



La necesidad de políticas de transformación de conflictos

Las políticas deben saber recoger la mirada de transformación de conflictos y tener la creatividad de impulsar servicios y recursos dirigidos explícitamente a promoverla en todos los niveles de la ciudad.

1. Cuándo aplicar esta herramienta

En cualquier momento en que alguna persona con mínima capacidad de influencia en su comunidad se plantee cómo concretar políticas de paz en el ámbito comunitario o municipal.

2. En qué consisten?

Para que haya buenas prácticas de transformación de conflictos se necesitan buenas políticas, para que haya buenas políticas se necesitan buenas culturas impregnadas de valores sólidos que las orienten. En esta web tenemos claro que nos orientan los valores de la paz positiva, la transformación de conflictos y el cambio constructivo. También aportamos varias herramientas que nos facilitan las buenas prácticas. ¿Dónde quedan las políticas? Esta ficha aporta algunas ideas en este sentido.

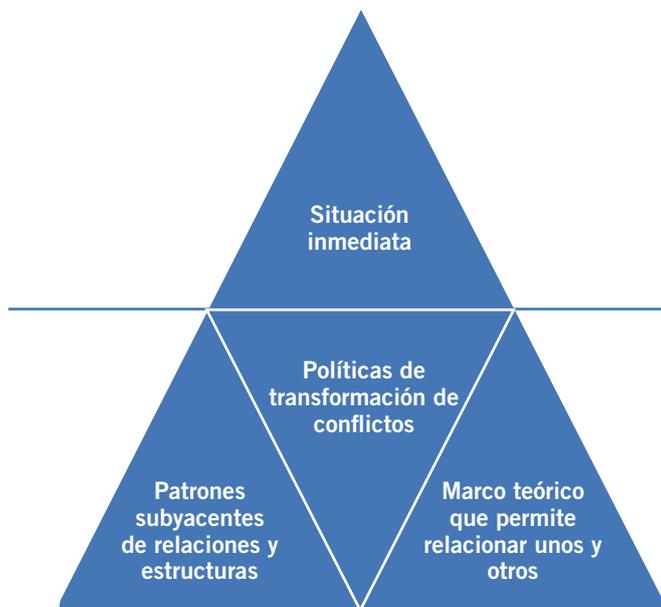
Si queremos profundizar en la cultura de paz hay que aplicar políticas de paz

La administración pública tiene el deber de promover políticas de construcción de paz

para obtener prevención, seguridad, justicia y garantía de bienestar. Esta promoción se puede hacer desde servicios específicos y, al mismo tiempo, implementándola como elemento transversal entre todos los agentes implicados en la comunidad que dependen del municipio. Ello requiere desarrollar un marco teórico así como instrumentos de transformación de conflictos y construcción de paz entre estos colectivos de profesionales.

El modelo de **transformación de conflictos** persegueix la pau i la justícia. La perspectiva adoptada por la transformación entiende que las raíces de la paz se ubican en la importancia de construir relaciones y estructuras sociales justas a partir del respeto radical por la vida y los derechos humanos, con la *noviolencia* como estrategia y a través de procesos a medio y largo plazo. La transformación es una **manera de mirar y de ver** (J.P. Lederach, 2010), es unos lentes con los que vemos el conflicto social y personal, percibiendo la situación inmediata, los patrones subyacentes y el marco conceptual, con el fin de crear procesos constructivos de cambio a través de la oportunidad que nos brindan los conflictos. Las políticas deben saber recoger este modelo.

1. Explicamos la relación entre culturas/políticas/prácticas en la ficha "[Valorar la ciudad inclusiva](#)".



La situación inmediata corresponde a lo visible (por encima de la línea de flotación).

Los patrones son lo que desde planos sutiles regula el sistema.

El marco teórico nos permite entender e integrar uno y otro.

Conocer los tres facilita definir políticas de paz efectivas.

Fuente: ECP

Las políticas de paz en la ciudad pasan por servicios con capacidad de intervención *noviolenta* en los conflictos vecinales y de espacio público.

Aunque sin una conciencia explícita, los muchos servicios que trabajan aspectos del desarrollo comunitario facilitan condiciones de prevención y provención de conflictos, detectamos que en aquellos territorios donde se hace una política proactiva de abordaje del conflicto y cuidado de la convivencia, se reducen notablemente las situaciones de tensión. Esto no es gratuito.

La aplicación de la perspectiva de transformación de conflictos en el espacio público pasa por la promoción y creación de servicios que explícitamente busquen cuidar la convivencia. Éstos deben ser **servicios de proximidad** que trabajen a partir del vínculo. Este trabajo de prevención de violencias va más allá de las herramientas punitivas de los cuerpos policiales, que basan su actuación en el control y la contención de la violencia directa. Para promover la cultura de paz necesitamos servicios que puedan incidir en los patrones de relaciones subyacentes en una comunidad.

Actualmente, en la ciudad de Barcelona hay equipos profesionales trabajando y apostando por esta vía, como sería el caso de educadores de calle, equipos de mediación comunitaria, técnicas de barrio o equipos gestores de conflictos de ámbito social en el espacio urbano (SGC)³. Insistimos, todos estos servicios

se basan en la generación de **confianza y vínculo** entre las partes, así como en el acompañamiento a la comunidad para una convivencia más justa, actuando en las diversas etapas del conflicto (desde la prevención, a situaciones de crisis, de escalada o de desescalada del conflicto).

Cada agente, cada servicio, tiene su rol en el conflicto y cumple una función social, por ejemplo, la policía tiene el encargo de mantener el control social y reprimir la violencia directa, no es tarea de los servicios socio-educativos asumir estas situaciones de riesgo para las que los/las profesionales no están preparados, pero sí coordinarse con la policía para intervenir cuando la tensión se reduzca. Así, por motivos diversos es necesaria una articulación efectiva y una cooperación real entre servicios con roles complementarios: para conseguir definir un **diagnóstico** completo de los usuarios y del contexto; para desarrollar una actuación coordinada y eficiente sin solaparse ni molestar, o para hacer seguimiento de la evolución. La presencia de un actor que estimule y coordine estas tareas facilita mucho su realización.

Es decir, es importante clarificar muy bien aquellos roles que pueden tener relevancia en el abordaje del conflicto y estar alerta en no generar confusión entre ellos, ya que esto puede dificultar mucho la intervención. Hay que evitar solapamiento de roles contrapuestos que puedan dificultar la confianza y el vínculo necesarios para trabajar con los colectivos

3. Ver artículo adjuntado a recursos adicionales: ARBÓS, Pau; IGLESIAS, Juan Miguel; MAÑAS, Marina (2011) Servicio de Gestión de Conflictos en el Espacio Público. Servicio de Gestión de Conflictos. Ayuntamiento de Barcelona (catalán)

de usuarios. Siguiendo con el ejemplo anterior, si el papel de la policía es contención de la violencia directa (muy necesario cuando se da el caso), puede generar confusiones entre la ciudadanía que los/las mismos profesionales asuman roles de mediación, en cambio será muy necesario una buena articulación de ésta con los posibles servicios de mediación y prevención vinculados al territorio.

Por otra parte, las situaciones de conflicto requieren saber trabajar para velar por el conjunto de la comunidad⁴ y sus intereses, y al tiempo entender las necesidades profundas de las personas afectadas, reconocerlas y construir opciones y alternativas para canalizar emociones o necesidades. Esta tarea es compleja y requiere de alguien que tenga un cuidado explícito de ella.

Las políticas de paz requieren innovar

Para abordar pacíficamente los conflictos hay que superar las estrategias punitivas y al mismo tiempo evitar la impunidad. De momento esto no parece fácil. Desde quien regula y gestiona, con frecuencia se siente temor de salir de la vía punitiva, ya que a menudo es la más conocida, la más utilizada históricamente y está totalmente naturalizada. La permisividad y la impunidad tampoco aportan soluciones constructivas. Para navegar entre esta polaridad y encontrar vías restaurativas y *proventivas*, parece que todavía las tenemos poco desarrolladas y diseminadas. Hace falta mucha imaginación moral⁵, creatividad, capacidad de inventar, de impulsar procesos de investigación-acción, y voluntad de aprender del error. Toda experimentación acompañada de reflexión nos hará mejorar como profesionales y servicios.

No hay un manual ni un recetario de cómo abordar conflictos en el espacio público urbano, pero sí existen experiencias, herramientas y habilidades que facilitan la intervención *noviolenta* y la orientación hacia procesos de transformación y *provención* de conflictos a nivel comunitario, a menudo con muy buenos resultados. Esta web intenta aportar algunos y al mismo tiempo profundizar en un terreno, el de la transformación de conflictos en la ciudad, donde todavía hay mucho camino por recorrer y es necesario avanzar para prevenir y superar violencias urbanas.

Barcelona tiene muy buenas prácticas en este sentido, veamos un ejemplo:

• La transformación de conflictos desde un servicio de apoyo a las comunidades de escalera y espacio público.

“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 noviolenta. 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 público/privados y potenciar la convivencia y la implicación en las comunidades de escalera desde el diálogo y la colaboración mutua”.

CÓRDOVA, Luis; MARTÍNEZ, Toni; QUERALTÓ, Sandra (2017) La transformación de conflictos desde un servicio de apoyo a las comunidades de escaleras y espacio público.

3. Recursos adicionales

Un ejemplo de servicio de intervención en conflictos considerados de complejidad desde una mirada transformativa.

• ARBÓS, Pau; IGLESIAS, Juan Miguel; MAÑAS, Marina (2011) *Servei de Gestió de Conflictes a l’Espai Públic*. Servei de Gestió de Conflictes. Ajuntament de Barcelona

Un exemple interessant de com elaborar un protocol d’intervenció noviolent en situacions de conflicte comunitari entre els diversos actors implicats:

• CANIMAS, J. ; CARBONELL, F. (2008) *Educació i conflictes interculturals*. F.Jaume Bofill

4. Ver ficha “Las prácticas restaurativas”

5. Concepto elaborado por John Paul Lederach en su libro La imaginación moral (2008)

4. Herramienta

Esta herramienta invita a reflexionar sobre qué actores, y particularmente servicios, aportan o dificultan el abordaje del conflicto de forma constructiva en el territorio donde se interviene. Consiste en analizar las diversas fuerzas positivas y negativas que influyen en un conflicto a lo largo de sus etapas. Ello nos puede ayudar a identificar y reforzar aquellos actores que tienen un papel de resolución/transformación más relevante.

1. Haz un gráfico de las etapas del conflicto e identifica qué momento te interesa para hacer el análisis de campos de fuerza.
2. Nombra un objetivo específico para este momento, el cambio que desees impulsar.
3. A un lado de la línea haz un listado de las fuerzas que parecen apoyar el cambio que quieres impulsar. Junto a cada fuerza identificada, represéntala con una flecha hacia la línea vertical dibujada. Haz la flecha de una anchura y longitud relativa en función del nivel de fuerza que consideras que cada factor/actor aporta al objetivo que te planteas.
4. Al otro lado de la línea haz el mismo ejercicio con las fuerzas que identificas que obstaculizan el objetivo definido
5. Considera qué servicios o recursos municipales o comunitarios pueden influir sobre algunas de estas flechas, ya sea para fortalecer las positivas o para neutralizar las negativas a favor del cambio deseado.
6. Si realizamos el ejercicio en un momento de crisis y necesidad de contención, podemos identificar aquellos servicios o recursos que ayudan a la resolución. Si lo repetimos en una etapa posterior del proceso de conflicto, identificaremos aquellos elementos que empujan hacia la transformación.

Esquema Análisis de campo de fuerza:

