

Servei de Gestió de Conflictes a l'Espai Públic

Pau Arbós, Juan Miguel Iglesias i Marina Mañas. Servei de Gestió de Conflictes. Ajuntament de Barcelona

Introducció

A la ciutat de Barcelona, amb l'arribada de nous col·lectius i l'aparició de noves realitats socials s'estan donant diferents usos dels espais públics que poden generar conflictes socials complexos i que requereixen un abordatge integral. L'Ajuntament de Barcelona va crear el Servei de Gestió de Conflictes d'Àmbit Social a l'Espai Urbà (SGC) l'abril del 2006, amb l'objectiu de restablir i/o mantenir les condicions de convivència entre la ciutadania, analitzant i dissenyant plans d'intervenció coordinats i de manera conjunta amb altres serveis i recursos, tant municipals com externs, en les situacions de conflictes oberts que es puguin produir a la ciutat.

Els escenaris de conflicte en la convivència sobre els quals intervé el SGC són d'origen multifactorial, prèviament han estat considerats d'alta complexitat i s'ha comprovat que la intervenció dels serveis estàndards disponibles en els diferents territoris de la ciutat era inviable. Les demandes d'intervenció fan referència a persones soles vulnerables, fràgils i en situació de risc (menors o gent gran), bandes i grups d'ideologies i actituds violentes que trenquen la pau social i la convivència, persones amb conductes incíviques i poc respectuoses amb altres persones i amb l'entorn, pràctiques poc saludables que comporten un risc evident per a la salut, persones que incompleixen sistemàticament les normes d'ús de les instal·lacions públi-

ques... El Servei també fa intervencions més comunitàries, per treballar les percepcions i els discursos negatius que dificulten i/o condicionen la convivència d'un barri.

El Servei de Gestió de Conflictes. Organització i metodologia de treball

El SGC disposa de vuit professionals de diferents disciplines (treball social, educatiu i mediació). S'organitza en dos equips, cadascun encapçalat per un coordinador. Cada equip atén cinc districtes de la ciutat, garantint així un major coneixement dels territoris i una comunicació i relació fluides amb els responsables dels diferents serveis i àmbits que hi operen. El Servei funciona en horari permanent, de dilluns a diumenge, les 24 hores, amb una distribució horària que prioritza els caps de setmana, en horaris de tarda, nit i matinada. S'activa des dels territoris. La demanda és enviada per la Gerència del Districte a la Gerència d'Acció Social i Ciutadania, i llavors es comprova l'existència d'elements socials generadors del conflicte a l'espai urbà per activar el servei.

Els projectes d'intervenció consten de cinc fases o moments clau:

- *Fase 1. Recepció de la demanda i entrada en l'agenda del Servei.* El districte envia una fitxa-demanda que recull una prediagnosi de l'escenari de conflicte. Es contrasta amb les diferents informacions disponibles, es valora l'alarma

social, la visibilitat dels problemes i la cronificació del conflicte, la qual cosa permet fer la prioritització per a l'entrada en l'agenda d'un dels dos equips del Servei. Es comunica la decisió a la Gerència del Districte en un termini de deu dies.

- *Fase 2. Intervenció inicial.* L'equip assignat fa acte de presència a l'espai i/o zona d'intervenció per confrontar la informació rebuda. En un termini de tres setmanes el SGC fa arribar al districte una primera diagnosi de la situació, amb les dades d'identificació de la intervenció, descripció de l'escenari del conflicte i les problemàtiques detectades, així com amb les línies d'actuació proposades.

- *Fase 3. Actuació integral i d'alta intensitat (Pla de Xoc).* El SGC actua sobre aquelles causes que originen el conflicte i intenta un restabliment de la situació. S'utilitzen tècniques i metodologies del camp social. S'amplien informacions i es realitzen les coordinacions necessàries per a la posterior elaboració del Pla de Treball. S'elabora el document Pla de Xoc, on es recullen: objectius, accions, calendari, indicadors i resultats esperats. La durada aproximada de la intervenció és de tres mesos.

- *Fase 4. Pla de Treball Social.* S'elabora el Pla de Treball Social que recull els objectius, les accions i els agents que han de desenvolupar-les, el calendari i els indicadors de resultats. Seguidament el SGC fa la presentació a la Gerència del Districte. El termini

màxim d'intervenció d'aquesta fase és de tres mesos.

- *Fase 5. Seguiment i avaluació del Pla de Treball Social.* El SGC col·labora en la implantació del pla de treball i l'avaluació posterior d'aquest i dels resultats obtinguts. El termini de seguiment de l'actuació es determina en cada cas, però no pot anar més enllà de sis mesos des de la data d'acabament d'una intervenció.

Cas: intervenció en un parc de la ciutat

A principis del mes de juny del 2006 i mitjançant la Gerència de Parcs i Jardins, arriba una demanda per intervenir en un parc de la ciutat.

Aquest espai es caracteritza per tenir dinàmiques «de ciutat», és a dir, presència habitual de ciutadans i ciutadanes de diferents barris de la ciutat i de turistes, preferentment durant l'estiu, els caps de setmana i en períodes de vacances. Durant el període hivernal la presència de persones és baixa, però amb l'arribada del bon temps i l'estiu l'ocupació de l'espai s'incrementa notablement per diferents grups.

El primer període d'intervenció es va desenvolupar entre els mesos de juny del 2006 i desembre del 2007. Des del Servei es van delimitar tres zones:

- *La zona A* té un centre educatiu, un espai obert de terra sense cap funció específica, elements esportius (cistelles de bàsquet i tennis de taula en un espai ampli cimentat) i diverses zones verdes i d'arbrat.

- *La zona B* disposa d'una gran zona verda, un espai de joc infantil, una pista de petanca i una zona d'esbarjo de gossos.

- *La zona C* destaca per la presència d'un gran espai verd amb vegetació i una pista destinada a la pràctica de *skate*.

Durant els dos primers mesos es van realitzar diferents prospeccions en dies i franges horàries diverses per tal de tenir una visió global de les dinàmiques del parc i els grups que s'hi relacionaven habitualment. La informació, recollida en fitxes d'observació, es va emprar per elaborar el document de Diagnosi, en el qual destacaven algunes qüestions relatives a l'espai físic. Específicament es van citar aquells aspectes que podien ser un element de risc per a la població o que podien facilitar dinàmiques inapropiades.

Les dinàmiques observades a les tres zones estaven determinades pels col·lectius que feien acte de presència de manera habitual en els diferents espais:

- *La zona A* entre setmana hi havia presència de persones sense sostre i/o en situació de precarietat que realitzaven totes les activitats bàsiques i quotidianes. També era habitual la presència d'autocaravanes estacionades, les famílies de les quals feien ús del parc (fonts per rentar-se...), i de transportistes europeus que pernoctaven als camions i feien ús de la via pública per cuinar, etc. Durant el cap de setmana s'hi sumava la presència de diferents nuclis familiars

de persones d'ètnia gitana que feien pícnic a les zones verdes.

- A la zona B s'instal·laven els grups més nombrosos, tant de persones autòctones com nouvingudes, especialment durant els dies festius, en dinàmica de relació i de pícnic. Concretament, un grup particularment nombrós era el dels equatorians, que hi feien joc esportiu (l'«equavolei»). En horari de matinada es va detectar presència d'homes que practicaven intercanvi sexual.

- La zona C era la més utilitzada per famílies del barri que hi feien pícnic i per grups de joves vinculats a la pràctica de l'*skate*. Durant la nit diversos grups de joves utilitzaven la zona com a espai de trobada, hi escoltaven música i consumien alcohol.

Aquests tipus d'usos portaven associades algunes actituds incíviques, com per exemple: la degradació de l'espai físic provocada per acumulació de brutícia; la dinàmica de pícnic en espais no habilitats, la pràctica esportiva («equavolei») en zona verda, la venda ambulants i el consum d'alcohol, intercanvis sexuals i preservatius llençats a l'espai públic.

Es va elaborar el Pla de Xoc entre el SGC i el districte. Els principals objectius a curt termini pretenien aconseguir la implicació del Districte envers les problemàtiques detectades, treballant en la línia de la coresponsabilitat i la coordinació amb els diferents agents i serveis que intervenien en el territori.

Paral·lelament, es plantejava una sèrie de propostes d'intervenció im-

diata social, de seguretat i d'espai físic: la realització d'un estudi de l'espai des d'una òptica integral; l'adaptació i/o ampliació dels serveis de neteja i manteniment; la intervenció de promotors cívics; la coordinació i intervenció del Servei d'Inserció Social (SIS); el seguiment de les dinàmiques d'intercanvi sexual (per detectar si es donaven transaccions econòmiques i descartar o no la presència de menors); la intervenció de les diferents associacions gitanes; l'activació de dispositius de la Guàrdia Urbana i els Mossos d'Esquadra per garantir l'aplicació de la Normativa de Civisme; també es va contactar amb persones del veïnat per conèixer la seva percepció.

La implementació consensuada i coordinada entre el districte, Parcs i Jardins i els Cossos de Seguretat va comportar una millora general de l'espai i una recuperació del «control» de les dinàmiques que es desenvolupaven al territori.

El desembre del 2007 des del SGC es va presentar una proposta de Pla de Treball Social amb què es pretenia consolidar les millores i incidir en els elements negatius que hi persistien.

Els objectius principals eren: aconseguir un equilibri positiu entre l'espai i els usos que s'hi donaven, a partir de la disminució de les conductes incíviques i de risc d'alguns col·lectius; proposar reformes físiques com a element afavoridor de la cohesió social a l'espai i les dinàmiques positives dels grups; i fomentar l'ús del parc entre diferents

col·lectius (veïnat, centres escolars, xarxa associativa...) durant tot l'any.

Per tant, des del Servei es van executar tres fases d'intervenció: la inicial, en què es va identificar o analitzar les dinàmiques generals dels col·lectius i les problemàtiques associades; el Pla de Xoc, en què s'intervenien des de la vessant de la informació dels usos permesos i la limitació de les actituds inapropiades; i la de Pla de Treball Social, en què s'hi incorporaven altres serveis i recursos municipals per tal de consolidar les dinàmiques apropiades i potenciar la presència de col·lectius regulats.

Balanç i reptes de futur

El Servei de Gestió de Conflictes va néixer l'abril del 2006. Després de

gairebé cinc anys de funcionament ha consolidat una identitat metodològica i de funcionament intern, i també ha guanyat identitat envers el conjunt de districtes i/o altres interlocutors que poden fer demanda d'actuació per a un territori concret (Taula de Coordinació del Programa Especial d'Espai Públic, Àrea de Medi Ambient, Guàrdia Urbana...). Els professionals del Servei han estat convidats com a experts a participar en una Jornada de Reflexió, organitzada per Barcelona pel Medi Ambient, sobre els elements que cal tenir en compte en la planificació i el disseny dels parcs i espais de lleure.

Des del Servei ens proposem continuar potenciant el treball coordinat i transversal per a la resolució del

Taula 1. Programes desenvolupats als districtes. Barcelona, 2006-2010

Districte	Localitzacions				
	2006	2007	2008	2009	2010
Ciutat Vella	--	1	12	4	2
Eixample	2	7	1	4	1
Sants-Montjuïc	2	4	13	6	5
Les Corts	4	1	2	2	--
Sarrià - Sant Gervasi	3	7	2	8	1
Gràcia	2	9	7	5	--
Horta-Guinardó	4	1	5	5	3
Nou Barris	3	7	5	5	2
Sant Andreu	1	4	7	2	3
Sant Martí	11	9	11	13	6
Port de Barcelona	--	1	1	--	
Àmbit de ciutat	--	--	--	5	
Total	32	51	66	59	23

Nota: nombre total de programes: 197. Nombre total de localitzacions: 187.
Font: elaboració pròpia.

conjunt de dinàmiques dels territoris d'intervenció, intensivament amb les Direccions de Serveis de Territoris als Districtes i, en concret, amb els tècnics de barri i amb els tècnics de prevenció.

Pel que fa al personal, el Servei manté la mateixa estructura i organització d'anys anteriors: vuit professionals que formen dos equips diferenciats de quatre membres, tots sota el comandament de la directora del servei.

De l'abril del 2006 al juny del 2010 s'han desenvolupat 197 programes d'intervenció en diferents espais dels districtes de la ciutat. Una mitjana de 49 programes l'any. Amb una mitjana de quatre programes iniciats cada mes i de 3,5 de finalitzats. El 55% d'aquests programes s'ha dut a terme desenvolupant totes les fases previstes d'intervenció i en el 45% restant dels casos s'ha realitzat únicament la fase de diagnosi.

Les problemàtiques abordades en els diferents programes d'intervenció han estat: activitats inadequades a l'espai públic (el 72%), convivència (el 65%), l'ús massiu i/o intensiu (el 57%), seguides de percepcions negatives (el 36%) i exclusió social (el 35%). En el 80% de les actuacions s'ha abordat dues problemàtiques o més alhora. 