

---

# Introducció als conflictes socials

---

PID\_00262167

Francisca Nicole Schmal Cruzat

---

Temps mínim de dedicació recomanat: 2 hores

---



**Francisca Nicole Schmal  
Cruzat**

L'encàrrec i la creació d'aquest recurs d'aprenentatge UOC han estat coordinats per la professora: Brígida Cristina Maestres Useche (2019)

Primera edició: setembre 2019  
© Francisca Nicole Schmal Cruzat  
Tots els drets reservats  
© d'aquesta edició, FUOC, 2019  
Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona  
Disseny: Manel Andreu  
Realització editorial: Oberta UOC Publishing, SL

*Cap part d'aquesta publicació, incloent-hi el disseny general i la coberta, no pot ser copiada, reproduïda, emmagatzemada o transmesa de cap manera ni per cap mitjà, tant si és elèctric com químic, mecànic, òptic, de gravació, de fotocòpia o per altres mètodes, sense l'autorització prèvia per escrit dels titulars del copyright.*

# Índex

<b>Introducció.....</b>	<b>5</b>
<b>1. Consideracions sobre el context sociopolític.....</b>	<b>7</b>
1.1. El conflicte social als escenaris urbans .....	8
<b>2. La construcció social dels conflictes.....</b>	<b>11</b>
2.1. El cas de Kitty Genovese .....	11
2.2. El conflicte entre joves d'un centre de menors i els veïns d'un barri .....	12
2.3. La noció de «minusvalidesa» o de «discapacitat» .....	13
2.4. El conflicte sobre l'ordenança de civisme a Barcelona (2006) .....	13
<b>3. Conflictes desposseïts del context social.....</b>	<b>15</b>
<b>4. El model social <i>justice</i> en l'àmbit dels conflictes.....</b>	<b>17</b>
4.1. La importància de la reflexió teoricopràctica i de la problematització .....	20
4.2. Posicionament eticopolític davant dels conflictes .....	22
<b>5. Els principals models teòrics que tracten el conflicte.....</b>	<b>24</b>
5.1. El model consensualista .....	24
5.2. El model conflictivista .....	25
<b>Bibliografia.....</b>	<b>27</b>



## Introducció

Aquest mòdul aspira a ser una introducció que serveixi per a submergir-nos en el complex terreny dels conflictes socials, aprofundir-ne en la comprensió i analitzar-los des d'una perspectiva que consideri el model de justícia social (*social justice*).

En tots els espais socials, siguin àmbits comunitaris, veïnals, educatius, familiars, etc., en definitiva en qualsevol espai on habiten i conviuen diferents grups socials, es generen debats i tensions. Aquests debats polítics, en el sentit d'instàncies de discussió sobre recursos, acords, decisions sobre el futur, sobre com viure en comunitat, etc., constitueixen espais de participació ciutadana necessaris per a l'exercici de la ciutadania que haurien d'estar presents en les nostres societats.

El primer apartat posa l'accent en la necessitat de situar els conflictes en un context sociohistòric marcat pel neoliberalisme. Intenta establir una mirada que reculli les complexitats dels conflictes contemporanis en el context de geografies caracteritzades per nous fluxos migratoris, processos de privatització, desregulació, flexibilitat, arquitectura de la fragmentació de l'espai públic i creixents escenaris de precarització i de vulnerabilització. Tot això s'esmenta per a exposar certes dinàmiques que envolten i tensen la vida en les diverses dimensions (familiars, personals, socials, grupals, comunitàries).

S'assumeix que els actuals escenaris urbans són espais polítics amenaçats de ser devorats i desposseïts de la seva condició social en el sentit d'espai com a vincle comunitari, de mediació i de resolució de conflictes. Es destaca la rellevància dels espais comuns que configuren un teixit social format per subjectes dispersos i encreuats per experiències diverses de discriminació.

En el segon apartat, es desenvolupa la premissa que els conflictes socials són realitats que es construeixen i que estan habitats per discursos confrontats. S'ofereixen quatre exemples, l'objectiu dels quals és facilitar la comprensió sobre com cohabituen els discursos. Així mateix, s'apunta a desnaturalitzar les narracions que acostumen a normalitzar-se, a favor de l'emergència de relats divergents que circulen pels terrenys de la dissidència o dels contrarrelats. Escoltar altres veus (minoritàries o contrahegemòniques) és un exercici que possibilita l'emergència de nous relats als escenaris de conflicte. El posicionament ètic i polític pren rellevància mentre afavoreix l'obertura de nous espais de representació i de participació. Això és el que en definitiva, i com veurem en el desenvolupament del següent apartat, esdevé una qüestió relacionada amb la justícia social.

El tercer apartat pretén mostrar la importància d'observar i d'analitzar el conflicte contemplant el context social. És una invitació a subvertir el mandat del neoliberalisme, que tendeix a reduir l'espai de discussió, de diàleg i de crítica social afavorint així la despolitització del conflicte mitjançant l'individualisme i la psicologització.

En el quart apartat es planteja l'objectiu de guiar la mirada sobre els conflictes, tot considerant els principis derivats de la «justícia social». Aquesta justícia assumeix el diàleg, la igualtat, la diferència i la pluralitat com a elements que han de ser fonamentals en les nostres intervencions. Això vol dir que hem de ser sensibles als diferents eixos de desigualtat i d'exclusió social que s'articulen, s'intersecten i s'exerceixen, tant en l'àmbit estructural, institucional, comunitari i familiar, com també en la pràctica professional.

També s'esmenta el lloc central que han de tenir (i que en l'absència hem d'instal·lar) els espais de reflexió i de problematització. A partir d'aquí, de la mà de les premisses de la justícia social, s'aspira a repolititzar (Perko, 2012) l'espai que ocupa la mirada sobre el conflicte social, és a dir, debatre, reflexionar i considerar les dimensions ètiques i polítiques que implica tota aproximació a una realitat conflictiva. D'aquesta manera s'espera acompanyar i afavorir rutes alternatives de pensament que qüestionin i interpel·lin l'ordre social establert a favor del qüestionament de les narratives que estan naturalitzades i normalitzades.

En definitiva, per a no caure en el quefer acrític, es revisa la noció de problematització, entenent-la com una eina útil per a construir una base conceptual que qüestionin i no donin per suposat determinats relats hegemònics sobre els subjectes i les realitats que ens envolten.

Així mateix, es tracta la importància de reconèixer que no ens situem davant dels conflictes des de fora ni des de posicions de neutralitat. Treballar en el camp del conflicte social implica assumir posicionaments eticopolítics. Es convida a adoptar posicions compromeses amb els ideals de la justícia social i evitar fer prevaler una mirada des de posicions privilegiades per damunt d'altres lectures possibles. Així, doncs, s'insta a evitar maneres i pràctiques autoritàries que imposen significats mentre se silencien determinades veus.

L'últim apartat esbossa els dos models que aglutinen els principis generals sobre els quals s'ha pensat i explicat tradicionalment el conflicte, és a dir, la perspectiva consensualista i la perspectiva conflictivista. És un intent de descripció, *grosso modo*, que ofereix les principals característiques dels dos models, una breu introducció que ha de servir de pont cap al mòdul següent en què s'aprofundirà en els diferents corrents teòrics que tracten el conflicte social.

## 1. Consideracions sobre el context sociopolític

És crucial comprendre que els conflictes contemporanis són inseparables dels contextos en què emergeixen. La presència d'una racionalitat política neoliberal constitueix un element fonamental que traspasa i irromp en innumbrables situacions conflictives. D'alguna manera defineix el marc des del qual interactuem amb els altres, amb les institucions, amb els nostres moviments i limitacions, en els espais socials, urbans, culturals, etc. Aquesta racionalitat es caracteritza, a grans trets, pel desmantellament dels serveis públics, la destrucció dels drets socials i una marcada orientació econòmica que afavoreix l'acumulació del capital financer, d'una banda, i l'endeutament, de l'altra.

### Discurs de l'emprenedoria

Briales (2017), en relació amb la racionalitat neoliberal, dissectiona el discurs de l'emprenedoria sostenint que les polítiques d'ocupació que promocionen aquest discurs, lluny de resoldre el problema de la desocupació (problema de caràcter estructural), serveixen per a «governar la precariedad masiva». Aquesta racionalitat té, al mateix temps, l'endeutament com un dels mecanismes centrals de disciplinament (Briales, 2017), o més aviat l'«emprudentament», terme que assenyala «la relación intrínseca entre emprendimiento y endeudamiento, la positividad del emprendimiento que se lanza desde los discursos dominantes tiene en realidad como pesada condición una profundización de las relaciones de deuda» (p. 86).

Cal sumar a aquest fet el debilitament generalitzat i la fragmentació del teixit social, la precarització del treball i la fragilització dels llaços socials, que generen processos de «desafiliació» (Castel, 1997) en el sentit de dissociació, ruptura i desarrelament de les xarxes de suport.

Com diu Wacquant (2015), aquest model estaria definint un «precarariat urbà» gestionat per allò que s'anomena el «Leviatan neoliberal», caracteritzat per tenir un marcat caràcter punitiu. L'autor va més enllà dels aspectes econòmics del neoliberalisme relacionats amb l'acumulació del capital, i destaca l'expansió horitzontal de la xarxa penal a l'empara d'allò que anomena una hipertròfia de l'estat penal enfront de l'atròfia soferta per part de l'estat social (Wacquant, 2000). Descriu l'afany de criminalització selectiva per part de l'estat (apuntant a la «perillositat» de col·lectius empobrits i racialitzats), que és simultani a la reducció de les seves funcions de protecció social.

A aquesta «gestió punitiva» s'agregaria l'afany de privatitzar i d'usurpar els espais comuns, els llocs d'associació, trobada, diàleg, negociació, etc. Es tracta d'una expropiació de l'espai social compartit, del «nosaltres» des del qual es construeixen identitats, coneixements col·lectius, i des d'on es canalitzen i es gestionen els conflictes. Com descriuen Montenegro, Rodríguez i Pujol (2014, p. 33):

### La racialització

Aquest concepte al·ludeix a un procés d'adscripció –mediat per sabers i pràctiques– per mitjà del qual s'assignen i es prescriuen trets, característiques, comportaments, etc. a persones o grups. El procés fa ús d'una base corporal essencialitzada que marca aquests cossos com a diferents. Fassin (2011) adverteix que l'adscripció racial també és una assignació social que varia segons l'estatus i el context. Els cossos es racialitzen mitjançant processos intersubjetius que tenen conseqüències concretes en les vides de les persones racialitzades (l'assetjament policial, *racial profiling*, majors taxes d'emprisonament, etc.).

«La expropiación del potencial cultural para cuestionar y transformar las actuales relaciones de sometimiento económicas, culturales y psicológicas debilita los procesos democráticos y limita las posibilidades de negociación de los sectores más desfavorecidos. A las formas de sometimiento más atroces se les añaden otras más sutiles ejercidas a través de las nuevas tecnologías, los medios masivos de comunicación y las formas indirectas de control y amortiguación de los conflictos sociales».

Al llarg dels propers apartats, l'escenari neoliberal que s'ha descrit serà present com una complexa matriu que diverses perspectives han criticat com a manera de resistir les polítiques de silenci, l'aïllament i la despolitització del camp social de disputes.

### **1.1. El conflicte social als escenaris urbans**

El context social descrit serveix per a situar-nos en realitats concretes relacionades amb els conflictes als espais urbans. Per a això, farem ús del diàleg interdisciplinari revisant algunes aportacions a la mirada del conflicte des de l'àmbit de la teoria crítica urbana, un camp del coneixement que emfatitza el caràcter polític i ideològic de l'espai urbà.

La teoria crítica urbana (Brenner, 2012) considera que l'espai urbà és un lloc de disputes i de confrontacions, i reconeix que és un lloc intervingut i constituït per relacions de poder. Es basa en l'oposició als coneixements urbans clàssics (positivistes) i aposta per altres formes d'organització urbana més democràtiques, socialment justes i sostenibles. També discrepen i rebutgen les anàlisis basades en els dictàmens del mercat i s'interessen per indagar alternatives socials radicalment emancipadores.

Seguint el plantejament lefebvrià de l'espai com a mediació, la ciutat, o més aviat «el dret a la ciutat» (Lefebvre, 2016), se'ns presenta com un nou paradigma urbà que ens és útil per a situar els conflictes, ja que destaca les nocions de justícia social, democràcia, sostenibilitat, antidiscriminació, etc. Per a Lefebvre, a l'espai quotidià les persones exerceixen un qüestionament a les relacions de dominació. Els seus plantejaments ajuden a comprendre els drets de la ciutadania en un sentit social del terme, apuntant al fet que la presa de decisions ha d'estar en mans de les persones que viuen a la ciutat, no de polítiques basades en criteris del mercat immobiliari. Segons això, és la ciutadania organitzada qui hauria de tenir el dret d'orientar el desenvolupament de la ciutat segons els desitjos i les necessitats col·lectives. No es tracta d'un dret individual en el sentit neoliberal del terme, al contrari, és la lluita de la ciutadania pel dret a una ciutat amb un sentit de solidaritat social, en la qual cada persona té el «dret a la ciutat» independentment de l'estatus social, la nacionalitat o el poder adquisitiu.

#### **Henri Lefebvre**

Lefebvre (1901-1991) va ser un sociòleg i filòsof francès. Els seus plantejaments han tingut una gran influència tant en l'àmbit dels estudis de la teoria crítica urbana, l'arquitectura, com també en moviments socials, entre altres. Activistes de moviments antigentrificació s'inspiren en els desenvolupaments teòrics de Lefebvre, que lluiten contra la racionalitat neoliberal i els processos de dominació del mercat immobiliari. Basada en la perspectiva de Lefebvre, entre altres, l'any 2007 emergeix als Estats Units l'aliança nacional



d'organització per la justícia racial, econòmica i mediambiental Right to the City (RTTC), que intenta unificar les respostes contra la gentrificació, aturar el desplaçament de grups socialment i econòmicament vulnerables, i construir un moviment nacional per la justícia urbana, els drets humans i la democràcia. Es tracta d'un exemple d'organització que pren els plantejaments del «dret a la ciutat» per a crear un impacte polític regional i nacional en el camp de l'habitatge, del desenvolupament comunitari, del compromís cívic, de la justícia mediambiental, etc.

Aquests principis es contraposen a la consolidació creixent d'un model urbà neoliberal i segregacionista que privatitza i redueix els espais de diàleg. Des d'aquest nou paradigma, la ciutat –que podríem substituir per comunitat, barri, veïnatge– representa un espai que ha de ser de diàleg i de mediació, en el qual totes les persones tenen dret a habitar, circular i expressar-se. Fent ús d'aquest plantejament, estirarem el terme «dret a la ciutat» per a expressar el dret de la ciutadania a participar en el devenir dels esdeveniments i dels conflictes que l'afecten. Per això «el dret a la ciutat» ens serveix per a pensar en la funció social dels espais que habitem i en el dret a participar en els múltiples diàlegs i negociacions que hi ha entre les persones i els grups immersos en situacions conflictives. Es tracta d'apoderar la ciutadania perquè formi part d'aquests diàlegs i reforçar la necessitat que les ciutats garanteixin l'establiment de vincles i d'espais de participació.

Els plantejaments de Lefebvre estan estretament lligats als conflictes socials com a proposta d'espai que s'obre, tant per a l'emergència del conflicte com per al debat i la participació. Des del marc del «dret a la ciutat», s'entendrà que els conflictes són inherents a la diversitat existent als espais que habitem, i que constitueixen realitats complexes que necessiten els diàlegs i les interdependències. Per tant, és inevitable la necessitat de pensar el conflicte des d'una perspectiva que consideri la polifonia de veus en què hi ha una constant confrontació de significats.

Molts dels conflictes presents en la nostra societat estan habitualment narrats pels qui són posseïdors del relat dominant, i existeixen per mitjà dels qui estan legitimats socialment per a narrar-los. Això condueix a generar un relat en funció de pràctiques que giren al voltant de l'exclusió d'altres veus. En aquest sentit, assumir l'heterogeneïtat implica subvertir les polítiques del silenci. Mestre (2006) ens recorda que «si queremos escuchar el conflicto en su complejidad, no debemos olvidar los márgenes» (p. 172).

Seguint els plantejaments de Montenegro, Rodríguez i Pujol (2014, p. 39):

«pensar la comunidad en términos de conexión de diferencias en lugar de agrupaciones de comunalidades nos permite conceptualizar los espacios en que intervenimos como intrínsecamente diaspóricos, con una tensión constante entre los espacios identitarios que nos constituyen, potencialmente diversos geográficamente, y los lugares físicos que habitamos, inherentemente interseccionales».

Així, doncs, es tractaria d'articular esdeveniments comunitaris constituïts per elements contraposats que no comporten renunciar als elements diferenciadors que els constitueixen i, encara menys, a la conflictivitat que aquests elements puguin implicar (*ibid.*).

## 2. La construcció social dels conflictes

Les dinàmiques socials i interpersonals no giren al voltant de significats fixos, universals, inalterables, estables i continus. Les demandes, les necessitats i els desitjos canvien a mesura que ho fan els contextos, la situació històrica, el clima polític, els interessos socials i econòmics, etc.

Hi ha innombrables exemples de conflictes que emergeixen en un determinat context històric i que denuncien situacions problemàtiques que es produïen des de feia molt de temps, però que no havien pogut ser anomenades ni expressades amb prou magnitud per a arribar a considerar-se un conflicte social amb bases estructurals, o que havien estat tractades sota un prisma diferent (en altres termes) que ha canviat a mesura que la sensibilitat ha emergit sobre determinats elements.

A continuació, revisarem quatre exemples que poden il·lustrar la mobilitat dels significats, la contingència de les valoracions i la importància del context per a la comprensió de la realitat social. Descriurem el cas de Kitty Genovese, el cas d'un centre de menors, el cas de la «discapacitat», i el cas de la «ordenança de civisme» de l'any 2006 a Barcelona.

### 2.1. El cas de Kitty Genovese

Domènech i Íñiguez, en un article titulat «La construcció social de la violència» (2002), tracten el cas de Kitty Genovese, una dona que mentre passejava de matinada per un barri de la ciutat de Nova York, l'any 1964, va ser violada i assassinada per un home. Cap de les més de trenta-set persones que van contemplar els fets, o que van sentir els crits, no van ser capaces d'ajudar-la o d'intervenir-hi fins que ja era massa tard. La manca d'auxili va causar un fort impacte en la societat, i va merèixer nombroses anàlisis i interpretacions els mesos posteriors a la mort de Kitty. Aquest fenomen, en l'àmbit de la psicologia i de la sociologia, fou anomenat *bystander effect* (efecte observador) o *Genovese syndrome*. El cas es va tractar des del nucli teòric del que es va anomenar «la conducta de facilitació d'ajuda».

Els autors utilitzen aquest crim per a atendre la influència que exerceix el context social, històric i ideològic en la comprensió d'un problema social. Es destaca la importància de tenir present el marc interpretatiu dels anys seixanta als Estats Units, «un contexto en el que los miembros de esa cultura no acostumbraban a hacer gran cosa para intervenir en casos de violencia dirigida hacia mujeres» (p. 6).

#### El cas de Kitty Genovese

El crim de Kitty Genovese, a part d'haver estat tractat des de l'àmbit acadèmic, ha tingut un extens espai en reportatges de premsa, documentals, etc. L'any 2015 es va estrenar la pel·lícula dirigida per J. Solomon, titulada *The Witness*, basada en aquest cas.

La mort de Kitty Genovese va ser interpretada, llegida i analitzada des de diferents plans sota el comú denominador que els elements relacionats amb la violència sexual cap a una dona estaven ombrejats, és a dir, que eren inexistents, «en ese momento, mediados de los sesenta, y en ese lugar, Norteamérica, el suceso se abstraigo como un caso en el que hubo una emergencia y nadie intervino para ayudar» (*ibid.*).

Domènech i Iñiguez destaquen la importància que va tenir el llibre de Brownmiller (1975), dedicat a la temàtica de la violació de dones, que detallava el cas:

«Al tomar el caso de Kitty Genovese, esta última autora pone sobre la mesa los condicionantes particulares relativos a cuestiones de género que están implicados en este incidente. Ese detalle fue suficiente para que, a mediados de los ochenta y en un contexto social definitivamente sensibilizado respecto a las agresiones a mujeres, Cherry pudiera plantearse un mismo hecho en unos términos absolutamente diferentes a los que hasta ese momento había utilizado. La cuestión de la prestación de ayuda en situaciones de emergencia pasaba a un segundo plano y, en su lugar, emergió claramente la cuestión del maltrato a las mujeres. La muerte de Kitty Genovese se había convertido en un nuevo caso de violencia hacia una mujer perpetrado por un hombre en el que nadie había intervenido para prestar ayuda. El contexto cultural había cambiado y, con él, el nombre con el que denominar el caso de Kitty Genovese» (*ibid.*, pp. 6-7).

El rol del moviment feminista és primordial en la reinterpretació d'aquest crim, perquè situa l'eix de la discussió en la violència específica cap a les dones dins d'un marc estructural patriarcal. En l'actualitat, el cas se situaria en l'àmbit de la «violència masclista» o «violència patriarcal». La transformació que ha patit es reflecteix en el tractament mediàtic, social i jurídic del tema al llarg dels últims anys. El que s'havia anomenat delictes comú, crim passional o homicidi, i que es justificava a partir de la gelosia, actualment s'entén respectivament com un femicidi o es desconstrueix a partir del que s'ha anomenat «el mite de l'amor romàntic». Allò que abans ocupava portades de mitjans sensacionalistes en la secció de successos o en la crònica groga, avui es tracta des de la secció de societat. Allò que abans es tractava des del paradigma de la seguretat ciutadana, avui es tracta des del paradigma de la violència patriarcal. El lloc, l'espai, la importància i la comprensió del problema han patit un gir. Al llarg del temps, el conflicte s'ha desplaçat en la mesura que ha augmentat la sensibilitat i la visibilitat, fins a ocupar nous espais i nous significats socials.

## **2.2. El conflicte entre joves d'un centre de menors i els veïns d'un barri**

Sovint també ens trobem que en un mateix espai i temps conflueixen múltiples mirades sobre una situació, és a dir, que el conflicte està sotmès a l'escrutini de diverses persones o grups –amb posicions i relacions de poder diferents– i que cadascuna el viu i l'interpreta de manera diferent. En el cas del conflicte entre els joves immigrants d'un casal i els veïns d'un barri pot sostenir-se per dos relats que xoquen. Uns es queixen dels «sorolls i excessos», per exemple, sota el discurs que els joves són conflictius i problemàtics. Altres sostenen que hi ha racisme, discriminació, exclusió i menyspreu cap al col·lectiu de joves immigrants. Segons la manera de comprendre el conflicte es deriven una sèrie d'accions orientades a intervenir-hi. Unes opcions poden limitar-se

exclusivament a la intervenció amb els joves com a grup estigmatitzat, com a conflictiu; altres poden incloure la comunitat, entenent que cal tractar el conflicte sota paradigmes de participació ciutadana, incloent-hi totes les persones involucrades en el benestar del barri, i considerant que hi ha un context en què es produeix el conflicte, és a dir, que no es redueix ni es limita a uns «subjectes conflictius».

### 2.3. La noció de «minusvalidesa» o de «discapacitat»

La noció de «minusvalidesa» és un altre exemple que il·lustra que els problemes o els conflictes no estan formats de fets i de significats congelats i immutables, sinó que es construeixen dinàmicament. De la mà del model mèdic, s'ha posat l'accent en les suposades manques (psicològiques, cognitives o físiques) de les persones catalogades com a «minusvàlides» o «discapacitades». Toboso (2010) destaca el fet que mirades crítiques més recents consideren que les causes que originen la discapacitat «no son de naturaleza médica, sino sociales, y atañen a las limitaciones de la sociedad para ofrecer servicios que tengan en cuenta los requerimientos de todas las personas» (p. 203). És la nostra arquitectura mental i física la que està saturada d'espais incapacitants que creen obstacles, dificultats, obstruccions i que generen constantment discriminació i exclusió. Per tant, no són les «persones discapacitades» el «problema» (en considerar determinats paràmetres dominants del que es considera normal i patològic), sinó que són els ambients socials, simbòlics i físics els incapacitants o excloents.

Sánchez (2017) invoca el terme *diversitat funcional* quan «señala una divergencia respecto del concepto de “discapacidad”, proponiendo un nuevo término positivo para autorrepresentarse (no centrado en la carencia, sino en la diversidad)» (p. 50). D'aquesta manera, s'interpel·la el marc «capacitista» que es regeix segons el saber medicorehabilitador hegemònic que jutja com a funcionalment «discapaços» els cossos diferents dels normatius. L'autor afegeix que el terme *diversitat funcional* instal·la la idea que «tots som diversos funcionals», la qual cosa es tradueix que les persones funcionen i es mouen «de modos diversos, singulares y no siempre tipificables según patrones antropométricos».

### 2.4. El conflicte sobre l'ordenança de civisme a Barcelona (2006)

El dia 25 de gener de 2006, promoguda pel consistori, va entrar en vigor a la ciutat de Barcelona l'ordenança de mesures per a fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic. L'Ajuntament tenia la consigna de fer prevaler els interessos dels veïns i veïnes de Barcelona en contraposició a allò que va anomenar manifestacions «incíviques» de «certs grups<sup>1</sup>». La prostitució al carrer i la venda ambulants van ser, entre altres, les activitats que van passar a ser considerades incíviques i, per tant, mereixedores de multes.

<sup>(1)</sup>L'Observatori del Sistema Penal i els Drets Humans (OSPDH, 2009) alerta sobre l'article 13 de l'ordenança, que fa especial menció de les persones immigrants. Es fa una instrumentalització de la seva situació de vulnerabilitat legal i manca de reconeixement de drets que els suposa la situació d'irregularitat propiciada per la normativa d'estrangeria per a fomentar la delació en el si del col·lectiu.

Des de la narrativa de l'ordenança, es va criminalitzar les persones que es definien com a «problemàtiques». Els grups marginalitzats i vulnerabilitzats per polítiques migratòries, discriminacions diverses i simultànies (s'intersecten diferents eixos de discriminació: pobresa, gènere, estatus migratori, etc.) es veuen com a disfuncionals i com una molèstia per al bon funcionament de la ciutat.

Des d'aquesta perspectiva, pren legitimitat intervenir en el conflicte fent una «neteja social» o una «escombrada» per a fer desaparèixer els elements que es consideren pertorbadors per a la vida cívica d'un barri. L'Ajuntament defensa com a solució una política de sanció i d'esporguiment cap a grups vulnerabilitzats. Com diria Wacquant, s'exerceix la gestió punitiva i es castiga els pobres.

La idea de civisme que conté l'ordenança representa una noció d'allò que és legítim, correcte i normal en un barri. El ciutadà cívic constitueix el model que cal seguir i defineix, a partir de la seva contrapart, el ciutadà incívic, que seria en aquest cas el subjecte problemàtic sobre el qual cal intervenir perquè s'allunya d'una particular idea de benestar que es dona per vàlida. La marginalitat es converteix en motiu de sanció en un bucle amb efectes que genera encara més segregació i exclusió. La narrativa d'eliminar els elements «dolents» mitjançant una política de sancions avala una realitat que conté a l'interior una classificació dicotòmica entre el ciutadà normal i anormal, bo o dolent.

Les conseqüències d'aquest tipus de solucions no només aguditzen i agreugen el problema, sinó que fan responsables els grups discriminats de la seva situació, la seva biografia, el seu destí (Rose, 1997), i deixa fora el qüestionament del context i les polítiques municipals i estatals. Es tractaria de legitimar intervencions que escombren i amaguen les causes estructurals dels problemes socials.

El documental *Barcelona 2006: l'any del civisme* mostra com cada col·lectiu ha definit el conflicte, ensenyant experiències i relats des d'una multiplicitat de veus que se situen en relacions jerarquizades.

En relació amb l'apartat anterior, podem dir que els exemples ens permeten visualitzar les respostes que s'han donat davant de l'emergència de conflictes, o les definicions que han predominat sobre un determinat problema. Aquestes respostes consisteixen en intervenir les persones, els grups o els col·lectius que han estat definits com a problemàtics sota la idea que han d'adaptar-se a les condicions (desiguals i injustes) existents.

#### **Barcelona 2006: l'any del civisme**

En el documental dirigit per Jordi Oriola i Folch (2007), titulat *Barcelona 2006: l'any del civisme*, s'observen algunes intervencions, com per exemple la de l'activista i actual alcaldessa de Barcelona, Ada Colau, que s'enfronta als representants de l'Ajuntament quan diu: «Qui ens protegeix de vosaltres?». Així és com gira el focus del problema.

### 3. Conflictes desposseïts del context social

Aquest apartat destaca la creixent tendència a privatitzar i psicologitzar els conflictes, encoratjada pel que s'ha anomenat les «disciplines psi». Ens situem, per tant, en un pla que assumeix críticament els intents per a reduir els conflictes a l'àmbit dels problemes personals, a allò privat que tendeix a la desconexió del context, a la psicologització, a la reducció del camp de comprensió i a la despolitització.

Com adverteixen Montenegro, Rodríguez i Pujol, en el camp de la intervenció tradicional de problemes socials

«las situaciones de marginalidad social se construyen social y subjetivamente, a partir de la culpabilización y responsabilización individual. La inclusión social es comprendida como un proceso de carácter individual, adaptativo y en soledad, en donde se ponen en juego las propias capacidades para el aprovechamiento de las oportunidades que ofrece el contexto social» (2014, pp. 33-34).

En un altre pla, és conegut i ha estat àmpliament investigat en el camp de la «psicologia crítica» què implica negar el context en què es desenvolupen els conflictes. Això comporta el perill de reproduir discursos i intervencions que mantenen desigualtats estructurals perquè aquestes no s'inclouen com a part del problema.

La psicologització posa el focus del problema exclusivament en l'àmbit psicològic, i trenca així la connexió amb el marc neoliberal. Això té com a conseqüència l'evasió de la responsabilitat dirigida a generar transformacions socials. Per tant, és una manera de despolititzar la nostra mirada. La psicologització constitueix una pràctica discursiva que, en paraules de Crespo i Serrano (2016, p. 276) «está construida como un sistema de explicaciones, cuyo centro es la atribución de causalidad por los acontecimientos que se viven o se padecen, y que conforma un saber no cuestionado». L'atribució de causalitat està estretament vinculada a l'atribució de responsabilitat, fet que determina alhora les lleres que podria seguir la comprensió d'un conflicte i les accions o les intervencions que se'n deriven. El punt és que situacions relacionades amb la

«precariedad y exclusión social, son transformadas discursivamente por medio de un disciplinamiento moral, en situaciones en las que se hace responsable al propio sujeto. De este modo, se puede responsabilizar de aquello de lo que uno no puede hacerse cargo (por ejemplo, del mantenimiento del puesto de trabajo)» (*ibíd.*, p. 276).

En aquest cas es fa evident un afany d'esborrar tot rastre social o, com ho expressa Parajuá (2017), una tendència a descriure panorames en què «se diluye toda referencia al origen social de los problemas sociales». L'autor planteja que emergeixen altres codis explicatius que substitueixen l'absència social. Es tractaria de codis que «inciden en las características, capacidades (e incapacidades) de los sujetos. Y su responsabilidad respecto a sus condiciones de exis-

#### La psicología crítica

Parker (2016) explica que la psicologia, com a disciplina, té importants contradiccions internes i que està emmotllada per diverses condicions politicoeconòmiques, i que «el reconocimiento de esto crea una resistencia a la psicología que adopta la forma de "psicología crítica" [...]» (p. 117).

tència» (p. 306). Aquests esquemes narratius de negació social «implican un proceso quirúrgico de fragmentación de los sujetos» (p. 307) que els parcel·la i els aïlla.

McLaughlin (2010) alerta sobre la notable i veloç expansió que ha tingut el llenguatge de la teràpia en l'àmbit de la cultura més àmplia. Aquesta idea enllaça amb l'observació sobre com s'articulen «vells» problemes socials en els discursos contemporanis. Assenyala que no es tracta d'un canvi significatiu en els problemes que s'afronten (les persones pateixen els danys de la pobresa, dels problemes d'aïllament, de relació, de la desocupació, i estan perjudicats per la discriminació racista, per la marginació als barris, per la manca de recursos i d'espais de participació, etc.). Allò que ha canviat és la mirada, i el que s'ha incorporat són nous sabers des del que s'ha anomenat dispositius «psi».

Així mateix, Crespo i Serrano (2016) apunten a la individuació com a fenomen que es distingeix de la psicologització, i plantegen que el primer és un procés de la modernitat i el segon, una manera com es plasma el procés d'individuació, que és sobretot una manera «asocial o antisocial de entender el individuo moderno» (p. 275). La individuació vertebrava els discursos sobre la construcció d'un nou subjecte de drets, la idea d'autonomia, l'alliberament dels vincles comunitaris (oposat a la predestinació del destí col·lectiu) i la idea de subjecte responsable d'ell mateix i del seu destí (Rose, 1997). La psicologització «es transformar los problemas sociales en problemas individuales y dilemas personales. Es un modo muy particular de construir al sujeto moderno, para lo cual la tecnología de cierto tipo de psicología ha sido y sigue siendo fundamental» (Crespo i Serrano, 2017, p. 275).

### Lectures recomanades

Es recomana la lectura del llibre *Contrapsicologías. De las luchas antipsiquiátricas a la psicologización de la cultura* (2016), editat per Roberto Rodríguez. Conté publicacions que tracten (des de la història, l'epistemologia, l'àmbit institucional i cultural) les connexions que tenen les «disciplines psi» amb la gestió social en termes de control i de regulació social. Rodríguez assenyala que «la extensión de la psicología y sus categorías (psicologización) sobre el terreno social es un fenómeno que habrá de considerarse sobre la base de marcos sociohistóricos amplios y aquella tiende a ser confluyente con procesos de individualización o fragmentación social y comunitaria, así como con dinámicas distintivas de despolitización de la acción social y de la comprensión misma de la realidad» (2016, p. 9).

També mereix una especial menció el treball de Teresa Cabruja. L'autora alerta respecte als malestars i les violències cap a les dones, i fa una crida a la des-pato-psico-logització (Cabruja, 2016). Es refereix, entre altres aspectes, a la sobremedicalització dels malestars de les dones; anomena aquest fenomen «la tranquil·litat receptada» (utilitzant el terme encunyat per Mabel Burín). La sobremedicalització seria una estratègia que, en definitiva, forma part de la violència mèdica cap a les dones, que imposa polítiques de docilitat, silenci i desapoderament, de manera que les dones perden autonomia, capacitat de mobilització i d'autodeterminació. En aquest cas, tota referència al context (malestars socials, condicions de desigualtat, violències estructurals en què viuen les dones, per exemple, pobresa, monomarentalitat, situació migratòria, etc.) queda esborrada de la seva biografia.



## 4. El model *social justice* en l'àmbit dels conflictes

Com hem vist, la construcció d'un conflicte suposa que hi ha un espai de legitimitat sobre allò que és correcte, és a dir, que implica la constitució d'un camp d'acció sobre allò que es considera normal i just. Aquest camp de legitimitat sovint es desclou amb el de persones o grups que tenen altres paràmetres per a avaluar i valorar el que cal fer, cosa que és just i legítim. En l'eclosió trobem la base de molts conflictes que s'expressen en l'àmbit macrosocial (relacions entre grups, institucions) i microsocia (relacions interpersonals i familiars). Com veiem, la legitimitat (o no) de determinades accions és un camp subjectiu en el qual entren en joc construccions socials i esquemes normatius. Per tant, és un espai dinàmic que es mou en funció del context.

A continuació, introduïrem el model de justícia social (*social justice*), que prové principalment de la tradició filosòfica i política que existeix des del segle XIX. En els inicis es va desenvolupar especialment al Regne Unit i als Estats Units, però en l'actualitat s'ha estès geogràficament i disciplinàriament. Czollek, Perko i Weinbach (2012) assenyalen que la justícia social prové d'una branca específica del pensament filosòfic sobre la justícia, i al·ludeix al dret al reconeixement de la participació i de la redistribució dels recursos, tant si són materials, simbòlics, educatius, econòmics, etc.

Barozet i Mac-Clure (2015) agreguen que «la justicia social como componente de la justicia es una construcción a la vez moral y política, tanto individual como colectiva, acerca de lo que es justo en cuanto a derechos, pero también en relación con la distribución y redistribución de las ventajas y recursos en la sociedad, sean estos materiales o simbólicos» (p. 157).

D'aquesta manera, es considera que totes les persones, independentment de l'adscripció categorial a un grup social determinat i de les seves suposades necessitats, han de tenir les mateixes oportunitats de participació i d'accés als recursos.

La justícia social és un model al qual s'acostuma a vincular la noció de «diversitat<sup>2</sup>» i que inclou una mirada crítica als aspectes potencialment discriminatoris que es reproduïxen en organitzacions, institucions, grups, comunitats, etc. *Social justice and diversity* s'entrellacen conceptualment i tenen com a objectiu el desig de transformació (individualment, institucionalment i culturalment) de la desigualtat, l'explotació, l'exclusió, la marginalització, la impotència i la desesperança.

La noció de diversitat es comprèn en termes de pluralitat que inclou determinades adscripcions categorials, com ara l'edat, l'origen social i cultural, la religió, el gènere, l'orientació sexual, la raça, l'ètnia, etc. Aquestes categories

### El model *social justice*

La justícia social ha estat vinculada a moviments socials per part de la societat civil, sindicats, moviments antiracistes i feministes, entre altres. Les teòriques més importants són Iris Marion Young, Martha Nussbaum, Nancy Fraser i Judith Butler (Czollek, Perko i Weinbach, 2012, pàg. 20).

<sup>(2)</sup>En aquest cas, la noció de diversitat s'allunya de la idea exotitzada d'allò diferent, és a dir, que es distància de la banalització que comporta comprendre-la com a «varietat o pluralitat que m'enriqueix», o «fira de les diferències». Això respon, segons Mezzadra (2005), al risc que suposen les retòriques i les teories pròpies del multiculturalisme i que alimenten una imatge estereotipada de l'«altre».

es consideren formes de regulació social per mitjà de les quals les persones poden adscriure's de manera positiva o negativa, participar en recursos socials (econòmics, socials, culturals, institucionals, etc.) o ser marginades. En virtut de les categories es poden generar discriminacions o privilegis. S'assumeix que hi ha una interdependència i una interseccionalitat entre les adscripcions categorials i les desigualtats socials.

### **El concepte d'interseccionalitat**

Encunyat per primera vegada per la jurista Kimberlé Crewshaw, el concepte d'interseccionalitat és crucial i està dins d'una lògica d'articulació de les diferents categories d'opressió que contempla no només el gènere, sinó també la raça, la classe social, la situació migratòria, laboral, etc. El concepte neix, d'una banda, en el context del *black feminism*, que va tenir una important influència activista i política, en el qual la consciència sobre l'antixisme era un component integral de la discussió crítica juntament amb el racisme, i, d'altra banda, de la *critical race theory*, un moviment activista acadèmic cofundat per Crenshaw (Chebout, 2011).

La perspectiva *social justice and diversity* apel·la a la capacitat de generar un canvi de perspectiva, la qual cosa podríem relacionar amb el terme encunyat per Hannah Arendt *mentalitat ampliada*; és a dir, és una crida a ampliar la nostra visió del món considerant tant les competències de la diferència com l'ambivalència (en el sentit de no pensar només en termes dicotòmics). Això vol dir assumir una actitud compromesa amb les estratègies antidiscriminatòries, allunyar-se de la percepció valorativa de caràcter polaritzat (cert, fals) i assumir la noció d'apoderament, *empowerment* (Czollek, Perko i Weinbach, 2012).

Schnitman (2000) convida a desposseir-se del paradigma guanyar o perdre perquè conté una lògica determinista binària en la qual la disjunció i la simplificació limiten les opcions possibles. En aquest pla, la perspectiva de justícia social i les metodologies per a la resolució alternativa de conflictes sostenen la idea de construir formes de relació tenint en compte les diferències i l'obertura al diàleg amb l'«altre» en un marc de polifonia social.

D'acord amb Ergün-Hamaz (2015), *empowerment* és el procés de descobrir i de fer realitzables possibilitats de vida per a tothom. Des del pla estructural, hi ha diverses dimensions, entre les quals el procés de decisió i de participació política, l'accés al treball, l'accés al mercat de l'habitatge i el dret a la permanència, entre altres. Es tracta del procés de correcció de la desigualtat en l'accés als recursos socials. En el pla personal, *empowerment* podria definir-se com el procés que ens porta a exercir el dret a l'autonomia. **Empowerment** és, també, el procés de superació d'esdeveniments o de vivències traumàtiques. Schnitman (2000) incorpora a la noció d'*empowerment* la idea de facilitar que persones, grups o comunitats recuperin reflexivament el poder i els sabers, tot promovent el reciclatge dels recursos i la creació de noves possibilitats.

En el primer apartat hem vist que els contextos en què emergeixen conflictes es caracteritzen en l'actualitat per ser altament complexos. Les reivindicacions de justícia social bàsicament han abanderat la lluita per la **política de la redistribució**, és a dir, pel repartiment igualitari i just dels recursos, i «se centra en injustícies que define como socioeconómicas y supone que están enraizadas en la estructura socioeconómica de la sociedad» (Fraser, 2008, p. 87). És una lluita que gira al voltant de la identitat de classe i que posa l'accent en la pèrdua del rol protagonista de l'estat. Denuncia una retirada de l'estat com a ens que permet regular tant les injustícies socials com els conflictes en relació amb les desigualtats en la distribució dels recursos. Així, doncs, es posa en el punt de mira el capitalisme com un sistema que genera «acumulació per desposseïció» (Harvey, 2004); és a dir, que despulla i expropia (terres, coneixements, creacions, recursos, territoris, etc.) a les comunitats pobres i produeix dinàmiques de dependència i de dominació, i al mateix temps privatitza actius que prèviament eren públics<sup>3</sup>.

<sup>(3)</sup>L'autor descriu els trets centrals del que seria el capitalisme contemporani; assenyala que «la vuelta al dominio privado de derechos de propiedad común ganados a través de la lucha de clases del pasado (el derecho a una pensión estatal, al bienestar o al sistema de salud nacional) ha sido una de las políticas de desposesión más egreas llevadas a cabo en nombre de la ortodoxia neoliberal» (Harvey, 2004, p. 115).

Els anys setanta introdueixen un canvi en aquesta mirada. Destaquen per la manifestació d'una sèrie de reivindicacions al voltant del reconeixement d'identitats basades no només en el gènere, sinó també en la raça, el llenguatge, l'ètnia i l'orientació sexual (Benhabib, 2006). Es fa notar que el marc dels conflictes i de les lluites per a la redistribució ha quedat estret i que requereix incorporar noves lectures perquè som davant de conflictes que apelen al **reconeixement de les identitats** (el feminisme, el moviment antiracista, les reivindicacions de les comunitats indígenes, etc.).

El paradigma del reconeixement s'enfronta a la injustícia associada a patrons socials i culturals fortament arrelats que fan invisibles les reivindicacions i les necessitats de grups discriminats.

Nancy Fraser ha fet importants aportacions al debat sobre la justícia social, inclosa la noció de reconeixement de les diferències,

«en especial de las identidades, generando de esta forma una dualidad o paridad entre la concepción redistributiva de la justicia y su concepción en términos de reconocimiento, lo que requiere de un trabajo de articulación de ambas dimensiones, entre injusticia económica e injusticia cultural» (2008, p. 161).

L'autora afirma que «nos enfrentamos a una nueva constelación. El discurso de la justicia social, centrado en otro momento en la distribución, está ahora cada vez más dividido entre las reivindicaciones de la redistribución, por una parte, y las reivindicaciones del reconocimiento, por otra» (Fraser, 2008, p. 83).

L'autora adverteix dels perills que pot suposar el desplaçament del paradigma de la redistribució al paradigma del reconeixement. Destaca, entre altres, el perill de simplificar i cosificar algunes identitats de grup, caient en essencialismes<sup>4</sup> i autoritarismes, en allò que s'ha anomenat «el problema de la reificació». Proposa reemplaçar el model de reconeixement basat en la identitat per la noció d'estatus. Desenvolupa «un modelo de reconocimiento de estatus y

<sup>(4)</sup>S'entendrà per essencialisme «aquella doctrina que niega la temporalidad al atribuir una ontología primordial e inmutable a los que son productos históricos de la acción humana» (Stolcke, 2006, p. 527).

una concepción bidimensional de la justicia centrada en el principio normativo de la paridad de participación» (pp. 98-99). Es tracta d'un enfocament que engloba ambdues reivindicacions i que «recoge tanto la diferenciación entre la clase y el estatus en la sociedad contemporánea como también su interacción causal, abarcando asimismo formas de subordinación específicamente modernas» (*ibíd.*, p. 99).

Fraser apel·la a idear una concepció bidimensional de la justícia que sigui capaç d'integrar tant les reivindicacions per la igualtat (redistributives) com les del reconeixement de les diferències. No es tractaria de reivindicacions que s'oposen o competeixen, sinó que es necessiten mútuament. Proposa un marc global que englobi ambdues reivindicacions amb la finalitat de combatre la injustícia en tots dos fronts.

Com hem vist al llarg d'aquest capítol, per a comprendre el conflicte des d'un pla ètic i polític és útil recolzar-nos en els desenvolupaments teòrics que emanen de la «justícia social», ja que aquests es comprometen amb l'ideal de redistribució i de reconeixement de grups minoritzats i vulnerabilitzats. Al cap i a la fi, es tracta d'establir un marc conceptual que ens permeti moure'ns des d'una mirada que faci visibles les esquerdes al voltant de les asimetries del poder i de la justícia.

Per a acabar, i de la mà de Benhabib (2006), és apropiat fer referència al concepte de «mentalitat ampliada» de Hannah Arendt, per a aprehendre com s'amplien els nostres horitzons quan ens aproximem a la perspectiva dels altres.

«Esta mentalidad ampliada nos permite ejercer la imaginación cívica al tener en cuenta la perspectiva del (los) otro(s) para poder buscar su acuerdo respecto de las normas controvertidas y divisorias que afectan nuestras vidas y nuestras interacciones» (Benhabib, p. 276).

Això implica un grau de desplaçament que (des del model de justícia social) és fonamental perquè implica sortir de posicions privilegiades, sortir de la lògica de la imposició, del diàleg moralitzador, per a entaular una escolta amb l'altre com a subjecte i interlocutor vàlid des de la lògica de la legitimitat.

#### **4.1. La importància de la reflexió teoricopràctica i de la problematització**

Davant de l'augment de l'oferta formativa orientada a dotar de mediadors/es que cobreixin les necessitats al voltant de nous camps conflictius<sup>5</sup>, en aquest apartat s'apel·la a la recuperació d'espais dedicats a pensar sobre el quefer.

<sup>(5)</sup>Camps dedicats a la resolució de conflictes en l'àmbit social, jurídic, educatiu, comunitari, de la família, urbà, ecològic, entre altres.

Hi ha una revitalització al voltant del conflicte, un procés d'atenció creixent a la producció teòrica i a les estratègies de resolució pacífica de conflictes. Mirades sobre els conflictes, des de diferents camps disciplinaris, s'han instaurat com a marc per a comprendre'ls i per a intervenir-hi, normalit-

zant-se així la presència de mediadors/es en les institucions. Aquest procés d'institucionalització té un doble vessant. D'una banda, ha permès la professionalització i l'especialització en camps concrets i acotats, a més d'un augment de les competències, és a dir, de la formació específica en l'àmbit de les ciències socials (psicologia, educació, dret, antropologia, sociologia, arquitectura, urbanisme). D'altra banda, pensem que això comporta dos riscos. El primer té relació amb el risc de despolitització, és a dir, que les pràctiques quedin en el terreny dels dictàmens institucionals, constretes en el marc que dicta la gestió dels recursos (Molleda, 2007), en laberints tècnics i burocràtics. El segon risc té relació amb el que ha assenyalat Vinyamata (2007), que adverteix dels perills que la mediació «es posi de moda», és a dir, que es confongui o es buidi de significat i de funció política. L'autor planteja que «los conceptos se degradan, se genera una situación de confusión y cualquier persona se presta a denominarse “mediadora”» (p. 12).

Aquest apartat exposa dos punts de partida que creiem que han de ser presents de manera contínua en la comprensió i l'abordatge dels conflictes.

El primer punt de partida té relació amb la **teorització** i intenta destacar per què és rellevant pensar sobre el quefer, el sentit, la utilitat, la finalitat i els efectes que tenen les diferents maneres de tractar els conflictes. Reflexionar sobre què és el que s'està oferint i de quina manera i sota quins paradigmes. Observar la realitat, reflexionar sobre el que es fa i situar-nos en un context de comprensió que abracci les condicions i les situacions socials, institucionals, polítiques i familiars en què s'intervé són aspectes que hem de tenir presents.

Molleda (2007) al·ludeix a la necessitat que en l'exercici de la pràctica professional estiguem (com a professionals) constantment llegint, pensant i escrivint. Precisament, un dels desafiaments de la resolució pacífica de conflictes és exercitar la necessitat a què es refereix l'autora de pensar el sentit, la utilitat i la finalitat que tenen les nostres intervencions, què és el que estem oferint i com, que, d'alguna manera és «fer teoria des de la pràctica», observar la realitat i reflexionar sobre el que fem per a situar-nos en un context més ampli de comprensió i deixar de ser merament gestors de recursos.

L'absència de reflexió tendeix a convertir la tècnica en una aplicació mecànica de conceptes teòrics (Calvo, 2015), o, el que és pitjor, poden ser elements que (sense una bastida teoricocrítica) poden constituir estratègies que reproduïen i legitimen desigualtats que no són capaces de trencar o de distanciar-se de les pràctiques dominants i de revertir asimetries que vulnerabilitzen.

La manca de teorització comporta el risc d'instal·lar determinades pràctiques i d'establir un quefer que pot tenir un perillós caràcter irreflexiu.

El segon punt de partida, la **problematització**, és un principi fonamental de les perspectives d'intervenció crítiques que té relació amb interrogar, qüestionar fets, discursos, pràctiques, explicacions i versions que se'ns presenten com

a aparents «veritats». Es tracta de construccions de la realitat que s'imposen com «allò que és» respecte a les causes dels conflictes, les justificacions sobre les responsabilitats i sobre el seu sentit. Problematitzar seria la capacitat de posar en dubte i evitar acceptar acríticament les explicacions que se'ns presenten o se'ns imposen, i que són dominants en l'esfera social en què ens movem. En altres paraules, es tracta de subvertir la mirada hegemònica que ha predominat sobre una realitat conflictiva i que no permet escoltar les dissidències perquè han estat apagades o constretes. En definitiva, és emprendre un exercici que intenta dissipar la pretensió de naturalitat dels fenòmens que han estat construïts i la normalitat amb la qual s'ofereixen determinades explicacions.

En paraules d'Ibáñez (2014), la problematització és una eina estretament lligada als plantejaments de Foucault que consisteix a «hacer que todo aquello que damos por evidente, que damos por sentado, todo lo que se presenta como incuestionable, que no suscita dudas, que resulta, por lo tanto, apromático, se torne, precisamente, problemático, y pase a ser cuestionado, repensado, interrogado» (p. 11). D'aquí emana la idea fonamental que problematitzar també consisteix a

«en lograr entender cómo y por qué algo ha adquirido un estatus de evidencia incuestionable. Se trata de hacer aflorar el proceso histórico a través del cual algo se ha constituido como obvio, como evidente, como seguro, y se ha vuelto impermeable a cualquier atisbo de duda» (*ibíd.*, p. 11).

## 4.2. Posicionament èticopolític davant dels conflictes

Els dos punts de partida assenyalats anteriorment (teoritzar i problematitzar) es vinculen amb la crítica a la pretesa neutralitat amb què suposadament els conflictes es poden descriure, comprendre i intervenir-hi. L'opció de teoritzar i de problematitzar implica posicionar-nos a favor de legitimar les mirades que subverteixen l'ordre d'allò que se'ns presenta com a normal o natural, i això constitueix una manera de posicionar-nos èticament i políticament.

Es tracta de pensar com es pot evitar arribar a l'opressió, a la negació de l'altre; com es pot evitar causar dolor suprimint la diferència, silenciant veus. Tal com ho va expressar Mouffe en una entrevista amb Basaure (2015), hem de pensar com ens podem manejar amb el dissentiment per a evitar que es manifesti la violència: «Hay que reconocer que la posibilidad de violencia está siempre presente y preguntarse: ¿cómo crear formas de organización social que puedan conjurar esa violencia?» (p. 763). A partir d'aquí, davant dels conflictes es proposa assumir un compromís per a evitar tipus de violència que perjudiquin grups vulnerabilitzats. La idea és generar mirades cap al conflicte capaces d'apartar la lògica de l'«antagonisme» (que segueix una línia d'«amic-enemic») i canalitzar-la cap a una lògica «agonista» que correspon a relacions, ja no entre enemics, sinó entre «adversaris» (Mouffe, a Basaure, 2015). En paraules de l'autora:

«Los adversarios saben que no existe la posibilidad de ponerse de acuerdo mediante un proceso deliberativo y procedimental, pero **sí reconocen la legitimidad de sus oponentes**. No se trata de erradicar o eliminar al enemigo, sino de **reconocer la posibilidad de lograr un “consenso conflictual”**, es decir, **la aceptación de un espacio simbólico común entre adversarios**. Para ser parte del círculo de los adversarios y poder participar en la lucha agonista, tiene que haber un acuerdo sobre lo que llamo “principios ético-políticos de la democracia pluralista”: libertad e igualdad para todos. He ahí el elemento consensual elemental. Pero ese sigue siendo un consenso conflictual, ya que, evidentemente, no se trata de definir previamente lo que es “libertad”, “igualdad” y lo que significa el “todos”. No hay manera de ponerse de acuerdo sobre esto, no existe una interpretación “verdadera” (eso es absurdo), y por lo tanto va a haber siempre, de hecho, una multitud de interpretaciones distintas en pugna» (*ibíd.*, 2015, p. 10).

Tenir present la varietat i la disparitat de posicions que hi ha en els conflictes, ésser conscients de les relacions de poder i les discriminacions que viuen determinats col·lectius ha de dur-nos al compromís de no assumir una funció de reproductors de les desigualtats. En altres paraules, la mirada que assumim per a comprendre un conflicte, per a analitzar-lo i per a intervenir-hi té efectes importants en les persones, els grups o els col·lectius.

Com hem vist mitjançant els exemples que s'han presentat en el primer apartat, els efectes de les nostres mirades i intervencions cap als conflictes poden acabar mantenint les situacions de desigualtat, o poden facilitar determinats desplaçaments que comportin transformacions.

## 5. Els principals models teòrics que tracten el conflicte

Una vegada situat el conflicte en un marc de comprensió social, tot seguit descriurem els dos models explicatius que prevalen en la mirada dels fenòmens conflictius, que són els següents: el model consensualista i el model conflictivista. Lyotard (1984) els descriu com dos grans discursos sobre la societat que provenen del segle XIX: els que comprenen la societat com un tot o els que entenen que la societat està dividida en dues.

Assumint el risc de reduir la complexitat dels plantejaments teòrics, a continuació es descriuen, *grosso modo*, els dos models.

### 5.1. El model consensualista

Es caracteritza com un model que s'orienta a l'ordre i que es basa en la idea que les societats se sostenen en funció del consens social. La idea de societat està basada en una noció d'«unicitat», és a dir, que és una totalitat única.

Aquest model, propi de la teoria estructural funcional, ha tractat el conflicte principalment com una anomalia en el sistema social, un defecte, una disfunció que s'ha de reparar.

El model del consens en les ciències socials s'alimenta de les premisses de les ciències naturals. Habitualment s'utilitzen termes i una comprensió del sistema social que és hereva d'una concepció orgànica del segle XIX. S'entén que el «cos» biològic-social funciona com un sistema, els «òrgans del qual» constitueixen un sistema indissoluble que està en relació i en harmonia. El conflicte seria una mena de malaltia que denota necessàriament un mal funcionament. De la Cuadra (2007, p. 3) expressa que aquesta perspectiva

«criminalizaba todas aquellas conductas que se definían como atentatorias al buen funcionamiento del cuerpo social, sirviendo de argumento para que las oligarquías en el poder reprimieran cualquier tipo de disidencia política bajo la excusa de que dicha disidencia era en realidad una manera de subvertir el orden político imperante».

Un dels principals representants és Talcott Parsons<sup>6</sup>, que en els anys cinquanta incorpora la idea de societat com a sistema que s'autoregula i que funciona com a totalitat orgànica. Parsons assenyala que:

«la condición más decisiva para que un análisis dinámico sea válido, es que cada problema se refiera continua y sistemáticamente al estado del sistema considerado como un todo [...]. Un proceso o un conjunto de condiciones o bien “contribuye” al mantenimiento (o al desarrollo) del sistema, o bien es “disfuncional” en lo que se refiere a la integridad y eficacia del sistema» (en Lyotard, 1984, p. 31).

<sup>6</sup>Altres autors que se situen en aquest model i que són representatius dels plantejaments consensualistes són Émile Durkheim, Robert Merton i Lewis Coser.



En definitiva, es tracta d'un model que acostuma a caracteritzar-se per mostrar una «perspectiva negativa del conflicte», ja que el comprèn com un desordre que ha de ser restaurat. El conflicte és la destrucció de l'harmonia, la integració i la cohesió; per tant, la gestió ha d'estar necessàriament orientada a recuperar l'«ordre social», és a dir, a restablir l'«equilibri social» que suposa un estat de normalitat.

## 5.2. El model conflictivista

Aquest model creu que els conflictes són inevitables en les societats i que representen una oportunitat de canvi i de transformació social. El model conflictivista té en la teoria marxista la seva màxima representació<sup>7</sup>, i entén la societat com una realitat que expressa relacions asimètriques en les quals hi ha una classe opressora i una altra d'oprimida. Situa l'anàlisi en la lluita de classes, i el conflicte com a constitutiu de les societats i com a motor del canvi social. En aquest cas, els conflictes són manifestacions desitjables que representen la lluita per a transformar la relació de dominació a la qual està sotmesa la classe treballadora.

<sup>(7)</sup>Com assenyala Lyotard (1984), totes les escoles que formen el corrent marxista admeten com a trets fonamentals el principi de lluita de classes i la dialèctica com a dualitat que produeix unitat social.

Harvey planteja que el mètode dialèctic de Marx mostra que «la liberalización mercantil (el credo de los liberales y neoliberales) no producirá un estado de armonía en el que todos estarán mejor, sino que producirá mayores niveles de desigualdad social» (2004, p. 112). Les crisis cròniques de sobreacumulació del capital seran, per tant, un signe de permanent conflicte i d'instabilitat social.

Un dels representants contemporanis més emblemàtics d'aquest model és Ralf Dahrendorf (1929-2009). L'autor sosté que les societats es mantenen unides per coacció i no per consens, i assumeix que el conflicte i el canvi són una conseqüència de la coacció. L'autor planteja que l'origen del conflicte (en el context de la fàbrica) entre empresaris i treballadors està vinculat amb les relacions d'autoritat i de domini que es generen en el procés de producció, de la qual cosa es desprèn que són les estructures la causa determinant de la constitució de les classes i dels conflictes de classe.

Dahrendorf (1965) subratlla, en al·lusió al funcionament de les indústries, que:

«los empresarios no persiguen intereses “altruistas” ni los trabajadores acaso intereses “egoístas”, sino que unos y otros se comportan conforme a sus funciones estructurales. En el fondo de la oposición originada en esta forma, no se encuentran prejuicios del uno hacia el otro lado, sino verdaderas diferencias en la distribución del poder.

[...] La estructura de dominio de las empresas industriales es la fuente general de todos los conflictos y, toda vez que esta estructura de dominio no se deja eliminar, habrá siempre conflictos de la empresa y conflictos industriales» (p. 110).

En conseqüència, aquest model postula que l'emergència de conflictes permet revitalitzar i generar canvis davant de les situacions de desigualtat, abusos, discriminacions i malestars. En aquest cas el conflicte és necessari, inherent i consubstancial a la vida.

Aquests dos models ens ajuden a situar, en termes generals, les teories explicatives que han sorgit al voltant del conflicte. Com veurem en el següent mòdul, el camp de conceptes, de desenvolupaments teòrics i de disciplines que aprofundeixen en la conflictivitat social s'ha fet més complex i s'ha ampliat. Això permet aprofundir, ampliar i enriquir la mirada sobre els conflictes, a més d'oferir-nos noves eines d'intervenció.

## Bibliografia

Barozet i Mac-Clue (2015). Tolerancia a la desigualdad y Justicia Social. Una agenda teórica de investigación. A M. Castillo i C. Maldonado (Eds.), *Desigualdades: tolerancia, legitimación y conflicto en las sociedades latinoamericanas* (pp. 151-182). Santiago de Chile: RIL Editores.

Basaure, M. (2015). *Democracia radical y antagonismo. Entrevista a Chantal Mouffe*. Serie Documentos de Trabajo COES (document de treball n.º 01, pp. 1-17).

Benhabib, S. (2006). *Las reivindicaciones de la cultura. Igualdad y diversidad en la era global*. Buenos Aires: Katz.

Brenner, N. (2012). What is critical urban theory?. A N. Brenner, P. Marcuse, i M. Mayer (Eds.), *Cities for People, Not for Profit: Critical Urban Theory and the Right to the City* (pp. 11-23). Nova York: Routledge.

Calvo, R. (2015). *Mapeo de conflictos: Técnica para la explotación de los conflictos*. Barcelona: Gedisa.

Castel, R. (1997). *La metamorfosis de la cuestión social*. Buenos Aires: Paidós.

Chebout, L. (2011). Wo ist Intersectionality in bundesdeutschen Intersektionalitätsdiskursen? – Exzerte aus dem Reisetagebuch einer Travelling Theory. A S. Smykalla i D. Vinz (Eds.), *Intersektionalität zwischen Gender und Diversity. Theorien, Methoden und Politiken der Chancengleichheit* (pp. 46-60). Münster: Westfälisches Dampfboot.

Costa, S. (2015). Asimetrías, diferencias, interdependencias: regímenes de desigualdad en América Latina. A M. Castillo i C. Maldonado (Eds.), *Desigualdades: tolerancia, legitimación y conflicto en las sociedades latinoamericanas* (pp. 125-150). Santiago de Chile: RIL Editores.

Crespo, E. i Serrano, A. (2016). La psicologización del trabajo: la desregulación del trabajo y el gobierno de las voluntades. A R. Rodríguez (Ed.), *Contrapsicología. De las luchas antipsiquiátricas a la psicologización de la cultura* (pp. 273-296). Madrid: Ediciones Dado.

Dahrendorf, R. (1965). *Sociología de la industria y de la empresa*. Mèxic: Editorial UTEHA.

De la Cuadra, F. (2007). Conflicto social, hipergobernabilidad y participación ciudadana. Un análisis de la «revolución de los pingüinos». *Polis, Revista Latinoamericana*, 5(16), 1-32. <https://journals.openedition.org/polis/4699>.

Domènech, M. i Íñiguez, L. (2002). La construcción social de la violencia. *Athenea Digital*, 2, 1-10. <http://atheneadigital.net/article/viewFile/n2-domenech-iniguez/54-pdf-es>.

Ergün-Hamaz (2015). Empowerment bedeutet: Lebensmöglichkeiten entdecken und verwirklichen – für alle. En Ç. Zülfukar i T. Savaş (Ed.), *Gespräche über Rassismus. Perspektiven & Widerstände* (pp. 139-150). Berlín: Yilmaz-Günay.

Fassin, D. (2011). Racialization: How to do race with bodies. A F. E. Mascia-Lees (Ed.), *A Companion to the Anthropology of the Body and Embodiment* (pp. 419-434). Malden, MA: Wiley-Blackwell.

Fassin, D. (2011). Racialization: How to do Races with Bodies. A F. E. Mascia#Lees (Ed.), *A Companion to the Anthropology of the Body and Embodiment* (cap. 24, pp. 419-434). Nova Jersey: Blackwell Publishing Ltd.

Fraser, N. (2008). La justicia social en la era de la política de identidad: redistribución, reconocimiento y participación. *Revista de Trabajo*, 4(6), 83-99.

Harvey, D. (2004). *El 'nuevo imperialismo': acumulación por desposesión*. Buenos Aires: Clacso. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20130702120830/harvey.pdf>.

Ibáñez, T. (2014). Foucault o la ética y la práctica de la libertad. Dinamitar espejismos y propiciar insumisiones. *Athenea Digital*, 14(2), 3-19. <https://atheneadigital.net/article/view-file/v14-n2-ibanez/1390-pdf-es>.

Lefebvre, H. (1975). *El derecho a la ciudad* (3a. ed). Barcelona: Península, 1967.

Liotard, J-F. (1984). *La condición postmoderna*. Madrid: Ed. Cátedra.

- McLaughlin, K. (2010). Psychologisation and the political subject as vulnerable object. *Annual Review of Critical Psychology*, 8, 63-79. <https://thediscourseunit.files.wordpress.com/2016/05/arcp8mclaughlin.pdf>.
- Mezzadra, S. (2005). *Derecho de fuga. Migraciones, ciudadanía y globalización*. Madrid: Traficantes de sueños.
- Molleda, E. (2007). ¿Por qué decimos que «no podemos hacer intervención social»? *Cuadernos de Trabajo Social*, 20, 139-155.
- Montenegro, M., Rodríguez, A., i Pujol, J. (2014). La Psicología Social Comunitaria ante los cambios en la sociedad contemporánea: De la reificación de lo común a la articulación de las diferencias. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 13(2), 32-43. <http://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/view/433>.
- Orellana, N., Maldonado, C., i Castillo, M. (2015). Presentación. Apuntes sobre los conceptos de desigualdad, legitimación y conflicto para el análisis de las sociedades latinoamericanas. A M. Castillo y C. Maldonado (Eds.), *Desigualdades: tolerancia, legitimación y conflicto en las sociedades latinoamericanas* (pp. 13-38). Santiago de Chile: RIL Editores.
- Oriola i Folch, J. (Dir.). (2007). *Barcelona 2006: L'any del civisme*. Documental (durada: 30 minuts). Barcelona. [https://www.youtube.com/watch?v=jjL\\_91k8wGM](https://www.youtube.com/watch?v=jjL_91k8wGM).
- OSPDH (2009). *Informe d'Investigació. Construcció del civisme i gestió de la convivència a l'espai públic de la ciutat de Barcelona*. <https://www.fbofill.cat/sites/default/files/1602.pdf>.
- Parajuá, D. (2017). El dominio narrativo. Notas para un análisis crítico de la codificación institucional de los pobres. *Cuadernos de trabajo social*, 30(2), 301-313.
- Parker, I. (2016). Locura, capitalismo y justicia social. A R. Rodríguez (Ed.), *Contrapsicología* (pp. 113-139). Madrid: Dado Ediciones.
- Perko, G. (2012). Social Justice – eine (Re) Politisierung der Sozialen Arbeit. *QUER*, 6, 18/12, 6-10. [http://www.social-justice.eu/texte/Zeitschrift\\_Quer\\_SocialJustice18\\_2012.pdf](http://www.social-justice.eu/texte/Zeitschrift_Quer_SocialJustice18_2012.pdf).
- Pujol, J. i Montenegro, M. (2003). Conocimiento situado: Un forcejeo entre el relativismo construccionista y la necesidad de fundamentar la acción. *Revista Interamericana de Psicología / Interamerican Journal of Psychology*, 37(2), 295-307.
- Rodríguez, R. (Ed.). (2016). Prólogo. A *Contrapsicología* (pp. 5-18). Madrid: Dado Ediciones.
- Rose, N. (1997). El gobierno de las democracias liberales «avanzadas»: del liberalismo al neoliberalismo. *Cuadernos de Crítica de la Cultura*, 29, 25-40. Traducció al castellà de Julia Varela, Archipiélago.
- Stolcke, V. (2006). La mujer es puro cuento: La cultura del género. *Desarrollo Económico*, 45(180), 523-546.
- Vinyamata, E. (2007). *Aprender mediación*. Barcelona: Paidós.
- Wacquant, L. (2000). *Las cárceles de la miseria*. Buenos Aires: Manantial.
- Wacquant, L. (2015). Marginalidad, etnicidad y penalidad en la ciudad neoliberal: Una cartografía analítica. A M. Castillo i C. Maldonado (Eds.), *Desigualdades: tolerancia, legitimación y conflicto en las sociedades latinoamericanas* (pp. 183-214). Santiago de Chile: RIL Editores.