

La transformació de conflictes des d'un Servei de Suport a les Comunitats de Veïns/es i Espai Públic

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

Aquest article sorgeix com a resposta a la invitació que l'Escola de Cultura de Pau de la UAB (ECP) fa al Servei de Suport a les Comunitats de Veïns i Espai públic, amb l'objectiu de promoure i visibilitzar polítiques de pau que incideixen en la convivència i en la capacitat de transformació de conflictes de la ciutat. D'aquesta manera iniciem un debat entre les pràctiques del Servei i els principis de la transformació de conflictes, entre la quotidianitat dels barris on s'intervé i les recomanacions i teories que s'estudien, promocionen i elaboren des de l'investigació per la pau. Se'ns ofereix així, una oportunitat per compartir una mirada nova a la trajectòria del Servei, valorar el moment present i repensar línies de treball en el futur. L'ECP ens acompanya des de fa anys, volem recordar l'oportunitat que ens va donar de compartir amb John Paul Lederach un espai de trobada el 18/12/2014. Aquest article és una bona manera de donar resposta a la invitació a reflexionar i d'escriure sobre les nostres pràctiques i els canvis que observem tal i com ens proposava Lederach aquell dia.

L'aproximació al conflicte i als processos de canvi que es promouen des de la investigació per la pau ens serveix de marc de referència per tal d'iniciar aquesta reflexió:

"El conflicte crea vida: gràcies al conflicte responem, innovem i canviem. El conflicte es pot entendre com un motor de canvi, que manté les relacions i les estructures socials vives, sinceres i dinàmicament sensibles a les necessitats, les aspiracions i el creixement humans." (Lederach, 2010, p.31)

Cal tenir en compte que el nostre Servei s'inicia el 2007, després d'alguns episodis de violència que van causar alarma social als barris afectats. El Servei naixia en resposta a aquests episodis de la mà dels principis de la Transformació de Conflictes, amb una mirada de construcció de ponts, d'espais de trobada i d'enfortiment de les relacions interculturals.

El Servei des d'aleshores s'emmarca dins una estratègia que va més enllà de la tasca per evitar la violència directa, i amb una ferma aposta per impulsar la *pau positiva*. És a dir, aquest servei es crea per reforçar l'Administració, les entitats i el veïnat en el procés de fer aflorar, afrontar i transformar els conflictes de forma *nonviolenta*. Els objectius del servei són: potenciar la convivència des de la responsabilització, la participació i la cohesió social; enfortir els canals de comunicació entre Administració i veïnat des de la proximitat; coordinar informacions de necessitats i propostes amb recursos i entitats del barri per garantir una atenció integral; afavorir la integració del teixit comercial del barri en la comunitat; contribuir al manteniment integral dels espais públics/privats i potenciar la convivència i la implicació en les comunitats d'escala des del diàleg i la col·laboració mútua.

Aquests objectius els podem entendre com la concreció tècnica dins de l'àmbit social d'aquell ideal que es promou des de l'educació per la pau: aconseguir l'harmonia de la persona amb ella mateixa, amb la naturalesa i amb les altres persones ¹.

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

D'aquesta manera, des de la diagnosi es marca una estratègia que s'allunya de la pressa i la necessitat d'impacte a què sovint condueixen els titulars dels mitjans de comunicació, se cerca un enfortiment de les intervencions de fons amb una perspectiva de mig i llarg termini més enllà de les tasques de contenció i control pròpies de la *pau negativa*.

Des del Servei es promou la construcció de pau en la mesura que d'una banda, busca enfortir les relacions entre les persones de la comunitat a partir de l'afecte, l'empatia i la preocupació pel benestar i la dignitat de les persones. I d'altra banda, canalitzar informació i promoure el debat entorn de les condicions estructurals que som capaços d'edificar: Quines circumstàncies concretes afavoreixen la pau en els nostres barris? Com organitzem els recursos, el poder i les comunitats per que hi hagi justícia social? Què cal fer per reduir la problemàtica habitacional, els índex de pobresa, l'atur i l'analfabetisme funcional? Per tal de promoure unes estructures socials basades en el desenvolupament equitatiu i sostenible, el respecte als drets humans i la governabilitat (Caireta i Barbeito, 2005, p. 21).

Per a la construcció de la pau és fonamental treballar en els *processos de canvi*, és a dir, cercar el component de transformació i el fonament de la manera com el conflicte pot passar de ser destructiu a ser constructiu. Des d'aquest punt de vista cal cultivar la capacitat per veure i entendre els problemes actuals, i respondre-hi en el context de les relacions i els processos de canvi en curs. Per tant, és bàsic que mantinguem un debat constant sobre quins són els processos que el mateix conflicte ha generat i com es poden modificar per tal que el conflicte avanci en una direcció constructiva (Lederach, 2010, p. 32).

Lederach explica que va començar a utilitzar el terme *transformació de conflictes* quan a l'Amèrica Central es va adonar que s'havia d'anar més enllà de solucions ràpides a problemes sociopolítics profunds per tal de superar les bones paraules amb canvis reals. "«Els conflictes succeeixen per algun motiu», deien." (Lederach, 2003, p.13). Des del Servei entenem que la transformació no es pot conformar amb una solució ràpida que pugui semblar que soluciona el problema immediat, sinó que pretenem crear un marc que s'ocupi del contingut, el context i l'estructura de la relació. Tal com explica Lederach, la transformació com a plantejament aspira a crear processos constructius de canvi per mitjà dels conflictes (Lederach, 2003, p. 25). Aquest autor, per tant, convida a la creació d'espais i processos a través dels quals el veïnat pugui comprometre's i formar estructures que ordenin la seva vida en comunitat.

Ja en la crisi del 2007, es destacaven conflictes a les comunitats d'escala entre col·lectius de diferents orígens culturals, l'impacte negatiu en la convivència de discursos estereotipats, dinàmiques de risc relacionades amb el consum de tòxics, alcohol, desocupació de joves i adults, així com escassa vinculació del veïnat en entitats i associacions culturals i socials. També es valorava una possible manca de recursos culturals, socials, de lleure i esportius, per a infants, joves i gent gran, sobretot en el període estival. Les línies actuals d'intervenció del Servei encara ara deriven d'aquella situació.

Actualment el Servei s'estructura en les següents línies de treball com a eix vertebrador de les intervencions.

1. Manteniment de l'espai públic

Una de les preocupacions era un cert deteriorament de la via pública provocat sobretot per manca d'hàbits, tant de cura de l'espai públic, com de comunicació cordial del veïnat amb els serveis referents del manteniment. També es detectaven problemes derivats de les avaries en escales i ascensors, sovint vinculades a un mal ús, que dificultaven la mobilitat de la gent gran,

així com la manca d'una normativa d'usos d'aquestes instal·lacions. Es constataren discursos que evidenciaven un sentiment d'abandonament per part de veïns de les zones altes del barri, a causa d'un major deteriorament dels espais públics i un menor nombre de recursos i serveis en aquestes zones. Per últim, s'identificava la dificultat de delimitació d'espais públics i privats i consegüentment els inconvenients per assignar les responsabilitats de manteniment i millora d'aquests espais.

En aquest sentit, el Servei constata les tesis de la *Teoria de les finestres trencades* que sintèticament manté que: si en un edifici apareix una finestra trencada i no s'arregla aviat, immediatament les altres finestres acaben destrossades, ja que s'està enviant el missatge: "aquí ningú cuida això, això està abandonat". Per tant, en les prospeccions habituals es manté una especial atenció al manteniment de l'espai públic, il·luminació, neteja, funcionament de les escales i ascensors, voreres, arbrat, pintades, senyals de tràfic i semàfors (Argandoña, 2004).

Pel que fa a les dificultats de delimitació entre els espais públics i privats, es realitzen tasques d'acompanyament a les comunitats per aclarir qui és responsable del manteniment en cada espai, conscienciació sobre la importància d'un bon manteniment d'espais públics i privats, i comunicació fluïda amb els serveis de neteja i manteniment municipals. A més a més, les demandes veïnals, d'entitats i de comerços sobre aspectes de manteniment de l'espai urbà i les devolutives de la seva resolució, representen gran quantitat de primers contactes de la ciutadania amb el nostre Servei. Això facilita inicis de vinculació que permeten avançar cap a relacions de confiança, i aquestes obren espais de diàleg sobre aspectes personals, necessitats socials, conflictes de convivència i d'interrelació amb altres veïns, entitats o comerços. Al mateix temps, aquests contactes possibiliten l'inici d'un procés de debilitació dels discursos d'abandonament de l'Administració envers aquest barri.

2. Convivència a les comunitats d'escala.

Les intervencions del Servei en les comunitats d'escala s'inicien, en moltes ocasions, a través d'una demanda d'un veí o veïna, o de l'òrgan de govern d'una comunitat, per desavinences respecte la convivència o en temes econòmics.

En primer lloc, per al nostre Servei són útils les eines d'anàlisi de conflictes, ja que sovint es reben demandes d'intervenció per situacions de malestar i de convivència conflictiva en què la part demandant expressa amb moltes dificultats els motius i causes del conflicte. En la quotidianitat dels barris els problemes s'entrellacen, a més, quan les persones ens trobem implicades emocionalment en una situació de malestar i/o conflicte ens és difícil aclarir què ens passa i per quins motius, fet que dificulta encara més la resolució. En l'origen de gran quantitat de conflictes hi trobem problemes mal definits, o vistos de manera diferent per les parts implicades. Acompanyar les persones en el procés de definir bé un problema és la primera intervenció del Servei, aquesta ens sembla una intervenció indispensable per afrontar la transformació del conflicte.

Després de la fase de definició, el procés d'acompanyament continua promovent que cada part pugui explicar la problemàtica de la manera més objectiva possible, definint fets concrets, i al mateix temps obrint un espai de confiança en què puguin compartir com els afecta i com se senten en aquestes situacions. Treballant les resistències inicials es va potenciant una manera d'actuar activa. Es van construint explicacions útils per a la transformació, en la mesura que les parts se senten escoltades activament i sense judici. Això permet eliminar progressivament expressions culpabilitzadores i ofensives per construir un relat dels fets i les situacions més

assumible per ambdues parts. D'aquesta manera, des dels primers passos s'acompanya les parts amb l'objectiu que si més endavant ho creuen convenient es pugui realitzar una o diverses trobades conjuntes per compartir les definicions de la situació de malestar i pensar conjuntament possibilitats per a la transformació del conflicte. Posteriorment, es pot realitzar un seguiment dels acords i les dinàmiques de convivència adequat a cada cas.

En ocasions, l'equip constata que la persona acut al recurs per la necessitat de sentir-se escoltada. Al barri es detecten situacions d'aïllament i soledat -persones grans que viuen soles, migrants o famílies monoparentals sense xarxa social-, que provoquen que en moments de crisi a la persona afectada li costi compartir-ho amb altres en qui confii. Sovint la persona refereix sentir-se millor després d'haver estat escoltada. Fins i tot la que realitza la demanda canvia la seva percepció; en acabar el seu relat i ser escoltada, se sent amb forces per suggerir solucions o millores a la seva situació després d'haver-se escoltat a ella mateixa. Es dona l'efecte de *Momo* descrit en l'obra de Michael Ende, que exemplaritza la importància de l'escolta 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 Servei realitza aquest acompanyament constatant que és possible transformar els conflictes quan es promou l'empoderament, la responsabilització i l'autonomia. En paral·lel a la intervenció des de l'escolta activa, s'ofereixen gradualment recursos i eines que es consideren adients per a aquest procés, com *role-playing* previs a l'encontre amb l'altra part en conflicte o oferint un acompanyament *passiu* com a suport simbòlic durant la visita.

En moltes ocasions és la situació conflictiva la que possibilita que veïns d'una mateixa comunitat es coneguin. Quan els veïns lideren la resolució del seu propi conflicte, s'aconsegueix aprofundir en el coneixement de la comunitat i establir noves relacions que enforteixen el teixit comunitari i els recursos de transformació del conflicte a llarg termini.

D'acord amb la *provenció*, es convida els veïns i veïnes del barri a desenvolupar sentiment de pertinença envers la comunitat d'escala, tant pel que fa a l'edifici físic en sí com a l'estructura organitzativa que el gestiona. D'aquesta manera, se supera l'estesa consideració que només és propi l'espai que hi ha de la porta del pis cap endins, així com que és aliè i fora de la pròpia responsabilitat tot allò que afecta als espais comuns de l'escala. A partir d'un treball integral amb la comunitat, s'incideix en una major implicació de la persona/nucli de l'habitatge, reforçant la seva participació en reunions i preses de decisions.

D'altra banda, sovint trobem persones que expressen dificultats per prendre possessió d'un

càrrec a l'òrgan de govern de la comunitat. En aquests casos, amb un acompanyament durant els primers mesos oferint-los formació en aspectes bàsics del càrrec, es reforça el seu treball i s'incideix en una major corresponsabilitat envers la comunitat. Els conflictes en relació a problemes de convivència, pagament de quotes, obres de manteniment o d'altres reptes, requereixen la intervenció de l'òrgan de govern. Això fa que d'una banda, es creï un vincle intens amb la resta del veïnat, mentre que per l'altra, cada veí o veïna que participa de l'òrgan de govern adquireix una nova mirada envers la comunitat, així com nous recursos personals, constatant que les pròpies decisions són importants per al bon funcionament de la comunitat.

Els casos en que el conjunt de la comunitat de l'escala rebutja que una persona o nucli al qual pertany ocupi un càrrec dins l'òrgan de govern, també són motiu d'intervenció. Aquestes actituds de rebuig sovint es donen perquè la persona afectada pertany a algun grup que a priori es considera problemàtic, per origen, perquè ocupa un pis de manera irregular o perquè se'l considera poc capaç. En aquestes situacions el Servei inicia un procés de reflexió i debat sobre els motius del rebuig, en el qual es dóna veu a les persones que es pretén excloure d'aquests càrrecs. Es realitza la reflexió que amb aquesta actitud s'està dificultant a les persones migrants el procés de pertinença i arrelament al territori i a la comunitat.

Pel que fa les persones que ocupen un habitatge de manera irregular, des del Servei se les acompanya en la transició cap a un habitatge legal. Mentre això no és possible, s'intervé per afavorir una relació positiva amb la resta del veïnat. Es recomana al nucli ocupant que es presenti als veïns més propers per establir un primer contacte, així com a l'òrgan de govern de la comunitat i, si l'afectat ho veu pertinent, pot informar de la seva situació oferint-se per a dur a terme alguna activitat beneficiosa per a la comunitat, per compensar que no poden participar en les despeses ni en la presa de decisions d'aquesta. Un exemple útil és el d'una comunitat que va possibilitar que una família ocupant pintés part del replà que es trobava en mal estat. Des del Servei també es realitzen plans d'acció integrals en les comunitats que es considera oportú, en què es fan partícips com a subjectes de dret tots els nuclis que viuen en aquella comunitat.

En tots els casos descrits s'observa que les comunitats tenen una més bona acceptació quan l'actitud dels nous veïns és d'acostament i de col·laboració. Així mateix, quan es presenta la comunitat i el seu funcionament, els nous veïns desenvolupen sentiments de pertinença i responsabilitat cap a la comunitat de manera més ràpida. Aquesta presentació la pot fer el mateix òrgan de govern o bé un veí o veïna referent.

Per això, en totes les intervencions i, especialment en els processos integrals a les comunitats, el Servei suggereix planificar una benvinguda que permeti rebre positivament el nou veí i implicar-lo en les dinàmiques de la comunitat des del primer dia. Es constata que sovint són els veïns del mateix replà els que donen la benvinguda i que la presidència és l'encarregada de transmetre les normatives de funcionament i organització.

En conclusió, en l'àmbit de suport a les comunitats d'escala es treballa per enfortir les capacitats personals i els recursos de les pròpies comunitats en transformació de conflictes, especialment dels seus òrgans de govern, així com per iniciar o enfortir canals de comunicació que es puguin utilitzar quan els conflictes aflorin.

3. Enfortiment de discursos constructors de convivència

Pel que fa a l'impacte negatiu en la convivència de discursos estereotipats, el Servei treballa des dels inicis en la línia del que posteriorment s'ha estructurat dins [la Guia pràctica per l'agent antirumor: com combatre els rumors i estereotips sobre la diversitat cultural a](#)

[Barcelona](#) (Astudillo i Velásquez (coord), 2011). El Servei està compromès amb la funció de sensibilitzar i trencar amb els imaginaris i falses concepcions, existents a l'entorn de la ciutadania d'origen cultural divers, en la línia que s'estableix en aquesta guia. Aquesta tasca es porta a terme quotidianament en el sí de les comunitats d'escala, en els contactes amb les entitats i associacions, a l'espai públic i amb els comerciants. Es potencia una sensibilització dels diferents agents del territori per afavorir actituds i hàbits de diàleg més reflexius i responsables amb allò que es diu. Es promou una comunicació basada en informacions fonamentades en la reflexió sobre la pròpia experiència, en coneixements i fets contrastables.

El Servei, treballant des de la quotidianitat, té l'oportunitat de conèixer els prejudicis i estereotips que poden desembocar en discriminacions culturals limitants i condicionadores de les interaccions socials entre grups, fet que pot perpetuar situacions de segregació i marginació social. En aquest sentit, el Servei té com a objectiu la promoció de la implicació del nou veïnat i comerciants de diferents orígens culturals en els òrgans de govern de les comunitats i en les associacions i entitats veïnals, esportives i/o culturals dels barris. Per tal d'enfortir l'impacte de les estratègies antirumors, es destaquen les campanyes coordinades amb el Pla Comunitari, Barcelona Activa i els diferents projectes i entitats del territori que treballen per la millora de la convivència.

4. Intervenció amb persones que realitzen un ús habitual i/o intensiu de l'espai públic

Pel que fa a la intervenció amb joves i adults a l'espai públic, des de la diagnosi inicial es treballa en dues línies que sovint conflueixen. D'una banda, es realitza orientació socioeducativa a joves i adults amb presència a l'espai públic. En aquests casos s'informa, acompanya o deriva a serveis, entitats i projectes que realitzen orientació laboral, formació, activitats esportives, culturals o de lleure. Per altra banda, es realitza tasca de prevenció i limitació de dinàmiques de risc relacionades amb el consum d'alcohol a la via pública, tòxics, soroll, generació de brutícia, baralles o altres dinàmiques incíviques que poden afectar la convivència.

La tasca socioeducativa amb joves i adults s'integra a les intervencions del Servei des dels seus inicis, amb l'objectiu de garantir un servei integral que treballi amb tots els col·lectius presents al medi obert (infants, joves, adults, gent gran). És a dir, el Servei canalitza les necessitats i demandes dels grups amb ús intensiu de l'espai públic i dinàmiques incíviques que poden creen malestar en el veïnat, vers serveis, recursos i entitats del territori.

D'altra banda, es realitzen prospeccions intensives en totes les franges horàries i tots els dies de la setmana, per tal de detectar les persones i/o grups que fan ús habitual i/o intensiu de l'espai públic i contactar-hi diàriament. Des de la primera trobada es comença a construir una relació que necessita temps, un pont que es reforça constantment. D'aquesta manera, amb la vinculació quotidiana, des de la prospecció, es facilita la creació d'una relació de confiança, element que constatem clau per a la intervenció en moments de crisi. A més a més, la presència continuada proporciona un coneixement de la realitat del territori i dels seus referents que facilita la intervenció en les situacions conflictives interpersonals o grupals, permetent donar una resposta en els inicis de la crisi.

El Servei treballa des de *l'estar amb l'altre* en un sentit ampli, des del reconeixement mutu, en una relació basada en l'empatia, sempre amb respecte i transparència, per tal de no crear falses expectatives ni il·lusions. Una de les tasques més importants en aquest punt és la de

sostenir, sense caure en el "*furor curandis*". Mantenir un vincle enriquidor que pugui oferir sortides a persones en situacions de crisi multifactorial amb històries de vida complexes. En aquest sentit, en un primer moment es faciliten eines per tal de prendre consciència dels efectes de la seva pròpia situació, la dinàmica que repeteixen, per anar avançant en la manera de comunicar, en reflexionar sobre com i on demanar suport, quines accions han permès superar situacions semblants anteriorment i quins serveis i entitats poden ser útils en la situació actual. Sovint des de la confiança i la proximitat, el Servei pot iniciar reflexions sobre el to de veu, la respiració, els sentiments, la dinàmica de consum de persones en situacions de crisi a les que prèviament ha acompanyat a recursos i serveis o amb qui ha compartit estones a l'espai públic.

En aquest àmbit és clau tenir en compte i respectar els temps i ritmes de cada persona. S'aprofita l'oportunitat de treballar també altres aspectes no explícits en una demanda que pot ser: "*no me podríais dar un trabajo?*". Aquesta exigència s'ha de reconduir per reflexionar sobre què cal que faci per trobar feina i en què creu que el Servei el pot ajudar. A més, en treballar sobre els implícits que conté aquesta frase i al llarg del procés d'acompanyament, apareixen d'altres necessitats que en un principi no eren verbalitzades i que es pot ajudar a abordar.

En ocasions és útil emprar eines de la Programació Neurolingüística² per tal de facilitar la comunicació mitjançant l'humor, la utilització del raport o la calibració, així com preguntes que obrin perspectives de futur diferents i que permetin a la persona en situació de crisi visualitzar-se com a protagonista i responsable de les decisions que pren. El fet de contactar amb la persona des de la quotidianitat, pel seu nom, marca un primer pas en la construcció d'una relació d'ajuda. La proximitat, l'estar amb la persona, compartir espais de la seva vida diària des de l'escolta, l'acompanyament en moments complicats del seu procés vital, són oportunitats per construir un vincle que permet donar suport a la persona en una situació de crisi. Es parteix d'una visió en què les crisis i les dificultats tan físiques com psíquiques de malestar, ansietat, angoixa o depressió, són considerades un símptoma i un recurs i no com un obstacle o un aspecte negatiu en sí. (Boadella, David, 1987). En aquest punt, la coincidència amb la consideració de conflicte com oportunitat que fa Lederach ens torna a situar en la línia de la transformació de conflictes i els processos de canvi, ja siguin personals, interpersonals o comunitaris.

Pel que fa al treball amb els grups i/o col·lectius que utilitzen de forma intensiva l'espai públic, el Servei manté un contacte fluid amb els referents dels grups (formals/informals) per tal que tinguin ben identificat el Servei i es puguin obrir canals de comunicació.

En trobades per buscar com modificar una situació conflictiva entre dos grups, es realitza una contextualització del desacord estudiant el recorregut històric de l'espai i dels col·lectius implicats, per tal d'analitzar com s'ha arribat fins a aquest punt de crisi en un determinat espai o equipament, ja sigui per baralles, discursos d'odi, generació de brutícia, molèsties per consum de tòxics o soroll. Partim de la base que el veïnat i usuaris d'un espai o equipament concret (individus/grups), com a principals actors de cada situació, necessiten sentir-se reconeguts i per tant, que s'aculli la seva percepció legítima sense jutjar-la. En aquest sentit el Servei segueix una línia d'intervenció a l'espai públic conseqüent amb la descrita a les comunitats d'escala: diagnosi que permeti una definició ajustada a la realitat social del conflicte, així com acompanyament en la definició del problema per les parts i en la recerca de possibilitats de transformació. De la mateixa manera el Servei realitza seguiment dels acords i les dinàmiques en els espais.

² Màster Practitioner en PNL, Barcelona 2016

Conclusions

Les prospeccions habituals dels espais i les converses des de la quotidianitat amb el conjunt de veïns i veïnes, equipaments, serveis, entitats i comerciants, ofereixen una imatge àmplia que permet analitzar la informació sobre les problemàtiques a abordar des dels diferents punts de vista. Es fa recerca de les necessitats i els interessos no sempre explícits entre els interlocutors implicats. La posició del Servei és d'agent facilitador de la transformació del conflicte des d'un lloc específic. Al mateix temps que forma part de l'Administració, és un equip pròxim que està al barri co-participant de la vida quotidiana del territori. D'aquesta manera, l'Administració té l'oportunitat de conèixer la realitat quotidiana dels carrers i les places, així com de les comunitats d'escala, i les percepcions i discursos dels seus habitants.

El treball des de la proximitat amb la comunitat ofereix al Servei la possibilitat de conèixer de primera mà la realitat social. Alhora, requereix també tenir eines per posar distància amb les situacions que impacten i remouen emocionalment l'equip de professionals, possibilitant d'ampliar la mirada, d'obrir més el ventall i és en aquest sentit que els espais de reflexió i supervisió són imprescindibles per garantir els objectius d'aquest tipus de serveis. En la línia de la transformació de conflictes, el Servei posa l'accent en el vincle i la relació de confiança que proporcionen, d'una banda, la proximitat de les prospeccions, i d'altra banda, una comunicació oberta i transparent arrelada en l'escolta activa.

Per acabar, remarcar de quina manera exemples com el d'aquest Servei ens il·lustren sobre la viabilitat i necessitat de polítiques de pau que tinguin cura explícitament de la convivència i de les comunitats. Alhora, aquestes polítiques generen unes pràctiques de pedagogia social amb un fort impacte en la capacitat de persones i comunitats, i per tant en la seva cultura. Per impulsar aquestes polítiques calen persones amb capacitat de decisió que tinguin clarament integrats els valors de pau positiva i transformació constructiva dels conflictes i optin per aquests.

Bibliografia

- ASTUDILLO, CAROLINA i VELÁSQUEZ, CRISTINA (Coord) (2011): *Guia pràctica per l'agent antirumor: com combatre els rumors i estereotips sobre la diversitat cultural a Barcelona*. Secretaria Tècnica del Pla Barcelona Interculturalitat. Direcció d'Immigració i Diàleg Intercultural. Ajuntament de Barcelona.

- ARGANDOÑA, ANTONIO (2004, 18 octubre). *La teoría de las ventanas rotas*. El País. Consultat 14/09/2016 pàgina web de El País:
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 i 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, Icària Editorial.

- Seminario de Educación para la Paz-APDH. *Educar para la paz. Una propuesta posible* (2000), Madrid, La catarata.
