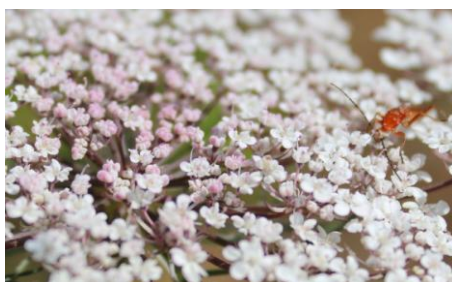


**Programa Compartim de gestió del coneixement**

**Programa de prevenció i mediació comunitària**

**Formació d'agents de referència**

**Anàlisi i gestió del conflicte  
Trans-Formant la intervenció**



**Presentació**

Ana Nogueras i Robert Gimeno

Tècnics mediadors del Servei de Mediació i Assessorament Tècnic  
del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya

Barcelona  
15 de març de 2016

**Avis legal**



Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement 3.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, la distribució, la comunicació del material sempre que se citi l'autoria del material i el Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (Departament de Justícia) i no se'n faci un ús comercial ni es transformi per generar obres derivades. La llicència Reconeixement–No comercial–Sense obres derivades es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/deed.ca>



## Fases del projecte

L'equip de Prevenció i Mediació Comunitària (PMC) està compromès des dels seus inicis amb el programa Compartim, una iniciativa del Departament de Justícia a través del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (CEJFE), per crear entorns de treball col·laboratiu.

En aquest marc, es forma la comunitat de pràctiques (CoP) **Trans-Formant la intervenció: l'anàlisi i la gestió del conflicte**, conduïda per l'equip de PMC.

El seu objectiu és habilitar professionals, vinculats a l'àmbit local, perquè disposin de coneixements i eines per abordar els conflictes de convivència i capacitar-los perquè puguin estructurar i organitzar sessions formatives al voltant d'aquest tema.

**El projecte es durà a terme en tres fases**, que es realitzaran entre el 15 de març de 2016 i el 17 de novembre de 2017, moment en què es presentaran els resultats en la jornada anual del Programa de PMC.

### 1. Primera fase, de caire formatiu.

Hi haurà una primera sessió introductòria el 15 de març de 2016, al CEJFE, de 10 a 14 hores, amb els continguts següents:

- ✚ Informació sobre els motius de la CoP i els objectius perseguits.
- ✚ Definició conjunta dels continguts i calendari.
- ✚ Treball sobre un cas pràctic.

Posteriorment hi haurà quatre sessions més, de quatre hores cada una (que representen 20 hores presencials), que tindran per objecte assentar i unificar els conceptes bàsics sobre els aspectes següents:

- ✚ El conflicte: anàlisi / el mapa del conflicte.
- ✚ L'estructuració d'un procés d'intervenció.
- ✚ Elaboració d'una guia pràctica per a la intervenció.

### 2. Segona fase, de caire experimental.

Sessions de treball de quatre hores cada una, amb una periodicitat aproximada de cinc o sis setmanes, del juny al desembre de 2016, amb l'objectiu d'estudiar situacions de conflicte aportades pels membres de la CoP; en concret:

- ✚ Fer-ne l'anàlisi.
- ✚ Veure l'aplicabilitat i/o adaptació del mètode.
- ✚ Fomentar el disseny de noves estratègies.

### 3. Tercera fase, d'elaboració del material

Etapa per recollir i ordenar els materials que s'han produït i aportar una reflexió sobre la importància de la formació per generar xarxes, lligams i treball de consens. Del gener al maig de 2017.

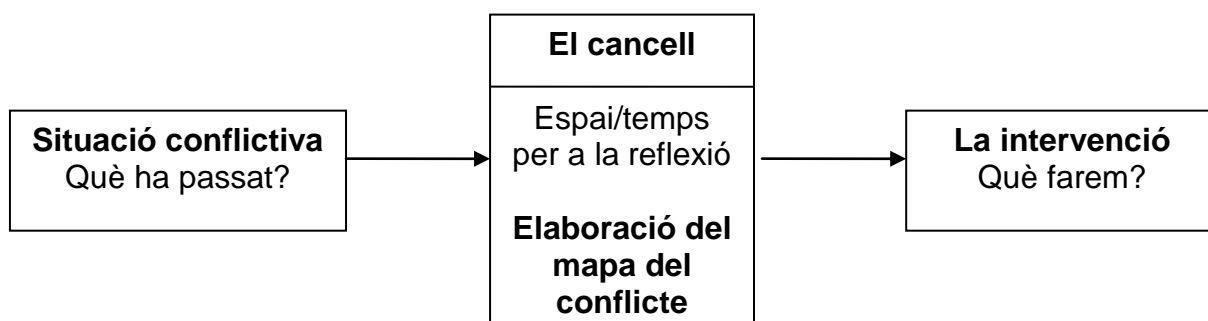
## La intervenció en conflictes

El punt de referència són situacions conflictives que tenen, com a característica en comú, la participació d'infants i/o joves i que es donen en l'àmbit comunitari.

Si es vol que una situació conflictiva evolucioni satisfactòriament, s'hi ha d'intervenir, i la manera com es faci serà determinant. La clau és no precipitar-se, donar-se un temps.

Entre el que ha passat i la resposta, hi hem de crear un espai, **el cancell**, que permeti a l'equip de treball que haurà d'intervenir en la situació de conflicte (el **grup d'intervenció de referència –GIR**) gestionar i tenir el temps necessari per:

- Veure què ha passat.
- Analitzar la situació.
- Definir un procés d'intervenció.
- Portar-lo a terme.
- Fer-ne el seguiment.



És important que el grup d'intervenció de referència (GIR), responsable de la intervenció, actui des d'un posicionament de **no** saber. Això significa apropar-se sense prejudicis a la situació i explorar-la des de la curiositat més genuïna.

La curiositat esdevé una eina molt útil per esbrinar què ha passat. Donant escolta a les persones implicades, es podran identificar les particularitats de cada cas. En la informació sobre el que ha succeït es distingeixen tres nivells:

- El conflicte concret i com s'expressa.
- Els antecedents, la seva història.
- Les accions que s'han realitzat i els resultats.

*Cal pensar com han de ser aquest grup que es creï i els membres que n'han de formar part: qui hi participa, quin paper hi juga, què pot aportar en el procés d'intervenció posterior, etc.*

## **L'anàlisi del conflicte**

Cinc àrees bàsiques d'exploració

### **Qui participa en el conflicte?**

- Quins són els actors principals? Quins són els secundaris?
- Quina consciència tenen de ser-ho?
- Tenen interès específic en el conflicte i/o capacitat de modificar-lo?
- Els actors col·lectius.

### **Quins són els interessos/objectius?**

- L'ideal desitjable: Què m'agradaria aconseguir?
- El màxim realista: Què pretenc aconseguir?
- El mínim irrenunciable: Què haig d'aconseguir?
- Tenir en compte interessos tangibles, intangibles i ocults.

### **Quines són les relacions que s'estableixen?**

- Quins són els lligams entre les persones implicades?
- Quines coalicions es formen?
- Quines relacions hi ha entre els actors i els professionals?

### **Quina és la intensitat del conflicte?**

- En quin moment es troba el conflicte?
- Quins sentiments i emocions l'envolten?
- Quin és el poder dels actors?

### **Quin és el marc on es desenvolupa?**

- Quines són les característiques del medi on es desenvolupa?
- Quin és el terreny de joc?
- Quines són les seves regles?

# La gestió del conflicte

## Tres moments essencials

### 1. Les actuacions preliminars i d'urgència

En funció de la situació, seran necessàries actuacions d'urgència per:

- Fer una aproximació diagnòstica bàsica.
- Aturar l'escalada.
- Evitar el contagi.
- Minimitzar els danys.

Aquestes actuacions per si soles no resolen el conflicte; són un punt de partida per estructurar posteriorment un procés amb tots els seus ingredients.

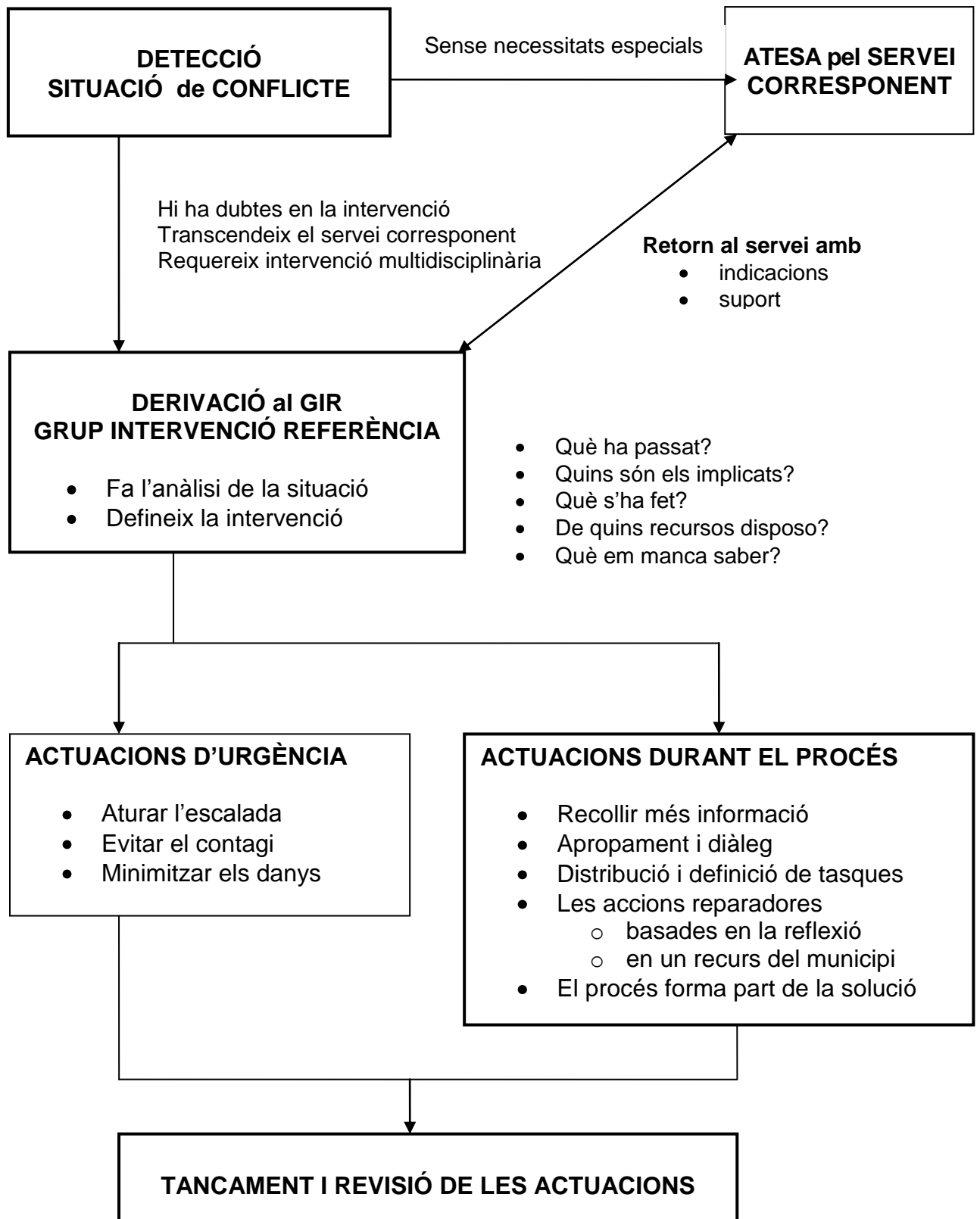
### 2. Les actuacions comunes pròpies del procés

- Cada situació té la seva pròpia realitat i dinàmica, i demana una forma específica d'intervenció que no pot estar preestablerta.
- L'apropament i el diàleg amb les parts i entre les parts han de marcar la intervenció.
- El mateix procés i les accions que s'hi desenvolupen són part de la solució.
- Les accions a realitzar han de respondre a les demandes i propostes dels implicats, les possibilitats dels serveis del municipi, els recursos existents i les percepcions de la comunitat.
- Les situacions conflictives són vives i evolucionen. La intervenció s'ha de seguir i revisar constantment per adequar-la a la realitat de cada moment.

### 3. Les actuacions de tancament

- En cada cas s'ha de dedicar algun moment a revisar tot el que s'ha fet, comprovar quin ha estat el resultat i fer el tancament.
- Quan un cas s'ha tancat, s'ha de poder reobrir com a conseqüència de nous esdeveniments, sobretot en situacions d'especial gravetat i/o complexitat.
- Cal que les parts tinguin el grup d'intervenció com a referent i puguin accedir-hi d'una forma àgil.

## Esquema d'intervenció





## **Fitxa per al recull de situacions conflictives**

Per poder elaborar una resposta vàlida cal un recull ben estructurat de la informació bàsica que es té del cas.

### **Qui presenta el cas?**

- Qui és?
- Quina relació té amb el conflicte? (professional, particular, implicat...)

### **Què ha passat?**

Explicar els elements més significatius del conflicte:

- Quins són els fets? Com s'han detectat?
- Quina és la intensitat /dimensió del conflicte?
- Quins són els diferents actors del conflicte i quin rol hi juguen?

### **Què s'ha fet?**

- Quines són les diferents actuacions realitzades?
- Quins n'han estat els resultats? Quina valoració se'n fa?
- Quin seguiment s'ha fet de les actuacions?

### **Què preocupa del cas?**

- Per què es presenta?
- Quina és la preocupació principal?
- Què es necessita?

## **Cas pràctic: «El carrer de la discòrdia»**

Es tracta d'un conflicte que implica directament quatre famílies d'un carrer d'11 cases adossades amb una mica de jardí, però que esquitxa d'alguna forma totes les altres. El municipi té un parell de milers d'habitants.

Una de les famílies (la de la casa 2) fa queixes constants a l'ajuntament per sorolls dels veïns de les dues cases adjacents (gos que borda de nit a la casa 1, música molt alta a hores intempestives a la casa 3). També acusa una tercera família (la de la casa 4) d'aparcar el camió davant casa seva i fer molt soroll de matinada quan l'engeguen.

Ja fa anys que el conflicte dura i darrerament s'ha intensificat. L'escalada ha arribat fins al punt que hi ha una denúncia per atropellament (en l'àmbit penal) que implica un parell de veïns (de les cases 2 i 4).

Des de l'ajuntament s'ha intervingut de diferents maneres: parlant amb alguns veïns (els implicats en els fets directament, els propers i d'altres més allunyats del focus del conflicte), intentant tranquil·litzar-los, donant indicacions per pacificar les coses els ànims. Ho han fet dos alcaldes de diferents partits i en moments diferents del seu mandat, però no han obtingut resultats positius. Durant un temps, també hi ha intervingut l'equip de mediació d'adults de justícia, que tampoc ha aconseguit reconduir la situació.

L'ajuntament està preocupat per les múltiples queixes que li arriben de diferents veïns d'aquest carrer (afectats per les contínues enganxades). Com que no té cap més remei que abordar la situació, ja que ha de vetllar per la convivència al municipi, fa una demanda d'ajuda al Departament de Justícia, el qual encarrega a l'equip de PMC que intervingui directament en el cas.

Us demanem, des de la perspectiva de l'anàlisi i la gestió de conflictes, que dissenyeu les primeres línies d'un pla d'actuació amb l'objectiu d'aturar l'escalada d'aquest conflicte. El pla hauria de tenir en compte:

- ✚ Els veïns implicats en els fets que han donat lloc a un expedient penal.
- ✚ Els veïns propers al nucli del conflicte.
- ✚ La resta de veïns.
- ✚ L'ajuntament.

## Bibliografia

- ENTELMAN, Remo. *Teoría de conflictos*. Barcelona: Editorial Gedisa, 2002.
- GIMENO, Robert; NOGUERAS, Ana. *Els escenaris del diàleg. Més enllà de la mediació*. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Departament de Justícia, 2013. També disponible en línia: [Escenaris del diàleg. Més enllà de la mediació](#).
- GIMENO, Robert; NOGUERAS, Ana. «Teixint complicitats: metodologies de suport a la prevenció». Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Departament de Justícia, setembre 2015. També disponible en línia: [«Teixint complicitats. Metodologies de suport a la prevenció»](#).
- LEDERACH, J. P. *Transformació de conflictes*. Barcelona: Icaria Editorial, 2010.
- MARINA, José Antonio. *El talento de los adolescentes*. Barcelona: Editorial Ariel, 2014.
  - Mediadors de Justícia Juvenil. *El mapatge del conflicte. Teoria i metodologia. Aplicació pràctica en justícia juvenil* [en línia]. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Departament de Justícia, novembre 2014. [«El mapatge del conflicte. Teoria i metodologia. Aplicació pràctica en justícia juvenil»](#).

## Autors

Ana Nogueras [anogueras@gencat.cat](mailto:anogueras@gencat.cat) i Robert Gimeno [rgimeno@gencat.cat](mailto:rgimeno@gencat.cat) són tècnics mediadors del Servei de Mediació i Assessorament Tècnic del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.