sus propios límites y los requerimientos para su propia autorregulación. De esta manera, probabilizar la aceptación de las propuestas de cambio, partiendo desde la observación de las posibilidades del propio intervenido, es decir, observando al ego de la intervención como maquina no-trivial, diferenciándose de los modelos planificadores y organizadores desde arriba (normativos).

En base a lo anterior, y en miras de poner algunos temas para la discusión, la investigación que presentamos a continuación se concentra en la elaboración de una propuesta de intervención sistémica orientada al ámbito comunitario. Se intenta que la propuesta incorpore elementos, pero que también se *diferencie* de las premisas tradicionales sobre la intervención en el ámbito comunitario. De tal forma, decantar elementos que permitan desarrollar estrategias contextualizadas en los espacios sociales en los que se conjugan diversos gradientes de complejidad social, y que impactan en las posibilidades de integración e inclusión social en el ámbito señalado.

El universo empírico y las referencias utilizadas parten desde las propias vivencias que el investigador ha tenido, desde su desempeño como operador social de políticas en el ámbito de la política social, como el de seguridad ciudadana. Por lo tanto, las inquietudes, indagaciones, preguntas, críticas refieren a este marco

experiencial que la investigación recoge y profundiza desde un punto de vista analítico y conceptual.

La propuesta se constituiría como marco descriptivo de un proceso susceptible de ser aplicado considerando el contexto y las condiciones descritas por la propia investigación. De esta manera, sin pretender desarrollar un modelo general de intervención sistémica dirigido a lo comunitario, se desarrolla un ejercicio académico teórico-metodológico que intenta plausibilizar una propuesta de intervención, que en base a los elementos seleccionados; teóricos, contextuales, empíricos, metodológicos, pretende proyectarse como una propuesta susceptible de ser desplegada tomando en consideración las limitaciones y posibilidades que ofrece el contexto seleccionado.

Es un intento incipiente de asumir el desafío que la modernidad ha puesto en frente, y que desde el espacio de la academia se intenta plausibilizar.

De este modo y considerando la problemática antes planteada se ha definido los siguientes objetivos:

Objetivos de la investigación.

Objetivo general:

Elaborar una propuesta de intervención sistémica orientada al ámbito comunitario, que se construya desde la observación de la intervención comunitaria como mecanismo orientado a restablecer instancias de integración social en el espacio local, en el contexto de una sociedad compleja y funcionalmente diferenciada

1. Elaborar una *descripción* de la *intervención comunitaria* que vincule los *niveles* de observación sociológica de *teoría social* y de *intervención*.
2. Conocer y describir los *condicionamientos estructurales* de la intervención comunitaria como mecanismo de *restablecimiento* de instancias de *integración* social en el espacio local.
3. Indagar en el contexto programático de seguridad ciudadana sus limitaciones y posibilidades en cuanto a la intervención en el ámbito comunitario.
4. Elaborar una *propuesta* de intervención en base a las premisas del modelo de intervención sistémica.
5. Construir un *dispositivo de intervención* que acople la perspectiva sistémica con una metodología de intervención comunitaria.

Es importante destacar, que la investigación se basa en la teoría de los sistemas sociales autorreferenciales desarrollada por Niklas Luhmann.

Se podría decir, que una de las principales motivaciones de esta investigación es poder *hacer hablar la teoría para fines de intervención*, y no solo reflexionar sobre

la intervención en un nivel epistemológico, ni realizar una investigación sobre algún programa o proyecto descrito como *de* intervención.

La investigación se constituye desde la diferenciación y vinculación estratégica de dos niveles de observación sociológica, el de teoría social que centra su descripción en los diagnósticos de la modernidad, y el nivel de intervención orientado a responder la pregunta cómo es posible generar cambios sociales.

Este último por su referencia a la praxis social hace posible seleccionar referentes teóricos no propiamente de la teoría de sistemas, ya que este nivel lo que busca es la transformación en base a la autonomía operativa de los sistemas interventores e intervenidos, es por ello que la selectividad de recursos semánticos provenientes de otras arquitecturas puede ser manejada *estratégicamente*. El nivel de intervención y la pretensión de elaborar una propuesta nos ubicaría en un espacio social estratégico y de gestión de posibilidades que puedan conectarse con las posibilidades pragmáticas de los intervenidos.

El texto que presentamos a continuación se estructura en cuatro capítulos: (I) La propuesta primeramente contempla la descripción del contexto estructural del funcionamiento de la intervención comunitaria como mecanismo restablecedor de las condiciones para la integración social (II) Se describe el programa de observación referido a la teoría de sistemas, desde la cual se elabora la propuesta de intervención (III) Marco operativo que describe el contexto en el cual se inscribe la propuesta. (IV) Se expone la propuesta de intervención sistémica orientada al ámbito comunitario, desde el acoplamiento entre la perspectiva sistémica con los referentes metodológicos provenientes de la investigación acción participativa I.A.P.

I. ANTECEDENTES PARA DISCUSIÓN Y DECANTAMIENTO DE PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.

1. La modernidad de la intervención comunitaria.

1.1. Diferenciación funcional y sus consecuencias en los mecanismos de integración comunitaria.

La forma de la diferenciación funcional implica, por un lado, la manera en que se estructura la diferenciación, y por otro, la forma en que la sociedad observa su unidad, pero no como integración desde una instancia central (integración funcional), ni desde referentes de sentido vinculantes para toda la sociedad tales como normas o valores (integración normativa). La unidad de la sociedad moderna deviene paradójica, es la *unidad de lo múltiple* (Luhmann, 2007-591). Esto significa que el punto de vista de la unidad bajo el cual se ha diferenciado una diferencia sistema/entorno es la función, que el sistema diferenciado desempeña para el sistema total (Luhmann, 2007-591). La unidad de lo múltiple desde el punto de vista de la operación social de la comunicación, se construye también desde los gradientes de complejidad sistémica de los sistemas sociales clausurados operativamente y distinguidos en orden de su emergencia social; individuo, interacción, organización, sistemas macro funcionales.

Los sistemas al estar clausurados en sus operaciones pero abierto causalmente a su respectivos entornos, no responden a las irritaciones del entorno de forma homogénea ni sincronizada, sino desde sus respectivas distinciones, (económicas, políticas, artísticas, jurídicas, etc.), imposibilitando que se pueda responder como unidad a los problemas globales de la sociedad, o a las irritaciones que la sociedad registra en la forma de demandas por mecanismos de restablecimiento tanto de condiciones generales de regulación social (en la política, o en derecho), o de restablecimiento condiciones que permitan la integración social desde premisas normativas (en la moral, valores, ética, cultura, etc.) (Chávez, 1999). La sociedad moderna se caracteriza a su vez por un *déficit de racionalidad global*, la emergencia de la semántica de los riesgos medioambientales es una expresión de ello.

A su vez, la sociedad moderna hace improbable que la coordinación social se establezca sobre la base de un horizonte normativo que indique cuales son aquellos comportamientos que son socialmente aceptables y cuáles no, o cuales se acercan o se alejan de lo que la norma establece. La sociedad se reproduce tanto en lado de la aceptación como en el rechazo de las normas, es por ello, que la referencia a las normas y valores se hace insuficiente como explicación de los procesos de integración y coordinación social (Luhmann, 2007 615-616). No obstante aquello, la sociedad no está imposibilitada para realizar estas exigencias por una mayor integración normativa (valores) y simbólica (cultura), e intentar

materializarlas, es más, a mayor improbabilidad mayor presión y exigencia, pese a que haya una alta probabilidad de que no se produzcan y que den resultado.

Las semánticas modernas referidas a estas pretensiones condensan expectativas y posibilidades que desde un punto de vista valorico son altamente vinculantes. Podríamos decir, que la probabilidad/improbabilidad de generar aquellos cambios que la sociedad muestra como los *problemas sociales*, se transforma también en una irritación para que la sociedad desde sus diversas esferas genere las oportunidades y mecanismos para seguir intentándolo, y si no resulta como se esperaba, se generarán nuevas comunicaciones que observaran estos fracasos y los procesarán como irritaciones nuevamente.

Las consecuencias que la diferenciación funcional solo es posible enfrentarlas a través de las posibilidades que la propia diferenciación entrega, es decir, la condicionantes estructurales de los problemas son a su vez las condicionantes estructurales de la posibilidad de una solución. Esto produce que, al intentar reducir la complejidad referida a una constelación problemática (pobreza, seguridad, sanidad, desigualdad, etc.) se reproduzca la diferenciación, trayendo consecuencias (inobservables) para los sistemas que los producen, y generando nuevamente otros (o los mismos) problemas respecto de los cuales la sociedad desde su autoobservación seleccionara los recursos para hacerles frente.

Una de las constelaciones problemáticas que está en directa relación con la semantización de las consecuencias de la diferenciación funcional, es la de *integración/desintegración*¹. Esta semántica como forma de descripción crítica de las consecuencias de la diferenciación en el entorno individuo y sus referentes de sentido, es observable en dos tendencias que han sido procesadas quedando disponibles como distinciones a ser utilizadas para la descripción de problemáticas de sociales.

Ambas dicen relación con la *perdida de la unidad de la sociedad*, la *improbabilidad de recuperarla* a través de los mecanismos tradicionales (cultura, tradición, comunidad, familia, nación, etc.), pero también, con la *no renuncia* en su búsqueda y restablecimiento (Chávez 1999).

- Las *consecuencias en el entorno individuo* que a través de las semánticas de los afectos y del desarraigo describen la problemática que, “a mayor posibilidades de libertad del hombre más desarraigado se encuentra de aquellos espacios de sociabilidad que le dan seguridad” ¿Dónde está mi hogar?, (Chávez 1999).

- También se observa la *erosión de los referentes valoricos* que son descritos como constitutivos de la *identidad social*. Los procesos de diferenciación fragmentarían la integralidad que posibilitan las referencias de sentido normativas y simbólicas, que a su vez, proveerían de los sedimentos culturales que se expresan en forma de solidaridad (Chávez, 1999).

¹ Respecto del uso del concepto nos limitamos a reconocerlo como la *evidencia de una exigencia empírica*, por lo tanto, nos centramos en su semántica referida a las consecuencias de la diferenciación funcional, que motivan acciones de intervención, y no como categoría teórica explicativa ni descriptiva.

Estas tendencias de *erosión y fragmentación*, quedarían registradas en el acervo semántico respecto de las formas en las que la sociedad se describe (crisis), poniendo énfasis en la crítica a la sociedad y que gatilla intervenciones sociales orientadas a restablecer las condiciones estructurales para integración social. Específicamente en los contextos de espacios locales, ya sean en un nivel micro social o intermedio (Chávez 1999). En estos espacios todavía sería posible referir a dicha categoría para describir y orientar acciones de reparación y fortalecimiento de los referentes y mecanismos que se han debilitado.

1.2. Intervención comunitaria y la tensión entre unidad y diferencia.

En la sociedad moderna toda apuesta o pretensión por generar condiciones de integración social en los espacios locales, supone la diferenciación desde alguna esfera funcional que la ejecute. Por lo tanto, las respuestas a las exigencias registradas, adoptara el sentido que el sistema de acuerdo a las distinciones propias hará operativo. La esfera social en la que estas temáticas son procesadas con fines de elaborar procesos de intervención social colectivamente vinculantes, y que dan pie a la elaboración de lineamientos de intervención, es el sistema político.

Las demandas sociales de la intervención, gatillan comunicación política que es procesada dentro de su programática, seleccionándose los mecanismos que se desplegaran. La semántica sobre la pérdida del hogar, y de los valores, y su impacto como erosión de los referentes de sentido compartido, es procesada a través de las constelaciones tales como; el déficit de asociatividad, el debilitamiento de la sociabilidad en Chile, y sus consecuencias en el desarrollo de capital social, el miedo al otro, inseguridad, etc. (PNUD, 1998, 2000).

La nueva institucionalidad de la participación impulsada por los gobiernos de la concertación, se proponen como objetivo estrechar los vínculos entre el estado y la sociedad civil, a través de diversos mecanismos como proyectos, programas de capacitación y transmisión de competencias comunicativas para líderes vecinales, promover la organización de acciones de voluntariado y fortalecimiento de la gestión comunitaria (Participa.cl). De forma tal, que el estado pueda dar mejor respuesta a las demandas de la comunidad.

La intervención desde la observación política materializaría la distinción poder/no poder a través de los programas de política pública orientados a conjugar la fórmula *desarrollo – integración social*. Lo que a un nivel semántico aparecería como problemática general de la sociedad en cuanto a sus consecuencias en el entorno individual y en los referentes de sentido, la política la observa como una oportunidad para restablecer estructuras que seleccionen las operaciones que le dan continuidad a su propia autopoiesis (la participación como mecanismo de fortalecimiento de una sociedad más democrática).

Dentro de este espacio de diferenciación y paradoja de la unidad que es solo posible desde alguna diferencia, emerge la intervención comunitaria como dominio

comunicativo autónomo pero acoplado con las expectativas del sistema político, que impulsaría procesos en la dirección de fortalecer los vínculos sociales en los espacios locales. Es así como, ante la pregunta ¿dónde está el hogar?, la intervención comunitaria respondería; “en su propia comunidad, en sus relaciones interpersonales y de reciprocidad, en los valores y cultura que son los principales referentes desde los que se construye la realidad social, y que es precisamente en estos espacios sociales en donde todavía es posible recuperar las referencias de sentido que vinculen colectivamente (Carballeda, 2005).

Dos preguntas surgen como resumen de lo antes descrito y que pueden orientar nuestras indagaciones, delimitar nuestras críticas, perfilar el decantamiento de la propuesta de intervención, y vislumbrar los desafíos que una estrategia orientada a lo comunitario tendría en una sociedad compleja; ¿En qué forma la intervención comunitaria procesa la tensión entre la unidad y la diferencia?, ¿y cómo la traduce en formas estratégicas que hagan probable el restablecimiento de posibilidades de integración social?

Siguiendo los argumentos señalados, podríamos decir que el surgimiento y operación de la intervención comunitaria, responde a las dinámicas que son descritas cómo las consecuencias de la diferenciación funcional en los mecanismos generadores de integración en los espacios sociales locales. Esta distinción se desplegaría en un contexto que mostraría por un lado, un *fondo de tejido social fragmentado* y en proceso de fragmentación debido a la dinámica diferenciadora, y por otro, intentaría restablecer las condiciones que permitan la integración social, registrada como solidaridad, cohesión, identidad, actualización de los referentes de sentido que conectan a la colectividad.

La referencia a la comunidad desde esta distinción centra la observación en el lado de la integración, la comunidad devendría el lugar en que el hogar se hace recuperable. La estrategia general estaría concentrada en fortalecer la unidad de la comunidad, previo proceso de actualización a la propia comunidad, los referentes que para ellos son vinculantes (cultura, valores, memoria, etc.). Este proceso se realizaría como confrontación y respuesta a la dinámica diferenciadora existente como fondo.

El paraíso comunitario se ha perdido, y los intentos de su recuperación no serán escasos, pero sí improbables en sus resultados y permanencia, precisamente si al hablar de integración se supone que los hombres se vinculen a través de referentes normativos sustantivo, contruidos a imagen y semejanza de ellos y de las exigencias que demandan “Una sociedad más humana”.

Esta es más bien una formula autodescriptiva de la sociedad basada en la referencia a los individuos y sus relaciones interpersonales (interacción), pero la sociedad no es interacción, ni es reducible a ella. La interacción no es el modelo de la sociabilidad, sino un nivel del gradiente de complejidad de la sociedad, que se reproduce desde la co-presencia, y que su capacidad de irritación en las esferas sociales tanto organizaciones como sistemas funcionales es cada vez más

improbable. Es por ello, que el restablecimiento de los mecanismos de integración al centrarse en los espacios locales, tiene que abandonar las pretensiones reformistas de la estructura de la sociedad, concentrándose en lo que es *viable de movilizar* dentro del propio espacio de posibilidades contextuales.

En este sentido, la diferenciación funcional condiciona al abandono de las esperanzas en el potencial comunicativo y transformador de la comunidad para el enfrentamiento de las consecuencias de la diferenciación funcional (reforma, revolución, re-integración normativa o simbólica) (Luhmann, 2007- 615), interpelando a asumir con seriedad ese potencial para viabilizar posibilidades de solución desde los *acoplamientos estructurales* tanto internos al propio sistema comunitario y sus formas de organización, como con las esferas e instancias institucionales que despliegan oportunidad susceptibles de observación y procesamiento.

El *Paradise lost comunitario*, indicaría también que nuestra sociedad compleja, funcionalmente diferenciada, desde la gradiente de emergencia de complejidad social *de-construye* la *unidad* de la comunidad (que es descrita desde las semánticas emotivas), en *diferencia* dentro de la esfera de los sistemas de interacción, con su propia lógica y forma de observación.

1.3. De la distinción comunidad/sociedad a la comunidad de la sociedad.

Las distinciones clásicas entre individuo/sociedad y comunidad/sociedad, surgen también como adecuaciones semánticas que reaccionan ante las consecuencias de la diferenciación funcional (Chávez), constituyendo una imagen que hipostatiza la comunicación presencial de personas como encarnación suprema de la socialidad (García Blanco, 2002), la comunicación interpersonal sería la forma más natural de socialidad. Ferdinand Tönnies distinguía entre la socialidad basada en la voluntad humana y la electiva o racional, que es una creación del pensamiento mismo, en el que queda contenida la voluntad (Tönnies, citado por García Blanco, 2002).

La comunidad en estos términos, representaría la *unidad*, la comunidad de sentimientos que es producto de la semejanza de condiciones de vida y de la afinidad desde un mundo de experiencias compartidas. A la socialidad comunitaria, se le atribuiría un carácter de naturalidad por su fundamento en la interacción cara a cara y la referencia a un mundo común, teniendo en definitiva un carácter de mayor socialidad que la sociedad (García Blanco, 2002).

En el contexto actual, es absolutamente erróneo distinguir entre *comunidad* y *sociedad*, no solo para fines interpretativos, sino por sobre todo, para objetivos de intervención social, ya que en un afán por el restablecer utopías o formulaciones que critican a la sociedad (como si se hicieran desde fuera), se invisibiliza y se hace estrecho el correlato estructural y operativo de la realidad social. Dicha distinción como formula semántica sería más bien una forma posible de autoobservación y autodescripción que la sociedad permite, pero con una limitada capacidad de descripción y de explicación de la complejidad contemporánea. Por

lo tanto, la formulación correcta sería *la comunidad de la sociedad*, siendo la primera una posibilidad comunicativa dentro de las posibilidades de comunicación de distinciones que la sociedad dispone.

La pregunta por la comunidad en nuestra sociedad moderna implica observar cómo se constituye como comunicación, como complejo de selectividad coordinada (Luhmann, 1991, 141-171), como complejidad reducida auto-constituida en la diferencia que realiza con su entorno. Para ello es necesario remitirse a los diversos gradientes de complejidad de constitución de la sociedad (interacción, organización, sistemas macro funcionales), siendo la interacción el sistema social desde el que reproduce la comunidad sus temas, intereses, y formas de comunicación.

Las semánticas sobre las consecuencias de la diferenciación en el entorno individuo y sus referentes de sentido, en sus versiones clásicas y también en las actuales, le asignan a la comunidad un carácter emotivo, donde predominan las interacciones cercanas y particularistas para satisfacer necesidades de pertenencia. Autores como Torres y De la puente, con respecto al concepto de comunidad en la sociedad moderna, proponen que hay que observarla dentro de los sistemas de interacción condicionados espacialmente. Desde acá se distingue al sistema vecinal del sistema comunitario, como dos formas de emergencia comunicativa dentro del medio de la interacción (Torres, De la puente, 2001). Desde esta perspectiva, al definir a la comunidad en referencia a la unidad desde una semántica emotiva que se pierde pero que es recuperable, para efectos de la observación de la práctica, se hace insuficiente, confundiéndose entre sistema vecinal (simpatía/no-simpatía), con la comunidad (orientación a la organización).

La pérdida de la comunidad no se reduce a una descripción que realiza una teoría que observa las autodescripciones de la sociedad, y problematiza sus rendimientos, sino que es evidenciable en la práctica de las conformaciones sociales locales construidas desde la pautas de la interacción, dentro sus contextos espaciales. La comunidad en su diferenciación *episódica* y no estable de la comunicación vecinal, devendría híbrido comunicacional entre emotividad (integración emotiva, el sentido psicológico que describe la psicología comunitaria) y racional (división de funciones, planificación de tareas, atribución de responsabilidades, etc.). Esta hibridación como constitutiva de los contextos sociales de asociatividad comunitaria a sido observada en las organizaciones vecinales en referencia a sus procesos de selectividad de sus comunicaciones, identificándose como dinámicas, la formalidad organizacional pero también a las premisas de la interacción (cuasi-organización). Esta característica de las organizaciones comunitarias, mostraría otra cara de su complejidad a tener en cuenta a la hora de elaborar acciones orientadas a la transformación de las posibilidades de la asociatividad comunitaria (Arnold, 1994).

Esta diferencia entre sistema vecinal y sistema comunidad, releva el componente organizativo de la comunidad, que se constituye como la promoción a nivel local de un desarrollo sostenido de alguna dimensión (tema/problema) socialmente relevante (asociatividad). Siendo precisamente este componente al cual se apunta

desde las acciones emprendidas por las instancias de intervención social en el espacio local.

Los elementos señalados sobre la definición de la comunidad como orden emergente de comunicación social, tiene como objetivo ser una descripción útil para el diseño y articulación de un modelo de intervención para el ámbito comunitario. Sus premisas se basan en la conexión entre la descripción de la sociedad moderna como diferenciación funcional, y el nivel de intervención centrado en la reflexión de cómo es posible generar procesos de transformación considerando la lógica interna del sistema intervenido y fortaleciendo la autonomía de sus observaciones, y probabilizar acoplamientos estructurales funcionales a su pragmática comunitaria. Desde este punto de vista, y tomando en cuenta la tensión entre integración y fragmentación a la que se ve expuesta la intervención (y desde la cual dinamiza sus procesos), conviene reparar en algunos elementos que consideramos centrales a la hora de definir su función en una sociedad funcionalmente diferenciada.

1.4. La función de la intervención comunitaria.

Más allá de definir la intervención comunitaria en referencia a las diversas acciones que la ponen en ejecución; modelo de atención comunitaria, enfoque de redes apoyos sociales, dinamización comunitaria, desarrollo comunitario, trabajo comunitario, etc. (Fantova, 2007). Lo central que habría que señalar como característica general, es que subraya las potencialidades de las relaciones interpersonales familiares y comunitarias, informales y microsociales, para la inclusión social de personas (Fantova, 2007). De acuerdo a lo señalado anteriormente, lo central sería auscultar el potencial que las interacciones tienen para generar organización y coordinación de acciones para abordar temáticas socialmente relevantes y probabilizar los acoplamientos estructurales a los rendimientos disponibles por otras esferas sociales.

Estas potencialidades organizativas pueden ser observadas como *bienes* a ser producidos, estos no son de carácter público (no se pueden exigir), ni privados (no se pueden comprar), sino relacionales (se co-producen), es lo que se podría describir como capital social (mas allá si estos se acumulan y se intercambian). Por otra parte, estos bienes relacionales en la sociedad funcionalmente diferenciada devendrían insuficientes para hacer frente a las implacables lógicas auto-referidas de los sistemas funcionales, no obstante ello, dentro de los espacios locales jugarían un papel relevante, precisamente porque en este contexto la pregunta por la fragmentación se hace vivencial empíricamente respecto de sus consecuencias para el bienestar de las personas (Carballeda, 2005).

Las dinámicas de diferenciación, se pueden materializar en la forma de procesos de des-territorialización de las relaciones sociales, deslocalización de las relaciones sociales, mayor movilidad de la población a escala local y global,

disminución del control social y apertura de oportunidades y de fragilización de las identidades y vínculos comunitarios tradicionales, generación de nuevos conflictos relacionales como ejes de diferenciación género, étnico, cultural, etc. (Fantova, 2007). Estas y otras problemáticas que son consecuencia (o expresión) de la diferenciación funcional, impactan en los referentes que en los espacios locales son identificados como dadores de certidumbre o sentido, estas consecuencias son descritas como los *nuevos riesgos sociales* (Fantova, 2007). Riesgos que emergen por que la sociedad observa que refieren principalmente a las propias decisiones que se construyen desde sus diversos rincones, siendo asumidos y procesados como comunicación en la forma de problemas que requieren intervención.

Estos riesgos sociales observados respecto los rendimientos del estado, lleva a problematizar su capacidad de regulación de las dinámicas económicas en su impacto en los procesos descritos. Por arriba, el estado es rebasado por las empresas transnacionales, y limitándose sus posibilidades como proveedores de seguridad y bienestar social. Por abajo, deviene desbordado por nuevos procesos y agentes, es demasiado rígido y torpe para dar respuesta a nuevos riesgos y procesos que se presentan en la vida cotidiana de la gente (Fantova, 2007).

Los nuevos riesgos sociales y sus consecuencias en la vida cotidiana de los habitantes de una comunidad adquieren la forma de padecimientos que se relacionan con la incertidumbre, que se suma a la sensación de falta de pertenencia a un todo social. Esta sensación de incertidumbre se aproxima a la pérdida de pertenencia y de identidad (Carballeda, 2005). Esta incertidumbre y falta de unidad es lo que la intervención intenta compensar a través de la activación de los lazos sociales de interacción, ya sea para el potenciamiento de la dinámica relacional identificada, como para sus consecuencias en la integración social.

La potencialidad de los bienes relacionales a ser producidos, co-producidos y auto-producidos es identificable en los espacios cotidianos precisamente en los que los padecimientos se hacen palpables, y desde los cuales se puede actuar.

La descripción de los nuevos riesgos sociales desde un punto de vista de los espacios locales, son vivenciados como malestares y padecimiento, estos se tratarían más bien de peligros que son parte del mundo, y ante los cuales poco o nada se puede hacer. En este sentido, se vivencian desde una perspectiva de primer orden de aquellos que los padecen, devienen en riesgos cuando estos son atribuidos a decisiones que se generan para evitar un daño. En este sentido, la diferencia entre riesgo/peligro, actualiza la distinción sistema/entorno desde el sistema de referencia, con las consecuencias prácticas en torno a la observación, definición y resolución desde las posibilidades de acción de los propios afectados (segundo orden).

En base a lo anterior, la diferencia entre vivenciar un malestar imputando la responsabilidad a la sociedad (aquí se hacen útiles la autodescripciones de la

sociedad), y autoobservar las posibilidades que desde el propio sistema se podrían generar para reducir, o paliar el daño, no solo hace operativa la distinción antes señalada, sino que a nivel estructural pone en el centro el problema de la complejidad y de su manejo por parte de los sistemas de sentido, que para la propuesta de intervención desde una perspectiva sistémica es un punto central.

Aproximándose a una definición de la *función* de la intervención comunitaria en la sociedad moderna, que permita dialogar con diversas perspectivas y maneras de enfocarla, tanto en términos teóricos, metodológicos y técnicos, se podría señalar lo siguiente:

Refiriendo a las consecuencias de la modernidad en los espacios sociales locales, se orienta a la producir, fortalecer y desarrollar las posibilidades de integración social desde la potencialidad que contienen los lazos de interacción cotidiana, lo cuales demarcan el sentido para los integrantes de una comunidad. Desde este punto de vista, la integración a la cual se orienta dicho mecanismo, refiere a la observación de *la potencialidad organizativa y de coordinación de las interacciones* de manera que, desde ellas mismas puedan emerger posibilidades de organización en pro del tratamiento de alguna constelación problemática socialmente relevante. La función de la intervención comunitaria se centraría en el restablecimiento de las condiciones para la integración social, siendo la observación del potencial organizativo de la comunidad su objeto central.

La actualización de este potencial para que se traduzca en acción coordinada (bien relacional), depende de las propias posibilidades de observación que la comunidad genere, y de la perspectiva externa de quien la demanda. De esta manera, la intervención se desplegaría como un *impulso* para gatillar la autoobservación, la (auto) reflexión y la autorganización de la comunidad para probabilizar instancias de acoplamiento estructural.

Al respecto algunos elementos para la discusión sobre la diferencia entre intervención en la comunidad (obligación o desinterés) e intervención comunitaria (impulso, movilización).

1.5. ¿Intervención en la comunidad o intervención comunitaria?

Volviendo al problema de la integración/fragmentación al cual se ve enfrentado la intervención comunitaria, se puede señalar algunas observaciones sobre las consecuencias generadas desde las iniciativas que se orientan en este ámbito.

Los enfoques de intervención comunitaria anclados en premisas de la psicología social (intervención psicosocial), distinguen con claridad entre la intervención social y la intervención comunitaria. Esta es una forma de utilizar la distinción semántica comunidad/sociedad, para generar una autodescripción (de la intervención comunitaria) que la distinga no solo en términos procedimentales y de orientación, sino por sobre todo en términos éticos.

Las similitudes refieren al objeto de intervención que es común los *grupos* humanos con una *estructura* dada, así como la asunción de causas sociales relevantes de la problemática humana.

Las diferencias son más notorias y refieren a diversos planos; en cuanto a premisas y a las dinámicas relacionales que establecen; en la Intervención comunitaria: el papel del sujeto es activo, participante y protagonista, existe una inter-actividad entre interventor e intervenido, se mueve desde un marco relacional personalizado (face to face,- cercano a lo humano), persigue el desarrollo humano integral equilibrado (Sánchez, 1986, Montero, 1984). La Intervención social en cambio es: tecnocrática y establece un marco de acción o influencia masivo, impersonal desde una postura externa, distante – a través de instrumentos (leyes, normas, disposiciones, etc.) despersonalizados y no relacionales, tecnocrática guiada por formulaciones o motivaciones sociales externas y planificadas (Sánchez, 1986, Montero, 1984).

Más allá de una discusión y problematización de las premisas epistemológica y teóricas que dan pie a estas diferencias (descritas por la IC), lo que nos interesa es relevar la problemática que significa elaborar y desplegar acciones de intervención en el ámbito comunitario, y las consecuencias (observadas/no-observadas) en cuanto a la fragmentación social, y por lo tanto, del debilitamiento (y no observación) del potencial organizativo de los sistemas de interacción y de sus selectividades.

Con esto nos referimos a las estrategia de intervención en la comunidad desde las políticas públicas, que se despliegan en orientación a la comunidad pero *sin* la comunidad, o dicho de otra forma, el tratamiento que se realiza de la complejidad comunitaria es reducido en términos políticos y programáticos, y no es asumida como una complejidad social ante la cual para poder procesar, más que poder, lo que se requiere es conocimiento.

Con esto se señala un aspecto característico de la sociedad moderna contemporánea y que da pie a la autodescripción social de la sociedad del conocimiento, que para las constelaciones de intervención deviene un tema crucial, ya que estas demandan reflexividad, observación de la observación de los sistemas en el entorno, asumiendo la in-transparencia y clausura de las perspectivas de cada uno, por lo tanto, competencias de aprendizaje (Willke, 2007)

Con esto nos referimos a que en el plano de las políticas públicas que en el despliegue de acciones de intervención social en los espacios locales (ámbito comunitario), para restablecer ciertas condiciones para la integración social, desde su lógica de programación materializada en formulas selectivas y auto-regulativas (económicas) como la focalización, generan el efecto contrario a lo buscado (no observando las consecuencias de su observación en el entorno).

Esto podría significar, que lo que se busca no es precisamente la integración social, y que solo se utiliza esta fórmula como semántica legitimatoria de las políticas que se emprenden, o que la complejidad de la programación de la intervención no dimensiona la complejidad del problema centrándose exclusivamente en el cumplimiento de las metas auto-generadas.

Lo central de lo anterior, es que lo comunitario de la intervención comunitaria, remitiría no tanto a la semántica de la afectividad y la cercanía, sino a su componente reflexivo que parte de la observación y reconocimiento de la comunidad como una realidad autónoma y con una lógica propia, que en cuanto a su significación y sentido (lo que la conecta) no puede ser definida desde instancias externas. En ello se juega la complejidad de la intervención comunitaria y la diferencia entre sus éxitos y fracasos, más allá, si responden a las expectativas del programa o institución que la despliegan. En estos términos, lo fundamental es el reconocimiento de la complejidad de lo comunitario como esfera con una lógica propia, desde la que, de acuerdo a las tematizaciones que se produzcan construye la posibilidad que las interacciones conversacionales devengan en un potencial organizativo, desde el cual se definirán los temas, lo problemas socialmente relevantes, y se visualicen las acciones desde su propio repertorio de posibilidades.

Al plantear el carácter autónomo de la comunidad, no nos limitamos a las descripciones que desde las políticas públicas y sus lineamientos orientativos describen como autodesarrollo, o autogestión, sino a una *condición estructural y operativa* (de base) de su funcionamiento, y de su horizonte de posibilidades de construir selectividades organizadas, selectividades que pueden materializarse en autodesarrollo o autogestión. Estos conceptos son de mucha relevancia para los lineamientos de las políticas de nueva generación, pero requieren que no se limitan a la descripción de discursos legitimatorios, sino que se hagan operativos no solo como fin sino como premisa para la intervención en el espacio local.

A continuación se describen algunos ámbitos de la política pública en los que la pregunta por la incorporación de la perspectiva interna de los intervenidos para gatillar el auto-desarrollo, se transforma en relevante específicamente en lo referido a la redefinición del concepto de desarrollo, y a la tesis de la complementariedad que opera como premisa de los planteamientos del PNUD.

2. Desarrollo e intervención en el ámbito comunitario.

El índice de desarrollo humano elaborado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), describe las condiciones de inclusión/exclusión de la población del territorio frente a los rendimientos de los sistemas funcionales. Estas condiciones, refieren a los diversos campos que son programables como políticas públicas y que están orientadas al fortalecimiento de los factores de desarrollo, y debilitamiento de los factores de subdesarrollo. De esta manera, impactar en las posibilidades de acceso a los rendimientos de los sistemas funcionales y a los

acoplamiento entre ellos (salud, educación, justicia, derechos humanos, capacitación, seguridad ciudadana, vivienda, trabajo, cultura y arte, etc.).

La noción de desarrollo que despliega el PNUD se define como *"un proceso encaminado a aumentar las opciones de las personas, midiendo el desarrollo según una amplia gama de capacidades, desde la libertad política, económica y social hasta la posibilidad de que cada quien pueda llegar a ser una persona sana, educada, productiva, creativa y ver respetados tanto su dignidad personal como sus derechos humanos"* (1996).

Este enfoque se define como "un modelo a través del cual se busca nivelar de forma dinámica, interrelacionada y armónica los componentes esenciales del desarrollo humano de los habitantes de las comunidades, con la finalidad de mejorar la calidad de vida, a partir de potenciar la autosuficiencia local y aprovechando las ventajas que les proporciona el entorno en cuanto a bienes, servicios y recursos" (Terry, 2002).

Punto importante de la fórmula de las oportunidades, es la dimensión socio-política que enfatiza a través de una revalorización de la *dimensión subjetiva de la política* en la que los individuos ya no serán considerados como sujetos de beneficios derivados desde el estado, sino como sujetos de *su propio desarrollo*, como actores y gestores de sus propias posibilidades de integración e inclusión social (PNUD, 1998). De esta manera, la intervención social lo que buscaría es la transmisión de posibilidades para que los sujetos las tomen desde sus propias capacidades, y las transformen en instancias de desarrollo social.

La autosuficiencia desde este punto de vista, al centrarse en la generación de opciones para que desde los espacios locales se dispongan de capacidades, referiría directamente a la (auto) gestión, o generación de acciones de coordinación dentro de la esfera de opciones socialmente disponibles para el desarrollo. Es el paso de una concepción del desarrollo centrada en la transmisión de beneficios de forma directa y asistencial, a una que genera capacidades para que los propios actores sean sujetos de su desarrollo.

Respecto de los problemas de des-integración social normativa que genera el tipo de modernización centrada en la lógica del mercado y sus consecuencias en el desamparo de los sectores más postergados, y en la perturbación de los mecanismos de integración social (solidaridad social y de reciprocidad entre persona), el informe plantea que, para la elaboración de estrategias de modernización, no se puede excluir una lectura de los procesos de modernidad que están a la base como marco estructural (PNUD, 1998). Es por ello que, modernidad al incluir por un lado diferenciación y racionalidad instrumental (modernización), a su vez incorpora los procesos de individualización e integración social (PNUD, 1998), planteándose la re-definición de los procesos de modernización generados desde el estado, no limitándolos a la racionalidad instrumental sino incorporar reflexivamente la dimensión subjetiva materializada

en la diversidad y complejidad de expectativas cada vez mas individualizadas y en constante ruptura con las pautas tradicionales de integración social.

Ante este panorama, se plantea la necesidad de *complementariedad entre modernización y subjetividad* (PNUD, 1998, Lechner, 1999). Es así que, categorías como protección, reconocimiento, participación, integración social, identidad, capacidades, asociatividad, etc., surgen como formulas semánticas que acoplan los rendimientos instrumentales de políticas públicas con las expectativas referidas a las aspiraciones individuales que el mercado desde su lógica no podría cubrir.

La tesis de la complementariedad plantea una perspectiva que pone en el centro la *mediación*, entre la dimensión subjetiva y la modernización. Esta complementariedad devendría factor político y estratégico para la construcción de un orden social, y de la legitimidad de las acciones del estado. Mediación entre lenguajes discrepantes y que la política tradicional no ha podido integrar, el supuesto que permite aspirar a esta conversación posibilitada desde la política está dado por la funcionalidad que tanto para los procesos de inclusión social de los sujetos tiene, como para la legitimidad y reproducción de las instituciones.

“Si se quiere sustentabilidad y legitimidad en las instituciones, no queda otra salida que buscar formas complementarias entre modernización y subjetividad” (Lechner, 1999).

La complementariedad busca transformarse en un mecanismo estratégico que permita *moldear y enfocar* tanto las *capacidades* individuales como las colectivas, es por ello que, en ella subyace una estrategia de orden social, de ordenamiento de las capacidades, expectativas, potencialidades, capitales sociales, etc., en pro de objetivos sociales definidos colectivamente y que se enmarquen dentro de las perspectivas ofertadas por las instituciones e instrumentos que el estado dispone en su relación con la sociedad civil.

La intervención comunitaria como enfoque general está vinculada a estas premisas orientadas a la apertura y fortalecimiento de la integración social, ya que incorporaría reflexivamente el contexto cotidiano de los sujetos en sus espacios microsociales, en los cuales se hace visibles sus expectativas, deseos, demandas, problemas, e intereses. Su estrategia de mediación apuntaría a activar y movilizar aquellos elementos de la comunidad que podrían transformarse en recursos para posibilitar la activación y estabilización de procesos de autogestión como condición fortalecedora de posibilidades de integración.

2.1. La asociatividad como mecanismo de desarrollo.

La actualidad de las estrategias de incorporación de las expectativas de la sociedad civil dentro de las decisiones políticas, centra su atención en una nueva forma de relacionamiento con la ciudadanía en el plano de la gestión de las políticas públicas. Esta es tematizada como las formas de participación dentro de

la gestión local, dentro de la cual el componente de participación de las organizaciones comunitarias se destaca principalmente. Los diagnósticos realizados en los informes del PNUD (1998), arrojan información sobre el progresivo deterioro de las formas de sociabilidad, ya sea en el plano familiar y sus consecuencias para las formas de proveer seguridad y certezas a los individuos, como las formas de organización colectiva que representen los intereses de la comunidad (PNUD, 2000). Simultáneamente, prevalecería un *malestar ético* que al cuestionar las *normas* vigentes expande el *relativismo* y desdibuja la influencia de las instituciones tradicionales, lo que provocaría una profunda crisis de los sentidos compartidos (PNUD, 2002).

Respecto de lo anterior, se destaca la necesidad de la construcción de un *nosotros colectivo*, ya que ello aseguraría que las *personas sean los verdaderos sujetos y destinatarios del desarrollo* (PNUD, 2002). Esto sería producto de la sociabilidad entendida como el proceso de construcción y activación de vínculos cotidianos entre los individuos que se sustentan en el *mutuo reconocimiento como participantes de una comunidad de saberes, identidades e intereses* (PNUD, 2000). De esta manera, la asociatividad jugaría un papel en la construcción semántica de la unidad de la sociedad como cohesión basada en determinadas normas de reciprocidad y de compromiso cívico, como condiciones de posibilidad para la inclusión social, o como reductores de los factores de exclusión social.

La relevancia de la asociatividad supone el fortalecimiento de los vínculos entre actores individuales y sociales, como también, entre las demandas del tejido comunitario y las instituciones del estado, ubicando a las organizaciones sociales como instancias relevantes de mediación (Díaz, 2006). O dicho de otra forma, como instancias de acoplamiento estructural entre las expectativas de la sociedad civil (comunidad) y las posibilidades programables del sistema político. De esta manera, el acoplamiento desde la política observaría en la organización una instancia de reducción de complejidad que permite tratar bajo esquemas de organización la demanda que se ha procesado de acuerdo a las posibilidades dispuestas en el estado, a través de proyectos de financiamiento, transmisión de recursos, de bienes, o de mecanismos de habilitación social (capacitaciones, información, disposición de redes, etc.).

Las instituciones del estado observarían a las formas de asociatividad no solo como instrumentos de la gobernabilidad y del orden social, sino también (y conectado a esto último) como instrumentos para la auto-intervención de los propios espacios locales. Intervención que procesa y sintetiza la demanda social, haciendo llegar a las instancias formales aquel ordenamiento temático que las instituciones del estado están dispuestas a incorporar.

La relevancia alcanzada en las políticas de nueva generación, el papel de la asociatividad comunitaria en los procesos de autogestión local, señala un punto crucial a considerar en la elaboración de la propuesta de intervención, y que dice relación con papel que la comunidad juega en los procesos de desarrollo local, y las formas en la que esta se hacen palpable. A nivel de los discursos y de las

líneas programáticas de las políticas, la presencia de la comunidad deviene factor determinante para cualquier iniciativa, se le observa como un recurso no solo para la legitimación de las iniciativas, sino para el buen funcionamiento de estas en sus respectivos contextos locales. Para ilustrar este punto, y situarnos en el contexto programático en el que se elaborara la propuesta de intervención, a continuación se describen dentro del ámbito la política de seguridad ciudadana, el papel que ha jugado, y actualmente juega la asociatividad comunitaria en las iniciativas de prevención social y situacional (PCSP).

2.2. El papel de la comunidad en las estrategias de control, vigilancia y prevención en seguridad ciudadana.

Los problemas de seguridad ciudadana experimentados en las últimas décadas, expresados en los niveles de victimización y temor de la población, han sido los gatillantes para el diseño de una serie de estrategias de seguridad ciudadana, desplegadas para la prevención y el control de la delincuencia. Dentro de este marco, se ha puesto especial énfasis en la incorporación de la participación y de la asociatividad comunitaria. Estas son iniciativas que han definido como meta, el mejoramiento de la relación entre policías, instituciones de seguridad y comunidad. La relevancia otorgada por las políticas públicas a la participación comunitaria en la prevención del delito, se inserta en el caso chileno, en una realidad marcada por limitados niveles de participación social y una baja cantidad de organizaciones dedicadas al tema (CESC).

Estudios señalan que a nivel local se comprueba que existe coherencia entre quienes consideran importante la participación en esquemas de seguridad, con aquellos que presentan un involucramiento efectivo en algún tipo de organización social comunal o barrial. Es posible determinar, que la relación que se establece es inversa, es decir, mientras mayor la probabilidad manifestada por un individuo de participar en un organismo comunitario, es menos probable que haya sido víctima de algún delito (CESC). Así como el hecho de la existencia de entidades que promocionan la participación comunitaria, y por ende su institucionalización, tienen un impacto mayor sobre el crimen que el hecho puntual de la participación individual (CESC). Este dato revela que lo central no está en la expectativa de que la disposición individual de las personas a la participación tendría efectos en los niveles de temor y victimización, sino en la oferta comunitaria de organizaciones, por lo tanto en la tematización pública, y difundida por los actores de la comunidad (CESC).

En las iniciativas que vinculan esquemas de seguridad y comunidad implementadas desde principio de los noventa, se puede observar un progresivo cambio desde iniciativas centrada principalmente en la funcionalidad de la comunidad al trabajo de las policías, materializándose esto en la formación de esquemas de seguridad en las que la comunidad jugaba un papel más bien de control y de vigilancia que de prevención social, a iniciativas programáticas que

tienen un grado mayor de institucionalización, trayendo como consecuencia una mayor incorporación de actores, una territorialización de las estrategias, y una redefinición de las funciones de la comunidad en su participación e incorporación a esquemas de seguridad ciudadana.

Se puede observar este tránsito, desde *el control y la vigilancia a la prevención social*, como una respuesta a la necesidad de profundización del componente participativo en la formación de políticas públicas, y como premisa de una forma de gestión en seguridad ciudadana que se base en el mejoramiento progresivo de los grados de coordinación tanto entre los actores institucionales como sociales.

La comunidad como recurso para la construcción de estrategias de seguridad genera consenso general, la pregunta es, de qué manera se incorpora esta para que su participación y coordinación no se limite a los tiempos establecidos por los proyectos particulares, de acuerdo a metas y plazos, sino que pueda construirse una infraestructura comunitaria que permita, una participación efectiva en la elaboración, implementación y funcionamiento de los planes, sean estos, referidos al control, vigilancia o prevención. Con esto nos interrogamos sobre la observación que los planes y programas realizan sobre la comunidad, y que derivan en las iniciativas antes señaladas.

Cuando se señalaba la diferencia entre intervención en la comunidad e intervención comunitaria, se realiza una distinción que es transversal a las políticas públicas orientadas a la intervención social, esta es la de programación/intervención (Chávez, 2007).

Con esta distinción se releva un elemento que dice relación con la reflexividad y contextualización que dispone una estrategia de intervención, a diferencia de la lógica centrada en las metas de la programación. Al hablar de intervención nos referimos a su componente reflexivo y contextual, este para el caso de la relación entre seguridad y comunidad, deviene problemático, precisamente porque desde las lógicas programáticas de los proyectos, la incorporación de la comunidad organizada en los esquemas de seguridad se plantea como *tema* de proyecto, y no como estrategia permanente en el tiempo, desde la cual, por un lado, se generen estrategias de coordinación entre los diversos programas vinculados a las estrategias nacionales de seguridad pública impulsadas por el ministerio del interior, y por otro, se fortalezcan las formas de organización y coordinación de los espacios comunitarios.

La relación que se establece con la comunidad se reduce a la convocatoria de los vecinos a reuniones con actores del sistema de seguridad (policías), para informar sobre las nuevas iniciativas a implementar. En estos términos, el componente interventivo se limita al despliegue de las acciones definidas, y que de acuerdo a la programación irían en la dirección de solucionar o paliar el tema (delincuencia, violencia). Lo problemático de esto, es que si se trata de estrategias preventivas, la comunidad organizada sostiene la efectividad de las iniciativas cuando estas hayan terminado su periodo. La comunidad y su participación desde esta

perspectiva no se reduciría a un recurso temporal de la programación, sino que desde el punto de intervención, es un soporte no solo informativo (consulta, sondeo, encuesta), sino de acción y de contexto que desincentiva la comisión de delitos. Es por ello que se considera relevante que la relación con la comunidad en contextos de diseño, elaboración e implementación de políticas de prevención, se establezca desde la intervención comunitaria como mecanismo que observando el potencial organizativo de la interacción genere las condiciones para el restablecimiento de las posibilidades de integración social.

El paso del control a la prevención indica un importante punto de la evolución de la política de seguridad en nuestro país, se podría describir como el paso de la desdiferenciación de la comunidad en contextos de seguridad (la comunidad como policía), a formas de acoplamiento estructural que favorezcan que la capacidad organizativa de la comunidad (su autonomía), se transforme en recurso transversal dentro del fortalecimiento de la asociatividad comunitaria. Sin embargo lo anterior, la comunidad y su potencial organizativo se sigue limitando a la instrumentalización, invisibilizando su potencial concreto.

Desde nuestra perspectiva, el dimensionar y reconocer la complejidad de la comunidad como sistema social que opera desde su propia lógica, y desde la cual seleccionara si se acoplará o no a las iniciativas propuestas, se transforma en una premisa fundamental para orientar las acciones de intervención dirigidas al fortalecimiento de esta autonomía, en miras de la tematización respecto de lo propio (temas/problemas), y específicamente de las posibilidades que son capaces de observar para abordarlos.

II. TEORIA DE SISTEMAS SOCIALES AUTORREFERENCIALES/INTERVENCION SISTEMICA.

A continuación se describen algunos elementos y formulaciones conceptuales que refieren al programa de observación desde la que se construye la propuesta de intervención.

1. CONCEPTUALIZACIONES.

1.1. Constructivismo.

El constructivismo como premisa epistemológica de la teoría de los sistemas sociales realiza algunas formulaciones sobre la relación conocimiento/realidad que son fundamentales para la comprensión de la forma de concebir la intervención sistémica. Respecto de la pregunta sobre la relación entre conocimiento/realidad, la teoría de sistemas se aleja de dos modelos que postulan de forma distinta la existencia de un solo mundo.

- Modelo ontológico que partía por la distinción ser/no ser del conocimiento en referencia a su *adecuación* con la realidad tal cual es. Por tanto, la pregunta tenía que ver con la posibilidad de acceder a la realidad entendida como objetiva.
- Modelo que postula a la realidad como constitución intersubjetiva de los significados, ya que se presupondría un solo mundo pero que está sujeto a la interpretación.

El constructivismo postula que el conocimiento no se basa en su correspondencia con una realidad externa, sino en las *construcciones* de un observador, todo conocimiento es tan solo una observación relativa a las categorías que utiliza un determinado observador (Luhmann, 1999).

La distinción clásica sujeto/objeto (dualismo ontológico) – sujeto/sujeto (intersubjetividad) que presupone la constancia de objetos por sujetos diferentes (objetiva sustancial o interpretativa), se sustituye por la distinción entre *operación/observación*. Ante la pregunta por la realidad, todo *dato* se debe comprender en referencia a las operaciones de un sistema que selecciona las distinciones desde las cuales observa reproduciendo sus operaciones (constructivismo operativo) (Luhmann, 1999).

Todo contacto con la realidad es un auto-contacto posibilitado por las referencias del sistema observador, que imposibilitado de acceder a la realidad (clausura operativa), desde sus propias referencias es capaz de construir lo que de su entorno (heterobservación) o de sí mismo (autobservación) es información (apertura cognitiva). A diferencia de la tradición ontológica (ser/no-ser), el constructivismo ubica el ser en la *selección* que un observador de acuerdo a sus distinciones realiza, y que le permiten/impiden ver.

La intervención partiendo de estos presupuestos, supone que al no ser posible un acceso a *la* realidad, tampoco es posible intervenir desde una posición externa, que no parta de la consideración de las posibilidades estructurales del sistema intervenido. Esto más que partir de premisas axiológicas, remiten a la funcionalidad y posibilidades de éxito de una intervención que se despliega en un mundo contingente de una sociedad funcionalmente diferenciada, en el que el ser es la selección. (Mascareño, 2008).

1.2. Sistema/ entorno y complejidad

La teoría de sistemas, es más bien una teoría de la diferencia entre sistema/entorno, cualquier comprensión de la construcción de realidad que realiza un observador remite a esta distinción. El sistema es la unidad de la diferencia que el sistema traza respecto su entorno, por lo tanto, no puede concebirse al sistema sin un entorno del cual se distinga, sin esto no sería posible identificar un sistema como ámbito autónomo en que rigen condiciones específicas, que se sustrae a una coincidencia punto por punto con los estados del entorno (Esposito, 1999-148). En este sentido, el entorno no es entorno *en sí*, así como no hay una realidad objetiva, ni un solo mundo susceptible de interpretación, tampoco habría *un entorno*, ya que este es la diferencia que el sistema realiza. El entorno es todo lo demás que el sistema en momento de operación de observación deja de lado.

La distinción sistema/entorno estabiliza un desnivel de complejidad que obliga al sistema a efectuar selecciones y que le impone contingencia a cada operación que realiza (Esposito, 1999). La complejidad se describe como la distinción entre *elemento y relación* al cual refiere toda posibilidad de selección entre elementos y relaciones o entre relaciones y relaciones. Este concepto remite a la observación que se realiza desde la perspectiva de los sistemas, y a la falta de información del sistema respecto de su entorno. Desde el punto de vista de los sistemas psíquicos y sociales, la complejidad se representa como el sentido, por lo tanto como médium de todas las posibilidades de actualizar las operaciones que reproducen su autopoiesis como conciencia y como comunicación respectivamente.

La intervención sistémica se despliega como observación de segundo orden de las respectivas distinciones sistema/entorno que utilizan los sistemas sujetos a intervención, poniendo énfasis en las distinciones que estos utilizan para construir lo que para ellos es información. De esta manera, la intervención presupone el gradiente de complejidad que distingue al sistema de su entorno, siendo en un primer momento la distinción entre interventor y su entorno, dentro del cual aparece la complejidad del sistema intervenido, presionando por la selectividad de las distinciones que el interventor previo proceso de elaboración, dispondrá para poner como entorno del sistema a intervenir.

La complejidad reducida que el sistema interventor elabore, y que tome la forma de distinciones orientadas al acoplamiento sera observada por el sistema intervenido y procesadas desde sus propia autorreferencia.

La relevancia estructural de la distinción sistema/entorno para la intervención, y la visibilización de los gradientes de complejidad, se hace además presente en la orientación y objetivo general que la intervención sistémica tiene en su proceso. Esto dice relación, con la generación de instancias que posibiliten que el sistema intervenido pase de una observación de la complejidad de su entorno como no-estructurada, es decir, como indeterminada, situación que se puede representar en la forma de atribución de los problemas que aquejan al sistema al entorno (peligro) y la invisibilización de las propias posibilidades de prevención (riesgo) (Mascareño, 2007).

La complejidad del entorno dispone de su propia dinámica, que no es manejable por el sistema, ya que este dispone como forma de un margen reducido de posibilidades de selección, no disponiendo de la variedad requerida para establecer una relación punto por punto con la complejidad del entorno, situación que disolvería el gradiente de complejidad y con ello el sentido del sistema. Por lo tanto, la intervención sistémica busca que el sistema incorpore aquellas distinciones que le permitan un proceso secuencial de aumento/reducción/aumento de complejidad por parte del sistema intervenido, que permita pasar de la observación de una complejidad no-estructurada del entorno, a una observación y manejo de la propia complejidad que respecto de problemas referidos a su espacio semántico de tematización sean abordados como prevención, o como la emergencia de mecanismos que permitan una resolución desde el interior del sistema, y no de una culpabilización al entorno o a los sistemas en el entorno.

En otros términos, dentro del manejo que el propio sistema realiza de su complejidad es capaz de incorporar distinciones equivalentes desde su autorreferencia que sean funcionales a su autopoiesis.

Desde este punto de vista lo sistémico de una intervención está en que la posibilidad de observar la autorreferencia del sistema intervenido, permita como parte de la estrategia seleccionar a qué lado de la forma apuntara la intervención. Si al sistema o al entorno, es decir, al sistema propiamente tal respecto de sus distinciones y procesos internos, o al entorno de referencia del sistema, o a los sistemas en el entorno del sistema.

El punto es sopesar cuál de las referencias podría tener mayor resonancia en las estructuras del sistema seleccionado, para que pueda pasar de la observación de la complejidad del entorno como no-estructurada (indeterminación respecto a la solución del problema que lo aqueja), observación de la complejidad estructura del entorno (observar las distinciones de los sistemas en su entorno, visibilizar posibilidades externa de solución), a la observación de la complejidad no-estructurada del sistema, (las propias posibilidades no actualizadas que dispone el sistema para solucionar el problema – el *medio*), a la observación y manejo de la complejidad estructurada del sistema (organización y estructura de selección de las *formas* del medio).

1.3. Sistemas de sentido.

El sentido remite a las posibilidades que están disponibles para ser actualizadas desde una determinada referencia sistémica, por lo tanto, es un mecanismo para la reducción de la complejidad del mundo tanto desde la perspectiva de los sistemas psíquicos (conciencia) como sociales (comunicación). Es un orden emergente que se co-construye en la comunicación que está acoplado a la conciencia pero que es independiente de ella. No remite a una realidad predeterminada, a un depósito de referencias dadas, o a un horizonte normativo o cultural, sino a las posibilidades que un sistema desde sus propias referencias (de sentido) le es posible seleccionar, y enlazar sus operaciones.

El sentido se constituye por la diferencia entre la actualidad y la posibilidad, entre aquel espacio de posibilidades que el sistema es capaz de observar como posibilidad, y las formas que selecciona operativamente.

A través de dos distinciones analíticas se puede visualizar la complejidad de la constitución del sentido; la distinción sustantiva entre medio/forma y una operativa entre acoplamiento suelto/acoplamiento estricto (Luhmann, 2007, 145 y sig.). La primera indica la diferencia entre un *espacio* que contiene posibilidades, y la *selección* de unas posibilidades a diferencias de otras. La segunda indica el paso del medio a la forma a través de una *operación* que seleccionando unas posibilidades por sobre otras las acopla de forma estricta constituyendo la forma (Luhmann, 2005, 174).

1.4. Clausura operativa/apertura cognitiva.

Los sistemas de sentido están clausurados operativamente desde la red de operaciones recursivas que reproducen a sus operaciones. Los sistemas sociales están clausurados en sus propias comunicaciones, en el propio sentido de las comunicaciones que los reproducen, por lo tanto, toda distinción externa será observada desde sus propios marcos interpretativos. Pero por el hecho de estar clausurados no están aislados del mundo, no son sistemas solipsistas, sino todo lo contrario, esta condición de clausura es su condición de apertura a sus respectivos entornos.

La posibilidad de observación de su entorno, y de enfrentar la gradiente de complejidad como oportunidad para su reproducción, refiere a esta apertura cognitiva que para los sistemas sociales se procesa en la forma de la tematización (Mascareño, 2007). Por lo tanto, toda intervención que se despliega supone la apertura cognitiva del sistema interventor, y es en esta línea, que tendrá plausibilidad desde las perspectivas de la clausura de este, ya que si se impone en una forma de control o de planificación que no considere al observador y sus premisas de selección, la intervención podría generar que la clausura operativa seleccione además una clausura cognitiva del sistema intervenido con respecto a la intervención (Mascareño, 2007). Esta clausura cognitiva como se podrá observar es también una apertura, ya que lo que realiza es seleccionar distinciones para procesar su entorno, la diferencia es que respecto del entorno

intervención el sistema no le interesaría aprehender. Es por ello, que una intervención sistémica orientada a los contextos de los sistemas tenga que cautelar el no saturar con comunicaciones que desde la perspectiva del sistema intervenido resulten ruido. La diferencia que en un proceso de intervención se logra entre ruido, autoirritación, resonancia estaría en este sentido en la capacidad de reflexividad del proceso mismo de intervención.

1.5. Acoplamiento estructural.

El concepto refiere al problema de la clausura operativa y determinación estructural de los sistemas. Los sistemas autopoieticos están determinados por la estructura, en el sentido en el que solo las propias estructuras del sistema pueden establecer las operaciones que efectúa, excluyéndose el hecho que los datos del entorno puedan determinar lo que acontece en el sistema. No obstante, todos los sistemas necesitan muchos presupuestos factuales en su entorno, que no pueden producirse ni garantizarse por ellos mismos.

El concepto indica aquellos presupuestos que tienen que darse en el entorno para que el sistema pueda continuar con su autopoiesis, en este sentido, todo sistema está adaptado estructuralmente a su entorno. El entorno puede afectar el sistema únicamente en cuanto produce irritaciones, problemas o perturbaciones que se reelaboran nuevamente, sin embargo, las irritaciones también son construcciones internas, que resultan de la confrontación de los eventos con las estructuras propias del sistema, por lo tanto, la irritación es siempre una autoirritación, que parte de los eventos del entorno (Esposito, 1996).

Desde el ámbito de la intervención los acoplamientos estructural indican que, para que un evento generado desde la intervención sea observado como irritación y por lo tanto que perturbe al sistema desde su trama operativa, tiene que ser seleccionado respecto de la clausura operativa del sistema intervenido. Esto quiere decir, que estando imposibilitado otro sistema para dar cuenta de la verdad de otro sistema, debido a que devienen intransparentes, seleccionar aquellos eventos que permitirían que desde la autonomía del sistema intervenido los acople desde sus estructuras selectivas, ya que es la única posibilidad en la que una comunicación de intervención tenga probabilidad de aceptación, solo como autoirritación el sistema la observara y la procesará haciendo parte de su repertorio.

2. Intervención desde un punto de vista sistémico:

A continuación, teniendo como referencia las conceptualizaciones antes señaladas de la teoría de sistemas sociales y sus consecuencias para la intervención, se describe sintéticamente la perspectiva de intervención sistémica contextual como marco desde el que se elabora la propuesta de intervención.

2.1. Intervención sistémica contextual:

La perspectiva sistémica de orientación contextual tiene como supuesto, que todo proceso de intervención realizado en la *sociedad compleja, diferenciada funcionalmente*, para que tenga viabilidad de generar transformaciones que se establezcan en las estructuras de los sistemas intervenidos, no puede plantearse como una intervención directa externa a las perspectivas de estos (Mascareño, 2007). Sino que debe construirse como un proceso reflexivo de observación de segundo orden que permita observar, distinguir e indicar las distinciones de los sistemas sujetos a intervención, e instalar las propuestas dentro de su propio contexto de operaciones (Mascareño, 2007).

Esta perspectiva comprende a la *intervención* como una estrategia que se despliega reflexivamente dentro de los contextos de los sistemas intervenidos, orientándose hacia la observación y reconocimiento de las distinciones y sus formas de operar (Mascareño, 2007). El espacio dentro del que se mueve la intervención para desplegar sus acciones con sentido para el sistema intervenido, es el *contexto*, que refiere al marco de referencia y condiciones dentro del cual los sistemas sociales orientan sus operaciones. De esta manera, al no ser directa la intervención lo que se propone es el manejo del contexto del sistema sujeto a intervención, generando cambios en su entorno, e invitando a que este reaccione ante los cambios propuestos.

La observación del contexto supone que la intervención sistémica a diferencia de los enfoques clásicos no establecería una relación cercana al objeto (Chávez), sino que observa al observar distinciones sistema/entorno, le es posible observar una amplia gama de posibilidades materializándolas en momentos distintos en los que sus acciones de intervención apunten al entorno de los sistemas intervenidos.

Respecto de los niveles de observación, es posible distinguir las orientaciones que van directamente al objeto, invisibilizando al observador, y trayendo consecuencia en la autonomización del sistema intervenido (relaciones heterónomas), de la orientación sistémica que en su distanciamiento del objeto logra una mayor cercanía con el sistema, y con sus posibilidades desde el reconocimiento y fortalecimiento de su autonomía. Es por ello, que se plantea como una estrategia no directiva, y que reconoce la propia contingencia y la de los sistemas a intervenir.

La diferencia entre una intervención de primer orden (control, colonización, planificación), y una de segundo orden (contextual), demarca el grado de complejidad que la intervención tiene que procesar para hacerse viable en un mundo contingente. De esta manera, no hay presupuesto normativo que oriente el

sentido de la intervención (Mascareño, 2007), el sentido *no está*, se juega en la co-construcción que se produce en la doble contingencia entre sistema interventor y sistema intervenido.

Los sistemas desde su clausura operativa solo ven lo que ven, no ven lo que no ven, y no ven que no ven lo que no ven. En este sentido, la intervención al observar la observación de los sistemas, tiene la posibilidad de ver lo que no ven, e intentar hacerlo ver, pero siempre considerando las posibilidades de observación/no-observación que disponen los sistemas intervenidos, de lo contrario, solo será ruido sin posibilidad de transformación.

Los sistemas al estar clausurados en sus operaciones solo es posible el acceso haciendo referencia a los propios criterios bajo los cuales estaría dispuesto a dejarse irritar.

La intervención sistémica supone una dinámica de *reflexividad* desde el sistema interventor que permita construirse en su diferenciación de los sistemas intervenidos, comunicar una autodescripción que permita confirmar esta diferenciación, y desde ahí producir las distinciones que permitirán definir su despliegue en la intervención. Esta reflexividad del proceso, tiene como desafío el generar la *auto-reflexión* en el sistema intervenido, de forma tal que este desde sus propias distinciones observe y procese las distinciones que se le quieren hacer ver.

La pregunta general en este sentido es ¿Cómo hacer ver lo que el otro no ve, en una forma que la pueda ver?. Sobre esta forma, la intervención adquiere su particularidad de plantearse como temática, como movilización de recursos semánticos, más que plantearse como causa de los posibles efectos en el otro (Chávez 2007).

Incluso la semántica causalista del cambio a producir (con todas las buenas intenciones) deviene ruido en un proceso como el descrito. En este sentido, la intervención contextual debe reconocer las *formas* del sistema intervenido, y *darse a sí misma* una *forma* para intervenir, forma que puede no ser aquella con la que se presenta frente al sistema intervenido, pues ante el debe guardar las apariencias (Mascareño, 2007).

La intervención se despliega como comunicación desde la que el sistema interventor (Alter) selecciona una información, un acto de notificación para darla a conocer, y el intervenido (Ego) comprende/o no comprende, indicándose como si el sistema intervenido incorpora la distinción planteada por el sistema interventor. Se ha comprendido cuando la reacción del sistema a intervenir se desarrolla en la dirección de las expectativas de la orientación (Mascareño, 2007).

Un punto importante para elaborar un propuesta de intervención contextual, y que sintetiza los aspectos antes señalados, es la elaboración de un *modelo de la lógica interna* del sistema a intervenir (Willke 2007 b). Esto quiere decir, disponer de un conocimiento elaborado del sistema a intervenir, por supuesto que la expectativa no es conocer el sistema en cuanto tal, ya que eso no es posible, algo

así como estar dentro del, lo que se recomienda es disponer de la información necesaria que sea lo más profunda posible, desde la cual formar una descripción lo más acuciosa del funcionamiento del sistema en cuestión, ya que como siempre la intervención se atenderá a la lógica del sistema, el modelo señalado permitirá tener mejor posibilidad de orientar la intervención, y aumentar la probabilidad de éxito.

Los objetivos de la intervención sistémica:

1. Diferenciación de la sociedad – al aumentar la autonomía aumenta la necesidad de interdependencia.
2. Que los sistemas intervenidos pasen de la observación de una complejidad no estructurada del entorno – a la autoobservación y manejo de su propia complejidad.
3. Hacer ver a quienes no ven, aquello que no logran ver y que es relevante para la coordinación de los sistemas intervenidos.

2.2. Elementos para la propuesta.

Una perspectiva sistémica comunitaria al no plantearse desde una orientación directiva, reconoce la complejidad y la contingencia, como también que desde la dinámica propia organizativa y de interacción, ante los cambios y propuestas de transformación que se generen, su reacción depende de los propios tiempos sistémicos. De manera que, este tiempo de reacción y que genere transformaciones que se hacen visibles en sus conductas, y que son evaluadas como exitosas, puede demorar más tiempo que el preestablecido por las instancias de programación que las llevan a cabo.

En este sentido, podemos señalar algunos aspectos referidos al sentido de la comunidad, a considerar para la elaboración de la propuesta:

- Uno de los aspectos centrales a considerar de la autonomía y complejidad de la comunidad, es la diferencia en sus *tiempos* organizativos, con los tiempos de las metas de los programas.
- Otro aspecto a tomar en consideración dice relación con los *temas* de la comunidad, lo que constituye a la comunidad como comunidad son las comunicaciones de interacción que tematizan problemas y soluciones respecto a ámbitos socialmente relevantes, y que la vinculan colectivamente. Por lo tanto, los temas que se planteen desde una institución, la forma de abordar los problemas y las soluciones planteadas, son diferentes a los de la comunidad,
- Otro aspecto dice relación con las formas de *coordinación* y *vinculación* que la comunidad establece, si bien orienta sus interacciones a la organización a través de esquemas de racionalización, es también un sistema de

interacción, es por ello que el carácter híbrido de este se debe tomar en cuenta a la hora desplegar acciones de intervención en la comunidad.

La premisa sistémica de la intervención contextual plantea que la invitación que se le realizaría a la comunidad, no es precisamente a una reunión, sino generar comunicaciones que gatillen la tematización de lo organizativo y de su implicancia en la observación y resolución de los problemas. La invitación es a reaccionar a las propuestas de cambio generadas desde la intervención, que se muestran como opciones dispuestas en el entorno de la comunidad y que esta observaría y procesaría desde las propias posibilidades.

En base a las referencias sistémicas se pueden indicar algunas premisas a tomar en cuenta para la intervención comunitaria:

- Autorregulación de los sistemas interventores, de manera que no interrumpa las aperturas que la comunidad podría escenificar y que haría más probable la aceptación de las distinciones propuestas
- Diferenciar y reconocer tiempos y ritmos, diferenciando los tiempos institucionales de los tiempos de la comunidad, esto se puede materializar en lo siguiente; entregar a los actores tareas cortas, proponer cambios fáciles de digerir, y que irriten respecto a las expectativas de expectativas que la comunidad podría tener sobre los rendimientos que esta debería tener desde el punto de vista del interventor.
- Progresión paulatina del proceso, que gatille la confianza y aceptación del proceso de intervención como parte de la propia dinámica comunitaria.
- Favorecer la (auto) tematización generando las condiciones para la tematización de los actores de la comunidad, de manera de que: surjan sus intereses, las perspectivas sobre estos, y las perspectivas de las perspectivas que los problemas, soluciones y evaluaciones que respecto de lo socialmente relevante.
- La conversación como principal dispositivo de intervención, en el sentido que desde los tiempos y dinámicas de interacción de la comunidad la conversación devenga la forma comunicativa desde la que se construye lo comunitario, y su orientación a la organización.

Con este punto se toca una fibra sensible de lo comunitario que tiene que ver con la tensión entre la cercanía y la distancia que la intervención comunitaria tiene que tener presente, y ante la cual, debe hacer operativa a través de la puesta en práctica de los dos niveles de observación y comunicación, una que comunique dentro del espacio de interacción (conversación) y otra que observe las comunicaciones que surgen en este

espacio y la re-introduzca respecto de su funcionalidad a la estrategia de intervención (Ludewig 1996: 143-161).

- Favorecer que los procesos de (auto) reflexión generados por la comunidad permitan observar de parte de la intervención la autodescripción de la comunidad como unidad, sea cual sea esta descripción, lo central es indagar en la forma como la comunidad se describe a sí misma.
- Indagar en los dispositivos obstaculizadores y favorecedores de transformaciones que la comunidad observa como necesarias.

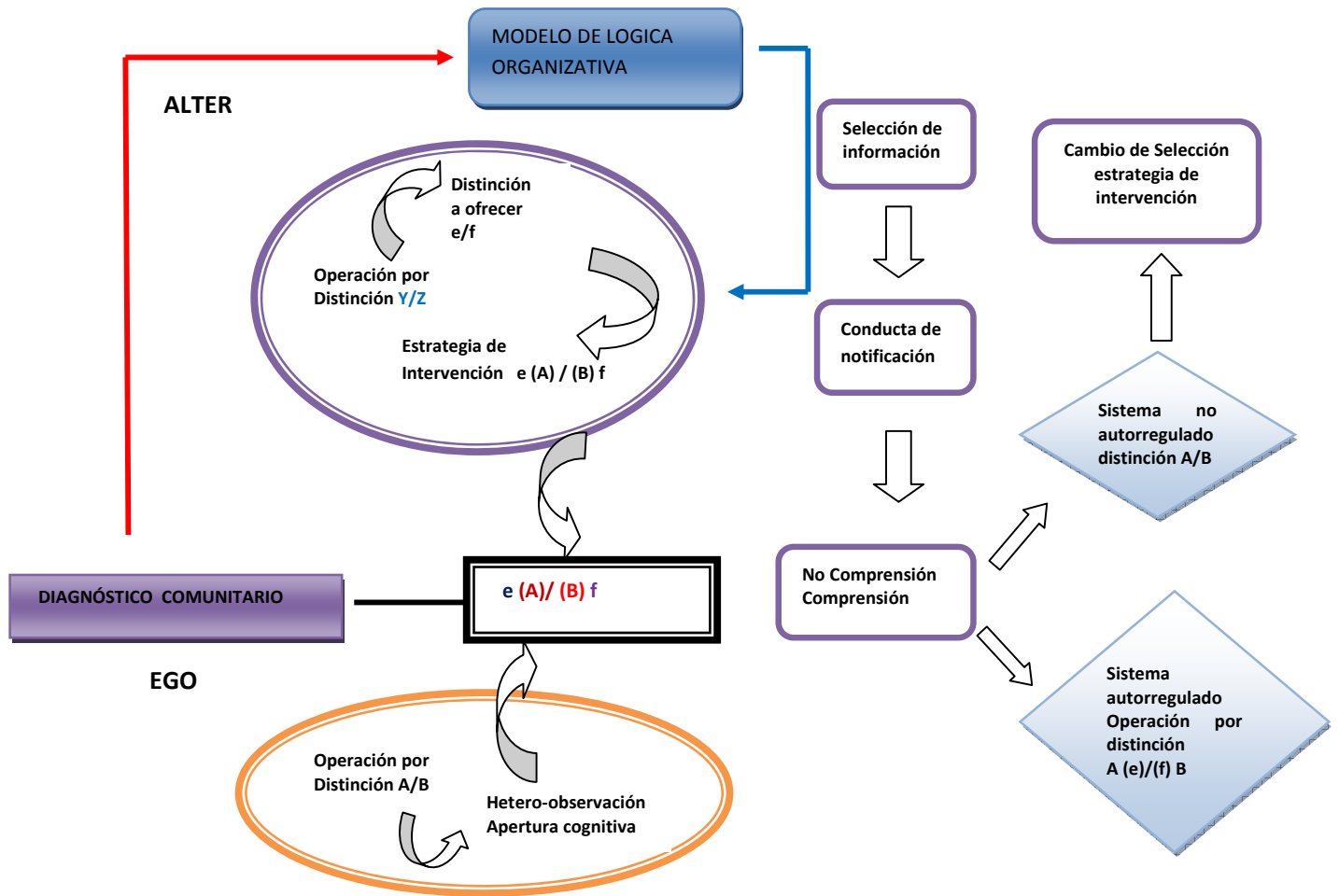
La propuesta consiste en la instalación de un proceso diagnóstico a la comunidad que permita la construcción de un modelo de la lógica organizativa interna de la comunidad, de manera que este sirva para la guía de iniciativas futuras desplegadas desde las instancias institucionales y programáticas de la municipalidad.

La elaboración de un diagnóstico comunitario permite conocer (lógica interna organizativa) e intervenir (movilizar comunicaciones orientadas a la auto-reflexión sobre sus formas y grados de organización).

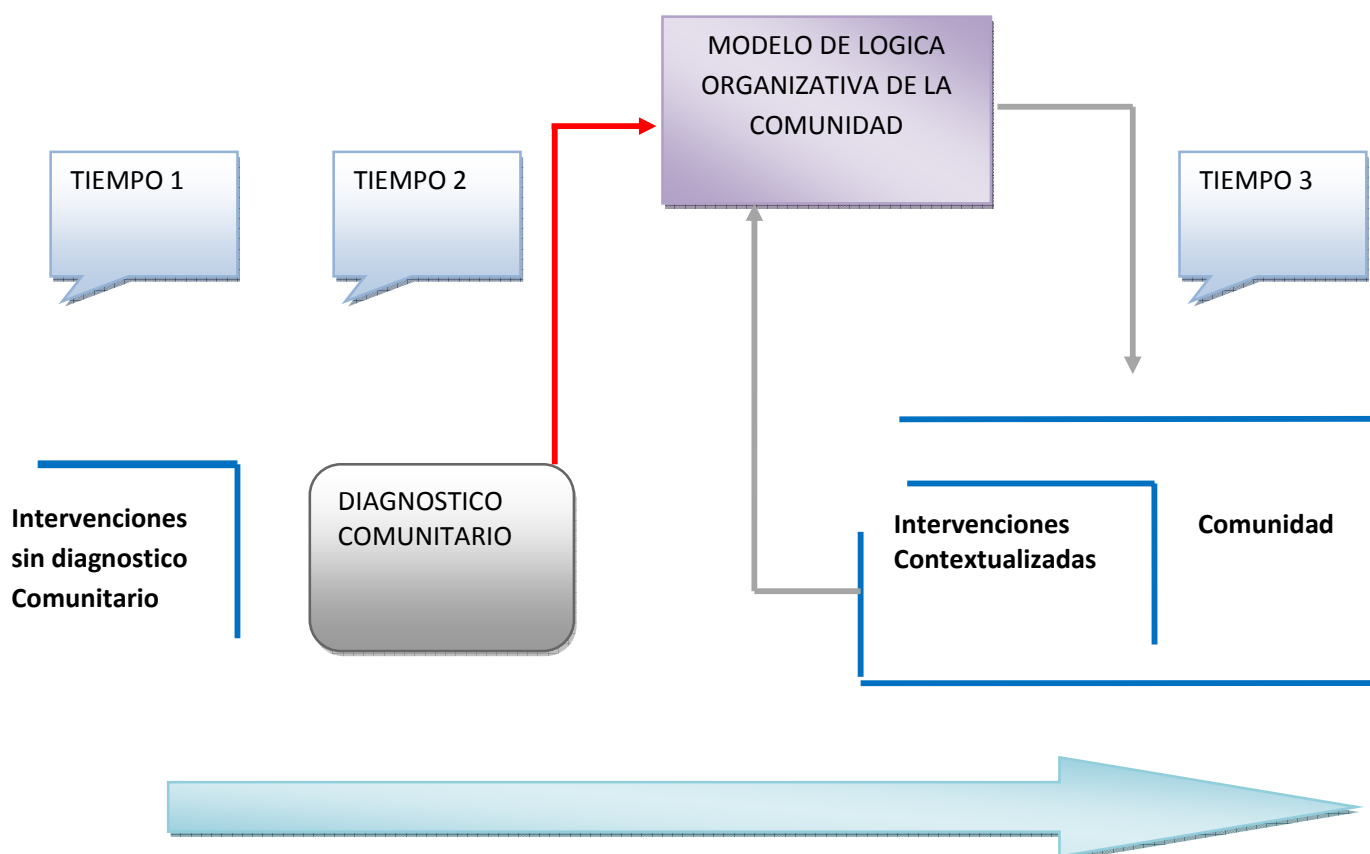
Consideramos que el diagnóstico comunitario como estrategia incorpora las premisas antes indicadas sobre la intervención comunitaria. El diagnóstico como intervención, tienen la ventaja de no mostrarse como intervención sino como conocimiento – y por lo tanto, sin pretensiones temáticas determinadas. De esta manera, la comunidad podría evaluarla como una invitación a conversar sobre lo que en materia de seguridad le es importante (he aquí la invitación sistémica), para que se generen instancias en las que la autorganización se tendría como medio y como fin.

A continuación se expone el esquema de la intervención sistémica dentro del cual se posiciona el diagnóstico como dispositivo que permite levantar información en función del conocimiento de la lógica organizativa de la comunidad, y por otro, como dispositivo estratégico de intervención comunitaria.

(Fuente Texto sociología de la intervención, Aldo Mascareño, 2007)



Esquema grafico sobre el estrategia de intervención (Elaboración propia)



El grafico describe la diferencia que el diagnóstico comunitario como estrategia de intervención pretende introducir respecto a la especialización y ampliación de la heterorreferencialidad de las programaciones orientadas a la intervención en el ámbito comunitario.

La relación entre el diagnóstico y la construcción del modelo de la lógica organizativa de la comunidad, permitirá que las iniciativas de intervención futuras, disponiendo de instrumentos para la contextualización, retroalimenten al modelo transformándose este en un referente de información para el diseño e implementación de las iniciativas.

III. MARCO OPERATIVO PARA ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.

El siguiente capítulo describe la estrategia general de la propuesta de intervención comunitaria, que se centra en la realización de un diagnóstico comunitario, como momento para la construcción de una descripción del modelo de la lógica organizativa del ámbito comunitario en la ciudad de Villarrica.

La problemática de intervención comunitaria refiere a la generación de mecanismos para movilizar a la comunidad a la construcción y fortalecimiento de sus formas organizativas, que permitan, levantar problemáticas vinculantes, que den respuestas desde las propias posibilidades de la comunidad, y que generen una apertura de coordinaciones con actores de otras comunidades y sectores, con proyecciones de reestructuración de las redes sociales locales.

La estrategia sistémica reconoce el problema de integración/desintegración en el espacio local a través de la pregunta por las formas de autorganización y la capacidad de manejar su propia complejidad para procesar sus comunicaciones referidas a temas y problemas vinculantes. Se podría señalar, que la comunidad y sus formas de organización en los contextos descritos, son altamente dependientes de las lógicas de planificación que se establecen desde las instancias institucionales, por lo tanto, el proceso referido a la tematización de problemas y decisión de soluciones queda reducida en lo general a lo que desde instancias superiores se decide.

La comunidad como sistema social autorreferente que construye comunicaciones referidas a temas y problemas, desde su autonomía operativa dispone de un potencial para generar propuestas de autogestión que se sostengan en dinámicas de autorganización y coordinación con otros actores locales.

El problema de no integración al referir a un problemas de la capacidad de autorganización en función de la identificación de temas – problemas y generación de soluciones auto-gestionadas, indica un punto que es central en esta propuesta, y que dice relación con el papel que juegan los *sistemas de su entorno* en generar los espacios e instancias para generar la gatillar la autorganización, y la autogestión.

En este plano, la municipalidad y sus programas juegan un papel importante, pero que se ha manifestado solo en la organización de la comunidad desde arriba basados en marcos normativos de poca flexibilidad (Juntas de vecinos, Uniones comunales de juntas de vecinos) o en función de logros y metas a corto plazo respecto a ámbitos temáticos específicos (Comités).

El papel de una municipalidad en este plano como sistema social que refiere a su entorno comunidad, es generar las condiciones para la movilización de los actores en función de la autorganización y coordinación comunitaria. Esto no solo sería un

recurso para la propia comunidad, sino que un potencial político para los propios intereses de la municipalidad y sus programas.

Respecto de lo anterior, la propuesta sistémica observa el problema de integración/no-integración de la comunidad, como un problema de coordinación entre las instancias institucionales municipales y las comunitarias. Es por ello, que la *doble contingencia* entre ambas esferas es el punto de partida para hacer visible la complejidad del problema comunitario, y de las posibles respuestas que podría generar la propuesta de intervención.

Esta discrepancia de perspectivas, es la base de las posibilidades de coordinación/des-coordinación entre ambas esferas y de las oportunidades que cada una observe en referencia a la otra. Es por ello, que desde un punto de vista estratégico se selecciona una *instancia de acoplamiento estructural* para desde ahí, seleccionar las comunicaciones que intentaran producir cambios en los entornos relevantes, para que, desde las distinciones propias (política/técnica), (temas/problemas vinculantes), seleccionen lo que tiene sentido para su propio repertorio. La intervención en este plano extiende una invitación a que los sistemas reaccionen a los cambios que se producen en el entorno, en la forma de escenificación de parámetros, oportunidades, y restricciones (Willke, 2007 b).

Al respecto, se selecciona como plataforma que acopla las estructuras institucionales y la comunitaria, el Plan Comunal de Seguridad Pública de Villarrica, desde el cual se realizará un diagnóstico comunitario, que permitirá emprender un camino hacia la construcción de un modelo de la lógica organizativa interna del sistema comunitario de la ciudad de Villarrica.

Respecto de lo anterior para efectos de clarificación expositiva de distinguen los dos puntos centrales que considerar.

Primer nivel: Refiere a la observación del Plan comunal de seguridad pública (PCSP) como plataforma programática desde la que se desplegarán las acciones de intervención en los ámbitos institucional (programas municipales), y comunitario (actores sociales comunitarios). Materializados en la forma de un diagnóstico comunitario, y de la conformación de instancias de conversación dentro del espacio institucional municipal para favorecer la reflexividad y la coordinación entre las diversas instancias programáticas.

- Descripción y problematización del PCSP, respecto de su funcionamiento y de los aspectos que considera referidos a la forma de observación/no-observación de lo comunitario.

Segundo Nivel: Se centra en la descripción de la estrategia concreta orientada al ámbito institucional, y al comunitario específicamente, centrándose en la descripción de los siguientes puntos:

- Problema de intervención para en nivel institucional.
- Descripción de los objetivos.

- Descripción la estrategia orientada al nivel institucional.

Primer Nivel.

1. Contexto programático general en el que se *inscribe* la propuesta de intervención.

Definición general del funcionamiento de un Plan comunal de seguridad pública de Villarrica.

La Política Nacional de seguridad ciudadana PNSC pone especial énfasis en los objetivos preventivos, entre ellos, destaca la necesidad de crear y recuperar los espacios públicos urbanos; fomentar la participación ciudadana en estrategias preventivas, y en general, en la construcción de una cultura de la seguridad; que potencie la capacidad de la familia, la escuela y las organizaciones de la sociedad civil para promover conductas pro-sociales y disminuir la violencia (PNSC, 2004). En base a esta comprensión ampliada del fenómeno, se establecen los *objetivos* que la política se orientara a cumplir, y que cubren los diversos niveles en los que se despliega la intervención en seguridad ciudadana (individuo, familia, comunidad, instituciones, sociedad civil), dentro de los principales señalamos los siguientes:

- **Fortalecer y potenciar la capacidad de la familia para promover conductas pro-sociales y disminuir la violencia:** La familia en este objetivo es considerada como principal agente de protección y socialización de normas y de valores sociales.
- **Fortalecer y potenciar la capacidad de la escuela para promover conductas pro-sociales y disminuir la violencia:** Lo central en este es el trabajo con la *comunidad educativa* en su totalidad; profesores, alumnos, padres y apoderados. “Ya que no es posible modificar situaciones de violencia si no existe un abordaje integral o sistémico de los distintos actores involucrados” (PNSC, p. 19)
- **Fortalecer la integración social y desarrollar comunidades fuertes:** Se debe apuntar a un trabajo con las comunidades que vaya en dirección a consolidar valores y normas comunitarias de respeto y solidaridad, que permitan una mejor convivencia al interior de los vecindarios.
- **Crear o recuperar espacio público urbano para generar ciudades amables y acogedoras:** El espacio público es una tarea de todos y para todos los ciudadanos y, por lo tanto, su desarrollo y mantenimiento deben formar parte de la búsqueda constante de una vida social más justa y placentera (PNSC, p.19).
- **Fortalecer y modernizar la gestión policial:** Las policías deben caminar hacia la profundización de la relación con la comunidad, bajo un enfoque de corresponsabilidad y participación conjunta en la prevención de la violencia y los delitos, así como en la generación de seguridad y disminución de temor.
- **Fortalecer la confianza ciudadana y disminuir el temor al delito mediante la provisión de servicios públicos oportunos y eficaces:** Un Estado debe proveer de servicios públicos relativos a la seguridad ciudadana de forma oportuna y eficaz, entregando

cuentas públicas sobre su gestión, comunicando adecuadamente los productos, resultados e impactos de su Política. Esto generara confianza ciudadana, disminuyendo el temor al delito, logrando mayores niveles de seguridad de sus habitantes

1.1. El plan comunal de seguridad pública.

Respecto de estos objetivos generales de la política nacional de seguridad pública, la comuna de Villarrica a través del PCSP ha implementado una serie de proyectos desde el financiamiento generado por el Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal FAGM (PCSP, 2008).

Inversiones en materia de Seguridad en la comuna de Villarrica

La comuna de Villarrica cuenta, desde 2005, con un Convenio de Colaboración con el Ministerio del Interior, y en este marco se han desarrollado proyectos en los que la inversión gubernamental asciende a \$ 216.757.391. Entre 2006 y 2008, el apoyo ministerial se canaliza mediante el Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal, y a través de éste, el municipio de Villarrica ha optado por implementar los siguientes proyectos dentro de la modalidad preventiva social y situacional.

FAGM 2006.

- **Hablemos sobre infancia y sus derechos.** Este proyecto del ámbito de la infancia en situación de riesgo, apuntó a fortalecer a nivel local una red comunitaria de protección de la infancia vulnerada en sus derechos, especialmente del maltrato, promoviendo la participación activa de la comunidad en la promoción y respeto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- **Pirámide; Una propuesta educacional pro-social.** Proyecto orientado a prevenir y abordar la violencia escolar, que consiste en fortalecer el desarrollo personal y social de jóvenes en situación de riesgo social, de séptimo, octavo básico y primero medio, de tres colegios de la comuna, a través de un modelo de enseñanza - aprendizaje de habilidades sociales, entregado por los propios docentes.
- **Conversando en nuestro barrio.** Proyecto del área de prevención de la violencia vecinal, consistente en el fortalecimiento del desarrollo y participación comunitaria de los sectores Villa Estación, Los Volcanes, Vista Hermosa, Todos Los Santos y Diego Portales, a partir de la capacitación de líderes vecinales en temáticas relacionadas con su realidad sociocultural.
- **Vigilando el centro de Villarrica.** Este proyecto se orientó a la prevención situacional, y consistió en la instalación de un sistema de televigilancia en el centro de la comuna, y en la capacitación de los locatarios del sector para evitar la comisión de delitos.
- **Recuperando mis espacios.** Proyecto que, en el ámbito de la prevención situacional, consiste en la recuperación de espacios para el encuentro comunitario en tres sectores priorizados por el Plan Comunal de Seguridad Ciudadana (Villa Los Volcanes, Diego Portales, Villa Paraíso).

INVERSIÓN ESPECIAL 2007

- **Recuperando juntos nuestro espacio y convivencia.** Proyecto orientado a la prevención situacional, a través del cual se busca la recuperación de espacios públicos mediante la habilitación de áreas verdes.

FAGM 2008

- **Fortaleciendo la seguridad y la convivencia vecinal activando juntos los sistemas de justicia local.** Este proyecto se orienta a la Prevención de la violencia en el ámbito vecinal y/o comunitario, a través de la implementación de sistemas de justicia local.

- **Recuperando la seguridad y confianza a través de la instalación de alarmas comunitarias.** Este proyecto, enmarcado en la tipología de Prevención de las violencias y el delito a través del diseño urbano integral, se destina a la implementación de sistemas de alarmas comunitarias en sectores focalizados de la comuna.

- **Mejorando las condiciones de seguridad del entorno urbano del Mirador Canela.** Este proyecto, también orientado a la prevención situacional, se orienta a la recuperación de dicho espacio público.

1.2. El Plan comunal de seguridad pública como plataforma funcional a la intervención.

Como punto de partida de la propuesta de intervención es la consideración del PCSP como una plataforma que permite desplegar las acciones de intervención a nivel comunitario, pero también al nivel institucional, ya que desde aquí se hace posible generar instancias de conversación con los otros programas de la municipalidad, y con instancias institucionales que son actores relevantes de la política de seguridad pública.

La función del PCSP es de introducir la variable seguridad pública en las acciones que desplieguen otros programas e instancias de ejecución e intervención desde la municipalidad. Por lo tanto, le compete generar instancias de coordinación y gestión en pro de la producción de mecanismos que apunten a la seguridad pública. Visto desde un punto de vista estructural, el papel central de los planes comunales de seguridad pública es generar las condiciones para articular una política comunal de seguridad pública, para la cual, tanto la coordinación con los actores institucionales como con los actores sociales y comunitarios se hace fundamental. La coordinación que genera el PCSP implica una importante visibilidad al interior de la municipalidad a través del Consejo de Seguridad Ciudadana, en el que el alcalde preside y los concejales tienen una visible participación en la aprobación/reprobación de las propuestas programáticas. Las mesas técnicas generadas desde la Dirección de desarrollo comunitario (DIDECO), también permiten una presencia que le posibilita instalar temas y establecer lineamientos de acción.

La propuesta de intervención observa esta *plataforma* como fundamental para que se generen espacios al interior de la municipalidad, que posibiliten coordinaciones, acciones conjuntas, y orientaciones de los programas y proyectos vinculados desde su abordaje de la seguridad ciudadana.

Si se observan los diversos proyectos implementados en los 3 últimos años todos tienen desde la modalidad preventiva la incorporación de la comunidad, ya sea en la forma de grupo focalizado de las acciones de educación, familias, vecinos y

comunidad como actor relevante a fortalecer, y que permita la permanencia de las medidas adoptadas a través del cuidado de los espacios públicos, de coordinación para dar un buen uso a las alarmas, o como recurso para promover la buena convivencia vecinal. Esto se observa como un avance relevante desde el punto de el paso del control y la vigilancia a la prevención y la participación (PNSP, 2007), No obstante, los dispositivos que la política dispone para conocer las realidades locales se limitan a la encuesta de victimización ENUSC que indica los niveles de victimización a nivel nacional y local, siendo el único referente desde el que se basan las decisiones del PCSP para la ejecución de proyectos de intervención en seguridad ciudadana.

Refiriéndonos a uno de los puntos trabajados y que la investigación a relevado como problemáticos, como es el de la diferencia entre las áreas temáticas de los proyectos, y la tematización de la comunidad para su incorporación dentro de esquemas de seguridad, resalta el hecho de que los diagnósticos se centren en seguridad exclusivamente y no en los contextos socio-espaciales en los cuales las situaciones de seguridad/inseguridad se vivencian, y desde los cuales se puede actuar. Es así que, cuando hablamos de lo comunitario y de su incorporación en esquemas de seguridad, lo planteamos como la incorporación de sus posibilidades organizativas, que más allá que la municipalidad disponga de registros y coordinaciones formales con las juntas de vecinos, no disponen de diagnósticos sobre el funcionamiento organizativo y de coordinación de estos espacios, por lo que, un diagnóstico comunitario podría acoplarse como mecanismo transversal que permita disponer de mayor información de los contextos señalados, de manera que los proyectos preventivos puedan operar desde un punto de vista interventivo proyectando resultados de mayor estabilidad.

1.3 La problemática de la demanda de intervención y la estrategia para resolverla.

Generalmente los procesos de intervención que se llevan a cabo en diversos planos, responden a una demanda de parte de los sistemas intervenidos (personas, grupos, familias, comunidad, organizaciones, etc.), demanda que es producto de la observación y descripción de alguna necesidad que requiere solución y que no encuentra respuesta desde los propios afectados. La existencia de esta demanda, hace probable que la intervenciones propuestas tenga mayor capacidad de resonancia en los intervenidos, de lo contrario, el problema no sería problema para quién iría dirigida la intervención (Ego), sino solo para quién la despliega (Alter).

Para el caso de los proyectos de seguridad señalados, centrados en la prevención social y situacional, los problemas no surgen desde la demanda de la ciudadanía, sino que es producto de la demanda generalizada en materia de seguridad que la encuesta de victimización actualiza, y que permite identificar los sectores con mayor niveles en las diversas comunas, en los cuales se focalizarán los recursos desplegados por los proyectos señalados. Estos diagnósticos son de alta relevancia para la toma de decisión sobre las medidas de seguridad a implementar, pero no permiten observar, si lo que se propone implementar “con la

comunidad y para la comunidad” tendrá respuesta de parte de ella, o más bien, qué tipo de respuesta, y si esta será funcional o disfuncional a la estrategia de intervención.

Esta situación de no participación de la comunidad en las acciones que se emprenden a favor de ella, no es novedosa, y adquiere grados institucionalizados en las políticas públicas de nuestro país. Sin embargo, el problema que visualizamos y que juega un papel importante en la articulación de la propuesta, refiere a la *no observación* de que un proyecto diseñado a espaldas de la comunidad, genera que la comunidad en definitiva *de la espalda (la forma de dar la espalda)*, reafirmandose no solo la clausura operativa sino generándose la clausura cognitiva de los sistemas participantes².

Con esto queremos señalar además que las posibilidades de instalación de una política de seguridad a nivel comunal no se puede limitar a la ejecución de proyectos que su referencia a la comunidad la limita a las modalidades concursables, o acciones que se materializan en la realización de talleres con familias, o actividades en la población. Una política de seguridad, requiere desarrollar un trabajo que esté en directa relación con la generación de condiciones que favorezcan la autorganización comunitaria y la reestructuración de redes sociales que puedan constituirse como actores relevantes para la elaboración y acoplamiento a planes comunales de seguridad ciudadana.

Sobre lo anterior, surge la pregunta sobre, ¿cómo lograr que desde los proyectos se puedan desplegar acciones que puedan acoplarse con las expectativas de seguridad ciudadana de los propios actores comunitarios, si este no está constituido en su diseño ni proyecta su ejecución en base a la perspectiva de estos?.

Una de las respuestas está, en que el proyecto al situarse en contextos comunitarios (focalizados) a los cuales pertenecen los beneficiarios, plantee en su interior una *estrategia de contextualización* de acuerdo a la necesidades, perspectivas, expectativas, y propuestas de parte de los propios actores involucrados, es decir, el momento de la contextualización podría permitir generar las condiciones para la emergencia de la demanda, y desde ahí redefinir algunas líneas de acción.

El diagnóstico comunitario como mecanismo transversal de intervención comunitaria permitiría construir un modelo de la lógica interna de los sistemas comunitarios que permita ser una base para que proyectos futuros, como parte de su ejecución lleven a cabo una contextualización comunitaria del mismo, de manera de posicionar el proyecto respecto de sus líneas temáticas, pero a su vez, levantar información relevante a incorporar en el modelo construido sobre los sistemas comunitarios.

² Hay que dejar en claro que nuestra posición no refiere a una perspectiva reivindicativa de la sociedad civil, o un intento de devolución de poder a la comunidad, sino más bien, hacer visible la disfuncionalidad que trae para los propios proyectos el que sean construidos a espaldas de la comunidad.

La plausibilidad y viabilidad de la propuesta tendría que desplegarse hacia dos planos; a) como intervención en el propio programa y en su contexto institucional (municipalidad), y b) como intervención en la comunidad como sistema de interacción orientado a la organización. Para ello la propuesta asume una *dinámica de reflexividad* necesaria para lograr este cometido.

1.4. La intervención de la intervención.

Como momento relevante del posicionamiento estratégico de la propuesta, está la *autobservación como intervención* que se distingue de la mera declaración, objetivos y semánticas referidas a una lógica de programación de proyectos (Chávez 2007). La intervención como intervención empieza por reconocerse a sí misma, y el contexto en el que se desenvuelve.

La intervención de la intervención refiere a lograr generar transformaciones en el entorno interno del programa, de manera que puedan irritar a este e incorporarlos como parte de su propio repertorio (metas). Es por ello, que como primera distinción se debe diferenciar la lógica implicada en el programa de seguridad y desde las cuales los ejecutores (equipo técnico), seleccionan sus comunicaciones y procedimientos, de la lógica de la intervención (reflexiva) que desde su observación de segundo orden selecciona sus propias distinciones, y articula sus dispositivos para observar las observaciones (no –observaciones) del programa, como también generar las condiciones de coordinación y acoplamiento con este último.

Segundo nivel.

2. La intervención en el ámbito institucional.

De acuerdo a la problemática señalada se definen a continuación los siguientes objetivos de la propuesta de intervención.

2.1. Problemática de intervención en el ámbito institucional.

Como problemática del ámbito institucional municipal se observa un déficit de *reflexividad* y *coordinación* que trae consecuencias de sobre-intervención (más de los mismo) y de clausura cognitiva de los intervenidos (¿de qué sirve?), restando interés de parte de la comunidad en participar de dichos proyectos, con el consecuente déficit de legitimidad de los mismos. Esto pone en evidencia la relevancia que tienen la municipalidad y sus programas en el incentivo y movilización de posibilidades para la autorganización y coordinación comunitaria, por lo que, se propone orientar acciones de intervención en esta línea.

Objetivos.

Movilizar recursos semánticos desde plataformas comunicativas internas a la municipalidad para favorecer que desde las instancias institucionales y programáticas se:

- Reformulen los mecanismos a través de los que la municipalidad incorpora las observaciones de la comunidad respecto a temas, problemas y soluciones”.
- Observe que los problemas de *participación* que son atribuidos al entorno comunitario en gran medida son el resultado de procesos de sobre-intervención, y de intervenciones no coordinadas, que trae consecuencias en la efectividad e imagen de los programas desde el punto de vista de la comunidad.
- Observe que los programas de intervención y proyectos anexos incorporen esquemas de diagnóstico comunitario de tal forma de observar la importancia de estas premisas técnicas para una gestión eficiente.
- Observe desde la municipalidad y sus instancias programáticas que la construcción de un modelo de la lógica organizativa interna podría transformarse en un recurso que potenciará su gestión.

Tal como se planteaba en el apartado anterior, la tensión entre la intervención y la programación observable en la lógica programática de las iniciativas de intervención desplegadas por el PCSP, evidencian los problemas de reflexividad y des-coordinación al interior de los programas vinculados a la temática y que operan desde la municipalidad. Esta problemática actualiza la tensión entre la integración comunitaria que se pretende favorecer en los sectores, con la fragmentación que se reproduce como consecuencia de la focalización en sectores y beneficiarios.

Este escenario reforzaría la improbabilidad de aceptación de las propuestas de transformación realizadas por los proyectos (prevención social y situacional). Lo que también es observable es que los riesgos de las decisiones sobre intervención que no producen impacto en la comunidad, son externalizados a través de la fórmula “poca participación”, por lo que, esta externalización denotaría la observación de la complejidad no-estructura del entorno (comunidad) en vez de visualizar su propia complejidad (decisiones).

Tomando en cuenta estos elementos de contexto, se propone como estrategia de intervención *inicial*, la elaboración de un diagnóstico comunitario que se realiza desde el equipo del PCSP, para disponer de información contextual y territorial, para la toma de decisiones y elaboración de iniciativas para mejorar la seguridad en los diversos sectores.

El diagnóstico si dispondrá como mecanismo que permitirá, por un lado, recabar información relevante sobre el funcionamiento organizativo de la comunidad, para la construcción de un modelo de la lógica organizativa interna de los sistemas comunitarios, y por otro, intervenir a las comunidades a través de la introducción de espacios para la (auto) reflexión, autodescripción y construcción de propuestas de acción y coordinación social.

2.1. La Estrategia dirigida a la municipalidad y sus programas.

A continuación, algunos antecedentes sobre la municipalidad como sistemas social, los obstaculizadores y favorecedores del proceso, y la estrategia planteada a ser desplegada dentro del contexto de la elaboración del diagnóstico orientado a la construcción de un modelo de la lógica organizativa interna de la comunidad.

Municipalidad como sistema social.

Es una unidad del sistema político diferenciada en ámbitos comunales que operan en base a distinciones de poder circunscritos territorialmente. Los criterios de selección de sus decisiones y que organizan y ejecutan la vinculación con la comunidad son los *programas*. La municipalidad aspira a alcanzar el bien social en el ámbito local propiciando la participación comunitaria, pero al ser su distinción de referencia *poder/no poder*, esta participación se define de acuerdo a las posibilidades que el sistema genera, definiendo los límites y maneras de hacerse efectiva. En este sentido, el interés/desinterés que la municipalidad tiene en incorporar a la comunidad será enmarcado dentro de las posibilidades funcionales orientadas a la reproducción de la operatoria del sistema. Considerando sólo aquellas selecciones comunitarias que se ajusten al esquema de posibilidades que definen desde su propia perspectiva, la relación entre municipio y comunidad.

Su distinción codificación/programación refiere a la distinción poder/no poder. Sin embargo, desde el punto de vista de la diferenciación funcional en este sistema y que se observa a nivel de los programas y proyectos es identificable una referencia a distinción política/técnica, que permite diferenciar las comunicaciones orientadas a la reproducción del poder local, de las comunicaciones que permiten eficiencia en las metas y objetivos programáticos:

- A nivel organización municipal *poder/no poder*
- A nivel de los programas y proyectos: *política/técnica*.

Obstaculizadores y favorecedores para la propuesta de intervención.

Algunos obstaculizadores a la propuesta señalada que se pueden observar en la municipalidad de Villarrica son los siguientes:

- Excesiva relación clientelista con las organizaciones vecinales.
- Limitado impacto de los proyectos anteriores de seguridad pública.
- Desvinculación de las experiencias previas de proyectos de prevención social con otras instancias orientadas en esta línea.
- No se ha elaborado un plan estratégico que de continuidad y coordinación a las intervenciones ejecutadas desde proyectos comunitarios.
- No se han generado dispositivos que permitan visualizar la perspectiva de la comunidad.
- Las mesas técnicas implementadas en el municipio se limitan a temáticas tales como PLADECO, red familia, o estrategias de campaña.
- Poca o nula reflexividad de la intervención, y por lo tanto limita la apertura de la municipalidad a observar las consecuencias de sus acciones programáticas.

Algunos favorecederos a la propuesta que se pueden observar en la municipalidad de Villarrica son los siguientes:

- El tema de la seguridad ciudadana es uno de los más visibles en la comuna.
- Existen experiencias previas de proyectos de prevención social y situacional.
- Se encuentran operando mesas técnicas.
- Existe importante número de programas que tienen dimensión comunitaria.
- Se está elaborando una ordenanza de participación ciudadana.

Respecto de este sistema como unidad del sistema político circunscrito territorialmente

Elaboración de distinciones a ser introducidas.

Distinciones orientadas a generar en los sistemas intervenidos:

- Autoobservación y reflexividad de sus propios procesos.
- Autorregulación de su acción frente al entorno.
- Observar las consecuencias de sus decisiones en el entorno, como posibilidades riesgosas de deslegitimación, o no cumplimiento de su función.
- Ampliar el nivel de heterorreferencia respecto de su observación del entorno comunitario.
- Que esta heterorreferencialidad tenga consecuencias en las posibilidades de acoplamiento estructural.
-

Distinciones a introducir.

Este momento refiere a aquellos temas que la intervención intenta introducir disponiendo como entorno de los sistemas intervenidos, siendo potencialmente seleccionados como aceptación o como rechazo.

- Mejoramiento técnico de los procesos de intervención en el ámbito comunitario.
- Incorporación de esquemas técnicos referidos a la generación de espacios de participación.
- Estabilizar mecanismos de coordinación entre los programas y proyectos de intervención en la comunidad.
- Generar coordinación y sistematización de las ofertas generadas hacia la comunidad en los diversos ámbitos (salud, educación, deporte, cultura, seguridad, vivienda, etc.)
- Desarrollar mecanismos que procesen soluciones auto-gestionadas por la comunidad.

Las selecciones de los actos de notificación para la intervención en la municipalidad a través de sus programas e instancias de decisión, presuponen el contexto de poder desde la municipalidad y de las expectativas pragmáticas de cumplimiento de las metas y objetivos de los programas y proyectos.

Por lo tanto, algunas estrategias (comunicaciones) que podrían desplegarse desde el contexto de la elaboración del diagnóstico comunitario como momento de la construcción de un modelo de la lógica organizativa de la comunidad podrían ser las siguientes:

- Los *proyectos* ejecutados orientados a la *intervención* en el ámbito comunitario *sin los criterios técnicos* adecuados generan a la larga

desmotivación en la comunidad en participar en las instancias implementadas por la municipalidad.

- Incorporar *esquemas técnicos para la intervención* en el ámbito comunitario genera mayor participación de los beneficiarios, trayendo consecuencias en los niveles de *impacto* en la comunidad que el proyecto puede tener.
- La temática de la seguridad ciudadana es *transversal* a los programas y proyectos que intervienen en el ámbito comunitario, formando parte de sus *metas y objetivos*.
- La implementación de la *Ordenanza de participación* implica generar mesas técnicas en las que participen todos los programas y proyectos que desarrollan intervenciones a nivel comunitario.
- Estas *mesas técnicas* también están conformadas por los beneficiarios de los respectivos programas y proyectos, como también de los representantes formales e informales de la comunidad.

IV. ESTRUCTURA DE LA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN.

*Este saber hacer de sujetos que devienen
con sus pesados objetos sus cajas de pandoras
Problemas y muchos de ellos en el lindero del día
en el margen la invitación de los observadores
la persistencia de no sólo querer resolverlos
También saber describirlos (Carlos Adriaola).*

A continuación se expone la estructura general de la estrategia de intervención, indicando los diversos componentes y momentos de su despliegue.

Problema general de intervención comunitario:

Se observa una *limitación* en las *formas participativas* y de autorganización social quedando reducidas estas a las instancias formales, *no* generándose *movilización colectiva* respecto de los temas, problemas, intereses, que los actores de la comunidad podrían observar. Por lo que se ha generado una *dinámica dependiente* de los beneficios que desde la institucionalidad se generen, bloqueándose la capacidad para observar otras esferas problemáticas y la definición de líneas de acción a ser auto-gestionadas, perdiéndose el potencial de la comunidad como recurso a organizarse en función de la resolución de los problemas que los aquejan.

Objetivos del proceso de intervención comunitaria.

Movilizar recursos semánticos para gatillar el surgimiento de formas de organización en los sectores, y fortalecimiento de las existentes, para que se acoplen a comunicaciones que den pie a la construcción de planes integrales comunales de seguridad ciudadana.

- Generar las condiciones para la tematización de los problemas que en materia de seguridad ciudadana observan los vecinos de los sectores.
- Favorecer la identificación de actores significativos en cada sector, y que estén dispuestos a conformar una mesa de trabajo del sector.
- Generar las condiciones para configurar de una mesa de trabajo intersectorial para abordar los temas centrales y proponer líneas de trabajo.
- Favorecer la necesidad de coordinación con actores comunitarios de los sectores no focalizados por el proyecto.
- Gatillar la reestructuración de redes sociales locales en torno a las temáticas de seguridad ciudadana

De acuerdo a lo expuesto en el marco contextual se describen los referentes metodológicos para la realización del diagnóstico comunitario, desde los que se movilizarán recursos semánticos referidos a la seguridad ciudadana para que sean reelaborados desde la perspectiva de los actores comunitarios y materializada en

propuestas de acción surgidas como producto de la auto-reflexión respecto a sus propias posibilidades de operación.

Primeramente se describirá la perspectiva seleccionada para realizar la bajada metodológica, y su acoplamiento con las premisas sistémicas (1), En segundo lugar se describirá las características del diagnóstico comunitario propuesto y la forma en la que se dispone como mecanismo de intervención contextual (2). Por último se describe la estructura y componentes centrales del diagnóstico comunitario (3).

1. Descripción de los referentes metodológicos utilizados.

1.1. La investigación acción participativa (IAP) y su acoplamiento con las premisas sistémicas de intervención (ISC).

La perspectiva metodológica que se utilizara debido a su componente reflexivo y crítico, es la investigación acción participativa (Villasante, 2007). Desde aquí se construirá el diagnóstico como proceso de investigación-intervención, para desde aquí observar las observaciones del sistema comunitario, y guiar la reelaboración de posibilidades de acción y autorganización.

Lo que se busca es que el proceso de diagnóstico comunitario se despliegue como proceso de apertura y movilización de espacios de tematización sobre lo vinculante para la comunidad, y desde aquí se facilite la generación cambios en los contextos del sistema, ampliándose las probabilidades de ser aceptados como parte del repertorio de los mismos (nuestras soluciones viables), y que se traduzca en la emergencia de formas de autorganización informales pero funcionales a las expectativas de seguridad ciudadana generadas por los participantes, de manera que puedan generar acoplamientos desde estructurales con iniciativas de seguridad comunal.

Lo central en este punto, es movilizar los recursos semánticos que puedan acoplarse a las posibilidades de observación de los sistemas, como *oportunidades acoplables* y funcionales a sus propias premisas, probabilizándose su selección y restabilización en la forma de transformaciones de sus dinámicas de participación y organización. Para ello los espacios de tematización (variación) que se intentan abrir y escenificar, adquieren forma como dispositivos reflexivos de intervención, desde las metodologías y técnicas que son seleccionados estratégicamente.

“La premisa es la invitación a la reacción a las oportunidades que se intenta hacer ver a los sistemas intervenidos. (Willke, 2007 b)”

“Son los actores los que propondrán que es aquello que desde sus posibilidades podrían realizar para generar transformación. (Villasante, 1997)”

En este sentido, es disponer de dispositivos metodológicos que por un lado asuman en su operar su dinámica interventiva, y por otro, que está dinámica

apunte a la invitación vía irritaciones (comunicaciones) a la autoobservación y reflexión sobre las tematizaciones que son relevantes desde su propia lógica.

Respecto del papel intermedio que la intervención sistémica contextual juega entre la evolución (que pase lo que pase), y la planificación (obligación), la IAP sirve como un recurso estratégico específicamente para el ámbito comunitario, debido a sus referentes semánticos que apuntan a la movilización de la comunidad (Villasante, 1997). Al respecto, se puede señalar que, si bien los fundamentos ético-políticos y socio-políticos de la metodología provienen de las perspectivas que buscaban la emancipación de los afectados por las consecuencias del modelo económico social (Villasante, 1997), en la actualidad, la perspectiva se plantea como un mecanismo que dentro del contexto de políticas públicas de nueva generación (tesis de la complementariedad), busca auscultar potencialidades que sean desde los propios actores viables de transformar en planes de acción, por lo que, se asume y se redefine, como mecanismo de intervención en contextos estructurales de diferenciación funcional, no en contra de ella (no reformista, ni revolucionaria), sino en acoplamiento flexible.

2. Diagnóstico como praxis de intervención.

2.1. El diagnóstico desde la distinción teoría/praxis.

*“Gatillar procesos de **autoanálisis** de la comunidad local desde sus propios actores, que permita **construir relaciones y propuestas** integrales sobre los temas identificados”.* (Villasante, 1997)

El diagnóstico comunitario es una acción socio-política, no se hace por el conocimiento en cuanto tal de la comunidad, sino para producir determinados efectos en determinadas direcciones (Martí, 2005).

Desde la óptica de la IAP, la *población* es el agente principal de cualquier transformación social y de su activa colaboración dependerá el cambio efectivo de la situación que viven (Villasante, 1997). Esta postura rechaza pues el asistencialismo que impera en la mayor parte de los programas gestionados “desde arriba” por un estado benefactor, una institución social o un equipo técnico de profesionales.

Con esto se releva la presencia de la distinción *teoría/praxis*, y del papel que juega en la perspectiva metodológica señalada, planteando el paso del sujeto conocimiento al sujeto de acción (Villasante, 1997), por lo que, evidenciaría un componente directamente relacionado con la generación de *posibilidades* que hagan viable la transformación social. Su viabilidad, y de ahí lo participativo del enfoque, refiere a que estas posibles transformaciones parten desde las acciones que los propios actores locales son capaces de observar, proponer y llevar a efecto. De esta manera, la distinción señalada supone un componente reflexivo central tanto para la *elaboración* de las estrategias que se le ofrecen a los actores, como del proceso reflexivo que estas estrategias *gatillan* y *movilizan* en los actores, abriéndose el espacio para la discusión, y problematización colectiva.

El diagnóstico con una orientación participativa al partir de las premisas de la IAP, propende a generar las instancias para que las perspectivas de los diversos actores de la comunidad local puedan hacerse visibles, y desde ahí producir consensos en base a la reflexión colectiva. Los consensos pueden referir tanto a los consensos como a los disensos, lo central es la estabilización de expectativas referidas a la participación en las decisiones que emerjan del proceso. De esta manera, lo que promueve el diagnóstico es la apertura de instancias para la conversación y la reflexión.

Como procedimientos la IAP propone; la *reflexión en la acción* que refiere al componente de (auto) reflexión desde la contextualidad que se genera en la comunidad participante, la *reflexión en la acción reflexiva*, en que los actores sociales *guiados* por los técnicos realizan para valorar y generar propuestas auto-reguladas y contextualizadas para la solución de los problemas identificados (co-diagnóstico) (Rodríguez, 2002, 190).

2.2. El diagnóstico como intervención.

Tal como se señalaba anteriormente el diagnóstico reconoce en su función el componente de intervención que lleva implícito, ya que al partir de la premisa del potencial transformador que la selección de temas desde la perspectiva de los actores locales tiene, se dispondría primeramente como una *estrategia temática* que busca auscultar los potenciales de acción de los mismos.

Desde la distinción problema/solución, el diagnóstico contribuirá a generar ciertas condiciones para que el cruce de un lado a otro refiera a las posibilidades observables por los propios involucrados, y desde aquí, para la generación de propuestas con mayor grado de viabilidad y de aceptación, y que se materialice a través de coordinación, participación, organización. De esta manera, lo que se construya como solución se genera como producto del proceso de (auto) reflexión sobre las propias posibilidades y limitaciones, que se traduzca en la selección de propuestas viables.

Si bien, es identificables en la IAP premisas semánticas ético-políticas, estas no invisibilizan la complejidad del proceso, ni se plantean como dirección hacia el deber ser, sino que estas premisas semánticas se hacen operativas en la apertura de espacios de comunicación para que emerja la comunicación con un potencial transformador, no de las estructuras macro sociales (revolución, reforma) sino de las propias prácticas de los actores, y formas de acción y organización (comunicaciones), para desde aquí, hacer probable la resolución de los problemas identificados.

Sintéticamente el papel que desempeña el diagnóstico es el siguiente (Martí, 2005):

- Poner encima de la mesa los **temas** que hay que **debatir** para poder transformar lo que se pretende transformar.
- Poner a los actores en condiciones de hacerlo.

“El poner los temas encima de la mesa, abre la posibilidad que surjan respuestas que se ofrezcan desde las prácticas cotidianas locales, respecto de las diversas problemáticas que se plantean” (Martí).

“uno cambia el entorno, el mapa de oportunidades, parámetros y restricciones e invita al sistema a reaccionar ante aquellos cambios.” (Willke, 2007 b)

El diagnóstico como intervención permite indagar sobre el potencial transformador de aquellas informaciones generadas desde el sentido común de los actores, por que la relación con el sentido común no es de tomar o no tomar partido por lo que desde los actores se plantee como problema o como solución, sino que lo central es *partirlo críticamente desde dentro*, para auscultar sus *potencialidades* (Villasante, 1997). Potencialidades organizativas como podríamos señalar a esta altura de la investigación.

2.3. De la observación de primer orden a la de segundo orden.

Como premisa transversal a cualquier intento de transformación social que pretenda tener viabilidad, y posibilidades de mantenimiento, se debe orientar por el procedimiento de la observación de segundo orden (Mascareño 2007), de lo contrario no dispondrá de la complejidad necesaria para que sea aceptada y procesada por los sistemas a los que van dirigidas, ya que son estos los que deciden que hacer/no-hacer con la intervención (Mascareño, 2007).

La forma en la que esta distinción se hace visible en el diagnóstico es a través de su dinámica *reflexiva que moviliza la auto-reflexión social*, permitiendo que los actores respecto de los problemas puedan pasar de una observación de la complejidad no estructurada del entorno (no hay nada que podamos hacer), a la observación de la complejidad estructura del sistema (desde nuestras posibilidades se puede proponer esto).

Para hacer operativo este proceso, una de las distinciones que maneja el diagnóstico es la de *síntomas/temas de fondo* (Martí, 2005), lo central es pasar de un lado a otro, a través de la auto-reflexión gatillada por el diagnóstico.

2.4. La distinción *síntomas/temas de fondo* como proceso de construcción.

Síntomas

Refieren a los *temas sensibles* para la comunidad y que generan mayor debate social (Martí, 2005), están vinculados a las vivencias de los afectados y a la imputación que realizan a los actores que provocarían las situaciones detectadas Ej: (Inseguridad ciudadana, basura en las calles, perros vagos, ruidos molestos, entorno deteriorado, etc.). Los discursos limitados a este plano por lo general se orientan por una posición pragmático-reformista (Martí, 2005). Esta plantea que “los grandes dados ya están tirados”, es decir, que la realidad en la que estamos situados está determinada por procesos sociales más amplios, ante los cuales nada se puede hacer (Martí, 2005), a lo mas que se puede aspirar es a la identificación de las necesidades más manifiestas y a intentar paliarlas.

La presencia de los síntomas no corresponde a un error o limitación de los actores en la forma de comprender los problemas sociales, sino que da cuenta de que desde el punto de vista de la vivencia, lo primero que aparece como nicho del mundo del observador son estos temas, que por lo demás están altamente asociados a las comunicaciones que seleccionan los medios de comunicación de masas. Lo central es lograr que se pase de este nivel de observación a uno que se constituya desde la observación de las posibilidades que los propios actores disponen, es decir, centrada en la autoobservación que los sistemas participantes son capaces de realizar respecto de lo que para ellos está disponible desde sus recursos realizar.

Temas de fondo

Estos refieren a las condiciones estructurales de los síntomas, y que son accesibles desde la acción transformadora.

Los temas de fondo están determinados por decisiones a nivel macro, no propone una crítica a las estructuras de la sociedad (reformista, revolucionaria), sino mas bien se abre un espacio conversacional en el que se favorezca el debate (conversación-discusión) sobre las *necesidades* en miras a la identificación de los factores transformables desde las posibilidades de la comunidad, que determinan dichos problemas.

Al posibilitar que los síntomas (primer orden/vivencia) se vincule vía **problematización** con los problemas de fondo (segundo orden/acción), los actores pueden observar las propias posibilidades de acción y de coordinación para participar de las soluciones.

Podríamos señalar, que el componente movilizador en pro de la transformación intenta que, lo que en un momento es observado desde el esquema de atribución *vivencia*, sea redefinido desde el esquema *acción*. Es decir, las posibilidades de selectividad y procesamiento del sentido social en un contexto de intervención que intente movilizar a los actores y sistemas, tiene que lograr complejizar su observación desde la vivencia como dato del mundo, a la visibilización de

acciones y las imputaciones correspondientes, para que desde aquí tomen forma operativa la viabilidad transformacional, o como lo plantearía la IAP se encarne el sentido sociopolítico.

Tres aspectos centrales del proceso de diagnóstico comunitario.

- **Auto-aprendizaje:** sobre nuestra realidad cotidiana de referencia y la forma que tenemos de conocerla.
- **La implicación progresiva en el proceso:** desde el momento en que vemos recogidos nuestros puntos de vistas hacemos nuestros resultados, desde el momento en que hemos debatido podemos tomar decisiones de forma consciente y participar en el proceso de manera más activa.
- **La construcción de relaciones sociales:** el diagnóstico debe permitir a los actores recrear las redes sociales, transformarlas desde la autorreflexión sobre las estructuras existentes, y en definitiva potenciar su nivel y su capacidad de organización (Martí, 2005)

2.5. Escenificando opciones para la transformación social.

La problematización que se genera a través del diagnóstico permite levantar información sobre recursos, potencialidades y oportunidades que tiene la comunidad, para que, respecto de los síntomas identificados puedan emerger acciones, y prácticas transformadoras que sean capaces de abordar los problemas de fondo contextualizados de acuerdo al repertorio de posibilidades de los actores y organizaciones.

La escenificación de opciones contingentes está sujeta a lo que los sistemas desde su propia clausura son capaces de observar, y transformar en prácticas concretas, dentro de contextos de alta in-transparencia y demandantes de una cada vez mayor complejidad organizada, que implica que los sistemas sociales se autobserven desde la distinción conocimiento/no-conocimiento (Willke, 2007 a). Esto se refiere a que las opciones lo son en la medida de la viabilidad que tengan de ser transformadas en operaciones, adaptándose a las exigencias de determinados contextos con sus aperturas y restricciones.

Pero lo que emerge como posibilidad desde la reflexión colectiva gatillada por el diagnóstico no es ontológico, respecto a lo *realmente* importante para la comunidad, sino que surge como comunicaciones con cierta capacidad de irritación y con posibilidades de resonancia en los demás sistemas participantes. Es así que, los parámetros, oportunidades, restricciones, que hacen sentido a estos pueden surgir, pero si no son retomados pueden perderse como actos que notificaron informaciones que desde el punto de vista de la intervención puede ser relevante, pero que en la dinámica del proceso no conecto con otras comunicaciones. Surgió como un evento de interacción presencial, pero no alcanzo a transformarse en potencial organizativo.

En este sentido el papel de quien *irrita* la conversación con conversación (técnico) es altamente relevante como indicador de aquellas aportaciones que irían en dirección de los temas que se intentan introducir.

2.6. La observación de la comunicación en la comunicación.

El técnico en este sentido desde su posición de segundo orden observa las comunicaciones (conversaciones, discusiones) de interacción, pero dentro del sistema intervención comunitaria desde el cual selecciona lo que desde este punto de vista se considera relevante, para reintroducirlo, y dar algún tiempo, para observar si resuena y gatilla comunicaciones conectadas con aquellas indicación. En este sentido la intervención opera como sistema que observa las comunicaciones, siendo el técnico el observador de segundo orden del proceso.

Esto podría evocar la imagen del terapeuta, que observa la narrativa de su paciente dentro del proceso de conversación, en este sentido, el técnico, asume un rol equivalente, delimitado eso sí a movilizar semánticas que favorezcan la (auto) reflexión. Desde esta perspectiva el diagnóstico para superar su redundancia respecto de las observaciones que la comunidad realiza, desde la cual, sus puntos ciegos no le permitirán observar otras posibilidades, el técnico como *observador de la comunicación en la comunicación* observara lo que lo que los actores no ven (Ludewig, 1996), aportando con su observación externa al proceso de (auto) reflexión en orientación de la construcción de propuestas de acción.

2.7. Los dispositivos comunicativos.

El proceso del diagnóstico comunitario se lleva a cabo a través de técnicas que permitan, por un lado, levantar información relevante, desde el punto de vista de lo que le interesa al diagnóstico, y por otro, disponerse como dispositivo comunicativo que gatille comunicaciones orientadas a relevar potenciales de transformación en el sistema. Por lo tanto, desde el punto de vista del diagnóstico como intervención a estas técnicas las denominaremos dispositivos comunicativos, dentro de ellos se pueden observar los siguientes: entrevistas abiertas, grupos de discusión, talleres barriales, entrevistas grupales, mesas de trabajo, asambleas, etc.

Estos dispositivos se seleccionan para echar a andar un proceso de comunicación direccionada a abrir espacios en los que pueda emerger tematizaciones que sean vinculantes para la comunidad, y que se transformen en acciones concretas. Pero también operan como la plataforma de las observaciones que el técnico como observador de segundo orden realiza en el propio proceso.

2.8. Selección de los actores sociales y las técnicas a aplicar.

De acuerdo la población que se tiene como referencia, y que es la que el diagnóstico realizado por el PCSP, los sectores son los siguientes:

Vista Hermosa, Todos los santos, Villa estación, Diego portales, Los Volcanes (PCSP, 2007). Estos son sectores que poseen sus propias características territoriales y comunitarias. La lógica de focalización de acuerdo a la base de datos del PCSP, reproduce el problema de fragmentación de los sectores de la comuna de Villarrica, limitándose la posibilidad del surgimiento de vinculación entre las realidades y actores de un sector y otro, más allá de las asambleas convocadas por la unión comunal de juntas de vecinos. Es por ello, que se propone considerando la diferenciación territorial, levantar categorías transversales de actores sociales que permitan cubrir lo más posible la diversidad de intereses y expectativas de los actores.

Estas categorías intentan categorizar y ordenar la diversidad de actores visibles en los sectores, para efecto de la aplicación de los dispositivos comunicativos, o dicho en otras palabras, se seleccionan los dispositivos de acuerdo al tipo de actor, de manera, que exista coherencia respecto de lo que se pretende conseguir con el diagnóstico, movilizandando las comunicaciones tanto para; conocer lo que hay/no hay, indagar la forma de observar de los actores, y lo que surge como propuestas sobre lo que se podría hacer.

3. Estructura de diagnostico comunitario.

Dimensiones del diagnóstico comunitario (Martí, 2005)

Técnicas	Que es lo que hay	Como lo observan los actores	Que se podría hacer para cambiarlo.
Actores			
Tejido comunitario no organizado	Sondeos,	Grupos de discusión. Talleres barriales.	Talleres barriales
Bases comunitarias organizadas	Datos estadísticos.	Entrevistas grupales. Talleres barriales.	Reunión de los grupos comunitarios. Talleres ciudadanos.
Representantes comunitarios y líderes informales.	Estudios, documentos.	Entrevistas abiertas. Talleres barriales.	Talleres de barrio.

Diagnostico sobre seguridad ciudadana y soluciones comunitarias.

Antecedentes previos

Los antecedentes que se utilizan al principio son los referidos a los datos de la administración municipal y los del PCSP.

Posteriormente de acuerdo a lo que surja desde las observaciones de los actores participantes se reelaborará los límites territoriales y serán expuestos a la comunidad, de acuerdo a los criterios de identificación y funcionalidad.

Convocar reunión para presentación.

Presentación del diagnóstico comunitario-participativo sobre la comunidad su temas, intereses, problemas respecto a la seguridad ciudadana, para tener un mejor conocimiento de las realidades particulares de los sectores, que sirve para la posterior elaboración de iniciativas de prevención social.

3.1. ¿QUÉ ES LO QUE HAY?

Temas-problemas.

Recursos.

Elaboración de un diagnóstico preliminar sobre:

- Problemas observados respecto a la seguridad ciudadana en su sector.
- Características de las comunidades a intervenir, de manera de tener antecedentes suficientes para la construcción de una descripción sobre los actores y la infraestructura social, organizativa de las comunidades, para construir un socio-grama de actores, organizaciones y servicios existentes.

Información requerida:

Problemas:

- Indicar los problemas que en materia de seguridad considera de mayor importancia.
- Numero de organizaciones existentes (vigentes o no según las normas municipales).
- Tipo y características de las organizaciones existentes en los sectores.
- Entidades (escuelas, consultorios, agrupaciones, etc.) que operan en el sector.
- Tipo de vinculación existente entre las organizaciones, agrupaciones, instituciones existentes en la comunidad.
- Proyectos que en materia de seguridad y de protección han participado.
- Cuáles han sido los resultados de esos proyectos en referencia a su impacto en la comunidad.

Los dispositivos seleccionados son del tipo:

Fuentes documentales y estadísticas:

- Observación y análisis de los proyectos comunitarios ejecutados en los de (seguridad, prevención en drogas, cultura, jóvenes, salud, etc.)
- Analizar información estadística sobre

Entrevistas (semiestructuradas): Funcionarios de municipales, de programas y de servicios)

- Obtener información sobre el funcionamiento de las iniciativas de intervención desplegadas, los principales logros alcanzados, el impacto en la comunidad, la participación de esta, y los déficit que observaron respecto a la forma de intervenir.
- **Sondeos a funcionarios a vecinos del sector:**
- **Sondeos de opinión a funcionarios servicios (salud, educación).**

3.2. ¿CÓMO LO VEN LOS ACTORES?

Este momento se centra en la presentación a la comunidad de los resultados del diagnóstico preliminar, para desde ahí favorecer el debate y el surgimiento de las observaciones de los participantes.

Implica trabajo de campo y despliegue de las diversas técnicas y dispositivos de comunicación.

Se contempla que el debate generado de pie a la tematización de los temas-problemas que la comunidad observa, respecto de este punto, lo central es la tematización vaya del reconocimiento o no de los temas planteados, y que se debata sobre los temas de mayor prioridad para abordar.

Presentación del socio-grama para la reelaboración del mismo, incorporando las observaciones surgidas en la discusión.

Lo central de estos dispositivos es disponerse como plataformas que favorezcan la discusión y reflexión sobre los temas propuestos.

Talleres de barrios:

- Se realizaría 2 en cada sector, con una convocatoria general:
 - 1 Taller: Discusión sobre la información generada por el diagnóstico preliminar: recursos, mapa y límites del sector, problemas centrales en seguridad:
 - 2 Taller: Discusión y profundización para la reelaboración de la información generada en el primer taller.

La información recogida en el segundo taller da pie para la elaboración de un segundo socio-grama.

Entrevistas grupales: (obtener tormenta de ideas sobre los temas propuestos):

- Respecto de agrupaciones específicas (Jóvenes, adulto mayor, mujeres, cultural, etc.), se intenta obtener la visión de los temas de seguridad generados por el diagnóstico.

Grupos de discusión:

- Actores no-organizados pero que son seleccionados de acuerdo a criterios; etarios (jóvenes, adulto mayor), género, temas de interés (cultura, deporte, participante de programas sociales, etc.

Entrevistas abiertas a representantes y líderes informales:

- Lo central de este dispositivo es recoger las observaciones sobre los temas tratados, y recoger información sobre el grado de participación y organización observable en los sectores

Entrevistas grupales para obtener tormentas de ideas.

- Esta etapa se centra en la entrada a los sectores para la realización del diagnóstico sobre las necesidades en materia de seguridad ciudadana, para recabar información sobre la forma en la que los actores observan el tema de la seguridad ciudadana.

3.3. ¿QUÉ SE PODRÍA HACER PARA CAMBIARLO?

Talleres de barrios:

- Se realizaría uno en cada sector, con una convocatoria general, se presentan los resultados de la reelaboración que se realizó sobre el socio-grama, y la identificación y selección de los problemas más significativos en materia de seguridad ciudadana.
- Se favorece que de acuerdo a los problemas identificados surjan propuestas de acción a poder cumplirse desde las posibilidades y recursos organizativos disponibles por la comunidad de cada sector.
- Se favorece a que la comunidad logre auto-evaluar sus recursos disponibles y que delimite soluciones viables que puedan ser concretadas en un mediano plazo.

Reuniones con líderes formales e informales de la comunidad:

- Se favorece a que surja una auto-evaluación de los recursos organizativos existentes para dar solución a los problemas de seguridad existentes, y se guía para puedan elaborar propuestas de acción viables.

CONCLUSIONES.

Las siguientes conclusiones intentan describir algunos resultados de la investigación, tanto en plano reflexivo como en cuanto a la viabilidad de implementar la propuesta de intervención elaborada, y los límites y proyecciones de la misma. Es por ello, que de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación se exponen los principales resultados obtenidos:

Respecto de la estrategia de construcción teórica, la investigación se ha desplegado como la composición de una observación sociológica que parte de la consideración de dos niveles de observación distintos aunque complementarios. Estos han permitido, por un lado, referir al contexto estructural y semántico de nuestra temática, observando su materialización y puntos críticos en contextos empíricos de la intervención en el espacio local, y por otro, elaborar una propuesta que intenta situarse como alternativa susceptible de aplicación, en el contexto empírico seleccionado.

Respecto a la diferenciación y complementariedad de ambos niveles de observación se puede concluir lo siguiente:

Desde esta perspectiva, hemos partido por interrogarnos por las formas en las que dentro de contextos de intervención se establece la relación entre estado y comunidad, y específicamente por la posición que la intervención comunitaria adopta dentro de esta relación, relevando la importancia de la consideración de la perspectiva interna de la comunidad como sistemas social que se reproduce desde su propia lógica, la cual de acuerdo a las complejidades de una sociedad funcionalmente diferenciada se hace una condición indispensable no solo para la operatividad de la semántica de la *participación*, sino, y por sobre todo para la efectividad en términos de coordinación entre la comunidad y las instancias programáticas de las acciones de intervención desplegadas en los espacios locales.

Una sociedad en la que la unidad deviene diferenciación sistémica de esferas autónomas autorreferenciales, constituye semánticas que emergen como reacción a las consecuencias de esta dinámica de diferenciación. Semánticas que condensan expectativas sobre el *rescate de la unidad de la sociedad*, ante la fragmentación de las referencias sociales, normativas y simbólicas que otorgaban certezas en la tradición, y específicamente en los espacios comunitarios. Es así como, las semánticas que la intervención comunitaria actualiza en su comunicación, dicen relación con la *perdida de la unidad de la sociedad*, la *improbabilidad de recuperarla*, pero también, con la *no renuncia* en su búsqueda y restablecimiento.

El concepto de comunidad y su reedición semántica en la época contemporánea releva este panorama de incertidumbre y búsqueda, generados como consecuencias de los procesos de diferenciación funcional. Su dinámica des-territorializada afecta a los espacios locales, que son vivenciados por la población en diversas formas de malestares y padecimientos, estos llevarían al

replanteamiento sobre las formas de restablecer estos espacios y sus contextualidades, para la resolución de dichas constelaciones problemáticas.

La reedición del concepto de comunidad juega un papel central en esta autoobservación de la sociedad como crisis, y en las alternativas que hace visible para su resolución. Resolución que solo se hace viable desde las propias posibilidades de acción que los actores locales son capaces de generar.

La crisis señalada describiría la tensión entre una racionalidad macro-social que funciona des-territorializadamente y una lógica local y particular que se constituye desde los referentes de los mundos de la vida de sujetos y de sus relaciones. Dentro de este contexto semántico la intervención comunitaria emergería en sus diversas versiones y objetivos (reformistas, revolucionarias, educativas, empoderadora, etc.), como mecanismo que restablece condiciones para la integración social, en los ámbitos en los que prima una lógica propia construida desde los referentes particulares condicionados territorialmente.

La diferenciación de la sociedad y su socavamiento de los sentidos vinculantes para la totalidad, lleva a interrogarse por la forma de comprender a la *comunidad*, y las formas de relacionarse con ella en los *contextos de intervención*. Es por ello, que respecto de este punto, lo central fue intentar dar cuenta de la complejidad del contexto estructural moderno en el que sitúa, y que por lo tanto no responde a la semántica de transición y crisis generada por la teoría clásica (comunidad y sociedad), y que también logre dar cuenta de su propia complejidad como esfera social con lógica propia, (no-trivial) que genera sus propias forma de procesar la contingencia.

Es así como, la comunidad más allá de los elementos de emotividad que se le atribuyen, se describe como sistema social de interacción con *orientación* a la organización, o también como sistema de interacción que tematiza problemas-temas susceptibles de transformarse en decisiones.

Al decir con orientación, se describe la diferencia entre sistema de interacción vecinal (emotividad y simpatía) y comunidad (organización), diferenciación que permite reconocer por un lado a la comunidad como sistema de interacción (co-presencia), que no se reduce a las organizaciones formales o informales que surgen en ella, constituyéndose además por todas las interacciones que refieren a acciones y coordinaciones en función de abordar algún ámbito socialmente relevante.

Desde aquí la aproximación a una definición de la función de la intervención comunitaria refiere al restablecimiento de las condiciones para la integración social en el espacio local que se hace operativa a través de la observación del *potencial organizativo* de las interacciones que se reproducen en los espacios locales, considerando las distinciones propias que estos generan.

Esto conlleva a reconocer su complejidad y contingencia, complejidad porque todo lo que les es posible de actualizar como acción coordinada/descoordinada, tiene que ser seleccionado desde la distinciones propias, por lo tanto, desde su propio

dominio de sentido, siendo este potencial relevante y operativizable si surge desde el repertorio interno de la comunidad, contingencia por que el carácter selección de las comunicaciones comunitarias podrían ser distintas a lo que se espera que sean para los efectos y funcionalidad de los sistemas que despliegan la intervención.

Considerando lo anterior, cualquier intento por disciplinar, planificar, o en el caso de los contextos comunitarios, *organizar y planificar* desde instancias externas, estará condenada al fracaso sino considera la propia complejidad y contingencia de las esferas sociales intervenidas.

Este contexto de complejidad y contingencia, conlleva a que las especificaciones territoriales del funcionamiento de las políticas y programas del sistema político que despliegan acciones de intervención en el ámbito comunitario, se materializen respecto de los contextos particulares de los ámbitos intervenidos, no limitándose exclusivamente a la semántica de la participación ciudadana, sino también que en un nivel técnico de intervención se definan los dispositivos que permiten la re-introducción de la observación de la observación de las selectividades comunitarias como premisa para la elaboración y establecimiento de iniciativas de intervención, por lo tanto, que permita un mayor alcance de mirada hacia lo comunitario de parte de las instancias institucionales y programáticas (ampliar la heterorreferencia).

El vislumbrar la complejidad organizativa de la comunidad pone en la mesa una temática que refiere a la necesidad de que el estado y sus instituciones redefinan su instrumental interventivo, en función de que los procesos implementados dispongan de una mayor probabilidad de aceptación y de estabilización, para de esta manera lograr que lo se describe como instalación de capacidades, operen como distinciones con resultados en la propia autorganización, y manejo de su propia complejidad por parte de la comunidad.

Claro está que la comunidad como sistema de interacción con orientación a la organización, podría participar de las iniciativas propuestas por un municipio u organización, si observa que con aquello algo podría conseguir (inclusión), la pregunta es, si después que los interventores o extraños a la comunidad se retiren con sus cajas de herramientas, “estas maquinas triviales y organizables”, ¿dispondrán de las capacidades para la identificación de sus propios recursos y gestionarlos en función de la resolución de sus problemáticas?. Si no se trabajo con ellas desde el reconocimiento de su lógica organizativa particular, y por lo tanto, desde las posibilidades y límites, los resultados no serán muy auspiciosos cuando de lo que se trata es que la comunidad incorpore dentro de su repertorio un más amplio margen de acción organizativa.

Sobre la visualización o no de la complejidad y autonomía de la comunidad, y de las vinculaciones heterónomas que se producen desde el estado, se observe el papel que este juega. Lo central está en la problematización de las formas de observar y describir, la observación que el estado a través de las políticas

públicas, tiene de la comunidad y desde las cuales cifra sus expectativas de transformación.

Esto se puede evidenciar en los contextos de política de seguridad ciudadana, específicamente desde el Plan comunal de seguridad pública de Villarrica, desde el que la incorporación de la comunidad y su participación en esquemas y planes de seguridad, ha tomado formas que al centrarse en temáticas específicas definidas desde las instancias centralizadas del ministerio del interior, invisibiliza la posibilidad de integralidad de las iniciativas como alternativa a desarrollar, desde la coordinación y reflexividad de los programas vinculados a la política de seguridad pública.

Más allá, que desde un plano discursivo la política nacional planteó a la incorporación de la comunidad como punto central de las estrategias de prevención tanto social como situacional, respecto de las primeras esta se reduce a esquemas de proyectos que se centran temáticas sobre desarrollo de habilidades pro-sociales a familias de los sectores focalizados, y de prevención de la violencia vecinal.

La prevención situacional centrada en la intervención en los contextos espaciales, requeriría la estabilización de una red de coordinación con los actores para potenciar una infraestructura comunitaria que permita que iniciativas tales como; cierres perimetrales, mejoramiento de espacios públicos, rescate de espacios recreativos, alarmas comunitarias, etc, funcionen como dispositivos que *activen* y fortalezcan la (auto) organización comunitaria.

Este tipo de iniciativas desde un punto de vista de un funcionamiento que establezca la coordinación entre la comunidad con los dispositivos instalados, tendría que operar desde la organización para posteriormente seleccionar el dispositivo, dentro del contexto y complejidad organizativa de la comunidad.

Con esto se plantea el carácter circular que estas iniciativas tendrían que poner en movimiento, es decir, desde la organización que de acuerdo a su contexto organizativo se disponga estos dispositivos que a su vez funcionen desde la comunidad y que activen a esta en su (auto) organización, y no que los dispositivos seleccionados por el programa al no incorporar a la comunidad más que para la notificación de lo decidido, al no disponer de la capacidad de organización y coordinación de los actores, no funcionen como se esperaba, y que ante los magros resultados en cuanto a la prevención de la delincuencia y fortalecimiento de la comunidad, generando un debilitamiento de la comunidad y decepción de expectativas.

Con esto se problematiza la capacidad que los planes y programas tienen de elaborar intervenciones que reconozcan la complejidad de los intervenidos, y que sean capaces de establecer acciones orientadas a la generación de las condiciones para movilizar la autorganización y la coordinación en el espacio local. Según lo observado en el contexto señalado, esto no ha sido posible, aunque sí podrían generarse acciones orientadas a este logro, siempre que la intervención

no se limite a los tiempos de la programación, sino a estrategias integrales que partan de la reflexividad y la coordinación como premisas fundamentales.

Un proceso de intervención en el que la instancia institucional despliega mecanismos para la transformación de algún ámbito social (salud, educación, seguridad pública, etc.), sino se constituye desde la observación de las perspectivas y posibilidades de incorporación, la probabilidad de rechazo será alta, manifestándose como *nulo impacto*.

Este rechazo tal vez desde el punto de vista de la lógica programática se limite al no cumplimiento de las metas, o incluso dentro de este contexto de programación el impacto no ocupe un lugar de mucha relevancia para la evaluación, lo central desde nuestro punto de vista está en las consecuencias interventivas de los procesos de intervención construidos desde perspectivas externas y planificadoras. Una de ellas, es que los resultados darán pie a que nuevamente se tengan que implementar acciones de intervención, que hayan *olvidado* los resultados anteriores (cualquiera que estos sean), y que desde la perspectiva de los intervenidos se establezcan expectativas de negación y rechazo de las acciones de intervención. Precisamente porque *no son máquinas triviales*, sino altamente complejas es que no es recomendable sostener estrategias de intervención que no se construyan desde la reflexividad que apunte a la coordinación.

Como una distinción relevante de observar a la hora de la pregunta empírica sobre los mecanismos de intervención social desde la plataforma de la política pública, es la de *ejecución de proyectos* y la de *intervención* propiamente tal, esta no pretende restar el componente interventivo de los proyectos o de las instancias de programación, sino relevar la reflexividad y la coordinación como procesos que otorga identidad a la intervención como (comunicación de segundo orden) que incorpore en su propio proceder a la complejidad y contingencia como problemas centrales a manejar.

Con esto se señala que la contingencia de la sociedad moderna conlleva a que los interventores tendrían que reconocer esta contingencia en las propias decisiones que toman, y en los resultados que puede tener, para desde ahí *aprender* (autorreferencia) para comprender (heterorreferencia) las dinámicas y comportamientos de los sistemas intervenidos.

La observación de la distinción entre ejecución e intervención, es una observación que desde el nivel de intervención se realiza por lo tanto se re-introduce para enriquecer la complejidad del propio proceso, y (auto) regular la premisa programática y darle espacio para un mejor despliegue a la intervención.

Desde esta perspectiva la propuesta se construye en una suerte de estrategia que *guarda las apariencias* para poder probabilizarse, de tal forma que, como apuesta está el montarse y utilizar de forma estratégica el PCSP de la comuna de Villarrica.

El posicionar las observaciones en un nivel de segundo orden nos permite ir conformando la estrategia de manera de construir un espacio de desenvolvimiento

en el que se pueda comunicar las distinciones que se han seleccionado como relevantes de introducir. Esto con la finalidad de que desde sus propias posibilidades logren generar las modificaciones que puedan impactar en las posibilidades de posibilidades para la autorganización y coordinación.

La intervención apunta a la recomposición de los mecanismos que dispone la municipalidad para la incorporación de las observaciones comunitarias, en el contexto de los programas y proyectos que despliegan acciones de intervención en el ámbito comunitario.

Es por ello, que respecto de este punto, se intenta gestionar las condiciones que permitan permear (ampliarlas) las lógicas programáticas de los programas y proyectos de la municipalidad, especialmente aquello que forman parte de los actores relevantes para la política de seguridad pública de seguridad comunal (Previene, Centro de la mujer, oficinas de Cultura y Jóvenes, como también la oficina de organizaciones comunitarias), instalando plataformas que permitan generar procesos de reflexividad al interior de los programas y proyectos, que gatillen formas de autointervención orientadas a la apertura a las posibilidades de la comunicación comunitaria, reforzando los vínculos y apertura comunicativa.

La estrategia de intervención intenta hacer operativa la premisa de que la unidad de una sociedad constituida por esferas diferenciadas de comunicación se constituye vía coordinación de estas diferencias, y no por instancias unificadoras que pretendan vincular la totalidad.

De esta forma una propuesta para el ámbito comunitario releva la organización y sus posibilidades de coordinación, desde la perspectiva propia, es decir, lo que puede emerger como posibilidad organizativa no es producto del entorno, sino desde las propias posibilidades del sistemas que está dirigido a su entorno, y que desde el se generarán las irritaciones que podrían gatillar posibilidades de (auto) transformación.

Como meta de mediano plazo se plantea la necesidad de **construir un modelo que describa la lógica organizativa interna de la comunidad**, para desde aquí elaborar estrategias de intervención de mayor atingencia y con mayores probabilidades de aceptación y estabilización de parte de la comunidad. Para comenzar a construir este modelo, se plantea al **diagnóstico comunitario** como dispositivo funcional a una propuesta que partiendo desde la premisa de la coordinación, intenta generar las condiciones para que, por un lado, las instancias institucionales y programáticas de la municipalidad amplíen su heterorreferencia respecto de la observación y procesamiento de las selectividades y formas de organización de la comunidad. Y por otro, que la comunidad de los sectores, se incorporen a un proceso paulatino y progresivo que, tomando en cuenta los bajos niveles de organización y coordinación, genere la restabilización de expectativas referidas a la autorganización comunitaria que derive en la conformación de organizaciones que puedan acoplarse y participar de instancias de coordinación funcionales a los problemas de seguridad ciudadana.

Para proyectar estrategias futuras de intervención sistémica se requiere un conocimiento lo mas acabado del sistema a intervenir, por un lado, desde un punto de vista teórico y conceptual que permita describir alguna estructuras basales, y por otro, del funcionamiento contextual que el sistema tiene, de sus estructuras, dinámicas, limitaciones y posibilidades. Es desde ahí, que consideramos que el diagnóstico deviene un mecanismo relevante a este objetivo a largo plazo, al plantearse como instancia que empuja un proceso el cual tanto la comunidad como las instancias institucionales tendrán que encargarse de movilizar.

El diagnóstico se plantea como *auto-diagnóstico* al ser incorporado como espacio para la conversación y discusión, y como *co-diagnóstico* al entregar de parte del técnico las indicaciones que gatillen ésta auto reflexión en orientación a las posibilidades de acción que se van haciendo visible desde los propios participantes.

Sobre la construcción del dispositivo propuesto en relación a sus referentes metodológicos y de intervención, se puede señalar lo siguiente.

Desde el nivel de intervención centrado en la reflexión y elaboración de una estrategia orientada al cambio social, y tomando en cuenta el contexto empírico en el cual se sitúa, se realiza un proceso selectivo de aquellos *recursos semánticos* que se pretenden movilizar, es decir, las distinciones que intenta introducir a través del proceso de intervención. Estos recursos requieren *dispositivos metodológicos* que permitan hacerlos operativos y comprensibles dentro de los contextos particulares de los sistemas intervenidos.

Esto señala un punto relevante que ha sido puesto en práctica en esta investigación, y que dice relación con la flexibilidad epistemológica de la perspectiva teórica y de intervención que sostiene la propuesta, siendo la teoría de los sistemas sociales el referente desde donde se observa, respecto al contexto empírico como es el comunitario se considera pertinente utilizar referentes metodológicos que por un lado estén constituidos en relación a la observación, problematización y movilización del ámbito comunitario, y por otro, que este despliegue lo realiza desde la generación de condiciones para la (auto) reflexión.

Lo anterior puede ser sintetizado en los siguientes puntos que describen dicha estrategia de gestión de los recursos metodológicos, como un acoplamiento entre la perspectiva sistémica y la IAP.

- Desde la observación de segundo orden se seleccionan los recursos semánticos y los referentes metodológicos que los podrían operativizar.

- Se produce la selección y contextualización del dispositivo (diagnóstico) como estrategia que permita levantar información relevante sobre la operatoria organizativa de la comunidad, y también, como dispositivo que en la comunicación que posibilita la indagación en la *realidad* de la comunidad, genere irritaciones que los técnicos re-introducirán en la trama comunicativa para que sean observadas y contextualizadas.

- La observación de las distinciones basales sobre la comunidad refieren a observaciones tanto teóricas, como a las proporcionada por conceptualizaciones provenientes del enfoque de intervención comunitaria, por lo tanto, lo que se pretende es a partir de las distinciones básicas, seleccionar el dispositivo señalado como *acto de notificación* que permite acoplar las distinciones propuestas con las distinciones del intervenido, de manera tal que este las observe dentro de su contexto de interacción y conversacional, respondiendo a las expectativas de un sistema de comunicación que en el espacio territorial particular de referencia, no dispone de bases participativa, organizativas y de coordinación. Es por ello, que se opta por una estrategia que tenga presente los siguientes aspectos.
- Se despliega como una intervención indirecta al centrarse en la disposición de instancias que posibiliten la (auto) reflexión de la comunidad respecto a sus temas, necesidades, recursos y posibilidades viables de enfrentamiento.
- Esto permite afianzar la (auto) regulación del interventor al no tener que invadir los tiempos y ritmos de la comunidad.
- No se instala como proyecto de corto plazo con objetivos predefinidos y externos a la comunidad, sino como proceso necesario para el mejoramiento de la gestión y coordinación de los programas en su relación y retroalimentación con las observaciones comunitarias.
- Se favorece el respeto de las melodías y los ritmos internos de la comunidad.
- La estrategia se materializa desde las instancias y espacios que la propia comunidad desde su dinámica y ritmos hace posible.
- El dispositivo se transforma en una instancia comunitariamente relevante para la conversación, discusión, y observación de soluciones organizativamente viables.
- El dispositivo permite la ampliación de la heterorreferencia de la comunidad respecto de las posibilidades, recursos y oportunidades que pueda observar en su entorno.
- Favorece la *coordinación* entre las instancias institucionales y de programación con la comunidad, en base a la descripción disponible de su lógica organizativa permita construir una nueva melodía y ritmo, siendo este último un acoplamiento que se configura desde la observación de la observación de las perspectivas y posibilidades propias.

Para finalizar se puede señalar que desde la sociología observada desde la distinción de niveles de construcción (meta-teórica, teoría social, intervención), se abre un campo rico en posibilidades para elaborar propuestas orientadas a observar posibilidades de intervención en los diversos ámbito sociales. Lo central estaría en develar la forma de comprender la intervención que determinado referente teórico tiene, y observar si esta responde o no a los desafíos de

complejidad y contingencia de la sociedad moderna, o también acoplar referentes diversos, ya que, lo que permite la distinción de niveles es precisamente disponer de un margen más amplio de acción y de observación, desde el cual seleccionar los recursos que mejor podrían responder a las expectativas de la intervención. La presente investigación no ha pretendido más que transformarse en un ejercicio de aprendizaje sobre el intrincado y desafiante mundo de la intervención social.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

Arnold, M., Urquiza, A. y Thumala, D. (2007). Colaboración cultura y desarrollo: entre el individualismo y la solidaridad organizada. *Revista MAD*, 2, 15-34.

Arnold, M. (1994). El nuevo impulso: Estado, Cultura y Asociatividad Comunitaria. *Estudios sociales*, 8, 135-159

Carballeda, A. (2005). *La intervención en lo social, exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales*. Buenos Aires, Barcelona y México: Paidós.

CEPAL, (2002) Equidad, Desarrollo y Ciudadanía, agenda social.

Chávez, J. M. (1999). *Modernidad y posmodernidad*. Trabajo presentado en seminario Modernidad y posmodernidad, Universidad Mayor, Noviembre, Temuco, Chile.

Chávez, J. M. (2007). Curso Intervención y políticas públicas. MAD, abril, Santiago, Chile.

Dammert, L., Iribarne, J., Díaz, J., Manzano, L y Piña, J.P. (2006) *Diagnósticos y Planes de Seguridad Ciudadana a Nivel Local*, Centro de estudios de estudios en seguridad ciudadana, Instituto de asuntos públicos, Universidad de Chile. http://www.cesc.uchile.cl/serie_estudios_12.htm

Díaz, J. (2006). *Capital social, organizaciones de base y el estado: recuperando los eslabones perdidos de la sociabilidad*, Extraído el 10 de noviembre de 2008 desde <http://www.fride.org/download/DB22>.

Esposito, E., Baraldi C. y Corsi, G. (1996). *Glosario sobre la teoría social de Niklas Luhmann*, México, Anthropos.

Fantova, F. (2002). *La sistematización como herramienta para la gestión*, pp. 3-10. Extraído el 20 de Agosto de 2008 desde <http://www.fantova.net>

Fantova, F. (2007a) *La intervención comunitaria en barrios desfavorecidos ante los nuevos riesgos sociales*, pp.1-10. Extraído el 20 de Agosto de 2008 desde <http://www.fantova.net>.

Fantova, F. (2007b) *Repensando la intervención social*, pp. 183-198. Extraído el 20 de Agosto de 2008 desde <http://www.fantova.net>.

García, J.M. (2002). *Virtualidad, realidad, comunidad, un comentario sociológico sobre la semántica de las nuevas tecnologías digitales*. Universidad de Oviedo, pp. 81-106. Extraído el 26 de mayo de 2008 desde <http://ddd.uab.es/pub/papers/02102862n68p81.pdf>

Gómez, M. (2005). *Mediación comunitaria*, Bases para implementar un centro municipal de mediación comunitaria y de resolución de conflictos, Buenos Aires: Editorial Espacio.

Lechner, N. (1999). El Estado en el contexto de la modernidad, En Lechner, Millán, Valdés (coordinadores), *Reforma del estado y coordinación social*, pp.39-54. México: P.Y. V.

Ludewig, K. (1996). *Terapia sistémica*, Barcelona: Herder.

Luhmann, N. (1991). *Sistemas sociales*, Lineamientos para una teoría general. México: Anthropos.

Luhmann, N. (1999). El programa de conocimiento del constructivismo y la realidad que permanece desconocida, En *Sistemas Sociales II*, pp. 91-124. Concepción.

Luhmann, N. (2005). *El arte de la sociedad*, México: Herder.

Luhmann, N. (2007). *La sociedad de la sociedad*, México: Herder.

Martí, J. (2005). *Diagnósticos comunitarios y participación local*, El diagnóstico comunitario de la *Zona Ponent* de Tarragona, pp. 181-196. Extraído el 15 de septiembre de 2009 desde, <http://www.redcimas.org>

Mascareño, A. (2006). Sociología del método, La forma de la investigación sistémica, *Cinta de moebio*, Santiago de Chile. Extraído el 25 de junio de 2007 desde, <http://www.moebio.uchile.cl/26/mascareno.htm>,

Mascareño, A. (2007). Sociología de la intervención: Orientación sistémico contextual, En Adriana Kaulino (Ed), *Mediación y complejidad*, pp.1-39. Universidad Diego Portales.

Mascareño, A. (2008). *Contingencia como modus vivendi*, trabajo presentado en encuentro internacional Niklas Luhmann, A diez años, 15 de octubre, Santiago.

Matus, T. (2008). *Apuntes sobre intervención social*. Extraído el 12 de julio de 2009 desde http://www.fcp.uncu.edu.ar/skins/www_fcp/download/

PNUD. (1996). Gobernabilidad y desarrollo democrático en América latina y el Caribe, Disponible en <http://desarrollohumano.cl/informes>.

PNUD. (1998). Las paradojas de la modernización, Disponible en <http://desarrollohumano.cl/informes>.

PNUD. (2000). Mas sociedad para gobernar el Futuro, Disponible en <http://desarrollohumano.cl/informes>.

PNUD. (2002). Nosotros los chilenos, Disponible en <http://desarrollohumano.cl/informes>.

Plan comunal de seguridad Pública PCSP (2008), Boletín, Victimización ENUSC 2007 y denuncias por DMCS 2007, Comuna de Villarrica, Gobierno de Chile, Ministerio del interior.

Política nacional de seguridad ciudadana PNSC (2004). Gobierno de Chile, Ministerio del interior, División de seguridad pública, Santiago.

Robles, F. (2006). *Hablo contigo si tú hablas conmigo*, Metodica y análisis de los sistemas de interacción, Concepción: Ediciones Escaparate.

Rodríguez, D. (2002). *Diagnóstico organizacional*. Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile.

Rodríguez, D., Ríos, R. (2002). Organizaciones sociales en la sociedad compleja, en Luis Moya S. (Editor), *Gobernar los Cambios: Chile, más allá de la crisis*. pp. 133-152. Santiago: LOM Ediciones.

Sánchez, A. (1986). Psicología comunitaria, Intervención comunitaria, concepto, proceso y panorámica. En *Cuaderno de apuntes*, Biblioteca Facultad de Ciencias sociales, Universidad de Chile.

Santibáñez, D. (2006). Condicionamientos estructurales para la Inclusión social: racionalidad económica y transformaciones del Estado, Requerimientos funcionales y paradojas. *En revista MAD* Numero especial "Nuevas exclusiones en la complejidad social contemporánea".

Terry, J.R y Terry, J.A. (2002). Desarrollo Comunitario Integrado: Una Aproximación Estratégica. Universidad de Ciego de Ávila, pp.1-6. Extraído el 29 de octubre de 2006 desde, <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd20/desarrollo.pdf>

Tomassini, L. (2004). *Cultura y desarrollo*, CEPAL. Extraído el 5 de abril de 2006 desde, <http://www.eclac.cl/publicaciones/SecretariaEjecutiva/7/LCG2037PE/tomas>

Torres, E y De la puente, P. (2001). Seguridad Ciudadana y Sistemas Sociales Autorreferentes en el Contexto de la Sociedad Compleja, *Revista Mad*. Nº.5. Septiembre. Disponible en <http://sociles.uchile.cl/publicaciones/mad/05/paper03>.

Villasante, T. (1997). De los movimientos sociales a las metodologías participativas. En *Métodos y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Gutiérrez J, Delgado J (coordinadores), síntesis psicológica.

Villasante, T. (2007). Reflexividades socio-praxicas, Esquemas Metodológicos participativos. Extraído el 20 de agosto de 2009 desde, <http://www.redcimas.org>.

Vizer, E. (2002). Metodología de intervención en la práctica comunitaria: investigación-acción, capital y cultivo social. *Ciberlegenda*, Nº 10. Extraído el 19 de agosto de 2008 desde, <https://www.comminit.com>.

Willke, H. (2007 a). Capacidad de rendimiento del estado y la necesidad de nuevas formas de *governance*, en *persona y sociedad*, vol XXI/Nº2/9-16. Universidad Alberto Hurtado.

Willke, H. (2007 b). Entrevista, *Revista Vinculo*, Julio, Santiago, Chile.