

Estratègies per abordar els conflictes en l'àmbit municipal

El model de transformació de conflictes busca sempre treballar el conflicte a través de mecanismes noviolents. Això suposa seguir els criteris següents:

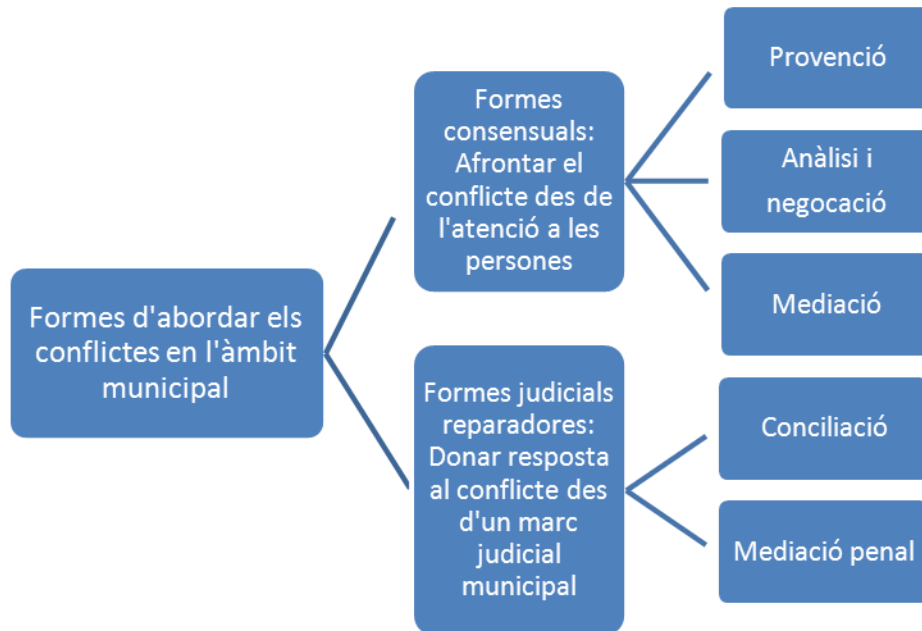
- Partir de la responsabilització de les parts afectades, intentar que siguin aquestes les que defineixin i acordin quina és la solució que consideren més òptima.
- Superar la cultura del càstig. Aplicar models reparadors. Només buscant la reparació dels danys causats es podrà avançar envers un canvi constructiu.

Recordem que tot i que en un conflicte hi pugui haver hagut violència, la manera d'abordar-lo per avançar envers solucions pacífiques, és sempre respectant totes les persones involucrades i els seus drets fonamentals. Plantejar mesures de càstig suposa violència envers qui ha originat la violència. Plantejar mesures reparadores suposa restaurar la víctima, alhora que respectar el victimari com a persona i exigir-li responsabilitat envers el que ha succeït.

Aquest és un tema sobre el qual encara hi ha molta feina a fer: imaginar recursos efectius i innovadors, superar la cultura del càstig o acceptar la necessitat de reaccionar de forma noviolenta són actituds difícils d'adoptar per moltes persones i institucions.

Sortosament, mica a mica van apareixent mecanismes que intenten avançar en aquest sentit. Identifiquem principalment dues vies per promoure la transformació de conflictes en l'àmbit local: la via **consensual**, on l'objectiu és trobar un compromís a proposta procedent de les parts implicades en el conflicte, i la via **judicial** reparadora, en la que la solució final ve donada per les lleis. Cal tenir en compte, però, que la multiplicitat de pràctiques existents de cada un d'aquests dos enfocaments difumina la distinció entre un i altre.

Taula 1. Estratègies per abordar els conflictes en l'àmbit municipal

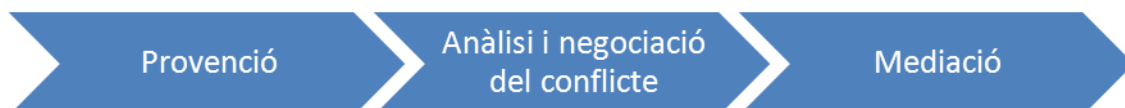


Aquest document pretén descriure breument quines són aquestes vies, emmarcades dins del model de transformació de conflictes.

1 Formes consensuals de transformació de conflictes

Les eines consensuals per a afrontar el conflicte depenen de l'etapa en la que es troba el seu procés. El conflicte es pot representar com una corba en la que es poden donar diferents graus de confrontació. En funció d'aquests graus de confrontació, es recomana adoptar una estratègia d'intervenció o una altra:

Taula 2. Estratègies consensuals d'intervenció en el conflicte en funció del grau de confrontació



- La **Provenció**¹: La promoció de condicions que construeixen relacions de cooperació que permeten afrontar el conflicte, ja sigui en etapes inicials o en situacions de crisi, de forma constructiva. La provenció inclou elements com: la millora de les habilitats personals per fer front al conflicte (l'autoestima, l'assertivitat, la capacitat per comunicar-se de forma activa i efectiva, la capacitat de participar en processos de consens, etc.); la

¹ Insistim en conceptes com la provenció, o l'anàlisi i negociació en altres documents d'aquesta web.

promoció del sentiment de comunitat (el coneixement i reconeixement mutu, la confiança, la cooperació entre persones i col·lectius); i la construcció de condicions estructurals de reduïda violència. Les actuacions adreçades a fomentar una cultura sustentada en valors com la cura mútua, la cooperació, la diversitat o el respecte, són exemples de mesures de provenció.

- **Anàlisi i negociació dels conflictes:** són els instruments que permeten a les persones implicades en el conflicte adquirir-ne una visió acurada. Això vol dir diferenciar les seves causes (el problema), dels actors implicats (la persona), i del moment en el que es troba el conflicte (el procés). Aquesta visió de conjunt del que s'anomenen les 3 P (persona-procés-problema) és la que ha de permetre que les parts implicades en el conflicte trobin per elles mateixes una solució negociada i convenient per totes dues.

L'anàlisi i la negociació dels conflictes es pot afavorir a nivell local analitzant els processos de polarització en el barri i oferint facilitats als actors implicats per intervenir-hi per ells mateixos.

- **Mediació:** és el procés en el que intervé una tercera part aliena al conflicte per tal de facilitar que les parts arribin a una solució negociada.

Mentre que la provenció i l'anàlisi i negociació són etapes en les que intervenen directament les persones o col·lectius implicades en el conflictes, en la mediació hi intervenen tercers, actors no directament implicats en el conflicte.

La mediació en el si del municipi es facilita promovent serveis de mediació comunitària i donant-los a conèixer, guanyant-se la confiança de la ciutadania i de les institucions locals, treballant concertadament amb altres actors locals (escoles, serveis socials, etc.), etc.

2 Formes judicials de transformació de conflictes: la Mediació Penal Alternativa

Les formes judicials de transformació de conflictes, sovint anomenades Mesures Alternatives de Resolució de Conflictes (en anglès *Alternative Dispute Resolution*), compleixen una doble funció: per una banda, constitueixen una forma judicial que permeten posar l'èmfasi en l'escolta de la víctima, i la cerca de solucions satisfactòries per les dues parts, i per l'altra permeten descongestionar un sistema judicial tradicional lent, burocràtic, costós, i distant de les parts involucrades en el conflicte.

- **Conciliació:** cerca de solució al conflicte fora dels procediments judicials, i que és acceptada per les parts enfrontades. En aquest cas, doncs, qui proposa decisions de compromís no són les parts mateixes sinó la conciliadora.

La conciliació no s'aplica en qualsevol conflicte, sinó en aquells que fan referència als drets que estan a lliure disposició de les parts, que a la pràctica es resumeixen essencialment en petits conflictes individuals (conflictes veïnals, d'habitatge, de consum, contractes, etc.).

- **Mediació Penal:** tot procés que permet a la víctima i al delinqüent participar activament, si hi consenten lliurement, en la resolució de les dificultats resultants del delicte, amb l'ajuda d'un tercer independent (mediador)².

La mediació, doncs, no ofereix solucions per a transformar el conflicte, sinó que facilita que les parts enfrontades es posin d'acord entre elles en una resolució acceptada per ambdues parts.

Les estratègies d'intervenció en els conflictes que aborda aquesta web són les que fan referència a les formes consensuals, adreçades a afrontar el conflicte des de l'atenció a les persones. Així doncs, aquest document no parlarà de formes de conciliació o mediació penal alternatives, entenent que surten de les competències dels treballadors socials i de suport a la comunitat. Tanmateix, és important conèixer l'existència d'aquestes opcions per a tenir-ne una visió panoràmica completa i poder, des dels serveis municipals, utilitzar i difondre els mecanismes existents que promouen el model de transformació de conflictes.

Bibliografia i referències

- Burton, John W (1990)a. *Conflict: Resolution and prevention*. New York: St Martins Press
- Fisher, Simon (2000) *Working with conflict: skills and strategies for action*. Londres: Libros Zed Ltds. Traduït al castellà a <http://coreco.org.mx/TRABAJANDO-CON-EL-CONFLICTO/Conflicto.pdf>.

² Recomanació nº (99) 19 de Comitè de Ministres del Consell d'Europa.