

Convivir por WhatsApp: ¿Qué hacer cuando el chat vecinal se vuelve un campo de batalla?

La Corte de Apelaciones de Arica resolvió recientemente un caso inusual, pero cada vez más frecuente en la vida comunitaria. Una vecina del condominio “Terrazas del Alto” fue reincorporada, por orden judicial, al grupo de WhatsApp de su block tras haber sido expulsada por decisión de la mitad de sus vecinos. El tribunal consideró que la medida vulneraba su derecho a ser informada y participar en las decisiones del edificio, ya que ese chat se había transformado en el principal medio de comunicación vecinal.

“El grupo de WhatsApp, aunque informal, se ha constituido en la práctica como el medio de información, deliberación y votación de las decisiones internas”, señaló la resolución. Con ello, la justicia reconoció que estos espacios digitales hoy cumplen un rol fundamental en la vida comunitaria, a veces más relevante que las reuniones presenciales.

Anuncio Patrocinado

La socióloga Teresa Pérez, académica de la Facultad de Humanidades de la Universidad de Santiago e investigadora del Centro de Estudios del Migratorios (CEM), explicó que esta transformación tiene raíces culturales y comunicacionales profundas. “El lenguaje escrito, sobre todo cuando es informal, se presta a malas interpretaciones. No todos tienen las mismas habilidades para expresarse digitalmente, y eso genera confusiones, malentendidos y conflictos”, comentó en [Diario Usach](#).

Para la académica, el problema no radica en la herramienta, sino en la falta de normas y educación digital. “Estos canales debiesen iniciarse con reglas explícitas, compartidas por todos. Y cuando se incorpora un nuevo miembro, es necesario resocializar esas normas constantemente”, enfatizó.

WAAM | PUBLICIDAD

AGENCIA DE PUBLICIDAD

- Impresiones
- Manejo de redes sociales
- Videos y fotografías profesionales

Conversemos por WhatsApp

Pérez sostiene que los grupos de WhatsApp —ya sean de condominios, colegios o comunidades— son espacios de convivencia donde se reproducen las tensiones propias de la vida social: liderazgo, exclusión y conflicto. Por eso, recomienda crear una especie de “reglamento de convivencia interna”, donde se establezcan los objetivos del grupo, la veracidad de la información que se comparte y los mecanismos para resolver desacuerdos.

El caso de Arica también evidenció problemas en la forma en que se toman decisiones. La exclusión de la vecina se votó con un 50% de apoyo, cifra que para Pérez es insuficiente. “Un 50% no es una mayoría. La votación debe tener reglas claras: si será mayoría simple, calificada o 50% más uno. Estas definiciones son esenciales para legitimar decisiones y evitar arbitrariedades”, explicó.

La exclusión digital, agregó la investigadora, puede tener efectos comparables a los de una exclusión presencial, sobre todo cuando la comunicación comunitaria depende de esos medios. “Si una persona no tiene otros espacios de socialización, su salida puede afectarla emocionalmente y también impactar la cohesión del grupo. Incluso quienes no estuvieron de acuerdo con la exclusión pueden sentirse censurados o temerosos de expresar sus opiniones”, advirtió.

Para evitar estos escenarios, la académica propone que los grupos vecinales cuenten con

Convivir por WhatsApp: ¿Qué hacer cuando el chat vecinal se vuelve un campo de batalla?

orientación de los equipos territoriales de los municipios, especialmente en temas de convivencia, resolución de conflictos y seguridad digital. “No se trata de formalizarlos, sino de darles reglas básicas que otorguen seguridad y sentido comunitario. Saber quién participa, qué tipo de información se comparte y cómo se resuelven los desacuerdos”, señaló.

El caso de la vecina reincorporada recuerda que, en tiempos de hiperconectividad, los espacios digitales también requieren reglas de convivencia. Lo que antes era el pasillo o la reunión de vecinos hoy se traslada al teléfono, donde la falta de tono, gestos o contacto visual puede convertir una conversación trivial en un conflicto vecinal.

“Estamos frente a una extensión del espacio público en formato digital”, concluyó Pérez. “No se trata de demonizar el WhatsApp, sino de aprender a habitarlo con empatía, responsabilidad y normas claras”.

y tú, ¿qué opinas?