

W

**WORKING
PAPERS**

349

**Els serveis de mediació en oci nocturn.
Inicis, reptes i límits per a l'equilibri entre descans
veïnal i necessitat d'oci nocturn als municipis**

**XAVIER PASTOR PÉREZ I
EDUARD CARRERA FOSSAS**



Institut de Ciències Polítiques i Socials
Adscrit a la Universitat Autònoma de Barcelona

**Els serveis de mediació en oci nocturn.
Inicis, reptes i límits per a l'equilibri entre descans veïnal
i necessitat d'oci nocturn als municipis**

XAVIER PASTOR PÉREZ I EDUARD CARRERA FOSSAS

Universitat de Girona

WP núm. 349

Institut de Ciències Polítiques i Socials

Barcelona, 2017

L'Institut de Ciències Polítiques i Socials (ICPS) és un consorci creat l'any 1988 per la Diputació de Barcelona i la Universitat Autònoma de Barcelona, institució aquesta última a la qual hi és adscrit a efectes acadèmics.

“Working Papers” és una de les col·leccions que edita l'ICPS, amb un informe previ del corresponent comitè de lectura, especialitzada en la publicació –en la llengua original de l'autor– de treballs en elaboració d'investigacions socials, amb l'objectiu de facilitar-ne la discussió científica.

La seva inclusió en aquesta col·lecció no en limita la posterior publicació per l'autor, el qual manté en tot moment la integritat dels seus drets.

Aquest treball no pot ésser reproduït sense el permís de l'autor.



Edició: Institut de Ciències Polítiques i Socials (ICPS)
Mallorca, 244, pral. 08008 Barcelona (Espanya)
<http://www.icps.cat>

© Xavier Pastor Pérez i Eduard Carrera Fossas

ISSN: 1133-8962

DL: B-10186-2012

Resum

Com varen ser els inicis dels serveis de mediació en oci nocturn? Quins són els seus fonaments i el perquè de l'èxit d'aquests? Estem parlant de serveis clàssics de mediació o en aquests casos la mediació és un instrument que ha servit per generar equilibri entre descans veïnal i oci? Totes aquestes preguntes són les que es formulen totes aquelles persones que tenen formació en mediació, o que aposten per la mediació com un recurs de futur alhora de proposar ciutats més humanes i on el diàleg formi part de la manera de fer.

Per això, proposem una reflexió que versarà sobre quins són els inicis, reptes i límits de la mediació alhora d'afrontar el repte de conciliar oci i descans veïnal. Enfocant els mètodes concrets de la resolució alternativa de conflictes i la mediació, basats en el diàleg i la no-violència i en els quals les persones són les protagonistes del procés

Aquest text, doncs, se centrarà en quatre apartats: quina pot ser l'aplicació i la gestió de conflictes en l'àmbit de l'oci nocturn i com abordar-ho des de la mediació; descriure com es va crear el projecte pilot a Castell-Platja d'Aro - s'Agaró i quins eren els conflictes, actors, context i possibilitats d'aplicació que es van generar; com afecten els factors i causes del conflicte al disseny d'un servei de mediació en oci nocturn, i quins són els reptes, oportunitats i límits d'aquests serveis.

Paraules clau

Conflictes · conflictologia · oci nocturn · resolució de conflictes · mediació · municipis · Platja d'Aro · models d'intervenció · mediació nocturna · gestió de conflictes en zones d'oci nocturn.

EL PRIMER CONTACTE O REFLEXIÓ

L'any 2014, en un acte a Girona, vam ser convidats a parlar com a experts en una taula rodona. Es tractava d'un debat organitzat per un partit polític per parlar de les repercussions que provoquen les activitats d'oci nocturn a la ciutat, concretament del soroll que ocasiona i que molesta les persones que dormen.

En aquell moment, la ciutat de Girona, concretament els veïns i veïnes del casc antic, vivia aquest conflicte durant els caps de setmana, ja que el major nombre de locals d'oci nocturn, inclús restaurants de moda que tancaven tard, es troben localitzats en aquesta zona. Preparant la intervenció, vam elaborar un article d'opinió, amb el títol "Aparentment incompatibles", que va ser publicat al *Diari de Girona*¹.

En aquest article i en la nostra intervenció, vam analitzar el conflicte bàsicament de soroll relacionat amb l'oci nocturn a Girona i vam plantejar les vies d'intervenció d'aquesta tipologia de conflictes. Parlàvem de descans i d'oci. En concret posàvem l'èmfasi en la necessitat que qualsevol aproximació o proposta d'intervenció havia de contemplar set claus bàsiques. Dèiem que s'havia de saber llegir el conflicte per poder intervenir-hi.

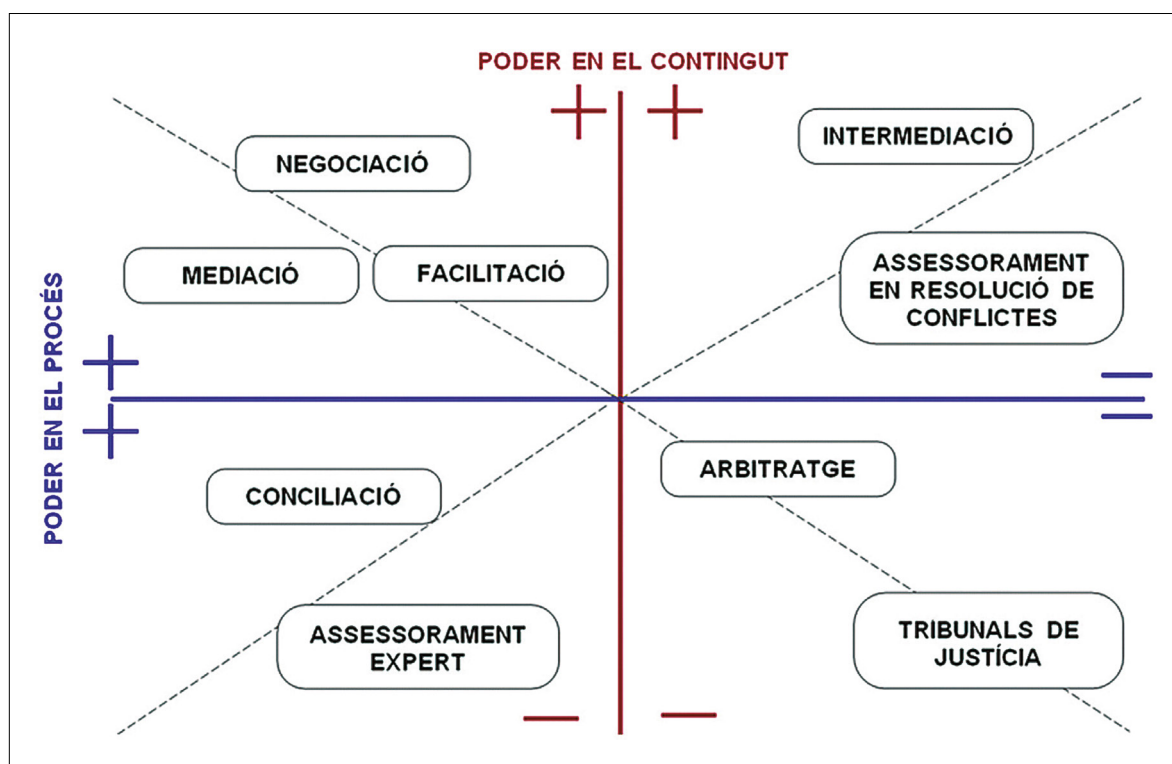
¹ Des del 2010 hem col·laborat amb el *Diari de Girona* realitzant articles que parlen de conflictes amb què es troben els municipis de la província, i oferim una visió alternativa a aquest –sempre en positiu– proposant de forma genèrica accions per tal de gestionar-lo de forma positiva. En aquest marc es va publicar el llibre *Conflicte públic. 30 articles breus sobre la resolució de conflictes a Catalunya*.

Les set claus són: primer de tot, que estàvem o estem davant d'un conflicte. Això marca un abans i un després i el tipus d'intervencions que s'han de realitzar i l'actitud que s'ha de posar i transmetre per part de totes les persones, agents i institucions implicades, afectades o interessades.

Segon, tenir en compte a l'hora d'analitzar-lo, abordar-lo i gestionar-lo, el que l'ha provocat com la manera que s'està expressant. El motiu i el procés per gestionar-lo. En aquest sentit, es poden classificar les intervencions en funció d'aquests dos elements: el què i com.

Tal com es veu en el gràfic a continuació, totes les intervencions que donen el poder de decidir a les persones o grups que tenen el conflicte sobre què és el que volen tractar i com volen solucionar-ho són aquelles relacionades amb la negociació, la mediació, la facilitació. Són els processos que donen capacitat per decidir a les parts. Aquesta manera de fer és la que permet assolir acords que després tindran més èxit, ja que seran assumits per totes les parts i mantinguts i respectats més en el temps.

Gràfic 1. Procediments de gestió i resolució de conflictes (en funció de la capacitat de decisió en el contingut i en el procés de les parts enfrontades)



Tercer, identificar i tenir clar quin és el context en què es dona el conflicte. Com dèiem en l'article i en la nostra exposició, no és el mateix: "No és exactament igual si es produeix en una ciutat que en un entorn rural. Ni tampoc si estem parlant d'un problema de carrers o de serveis socials".

Quart, el conflicte no neix de la nit al dia, és el resultat d'un històric, d'uns fets, unes opinions i unes converses i controvèrsies entre les parts en el marc del que s'anomena una escalada

conflictual. La relació es va tensar en el temps, fins a esclatar en el conflicte: manca de relació, manca de comunicació, manca de possibilitats de trobar solucions per ells mateixos. Potser aquesta situació no s'ha donat mai, ja que s'ha fet jugar l'Administració com a àrbitre o intermediador en el cas i en el conflicte, per tal que donés la raó a un i sancionés l'altre.

Cinquè, anar més enllà de les parts implicades i cercar quines persones o grups poden estar afectats o interessats en el conflicte i en la solució. Per exemple, conèixer altres indrets amb conflictes similars i vies de solució utilitzades.

Sisè, fer passar les persones i grups enfrontats de les posicions a l'explicació dels seus interessos i les diferents opcions que estarien disposades a acceptar per poder assolir els seus objectius conjuntament.

Setè i últim, tenir un pla. No deixar res a la casualitat ni fer petites accions inconnexes per poder apagar el foc, el maldecap d'un cap de setmana o les queixes dels uns cap als altres. Posar en marxa un pla, amb etapes, amb fases, amb objectius i una metodologia d'intervenció, amb la participació del tots o el màxim dels actors implicats i afectats, per treballar i valorar propostes de solució a curt termini i assolir plantejaments de consens de com ha de ser, per exemple, l'oci nocturn de la ciutat.

D'on prenia força tot aquest plantejament basat en aquest set punts claus? De la conflictologia.

LA CONFLICTOLOGIA: MODEL D'INTERVENCIÓ

Afirma Eduard Vinyamata²: "La conflictologia és el compendi de coneixements sobre els conflictes, la violència i la crisi; també el compendi d'habilitats, tècniques i procediments per intervenir sense violència, per cercar solucions, per ajudar a retrobar la calma i la serenitat³.

I continua explicant de quines ciències beu aquesta disciplina: "[...] és a dir no forma part de cap disciplina específica, les conté totes. Bona part dels seus recursos d'anàlisi i comprensió provenen de les ciències socials. Però també són importants les aportacions que hi fan la neurobiologia, les filosofies, i fins i tot la matemàtica o la física teòrica i la mística"⁴.

² Eduard Vinyamata és un dels experts pioners en la resolució de conflictes a Catalunya. És doctor en ciències socials i conflictòleg, format a França, els Estats Units i el Japó; autor de llibres sobre la conflictologia; professor d'aquesta matèria a la UOC i a diverses universitats europees i americanes; ha estat director del Campus per la Pau i la Solidaritat de la UOC. A la pàgina 37 del llibre *La conflictologia* d'Eduard Vinyamata, publicat l'any 2007 a l'editorial UOC, aquest autor relaciona i defineix què vol dir gestionar els conflictes des de la no-violència quan diu: "El nou model que planteja la conflictologia prové de l'aprofundiment en la no-violència. Canviar de paradigma de violent a no violent vol dir abandonar, per convicció i per sentiment, les formes violentes: l'autoritarisme, el centralisme, la recerca del poder i l'obsessió pel control i la seguretat del sistema establert. Vol dir renunciar a l'engany, a la repressió i a la limitació de la llibertat com a excusa per garantir la seguretat o l'estabilitat, l'acaparament de béns, el recurs constant a la norma i a la llei com a sistema de regulació de la convivència". Sobre la importància d'aquesta qüestió per a la conflictologia i la nova forma d'intervenir i de societats, Vinyamata diu: "El nou model que sustenta la conflictologia ens descobreix una altra manera de fer (...) Pretén solucionar els conflictes pacíficament, retornant l'autonomia a les persones, als actors del conflicte, transformant la violència en aquella capacitat i determinació que permeten superar les dificultats i viure en pau".

³ VINYAMATA, E. *La conflictologia*. Barcelona: Editorial UOC, 2007, pàg. 31.

⁴ *Ibidem*, pàg. 34.

Més endavant, en aquesta obra ens indica el compendi de fonts de què beu la conflictologia, tenint en compte què es persegueix: “Estudiar conflictologia vol dir interessar-se per les persones i les societats en conflicte, en crisi. Per tractar d’entendre –que no vol dir acceptar– la violència en qualsevol de les seves manifestacions. Això ens portarà a accedir a camps del coneixement científic intuïtiu molt diversos. Ciències socials com l’antropologia, la sociologia i la psicologia així com també certs coneixements de biologia, filosofia, història, etologia i temes relacionats. Tot centrat en el coneixement i la comprensió del conflicte, del comportament humà individual i social en relació a la violència”⁵.

També es comenten quin és l’objectiu primer d’aquest sistema d’intervenció i quines són les fórmules i tècniques que componen la conflictologia i que pot utilitzar el conflictològ o conflictològa per abordar i solucionar el conflicte: “La conflictologia es troba molt lligada a la pràctica, a l’experiència directa. D’una banda, és important conèixer les causes, els orígens dels conflictes, per què es generen, i observar-ho des d’una perspectiva àmplia que abasti interpretacions pluridisciplinàries des del punt de vista de les filosofies occidental i oriental, des de la biologia, la psicologia, la sociologia i l’antropologia. Ens cal descobrir primer quines són les causes i les arrels de la violència, del conflicte. [...] De fet tots els conflictes són petites o grans guerres i posseeixen característiques molt similars; varien, això sí, les dimensions i l’armament utilitzat, però els objectius acostumen a ser sempre els mateixos: dormir o destruir el que es considera l’enemic, l’adversari, el contrari”⁶.

D’altra banda, també resulta necessari conèixer totes aquelles tècniques, procediments, sistemes i eines que ajuden les parts en conflicte. N’hi ha molts i constantment en sorgeixen de nous. Només cal tenir en compte que cap mitjà que s’utilitzi haurà de comportar l’ús de violència de cap mena de violència: ni física, ni psíquica, ni estructural, ni judicial, ni econòmica. Res que signifiqui manipulació, engany o amenaça.

L’arbitratge, la conciliació, la mediació, les tècniques de negociació no coactiva, els sistemes pedagògics ajuden que les persones aprenguin per si mateixes mitjançant els jocs, els contes; també les tècniques de relaxació, meditació, recuperació de les pròpies capacitats físiques i psíquiques. Són maneres d’entendre la vida que ens portaran a adoptar actituds i comportaments alliberadors, responsables i pacífics.

La conflictologia s’aplica i es pot aplicar a àmbits i conflictes molts diversos: “La conflictologia s’aplica a tots els àmbits: crisis personals, crisis de parella, conflictes familiars, socials, laborals, entre institucions, internacionals, en l’acció policial, en tota mena de conflictes armats o internacionals. És, per tant, una professió o vocació transversal que integra advocats, psicòlegs, sociòlegs, mestres i pedagogs i, també, casos de recursos humans, directius, polítics, diplomàtics i qualsevol altre persona que, en el desenvolupament de la seva feina, hagi de tractar amb persones o reflexionar sobre com millorar les condicions de vida individual o col·lectiva”⁷.

⁵ *Ibidem*, pàg. 35.

⁶ *Ibidem*, pàg. 37 i 38.

⁷ *Ibidem*, pàg. 33.

Respecte als àmbits i conflictes, caldria comentar el creixement en l'aplicació que s'ha fet en el context públic i comunitari en els darrers quinze anys a Catalunya per mitjà dels projectes de gestió alternativa de conflictes i posteriorment amb la implantació dels serveis de mediació comunitària, ciutadana o social a l'àmbit local⁸.

També molts altres àmbits han vist en els darrers anys l'entrada d'aquests coneixements i de múltiples aplicacions a través de la mediació, com ara l'escola, la salut, la família, l'esport i, com en aquest cas, l'oci nocturn.

En síntesi: "Aprendre conflictologia és a aprendre a viure en pau. La conflictologia s'interessa per conèixer i comprendre les persones i les societats en les seves situacions crítiques, quan hi apareix la violència en qualsevol de les seves expressions"⁹.

En aquest sentit, s'ha de tenir en compte que la conflictologia se centra en tres aspectes de la vida humana que estan relacionats amb:

- La importància de la vida en comú, que tal com apunta (Todorov, 1996) converteix l'home en un ésser social, incomplet i que aspira al reconeixement dels altres. Per tant, aquesta perspectiva ens marca la necessitat de relació amb els altres.
- La superació de la dualitat marcada per una idea: ells contra nosaltres. Tal com apunta Sennett (2012), històricament la visió de conflicte ha anat associada a la competició i a la distinció entre ells i nosaltres, provocant que s'abandoni la idea de cooperació. En aquest sentit, Sennett situa la cooperació com a característica bàsica de la vida en societat.
- La idea de respecte i de mirada atenta que defensa Esquirol (2006) i que aposta per la mirada al món basada en el ser i l'existir. Uns paràmetres que predisposen a una vida basada en la necessitat de relacionar-nos amb els altres de forma cooperativa per tal de confirmar la nostra existència.

Així doncs, podem veure com des de la conflictologia s'aposta per un model d'intervenció basat en l'escoltar, la cooperació, el reconeixement als altres, la mirada atenta i amb respecte als altres, i on s'enfoca la superació de la idea "ells contra nosaltres". Això precisament ha estat característic dels projectes pilot de mediació en oci nocturn, i fa que aquests s'adaptin al context d'intervenció però tenint una premissa clara: superar la vella idea que l'oci nocturn i el descans no són compatibles, per avançar cap a una idea on la compatibilitat passa per recuperar la vida quotidiana. És a dir, no proposant separar l'oci de les zones on viuen veïns, sinó generant espais de trobada i proposant accions que permetin treballar des d'una visió positiva del conflicte.

⁸ Sobre l'evolució de l'aplicació de la conflictologia en aquest àmbit podeu trobar més informació i dades en el capítol 6, "La mediació comunitària i la gestió alternativa del conflicte públic: experiències per facilitar la governabilitat", de Xavier Pastor i Cristina Peris al llibre *Conflictes i Conflictologia* d'Eduard Vinyamata, publicat a Barcelona l'any 2008 per l'editorial UOC; i també al capítol 25, "Acord i consens: la mediació comunitària i la gestió alternativa de conflictes a Catalunya", per Xavier Pastor Pérez en el llibre *Materials del llibre blanc de la mediació a Catalunya*, elaborat per diversos autors i publicat a Barcelona pel centre d'estudis jurídics i formació especialitzada l'any 2009.

⁹ VINYAMATA, E. *La conflictologia*. Barcelona: Editorial UOC, 2007, pàg. 31.

LA UTILITAT DE LA CONFLICTOLOGIA I LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

La conflictologia comporta un canvi de model alhora d'analitzar i intervenir en un conflicte. Respecte el que entenem per conflicte és molt important tenir en compte de quin model es parteix, és a dir, quin és el model bàsic per a la seva gestió. Davant de qualsevol conflicte existeixen generalment un mínim de dos models de gestió bàsics.

El primer és el **model tradicional o impositiu**, basat en una visió negativa del conflicte i de la persona. En aquest model, el conflicte s'interioritza com a element que impedeix el desenvolupament de qualsevol activitat i de la societat en general, i com a obstacle per a la convivència. En aquest mateix sentit, la persona es percep i es creu, per naturalesa, dominadora i agressiva.

El seu objectiu és l'eliminació de l'enemic i el manteniment del propi *statu quo*. La solució al conflicte passa per la utilització de la violència, amb respostes coercitives i repressores. S'entén la violència com a necessària per eliminar el conflicte.

El segon model de gestió de conflictes és l'**alternatiu o pacífic**, basat en una visió positiva del conflicte i de les capacitats de la persona. El seu objectiu és fomentar la comunicació i satisfacció de les parts en la solució. Es cerquen acords que afavoreixin la participació de les parts confrontades per arribar a una solució favorable per a tothom.

En aquest cas, es defineix el conflicte com una oportunitat per aprendre i millorar la convivència i s'entén com un procés innovador i canviant, basat en l'anàlisi de les causes i la comprensió d'interessos i necessitats.

És dins d'aquest model que podem parlar de la gestió alternativa de conflictes, una nova manera de gestionar el conflicte col·lectiu implicant les parts en conflicte mitjançant la confiança, allunyant-se de la tradicional imposició de les solucions.

D'aquests dos models en podem extreure que el conflicte en si no és positiu ni negatiu. El que el fa ser d'una manera o altra és la forma que tenim d'afrontar-lo.

El model basat en la resolució alternativa o pacífica dels conflictes comença a consolidar-se com a proposta alternativa o complementària a les existents per resoldre conflictes als Estats Units a partir dels anys seixanta. En aquell moment amplis sectors de la societat comencen a qüestionar els models tradicionals de tractament dels conflictes i en proposen de nous en àmbits com el judicial, el públic, l'empresarial, l'escolar o el familiar, entre d'altres.

Així, per exemple, es proposa en la justícia, com a instància obligatòria, prèvia al judici; en el sector públic, per facilitar una relació òptima amb els ciutadans en els serveis que ofereix l'Administració; en el sector associatiu, amb la participació d'entitats de diferents àmbits com a intermediari entre ciutadans i Administració i també entre particulars; a les organitzacions, per resoldre conflictes entre unitats i persones (celeritat, efectivitat, coneixement i rendibilitat) i darrerament incorporant gran part dels seus elements en el desenvolupament de la gestió de la qualitat i en la concreció d'una cultura corporativa socialment responsable (responsabilitat social corporativa).

A la vegada, la resolució alternativa de conflictes suposa una democratització del tractament convencional del conflicte (decisió judicial, legislativa). Ja no són només el jutge, el policia, el director, el diplomàtic, el professor o el dirigent polític els únics capacitats per tractar el conflicte,

sinó que són les parts implicades, els individus, els ciutadans o la societat civil, les que participaran activament i es convertiran en els protagonistes de la transformació positiva del seu propi conflicte.

Gràfic 2. Comparació de models teòrics de gestió i resolució de conflictes



Tenint en compte que els conflictes en l'oci nocturn, com en la resta de conflictes d'altres àmbits, requereixen cada cop més acords entre les parts implicades i afectades, i la generació de consens sobre com abordar i gestionar aquestes problemàtiques a mitjà i llarg termini, es planteja la incorporació de la conflictologia, en concret de la mediació, com un sistema per a la gestió d'aquests conflictes.

Al cap i a la fi, en l'oci nocturn, es donen les premisses necessàries per a l'aplicació de la mediació, col·laborant i sumant a les que actualment es fan servir: el conflicte no s'acaba de solucionar, els operadors que ho han de fer no són suficients –policies– hi ha com a mínim dues o més parts, cadascuna té una posició i uns interessos i cal dotar-se d'espais de diàleg per tal que els actors parlin i arribin a acords o a solucions.

En definitiva, la conflictologia i la mediació en aquest cas aporten tres elements essencials fruit de l'aplicació d'aquest model alternatiu o pacífic:

- L'oportunitat de construir ciutats des d'una perspectiva més humana, i on les persones esdevenen les protagonistes. Jan Gehl¹⁰, un arquitecte danès, aposta per una construcció

¹⁰ Jan Gehl és un arquitecte danès impulsor de "cities for people", un projecte que es basa a difondre una manera de construir les ciutats més sostenible i que tingui en compte l'ús i necessitats de les persones que hi viuen. Vegeu: www.citiesforpeople.ca.

de ciutats pensades per a persones i centrades en les seves necessitats per construir les infraestructures i per generar espais de relació i trobada que permetin millorar les relacions socials. Això precisament, té molta relació amb aquesta necessitat de pensar les ciutats des d'una perspectiva estratègica, i on aquestes es pensen a partir de les necessitats de la ciutadania, fent-ne compatibles els diferents usos que s'hi poden donar: oci, descans i treball.

- La superació de la creixent fragmentació de les ciutats, basada en la individualització de les relacions (Beck, 2006; Bauman, 2005) i on els espais públics cada vegada són vistos com a llocs que responen a usos individualitzats i personals.
- La recuperació del municipi com a protagonista en la implementació de les polítiques públiques o de l'aposta per construir la ciutat que es vol. Cada vegada més els municipis estan recuperant el protagonisme (Blanco i Gomà, 2016) en la implementació de les polítiques que responen a les necessitats de la seva ciutadania, i precisament els serveis de mediació en oci nocturn donen una mirada als municipis sobre les necessitats dels diferents agents: veïns, propietaris de locals d'oci, usuaris de l'oci nocturn, Administració, etc.

Per tant, podem dir que l'aplicació de projectes de mediació en l'oci nocturn dona una altra perspectiva d'intervenció als municipis, en la qual l'estratègia i el model de ciutat a què es vol aspirar recuperen el seu protagonisme. És a dir, apostar per models alternatius de gestió de conflictes posa damunt la taula la necessitat de construir de nou el relat sobre el model de ciutat a què aspiren als municipis, generant canvis i posant damunt la taula la necessitat de recuperar la ciutat com a espai de relació i de trobada.

INICIS DEL SERVEI DE MEDIACIÓ EN OCI NOCTURN A PLATJA D'ARO

Abans de res vull deixar clar que la idea o proposta de crear i dur a terme el primer projecte de mediació nocturna és més mèrit del cap de la policia de Platja d'Aro que no meva o de l'equip que hi va treballar després.

El cap de policia va detectar una necessitat: els conflictes de baixa intensitat –molèsties, queixes, denúncies de veïns habitualment pel soroll dels locals de nit, però també per motius de manca de civisme i de destrucció de mobiliari urbà relacionats amb l'oci nocturn durant els mesos d'estiu– havien esdevingut un problema, ja que no es podia gestionar pel volum i el temps que s'hi ha de dedicar, ni tampoc amb accions policials.

Vam conèixer al cap de policia de Platja d'Aro fa uns anys en la presentació d'una formació destinada a policies locals. Aquesta formació estava liderada per l'Associació de Polícies Locals de les Comarques Gironines. El seu president, Josep Maria Riera, era o acabava de ser estudiant del Postgrau de Resolució de Conflictes Públics i Mediació Comunitària de la Universitat de Girona (Fundació UdG). Ell ens va presentar. En aquest moment el Sr. David Puertas, cap de policia de Platja d'Aro, va mostrar interès en la mediació i en la resolució alternativa de conflictes, i en la seva possible aplicació en el seu municipi.

Va ser la primavera de l'any 2016, que el Sr. David Puertas, cap de la policia de Platja d'Aro, i el Sr. Maurici Jiménez, regidor de Desenvolupament Econòmic d'aquest municipi, es van posar en

contacte amb la direcció del postgrau per tal de fer la demanda d'un disseny de servei de mediació des de la Universitat per a la zona d'oci nocturn d'aquest municipi.

ÀMBIT DE TREBALL PER A LA MEDIACIÓ NOCTURNA

En un article elaborat i publicat el mes d'agost de 2016¹¹, en la meitat de la prestació del servei de mediació nocturna a Platja d'Aro explicàvem de forma més extensa els elements que caracteritzen la mediació nocturna i la seva aplicació al terreny.

De manera esquemàtica es pot dir que:

- S'aplica la tècnica de la mediació i altres dels processos de resolució de conflictes: negociació, facilitació, intermediació, etc.
- Es fa de nit en zones en què hi ha locals d'oci nocturn i en els espais públics adjacents.
- Es donen conflictes relacionats amb el soroll, la música, l'oferta dels bars musicals, el consum d'alcohol al carrer, per comportaments incívics.
- Són conflictes de baixa intensitat, és a dir, no hi ha violència física.
- L'objectiu no és imposar unes normes, sinó conèixer a través de la relació i la comunicació les causes que provoquen els conflictes i que siguin els mateixos implicats els que modifiquin els comportaments per tal d'assolir la convivència pacífica.
- Es dona quan hi ha activitat dels locals d'oci nocturn, però sobretot per l'increment del nombre d'activitat dels locals i d'usuaris a la temporada d'estiu.
- La franja horària és de nit i de matinada.
- Els llocs on es duu a terme són els bars, pubs i discoteques. Tanmateix, també s'hi podrien incorporar els vetlladors dels hotels i els restaurants.

EXPERIÈNCIES PRÈVIAS ANALITZADES

En el procés de disseny de la intervenció per als mesos de juny, juliol, agost i els primers quinze dies del mes de setembre a Platja d'Aro, es van consultar dues experiències o projectes que en altres indrets miren de donar resposta als conflictes que es donen durant la nit i la matinada a les zones i locals d'oci nocturn.

Es va analitzar el servei de gestió de conflictes socials en espais públics de l'Ajuntament de Barcelona. Aquest és un servei que s'activa a demanda de l'Ajuntament i dels districtes quan es detecta un conflicte. El servei està desenvolupat per l'empresa Progress a través dels seus professionals. Es presta aquest servei per diferents problemàtiques, entre les quals hi ha l'oci nocturn, fet que comporta una intervenció de nit i de matinada¹².

¹¹ Podeu consultar l'article: "Mediació nocturna", publicat el 25/08/2016 al *Diari de Girona*: <http://www.diaridegirona.cat/opinio/2016/08/25/mediacio-nocturna/800754.html> (consultat el 24 de setembre de 2017).

¹² Respecte al funcionament i els conflictes que gestiona aquest servei podeu consultar l'article: "Servei de gestió de conflictes a l'espai públic", de Pau Arbós, Juan Miguel Iglesias i Marina Mañas i publicat al número 19 de la revista *Barcelona Societat* del desembre de 2010. <http://ajuntament.barcelona.cat/dretsocials/sites/default/files/revista/revista-19-art8-serveigestioconflictes-espai-public.pdf> (consultat el 19 d'abril de 2011).

Aquest servei té com a objectiu gestionar els conflictes de tal manera que es pugui revertir la situació, fent que no es donin els símptomes i, si és possible, les causes del problema, recuperant la normalitat.

Des d'aquest servei s'utilitzen el màxim de processos i tècniques de resolució de conflictes, entre els quals hi ha la mediació.

Aquest servei està format per persones formades i especialitzades en la gestió d'una munió important de conflictes públics i socials i amb molts anys d'experiència.

L'altra experiència o servei que es va investigar va ser la dels agents cívics nocturns que l'Ajuntament de Girona va aplicar arran de les queixes dels veïns del centre històric, pel soroll i molèsties que generaven els locals d'oci nocturn i els seus usuaris durant els caps de setmana, però que amb el temps es va ampliar de dijous a la nit a diumenge a la matinada.

En aquest cas, l'Ajuntament de Girona va formar persones en l'àmbit de la dinamització i la gestió de conflictes i els va contractar per interactuar pel carrer amb els usuaris per reduir o evitar el soroll al carrer: converses amb un elevat to, crits, etc.; i també per vetllar pel compliment de l'ordenança municipal.

El servei pilot de mediació nocturna a Platja d'Aro és una barreja entre tots dos: té en comú amb el primer la gestió del conflicte i l'aplicació de fórmules i tècniques de la resolució de conflictes i la mediació; i amb el segon les molèsties que generen els usuaris dels locals d'oci nocturn al carrer i que dificulten el descans dels veïns, malgrat que agents no busquen solucions a les causes dels conflictes ni intercedeixen entre les persones implicades.

A Platja d'Aro es va incorporar una innovació: es va buscar des del principi la col·laboració activa dels locals de nit, ja que al cap i a la fi aquest és un actor o operador clau que pot ajudar amb el seu personal a prevenir i gestionar problemes i conflictes relacionats amb l'activitat dels locals i amb els seus usuaris. Es tractava de treballar plegats, ajuntament i locals en una mateixa direcció, i no traspasar al carrer el problema de la nit a l'Ajuntament.

Evidentment, el projecte de mediació comportava interactuar amb els veïns que tenien queixes dels locals per tal de facilitar la trobada dels uns amb els altres per minimitzar les molèsties dels segons sobre els primers i fins i tot solucionar-les del tot. D'entrada això va servir per reduir les trucades per queixes i molèsties a l'Ajuntament a la meitat i desbloquejar conflictes entre les parts a través del primer diàleg.

MEDIADORES I MEDIADORS, QUÈ I COM HO FAN?

L'equip de mediació a través del projecte pilot va quedar integrat en la Policia Local. En aquest sentit, des de la policia es va establir que la mediació nocturna només abordaria els conflictes de baixa intensitat, o sigui sense violència¹³.

¹³ En aquest sentit, Eduard Vinyamata a la pàgina 34 de *La conflictologia* afirma: La mediació forma part, com moltes altres tècniques i mètodes, de la conflictologia, el compendi de coneixements i habilitats per ajudar a resoldre crisis i conflictes de tota mena. La mediació no intervé en casos de violència, la conflictologia sí".

El ciutadà que volia contactar amb la mediació nocturna havia de trucar al telèfon de la Policia Local.

La Policia Local de Platja d'Aro disposava d'un mediador policia, el Sr. Joaquin Pazos, que fins al moment intentava incorporar i aplicar les tècniques de la resolució de conflictes, en concret de la mediació, en aquells conflictes que considerava adequats i que es predisposaven per a la seva utilització.

És amb aquest agent amb qui el coordinador del servei pilot de mediació nocturna manté reunions setmanals, d'una banda, per conèixer i poder accedir a la informació de conflictes que han arribat a la policia o que els cossos policials han detectat, i de l'altra, comentar els conflictes que des de l'equip de mediadors s'han gestionat, així com aquells elements que es mostren com a factors o possibles causes de conflictivitat a la nit a les zones d'oci. Aquestes reunions es van mantenir i efectuar setmanalment.

Paral·lelament, es van elaborar informes mensuals amb les intervencions de l'equip de mediació per a l'Ajuntament.

Abans de la posada en marxa del projecte, l'Ajuntament va fer una presentació per a la premsa i amb pocs dies de marge una de pública oberta a propietaris de locals i discoteques i ciutadans.

En totes dues presentacions, es va fer èmfasi que es tractava d'un projecte pilot innovador, abans no s'havia dut a terme amb aquestes característiques i que perquè tingués èxit no només era important la feina dels professionals de la mediació, sinó també dels propietaris i el personal dels locals de nit, per intentar treballar en la reducció de les conseqüències negatives que produeix l'activitat de l'oci nocturn.

Les accions dels mediadors i mediadores es dividien en tres grans àmbits:

Primer. Observació i detecció de conflictes o de factors que predisposen a l'aparició de conflictes

Com s'ha mencionat abans es disposa d'una informació facilitada per la Policia Local. Paral·lelament, els mediadors estableixen un pla de treball cada nit del servei amb una ruta pel locals i pels carrers.

Es disposava d'un full de mà que explica quin és l'objectiu del servei i com accedir-hi. Aquest full es mostra com un element que facilita la presentació del servei als locals de nit i als ciutadans –en les primeres setmanes de la posada en marxa del servei– i per als usuaris –ja que cada quinze dies hi ha una rotació–, i també com una excusa que permet el contacte i el diàleg amb les persones esmentades. Aquest contacte facilita la recollida de casos de conflicte i la posterior intervenció.

Segon. Anàlisi i intervenció

En el funcionament ordinari i respecte als conflictes habituals de comportament dels usuaris dels locals de nit, s'havia fet un treball previ de prospecció i d'intervenció dels mediadors. El fil conductor era sempre mantenir una actitud positiva i un diàleg obert a partir de la conversa amb tots els agents. Calia presentar-se i a continuació mostrar-se col·laboradors amb els locals i amb curiositat per conèixer els usuaris.

A partir del treball de carrer i de la informació de la policia, l'equip de mediadors disposava de la informació dels conflictes. Llavors era el moment d'analitzar-los i decidir el tipus d'intervenció.

La mediació es va aplicar en casos de conflictes entre locals per causes del soroll de la música i també entre locals i ciutadans d'habitatges propers als locals. Abans de decidir el tipus d'intervenció, es considerava necessari copsar quina era la causa que havia generat el conflicte i els factors –culturals, estructurals i de comportament– que predisposaven la seva aparició¹⁴.

Insistir que aquest treball es feia per reduir els efectes negatius dels conflictes derivats de l'activitat de l'oci nocturn i apropar les parts, per tal que siguin aquestes les que es comuniquin i arribin a acords, per poder cercar solucions satisfactòries per a totes les parts.

Tercer. Contacte i relació amb locals i usuaris

Malgrat ja s'ha esmentat abans, aquesta acció va estar present en tot moment.

El motiu? La iniciativa era de l'Ajuntament de Platja d'Aro, en concret de la Policia Local. Des d'aquest punt de vista, els locals de nit, pubs i discoteques podien haver interpretat que els mediadors venien més aviat a controlar l'activitat de pubs i discoteques que a gestionar els conflictes que es donen. Si s'imposava aquesta visió de la mediació i dels mediadors, s'hauria perdut l'oportunitat d'aconseguir l'ajuda dels locals i per tant l'acció hauria quedat limitada, perquè no s'haurien fet responsables dels conflictes que es produïen i tampoc haurien estat receptius a participar en les mediacions o en les accions per reduir les conseqüències negatives per al descans dels seus veïns.

Per aquest motiu, des de l'inici, en la sessió pública, es va demanar l'ajuda dels propietaris i del personal dels locals com de la ciutadania per millorar la gestió de conflictes i en concret la prevenció. Qui coneix millor els conflictes que es produeixen a les zones d'oci nocturn que les persones que treballen en els locals?

En aquest sentit, era primordial generar un sentiment de confiança amb els mediadors i deixar clar quina era la feina que venien a desenvolupar.

La mediació nocturna venia a sumar-se com una mesura més, a les ja existents, per tal de mantenir i assolir un oci nocturn de qualitat.

En aquest punt cal destacar el fet que un dels primers casos gestionats per l'equip de mediació va ser el conflicte entre dos locals de nit a causa de la música que sonava a les seves terrasses. Competien pels clients i per aquest motiu el volum de la música a les respectives terrasses creixia durant la nit, fins al punt que es barrejaven i s'anul·laven mútuament.

¹⁴ Respecte als factors, se segueix la classificació que Johan Galtung estableix a *Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*, Gernika, Bakeaz, 1999. Johan Galtung estableix tres tipus de factors que predisposen a l'aparició dels conflictes i la violència. Aquests factors són: el cultural, l'estructural i el del comportament. Els factors culturals representen la suma de tots els mites, símbols, valors i idees que serveixen per justificar la violència o la pau. Els factors estructurals són aquells condicionants que perpetuen desigualtats, la manca d'equitat, l'explotació, la separació, l'exclusió, etc. Finalment, els factors directes o del comportament són el producte dels factors culturals i estructurals, i es materialitzen en conductes agressives tant de tipus físic i/o verbal: insults, baralles, ús d'armes, destrucció del mobiliari urbà, brutícia als carrers o per contra en comportaments de diàleg i d'escolta activa, d'afavoriment de l'entesa i del respecte, d'implicació i de compromís, de participació dels ciutadans en els assumptes públics.

CONCLUSIONS: REPTES, OPORTUNITATS I LÍMITS DE LA MEDIACIÓ NOCTURNA

De tot el que s'ha comentant fins ara, hi ha un qüestió primordial que no s'ha dit, però que resulta crucial: durant la nit, a més de l'actuació policial quan hi ha conflictes d'alta intensitat i dels servei de neteja, no hi ha cap altre servei i persones que circulin, coneguin i analitzin el que succeeix a Platja d'Aro a les zones d'oci nocturn i els conflictes que s'hi donen. Per aquest motiu, l'actuació de la mediació va més enllà del seu objectiu específic. Només pel fet de ser-hi de nit i de matinal, ja té una aportació molt valuosa: per la seva presència per als locals i els usuaris, per l'obtenció d'informació del que passa i que fins ara no es disposava, i pel grau i nivell detallat d'aquesta informació i dels fets ocorreguts.

En conseqüència, aquest nivell d'informació i presència es mostra com a molt rellevant per a l'Ajuntament, per la convivència al municipi i per permetre pensar en quin model de municipi es vol.

Precisament, a partir del projecte, es van poder copsar factors que fins ara no s'havien tingut en compte i que poden predisposar a l'aparició d'accidents o d'altres conflictes: espais abandonats on es donava el fenomen del *botellón*, aparcament d'autocars i baixada d'usuaris joves al mig del carrer amb el perill d'atropellaments, utilització de contenidors de brossa públics per part de restaurants privats, manca de llum en determinats carrers amb el risc de robatoris i agressions, etc.

Dit això, el projecte de mediació nocturna s'ha definit per tres àmbits d'acció: l'observació i detecció de conflictes, l'anàlisi i la intervenció posterior i el contacte i la relació continuus amb els locals –propietaris i personal– amb els usuaris i/o usuàries –amb una rotació quinzenal– i amb la ciutadania.

La mediació nocturna no és la panacea als problemes i conflictes derivats de l'oci nocturn, sinó que esdevé una mesura més a les que ja existeixen, tot i que es mostra de les més potents pel seus objectius i metodologia, ja que s'intervé a partir dels factors i les causes, i no només sobre els símptomes.

De l'experiència desenvolupada es pot dir que ha generat confiança amb tots els agents implicats i afectats i que s'ha mostrat útil per a tots els operadors, ja que els mateixos propietaris de locals de nit l'han utilitzada, més enllà dels ciutadans, que era el resultat esperat.

Ha permès desbloquejar conflictes que feia temps que s'havien produït i que estiu rere estiu es mantenien i sobre els quals no s'havia tingut l'oportunitat de parlar amb les persones implicades, per sorolls entre veïns i locals. Fins ara es feien denúncies.

Ha estat una intervenció estructurada i coordinada. El nivell d'intercanvi d'informació amb la policia ha estat continu, per ambdues bandes. Els informes elaborats aporten informació de les accions a curt termini realitzades, per setmanes i mesos, i propostes per tal de revertir i modificar condicions i factors que propicien l'aparició de problemes i nous conflictes.

Tot plegat ofereix una via de treball que segons dades de la policia de Platja d'Aro ha permès en el seu primer any de posada en pràctica reduir a la meitat el nombre de trucades d'avisos i de queixes de la ciutadania respecte de l'oci nocturn.

Tot i així, cal tenir en compte que d'aquesta experiència pilot es varen extreure reptes, límits i oportunitats que cal tenir en compte:

- Pel que fa als límits cal tenir en compte que la mediació no assegura la pacificació de les zones d'oci nocturn, ja que cal comptar amb els factors i causes del conflicte. En tot cas, hem pogut veure com la mediació aporta una mirada diferent i orientada a descobrir i assenyalar els motius dels conflictes, dotant d'eines l'Administració per tal d'afrontar-los amb més garanties. Però tenir un equip de mediació no implica que els conflictes desapareguin.
- Quant a les oportunitats, cal tenir en compte que un equip de mediació d'oci nocturn dota l'Administració d'un recurs complementari a la Policia Local, i que es basa en l'observació constant i l'escolta activa. Això fa que es generi coneixement i s'aconsegueixi una informació molt important per a l'Administració.
- Finalment, quant als reptes cal tenir en compte que, en tractar-se d'un projecte pilot i diferent, el disseny o la metodologia s'ha de perfeccionar. En aquest sentit, el repte principal és connectar aquest servei amb la resta de serveis del municipi, i això no és gens fàcil ja que l'horari és un handicap molt important.

Per acabar, cal tenir en compte que la informació recollida per l'equip de mediació, treballant de matinada i durant l'època en què hi ha una activitat més frenètica a les zones d'oci nocturn, ha permès saber què passa en aquestes zones de nit i de matinada, permetent que les autoritats públiques puguin prendre decisions amb un nivell més alt d'exactitud de què i com s'ha de fer.

Fins i tot es tracta d'una informació que pot ajudar a decidir cap on s'ha d'encaminar el model turístic del municipi. Una fórmula que pugui fer compatible l'oci nocturn, que representa una font d'ingressos per al municipi, i el descans d'altres persones que el visiten amb motiu de les seves vacances.

En definitiva, la mediació ha posat damunt de la taula una idea: l'equilibri entre descans veïnal i oci nocturn no tan sols és possible sinó que és desitjable per tal que als municipis s'incrementi la qualitat de vida i la qualitat dels serveis que ofereixen les administracions públiques a la seva ciutadania.

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES I D'INTERNET

Llibres

- BAUMAN, Z. *Vidas desperdiciadas: la modernidad y sus parias*. Barcelona: Paidós, 2005.
- BECK, U.; NAVARRO, J.; JIMÉNEZ, D.; BORRÁS, M. R. *La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad*. Barcelona [etc.]: Paidós, 2006.
- BLANCO, I.; GOMÀ, R.; NEL-LO, O. *El municipalisme del bé comú*. Barcelona: Icaria Editorial, 2016.
- ESQUIROL I CALAF, J. M., *El respeto o la mirada atenta: una ética para la era de la ciencia y la tecnología*. Barcelona: Editorial Gedisa, 2006.
- GALTUNG, J. *Tras la violencia, 3r: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*. Gernika Bakeaz, 1999.
- PASTOR, X.; PERIS, C. "La mediació comunitària i la gestió alternativa del conflicte públic: experiències per facilitar la governabilitat". A: VINYAMATA, Eduard. *Conflictes i conflictologia*. Barcelona: Editorial UOC, 2008.
- PASTOR, X. "Acord i consens: la mediació comunitària i la gestió alternativa de conflictes". A: CASANOVAS, Pompeu [et. al.]. *Materials del llibre blanc de la mediació a Catalunya*. Barcelona: Centre d'estudis Jurídics i Formació Especialitzada, 2009.

PASTOR, X.; CARRERA, E. *Conflicte Públic. 30 articles sobre Resolució de Conflictes a Catalunya*. Forallac: Etervisual, 2012.

PASTOR, X. [et. al.]. *L'ofici de la Conflictologia*. Barcelona: Quaderns de Cooperació Editorial UOC, 2014.

SENNETT, R. *Together: the rituals, pleasures, and politics of cooperation*. New Haven, CT: Yale University Press, 2012.

TODOROV, T.; RIUS, M. *La vida en comú*. Barcelona: Eliseu Climent, 1996.

VINYAMATA, E. *La conflictologia*. Barcelona: Editorial UOC, 2006.

Articles

“Servei de Gestió de Conflictes a l’Espai Públic”, de Pau Arbós, Juan Miguel Iglesias i Marina Mañas i publicat al número 19 de la revista *Barcelona Societat* del desembre de 2010:

<http://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/revista/revista-19-art8-servei-gestio-conflictes-espai-public.pdf> (consultat el 19 d’abril de 2011).

“Aparentment incompatibles”, de Xavier Pastor i Eduard Carrera:

<http://www.diaridegirona.cat/girona/2014/02/18/aparentment-incompatibles/656981.html> (consultat el 18 de febrer de 2014).

“Per a què funcioni, com ha de ser la mediació?”, entrevista a Xavier Pastor:

<http://www.diaridegirona.cat/blogs/resolucio-de-conflictes/per-a-que-funcioni-com-ha-de-ser-la-mediacio.html> (consultat el 31 de gener de 2016).

“Mediació Nocturna”, Xavier Pastor i Eduard Carrera:

<http://www.diaridegirona.cat/opinio/2016/08/25/mediacio-nocturna/800754.html> (consultat el 25 d’agost de 2016).

AUTORS

Xavier Pastor

Polítòleg i conflictològ. Directors del Postgrau de Resolució de Conflictes Públics i Mediació Comunitària de la UdG. Professor del Màster en Conflictologia dels Estudis de Dret i Ciència Política de la UOC. Autor de diversos estudis i llibres sobre la conflictologia, la resolució de conflictes i la mediació a Catalunya. Guanyador del premi civisme Serra i Moret en la modalitat d’assaig el 2014 per l’obra *Conflicte públic. 30 articles breus sobre la resolució de conflictes a Catalunya*, i l’any 2015 per *Justícia ciutadana. Per a una nova justícia catalana*.

Eduard Carrera

Economista i conflictològ. Coordinador del Postgrau de Resolució de Conflictes Públics i Mediació Comunitària de la UdG. Professor associat a la UdG, i professor col·laborador a la UOC. Tècnic comunitari a Olot des de 2009, i autor de diversos estudis i col·laborador en alguns llibres sobre la gestió alternativa de conflictes.



www.icps.cat