

# La transformación de conflictos desde un Servicio de Apoyo a las Comunidades de Vecinos/as y Espacio Público

Córdova, Luís; Martínez, Toni; Queraltó, Sandra.

*Este artículo surge como respuesta a la invitación que la Escola de Cultura de Pau de la UAB (ECP) hace al Servicio de Apoyo a las Comunidades de Vecinos y Espacio Público, con el objetivo de promover y visibilizar políticas de paz que inciden en la convivencia y en la capacidad de transformación de conflictos de la ciudad. De esta manera iniciamos un debate entre las prácticas del Servicio y los principios de la transformación de conflictos, entre la cotidianidad de los barrios donde se interviene y las recomendaciones y teorías que se estudian, promocionan y elaboran desde la investigación por la paz. Se nos ofrece así una oportunidad para compartir una mirada nueva a la trayectoria del Servicio, valorar el momento presente y repensar líneas de trabajo en el futuro. La ECP nos acompaña desde hace años, queremos recordar la oportunidad que nos dio de compartir con John Paul Lederach un espacio de encuentro el 18/12/2014. Este artículo es una buena manera de dar respuesta a la invitación a reflexionar y de escribir sobre nuestras prácticas y los cambios que observamos, tal como nos proponía Lederach aquel día.*

La aproximación al conflicto y los procesos de cambio que se promueven desde la investigación para la paz nos sirve de marco de referencia para iniciar esta reflexión:

*"El conflicto crea vida: gracias al conflicto respondemos, innovamos y cambiamos. El conflicto se puede entender como un motor de cambio que mantiene las relaciones y las estructuras sociales vivas, sinceras y dinámicamente sensibles a las necesidades, las aspiraciones y el crecimiento humanos." (Lederach, 2010, p.31)*

Hay que tener en cuenta que nuestro Servicio se inicia en 2007, después de algunos episodios de violencia que causaron alarma social en los barrios afectados. El Servicio nació en respuesta a estos episodios de la mano de los principios de la Transformación de Conflictos, con una mirada de construcción de puentes, de espacios de encuentro y de fortalecimiento de las relaciones interculturales.

El Servicio desde entonces se enmarca dentro de una estrategia que va más allá de la tarea para evitar la violencia directa, y con una firme apuesta por impulsar la *paz positiva*. Es decir, este servicio se crea para reforzar la Administración, las entidades y el vecindario en el proceso de hacer aflorar, afrontar y transformar los conflictos de forma *no violenta*. Los objetivos del Servicio son: potenciar la convivencia desde la responsabilización, la participación y la cohesión social; fortalecer los canales de comunicación entre Administración y vecindario desde la proximidad; coordinar informaciones de necesidades y propuestas con recursos y entidades del barrio para garantizar una atención integral; favorecer la integración del tejido comercial del barrio en la comunidad; contribuir al mantenimiento integral de los espacios

públicos/privados y potenciar la convivencia y la implicación en las comunidades de escalera desde el diálogo y la colaboración mutua.

Estos objetivos los podemos entender como la concreción técnica dentro del ámbito social de aquel ideal que se promueve desde la educación por la paz: conseguir la armonía de la persona consigo misma, con la naturaleza y con las demás personas<sup>1</sup>.

De este modo, desde la diagnosis se marca una estrategia que se aleja de la prisa y la necesidad de impacto a las que a menudo conducen los titulares de los medios de comunicación, se busca un fortalecimiento de las intervenciones de fondo con una perspectiva de medio y largo plazo, más allá de las tareas de contención y control propias de la *paz negativa*.

Desde el Servicio se promueve la construcción de paz en la medida en que por un lado, busca fortalecer las relaciones entre los miembros de la comunidad a partir del afecto, la empatía y la preocupación por el bienestar y la dignidad de las personas. Y por otra parte, canalizar información y promover el debate en torno a las condiciones estructurales que somos capaces de edificar: ¿qué circunstancias concretas favorecen la paz en nuestros barrios?, ¿cómo organizamos los recursos, el poder y las comunidades para que haya justicia social?, ¿qué hacer para reducir la problemática habitacional, los índices de pobreza, el desempleo y el analfabetismo funcional?, para promover unas estructuras sociales basadas en el desarrollo equitativo y sostenible, el respeto a los derechos humanos y la gobernabilidad (Caireta y Barbeito, 2005, p. 21).

Para la construcción de la paz es fundamental trabajar en los *procesos de cambio*, es decir, buscar el componente de transformación y el fundamento de la forma en que el conflicto puede pasar de ser destructivo a ser constructivo. Desde este punto de vista hay que cultivar la capacidad para ver y entender los problemas actuales, y responder en el contexto de las relaciones y los procesos de cambio en curso. Por lo tanto, es básico que mantengamos un debate constante sobre cuáles son los procesos que el propio conflicto ha generado y cómo se pueden modificar para que el conflicto avance en una dirección constructiva (Lederach, 2010, p. 32).

Lederach explica que comenzó a utilizar el término *transformación de conflictos* cuando en Centroamérica se dio cuenta de que había que ir más allá de soluciones rápidas a problemas sociopolíticos profundos para superar las buenas palabras con cambios reales. "«Los conflictos suceden por algún motivo», decían." (Lederach, 2003, p.13). Desde el Servicio entendemos que la transformación no se puede conformar con una solución rápida que pueda parecer que soluciona el problema inmediato, sino que pretendemos crear un marco que se ocupe del contenido, el contexto y la estructura de la relación. Tal como explica Lederach, la transformación como planteamiento aspira a crear procesos constructivos de cambio por medio de los conflictos (Lederach, 2003, p. 25). Este autor, por lo tanto, invita a la creación de

---

<sup>1</sup> <sup>1</sup> Seminario de Educación para la Paz-APDH. *Educar para la paz. Una propuesta posible*. Catarata. Madrid, 2000.

espacios y procesos a través de los cuales el vecindario pueda comprometerse y formar estructuras que ordenen su vida en comunidad.

Ya en la crisis de 2007, se destacaban conflictos en las comunidades de escalera entre colectivos de diferentes orígenes culturales, el impacto negativo en la convivencia de discursos estereotipados, dinámicas de riesgo relacionadas con el consumo de tóxicos y alcohol, paro de jóvenes y adultos, así como escasa vinculación del vecindario en entidades y asociaciones culturales y sociales. También se valoraba una posible falta de recursos culturales, sociales, de ocio y deportivos, para niños, jóvenes y personas mayores, sobre todo en el período estival. Las líneas actuales de intervención del Servicio, todavía ahora derivan de aquella situación.

Actualmente el Servicio se estructura en las siguientes líneas de trabajo como eje vertebrador de las intervenciones.

### **1. Mantenimiento del espacio público**

Una de las preocupaciones era un cierto deterioro de la vía pública provocado sobre todo por falta de hábitos, tanto de cuidado del espacio público como de comunicación cordial del vecindario con los servicios referentes del mantenimiento. También se detectaban problemas derivados de las averías en escaleras y ascensores, a menudo vinculadas a un mal uso, que dificultaban la movilidad de las personas mayores, así como la falta de una normativa de usos de estas instalaciones. Se constataban discursos que evidenciaban un sentimiento de abandono por parte de vecinos de las zonas altas del barrio, debido a un mayor deterioro de los espacios públicos y un menor número de recursos y servicios en esas zonas. Por último, se identificaba la dificultad de delimitación de espacios públicos y privados y, consecuentemente, los inconvenientes para asignar las responsabilidades de mantenimiento y mejora de estos espacios.

En este sentido, el Servicio constata las tesis de la *Teoría de las ventanas rotas*, que sintéticamente mantiene que si en un edificio aparece una ventana rota y no se arregla pronto, inmediatamente las otras ventanas acaban destrozadas, ya que se está enviando el mensaje: "aquí nadie cuida esto, esto está abandonado". Por tanto, en las prospecciones habituales se mantiene una especial atención al mantenimiento del espacio público: iluminación, limpieza, funcionamiento de las escaleras y ascensores, aceras, arbolado, pintadas, señales de tráfico y semáforos (Argandoña, 2004).

En cuanto a las dificultades de delimitación entre los espacios públicos y privados, se realizan tareas de acompañamiento a las comunidades para aclarar quién es responsable del mantenimiento en cada espacio, concienciación sobre la importancia de un buen mantenimiento de espacios públicos y privados, y comunicación fluida con los servicios de limpieza y mantenimiento municipales. Además, las demandas vecinales, de entidades y de comercios sobre aspectos de mantenimiento del espacio urbano y las devolutivas de su resolución, representan gran cantidad de primeros contactos de la ciudadanía con nuestro Servicio. Esto facilita inicios de vinculación que permiten avanzar hacia relaciones de confianza,

y éstas abren espacios de diálogo sobre aspectos personales, necesidades sociales, conflictos de convivencia y de interrelación con otros vecinos, entidades o comercios. Al mismo tiempo, estos contactos posibilitan el inicio de un proceso de debilitación de los discursos de abandono de la Administración para con este barrio.

## **2. Convivencia en las comunidades de escalera.**

Las intervenciones del Servicio en las comunidades de escalera se inician, en muchas ocasiones, a través de una demanda de un vecino o vecina, o del órgano de gobierno de una comunidad, por desavenencias respecto a la convivencia o en temas económicos.

En primer lugar, nuestro Servicio considera útiles las herramientas de análisis de conflictos, ya que a menudo se reciben demandas de intervención para situaciones de malestar y de convivencia conflictiva, en que la parte demandante expresa con muchas dificultades los motivos y causas del conflicto. En la cotidianidad de los barrios los problemas se entrelazan, además, cuando las personas nos encontramos implicadas emocionalmente en una situación de malestar y/o conflicto, nos es difícil dilucidar qué nos pasa y por qué motivos, lo que dificulta aún más la resolución. En el origen de gran cantidad de conflictos encontramos problemas mal definidos, o vistos de manera diferente por las partes implicadas. Acompañar a las personas en el proceso de definir bien un problema es la primera intervención del Servicio, ésta nos parece una intervención indispensable para afrontar la transformación del conflicto.

Después de la fase de definición, el proceso de acompañamiento continúa promoviendo que cada parte pueda explicar la problemática de la manera más objetiva posible, definiendo hechos concretos y al propio tiempo abriendo un espacio de confianza en el que puedan compartir cómo les afecta y como se sienten en estas situaciones. Trabajando las resistencias iniciales se potencia una manera de actuar activa. Se van construyendo explicaciones útiles para la transformación en la medida en que las partes se sienten escuchadas activamente y sin ser juzgadas. Ello permite eliminar progresivamente expresiones culpabilizadoras y ofensivas para construir un relato de los hechos y las situaciones más asumible por ambas partes. De este modo, desde los primeros pasos se acompaña a las partes con el objetivo de que, si más adelante lo creen conveniente, se pueda realizar uno o varios encuentros conjuntos, para compartir las definiciones de la situación de malestar y pensar conjuntamente posibilidades para la transformación del conflicto. Posteriormente, se puede realizar un seguimiento de los acuerdos y las dinámicas de convivencia adecuado a cada caso.

En ocasiones, el equipo constata que la persona acude al recurso por la necesidad de sentirse escuchada. En el barrio se detectan situaciones de aislamiento y soledad -personas mayores que viven solas, migrantes o familias monoparentales sin red social- que provocan que en momentos de crisis, a la persona afectada le cueste compartirlo con otras en quienes confíe. A menudo la persona refiere sentirse mejor después de haber sido escuchada. Incluso quien realiza la demanda cambia su percepción; al terminar su relato y ser escuchada, se siente con fuerzas para sugerir soluciones o mejoras a su situación después de haberse escuchado a ella

misma. Se da el efecto de Momo descrito en la obra de Michael Ende, que ejemplarizante la importancia de la escucha activa:

*"Lo que la pequeña Momo sabía hacer como nadie era escuchar. Eso no es nada especial, dirá, quizás, algún lector; cualquiera sabe escuchar. (...) No porque dijera o preguntara algo que llevara a los demás a pensar esas ideas, no; simplemente estaba allí y escuchaba con toda su atención y toda simpatía. Mientras tanto miraba al otro con sus grandes ojos negros y el otro en cuestión notaba de inmediato cómo se le ocurrían pensamientos que nunca hubiera creído que estaban en él. (...) Y si alguien creía que su vida estaba totalmente perdida y que era insignificante y que él mismo no era más que uno entre millones, y que no importaba nada y que se podía sustituir con la misma facilidad que una maceta rota, iba y le contaba todo eso a la pequeña Momo, y le resultaba claro, de modo misterioso mientras hablaba, que tal como era sólo había uno entre todos los hombres y que, por eso, era importante a su manera para el mundo." (Michael Ende, 1973, p. 9)*

El Servicio realiza este acompañamiento constatando que es posible transformar los conflictos cuando se promueve el empoderamiento, la responsabilización y la autonomía. En paralelo a la intervención desde la escucha activa, se ofrecen gradualmente recursos y herramientas que se consideran adecuados para este proceso, como *role-playing* previos al encuentro con la otra parte en conflicto u ofreciendo un acompañamiento pasivo como soporte simbólico durante la visita.

En muchas ocasiones es la situación conflictiva la que posibilita que vecinos de una misma comunidad se conozcan. Cuando los vecinos lideran la resolución de su propio conflicto se consigue profundizar en el conocimiento de la comunidad y establecer nuevas relaciones que fortalecen el tejido comunitario y los recursos de transformación del conflicto a largo plazo.

De acuerdo con la provención, se invita a los vecinos y vecinas del barrio a que desarrollen sentimiento de pertenencia para con la comunidad de escalera, tanto en referencia al edificio físico en sí como en la estructura organizativa que lo gestiona. De este modo, se supera la extendida consideración de que sólo es propio el espacio que hay de la puerta del piso hacia dentro, así como que es ajeno y fuera de la propia responsabilidad todo lo que afecta a los espacios comunes de la escalera. A partir de un trabajo integral con la comunidad, se incide en una mayor implicación de la persona/núcleo de la vivienda, reforzando su participación en reuniones y tomas de decisiones.

Por otra parte, a menudo encontramos personas que expresan dificultades para tomar posesión de un cargo en el órgano de gobierno de la comunidad. En estos casos, con un acompañamiento durante los primeros meses ofreciéndoles formación en aspectos básicos del cargo, se refuerza su trabajo y se incide en una mayor corresponsabilidad para con la comunidad. Los conflictos en relación a problemas de convivencia, pago de cuotas, obras de

mantenimiento u otros retos, requieren la intervención del órgano de gobierno. Ello promueve que, por un lado, se cree un vínculo intenso con el resto del vecindario, mientras que por el otro, cada vecino o vecina que participa en el órgano de gobierno adquiere una nueva mirada hacia la comunidad, así como nuevos recursos personales, constatando que las propias decisiones son importantes para el buen funcionamiento de la comunidad.

Los casos en que el conjunto de la comunidad de la escalera rechaza que una persona o núcleo al que ésta pertenece ocupe un cargo dentro del órgano de gobierno, también son motivo de intervención. Estas actitudes de rechazo a menudo se dan porque la persona afectada pertenece a algún grupo que a priori se considera problemático, por origen, porque ocupa un piso de manera irregular o porque se le considera poco capaz. En estas situaciones, el Servicio inicia un proceso de reflexión y debate sobre los motivos del rechazo en el que se da voz a las personas que se pretende excluir de estos cargos. Se realiza la reflexión de que con esta actitud se está dificultando a las personas migrantes el proceso de pertenencia y arraigo en el territorio y en la comunidad.

En cuanto a las personas que ocupan una vivienda de manera irregular, desde el Servicio se las acompaña en la transición hacia una vivienda legal. Mientras esto no es posible, se interviene para favorecer una relación positiva con el resto del vecindario. Se recomienda al núcleo ocupante que se presente a los vecinos más cercanos para establecer un primer contacto, así como al órgano de gobierno de la comunidad, y si el afectado lo cree pertinente, puede informar de su situación ofreciéndose para llevar a cabo alguna actividad beneficiosa para la comunidad para compensar que no pueden participar en los gastos ni en la toma de decisiones de ésta. Un ejemplo útil es el de una comunidad que posibilitó que una familia que estaba ocupando pintura parte del rellano que se encontraba en mal estado. Desde el Servicio también se realizan planes de acción integrales en las comunidades que se considera oportuno, en los que se hacen partícipes como sujetos de derecho a todos los núcleos que viven en aquella comunidad.

En todos los casos descritos se observa que las comunidades tienen una mejor aceptación cuando la actitud de los nuevos vecinos es de acercamiento y de colaboración. Asimismo, cuando se presenta la comunidad y su funcionamiento, los nuevos vecinos desarrollan sentimientos de pertenencia y responsabilidad hacia ésta de manera más rápida. La presentación puede hacerla tanto el órgano de gobierno como un vecino o vecina referente.

Por ello, en todas las intervenciones, y especialmente en los procesos integrales a las comunidades, el Servicio sugiere planificar una bienvenida que permita recibir positivamente al nuevo vecino e implicarle en las dinámicas de la comunidad desde el primer día. Se constata que a menudo son los vecinos del mismo rellano los que dan la bienvenida y que la presidencia es la encargada de transmitir las normativas de funcionamiento y organización.

En conclusión, en el ámbito de apoyo a las comunidades de escalera, se trabaja para fortalecer las capacidades personales y los recursos de las propias comunidades en transformación de conflictos, especialmente de sus órganos de gobierno, así como para iniciar o fortalecer canales de comunicación que se puedan utilizar cuando los conflictos afloran.

### **3. Fortalecimiento de discursos constructores de convivencia**

En cuanto al impacto negativo en la convivencia a causa de discursos estereotipados, el Servicio trabaja desde los inicios en la línea de lo que posteriormente se ha estructurado en la [Guía pràctica per l'agent antirumor: com combatre els rumors i estereotips sobre la diversitat cultural a Barcelona](#) (Astudillo y Velásquez (coord.), 2011). El Servicio está comprometido en la función de sensibilizar y romper con los imaginarios y falsas concepciones existentes en el entorno de la ciudadanía de origen cultural diverso, en la línea que se establece en esta guía. Esta tarea se lleva a cabo cotidianamente en el seno de las comunidades de escalera, en los contactos con las entidades y asociaciones, en el espacio público y con los comerciantes. Se potencia una sensibilización de los diferentes agentes del territorio para favorecer actitudes y hábitos de diálogo más reflexivos y responsables con lo que se dice. Se promueve una comunicación basada en informaciones fundamentadas en la reflexión sobre la propia experiencia, en conocimientos y en hechos contrastables.

El Servicio, trabajando desde la cotidianidad, tiene la oportunidad de conocer los prejuicios y estereotipos que pueden desembocar en discriminaciones culturales limitantes y condicionadoras de las interacciones sociales entre grupos, lo que puede perpetuar situaciones de segregación y marginación social. En este sentido, el Servicio tiene como objetivos la promoción de la implicación del nuevo vecindario y comerciantes de diferentes orígenes culturales en los órganos de gobierno de las comunidades y en las asociaciones y entidades vecinales, deportivas y/o culturales de los barrios. Con el fin de fortalecer el impacto de las estrategias antirumores, se destacan las campañas coordinadas con el Plan Comunitario, Barcelona Activa y los diferentes proyectos y entidades del territorio que trabajan para la mejora de la convivencia.

### **4. Intervención con personas que realizan un uso habitual y/o intensivo del espacio público**

En cuanto a la intervención con jóvenes y adultos en el espacio público, desde la diagnosis inicial se trabaja en dos líneas que a menudo confluyen. Por un lado, se realiza orientación socioeducativa a jóvenes y adultos con presencia en el espacio público. En estos casos se informa, acompaña o deriva a servicios, entidades y proyectos que realizan orientación laboral, formación, actividades deportivas, culturales o de ocio. Por otra parte, se realiza labor de prevención y limitación de dinámicas de riesgo relacionadas con el consumo de alcohol y tóxicos en la vía pública, ruido, generación de suciedad, peleas u otras dinámicas incívicas que pueden afectar a la convivencia.

La tarea socioeducativa con jóvenes y adultos se integra a las intervenciones del Servicio desde sus inicios, con el objetivo de garantizar un servicio integral que trabaje con todos los colectivos presentes en el medio abierto (niños, jóvenes, adultos, ancianos). Es decir, el Servicio canaliza las necesidades y demandas de los grupos con uso intensivo del espacio

público y dinámicas incívicas que pueden crear malestar en el vecindario, hacia servicios, recursos y entidades del territorio.

Por otra parte, se realizan prospecciones intensivas en todas las franjas horarias y todos los días de la semana para detectar a las personas y/o grupos que hacen uso habitual y/o intensivo del espacio público y contactar diariamente con ellas. Desde el primer encuentro se empieza a construir una relación que necesita tiempo, un puente que se refuerza constantemente. De esta manera, con la vinculación cotidiana y desde la prospección, se facilita la creación de una relación de confianza, elemento que constatamos clave para la intervención en momentos de crisis. Además, la presencia continuada proporciona un conocimiento de la realidad del territorio y de sus referentes que facilita la intervención en las situaciones conflictivas interpersonales o grupales, permitiendo dar una respuesta en los inicios de la crisis.

El Servicio trabaja desde *el estar con el otro* en un sentido amplio, desde el reconocimiento mutuo en una relación basada en la empatía, siempre con respeto y transparencia a fin de no crear falsas expectativas ni ilusiones. Una de las tareas más importantes en este punto es la de sostener, sin caer en el "*furor curandis*". Mantener un vínculo enriquecedor que pueda ofrecer salidas a personas en situaciones de crisis multifactorial con historias de vida complejas. En este sentido, en un primer momento se facilitan herramientas para tomar conciencia de los efectos de su propia situación, la dinámica que repiten, para ir avanzando en el modo de comunicar, en reflexionar sobre cómo y dónde pedir apoyo, en qué acciones han permitido superar situaciones similares anteriormente y en qué servicios y entidades pueden ser útiles en la situación actual. A menudo, desde la confianza y la proximidad, el Servicio puede iniciar reflexiones sobre el tono de voz, la respiración, los sentimientos, la dinámica de consumo de personas en situaciones de crisis a las que previamente ha acompañado a recursos y servicios o con quien ha compartido ratos en el espacio público.

En este ámbito es clave tener en cuenta y respetar los tiempos y ritmos de cada persona. Se aprovecha la oportunidad de trabajar también otros aspectos no explícitos en una demanda que puede ser: "¿no me podríais dar un trabajo?". Esta exigencia debe reconducirse para reflexionar sobre qué debe hacer para encontrar trabajo y en qué cree que el Servicio puede ayudarle. Además, al trabajar sobre los implícitos que contiene esta frase y a lo largo del proceso de acompañamiento, aparecen otras necesidades que en un principio no eran verbalizadas y que se puede ayudar a abordar.

En ocasiones es útil emplear herramientas de la Programación Neurolingüística<sup>2</sup> para facilitar la comunicación a través del humor, la utilización del raport o la calibración, así como preguntas que abran perspectivas de futuro diferentes y que permitan a la persona en situación de crisis visualizarse como protagonista y responsable de las decisiones que toma. El hecho de contactar con la persona desde la cotidianidad, por su nombre, marca un primer paso en la construcción de una relación de ayuda. La proximidad, el estar con la persona, compartir espacios de su vida diaria desde la escucha, el acompañamiento en momentos

---

<sup>2</sup> Màster Practitioner en PNL, Barcelona 2016

complicados de su proceso vital, son oportunidades para construir un vínculo que permite apoyar a la persona en una situación de crisis. Se parte de una visión en que las crisis y las dificultades tanto físicas como psíquicas de malestar, ansiedad, angustia o depresión son consideradas un síntoma y un recurso, y no como un obstáculo o un aspecto negativo en sí. (Boadella, David, 1987). En este punto, la coincidencia con la consideración de conflicto como oportunidad que hace Lederach nos vuelve a situar en la línea de la transformación de conflictos y los procesos de cambio, ya sean personales, interpersonales o comunitarios.

En cuanto al trabajo con los grupos y/o colectivos que utilizan de forma intensiva el espacio público, el Servicio mantiene un contacto fluido con los referentes de los grupos (formales/informales) para que tengan bien identificado el Servicio y se puedan abrir canales de comunicación.

En encuentros para buscar cómo modificar una situación conflictiva entre dos grupos, se realiza una contextualización del desacuerdo estudiando el recorrido histórico del espacio y de los colectivos implicados, a fin de analizar cómo se ha llegado hasta este punto de crisis en un determinado espacio o equipamiento, ya sea por peleas, discursos de odio, generación de suciedad, molestias por consumo de tóxicos o ruido. Partimos de la base de que el vecindario y usuarios de un espacio o equipamiento concreto (individuos/grupos), como principales actores de cada situación, necesitan sentirse reconocidos y, por tanto, que se acoja su percepción legítima sin juzgarla. En este sentido el Servicio sigue una línea de intervención en el espacio público consecuente con la descrita en las comunidades de escalera: diagnóstico que permita una definición ajustada a la realidad social del conflicto, así como acompañamiento en la definición del problema por las partes y en la búsqueda de posibilidades de transformación. Del mismo modo, el Servicio realiza seguimiento de los acuerdos y las dinámicas en los espacios.

## **Conclusiones**

Las prospecciones habituales de los espacios y las conversaciones desde la cotidianidad con el conjunto de vecinos y vecinas, equipamientos, servicios, entidades y comerciantes, ofrecen una imagen amplia que permite analizar la información sobre las problemáticas a abordar desde los diferentes puntos de vista. Se investigan las necesidades y los intereses no siempre explícitos entre los interlocutores implicados. La posición del Servicio es de agente facilitador de la transformación del conflicto desde un lugar específico. Al propio tiempo que forma parte de la Administración, es un equipo cercano que está en el barrio co-participando de la vida cotidiana del territorio. De este modo, la Administración tiene la oportunidad de conocer la realidad cotidiana de las calles y las plazas, así como de las comunidades de escalera, y las percepciones y discursos de sus habitantes.

El trabajo desde la proximidad con la comunidad ofrece al Servicio la posibilidad de conocer de primera mano la realidad social. Asimismo, requiere también tener herramientas para poner distancia ante las situaciones que impactan y remueven emocionalmente al equipo de profesionales, posibilitando ampliar la mirada, abrir más el abanico, y es en este sentido que

los espacios de reflexión y supervisión son imprescindibles para garantizar los objetivos de este tipo de servicios. En la línea de la transformación de conflictos, el Servicio hace hincapié en el vínculo y la relación de confianza que proporcionan, por una parte, la proximidad de las prospecciones, y por otra, una comunicación abierta y transparente arraigada en el escucha activa.

Por último, señalar de que forma ejemplos como el de este Servicio nos ilustran sobre la viabilidad y necesidad de políticas de paz, que tengan cuidado explícitamente de la convivencia y de las comunidades. Asimismo, estas políticas generan unas prácticas de pedagogía social con un fuerte impacto en la capacitación de personas y comunidades, y por tanto, en su cultura. Para impulsar estas políticas se necesitan personas con capacidad de decisión, que tengan claramente integrados los valores de paz y transformación constructiva de los conflictos y que opten por éstos.

### **Bibliografía**

- ASTUDILLO, CAROLINA y VELÁSQUEZ, CRISTINA (Coord.) (2011): *Guia pràctica per l'agent antirumor: com combatre els rumors i estereotips sobre la diversitat cultural a Barcelona*. Secretaria Técnica del Plan Barcelona Interculturalidad. Dirección de Inmigración y Diálogo Intercultural. Ayuntamiento de Barcelona.
- ARGANDOÑA, ANTONIO (2004, 18 de octubre). *La teoría de las ventanas rotas*. *El País*. Consultado 09.14.2016 página web de *El País*:  
[http://elpais.com/diario/2004/10/18/catalunya/1098061644\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2004/10/18/catalunya/1098061644_850215.html).
- BOADELLA, DAVID (1987): *Corrientes de vida. Una introducción a la Biosíntesis*, Buenos Aires, Paidós.
- CAIRETA, MARINA y BARBEITO, CÉCILE (2005): *Introducción de conceptos: paz, violencia, conflicto*. Cuadernos de educación para la paz. Barcelona, Escola de Cultura de Pau.
- ENDE, MICHAEL (1973): *MOMO*, Barcelona, Editorial Alfaguara.
- LEDERACH, JOHN PAUL (2010): *Transformació de conflictes. Petit manual d'ús*, Barcelona, Icaria Editorial.
- Seminario de Educación para la Paz-APDH. *Educar para la paz. Una Propuesta posible* (2000), Madrid, La catarata.