



**Dossiers
del Tercer
Sector**

núm. 17
març de 2012

Aquí No!

Conflictes en la ubicació d'equipaments socials

Subvenciona:



1. L'"Aquí No!", una realitat creixent

L'any 2005 anar en cotxe per la Ronda de Dalt de Barcelona un dimecres al vespre era tota una odissea. Cada dimecres a les 20h un nombrós grup de persones de les associacions de veïns de Montbau, Sant Genís, Parc de Vall d'Hebron i Penitents-Taxonera es manifestaven tallant el trànsit d'aquesta artèria de la ciutat barcelonina. L'enrenou i les cues que es formaven setmana rere setmana degut al col·lapse de la circulació van servir per donar a conèixer les protestes dels veïns, que s'oposaven a la instal·lació al seu barri del Centre d'Atenció i Seguiment (CAS) de toxicòmans, un equipament que constava, entre d'altres serveis, d'una sala de venopunció on els usuaris es poguessin injectar la droga en condicions higièniques. La presència d'aquest servei va generar un gran rebuig entre alguns veïns de la zona, que durant mesos van dur a terme tot tipus d'accions per intentar frenar la implantació del CAS, que finalment va poder entrar en funcionament.

L'oposició al CAS de Vall d'Hebron és un dels exemples més coneguts del fenomen 'Aquí No'. Aquest fenomen es produeix quan la instal·lació d'un determinat equipament, indústria, infraestructura... genera rebuig entre alguns habitants de la zona. Aquest rebuig s'expressa en forma de mobilitzacions i protestes per pressionar els poders públics i a traure l'interès de l'opinió pública.

L'"Aquí No' ni és nou ni ha aparegut només a Catalunya. De fet, es tracta d'un fenomen molt estudiat als EUA, on ja fa temps que es va començar a observar amb atenció aquest tipus de conflictes, propis de les societats occidentals i creixents en les últimes dècades. En anglès s'utilitza l'acrònim NIMBY ('Not in my backyard', 'No al meu pati de darrera') per referir-se a aquesta mena de casos. En un principi, el fenomen NIMBY es vinculava a l'oposició comunitària a projectes que podien afectar l'entorn mediambiental (indústries contaminants, dipòsits de residus, carreteres, etc.). Més endavant, s'ha anat vinculant també al rebuig a determinats equipaments socials relacionats amb l'atenció a col·lectius vulnerables o en situació d'exclusió social: centres penitenciaris, serveis per a persones amb discapacitat física o psíquica, espais per a persones drogodependents, centres de menors...

Aquest dossier intenta fer una petita aproximació al fenomen *Aquí No*, en l'àmbit dels equipaments socials, i explicant quines són les seves principals característiques, les causes de la seva aparició, quines les estratègies a seguir per tal d'intentar evitar i resoldre aquesta mena de conflictes i, finalment, posant alguns exemples de casos pràctics viscuts en els darrers anys a Catalunya.

2. Causes i característiques de l'"Aquí No'

2.1 Un fenomen propi de la societat actual

L'"Aquí No' és un fenomen propi de les societats occidentals. Les raons de la gran proliferació de casos d'"Aquí No' en els darrers anys s'expliquen, a grans trets, per diferents factors que són propis de l'evolució de la nostra societat. Durant dècades els moviments veïnals es van destacar per la demanda d'equipaments socials bàsics com ara escoles, hospitals, biblioteques, etc. Una vegada aquestes necessitats han estat més o menys cobertes ha anat canviant la receptivitat de la població davant la construcció de determinats tipus d'equipaments, que van destinats a cobrir una altra mena de necessitats. D'aquesta manera, la implantació de serveis específics com ara centres de menors, espais per a persones drogodependents o, fins i tot, residències de gent gran provoquen sovint conflictivitat i rebuig social d'una part de la població que veu l'equipament en qüestió com una amenaça o un perjudici.

Durant les darreres dècades, s'ha produït un augment de la preocupació que la població mostra per la qualitat, els recursos, la seguretat i la identitat del lloc on viu. La importància i la reivindicació de l'indret on s'habita ha crescut i amb això també s'ha incrementat la por a les amenaces econòmiques, ambientals o socials que puguin perjudicar l'estabilitat i l'estatus quo de la zona. En aquest sentit, els conflictes 'Aquí No' reflecteixen un augment de la competència territorial entre ciutats, pobles, barris... Els àmbits locals lluiten per atraure inversions productives i localitzacions bones i desitjables mentre que a la vegada també intenten allunyar de casa seva els equipaments considerats indesitjables per tal de desviar-los cap a altres àrees.

D'altra banda, també des de fa anys s'observa una creixent crisi de confiança de la ciutadania en les formes institucionals d'expressió i representació ciutadana. Aquesta falta de representativitat de les institucions i partits polítics incideix de manera decisiva en la proliferació de conflictes degut a que els ciutadans se senten desconnectats de les accions governamentals i veuen com una amenaça allò que s'hauria d'entendre com un bé comú. L'acció de l'Administració s'entén en aquests casos com una intervenció exterior que posa en perill la qualitat de vida, els recursos, el patrimoni d'una zona i una comunitat.

A part d'això, també és important la mancança d'unes polítiques territorials ben aplicades per part de l'Administració. Sovint aquestes polítiques estan mal dissenyades i, sobretot, mal explicades a la població, a la qual no s'informa ni es justifica de manera suficient el perquè de l'elecció d'un lloc o un altre quan es decideix instal·lar un nou equipament.

2.2 Detonants de l' 'Aquí No'

El principal motiu de queixa dels veïns que s'oposen a un equipament social és que el servei tindrà repercussions negatives pel seu entorn. En primer lloc, en molts casos es té por que l'aparició d'un determinat servei, entès com a perjudicial, pugui fer disminuir el valor dels habitatges, propietats i comerços de la zona. D'altra banda, es tem sovint també un augment de la inseguretat i la delinqüència, un increment de la brutícia o un ús intensiu de l'espai públic.

Freqüentment, i en estreta relació amb aquests motius, els veïns centren la seva queixa en els nous col·lectius que arribaran al barri degut a la presència de l'equipament. L'estigmatització de la societat cap als usuaris d'aquesta mena de serveis fa que se'ls relacioni amb delinqüència, brutícia, inseguretat...

D'altra banda, en algunes ocasions els veïns també es queixen de les característiques estètiques o físiques de l'equipament en qüestió. De vegades, s'entén que nous edificis perjudicaran l'aspecte social, ambiental o paisatgístic de la zona.

També s'utilitza com a argument de rebuig el fet de la proximitat del servei als residents. No tant en la proximitat als habitatges, si no en la localització pròxima del servei a altres tipus d'espais públics com ara escoles.

Finalment, en la majoria dels casos de conflictes *Aquí No* s'esgrimeix també com a motiu de queixa la falta de planificació i de consulta de l'Administració i les parts que vulguin implantar el servei amb els veïns de la zona.

2.3 Fases d'un fenomen 'Aquí No'

Tot i que cada conflicte té una història i una trajectòria concreta, el coneixement d'aquest fenomen possibilita establir tres fases en el procés de desenvolupament de l' 'Aquí No'.

- **Fase de joventut:** en la qual es coneix la notícia que es vol obrir un servei en una zona determinada. En aquest moment, l'oposició comença a néixer al voltant d'un petit grup que resideix molt a prop de l'emplaçament proposat. És quan es comencen a mostrar els sentiments de rebuig d'una manera encara poc elaborada i organitzada.
- **Fase de maduració:** una vegada ja es coneix la notícia i quan ja s'ha creat el conflicte. S'estableixen les parts d'aquest conflicte, generalment dos bàndols oposats, de manera que les posicions tendeixen a polaritzar-se. En aquest moment, les primeres queixes privades dels veïns es transformen en la defensa de quelcom col·lectiu, la qual cosa fa que els arguments de rebuig s'intentin raonar i racionalitzar.
- **Fase de vellesa del conflicte:** es produeix quan s'inicia el període de resolució, que acostuma a ser llarg, cansat i moltes vegades inconclús. En aquest moment, sovint les dues parts fan concessions fins que s'arriba a un acord final. En altres ocasions, també pot ser que el projecte es tiri endavant sense pactar amb l'oposició o bé que s'acabi fent marxa enrere i que el servei no s'acabi implantant en la localització proposada.

2.4 Agents que intervenen en el conflicte

Els agents que participen en un conflicte 'Aquí No' són totes aquelles persones, grups, entitats, institucions, empreses... que d'alguna manera es posicionen sobre el servei que es pretén instal·lar o que ja s'ha instal·lat. Tots aquests actors disposen d'opinió i d'un cert control dins el conflicte per tal de poder-hi intervenir.

En una situació de conflicte s'hi poden trobar:

- Agents socials que proposen la instal·lació del servei. Poden ser administracions, entitats, col·lectius d'usuaris, grups organitzats, etc.

- Aquelles persones a les quals va dirigida el recurs que es vol emplaçar. Seran persones de diferents col·lectius com ara gent gran, persones amb discapacitat física o psíquica, menors d'edat, persones amb drogodependència, etc.

- Persones i grups, que tot i que no formen part del projecte, veuen la seva vida quotidiana afectada per la instal·lació del recurs i poden prendre posició en una o altra direcció. És el cas dels grups de veïns que mostren la seva oposició però també del grup de veïns que s'hi pugui mostrar a favor. Són també els comerços i empreses de la zona, els clients d'aquests comerços i empreses, altres institucions o entitats que prenguin part en el procés... També s'hi inclouen els mitjans de comunicació, que poden arribar a jugar un paper molt important en el desenvolupament del conflicte.

De tota manera, és difícil de classificar els diversos agents socials que participen en el conflicte. Durant el procés poden aparèixer nous actors i desaparèixer-ne d'altres i també n'hi ha que poden modificar la seva posició i discurs.

2.5 Trets distintius dels moviments 'Aquí No'

Encara que en un conflicte 'Aquí No' hi prenen part una multitud d'agents, és evident que l'actor principal és el moviment de rebuig que s'organitza en contra de la instal·lació de l'equipament proposat. Un cop més, és complicat homogeneïtzar aquesta mena de moviments però sí que es poden establir unes línies generals sobre com s'organitzen, quins són els seus objectius o quines les accions que duen a terme per tal d'aconseguir-los.

2.5.1 Formes d'organització

En els conflictes 'Aquí No' pot ser que els moviments de rebuig que sorgeixen s'organitzin aprofitant organitzacions que ja existeixen, com ara associacions de veïns. D'altra banda, però, també és freqüent l'aparició de noves formes d'organització que no coincideixin amb cap entitat o institució preexistent. Solen aparèixer plataformes que neixen expressament de manera reactiva a la notícia de la implantació del servei que es considera perjudicial. S'inicien a través d'un manifest o una recollida de firmes i són impulsades per persones directament o indirectament afectades per la intervenció proposada. Les persones que impulsen aquests moviments acostumen a tenir ja una trajectòria vinculada amb altres organitzacions o entitats veïnals, culturals, polítiques...

Amb el temps, aquestes plataformes van rebent adhesions de ciutadans i associacions del propi àmbit afectat, en primera instància, i més endavant també de fora. Segons com transcorri el procés del conflicte, poden rebre l'adhesió d'altres entitats, organitzacions o partits polítics que els donin suport. També poden obtenir suport econòmic per part d'aquestes organitzacions adherides.

2.5.2 Objectius

En la gran majoria dels casos, i com que apareixen en reacció a un projecte concret, l'objectiu d'aquests moviments consisteix únicament en la retirada de la proposta anunciada o bé la limitació dels seus efectes. Alguns moviments es limiten al rebuig del projecte sense construir possibles alternatives, la qual cosa fa que desapareguin una vegada s'ha resolt el conflicte. D'altres, amb el temps, passen d'un caràcter inicial purament reactiu a ser moviments que es doten de contingut i plantegen solucions alternatives.

2.5.3 Caràcter apolític

Un tret que caracteritza la majoria de moviments 'Aquí No' és que es declaren apolítics i acostumen a mostrar una gran desconfiança envers la capacitat dels partits polítics per resoldre els conflictes. En aquesta línia, també mostren desconfiança cap a les administracions, a les que consideren part i origen del problema i a les quals s'acusa de no representar els interessos locals.

Aquests moviments expressen una gran falta de confiança cap al sistema polític i les formes de representació habituals. En aquest sentit, contraposen la legitimitat de les institucions democràtiques a la legitimitat "apolítica", "espontània" o "assembleària" pròpia de les plataformes ciutadanes.

Aquest tipus de moviments no rebutja el suport de partits, entitats o fins i tot ajuntaments a les seves reivindicacions. D'altra banda, també utilitza els diversos mecanismes administratius, polítics i judicials previstos per tal d'aconseguir els seus objectius. Així doncs, els moviments 'Aquí No' acostumen a participar en els mecanismes formals de presa de decisions presentant al·legacions en períodes d'informació pública o bé participant en comissions de seguiment o consulta si hi ha estat convidats. També intenten obtenir pronunciaments favorables per part de les administracions locals o de l'administració de justícia com a canals de difusió de les seves demandes i per tal d'aconseguir resolucions favorables.

2.5.4 Formes d'actuació

Els moviments 'Aquí No' utilitzen el que s'anomenen formes d'acció col·lectiva contenciosa. Per tal d'exercir pressió i demostrar el seu malestar en els diversos fenòmens d'"Aquí No" s'han dut a terme diferents accions de desafiament col·lectiu i de caire aïnstitucional. Així doncs, és habitual organitzar manifestacions, concentracions, marxades... que se solen celebrar en la mateixa zona de conflicte. Sovint s'han produït també boicots a actes institucionals com ara plens d'ajuntaments o visites de representants de l'Administració. En algunes ocasions, han arribat a succeir episodis de tensió, amenaces i violència, amb enfrontaments entre els opositors i la força pública o bé entre ciutadans contraris i partidaris del projecte.

El que uneix a tot tipus de moviments 'Aquí No' és la voluntat d'atreure l'atenció dels mitjans de comunicació per tal d'aconseguir la màxima difusió de les seves reivindicacions i augmentar la pressió cap a les parts decisòries. A més, i com que els recursos econòmics solen ser escassos, es duen a terme accions espectaculars o simbòliques com ara talls de carrers o vies de circulació.

En els últims anys s'ha estès també la utilització d'internet i de les xarxes socials com a via per a difondre les reivindicacions. També se segueixen utilitzant mètodes tradicionals com ara la recollida de signatures, la circulació de peticions en contra de la instal·lació o bé cartes a polítics, entitats, mitjans de comunicació, etc.

3. El procés de resolució

3.1 Fenòmens complexos

El primer que cal tenir en compte a l'hora d'analitzar i trobar vies de solució en un cas d'"Aquí No" és la seva complexitat. Es tracta de conflictes d'oposició que són fenòmens socials, polítics i culturals molt difícils de gestionar. Així doncs, els conflictes d'implantació d'equipaments socials no es poden considerar simples problemes de reacció a l'aplicació d'una decisió governamental. Més aviat, s'haurien d'entendre com oportunitats per l'aprofundiment democràtic entre la ciutadania i les administracions, que en aquesta mena de conflictes tenen l'ocasió de resoldre de manera conjunta qüestions d'interès general. És també una oportunitat per a sensibilitzar a la ciutadania sobre realitats determinades, fomentant l'apropament i el coneixement de certs col·lectius que solen tenir una imatge molt estigmatitzada.

En aquest sentit, cal no criminalitzar la posició dels veïns que mostren el seu rebuig. Els protagonistes dels moviments d'oposició solen veure's a si mateixos com a víctimes de decisions preses fora del seu context local, a través de polítiques de "fets consumats" que duen a terme les administracions.

De fet, el fenomen 'Aquí No' és bàsicament una mostra real de les tensions existents entre les comunitats i l'Estat, centrades en la discussió sobre el desenvolupament dels serveis socials i contraposant els drets individuals amb els drets col·lectius. Una confrontació entre el dret dels propietaris i habitants de decidir sobre el seu entorn contra el dret dels col·lectius que necessiten una atenció digna i situada en territoris accessibles i propers.

Això es veu encara més agreujat si tenim en compte que en les formes d'organització social de la nostra societat hi predominen valors com la individualitat i la competència en lloc d'altres com la solidaritat i l'empatia. No es tracta, doncs, de problemes concrets en barris determinats sinó d'un problema general de la societat. Amb la prevalença existent de segons quins valors és lògic que sorgeixin conflictes del tipus 'Aquí No'.

3.2 Mancances de l'actuació de les administracions

Cal dir també que durant anys l'actuació de les administracions en aquesta mena de conflictes no ha estat l'ideal per tal de portar a terme processos de mediació i participació amb els veïns, implicant a les comunitats en els diferents processos dels projectes per tal d'intentar desactivar els conflictes d'entrada. Sovint, l'actuació administrativa davant aquesta mena de projectes ha partit amb mancances greus i no solament no ha estat capaç d'evitar el conflicte sinó que ha contribuït a agreujar-lo.

En les darreres dècades les administracions han combinat diversos plantejaments a l'hora d'anunciar la implantació dels equipaments socials que acostumen a generar conflictivitat. D'una banda l'estil "decidir, anunciar, defensar", que parteix de la base que el lloc proposat ha estat seleccionat degut a una sèrie de motius raonats, a l'existència d'un pla estratègic,... Però, d'altra banda, també s'ha seguit la seqüència "anunciar, defensar, decidir". D'aquesta última manera, la proposta es llença com un globus sonda. Primer s'avalua la resistència trobada i, en funció d'aquesta, s'acaba decidint si tirar endavant o retirar el projecte. Aquesta última via ha acabat portant a l'Administració a una posició de debilitat, perquè l'existència de projectes que es retiren fa que en la següent ocasió els moviments d'oposició tinguin més arguments i més confiança per aconseguir la supressió del projecte.

A part de la debilitat de les estratègies seguides, hi ha altres factors que han contribuït a dificultar la resolució dels conflictes. Per exemple, els dubtes i les contradiccions entre administracions i partits polítics. Els interessos territorials i sectorials oposats es reflecteixen de vegades també entre els diversos nivells administratius (ajuntament, consell comarcal, Generalitat...) o fins i tot a l'interior mateix de cada nivell. Aquesta mena de contradiccions les aprofiten els moviments d'oposició, que busquen generar esquerdes dins l'Administració per tal de poder restar legitimat al projecte. D'altra banda, les lluites partidistes entre diverses forces polítiques encara agreugen més el conflicte. La utilització electoralista d'aquesta mena de conflictes és també una arma molt difícil de desactivar.

Un altre element que ha contribuït a magnificar el conflicte ha estat la falta de transparència per part de l'Administració. En algunes ocasions, els processos previstos per a la participació ciutadana no han estat gens clars ni accessibles, un fet que motiva encara més la victimització que expressen els col·lectius opositors.

3.3 Familiarització del procés d'emplaçament

Els errors i les males estratègies practicades en el passat en la gestió dels conflictes 'Aquí No' han acabat evidenciant que per tal de resoldre amb èxit aquesta mena de processos, les Administracions, institucions, entitats... que proposen la implantació de l'equipament han de seguir unes línies clares i transparents, duent a terme un procés que intenti implicar a la comunitat veïnal amb el desenvolupament de tot el projecte.

En primer lloc, cal comptar que sempre hi haurà conflicte en la fase inicial del projecte. La instal·lació de certs equipaments sempre genera dubtes i inseguretats, i cal treballar ja preveient aquest escenari des del punt de partida. L'emplaçament del projecte ha de buscar tractar aquests dubtes i reticències, aportant arguments i intentant apropar les realitats socials conflictives a través de la participació i el sentiment de pertinença en el projecte.

Per tal de generar aquest procés de dinamització comunitària i familiarització amb el projecte cal utilitzar eines concretes com ara seguir un pla d'acció consensuat amb la comunitat i on aquesta tingui un paper important en el seu desenvolupament. Amb aquest objectiu, la creació de comitès o grups comunitaris buscarà aquest objectiu d'integrar totes les parts per resoldre els conflictes a través del màxim consens possible. Es tracta de buscar la construcció d'aliances i aconseguir legitimitat social a través del diàleg.

Aquesta mena de grups han d'incloure no només a les persones que inicialment són favorables al projecte d'instal·lació sinó que ha d'intentar també reunir a aquelles que hi estan en contra. Entre els integrants d'aquests grups s'hi inclouran els representants polítics, tècnics professionals vinculats a l'àmbit de l'equipament, membres de les associacions de veïns i altres organitzacions de la comunitats, representants de les entitats del Tercer Sector que participin en el projecte i de les associacions dels col·lectius als quals s'adreça l'equipament, membres dels cossos de seguretat, periodistes, etc.

Finalment, cal dir que aquests grups no tenen un període de vida concret ni especificat. No tenen perquè desaparèixer del tot una vegada entri en servei l'equipament perquè els conflictes poden seguir existint o tornar a aparèixer en el futur.

L'estratègia de mediació i participació es planteja en la fase inicial del projecte però ha de seguir durant tot el desenvolupament del projecte. El pla d'acció segueix vigent en les successives fases per tal de donar resposta als problemes que puguin anar apareixent.

4. Criteris a seguir

L'aparició de múltiples casos 'Aquí No' sempre genera debat sobre quina és la manera exacta d'abordar el fenomen. Evidentment, cada cas té les seves particularitats i caldrà ser gestionat de manera pròpia, però sí que hi ha un seguit de línies d'actuació que mostren com les administracions, les entitats i associacions ciutadanes, partits polítics,... poden preveure i encarar una situació d'*Aquí No*. Les orientacions i criteris que es presenten a continuació són el resultat del treball realitzat en la jornada 'Construint compromisos enfront l'*Aquí No*' organitzada per la Federació Catalana de Drogodependències i en el marc de l'Acord Ciutadà per a una Barcelona Inclusiva.

4.1 Anticipar

És important incorporar en la proposta, ja des d'un bon principi, tots aquells aspectes que poden ajudar a facilitar la integració i acceptació del servei al barri. En primer lloc, intentant ampliar els serveis oferts per l'equipament al major nombre de col·lectius possible. Per exemple, un menjador social per a persones sense sostre pot acollir també a gent gran que viu sola i que té aquest tipus de necessitats. O bé, un centre de tractament de drogodependències pot dur a terme també programes per a persones que vulguin deixar de fumar.

A part d'això, l'arquitectura del nou edifici s'ha d'adequar a la resta d'edificis del barri, creant un equipament que es pugui integrar en l'entorn o fins si tot construint-ne un que aporti valor afegit. També cal considerar l'ús d'espais ja existents, per tal de facilitar aquesta integració. Finalment, cal dur a terme accions concretes davant els efectes negatius que el nou equipament pot comportar. Davant de situacions d'un ús intensiu de l'espai públic, brutícia, percepció d'inseguretat... caldrà reforçar serveis de neteja, manteniment i vigilància.

4.2 Justificar

El lloc triat per a la ubicació ha d'estar fonamentat tècnicament, amb criteris d'equitat territorial i de necessitat per tal que la decisió sigui justa, raonable i sigui percebuda com a tal. Els serveis considerats com a problemàtics s'han de distribuir pel conjunt del territori i no s'han de concentrar en àrees determinades.

4.3 Planificar

Cal planificar el projecte des d'una perspectiva adient per a la gestió de conflictes. El procés de presa de decisions ha d'anar acompanyat d'un procés específic de participació comunitària per aconseguir el suport social necessari i reduir la oposició. Aquest procés de participació i comunicació ha de ser gradual, transparent i ha de començar tan aviat com sigui possible. És important que les primeres trobades i contactes amb veïns o altres agents socials siguin personals o en grups reduïts de persones, per afavorir al màxim el diàleg i construir una relació de confiança entre les diferents parts. No es pot caure en l'error d'esperar a la presentació del projecte per a conèixer les preocupacions dels veïns. Fer-ho en aquest ordre significa deixar marge perquè la organització estigui ja ben organitzada i enrocada en les seves posicions.

4.4 Reforçar aliances

Per tal de guanyar legitimitat és important buscar acords institucionals i entre els diferents partits polítics entorn les grans línies d'actuació. D'altra banda, també cal construir i fer visibles les aliances en favor del projecte. En aquest sentit, cal visibilitzar les aliances i el treball comunitari amb moviments veïnals i entitats cíviques que estan disposades a debatre el projecte. Sovint, els processos de participació queden monopolitzats per les persones i grups que s'oposen frontalment a la proposta, amb la qual cosa el conflicte encara s'amplifica més.

En la línia de fer visibles les aliances, s'ha d'implicar també des del principi als professionals del servei en el procés. De la mateixa manera, les persones usuàries del servei han de participar-hi també. A més a més, per tal d'aconseguir reforçar el projecte és positiu buscar el suport de persones i entitats de prestigi, amb una autoritat reconeguda i indiscutible.

4.5 Escoltar

Des del principi s'ha de fer un esforç per identificar i conèixer els interessos legítims, les necessitats i les preocupacions dels veïns, entitats,... Cal mantenir contactes amb les organitzacions claus des del moment de la formulació del projecte per poder incloure respostes a les seves preocupacions en el propi projecte. També cal estar oberts per a recollir i integrar aquelles propostes que donin resposta a les demandes expressades i que permetin millorar el projecte inicial. No s'ha de presentar el projecte com quelcom tancat sinó que aquest està obert a les modificacions que arribin a través del diàleg.

4.6 Explicar

La comunicació és fonamental en aquest tipus de situacions. Gran part de la resistència veïnal a certs equipaments socials té a veure amb una falta d'informació, percepcions errònies sobre l'impacte o perjudicis i estereotips sobre la població a la qual s'adreça el servei. Per això, la comunicació ha de facilitar informació comprensible i rellevant a les persones, a l'hora que ha de fer un esforç per arribar a "la majoria indiferent", tota aquella població a la qual normalment no s'aconsegueix arribar.

En aquest procés de comunicació és clau no confiar tan sols en els mitjans de comunicació habituals la transmissió dels missatges claus. Cal tenir en compte que els mitjans són empreses amb els seus propis interessos i, per tant, poden no contribuir gens a la voluntat integradora de tot aquest procés. A més, a molts mitjans els surt més rendible el conflicte que "la pau". Per evitar els mitjans ordinaris es pot optar per posar en marxa accions de comunicació pròpies a través d'internet, publicacions, exposicions... que serveixin, al mateix temps, per a recollir nous suggeriments i propostes. En aquest sentit, també és important potenciar la xarxa de mitjans de comunicació propis del barri.

Cal explicar el projecte emmarcant-lo en un context i explicant a fons el seu sentit. Cal insistir en perquè es proposa a més d'explicar els projecte similars que ja hi ha en funcionament i els resultats que s'han obtingut. En la mateixa línia, pot ser positiu humanitzar el projecte a través d'experiències de persones a les qui es dirigeix el servei. Les històries personals poden servir per apropar molt més la informació i ajuden a combatre els estereotips i els prejudicis existents.

4.7 Implicar

Les vies de diàleg i col·laboració que es creïn han de facilitar el seguiment i les adaptacions necessàries un cop el servei estigui en marxa, especialment en l'etapa inicial. El procés de relació i implicació de la ciutadania ha de tenir continuïtat informant als veïns dels canvis que es produeixen en l'equipament, obrint mecanismes per a recollir noves preocupacions i mantenint obert el contacte, per tal de poder explicar els problemes que puguin aparèixer i oferir-hi solucions. Si es creu oportú, es poden crear comissions de seguiment on hi participin les diverses parts, per tal de donar garanties que es tractaran les possibles incidències.

4.8 Informar amb rigor

Com s'esmentava anteriorment, els mitjans de comunicació sovint amplifiquen les pors de la ciutadania en aquest tipus de conflictes. Davant d'això, s'ha de fer un esforç de rigor i transparència, intentant capgirar la situació i aprofitar l'oportunitat per sensibilitzar i contribuir a la creació d'una cultura ciutadana més compromesa i responsable.

Per això, la relació amb els mitjans de comunicació ha de ser estreta. És important proporcionar-los tota la informació necessària, elaborant material específic on s'expliqui el projecte amb detall i designant una persona referent per tractar amb ells. També és positiu facilitar als mitjans els contactes de persones usuàries i de professionals del servei en qüestió, per tal de poder apropar la informació a les històries reals. D'altra banda, cal ser exigents alhora amb els mitjans, tenint en compte que hi ha una sèrie de valors que s'han de defensar (no enfrontar comunitats, ser conscients que el llenguatge no és neutre, etc.).

4.9 Exercir el lideratge

Durant els processos de diàleg i participació no sempre es pot acabar amb les pors o egoïsmes, encara que només vinguin de part d'un grup reduït. Sempre pot haver-hi persones o col·lectius disposats a amplificar el conflicte per obtenir beneficis propis. Davant d'aquestes situacions, és necessari actuar amb fermesa, defensant els valors democràtics i de convivència i exercint un lideratge consistent.

L'autoritat democràtica s'ha d'exercir amb responsabilitat. Malgrat l'oposició, si la decisió presa es considera legítima, cal mostrar una decisió política clara de la necessitat de seguir endavant amb el projecte. La finalitat dels processos de diàleg no és reduir l'oposició a zero sinó identificar les preocupacions i demandes legítimes, enfocar correctament els temes per facilitar la presa de decisions i facilitar que l'oposició fonamentada en prejudicis irracionals o interessos ocults pugui aparèixer com a tal.

4.10 Actuar en positiu i sempre amb respecte

Cal evitar sempre reduir el conflicte a una lluita entre bons i dolents, cosa que tan sols contribuirà a fer créixer la confrontació. S'ha de percebre el conflicte com un procés continu de diàleg, negociació i qüestionament entre diferents interessos i grups d'una mateixa comunitat.

5. Casos pràctics

5.1 Centre d'acolliment de menors La Ribera i CRAE Mas Sant Jordi

Els darrers anys el fenomen *Aquí No* ha tingut una notorietat especial a la ciutat de Mataró, que ha viscut episodis d'oposició veïnal a diversos equipaments. Aquí s'expliquen dos casos paradigmàtics, el del Centre d'acolliment de menors La Ribera, que serveix com a exemple dels punts febles que hi pot haver en un procés d'aquest tipus, i el del CRAE Mas Sant Jordi, el qual mostra quines estratègies es poden seguir per poder tirar endavant amb més garanties d'èxit el projecte. Per analitzar aquests dos casos s'ha entrevistat a Jaume Clupés, director del Centre de Formació i Prevenció i president de Federació d'Entitats d'Atenció i d'Educació de la Infància i l'Adolescència (FEDAIA).

5.1.1 Situació inicial. Com va sorgir el conflicte?

En primer lloc, ja des del 2009 els veïns del barri de l'Havana reclamaven el tancament del Centre d'acolliment de menors La Ribera. Els veïns es queixaven de la conflictivitat i dels casos de delinqüència al barri per part de menors que residien en aquest centre. Les queixes van anar creixent fins que a principis del 2011 l'Ajuntament de Mataró, que inicialment havia mostrat la voluntat de dur a terme un pla per solucionar el conflicte amb els veïns, va demanar a la Generalitat el tancament del centre. Finalment, el Departament de Benestar Social i Família va decidir tancar el centre com a tal i reconvertir-lo en un CRAE (Centre Residencial d'Acció Educativa).

Paral·lelament, l'any 2010 també va sorgir a Mataró una altra polèmica arran del trasllat del CRAE Mas Sant Jordi a les instal·lacions de la parròquia Mare de Déu de Montserrat, al barri del Pla d'en Boet. Un reduït però actiu grup de veïns s'oposaven a la nova ubicació del CRAE argumentant que aquest equipament portaria al barri problemes similars als viscuts a la zona del Centre d'acolliment de menors La Ribera. En aquest cas, la implantació del CRAE va tirar endavant i actualment el centre es troba ja a punt d'obrir les seves portes.

5.1.2 Per què es va produir el conflicte?

En el cas del Centre d'acolliment de menors La Ribera, certs episodis de delinqüència i d'inseguretat al barri van provocar les queixes dels veïns, que demanaven el tancament d'un centre que ja feia temps que funcionava.

D'altra banda, el cas del trasllat del CRAE Mas Sant Jordi neix per un sentiment de rebuig, queixa dels veïns, augmentant un increment de la delinqüència i la inseguretat i que es reforça per la polèmica del Centre La Ribera. Un grup de veïns del barri del Pla d'en Boet es va oposar des de l'inici al nou CRAE argumentant que els problemes viscuts a la zona del centre de La Ribera es repetirien al seu barri.

5.1.3 Com s'hagués pogut evitar?

Pel que fa al Centre La Ribera hi va haver un procés previ d'informació amb els veïns. De tota manera, no hi havia una justificació clara sobre perquè el centre s'ubicava en aquella zona i no en una altra. D'altra banda, el paper de l'Ajuntament de Mataró, que va passar d'intentar resoldre el conflicte a demanar el tancament, va ser també clau.

El trasllat del CRAE Mas Sant Jordi ja es va fer tenint en compte que caldria dur a terme un pla de treball per fer pedagogia amb els veïns del barri. Abans d'iniciar aquest pla, però, l'Ajuntament de Mataró va comunicar als veïns la implantació del nou centre i això no va permetre començar des de zero el procés d'informació i participació dels veïns.

5.1.4 Quins agents van participar en el conflicte?

En els dos casos, la oposició de col·lectius de veïns va ser el factor determinant. En el cas del trasllat del CRAE Mas Sant Jordi hi va haver un factor clau. El grup opositor era tan sols una petita part dels veïns de la zona. De la mateixa manera que hi havia protestes també hi havia un nombrós grup que donava suport a la implantació del nou equipament i això va ajudar molt a tirar endavant la nova instal·lació.

El paper de l'Ajuntament de Mataró també va tenir la seva importància. Sobretot en el cas del Centre La Ribera. En un primer lloc, el govern municipal va engegar un pla amb els veïns per resoldre el conflicte sense haver de tancar el centre. Més endavant, i a falta de pocs mesos per a les eleccions municipals, l'ajuntament va fer marxa enrere i es va adherir a la petició de tancament.

La FEDIA no va conduir el procés de participació amb els veïns. Sí que va justificar i va defensar davant els mitjans de comunicació l'equipament en la línia dels drets dels menors com a ciutadans de ple dret a poder viure en qualsevol indret.

5.1.5 Quines conclusions s'han obtingut?

La implantació de qualsevol equipament d'aquesta mena sempre genera un rebuig inicial. La clau de l'èxit del cas del trasllat del CRAE Mas Sant Jordi en relació al cas del centre La Ribera va ser la manera com es va dur a terme tot el procés. En el cas del trasllat CRAE Mas Sant Jordi, es va justificar l'elecció del barri perquè comptava amb molts altres equipaments necessaris pels futurs usuaris del CRAE. El procés d'informació es va reconduir i treballar amb tots els agents socials i representants de recursos del barri cercant el consens per aconseguir desactivar les reticències inicials.

El fet que el Mas Sant Jordi portés una activitat com a CRAE de més de vint anys a la ciutat de Mataró i una llarga experiència en l'atenció d'infants, va tenir un pes específic a l'opinió general dels ciutadans.

El cas d'aquests dos conflictes a Mataró també evidencia de quina manera poden afectar les conseqüències d'un conflicte a un altre. Això es veu amb el grup de veïns opositor al trasllat del CRAE, que ràpidament van relacionar aquest projecte amb la polèmica del Centre La Ribera.

5.2 Residència i centre de dia Bellvitge per a persones amb discapacitat intel·lectual

5.2.1 Situació inicial. Com va sorgir el conflicte?

El conflicte va sorgir el 2005, any en el que l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat va aprovar la construcció d'una residència i centre de dia per persones amb discapacitat intel·lectual, una necessitat recollida en diferents estudis municipals i de la Generalitat. Una plataforma de veïns va organitzar l'oposició a aquest equipament, argumentant que en aquells terrenys s'hi havia de construir un parc arbrat. El novembre del 2005 es va signar un acord entre les parts que acostava posicions i modificava el projecte inicial. Es va canviar el disseny original de la residència, reduint l'espai a edificar i requalificant una part dels terrenys d'equipaments a zona verda, per garantir la consideració de parc d'aquests terrenys, que era el que la plataforma d'oposició reclamava. Per analitzar el cas següent s'ha entrevistat a Verònica Rodríguez, directora tècnica de la Residència i Centre de Dia Bellvitge.

L'abril del 2008, davant la imminència de l'inici de les obres, la plataforma veïnal d'oposició va tornar a organitzar protestes, tot i la modificació del projecte inicial, que van aparèixer en diferents mitjans de comunicació. Davant d'aquest fet, el Consell Municipal de les Persones amb Discapacitat de L'Hospitalet, organització que aglutina els diferents serveis de l'Ajuntament que treballen transversalment la discapacitat i totes les associacions que treballen amb persones amb discapacitat, va signar un manifest de rebuig a la protesta i el va enviar també als mitjans de comunicació. Aquest manifest recollia l'adhesió de l'Associació de veïns i de la regidoria del barri. D'aquesta manera, el grup de veïns opositor va quedar aïllat i es va anar diluint amb el temps. Després d'aquest episodi no se n'ha tornat a produir cap més amb ressò mediàtic i la residència es va estrenar finalment el juliol del 2011.

5.2.2 Per què es va produir el conflicte?

El conflicte es va produir degut a la posició d'aquest grup reduït d'oposició, que demanava construir un parc en els terrenys destinats a la residència. Primerament, es va prestar atenció a les seves reivindicacions i es va arribar a un acord de modificació del projecte que havia de satisfer totes les parts. Però més endavant l'oposició va tornar a aparèixer.

5.2.3 Com s'hagués pogut evitar?

En aquest cas el conflicte era inevitable, perquè precisament es va dur a terme el procés d'escoltar les demandes dels veïns i per això es va canviar el projecte inicial. En aquest moment ja es va produir un pacte que, després, aquest grup d'oposició no va respectar.

5.2.4 Quins agents van participar en el conflicte?

Els agents implicats són els que el 2005 van arribar a un acord per a la modificació del projecte inicial i la construcció de la residència. Van participar en aquest acord el Consell Municipal de les Persones amb Discapacitat de L'Hospitalet, l'associació de familiars de malalts mentals AFEMHOS, la Federació ECOM, l'Associació de Veïns de Bellvitge, representants dels veïns dels blocs limítrofs amb l'equipament, l'Ajuntament i el Departament de Benestar Social i Família.

5.2.5 Quines conclusions s'han obtingut?

El conflicte ha servit per mantenir un procés de diàleg i participació amb els agents socials a l'hora de planificar i construir equipaments. La modificació del projecte inicial va servir per integrar millor l'equipament al barri i guanyar suport i legitimitat social. També s'ha pogut observar com la fermesa i l'acord entre diversos tipus d'agents és útil per acabar desactivant els conflictes.

5.3. Sala Baluard d'atenció sociosanitària a persones amb drogodependència

5.3.1 Situació inicial. Com va sorgir el conflicte?

El servei de la sala Baluard neix a partir del desmantellament del barri de Can Tunis, zona que durant anys va concentrar bona part de les persones drogodependents de la ciutat de Barcelona. Quan es va saber que desapareixeria Can Tunis, l'equip mòbil d'atenció sociosanitària que treballava al barri va fer un estudi entre les persones usuàries per saber a on vivien i quina zona freqüentarien a partir de llavors. La majoria d'elles va dir que vivia i comprava la droga a Ciutat Vella. Per això es va plantejar la necessitat d'instal·lar un servei d'atenció sociosanitària al barri per a les persones amb drogodependència. Es va buscar un lloc pròxim a la zona on es ven i es compra droga, intentant trobar un lloc estratègic que minimitzés les molèsties als veïns. D'aquesta manera, el desembre del 2004 es va obrir la Sala Baluard, situada a les muralles de les Drassanes. Per analitzar el cas següent s'ha entrevistat a Esther Henar, directora de l'Àrea de Pobresa i Inclusió de l'Associació Benestar i Desenvolupament (ABD).

5.3.2 Per què es va produir el conflicte?

Les protestes dels veïns que s'oposaven a la instal·lació del servei van tenir força repercussió el 2005. Es tractava de la mateixa època en la que veïns de la Vall d'Hebron protestaven per la implantació d'un altre centre de característiques similars. Es pot afirmar, doncs, que el gran rebombori mediàtic d'aquest cas va repercutir a fer créixer les protestes en contra de la Sala Baluard. Cal dir també, però, que en el cas de la Sala Baluard no es va fer un treball previ de comunicació i participació amb l'entorn comunitari.

5.3.3 Com s'hagués pogut evitar?

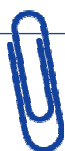
Aquesta mena de conflictes són inevitables, en certa manera, degut a les pors i inseguretats de la població davant col·lectius com les persones amb drogodependència. Tot i així, s'entén que haver iniciat un procés de participació comunitària abans de la implantació del centre hagués pogut ajudar a reduir les queixes des d'un bon principi. No obstant, una vegada el centre va entrar en funcionament sí que es va dur a terme una estratègia de treball comunitari que amb el temps ha contribuït a reduir les diferències. Una estratègia que es continua duent a terme avui dia.

5.3.4 Quins agents van participar en el conflicte?

En aquest cas es pot parlar de quins agents van participar en la resolució del conflicte. Es va crear, en primer lloc, una taula de treball formada per tècnics d'àmbits diversos (sanitari, social, policial, neteja...) i, després, una taula mixta que reunia també representants de l'associació de veïns, comerciants, membres de les AMPA de les escoles pròximes, representants del CAP de la zona, etc. Les demandes que han sorgit a partir aquesta taula mixta s'han traslladat a la taula de tècnics per tal de trobar respostes com ara incrementar els serveis de neteja, augmentar la il·luminació a la nit...

5.3.5 Quines conclusions s'han obtingut?

Durant els més de set anys de funcionament de la Sala Baluard s'ha anat veient com el treball comunitari pot servir per donar sostenibilitat al servei. Cal tenir com a eix estratègic la participació comunitària per tal d'escoltar, informar, explicar, afavorir la comprensió i treballar per la corresponsabilitat de la societat en la defensa de les persones més vulnerables. Aquest treball ha permès anar normalitzant una situació gens fàcil. En aquest sentit, és important mostrar que la instal·lació és un servei més del barri, un centre obert a tothom.



Dossiers del Tercer Sector

Podeu trobar més dossiers a:

www.tercersector.cat

Autor: Jordi Feu

Fonts:

- *Aquí, no!* (ed. Oriol Nel·lo, 2003)
- *No en la puerta de mi casa* (Mauricio Sepúlveda, Francisco Báez i Marisela Montenegro; 2008)
- *Orientacions i criteris per l'abordatge dels conflictes Aquí No vinculats amb el desplegament de serveis i programes socials* (Federació Catalana de Drogodependències / Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva; 2010)
- *Construint compromisos enfront l' Aquí No* (Federació Catalana de Drogodependències, 2010)

En conveni amb:

