



## CONVIVENCIA DE UN CENTRO DE MENORES EN UNA ESCALERA DE VECINOS

**Víctor Guasch Aparicio.** *Educador.*

*Realizado con la colaboración de los Educadores:*

**Ángeles Lozano García, Tomas Berjaga González, Carmen Buisán Mir, Víctor Merayo Méndez, Víctor Garrido García Y José María Farré Pina.**

### 1. INTRODUCCIÓN

El motivo que nos ha llevado a elaborar esta comunicación es, fundamentalmente, el de estudiar con una cierta profundidad como es la convivencia con el vecindario e intentar dar respuestas adecuadas al malestar surgido en el mismo del que tenemos noticia a partir una serie de quejas llegadas a nuestro centro.

Para ello hemos elaborado una encuesta en la que los vecinos han podido expresar sus reclamaciones concretas y también aportar la información que tienen sobre el centro. De este modo, junto con la experiencia que como vecinos hemos tenido, pretendemos analizar cuál es la situación del vecindario.

La encuesta también ha sido efectuada a algunos comercios en los que sabemos que tanto el centro como los menores son conocidos. En primer lugar solo hemos elegido comercios conocidos para evitar vulnerar la intimidad de los residentes por causa de este estudio. En segundo lugar con la intención de indagar cual era la inserción del centro en el barrio. Y en tercer lugar para comparar las características de ambos grupos y buscar diferencias que pudieran ser significativas, cosa que de hecho se ha producido.

Tras la elaboración de esta encuesta se preveía una única actuación; enviar a los vecinos que hayan demostrado interés en recibirla, alguna información sobre el centro y sus características. Y, naturalmente, considerar los resultados del estudio como instrumentos que puedan ayudarnos a abordar más correctamente la relación con los vecinos.

Debemos resaltar que siempre hemos creído en la necesidad de mantener una actitud de colaboración y diálogo ante toda demanda y conflicto con el vecindario, aunque esto no siempre haya sido fácil de conseguir.

### 2. SITUACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO

La Residencia a la que nos referimos es un Centro residencial de atención a la infancia que acoge adolescentes entre los 14 ó 15 años hasta su mayoría de edad. El objetivo, más necesario en caso de no existir la posibilidad de retorno a la familia, es favorecer su autonomía y su capacidad de desenvolvimiento en la sociedad.

El personal se compone, además de la directora, de seis educadores que se reparten: dos en un turno de mañana, dos en un turno de tarde, y uno (dos educadores trabajando a semanas alternas) en un turno de noche, que está reforzado de lunes a jueves por un objetor de conciencia. Además también trabajan: una cocinera los días laborales, con horario por la mañana y una encargada de la limpieza que está presente en el Centro unas horas por la mañana dos días a la semana.

Los fines de semana trabaja un educador durante el día (en un turno de 14,5 horas) apoyado por un objetor de conciencia, y un educador de noche (que mantiene su horario habitual de 10 horas). La ocupación de menores del centro los fines de semana es menor puesto que algunos de ellos visitan a sus familias y otros realizan actividades fuera.

Los menores realizan, durante todo el tiempo de permanencia en la Residencia, un proyecto educativo que incluye diversas actividades fuera del centro (estudio, trabajo, actividades de ocio, etc.) En general las horas de más concurrencia son las de las comidas, los ratos de ocio por las tardes y, naturalmente, las noches.

La residencia se encuentra ubicada en un barrio de clase media alta de nuestra ciudad, en un edificio de viviendas ocupando dos pisos del mismo. Uno de los pisos acoge seis menores que conviven habitualmente con los educadores y el otro cuatro en un régimen de mayor autonomía. En este segundo, se pretende mantener un tipo de intervención educativa diferente, con el objetivo de facilitar el aprendizaje de un uso racional de la libertad, la autonomía. La solución de los conflictos entre los menores y los problemas concretos que puedan surgir va siendo progresivamente dejado a la responsabilidad de los menores bajo una intervención necesariamente más pasiva, pero atenta, del educador; más próxima a la supervisión y el apoyo que a la resolución.

El edificio consta de 7 plantas, del primero al ático. Hay 4 pisos por planta entre la primera y la cuarta planta, la quinta y la sexta tienen 3 pisos y el ático vuelve a tener 4 pisos.

Los pisos A y B, y C y D comparten el tabique de la entrada y del salón-comedor respectivamente. Los pisos A y C, y B y D comparten el patio de luces respectivamente. La Residencia ocupa los pisos 2ºA y 2ºC: no comparten tabiques y dan al mismo patio de luces.

El tamaño del 2ºA es de unos 80 metros cuadrados, con 3 habitaciones, un despacho de educadores, cocina, lavadero que da al patio de luces, salón-comedor, un baño con ducha para los menores y un aseo pequeño en el despacho para los educadores. La entrada se continúa con un pequeño pasillo. Las habitaciones son una individual, una doble y una triple. Como ya se ha dicho, está ocupada por 6 adolescentes.

El 2ºB tiene unos 60 metros cuadrados, dos habitaciones dobles, aseo-ducha, salón-comedor, cocina y lavadero. La ocupan 4 adolescentes.

La división de los menores en los pisos no es rígida y es frecuente, sobre todo en fines de semana y durante las horas de ocio, el paso de menores de un piso a otro.

Los rellanos de la escalera son relativamente pequeños (unos 10 metros cuadrados). Constan de escalera, ascensor y las cuatro puertas de los pisos, o tres en los pisos superiores.

La finca se compone de dos escaleras, en realidad dos edificios separados aunque con la portería y el garage comunes. Así pues la otra escalera está relativamente aislada de la Residencia, aunque las ventanas del piso 2ºA están enfrentadas a las de este edificio a una distancia corta (unos 8 metros). No se ha pasado la encuesta en esta otra escalera.

Ciertamente, la ubicación de un Centro de menores en un edificio de viviendas, implica unas dificultades especiales. Unos adolescentes muy desestructurados pueden asumir difícilmente la necesidad de adoptar unas conductas de respeto hacia la tranquilidad de los vecinos. En el ingreso de los menores en nuestro centro siempre se ha intentado tener en cuenta este factor. Sin embargo no siempre se ha logrado y efectivamente han residido menores que no eran capaces de adaptarse a estas circunstancias con el consiguiente perjuicio para los vecinos.

### **3. BREVE HISTORIA DE LA CONVIVENCIA**

Al inicio de su creación, en el año 1987, el centro solo ocupaba el piso 2ºB. En general no se producían quejas por parte de los vecinos aunque era constatable por el equipo que el nivel de ruido era elevado en ocasiones. Esto hubiera podido motivar alguna molestia para los vecinos de los pisos más cercanos al Centro.

Los vecinos de los que se tenía noticia eran los de los pisos colindantes que siempre se han mostrado tolerantes.

El centro fue ampliando sus plazas y en el año 1991 se adquirió el piso 2ºA para disponer de espacio suficiente. Un vecino de un piso colindante a éste ya manifestó su disgusto por el traslado y las obras que se estaban efectuando. No hubo otras quejas entonces.

En 1992, poco después de la ampliación, recibimos la primera carta de queja del administrador de la finca a petición de la asociación de vecinos en la que se nos pedía que pusiésemos un pavimento que amortiguase los ruidos que molestaban a los vecinos y que reparásemos unas pintadas de la fachada que efectivamente habían realizado los menores en el balcón del piso 2ºB. También, en la carta se aludía a que se había forzado la puerta de la entrada y se pensaba, aunque nada lo indicaba así, que había sido alguno de los residentes. Además se afirmaba que había ruidos "durante todo el día". Se solicitaba que procediésemos a las reparaciones y la colocación de pavimento amortiguante del ruido y que tomásemos medidas para evitar los ruidos y molestias y que los chicos se comporten correctamente.

Así pues podemos entresacar varias conclusiones:

- No se produjeron protestas serias hasta la ampliación del centro y el conflicto que ello supuso para un vecino en concreto.
- Los chicos realmente habían pintado la fachada.
- El nivel y frecuencia de los ruidos, si bien no era despreciable, está exagerado a "durante todo el día". Punto éste contrastado por el Equipo educativo.
- El paño de la puerta forzado, salvo que alguien lo haya presenciado y no lo haya comunicado, se atribuye sin motivo aparente, aunque siendo posible, a los residentes. (posteriormente, en las reuniones de vecinos, se apuntaba a los usuarios del parking).
- A raíz de esta carta se colocó moqueta en el salón-comedor siguiendo la sugerencia hecha en la carta en un intento de reducir las molestias para los vecinos. También se trató acerca de ello con los menores.

A principios de 1995 se recibió otra carta de protesta de la comunidad de propietarios firmada por 17 vecinos en la que se insistía en la "queja por las molestias de que somos objeto como consecuencia del mal comportamiento" de los menores del Centro. Concretamente se aludía a "arrastrar literas y otros muebles a partir de las 23,00 horas, dar saltos en el piso, poner la música elevada en algunas ocasiones, dar portazos al entrar o salir de los pisos, tirar colillas de cigarrillo y cerillas al patio con el peligro que ello entraña" y se nos pedía que "si frecuentemente se les hace hincapié en que deben respetar la tranquilidad y el sosiego de sus vecinos, evitando hacer ruidos innecesarios y comportándose correctamente, la situación podría mejorar" También se pedía un cambio en la ubicación del Centro a una vivienda de planta baja. Se nos comunicó que un ejemplar de la carta fue enviado a un superior administrativo nuestro y otro a un diputado del Gobierno autónomo conocido de uno de los vecinos, pero ninguno directamente a la Residencia.

Probablemente los vecinos pensaron que debían acudir a instancias más elevadas, antes que a la Residencia causante de las molestias referidas, para conseguir soluciones. Esto nos da una idea de un cierto concepto que se tiene de la Residencia: como un ente causante de molestias que requieren de una autoridad que medie para poderse subsanar. Lo que no deja de sorprender es que este concepto se aplica frecuentemente en la educación de los menores. Por otro lado la sugerencia que se nos hace es razonable: implicar a los menores en su comportamiento para que tengan en cuenta a los vecinos.

Pero quisiera hacer algunas puntualizaciones respecto de las quejas: ciertamente un día se hizo un cambio de muebles en el Centro y se estuvo produciendo ruido hasta una hora cercana a las 23,00h, entonces un vecino llamó airado a la puerta quejándose. De cualquier forma, como puede comprenderse fácilmente, esto no es algo habitual. Las otras quejas las consideramos justificadas, se les comunicaron a los chicos y se sigue teniendo en cuenta que es importante educar estos aspectos relacionados con la convivencia, que los residentes no suelen tener asumidos y que entrañan una dificultad por la molestias que puedan ocasionar a los vecinos. Molestias que como veremos, no son vividas de igual modo por todos ellos.

## **4. LA ENCUESTA**

Fue realizada por dos encuestadoras ajenas al equipo de profesionales del Centro, previamente instruidas para ello. Pasaban por los pisos de la escalera presentándose como colaboradoras de los educadores de la Residencia en la realización de esta encuesta. Se efectuó a diferentes horas para intentar encontrar a todos los vecinos: de las 14.00h a las 15.00h y de las 16.00h a las 18.00h de un día laborable y de las 20.00h a las 21.30h del día siguiente, también laborable.

También se pasó por algunos comercios con los que el Centro tiene una relación de cliente. Es frecuente que los residentes utilicen los servicios de estos comercios (papelería, peluquería, supermercado, panadería, farmacia, videoclub...).

### **4.1. Resultados y conclusiones de la encuesta**

Habiendo pasado por todos los pisos en estas horas, se encontró en casa al 82,6% de los vecinos (19 de 23). El 17,4% (4 de 23) estaba ausente o el piso estaba desocupado.

Contestó a la encuesta el 73,6% (14 de 19) de los vecinos que se encontraban en casa; el 60,8% (14 de 23) del total de vecinos.

Para analizar los resultados a pesar del importante grado de subjetividad tanto de respuestas como de la interpretación de las mismas se han intentado relacionar los diferentes datos (tal como están definidos más adelante) con la intención de obtener conclusiones y definir el perfil de los vecinos. También se ha hecho una comparación entre las dos poblaciones estudiadas (vecinos y comercios con relación con la Residencia)

Definimos varios conceptos:

- INFORMACIÓN CONCRETA SOBRE LA RESIDENCIA: son los datos característicos de nuestro centro: conocimiento del centro, conocimiento de los profesionales, conocimiento de los menores.

- INFORMACIÓN GENERAL SOBRE CENTROS DE MENORES: se refiere a datos generales comunes a todos los centros: la problemática de los chicos, el objetivo de su estancia en el Centro, el tiempo de permanencia en el centro, la labor de los educadores.

- OPINIÓN SOBRE LA RESIDENCIA: teniendo en cuenta las molestias sufridas, el grado de aceptación de la residencia y de los menores, y las sugerencias de los vecinos.

- OPINIÓN GENERAL SOBRE LOS CENTROS DE MENORES ó SENSIBILIDAD SOCIAL: se refiere a dos items: al acuerdo con la necesidad de atender la problemática de estos menores y a la creencia de utilidad de ubicar un centro en un barrio como el ocupado por la Residencia.

- MOLESTIA POTENCIAL: este concepto se refiere a la posibilidad de ser molestado de alguna forma concreta por causa del centro: ruido, olores... Realmente pensamos que no puede dividirse a los vecinos entre "molestable y no molestable" y que realmente esta característica debe variar según un continuo de menor a mayor molestia potencial. Sin embargo, valorando los resultados, hemos dividido a los vecinos entre CERCANOS y ALEJADOS al centro en función de si presentaban quejas concretas o no. En el análisis de los resultados llegamos a la conclusión de que en el caso concreto de nuestro Centro el UMBRAL DE MOLESTIA (hasta dónde se producen molestias) se sitúa en los tres pisos de distancia en el mismo patio de luces y a un piso de distancia si no se comparte el patio de luces.

Por otro lado pensamos que en el umbral de molestia no solo influye la distancia, también otros factores dependientes del vecino.

### **4.2. Conclusiones generales a partir de la encuesta**

Acerca de la encuesta a los vecinos.

Se perciben molestias con una elevada frecuencia; se queja un 53,3% de todos los vecinos. Se podrían agrupar en cuatro tipos: Ruidos, que incluye escándalo, gritos, insultos, portazos, música

alta; Suciedad: pintadas en la fachada, olores de comida, Actitudes ofensivas de los menores: molestias en la portería con las novias, mal comportamiento con los vecinos, lanzamiento de objetos por el balcón, y Poca integración. Esencialmente las mismas quejas que en la carta.

La información sobre el centro está ligada a la antigüedad del vecino en el edificio y a la proximidad del piso al Centro de menores. Se comprende fácilmente que ambos factores; el tiempo de convivencia con el centro y la proximidad al mismo, favorecen el contacto con el centro y por tanto el su conocimiento más profundo.

A su vez se aprecia que la cantidad de información general sobre los centros de menores está en relación con la responsabilidad de la persona en el edificio (administrador, presidente, portera) y con la sensibilidad social del vecino encuestado. Hay algún otro factor que influye en obtener una buena puntuación en este concepto que sin embargo la encuesta no detecta, quizás tenga que ver con el nivel cultural. Es curioso constatar que este tipo de información general está débilmente relacionado con la información concreta del Centro.

Así pues, la sensibilidad social de un individuo podría interpretarse como un mayor interés por el centro y ello sería la causa de una mayor información general. El conocimiento concreto del centro requiere un menor esfuerzo ya que viene prácticamente ligado con la proximidad del vecino, con la simple percepción de una realidad. En cambio una información más general más profunda implica una mayor preocupación por la realidad con la que se está en contacto. Esto también explicaría que estuviesen mejor informados los vecinos con una responsabilidad concreta en la comunidad de vecinos y es lo que nos hace suponer que el nivel cultural, es decir, la curiosidad intelectual, también favorezca esta mayor información.

Por otro lado la encuesta, y la experiencia, nos hace pensar que también existe una relación inversa entre estos factores, es decir que un mejor conocimiento de la residencia, en concreto del equipo educativo y de los menores, en una relación en la que ha habido contactos de buena vecindad, puede favorecer por simpatía actitudes sociales más sensibles a las problemáticas de la que se ocupan los Centros de menores.

También observamos que hay una relación estrecha entre la percepción de molestias y la opinión general del encuestado. Así un vecino CERCANO con una opinión favorable a la labor de los centros tiende a relativizar las molestias como normales o tolerables, mientras que un vecino ubicado en la zona del UMBRAL DE MOLESTIAS pero cuya opinión general es menos favorable, podrá fácilmente tener una mayor actitud de protesta.

Por tanto pensamos que la calidad de la convivencia con el Centro depende estrechamente del talante personal del vecino y de la relación positiva que pueda haber experimentado con la Residencia. Así una elevada sensibilidad social estaría reflejando en la opinión una mayor preocupación por las necesidades de las personas. Teniendo en cuenta que este dato se relaciona con una relativización de las molestias ocasionadas, probablemente nos encontramos, también, frente a una persona con una mayor tolerancia a los transtornos que pueda sufrir normalmente en su vida.

Por otro lado, los resultados de la encuesta y la propia experiencia del equipo educativo nos indican que, a partir de una buena relación con el vecindario de mutuo conocimiento y colaboración, también mejora la calidad de la convivencia; tanto de los vecinos con el centro como de los educadores y, algo que es un hecho de particular importancia para nuestro trabajo educativo, de los menores con el vecindario.

Sospechamos, también a partir de la experiencia, que algunas molestias se atribuyen gratuitamente al centro sin una causa real que lo justifique. Es el caso de los olores a comida. Se ha dado el caso frecuentemente de que los educadores perciban en la escalera un intenso olor a pescado frito cuando el menú del Centro consistía en estofado de carne. También es el caso de la cerradura rota o de los ruidos "durante todo el día".

Una posible explicación a este hecho, podría encontrarse en una tendencia especial de parte del vecindario contrario a la existencia del centro en su escalera. Movidos por esta tendencia, algunos vecinos atribuirían irreflexivamente a la Residencia todas las conductas contrarias a la convi-

vencia. Podríamos enunciar esta creencia como: el Centro de Menores es la causa de todas las molestias del vecindario. De este modo se obviaría la necesidad de investigar la procedencia de las mismas e intentar buscar diferentes soluciones a diferentes problemas, enfocando todos los esfuerzos en una sola dirección. Lo cierto es que no es descabellado afirmar que en un edificio de paredes relativamente delgadas con 23 vecinos se puedan producir diferentes conflictos entre los mismos a los que la Residencia sea ajeno.

Entendemos que la existencia de un centro con 10 menores, algunos con una acusada tendencia a exteriorizar sus conflictos mediante la actuación, representa un incremento de las molestias para el vecindario aunque puede ser mejor o peor tolerado. Pero no debemos olvidar, para intentar promoverlo, que el contacto positivo con los vecinos se relaciona con la calidad de la convivencia. Calidad que se manifiesta en una relativización de las molestias, una mejor opinión del centro y un aumento de la sensibilidad social, y en una mayor y mejor información. De todas maneras, somos conscientes de que este contacto no depende únicamente de nuestra voluntad; posiblemente el talante personal de los vecinos esté influyendo poderosamente. En un apartado posterior intentamos definir diferentes perfiles de vecino para ahondar más en el problema.

Comparando ambas poblaciones.

Declaran sufrir molestias el 53,3% de los vecinos y ningún comercio

La cantidad de información tanto de la Residencia como de los centros en general es superior en los comercios que entre los vecinos: un 41,7% frente a un 32% en información concreta y un 63,3% frente a un 43,7% en información general.

La opinión general sobre la asistencia social de los menores presenta algunas diferencias:

- El 100% de los comercios es favorable a la atención social de los menores frente al 86,7% entre los vecinos, no definiéndose al respecto un 13,3% de los vecinos.

- Las diferencias disminuyen al opinar sobre la utilidad del barrio en la educación siendo favorables un 66,7% de los comercios frente un 60% de los vecinos.

En cuanto a opinión sobre la residencia es significativamente más favorable entre los comercios que entre los vecinos. Entre las sugerencias de los vecinos (las hacen un 53,3% de ellos) se detecta un rechazo explícito en el 87,5% de las mismas, mientras que la única sugerencia de un comercio es de apoyo. Por otro lado mencionaremos que:

- Se creen perjudicados por la existencia del centro el 53,3% de los vecinos y el 0% de los comercios.

- Declaran sufrir molestias por el centro el 53,3% de los vecinos y el 0% de los comercios.

- La opinión sobre la relación de los menores con el vecindario es la siguiente:

Crean que es buena: el 13,3% de los vecinos y el 83,3% de los comercios.

Crean que es indiferente: el 53,3% de los vecinos y el 16,7% de los comercios.

Crean que es mala: el 26,7% de los vecinos y el 0% de los comercios.

No saben el 6,7% de los vecinos.

Se interesan por el Centro solicitando más información el 60% de los vecinos y el 83,3% de los comercios.

La relación que mantiene con el Centro cada una de las poblaciones estudiadas es muy diferente. Así los comercios mantienen una relación esporádica, mutuamente beneficiosa comerciante-cliente con la Residencia, mientras que los vecinos no obtienen en principio ningún beneficio valorable, antes al contrario, un número considerable de ellos manifiesta sufrir un perjuicio y, además, sufren estas consecuencias de una forma mucho más continuada.

De cualquier modo se podrían intentar analizar las diferencias en cuanto a la opinión general sobre la asistencia social a los menores. En principio podría parecer que la opinión no tuviese que ser sustancialmente diferente y sin embargo, como sucede entre los vecinos, lo es. También interpretamos esta diferencia a partir de la influencia de la calidad de la relación.

Hemos visto que el conocimiento es un factor que favorece la convivencia y la opinión entre los vecinos, no solo sobre la Residencia en concreto si no también la opinión general sobre la

asistencia a los menores. Del mismo modo este mayor conocimiento podría ser una causa importante que contribuiría a la convivencia y la buena opinión entre los comerciantes.

También se podría tener en cuenta que una de las características de la relación comercial es la de tener contento al cliente y que ello favorecería que la opinión fuese más favorable al centro. No sabemos la importancia que pueda tener este factor, sin embargo creemos que también hay razones de disgusto entre los comerciantes que podrían compensar este sesgo: 1º Algunas de las encuestas se pasaron a los empleados de los comercios, en principio menos interesados en mantener los clientes y más si estos fuesen conflictivos y 2º Es bien sabido que la relación comercial con instituciones acostumbra a ser más problemática que la mantenida con particulares.

## **5. PERFIL DE LOS VECINOS**

### **5.1. Vecino tolerante**

Representa aproximadamente una séptima parte de los vecinos. Una cuarta parte de los vecinos CERCANOS.

Vive colindante al piso más antiguo del centro (existe desde hace 6,5 años).

Relativiza las molestias del centro como normales o justificables por colaborar con el objetivo del centro. Si tiene alguna queja concreta, puede sugerir soluciones concretas. Si no, no hace sugerencias, lo que interpretamos como una aceptación del centro. También manifiesta que han mejorado las molestias desde hace un tiempo.

Tiene una opinión favorable a la responsabilidad de la sociedad en la atención a los menores y cree que la ubicación en el barrio puede favorecer la educación de los mismos.

Es un vecino que está muy bien informado acerca de la realidad del centro y que a su vez también es capaz de aportar un buen nivel de información general acerca del funcionamiento de los centros.

Es consciente de que la labor del centro es educar a los menores. Y que se lleva a cabo un trabajo: hacer de tutor, educar, hacer de padres, ayudar, integración, obtención de trabajo...

Un dato que aparece explícitamente en este grupo es que ha habido relación con educadores del centro: vecindad, puede haber colaborado de alguna manera, puede haber prestado o recibido algún servicio particular.

Expresa interés por recibir más información del centro.

### **5.2. Vecino molesto**

Representa aproximadamente una cuarta parte de los vecinos. La mitad de los vecinos CERCANOS.

Vive colindante o compartiendo el patio de luces con los pisos del centro. Aquí entrarían vecinos CERCANOS y vecinos sobre el umbral de molestia potencial.

Tiene una tolerancia menor a las perturbaciones producidas por el centro y se queja de diversas molestias relacionadas en el apartado de conclusiones generales. Esta es una de las características que se cumple en todos los incluidos en el grupo.

Tiene un grado menor de sensibilidad social, contestando todos ellos negativamente a la creencia de utilidad del barrio en la tarea educativa aunque si consideran la necesidad de una respuesta por parte de la sociedad. Por otro lado se da en este grupo alguna opinión de tono segregacionista sugiriéndose el traslado a un barrio de clase social baja.

Aunque no es una característica que defina al grupo, se aprecia, dentro del mismo, una mayor frecuencia en el rechazo explícito de los menores del centro como amigos de sus hijos.

Tiene un grado de información menor que el tipo anterior de vecino, tanto de información sobre



la Residencia como de información general, siendo más acusado el desconocimiento de información general.

Algunos tienen conciencia de que se lleva a cabo un trabajo con los menores aunque de forma poco precisa: aprender a convivir en sociedad, centro de acogida, algún profesor, rehabilitación, formación.

Exigen, todos ellos, mayor control de los menores y/o sugieren el traslado del centro a un edificio aislado.

Un caso particular es el de una persona que estando muy informada acerca del centro en particular, y sobre los centros en general, se encuadra en este grupo (menor sensibilidad social y mayor nivel de descontento), quizá, tal como hemos apuntado en las conclusiones generales, por razón de su responsabilidad en la portería de la finca. Muestra igualmente poca confianza en la utilidad educativa del barrio.

Dentro del grupo se aprecia una variación en cuanto al deseo de obtener mayor información del centro. Los más próximos si la solicitan y los más alejados no. En cualquier caso el rechazo a obtener más información del Centro parece un dato significativo dentro de un grupo que se siente molesto. Una posible interpretación sería valorar este rechazo como un cuestionamiento directo de la capacidad del centro de aportar ninguna cosa positiva al vecindario, y la consiguiente negación del diálogo y la posibilidad de reparación. Dentro de esta misma interpretación, el vecino que pide información (más próximo) lo haría motivado por qué, al sufrir las molestias con una mayor intensidad, la necesidad de buscar soluciones a las molestias también es mayor y es capaz de otorgar al centro esta capacidad de aportar algo positivo.

Conjeturamos que el caso de los vecinos molestos que no quieren más información sobre la Residencia es una manifestación menos intensa de la misma vivencia que acontece a los vecinos CERCANOS que no contestan. Estos últimos se encuentran en una situación más lamentable, ya que aún sufriendo molestias de forma más intensa, no son capaces de considerar actitudes colaboradoras en la Residencia que podrían contribuir a una mejora.

Se observa que la intensidad de las quejas por molestias en este grupo, se relaciona con la proximidad física y con la ubicación en el mismo patio de luces. En este punto es importante hacer hincapié en que mientras los vecinos más próximos sugieren el traslado del centro, los más alejados, que reciben las molestias desde el patio de luces, sugieren mayor control. Esto quizá se explica como una confianza menos alterada en las posibilidades de mejora de las molestias eventualmente ocasionadas por el centro. De todas formas una sugerencia apuntando hacia el control tampoco considera realmente posibilidades auténticas de cambio en los chicos; hay que controlar lo que se mantiene igual para que no se manifieste.

Pensamos que en algunos casos podría ser posible una mejora en la convivencia a partir del contacto con la Residencia. Esto podría ofrecernos la posibilidad de obtener un nuevo espacio para la educación de los menores.

### **5.3. Vecino reciente**

Hace un año que vive en el edificio. Es un solo caso entre los vecinos aunque quizá podría enmarcarse en este grupo algún vecino que no contesta a la encuesta. Puede representar una especie de CONTROL de la encuesta.

Vive en la zona ALEJADA del edificio.

No se queja de molestias.

Es quien menos información de todo tipo tiene aunque la solicita.

Manifiesta sensibilidad a la atención de menores y no se define en cuanto a la utilidad de prestarla en un barrio como éste.

Vecino cercano que no contesta.

Representa una séptima parte de todos los vecinos y una cuarta parte de los vecinos CERCANOS.

Es un vecino que ocupa un piso colindante con el centro. Por tanto vive en una zona especialmente sometida a molestias.

En realidad se trata de vecinos con características muy diferentes en la relación explícita con el centro. El vecino A (así lo llamaremos) tiene una relación muy conflictiva con el centro, de hecho fue el vecino que inició las quejas que motivaron el envío de las cartas de protesta. Con frecuencia presenta protestas de forma muy airada en relación con ruidos, gritos y otras molestias. Ha avisado en alguna ocasión a la policía a veces en momentos en los cuales no existe conciencia por parte de los educadores de ocasionar las molestias aludidas. Generalmente las quejas eran vagas y difíciles de comprender poniendo al policía en una situación difícil de comprender. Suele haber coincidido con el fin de semana, qué, por otra parte es cuando más vacío y tranquilo está el centro. También, en ocasiones, en el momento en que los chicos se fuman el último cigarrillo en el balcón por la noche (22.30h) ha salido con sigilo y ha tomado alguna foto, suponemos que con la intención, poco realista, de utilizarla como prueba para una posible denuncia.

El equipo educativo piensa que, si bien deben soportar algunas molestias suplementarias por la proximidad del centro, la intensa intolerancia demostrada está en relación, no tanto con una determinada ideología si no más bien con una problemática personal y familiar difícil de tolerar. Problemática de la que se dan algunos indicios que no expondremos aquí.

La puerta del otro vecino cercano (vecino B) que se ha negado a contestar la encuesta, linda con la de uno de los pisos del centro y no deja de sorprendernos esta actitud, dado que ha existido una cierta relación de vecindad, de colaboración. Sin embargo, ésta ha sido iniciativa de la Residencia y realmente no hemos obtenido indicios de gratitud o valoración. Quizá el hecho de haberse producido un incidente la semana anterior a la realización de la encuesta, en el que uno de los menores, a una hora temprana, dio gritos y golpeó algunos muebles, y aunque fuese contenido inmediatamente, puede haber aumentado la ansiedad de estos vecinos en relación al centro hasta el punto de negarse a contestar a la encuesta.

De cualquier forma, es significativo este rechazo a contestar que vivió claramente la encuestadora, marcado por la desconfianza y el temor. Decíamos más arriba en relación con el análisis de la solicitud o no de información, que algunos vecinos no consideran que la Residencia pueda aportar algo positivo. La actitud de estos vecinos apunta más lejos, no solo la Residencia no es capaz de aportar nada positivo si no que lo que aporta es muy negativo, digno de temor y desconfianza.

Nos parece que la visión de estos vecinos del Centro es, por las causas que sean, muy sesgada en otros aspectos. Demuestran que no son capaces de diferenciar entre los chicos de la Residencia y los educadores, entre los educadores y la encuestadora por la que manifestaron desconfianza. Esta incapacidad de diferenciar es muy evidente en el caso del vecino A, cuando un día, airado amenazó con agredir "al primero que abra la puerta, sea quien sea: ud, la directora o un chaval". En general esta persona no suele considerar la capacidad de entender y solucionar problemas de los profesionales del centro, por el contrario acostumbra a arremeter contra el educador como supuesto causante de las molestias.

Debemos hacer notar que la actitud hacia este vecino por parte del equipo educativo es auténticamente de colaboración. Nunca se ha rehuído el diálogo, incluso ante actitudes poco razonables, se ha ido su piso a ayudarle a limpiar el patio en diversas ocasiones colaborando en ello los menores.

Probablemente, por lo explicado, estos vecinos deberían encuadrarse en el grupo VECINO MOLESTO, en cualquier caso deben considerarse como un grupo especialmente molesto.

Vemos, dada la experiencia pasada, las posibilidades de mejora en la convivencia muy escasas. Los contactos con este vecino siempre son muy negativos, por causa de molestias desde el Centro. De todos modos también pensamos que algunos contactos positivos, incluso forzados desde la Residencia (ofrecerse a limpiar el patio, por ejemplo) pueden contener en alguna medida una relación, que es fundamentalmente negativa.

#### **5.4. Vecino que no contesta**

Representa aproximadamente una sexta parte de todos los vecinos. Entre ellos se encuentran vecinos situados en la zona CERCANA aunque no colindante, y, sin embargo, no se refieren a las molestias en la negativa. También encontramos algún vecino en la zona ALEJADA. Este grupo nos hace cuestionar la exactitud en la definición del UMBRAL DE MOLESTIA.

Alude a diversos motivos para no contestar: "Nunca estoy y no sé", (CERCANO) "Estoy enfermo" (dos personas: CERCANO y ALEJADO). El primer caso parece indicar que estando en la zona de quejas (CERCANA) este vecino no se queja, ello podría ser debido a que realmente al no estar nunca no puede percibir las, pero esta afirmación también podría apuntar a que solo estuviese durante las horas nocturnas en cuyo caso debería notar algunas molestias que durante la hora del descanso son motivo de queja de otros vecinos de la zona CERCANA. En cualquier caso es difícil poder afirmar nada al respecto.

Quizá del primer caso también se podría agregar al grupo VECINO RECIENTE, nos parece poco probable que se enmarque en el grupo VECINO CERCANO QUE NO CONTESTA.

El desinterés de este vecino hace difícil ningún tipo de relación que por otra parte no sabemos si es conflictiva o no. Parece que no.

#### **5.5. Vecino alejado tolerante**

Representa aproximadamente una sexta parte del total de vecinos.

Vive en una zona del edificio ALEJADA de la Residencia.

Es favorable a la asistencia social de estos menores y cree que el barrio puede favorecer su educación.

Tiene poco conocimiento concreto del centro aunque un tiene conocimiento relativamente grande sobre la función de los centros de menores. Esto apoya la hipótesis de que mayor conocimiento general y sensibilidad social son interdependientes.

No se queja de molestias y pide información acerca de las quejas de otros vecinos y acerca del Centro.

En este grupo se enmarca un vecino con el que creemos que sería posible una buena relación.

#### **5.6. Vecino alejado indiferente**

Aproximadamente una décima parte de todos los vecinos.

Vive en una zona del edificio ALEJADA de la Residencia.

Ha tenido noticias de las quejas de los otros vecinos y puede relatarlas como reales sin comprobar su veracidad.

Tiene la actitud menos definida en relación a la creencia de necesidad de asistencia social de los menores (NS/NC) y tampoco tiene una posición clara respecto a la utilidad de ubicar un centro en un barrio de clase media-alta.

Es el segundo vecino menos informado, por delante del VECINO RECIENTE, tanto en cuanto al Centro en concreto como a los centros de menores en general. Considera informaciones claramente equivocadas como que el centro queda sin personal por la noche. Su información respecto al funcionamiento general de los centros es casi nula.

No solicita información sobre el funcionamiento de la Residencia.

Pensamos que estos vecinos puedan tener características de talante y de opinión comunes a las del grupo VECINO MOLESTO que sin embargo no se manifiestan en un rechazo tan evidente del Centro dado que no perciben las molestias.

Este grupo, más evidentemente que en el caso del VECINO QUE NO CONTESTA, muestra un gran desinterés por la Residencia y suponemos que un rechazo de la convivencia. La vida en las grandes ciudades acostumbra a favorecer este tipo de actitudes despreocupadas ante las otras per-

sonas próximas, el aislamiento. De este modo, la falta de comunicación puede sostener al mantenimiento de relaciones conflictivas sin solución.

## **ANEXO: ENCUESTA DE OPINION/INFORMACION**

Variante preguntas 1 y 2 vecinos:

**1V.** ¿Sabía qué en esta escalera hay una residencia de adolescentes? SI NO

**2V.** ¿Sabría localizar el piso? SI NO. Respuesta \_\_\_\_\_

Variante preguntas 1 y 2 comercios:

**1C.** ¿Sabía qué en este barrio hay una residencia de adolescentes? SI NO

**2C.** ¿Sabría ubicar donde se encuentra? SI NO. Respuesta \_\_\_\_\_

**3.** ¿Sabe hace cuánto tiempo está funcionando? SI NO. Respuesta \_\_\_\_\_

**4.** ¿Sabe cuántos chicos acoge? SI NO. Respuesta \_\_\_\_\_

**5.** ¿Sabe porqué motivos están aquí? SI NO. Respuesta \_\_\_\_\_

**6.** ¿Sabe qué es lo que hacen en esta residencia? SI NO. Respuesta \_\_\_\_\_

**7.** ¿Sabría decir que edad tienen? SI NO. Respuesta \_\_\_\_\_

**8.** ¿Sabe por cuánto tiempo están en esta residencia? SI NO. Respuesta \_\_\_\_\_

**9.** ¿Sabrá decir el nombre de algún chico? SI NO. Respuesta \_\_\_\_\_

**10.** ¿Cómo considera qué es la relación de estos chicos con el vecindario?

Buena/Indiferente/Mala.

**11.** ¿Tiene hijos adolescentes? SI NO NS/NC.

**11bis.** ¿Le importaría que su hijo/a fuese amigo de alguno de estos chicos? SI NO NS/NC.

**12.** ¿Sabía que hay un equipo de profesionales trabajando con ellos? SI NO.

**13.** ¿Sabe cuántos son? SI NO. Respuesta \_\_\_\_\_

**14.** ¿Conoce alguno de ellos? SI NO. Respuesta \_\_\_\_\_

**15.** ¿Sabría decir qué tipo de profesionales son? (denominación) SI NO.

Respuesta \_\_\_\_\_

**16.** ¿Sabe qué labor están desempeñando? SI NO. Respuesta \_\_\_\_\_

**17.** ¿Cree necesario que la sociedad de una respuesta a la problemática de estos chicos? SI NO NS/NC.

**18.** Considera que la ubicación de una residencia de estas características en este barrio puede favorecer el objetivo educativo de la misma? SI NO NS/NC.

**19.** ¿Se ha sentido perjudicado alguna vez por la existencia de esta residencia? SI NO.

**19bis.** ¿En qué? \_\_\_\_\_

**20.** ¿Cree que le perjudica de algún modo la ubicación de la residencia en este bloque de pisos? SI NO NS/NC. Respuesta \_\_\_\_\_

**21.** ¿Tiene alguna sugerencia que hacer? SI NO NS/NC. Respuesta \_\_\_\_\_

**22.** ¿Le interesaría recibir información sobre el trabajo que se está haciendo en la Residencia? SI NO.