

Trabajo Final de Máster

**El impacto de un comedor social en su entorno:  
análisis e intervención en los equipamientos de  
la calle Arenys del barrio de La Teixonera de  
Barcelona.**

Verònica Soler Soriano  
Directora del TFM: Marisa Escuer Vinué

**Máster en Conflictología**  
Universitat Oberta de Catalunya  
Curso 2015-2017  
Barcelona, Julio de 2017

## Agradecimientos

---

Quisiera agradecer a Rosa Cervera, técnica de prevención del Distrito de Horta - Guinardó del Ayuntamiento de Barcelona, su confianza y por darme la oportunidad de intervenir en una problemática real, analizar el caso y mediar. Agradecer también, la buena acogida por parte del conjunto de personas entrevistadas y la buena predisposición y actitud de todos los actores implicados. Ha sido un placer.

También dar las gracias a mi directora, Marisa Escuer, por sus recomendaciones e indicaciones, y a Xavier Pastor, por acompañarme en la elección del tema del trabajo de final de Máster. Ha sido un privilegio poder aprender tanto sobre conflictología durante estos años.

Pero sobre todo destacar que el presente trabajo final de Máster no hubiera sido posible sin el apoyo de mi familia, mi compañero y mi hijo, a los que debo agradecer su gran paciencia y disculparme por todo el tiempo que no les he podido dedicar y tantas cosas que no hemos podido realizar durante este tiempo.

Por último, agradecer a mi madre, allá donde esté, por siempre escuchar mis reflexiones sobre el mundo, sobre paz, justicia, inclusión e igualdad, y especialmente por acompañarme en el inicio de este viaje.

## Índice

---

1. Introducción .....	4
2. Contexto de aplicación .....	6
3. Objetivos y resultados esperados .....	17
4. Descripción del Plan de Implementación .....	20
5. Valoración de los resultados obtenidos .....	34
6. Conclusiones y prospectiva .....	43
7. Bibliografía.....	46
Anexos.....	49

## 1. Introducción

---

El presente trabajo es el resultado del análisis y la intervención realizada en un barrio de la ciudad de Barcelona, en el que desde hace años se generan distintas problemáticas en una zona en la que convergen un comedor social, un centro cívico y un punto de información y asesoramiento para mujeres (PIAD), realizado como Trabajo Final del Máster (TFM) de Conflictología, cursado en la Universitat Oberta de Catalunya (UOC).

El objetivo principal del TFM ha sido promover la convivencia en los equipamientos y en su entorno cercano. Con este fin, se ha realizado un estudio del caso, analizándolo desde el paradigma de la resolución y transformación positiva de conflictos, y se ha realizado una intervención, identificado sus causas, conociendo las opiniones de los actores implicados, mediando y promoviendo el diseño e impulso de acciones para resolverlo.

Se trata de un caso en el que se generan diversos conflictos de baja intensidad pero constantes, que perdura desde hace más de 6 años, con un impacto negativo relevante en el interior de los equipamientos, que ha tenido etapas diversas, y en el que interactúan multiplicidad de factores (culturales, estructurales, sociales, etc.) y múltiples actores, públicos y privados.

La preguntas iniciales a las que se pretendía dar respuesta eran las siguientes:

- ¿Qué impacto tiene un equipamiento social, de atención a personas vulnerables, en su entorno más próximo? ¿y muy especialmente un comedor social?
- Si se conocen efectos negativos, ¿qué factores o causas los pueden originar?
- ¿Cómo evitar que un servicio social de este tipo genere impactos negativos?
- ¿Cómo debe ser un comedor social para que no genere conflictos en la vía pública o en otros servicios de su entorno?
- ¿Qué aspectos se debe tener en cuenta antes de impulsar un servicio de estas características?
- ¿Que otros factores intervienen y favorecen el conflicto?
- ¿Qué acciones se han empleado hasta el momento para solventarlo? ¿Y con qué resultado?
- ¿Qué acciones o cambios podrían impulsarse para resolver el conflicto?

El conjunto de acciones realizadas han permitido responder a parte de las preguntas planteadas, especialmente a las relativas a los factores que han promovido los conflictos, las acciones empleadas hasta el momento y las acciones que se podrían impulsar.

Aun con las limitaciones temporales y de recursos, se ha conseguido realizar las acciones previstas, y por el momento se ha dado los primeros pasos para avanzar hacia el objetivo principal del proyecto, que es "promover la convivencia en el espacio público y en el interior de los equipamientos de la calle Arenys del barrio de La Teixonera de Barcelona (concretamente en la zona de las Escaleras dels Canadencs)".

Estoy convencida que si se cumplen los acuerdos acordados entre las partes, se empezarán a impulsar medidas que mejorarán la convivencia en la zona, tanto en el interior de los equipamientos como en el espacio público.

El presente trabajo consta de seis apartados, más la biografía y los anexos.

El primer apartado se corresponde con la presente introducción. A continuación, en el segundo apartado, se enmarca el contexto de aplicación, detallando la evolución del conflicto, centrandolo el problema, explicando el marco teórico y la metodología utilizada. El tercer apartado recoge y describe los objetivos y resultados esperados; y en el cuarto se explica de forma detallada el Plan de Implementación, incluyendo la descripción del conjunto de actuaciones realizadas y el cronograma implementado. El quinto apartado recoge la valoración de los resultados obtenidos, incluyendo la comparación entre los resultados esperados y los resultados obtenidos de cada actuación, y el sexto apartado corresponde a las conclusiones del TFM.

Por último se incorpora un último apartado con la bibliografía y referencias y el conjunto de anexos, en el que se recogen todos los documentos clave para el análisis del TFM.

## 2. Contexto de aplicación

---

El trabajo del presente TFM se centra en los conflictos existentes en el Barrio de La Teixonera, un barrio situado en el Distrito de Horta - Guinardó de Barcelona, en una ubicación concreta, en las escaleras de Els Canadencs, en las que convergen tres equipamientos: el Centro Cívico de La Teixonera, el comedor social de la Parroquia de Sant Cebrià y el Punto de información y asesoramiento para mujeres (PIAD) de Horta - Guinardó.

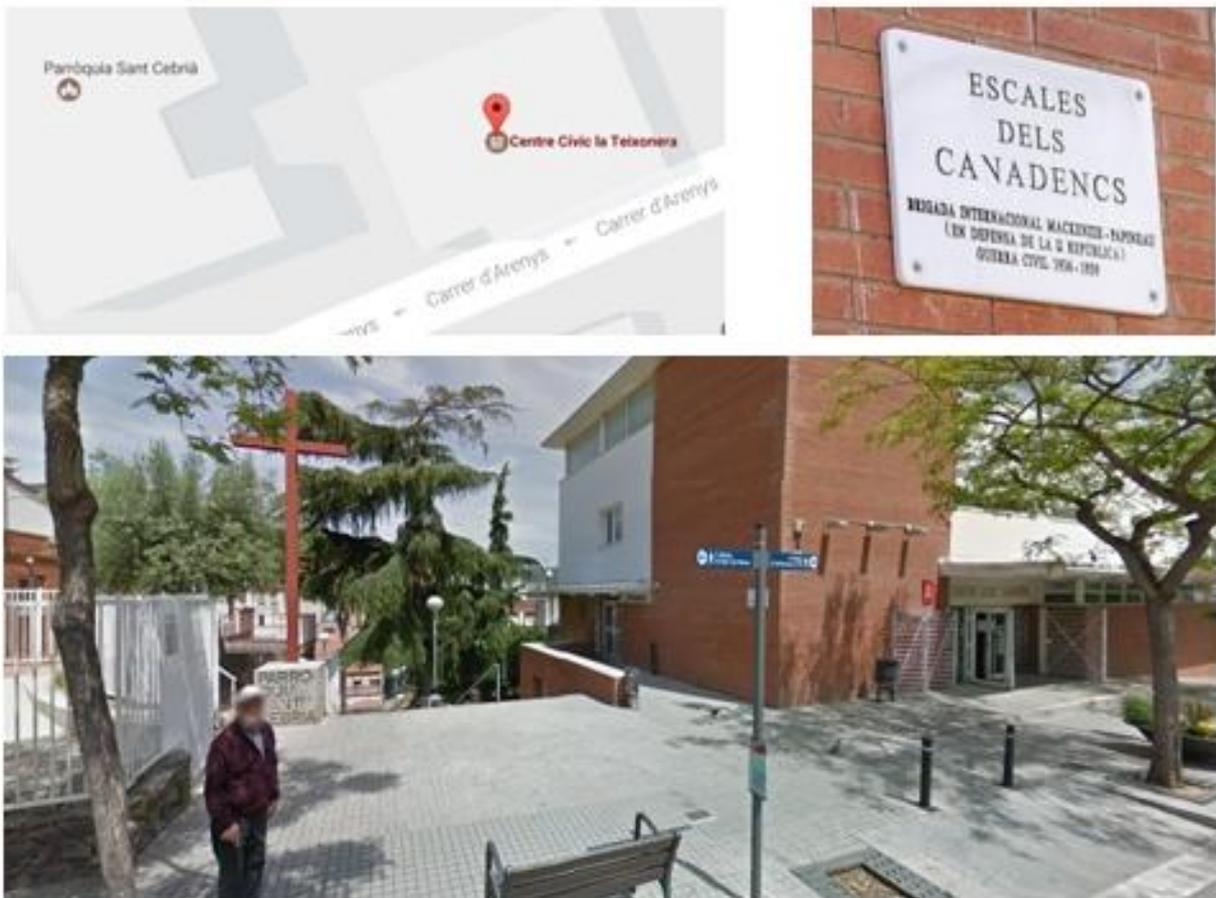


Imagen 1. La zona de análisis. Fuente: Elaboración propia

### **Evolución del caso estudiado**

Las problemáticas en la zona se originan en 2011, en plena crisis económica, con la apertura de un comedor social en un espacio de la Parroquia de Sant Cebrià, orientado a dar desayunos a las familias con dificultades del barrio. El comedor, que una asociación y está gestionado de forma voluntaria, es un recurso muy utilizado, mayoritariamente por personas sin hogar, gran parte hombres, provenientes de albergues o de otras zonas de la ciudad.

Este servicio inicialmente tiene un impacto en el vecindario porque se forman colas en el comedor y genera un flujo de nuevas personas que transitan por la zona y se mueven entre equipamientos. Empiezan a materializarse conflictos tanto en el comedor, como en el centro cívico de enfrente, como en la vía pública. Muchos usuarios al salir del comedor entran en el centro cívico para utilizar los baños, utilizar la sala de informática (T@xonet), pasar el tiempo (se dispone de calefacción), cambiando el perfil de usuarios del centro cívico en la franja horaria de la mañana, generándose a menudo conflictos en el interior del centro cívico, con el consecuente impacto en los trabajadores y trabajadoras del centro.

En 2013, el comedor social pasa a ser un servicio de la Parroquia, y el nuevo rector y la directora del centro cívico establecen medidas de coordinación y normativas comunes para resolver conflictos y reducir el impacto de comportamientos de ciertos usuarios en los equipamientos y en el barrio. Entre ellas se establece la necesidad de disponer de identificación formal para acceder a ambos equipamientos. Además, el comedor contrata una persona que controla la puerta del comedor, una figura de control y mediación, que habla árabe, y disuade de comportamientos inadecuados, así como una trabajadora social que hace el seguimiento de las personas usuarias y orienta y deriva a otros recursos. Como resultado se reducen mucho las disputas y la violencia.

En setiembre de 2014 se sitúa un Punto de información y atención a la Mujer (PIAD) en el edificio del centro cívico, con una entrada propia justo delante del comedor social. Las características de esta entrada (facilidad para sentarse, zona tranquila, resguardada del viento y la lluvia ...) hace que algunos usuarios del comedor se sitúen allí, duerman en la entrada, generen suciedad, ruido,... causando molestias a las usuarias y trabajadoras del PIAD. En 2016 un grupo concreto de hombres generan a diario conflictos en la entrada del PIAD, que finalmente son expulsados tanto del comedor como del centro cívico. Desde entonces parece ser que no ha habido más conflictos violentos en la entrada del PIAD pero si continúan situándose de vez en cuando algunas personas.

En el momento que se realiza la intervención, hay un nivel de conflictividad bajo y donde se generan más conflictos es en el centro cívico.

A continuación se explica de forma gráfica la escalada conflictual de los hechos:

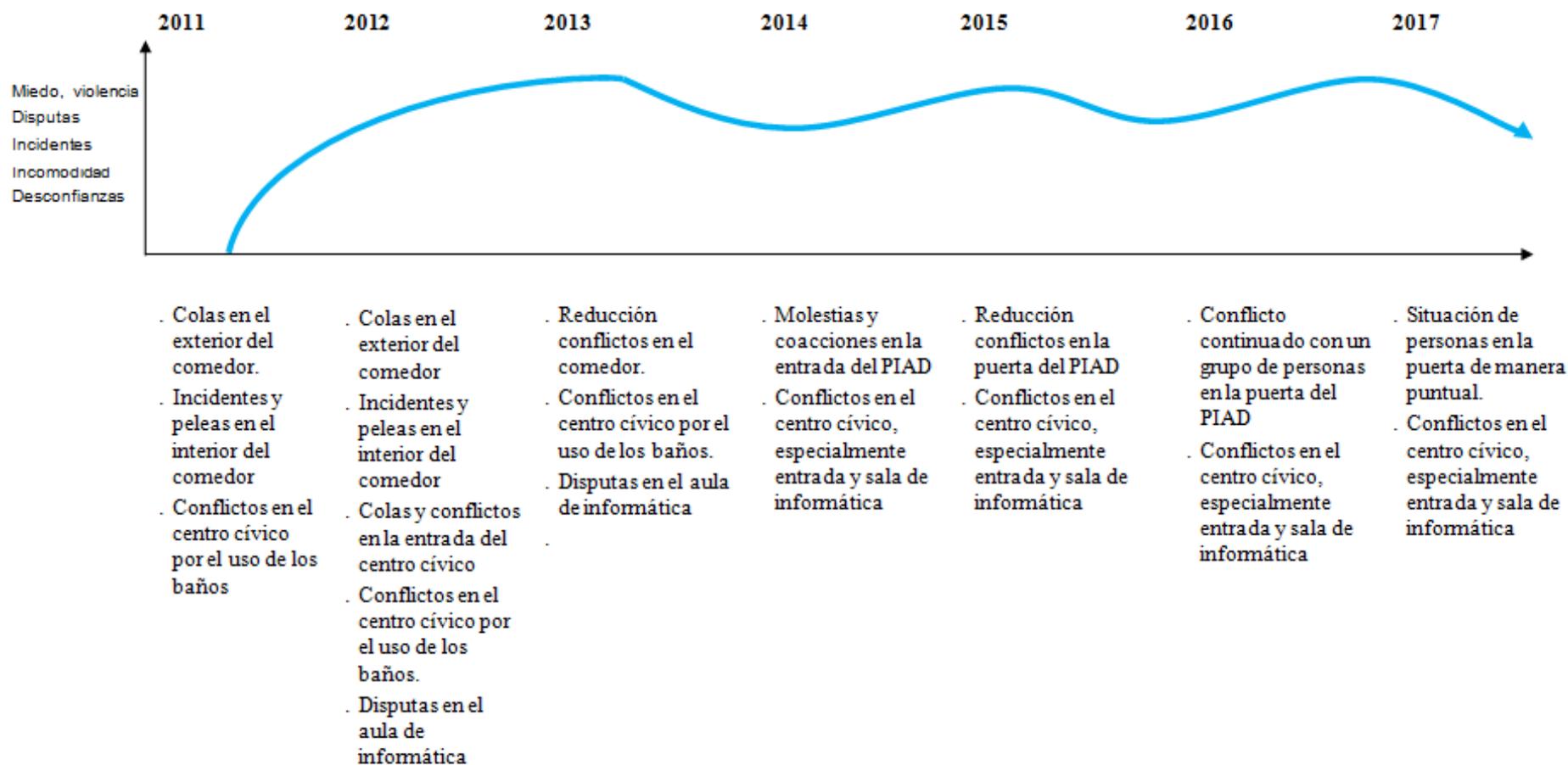


Figura 1. Escalada conflictual. Fuente: Elaboración propia

Como muestra la imagen, es una problemática sostenida en el tiempo, fluctuante, con períodos de más conflictividad que otros y con una intensidad desigual entre los distintos equipamientos.

Es los conflictos existentes interactúan multiplicidad de factores, culturales, estructurales, sociales, arquitectónicos, ambientales, por lo que el contexto de aplicación del trabajo abarca diversos ámbitos, como son las políticas públicas, la inclusión social, la interculturalidad, el urbanismo, la arquitectura de los equipamientos, las políticas de seguridad y de convivencia y la gobernanza local (transversalidad y promoción de la coordinación entre los distintos actores del territorio).

**Problema central**

El problema central en el que se centra el presente trabajo son los problemas de convivencia en los equipamientos cercanos a las Escaleras de Els Canadencs y en su entorno. La siguiente Figura muestra el árbol de problemas elaborado inicialmente para centrar el tema.

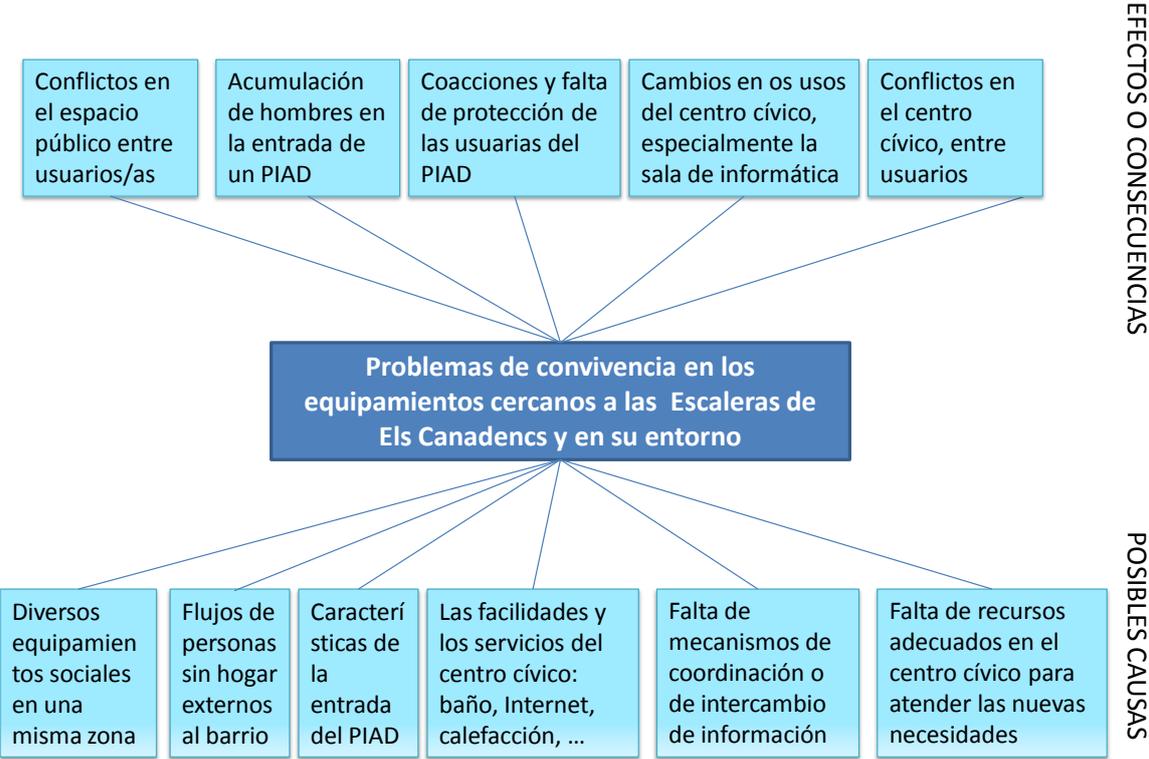


Figura 2: Árbol de problemas. Elaboración propia

Como muestra el árbol, el problema central es causado por múltiples factores o causas, entre otras destacan:

- La convergencia en una misma plaza de diversos equipamientos sociales, con tipologías de personas usuarias muy diversa.
- Los nuevos flujos de personas externas al barrio, con un perfil sin hogar, que acuden al comedor y pasan tiempo por la zona, en la vía pública, en el centro cívico, etc.
- La arquitectura o la adecuación de los exteriores de los equipamientos, especialmente el PIAD, que facilita que usuarios y conocidos de éstos se establezcan en la salida del PIAD durante la mañana.
- La poca coordinación o coordinación no efectiva entre los diversos equipamientos y servicios y el Distrito.
- Las facilidades del centro cívico favorece que los usuarios permanezcan más tiempo en la zona al salir del comedor social.
- También parece que los recursos del centro cívico no están adecuados a las necesidades del perfil de usuarios del comedor.

Y hasta el momento, estos problemas han derivado o causado diversas consecuencias, como:

- Disputas en el espacio público entre los diversos usuarios, que permanecen en las inmediaciones.
- La acumulación de hombres en la puerta del PIAD, ya sean usuarios del comedor o conocidos de éstos.
- Molestias a usuarias y trabajadoras del PIAD.
- Cambio de usos en los espacios del centro cívico, especialmente el aula de informática, y saturación y suciedad en los baños.
- Conflictos en el interior del centro cívico.

### **Población destinataria**

Las acción de la intervención ha ido dirigida a trabajar con el conjunto de actores implicados, especialmente a los responsables de los distintos equipamientos, unos públicos (el PIAD y el centro cívico) y otro privado (el comedor social), así como con el resto de actores clave, como la guardia urbana, el Servicio de Inserción Social municipal (SIS)<sup>1</sup> y el Distrito del Ayuntamiento, para ayudar a que puedan encontrar conjuntamente soluciones a la

---

<sup>1</sup> Servicio municipal dirigido a mejorar las condiciones de vida de las personas sin hogar.

problemática existente. Para ello también se ha promovido la participación de las personas usuarias y trabajadoras del centro cívico.

El perfil de los usuarios del comedor es mayoritariamente masculino, de origen diverso, diversidad de religiones, mayormente personas sin hogar, pero también otras personas que viven en la zona y que se encuentran en una precaria situación económicamente.

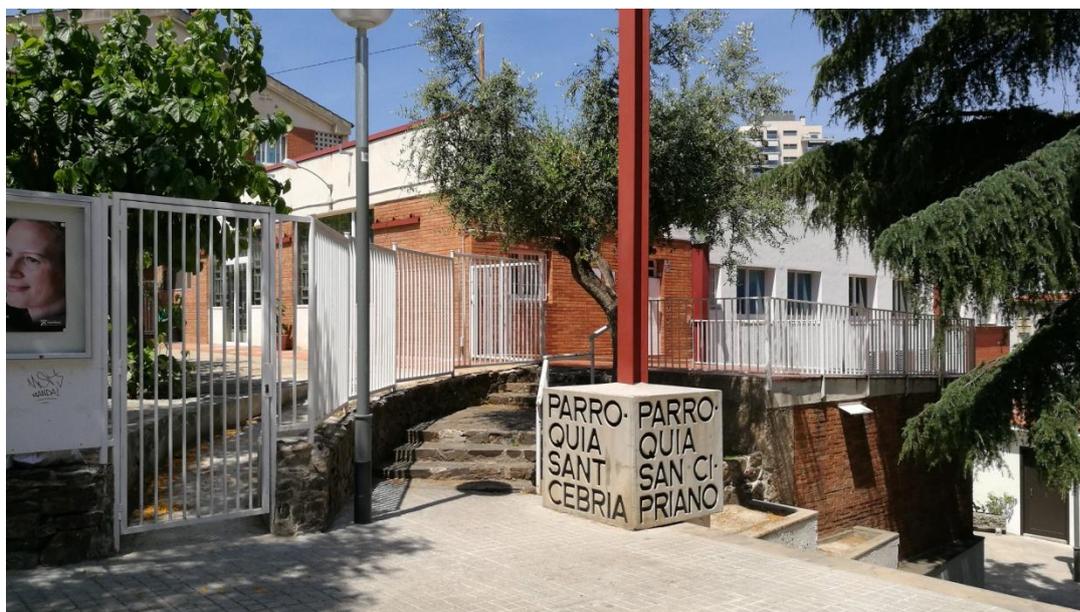


Imagen 2. Entrada del Comedor Social de Sant Cebrià. Fuente: elaboración propia.

Las personas usuarias del PIAD son mujeres, que en la mayoría de casos han sufrido algún tipo de violencia de género o discriminación, que acuden en búsqueda de ayuda, apoyo o respaldo.



Imagen 3. Entrada del PIAD. Fuente: elaboración propia.

El perfil de los usuarios del centro cívico es muy variado, gente mayor, usuarios del comedor, gente joven. En horario de mañana y especialmente en el aula de informática los usuarios son mayoritariamente hombres, muchos extranjeros y usuarios del comedor social<sup>2</sup>.

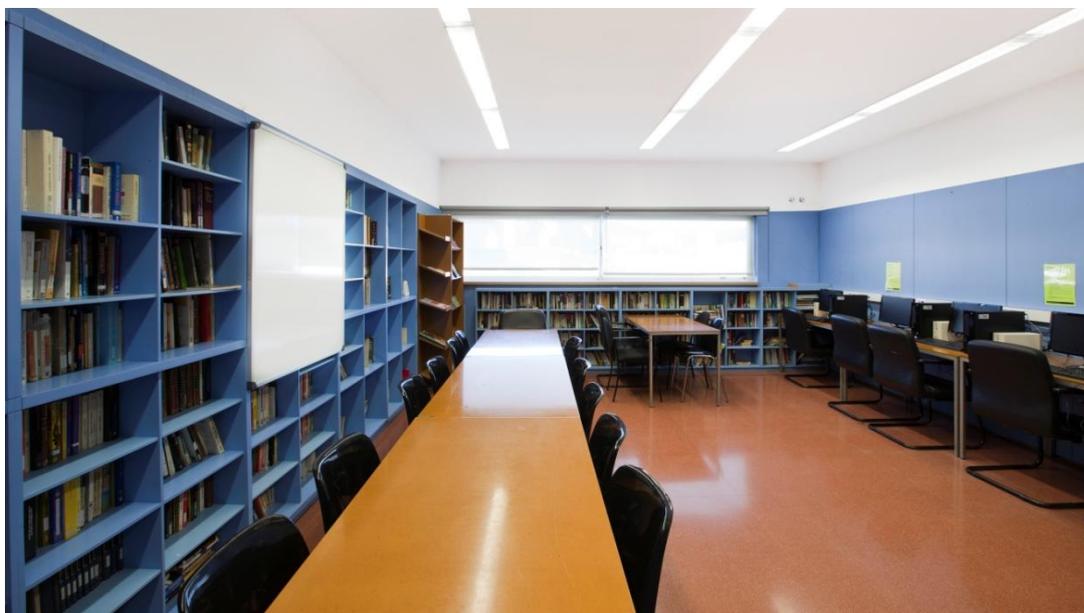


Imagen 4. Aula de informática del Centro Cívico La Teixonera (Sala T@xonet). Fuente: elaboración propia.

---

<sup>2</sup> Para más detalle ver encuesta a usuarios del aula de informática en el anexo 5.

## **Marco teórico**

El proyecto se basa en fundamentos teóricos diversos y plurales, del campo de la conflictología, la sociología y la ciencia política.

Se enmarca especialmente en el paradigma de la resolución de conflictos, ya que se propone resolver las disputas mediante la comunicación entre las partes, restableciendo la armonía, y promoviendo la cooperación promoviendo que el conjunto de actores salgan beneficiados y recuperen al máximo la normalidad.

Con el convencimiento de la necesidad de promover la colaboración público privada de los espacios y servicios públicos, el proyecto promueve la participación de los distintos actores implicados en el problema, favoreciendo espacios de comunicación e intercambio, promoviendo la participación, generando confianza y colaboración.

Nos encontramos ante conflictos causados por múltiples factores culturales y estructurales, y en el que, tal y como muestra la Figura 3, los conflictos directos o más evidentes que se han destacado en el gráfico de la escalada conflictual, son consecuencia de multiplicidad de conflictos estructurales, de arquitectura urbana, de convergencia de diversos servicios dirigidos a población muy diferente en un mismo espacio, de conflictos por recursos escasos, que provocan el incremento de la pobreza, las desigualdades, la pérdida de la vivienda, ... y conflictos culturales, como el racismo, la aporofobia<sup>3</sup>, el machismo, conflicto de valores, conflictos normativos, etc.

---

<sup>3</sup> La Aporofobia es el odio, miedo, repugnancia u hostilidad ante el pobre, el que no tiene recursos o el que está desamparado. <http://www.fundeu.es/recomendacion/aporofobia/>

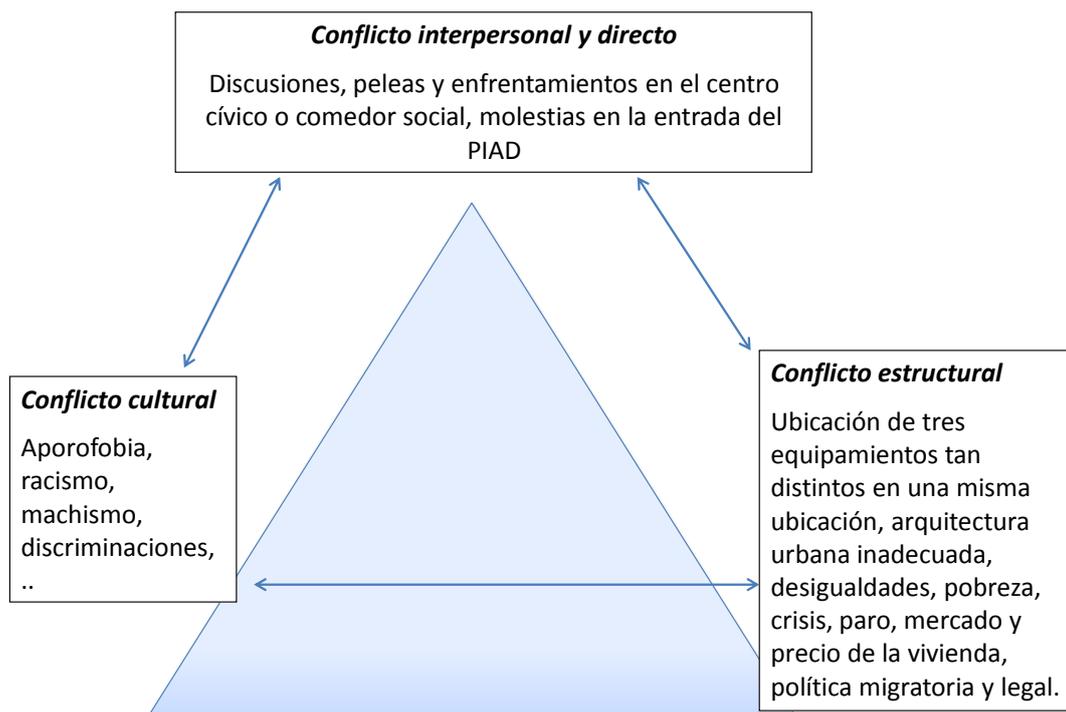


Figura 3: Niveles del conflicto. Elaboración propia

La gravedad de la crisis económica, promovió que vecinas del barrio, asiduas de la parroquia, se organizaran para impulsar un comedor social para ayudar a las familias del barrio; pero finalmente, a este recurso accedieron mayoritariamente personas sin hogar provenientes de albergues o de otras zonas de la ciudad. Las personas usuarias del comedor social son en gran medida personas que se encuentran en situación de exclusión residencial y social, y que acumulan diversas carencias en relación a lo que se denomina como necesidades básicas de las personas. La mayoría de personas sin hogar transitan durante el día por diversos lugares de la ciudad, donde duermen, desayunan, descansan, se recrean, culturalizan, se asean, comen o duermen.

Para lograr una transformación integral del conflicto se debería abordar no tan solo el conflicto directo, sino el conflicto estructural y cultural, que expulsa a las personas y familias de sus hogares, y que los mantiene en la calle o recursos residenciales, mediante el paradigma de transformación de conflictos.

Tal y como diría E. Vinyamata<sup>4</sup> los conflictos "describen simplemente situaciones de crisis", es decir, siendo imprescindible entender el origen de los conflictos, localizados en la necesidad de satisfacer las necesidades y deseos. En el caso estudiado convergen las necesidades y deseos de las partes implicadas, es decir de los responsables de los distintos equipamientos y servicios, con las necesidades básicas de los usuarios de los distintos equipamientos, del comedor, del Piad y del centro cívico.

En el análisis del conflicto se ha tenido una visión amplia de lo que se denominan como necesidades básicas, teniendo en cuenta que para que una persona pueda desarrollarse de manera saludable, autónoma, independiente y participativa a lo largo de toda la vida es necesario integrar diversas necesidades fundamentales, donde se tenga en cuenta la propia persona, su entorno más cercano y el contexto histórico, cultural, social, ambiental, económico y político. Convergen al mismo tiempo necesidades fisiológicas básicas (respiración, hidratación, alimentación y descanso), así como necesidades de seguridad (física, de empleo, ingresos y recursos), necesidades emocionales, relacionales y necesidades de autorrealización (deporte, ocio, cultura ...).

El centro cívico ha demostrado intentar ofrecer un servicio público adaptado a las necesidades de éste nuevo perfil de usuario, que parece encontrar un rincón de paz donde pasar algunas horas y conectarse internet para relacionarse, contactar con sus familias, buscar trabajo, etc.

Como también afirma E. Vinyamata<sup>5</sup>, "si resolvemos el problema que mueve a aquellas personas a plantear el conflicto lo habremos resuelto sin necesidad de intervenir en los objetivos de la disputa". Pero, ¿Cómo poder satisfacer el conjunto de las necesidades básicas de la población? ¿Y cómo satisfacer las necesidades básicas? ¿todo vale con el tema de la alimentación? Tal y como se recoge en un documento de trabajo elaborado en el proyecto Barcelona Garantía Social del Acuerdo Ciudadano por una Barcelona Inclusiva<sup>6</sup> hay que avanzar para garantizar el derecho a la alimentación de forma digna y normalizada, promoviendo que las personas puedan comprar en la red de comercios normalizada y facilitar

---

<sup>4</sup> Vinyamata, Eduard (1999) *Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación, mediación, negociación*. Editorial Ariel. Barcelona. (Página 21)

<sup>5</sup> Vinyamata, Eduard (1999) *Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación, mediación, negociación*. Editorial Ariel. Barcelona (Página 16)

<sup>6</sup> Más información en [www.bcn.cat/barcelonainclusiva](http://www.bcn.cat/barcelonainclusiva)

a quien no dispongan o no tengan cocinas en condiciones, espacios para cocinar<sup>7</sup>. En el caso que nos ocupa se impulsó un comedor social para ayudar a las familias del barrio que ese encontraban en una situación económica complicada, pero tal y como han contado los distintos actores, estas familias no han sido las que han hecho uso del recurso, sino que son personas sin hogar, mayoritariamente de otros barrios las que acuden a diario.

## **Metodología**

La metodología del TFM se basa en el análisis de un caso en particular, observando directamente la problemática, contactando con partes implicadas, y a través de testimonios y de recogiendo información sobre terreno, realizando un análisis, especialmente cualitativo.

Se ha diseñado un proceso de investigación descriptivo y explicativo y se ha realizado una mediación externa con la finalidad de avanzar en su objetivo general: promover la convivencia en los equipamientos de la calle Arenys del barrio de La Teixonera de Barcelona (concretamente en la zona de las Escaleras dels Canadencs) y en su entorno.

---

<sup>7</sup> Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva (2017) *Proposta de criteris per avançar cap a un model per garantir el dret a l'alimentació adequada a la ciutat de Barcelona*. Document de treball Projecte Tractor Barcelona Garantia Social Garantir la cobertura de les necessitats essencials. Barcelona.

### 3. Objetivos y resultados esperados

El Objetivo General del proyecto ha sido "Promover la convivencia en el espacio público y en el interior de los equipamientos de la calle Arenys del barrio de La Teixonera de Barcelona (concretamente en la zona de las Escaleras dels Canadencs).

A continuación se muestra el árbol de objetivos que ha servido para analizar previamente el caso y elaborar el plan de implementación.



Figura 4: Árbol de Objetivos. Elaboración propia.

Como muestra el árbol de objetivos, para conseguir promover la convivencia en los equipamientos y en su entorno se establece impulsar medidas para intentar avanzar en algunos objetivos más concretos, como los siguientes:

- Garantizar la convivencia entre las personas usuarias de los distintos recursos.
- Evitar la acumulación de hombres en la entrada del PIAD.
- Promover la coordinación entre las personas responsables de los distintos servicios y equipamientos.
- Garantizar la protección de las usuarias del PIAD.

- Adecuar el centro cívico a sus nuevos usos y usuarios.
- Establecer mecanismos de RAC en el centro cívico para resolver posibles disputas que puedan surgir.

Para conseguir estos objetivos, se enumeran alguna posibles medidas, como por ejemplo:

- El análisis de la conveniencia de que en espacios tan cercanos convergen estos tipos de recursos sociales.
- Adecuación de los exteriores de los distintos recursos, especialmente la entrada del PIAD.
- Estudio de cambios en la vía pública (plaza, entornos, ...) que modifiquen los usos que se dan en ella.
- Impulso de mecanismos efectivos de coordinación y trabajo conjunto entre el conjunto de actores que intervienen.
- Apoyo técnico y recursos necesarios al centro cívico para poder impulsar proyectos y acciones de apoyo a las personas usuarias del comedor, de promoción de la inserción laboral, de formación, motivación, etc.

**El plan de acción del presente trabajo se ha diseñado en base al convencimiento que para poder establecer unas medidas efectivas éstas deben ser establecidas, pensadas y consensuadas de manera conjunta por los distintos actores que intervienen en el conflicto.**

Los **objetivos específicos** del presente proyecto, que pretenden ayudarán a avanzar en la consecución del objetivo central del mismo son los siguientes:

- 1. Analizar las causas que originaron el conflicto así como sus consecuencias (su contexto, sus orígenes, los aspectos que influyen directamente, los factores estructurales, los culturales...)**
- 2. Estudiar el impacto de los distintos equipamientos implicados.**
- 3. Trabajar con los distintos actores implicados para buscar soluciones consensuadas y compartidas al conflicto.**
- 4. Evaluar los resultados de las acciones realizadas.**

Con estos objetivos específicos se pretende avanzar en la consecución del objetivo general del proyecto de mejorar la convivencia en la zona y en los equipamientos, y muy concretamente se espera conseguir los siguientes resultados:

- Impulso de acciones y propuestas consensuadas.
- Conocimiento de los puntos de vista del conjunto de actores implicados (necesidades, percepciones, deseos...).
- Esclarecimiento de las principales causas del conflicto.
- Comparar con otros casos similares para visualizar causas comunes, posibles soluciones, procedimientos a seguir.
- Entender el contexto socioeconómico en el que ocurre el conflicto.
- Conocer los servicios que se prestan los diversos equipamientos, las necesidades que cubren los equipamientos, el perfil de las diversas personas usuarias, etc.
- Conocer cómo afecta la situación a los usuarios y usuarias y al personal de los equipamientos.
- Recopilación de propuestas de acciones y medidas para resolver el conflicto, identificadas por los actores implicados en el conflicto.
- Mayor conexión entre las partes.
- Diseño e identificación de acciones concretas que resuelvan el conflicto.
- Redacción de un acuerdo que recoja acciones y criterios a seguir para asegurar la convivencia en la zona.

Son conflictos concretos localizado en una zona específica y con unos actores implicados determinados, pero su estudio, metodología, acciones a realizar y resultados, pretenden aportar conocimientos al campo de la Conflictología y la resolución pacífica de conflictos y ser extrapolables y de utilidad para abordar otros conflictos futuros originados por el impacto de otros servicios sociales o equipamientos destinados a personas vulnerables, como son los comedores sociales, los albergues o las bibliotecas.

## 4. Descripción del Plan de Implementación

---

El Plan de Intervención que se ha desarrollado para la consecución de los objetivos ha consistido en las siguientes acciones:

Para avanzar en la consecución del **Objetivo Específico 1, Analizar las causas que originaron los conflictos así como sus consecuencias**, se han realizado las siguientes acciones:

- 1.1. Identificación de los diferentes actores que intervienen o implicados.
- 1.2. Entrevistas en profundidad y encuentros con los principales actores implicados en el conflicto para conocer los puntos de vista (necesidades, percepciones, deseos...).
- 1.3. Análisis de la escalada conflictual del conflicto.

En relación al **Objetivo Específico 2, Estudiar el impacto de los distintos equipamientos implicados**, se han impulsado las siguientes acciones:

- 2.1. Búsqueda bibliográfica de recursos académicos y estudios sobre conflictos similares.
- 2.2. Exploración de otras experiencias similares en otros contextos y países.
- 2.3. Análisis socioeconómico del territorio y del barrio.
- 2.4. Recopilación datos e informaciones de los distintos equipamientos i/o servicios.
- 2.5. Análisis de los resultados de las entrevistas realizadas en la actuación 1.2
- 2.6. Encuestas y consultas a personas usuarias y personal del centro cívico.

Para conseguir alcanzar el **Objetivo Específico 3, Trabajar con los distintos actores implicados para buscar soluciones consensuadas y compartidas**, se han realizado las siguientes acciones:

- 3.1. Análisis de los resultados de las encuestas y consultas a personas usuarias y personal del centro cívico.
- 3.2. Recopilación de principales temas clave identificados en el proceso, puntos en común y propuestas a desarrollar.
- 3.3. Encuentro con el conjunto de actores.
- 3.4. Desarrollo de un acuerdo conjunto de acciones y criterios para la convivencia en la zona.

Y finalmente, para conseguir alcanzar el **Objetivo Específico 4, de** Evaluar los resultados de las acciones realizadas, se ha realizado las siguientes acciones:

- 4.1. Recopilación de resultados y fuentes de verificación de las distintas actuaciones.
- 4.2. Evaluación final de la intervención.

Siguiendo las indicaciones y recomendaciones de diversas de las personas entrevistadas, no se han realizado dos de las acciones inicialmente previstas: la realización de entrevistas en profundidad y visitas a responsables de otros servicios y comercios y las visitas a la zona y distintos servicios equipamientos, servicios y comercios. La razón ha sido que la conjunción de los distintos tipos de equipamientos sociales no parece que genere un impacto suficientemente negativo en la zona o en el vecindario como para que se genere un efecto NIMBY<sup>8</sup>. Ninguna de las personas entrevistadas opina que se trate de un conflicto que genere rechazo en el barrio, exceptuando tan solo en los inicios del comedor, cuando hubo un conflicto con los antiguos usuarios de la sala en la que se estableció el comedor, un esplai que se quedó sin espacio. Además, opinaron que era un conflicto muy localizado, en una zona de la vía pública de poco paso, sin viviendas cercanas, en la que no se han recogido quejas ni denuncias por nada relacionado con problemas de convivencia en la vía pública ni equipamientos, y se ha preferido no ampliar el radio de estudio para no generar efectos contrarios o poner en la agenda del vecindario este tema. Éste factor también ha condicionado el no focalizar tanto el estudio sobre los conflictos NIMBY y en cambio buscar otros casos similares en los que los usuarios de equipamientos sociales pueden generar impactos negativos en otros recursos o servicios públicos orientados al conjunto de la población.

Para la realización de las diversas actividades se han empleado diversas técnicas, como la entrevista en profundidad, los grupos focales, la revisión documental, encuestas, y el análisis de resultados.

La siguiente tabla detalla el conjunto de técnicas e instrumentos utilizados para la realización de cada una de las acciones<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> Los conflictos NIMBY (not in my backyard) o de "aquí no" surgen como oposición frontal a la ubicación cerca de nuestras casas de algunos tipos de servicios, infraestructuras o instalaciones, que aun siendo necesarios para el bien común generan rechazo y movilizaciones: centros penitenciarios, autopistas, centrales nucleares, centros de menores, comedores sociales, depósitos de residuos, etc.

<sup>9</sup> En el Anexo 1 se puede consultar los distintos instrumentos de recogida de información utilizados: la guía de revisión documental, la guía de entrevista, la guía de entrevista focal, la guía de sesión grupal, la encuesta trabajadoras y trabajadores del Centro Cívico de La Teixonera y la encuesta de satisfacción a los usuarios del aula de informática del Centro Cívico de La Teixonera (en español, catalán, inglés y francés).

Objetivos específicos	Acciones		Técnicas	Instrumentos
1 Analizar las causas que originaron los conflictos así como sus consecuencias	1.1	Identificación de los diferentes actores que intervienen o implicados.	Entrevista en profundidad	Guía de entrevista: posibles preguntas y temas a introducir.
	1.2	Entrevistas en profundidad y encuentros con los principales actores implicados en el conflicto para conocer los puntos de vista (necesidades, percepciones, deseos...)	Entrevista en profundidad y grupos focales	Guía de entrevista: posibles preguntas y temas a introducir. Guía de entrevista focal.
	1.3	Análisis de la escalada conflictual.	Análisis a través de los testimonios y de la revisión documental.	
2 Estudiar el impacto de los distintos equipamientos implicados.	2.1	Búsqueda bibliográfica de recursos académicos y estudios sobre conflictos similares.	Revisión documental	Guía de revisión documental
	2.2	Exploración de otras experiencias similares en otros contextos y países.	Revisión documental	Guía de revisión documental
	2.3	Análisis socioeconómico del territorio y del barrio.	Revisión documental	Guía de revisión documental
	2.4	Recopilación datos e informaciones de los distintos equipamientos i/o servicios.	Revisión documental	Guía de revisión documental Modelo de cuestionario o encuesta
	2.5	Análisis de los resultados de las entrevistas realizadas en la actuación 1.2	Análisis de los resultados	
	2.6	Encuestas y consultas a personas usuarias y personal del centro cívico	Encuestas y entrevistas	Guía de entrevista: posibles preguntas y temas a introducir. Modelo de cuestionario o encuesta

Objetivos específicos	Acciones		Técnicas	Instrumentos
3 Trabajar con los distintos actores implicados para buscar soluciones consensuadas y compartidas.	3.1	Análisis de los resultados de las encuestas y consultas a personas usuarias y personal del centro cívico	Entrevistas en profundidad, encuestas	Guía de entrevista: posibles preguntas y temas a introducir.
	3.2	Recopilación de principales temas clave identificados en el proceso, puntos en común y propuestas a desarrollar	Análisis de los resultados	
	3.3	Encuentro con el conjunto de actores	Análisis de los resultados	
	3.4	Desarrollo de un acuerdo conjunto de acciones y criterios para la convivencia en la zona	Grupo focal o reunión conjunta	Guía de entrevista focal.
4 Evaluar los resultados de las acciones realizadas.	4.1	Recopilación de indicadores y resultados de las distintas actuaciones	Análisis de los indicadores o fuentes de verificación.	
	4.2	Evaluación final de la intervención	Redacción de informe en base a los resultados conseguidos.	

Tabla 1: Técnicas e instrumentos previstos para cada acción. Fuente: Elaboración propia.

Como muestra la Tabla 1, los instrumentos utilizados han sido también variados: la guía de entrevista, la guía de grupo focal, la guía de revisión documental, el modelo de encuesta o cuestionario. Para consultar el detalle de los distintos instrumentos consultar el anexo 1 Instrumentos de recogida de información.

A continuación se describe el conjunto de acciones realizadas durante la intervención:

## **Objetivo Específico 1**

**Analizar las causas que originaron los conflictos así como sus consecuencias (su contexto, sus orígenes, los aspectos que influyen directamente, los factores estructurales, los culturales...)**

### **Actuación 1.1**

#### **Identificación de los diferentes actores que intervienen o implicados.**

Ésta acción ha comprendido la identificación del conjunto de actores implicados directamente en el conflicto y de aquellos otros que se ha considerado de importancia también implicar en el proceso:

- Personal técnico del distrito (referentes en temas de género, territorio, equipamientos y prevención).
- El párroco de la Parroquia de Sant Cebrià.
- Responsables y personal del centro cívico.
- Responsable y técnicas del Punto de información y asesoramiento para mujeres (PIAD).
- Equipo de la policía de proximidad de La Guardia Urbana.
- Dirección y equipo del servicio de Medio Abierto del Servicio de Inserción Social (SIS) del Ayuntamiento de Barcelona.
- Personas usuarias y personal del centro cívico.

La primera identificación de los actores se realizó con las entrevistas a las diversas técnicas municipales del Distrito y se fue complementando con el resto de entrevistas.

Para más información ver Anexo 2 Entrevistas realizadas.

### **Actuación 1.2**

**Entrevistas en profundidad y encuentros con el conjunto de actores implicados para conocer los puntos de vista**

Esta actuación ha comprendido el contacto con el conjunto de actores implicados, explicando el proceso y proponiendo realizar entrevistas y encuentros; y la realización de nueve entrevistas, 8 de ellas individuales y una reunión focal con dos actores al mismo tiempo.

Además de entrevistar a las partes, se ha visitado los distintos equipamientos y espacios, conocido sus servicios y recursos.

Para más información ver Anexo 1 Instrumentos de recogida de información: Guía de entrevista. y Anexo 2 Entrevistas realizadas. Listado de entrevistas e Informe de resultado de las entrevistas.

### **Actuación 1.3**

#### **Análisis de la escalada conflictual.**

Esta actuación ha comprendido el análisis de las entrevistas realizadas para elaborar el mapa de la escalada conflictual, con el objetivo de conocer el calendario de los distintos hechos.

Ha sido una tarea más difícil de lo previsto, porque cada actor tenía una versión de los hechos diferente, no se había llevado un seguimiento del caso, no se tenía claras las fechas, y realmente no se ha podido elaborar el mapa de la escalada conflictual hasta que se han realizado todas las entrevistas.

Para más información ver la Figura 1. Gráfico de la Escalada conflictual (página 7).

### **Objetivo Específico 2**

#### **Estudiar el impacto de los distintos equipamientos implicados.**

#### **Actuación 2.1**

##### **Búsqueda bibliográfica de recursos académicos y estudios sobre conflictos similares.**

Esta actuación ha incluido la búsqueda de estudios, artículos y bibliografía sobre el impacto de los equipamientos sociales, especialmente por recursos dirigidos a personas en situación de vulnerabilidad, como es el caso de los comedores sociales, así como de experiencias de caso de conflictos generados en los equipamientos públicos y en la vía pública cercana equipamientos similares, por parte de sus personas usuarias.

Se ha realizado teniendo como base la Guía de revisión documental (Anexo 1) y se ha buscado bibliográfica y de experiencias en internet, en bibliotecas especializadas y artículos

académicos. También se ha preguntado a las personas expertas en gestión de conflictos que se ha entrevistado, sobre información sobre recursos académicos o casos similares o parecidos.

Los resultados han sido mucho más reducidos de lo esperado. Ha sido difícil encontrar referencias y noticias sobre el impacto de los equipamientos sociales, y más aún sobre el impacto de comedores sociales o de servicios para personas vulnerables.

Por esta razón se ha aglutinado los resultados de la actuación 2.1 y 2.2 en un mismo documento, habiendo sido, en mi opinión, más fructífera la búsqueda de casos que la búsqueda de recursos académicos, artículos y noticias.

Para más información consultar el Anexo 1 Instrumentos de recogida de información: Guía de revisión documental y el Anexo 3. Informe recopilatorio de recursos académicos, estudios y casos sobre conflictos similares

## **Actuación 2.2**

### **Exploración de otras experiencias similares en otros contextos y países.**

Esta actuación ha comprendido la búsqueda web de información sobre gestión de equipamientos sociales o sobre otros conflictos similares en otros lugares de la ciudad, otros municipios o países, y sobre todo la recogida de experiencias de las personas entrevistadas y otros profesionales, de otros casos de conflictos causados por el impacto de equipamientos para personas vulnerables o por el cambio de usos de determinados equipamientos, con el incremento de personas usuarias en situación de sin hogar, como las bibliotecas.

Una de las posibles soluciones propuestas por las partes ha sido conocer otros casos similares conocer buenas prácticas y posibles soluciones a implementar.

Para más información ver Anexo 1 Instrumentos de recogida de información: Guía de revisión documental y Anexo 3 Informe recopilatorio de recursos académicos, estudios y casos sobre conflictos similares.

## **Actuación 2.3**

### **Análisis socioeconómico del territorio y del barrio.**

Esta actuación ha consistido en la recopilación de la principal información sobre el territorio en el que se realiza la actuación, en base a informes y análisis sobre la situación

socioeconómica del territorio y del barrio, para entender mejor el contexto socioeconómico en el que ocurre el conflicto.

Concretamente se han utilizado la Medida de Gobierno para el desarrollo del Pla de Barris de Sant Genís dels Agudells y de la Teixonera, los indicadores socioeconómicos 2015 del barrio de La Teixonera disponibles en la web del Ayuntamiento de Barcelona y del Observatorio de barrios del Departamento de Estadística del Ayuntamiento de Barcelona.

Del análisis de estos informes se podría resumir que es un barrio con bajos niveles de renta per cápita, altos niveles de desempleo de larga duración, bajos niveles formativos, altos indicadores de población envejecida y sobre envejecida que vive sola, en especial, mujeres. Además es un territorio de grandes relieves con fuertes pendientes y con unos crecimientos y morfología urbana desigual y diversa.

Para más detalle ver Anexo 4 Análisis socioeconómico del territorio y del barrio.

#### **Actuación 2.4**

##### **Recopilación de datos e informaciones de los distintos equipamientos i/o servicios.**

Esta actuación comprende la recopilación de datos e informaciones que el conjunto de equipamientos de la zona consideran de interés para entender mejor los servicios que se prestan, las necesidades que cubren los equipamientos, el perfil de las diversas personas usuarias, para complementar las informaciones recogidas a través de la visita de los tres equipamientos y de la zona.

La principal fuente de información ha sido las entrevistas realizadas. Pero también se ha complementado con la información pública de los tres equipamientos:

<http://ajuntament.barcelona.cat/ccivics/teixonera>

<http://ajuntament.barcelona.cat/dones/es/canal/informacio-piads>

<http://santcebriaabcn.org/menjador-social-2/>

#### **Actuación 2.5**

##### **Análisis de los resultados de las entrevistas realizadas en la actuación 1.2**

En esta actuación se ha analizado de forma detallada la información recopilada en las entrevistas realizadas al conjunto de actores implicados en el conflicto y se ha elaborado el *Informe de resultados. Análisis de las entrevistas realizadas a actores y equipamientos de la*

*calle Arenys del barrio de La Teixonera de Barcelona, en el entorno de las Escaleras dels Canadencs* disponible en el Anexo 2.

En este informe se ha analizado las distintas entrevistas, las posturas de los distintos actores, sus visiones, necesidades, las causas de las distintas problemáticas, las demandas, y se ha recopilado de forma neutra e imparcial la siguiente información clave sobre el conflicto:

1. Hechos ocurridos / evolución temporal.
2. Estado actual.
3. ¿Qué se ha hecho hasta el momento? ¿Qué medidas se han implementado?
4. En el interior del comedor:
  - En el Centro cívico
  - A nivel de coordinación entre comedor social y centro cívico
  - A nivel de coordinación entre el conjunto de actores
5. Propuestas a impulsar:
  - A nivel de coordinación e intercambio
  - En cuanto al interno de los equipamientos
  - Otras

Para más detalle ver el Anexo 2 Entrevistas realizadas. Listado de entrevistas, Informe de resultado de las entrevistas.

## **Actuación 2.6**

### **Encuestas y consultas a personas usuarias y personal del centro cívico**

Esta actuación ha comprendido la realización de una encuesta de satisfacción a las personas usuarias de la sala de informática del centro cívico los días 14 y 15 de junio de 2016, y una encuesta a trabajadoras y trabajadores del Centro Cívico de La Teixonera la tercera semana de junio.

Para recoger la información de los usuarios de la sala de informática se han recogido 12 encuestas, en las que se ha recopilado información sobre el horario de uso de la sala, el género, la edad, la nacionalidad, la periodicidad en la que usan la sala y la franja horaria. Además, en la que han puntuado los horarios de la sala de informática, el servicio del aula de informática (Internet, ordenadores...), el equipo de atención al usuario, la convivencia con el resto de personas usuarias, el entorno del Centre Cívico y el conjunto del servicio que es

presta en el aula. Además, también se les ha preguntado en global si les gusta utilizar este servicio, que es lo que más valoran y que se podría mejorar de este servicio.

Y para conocer como han vivido y viven el conflicto las y los trabajadores del centro cívico, éstas 6 personas han respondido un cuestionario en el que se les preguntaba:

- a) ¿Cómo valora la convivencia en el entorno del centro cívico
- b) Y la convivencia en el interior del Centro Cívico?
- c) ¿Cómo valora el cambio de uso del aula de informática de los últimos años?
- d) ¿Qué efectos ha tenido este cambio de uso en el centro cívico?
- e) Y por los trabajadores y trabajadoras?
- f) ¿Qué mejoras propondría implementar el centro cívico?
- g) ¿Qué otras medidas, cambios o propuestas le gustaría que se implementaran en el entorno del centro cívico que mejorarían su tarea diaria?

Para más información ver el Anexo 1 Instrumentos de recogida de información. Encuesta trabajadoras y trabajadores del Centro Cívico de La Teixonera y Encuesta de satisfacción a los usuarios del aula de informática del Centro Cívico de La Teixonera (en español, catalán, inglés y francés), el ANEXO 5 Resultado encuesta de satisfacción realizada a los usuarios del aula de informática del Centro Cívico, los días 14 y 15 de junio de 2016 y el ANEXO 6. Recopilación de encuestas a trabajadoras y trabajadores del Centro Cívico de La Teixonera

### **Objetivo Específico 3**

**Trabajar con los distintos actores implicados para buscar soluciones consensuadas y compartidas al conflicto.**

#### **Actuación 3.1**

**Análisis de los resultados de las encuestas y consultas a personas usuarias y personal del centro cívico**

Esta actuación comprende el análisis de la información recogida en la actuación 2.6.

De las acciones realizadas se desprende que realmente la abertura del comedor social ha impactado en los usos del centro cívico. En primer lugar por los resultados de la encuesta a los usuarios del aula de informática (sala T@xonet), la mayoría usuarios del comedor social, y en segundo lugar por las preocupaciones de los y las trabajadoras del centro cívico.

Los usuarios del aula de informática hacen una valoración muy satisfactoria de la sala. Hacen uso se ala misma tanto de mañana como de tarde y lo más valorado son los horarios de la

misma (es decir la no limitación horaria) y las facilidades para poder estar conectados a internet, en un lugar tranquilo, hablar con sus familiares y conocidos y poder buscar trabajo.

En relación a los trabajadores y trabajadoras del centro cívico, se recogen los siguientes aspectos:

- Hay una buena convivencia excepto algunos episodios conflictivos por parte de los usuarios de la sala t@xonet.
- Los conflictos y actitudes incívicas (suciedad en el entorno o personal o violencia verbal o física) normalmente vienen causados por situaciones de fuera.
- La apertura del comedor social significó un cambio de hábitos. Algunos vecinos pueden haberlo vivido como una invasión por los nuevos usuarios de otro perfil bien diferente, los usuarios/as del comedor social.
- Existe una sensación de inseguridad por parte del personal y la sensación que han realizado tareas de sensibilización y mediación sin ser tarea específica de su lugar de trabajo.

Para más detalle ver el ANEXO 5. Resultado encuesta de satisfacción realizada a los usuarios del aula de informática del Centro Cívico, los días 14 y 15 de junio de 2016, y ANEXO 6. Recopilación de encuestas a trabajadoras y trabajadores del Centro Cívico de La Teixonera

### **Actuación 3.2**

#### **Recopilación de principales temas clave identificados en el proceso, puntos en común y propuestas a desarrollar.**

En esta actuación ha realizado conjuntamente con la actuación 2.5.

### **Actuación 3.3**

#### **Encuentro o reuniones con el conjunto de actores**

Esta actuación comprende la celebración de un encuentro con los actores implicados, para presentar los resultados de las actividades realizadas, promover el intercambio de impresiones entre las partes, propiciar que conozcan las necesidades de los demás, promover el diseño de acciones concretas que resuelvan el conflicto y evitar las consecuencias que éste puede tener. Incluye su preparación, convocatoria, dinamización y recopilación de resultados.

Se organizó el encuentro el 21 de junio de 12:30 a 14:30 horas en el centro cívico, al que asistieron 12 personas, se presentó el análisis de la situación en la zona, como resultado de las entrevistas previamente realizadas al conjunto de actores implicados, se detalló las distintas medidas que los diferentes actores habían implementado hasta el momento, se debatieron las propuestas y se llegó a diversos acuerdos.

Durante la reunión se utilizaron diferentes herramientas como son la comunicación eficaz, la escucha activa, las preguntas elitivas, el parafraseo y la reformulación positivadora.

Para conocer el detalle consultar el ANEXO 7 Resumen reunión conjunta.

### **Actuación 3.4**

#### **Desarrollo de un acuerdo conjunto de acciones y criterios para la convivencia en la zona**

Esta actuación es el resultado de la reunión conjunta descrita en la actuación 3.3.

Los acuerdos a los que se llegaron en la reunión fueron:

- Restablecer de forma urgente las coordinaciones trimestrales del Centro Cívico, el SIS y el comedor social, iniciándose con un seguimiento inicial más fuerte por la zona durante un tiempo. Se acuerda que las medidas que se impulsen se comuniquen al Distrito para que tengan conocimiento.
- Trabajar conjuntamente entre el Centro Cívico y el departamento de servicios a las personas del Distrito (técnica de equipamientos) sobre el uso de la sala de informática, las necesidades que hay, propuestas de cambios, que hace falta, etc. para estudiar las medidas a impulsar el interior del Centro Cívico.
- Trabajar con servicios técnicos para agilizar la señalización de la entrada del PIAD, e incorporar o bien jardineras o un barrio que haga de medida disuasoria.
- Cambiar los canales de comunicación actual de incidencias:
  - El centro cívico pasará informes por correo electrónico, de lo que vaya sucediendo, además de la Guardia Urbana, en la técnica de prevención, la técnica de barrio y la técnica de equipamientos. Así el Distrito centralizará las incidencias y podrá establecer las medidas que se crean más oportunas.
  - El PIAD avisará al centro cívico y comedor en caso de que haya alguna persona en la entrada que genere molestias. En caso de urgencia se pondrán en

contacto con la Guardia Urbana y seguirán informando a la técnica de mujer del Distrito.

- Se establece la siguiente reunión de coordinación el 8 de noviembre a las 12:30 horas, en el mismo lugar, para valorar cómo han ido las medidas impulsadas y analizar cómo está la situación. Se acuerda que en caso de necesidad se podrá solicitar una reunión extraordinaria.

Para conocer el detalle consultar el ANEXO 7 Resumen reunión conjunta.

#### **Objetivo Específico 4**

##### **Evaluar los resultados de las acciones realizadas.**

#### **Actuación 4.1**

##### **Recopilación de indicadores y resultados de las distintas actuaciones**

Esta acción se ha desarrollado a lo largo de la intervención, recopilando fuentes de verificación y datos establecidos para cada actuación. Todos los datos están recogidos en el presente apartado (en la descripción detallada del conjunto de actuaciones), en el apartado 5, así como en el conjunto de anexos.

#### **Actuación 4.2**

##### **Evaluación final de la intervención**

Esta actuación incluye la Valoración de los resultados obtenidos recogida en el siguiente apartado del presente trabajo, en el que se realiza una evaluación final del conjunto de acciones realizadas en base a los resultados de las mismas y de los datos recopilados a lo largo del proyecto, tal y como se establece en la actuación 4.1.

Para realizar todas estas acciones se ha dispuesto de un total de ocho semanas, dos semanas más de las previstas, especialmente para poder analizar el conjunto de información recopilada y acciones realizadas.

A continuación se presenta el calendario semanal de realización del plan de intervención, en el que además se detalla los recursos utilizados para llevarlos a cabo.

Actuación	1	2	3	4	5	6	7	8	Recursos
1.1 Identificación de los diferentes actores que intervienen o implicados.	X	X							1 investigadora, técnicas del Distrito
1.2 Entrevistas en profundidad y encuentros con el conjunto de actores implicados para conocer los puntos de vista	X			X	X				1 investigadora, contactos de los actores, espacios para reuniones , material de oficina, ordenador y grabadora
1.3 Análisis de la escalada conflictual.				X	X	X			1 investigadora
2.1 Búsqueda bibliográfica de recursos académicos y estudios sobre conflictos similares.		X	X						1 investigadora, conexión a Internet, ordenador, acceso a bibliotecas, estudios y boletines
2.2 Exploración de otras experiencias similares en otros contextos y países.		X	X	X	X				1 investigadora, conexión a Internet, ordenador, acceso a bibliotecas, estudios y boletines
2.3 Análisis socioeconómico del territorio y del barrio.		X	X						1 investigadora, conexión a Internet, ordenador
2.4 Recopilación datos e informaciones de los distintos equipamientos i/o servicios.				X	X				1 investigadora, conexión a Internet, ordenador
2.5 Análisis de los resultados de las entrevistas realizadas en la actuación 1.2					X	X			1 investigadora, conexión a Internet, ordenador
2.6 Encuestas y consultas a personas usuarias y personal de los distintos servicios y equipamientos.					X	X			1 investigadora, ordenador, material de oficina, encuestas.
3.1 Análisis de los resultados de las encuestas y consultas a personas usuarias y personal del centro cívico						X	X		1 investigadora, ordenador y material de oficina
3.2 Recopilación de principales temas clave identificados en el proceso, puntos en común y propuestas a desarrollar					X	X			1 investigadora, ordenador y material de oficina
3.3 Encuentro o reuniones con el conjunto de actores							X		1 investigadora, Sala de reuniones, material de oficina, ordenador, grabadora
3.4 Acuerdo conjunto de acciones y criterios para la convivencia en la zona							X		1 investigadora, sala de reuniones, material de oficina, ordenador, grabadora
4.1 Recopilación de indicadores y resultados de las distintas actuaciones	X	X	X	X	X	X	X	X	1 investigadora, material de oficina, ordenador, conexión a internet
4.2 Evaluación final de la intervención								X	1 investigadora, material de oficina, ordenador, conexión a internet

A nivel general, se ha cumplido el calendario previsto, aunque algunas actividades se han realizado un par de semanas más tarde, debido a las complicaciones de agenda de algunos de los actores que se ha entrevistado. Por este motivo también el análisis conflictual se ha retrasado hasta la consecución de todas las entrevistas. Cabe destacar, que para poder conseguir la consecución del objetivo general, se plantearía un calendario de trabajo mucho

más complejo y extenso en el tiempo, pero se ha adaptado a los tiempos del TFM marcados por la UOC.

## 5. Valoración de los resultados obtenidos

A nivel global los resultados obtenidos son altamente satisfactorios y acordes con los resultados esperados.

Se había planteado una intervención relativamente breve, por lo cual se planteó una propuesta de actuación realista con el ajustado calendario, con el objetivo de analizar el caso, promover la conexión entre las partes y favorecer que de forma conjunta los actores implicados impulsen medidas y acciones que mejoren la convivencia en los distintos equipamientos y en la zona.

A continuación se detalla, de cada actuación realizada, los resultados esperados, los resultados conseguidos tras la intervención y las fuentes de verificación disponibles.

### Actuación 1.1 Identificación de los diferentes actores que intervienen o implicados.

Resultados esperados	Resultados conseguidos	Fuentes de verificación
Identificación los principales actores implicados de una manera directa o indirecta en el conflicto para poder impulsar acciones y propuestas ampliamente consensuadas.	Identificación los principales actores implicados de una manera directa e indirecta en el conflicto para poder impulsar acciones y propuestas ampliamente consensuadas.	Anexo 2 Entrevistas realizadas.

### Actuación 1.2 Entrevistas en profundidad y encuentros con el conjunto de actores implicados para conocer los puntos de vista

Resultados esperados	Resultados conseguidos	Fuentes de verificación
Conocimiento de los puntos de vista del conjunto de actores implicados (necesidades, percepciones, deseos...), y las principales causas del conflicto.	Conocimiento de los puntos de vista del conjunto de actores implicados (necesidades, percepciones, deseos...), y las principales causas del conflicto.	Anexo 1 Instrumentos de recogida de información: Guía de entrevista. Anexo 2 Entrevistas realizadas. Listado de entrevistas e Informe de resultado de las

		entrevistas.
--	--	--------------

### Actuación 1.3 Análisis de la escalada conflictual.

Resultados esperados	Resultados conseguidos	Fuentes de verificación
Gráfico de la escalada gradual de los conflictos para conocer mejor sus orígenes y causas.	Gráfico de la escalada gradual de los conflictos para conocer mejor sus orígenes y causas	Figura 1. Gráfico de la Escalada conflictual. (página 7)

### Actuación 2.1 Búsqueda bibliográfica de recursos académicos y estudios sobre conflictos similares.

Resultados esperados	Resultados conseguidos	Fuentes de verificación
Recopilación de información sobre otros casos similares que ayude a visualizar causas comunes, posibles soluciones, procedimientos a seguir.	Informe recopilatorio de recursos académicos, estudios y casos sobre conflictos similares.	Anexo 1 Instrumentos de recogida de información: Guía de revisión documental. Anexo 3. Informe recopilatorio de recursos académicos, estudios y casos sobre conflictos similares

### Actuación 2.2 Exploración de otras experiencias similares en otros contextos y países.

Resultados esperados	Resultados conseguidos	Fuentes de verificación
Recopilación de información sobre otros casos similares que ayude a visualizar causas comunes, conocer buenas prácticas y posibles soluciones a implementar.	Informe recopilatorio de recursos académicos, estudios y casos sobre conflictos similares.	Anexo 1 Instrumentos de recogida de información: Guía de revisión documental. Anexo 3. Informe recopilatorio de recursos académicos, estudios y casos sobre conflictos similares

### Actuación 2.3 Análisis socioeconómico del territorio y del barrio.

Resultados esperados	Resultados conseguidos	Fuentes de verificación
Recopilación de datos para entender mejor el contexto socioeconómico en el que ocurre el conflicto.	Recopilación de datos para entender mejor el contexto socioeconómico en el que ocurre el conflicto.	Anexo 4. Análisis socioeconómico del territorio y del barrio.

**Actuación 2.4 Recopilación de datos e informaciones de los distintos equipamientos i/o servicios.**

Resultados esperados	Resultados conseguidos	Fuentes de verificación
Resumen de datos e informaciones para entender mejor los servicios que se prestan, las necesidades que cubren los equipamientos, el perfil de las diversas personas usuarias, etc.	Conocimiento sobre el perfil de personas a los que se atiende en los tres equipamientos y los servicios que se prestan.	Informe de entrevistas, <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ccivics/teixonera">http://ajuntament.barcelona.cat/ccivics/teixonera</a> <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/dones/es/canal/informacio-piads">http://ajuntament.barcelona.cat/dones/es/canal/informacio-piads</a> <a href="http://santceabriabcn.org/menjador-social-2/">http://santceabriabcn.org/menjador-social-2/</a>

**Actuación 2.5 Análisis de los resultados de las entrevistas realizadas en la actuación 1.2 en relación al impacto del comedor social.**

Resultados esperados	Resultados conseguidos	Fuentes de verificación
Informe de resultados que recoja las necesidades, percepciones y deseos de los actores implicados y apunte las principales causas de los conflictos.	Informe de resultados que no tan solo apunta las principales causas de los conflictos, sino las acciones que se han llevado a cabo para solventarlo hasta el momento y las propuestas de acciones que los distintos actores implicados proponen implementar para mejorar la convivencia y reducir la conflictividad.	Anexo 2 Entrevistas realizadas. Listado de entrevistas e Informe de resultado de las entrevistas.

**Actuación 2.6 Encuestas y consultas a personas usuarias y personal del centro cívico**

Resultados esperados	Resultados conseguidos	Fuentes de verificación
Recopilación de información clave para el análisis, de cómo afecta la situación a los usuarios y usuarias de los distintos equipamientos y servicios.	Recopilación de información clave para el análisis, de cómo afecta la situación a los usuarios y usuarias de los distintos equipamientos y servicios así como afecta el cambio de usos del centro cívico a las personas que trabajan en el centro.	Anexo 1 Instrumentos de recogida de información. Encuesta trabajadoras y trabajadores del Centro Cívico de La Teixonera y Encuesta de satisfacción a los usuarios del aula de

		<p>informática del Centro Cívico de La Teixonera (en español, catalán, inglés y francés).</p> <p>ANEXO 5. Resultado encuesta de satisfacción realizada a los usuarios del aula de informática del Centro Cívico, los días 14 y 15 de junio de 2016.</p> <p>ANEXO 6. Recopilación de encuestas a trabajadoras y trabajadores del Centro Cívico de La Teixonera</p>
--	--	---

**Actuación 3.1 Análisis de los resultados de las encuestas y consultas a personas usuarias y personal del centro cívico**

Resultados esperados	Resultados conseguidos	Fuentes de verificación
Resultados de las encuestas y información complementaria para analizar cómo afecta la situación a los usuarios y usuarias y los trabajadores y trabajadoras del centro cívico.	Recopilación de información clave para el análisis, de cómo afecta la situación a los usuarios y usuarias de los distintos equipamientos y servicios así como afecta el cambio de usos del centro cívico a las personas que trabajan en el centro.	ANEXO 5. Resultado encuesta de satisfacción realizada a los usuarios del aula de informática del Centro Cívico, los días 14 y 15 de junio de 2016. ANEXO 6. Recopilación de encuestas a trabajadoras y trabajadores del Centro Cívico de La Teixonera

**Actuación 3.2 Recopilación de principales temas clave identificados en el proceso, puntos en común y propuestas a desarrollar.**

Resultados esperados	Resultados conseguidos	Fuentes de verificación
Documento recopilatorio que recoja y ordene los aspectos clave de consenso y las propuestas a impulsar para solventar la problemática	Informe de resultados que entre otras cosas, recoge los aspectos clave de consenso, acciones realizadas y las propuestas de acciones que los distintos actores implicados proponen	Anexo 2 Entrevistas realizadas. Listado de entrevistas e Informe de resultado de las entrevistas.

	implementar para mejorar la convivencia y reducir el conflicto.	
--	---	--

### Actuación 3.3 Encuentro o reuniones con el conjunto de actores

Resultados esperados	Resultados conseguidos	Fuentes de verificación
Mayor conexión entre las partes, propiciando que conozcan las necesidades de los demás, promover el diseño de acciones concretas que resuelvan el conflicto y evitando las consecuencias que éste puede tener.	Mayor conexión entre las partes, propiciando que conozcan las necesidades de los demás, restableciendo acciones de coordinación e impulsando acuerdos para resolver el conflicto.	ANEXO 7 Resumen reunión conjunta

### Actuación 3.4 Desarrollo de un acuerdo conjunto de acciones y criterios para la convivencia en la zona

Resultados esperados	Resultados conseguidos	Fuentes de verificación
Redacción de un acuerdo que recoja acciones y criterios a seguir para asegurar la convivencia en la zona.	Redacción de los acuerdos de acciones para mejorar la convivencia en la zona.	ANEXO 7 Resumen reunión conjunta

### Actuación 4.1 Recopilación de indicadores y resultados de las distintas actuaciones

Resultados esperados	Resultados conseguidos	Fuentes de verificación
Resultados de todas las acciones implementadas en el presente TFM	Resultados de todas las acciones implementadas en el presente TFM y detalladas en este apartado.	Datos recogidos mediante los distintos datos o fuentes de verificación de cada actuación. Anexos.

### Actuación 4.2 Evaluación final de la intervención

Resultados esperados	Resultados conseguidos	Fuentes de verificación
Reflexión final en el que explicar los resultados de la intervención de forma global.	Valoración de los resultados obtenidos en la que se reflexiona sobre los resultados de la intervención de forma global en el presente apartado	Valoración de los resultados obtenidos

Personalmente, y más allá de los resultados obtenidos en cada una de las acciones, pienso que el presente trabajo ha puesto en la agenda unos conflictos, que por ser de baja intensidad, no se habían sido tenido en cuenta o se mantenían bastante ocultos.

Son un tipo de conflictos que normalmente, debido a su baja gravedad, no se suelen analizar ni se suele intervenir hasta que la situación se hace insostenible o tiene consecuencias más graves.

El impulso del presente TFM ha hecho que los principales actores implicados sean conscientes que, aunque no sean conflictos grave o urgentes, existe un problema de convivencia en la zona, en la vía pública, en la entrada del PIAD y muy especialmente en el centro cívico.

Por el momento, se ha escuchado a las diversas partes, se ha realizado un análisis externo y compartido con el conjunto de actores sus resultados. También se ha detallado y reconocido todas las acciones realizadas durante estos años que han ayudado a reducir la tensión o mejorar la convivencia:

<b>En el comedor:</b>	<b>En el Centro cívico:</b>	<b>En el PIAD:</b>	<b>Entre los distintos equipamientos y actores:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Solicitud de una carta de presentación del servicio de referencia (albergue, SIS o servicios sociales).</li> <li>. Incorporar una trabajadora social de Cáritas que hace el seguimiento de las personas usuarias</li> <li>. Contratación de un personal de puerta mediador y administrador.</li> <li>. Se incorpora una abogada una vez al mes por temas legales, multas...</li> <li>. Se establece un reglamento interno de funcionamiento y un trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Se ha mediado y se ha trabajado mucho el tema de los prejuicios con el personal interno.</li> <li>. Se fue creando una normativa de usos de la aula de informática a medida que surgían los problemas.</li> <li>. Se introduce de forma coordinada con el comedor la necesidad de identificación para hacer uso de los equipamientos.</li> <li>. La Guardia Urbana hizo formación y dispone de un plan de actuación de cómo actuar en estos casos.</li> <li>. Se ha adaptado los usos de la sala de informática para dinamizar a los usuarios.</li> <li>. Se ha puesto un punto de apoyo laboral de Cáritas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Se instaló un video portero y se instauró un sistema de apertura de la puerta de entrada desde el interior.</li> <li>. Se señaló con carteles en la entrada el nombre del servicio.</li> <li>. Se señaló en la entrada carteles solicitado silencio y que no se coloquen personas en la entrada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Entre comedor social y centro cívico hay un trabajo reiterativo de coordinación y de compartir las problemáticas que se generan. Comparten reglamento y establecen que si los usuarios quieren conservar ambos servicios deben tener una buena conducta en ambos lados.</li> <li>. Entre el conjunto de actores ha habido tres reuniones de coordinación durante este período.</li> </ul>

Se han recogido múltiples propuestas de acciones a implementar para mejorar la convivencia y debatido sobre las que son más o menos prioritarias o que generan más consenso, y que se dispondrán para poderlas impulsar en el futuro. Las propuestas que hicieron los diversos actores fueron las siguientes:

1. Establecer un canal de comunicación formal entre el conjunto de actores.
2. Promover un trabajo conjunto entre los tres equipamientos y las técnicas municipales.
3. Hacer un seguimiento del estado de la conflictividad cada tres meses durante un año.
4. Más coordinación o trabajo con otros equipamientos para personas sin hogar, como el Centro Residencial de Primera Acogida Sant Gervasi.
5. Conocer y compartir experiencias con otros casos similares ocurridos en la ciudad.
6. Impulsar circuitos para dar salida de las personas usuarias y más coordinación con servicios sociales.
7. Incorporar un personal de puerta y figuras de mediación o de integración en el centro cívico.
8. Colocar una cámara de video vigilancia en la entrada del centro cívico.
9. Un apoyo a la limpieza de los baños.
10. Cambiar los horarios del centro cívico o del aula de informática
10. Más formación a los trabajadores y trabajadoras de los diversos equipamientos.
11. Contratar un/a psicólogo/a en el comedor o el centro cívico.
12. Cambios en el acceso al PIAD.
13. Buscar una ubicación definitiva en el PIAD.
14. Tener en cuenta el impacto de los equipamientos, servicios o recursos, antes de establecerlos.

Además, tras la reunión conjunta se acordó impulsar medidas importantes que ayudaran en gran medida a mejorar la coordinación entre las partes y a evitar en gran medida los conflictos. La medidas acordadas fueron:

- Restablecer de forma urgente las coordinaciones trimestrales del Centro Cívico, el comedor y el SIS, iniciándose con un seguimiento inicial más fuerte por la zona

durante un tiempo. Se acuerda que las medidas que se impulsen se comuniquen al Distrito para que tengan conocimiento.

- Trabajar conjuntamente entre el Centro Cívico y el departamento de servicios a las personas del Distrito (técnica de equipamientos) sobre el uso de la sala de informática, las necesidades que hay, propuestas de cambios, que hace falta, etc. para estudiar las medidas a impulsar el Centro Cívico.
- Trabajar con servicios técnicos para agilizar la señalización de la entrada del PIAD, e incorporar o bien jardineras o un barrio que haga de medida disuasoria.
- Cambiar los canales de comunicación actual de incidencias:
  - El centro cívico pasará informes por correo electrónico, de lo que vaya sucediendo, además de la guardia urbana, en la técnica de prevención, la técnica de barrio y la técnica de equipamientos. Así el Distrito centralizará las incidencias y podrá establecer las medidas que procedan.
  - El PIAD avisará al centro cívico y comedor en caso de que haya alguna persona en la entrada que genere molestias. En caso de urgencia se pondrán en contacto con la Guardia Urbana y seguirán informando a la técnica de equipamientos del Distrito.
- Se establece la próxima reunión de coordinación el 8 de noviembre a las 12:30 horas, en el mismo lugar, para valorar cómo han ido las medidas impulsadas y analizar cómo está la situación. Se acuerda que en caso de necesidad se podrá solicitar una reunión extraordinaria.

Pienso que la intervención también ha servido para hacer florecer que algunos canales comunicativos no funcionaban o no servían para resolver los conflictos, y se han establecido nuevos canales de intercambio de la información, con el objetivo que el Distrito disponga de manera actualizada como está la convivencia en la zona y puedan detectar necesidades e impulsar medidas. La información se derivaba tan solo a la Guardia Urbana y no llegaba al Distrito, que es quien tiene la capacidad de impulsar medidas. Y también ha promovido retomar algunas acciones de coordinación que por motivos diversos se habían dejado de realizar.

Por último señalar, que se ha abierto la oportunidad para que el conjunto de actores trabajen más coordinados y de forma conjunta. Por el momento ya se ha realizado una reunión entre la

técnica de equipamientos del Distrito y el equipo del centro cívico y se han acordado diversas medidas:

- Recuperar un acuerdo de 2016, en el que se acordó crear un carnet identificativo con foto para la entrada al comedor y que éste sea también parte del protocolo de uso de la sala de informática del centro cívico.
- Estudiar el tema de los baños en el comedor social, ya que es el principal motivo de desplazamiento de los usuarios del comedor social al centro cívico. Ver si se puede vincular a las obras de ampliación del PIAD previstas en el centro cívico.
- Impulsar un proyecto de dinamización de la sala t@xonet, con talleres, horarios y protocolo de acceso. Se presentará una propuesta el mes de setiembre para valorar conjuntamente con el Distrito.

El siguiente esquema resume algunos de los principales cambios generados entre los equipamientos, a partir de la intervención realizada:



En definitiva, se espera que el análisis y la intervención realizadas hayan ayudado a aclarar el tema, sea útil para trabajar con más profundidad, fomente la cooperación entre los actores del territorio e impulse soluciones y cambios que mejoren la convivencia.

## 6. Conclusiones y prospectiva

---

El presente trabajo ha sido un claro ejemplo de intervención y mediación en gestión de conflictos sociales, en un caso en el que intervienen varios actores y equipamientos (públicos y privados), en el que se ha podido aplicar los conocimientos adquiridos durante el Máster en Conflictología y aprender cómo preparar y realizar una intervención en un caso concreto.

Se ha realizado el estudio del caso, analizado los conflictos, identificado sus causas, conocido las necesidades e intereses de los actores implicados, mediado entre las parte, promovido un espacio de coordinación e intercambio y diseñado e impulsado acuerdos para mejorar la convivencia y el impulso de acciones conjuntas. Todo ello ha sido detallado en los apartados anteriores.

El conjunto de acciones realizadas seguro que ayudaran a mejorar la convivencia en la zona y en el interior de los equipamientos y han permitido responder a algunas de las preguntas iniciales planteadas en la introducción del presente TFM, especialmente a las relativas a los factores que han promovido los conflictos, las acciones empleadas hasta el momento y las acciones a impulsar para resolverlos.

Me gustaría destacar algunos temas que más me han sorprendido y que pueden ser de utilidad en otros casos similares.

En primer lugar como los fallos en los canales de comunicación pueden haber causado que los conflictos se perlongara durante 6 años. Es importante destacar la importancia de asegurar que a partir de ahora se cuiden los canales de comunicación y se asegure la transmisión de la información.

En segundo lugar, he podido constatar diferencias y jerarquías de poder entre actores, que en gran medida pueden ser también una de las causas que dificultan la comunicación. En el caso concreto interactúan equipamientos públicos, privados, y públicos gestionados por empresas externas, responsables de servicios y equipamientos y técnicos de los equipamientos, etc. Sería uno de los temas que recomendaría trabajar en el futuro para realmente conseguir una buena coordinación entre equipamientos, reducir diferencias, desconfianzas y coordinar prioridades.

En tercer lugar, destacar como es de importante conocer como ha vivido cada parte el conflicto. No tiene nada que ver una versión con la otra, ni en la secuencia de los hechos, ni en los aspectos relevantes, ni en la gravedad que ven del conflicto, ni en que acciones que se impulsaría para solucionarlo, ni en como lo han vivido (unos con indiferencia, otros con miedo y sentimiento de desprotección, otros con sentimiento de soledad, etc.). Ha sido realmente laborioso elaborar el mapa conjunto del conflicto y la escalada conflictual. Por esta razón pienso que será muy importante acompañar a los distintos actores en el futuro y garantizar un trabajo coordinado y en equipo, haciendo seguimiento de sus avances.

Y en cuarto lugar, me ha sorprendido las dificultades existentes para gestionar conflictos en la vía pública. Aunque parezca una obviedad, si no se está cometiendo algún delito, o hay consumo de drogas o alcohol, las fuerzas de seguridad no intervienen, y es muy difícil solucionar conflictos como el analizado en la entrada del PIAD. Esperemos que las medidas que se están estableciendo en la entrada, conjuntamente con una mayor presencia del equipo del medio abierto del SIS, ayuden a reducir los conflictos.

Quizás, las preguntas que se han quedado sin responder son las que se pretendía dar respuesta mediante la búsqueda de recursos académicos, bibliografía y casos, que como hemos visto en el desarrollo del Plan de intervención, no ha sido tan fructífera como se esperaba: ¿Qué impacto tiene un equipamiento social, de atención a personas vulnerables, en su entorno más próximo? ¿y muy especialmente, un comedor social? ¿Cómo evitar que un servicio social de este tipo genere impactos negativos? Son cuestiones que merecerían continuar analizándose en el futuro, pero dadas las limitaciones de tiempo y de recursos no han sido tan abordadas. Aun así, se sabe que todo equipamiento público o privado, tiene un impacto en su entorno. Y en mi opinión, este impacto debería ser estudiado antes de impulsar cualquier nuevo servicio o equipamiento en cada contexto; y me refiero ya no a la prevención, sino una mínima planificación, previsión, un análisis previo de impacto, de viabilidad o de seguridad, un estudio de la zona, de los recursos cercanos, de las características demográficas del barrio, etc. En el caso concreto, el impacto del comedor social parece que sea mayor al converger en un mismo espacio tres equipamientos distintos dirigidos a una tipología de usuarios totalmente diferentes.

Otro tema que queda pendiente de reflexión es ¿Cómo debe ser un comedor social para que no genere conflictos en la vía pública o en otros servicios de su entorno? ¿Qué aspectos se debe tener en cuenta antes de impulsar un servicio de estas características? según la Propuesta

de criterios para avanzar hacia un modelo para garantizar el derecho a una alimentación adecuada en Barcelona<sup>10</sup>:

- Se debería ajustar y revisar el modelo de comedores sociales.
- Se debe huir del concepto de comedor social y promover que éstos no sean espacios donde ir a recibir comida, sino que sea un espacio que apodere a las personas usuarias
- Deberían ser un recurso temporal, donde trabajar todos aquellos aspectos que dificultan a la persona comer a casa de manera autónoma, y por tanto, debe ir en línea con un claro acompañamiento en coordinación con Servicios Sociales, SIS o entidades.
- Que vayan dirigidos a personas que no tienen un domicilio o que no tienen un espacio donde cocinar o relacionarse
- Y avanzar hacia proyectos de carácter más comunitario que promuevan una participación activa de las personas.

La realidad es que la mayoría de comedores sociales a día de hoy no se guían por estos criterios.

Por último, espero que el análisis realizado y las acciones implementadas ayuden a mejorar la convivencia en estos tres equipamientos y en su entorno, y animo a las partes implicadas a seguir trabajando conjuntamente y a evaluar el resultado de los diversas acciones que se implementen en base a los acuerdos consensuados.

---

<sup>10</sup> Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva (2017) Proposta de criteris per avançar cap a un model per garantir el dret a l'alimentació adequada a la ciutat de Barcelona. Document de treball Projecte Tractor Barcelona Garantia Social Garantir la cobertura de les necessitats essencials. Barcelona

## 7. Bibliografia

---

- Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva (2017) *Proposta de criteris per avançar cap a un model per garantir el dret a l'alimentació adequada a la ciutat de Barcelona*. Document de treball Projecte Tractor Barcelona Garantia Social Garantir la cobertura de les necessitats essencials. Barcelona.
- Cornelius, H.; Faire, Sh. (1989). *Tú ganas, yo gano. Todos podemos ganar*. Gaia Ediciones. Móstoles.
- Diputació de Barcelona. (2014) *Manual de gestió de menjadors socials*. Servei d'Acció Social Àrea d'Atenció a les Persones Diputació de Barcelona.
- Farré, Sergi; *Gestión alternativa del conflicto social: la diplomacia ciudadana*. Manual UOC.
- Fisas, Vicenç (1998) *Cultura de Paz y gestión de Conflictos*. Icaria.
- INDICADORES SOCIOECONÒMICS 2015. Barri la Teixonera. Districte de Horta-Guinardó
- Medida de Gobierno para el desarrollo del Pla de Barris de Sant Genís dels Agudells y de la Teixonera. Ayuntamiento de Barcelona. 13 de Marzo de 2017
- Nel·lo, Oriol. (2003) *Aquí no. Els conflictes territorials a Catalunya*. Editorial Empúries. Barcelona.
- Padró Buixeda, Mònica; Úcar, Xavier (2015). “*Comunidades en movimiento: los planos de desarrollo comunitario como promotores de capital social*”. *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, 59, p. 115-130
- Pastor, Xavier. *Recurso formativo: Diseño y desarrollo de proyectos*. Asignatura: Introducción a la Conflictología. UOC.
- Pastor, Xavier; Caicedo, Claudia (2005) *¿Cómo elaborar un trabajo final de máster?*. Editorial UOC.
- Redorta, Josep (2007) *Cómo analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Ediciones Paidós Ibérica. Barcelona.

- Sabaté, X. (2015) *Guia per a la gestió col·laborativa d'espais i equipaments públics*. Guies breus de participació ciutadana, 5. Barcelona. Espai TRÉS · Territori i Responsabilitat Social
- Sales, A; Uribe, J; Marco, I. (2015) *La situació del sensellarisme a Barcelona. Evolució i polítiques d'intervenció*. Xarxa d'Atenció a persones sense llar de Barcelona.
- Sarasa, Sebastián. (2017) *Como evaluar el impacto de programas sociales y políticas públicas*. Editorial UOC. Barcelona.
- Sepúlveda, Mauricio; Báez, Francisco; Montenegro, Marisela. (2008) *No en la puerta de mi casa. Implantación no conflictiva de dispositivos de drogodependencias*. Grup Igia.
- Síndic de Greuges de Catalunya. (2017) *El dret a la convivència*. MARÇ 2017
- Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya. (2012) *Aquí No. Conflictos en la ubicación de equipamientos sociales*. Dossiers del Tercer Sector núm.17.
- Vinyamata, Eduard (1999) *Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación, mediación, negociación*. Editorial Ariel. Barcelona.
- Vinyamata, Eduard. (2014) *Conflictología. Curso de resolución de conflictos*. 5a edició. Editorial Ariel. Barcelona.

#### **Referencias web consultadas:**

- *Already in My Back Yard* <http://nhi.org/online/issues/148/alreadyinmybackyard.html> (consultada el 20/05/17)
- Bailac, A. *INTERVENCIÓ PRESENTACIÓ FUNDACIÓ BIBLIOTECA SOCIAL. Col·legi de Periodistes de Catalunya. 18 juny 2014.*  
[http://fundacionbibliotecasocial.org/content/uploads/2014/06/Intervencio\\_Bailac.pdf](http://fundacionbibliotecasocial.org/content/uploads/2014/06/Intervencio_Bailac.pdf) (consultado el 17/06/2017)
- Estallo, J; Pedrós, E. *Cobijo entre Libros. La Vanguardia 29 de marzo de 2010.* Barcelona.

- <http://www.lavanguardia.com/libros/20100329/53898125093/cobijo-entre-libros.html>  
(consultado el 17/06/2017)
- *Getting Results: Outputs, Outcomes and Impact*  
[https://ssir.org/articles/entry/getting\\_results\\_outputs\\_outcomes\\_impact](https://ssir.org/articles/entry/getting_results_outputs_outcomes_impact) (consultada el 20/05/17)
- López, H. *Les biblioteques com a refug.* *El Periódico*. Diumenge, 26 de març del 2017. <http://www.elperiodico.cat/ca/noticias/barcelona/les-biblioteques-com-refugi-5923031> (consultado el 17/06/2017)
- Observatori de barris. Departament d'Estadística de l'Ajuntament de Barcelona.  
[http://www.bcn.cat/estadistica/catala/documents/barris/38\\_HG\\_Teixonera\\_2017.pdf](http://www.bcn.cat/estadistica/catala/documents/barris/38_HG_Teixonera_2017.pdf)
- Pàgina web del Centro Cívico La Teixonera.  
<http://ajuntament.barcelona.cat/ccivics/teixonera>
- Pàgina web del Comedor Social de la Parroquia de Sant Cebrià.  
<http://santcebriabcn.org/menjador-social-2/>
- Pàgina web sobre los Puntos de información y asesoramiento a la mujer de Barcelona.  
<http://ajuntament.barcelona.cat/dones/es/canal/informacio-piads>
- *Potential change in soup-kitchen zoning has businesses upset* <http://www.news-gazette.com/news/local/2014-02-28/potential-change-soup-kitchen-zoning-has-businesses-upset.html> (consultada el 20/05/17)
- Recompte. Barcelona. <http://recompte.barcelona> (consultado el 17/06/2017)
- *S'incrementa la presència d'indigents a les biblioteques de la ciutat.* Betevé. divendres 6 de novembre, 2009. <http://beteve.cat/sincrementa-la-presencia-dindigents-a-les-biblioteques-de-la-ciutat/> (consultado el 17/06/2017)
- *Vecinos del Raval piden más control en un comedor social.*  
<http://www.elperiodico.com/es/noticias/barcelona/vecinos-del-raval-piden-mas-control-comedor-social-1754230> (consultada el 21/05/17)
- Vila, I. *Las bibliotecas implantan fórmulas para evitar problemas por la presencia de indigentes.* *La Vanguardia* 07/12/2010.  
<http://www.lavanguardia.com/vida/20101207/54082907616/las-bibliotecas-implantan-formulas-para-evitar-problemas-por-la-presencia-de-indigentes.html> (consultado el 17/06/2017)

**ANEXO 1. Instrumentos de recogida de información**

**ANEXO 2. Entrevistas realizadas**

**ANEXO 3. Informe recopilatorio de recursos académicos, estudios y casos sobre conflictos similares.**

**ANEXO 4. Análisis socioeconómico del territorio y del barrio.**

**ANEXO 5. Resultado encuesta de satisfacción realizada a los usuarios del aula de informática del Centro Cívico, los días 14 y 15 de junio de 2016**

**ANEXO 6. Recopilación de encuestas a trabajadoras y trabajadores del Centro Cívico de La Teixonera**

**ANEXO 7. Resumen de la reunión conjunta**

## **Anexo 1**

### **Instrumentos de recogida de información**

<b>Guía de revisión documental</b>
<b>Guía de entrevista</b>
<b>Guía de entrevista focal</b>
<b>Guía de sesión grupal</b>
<b>Encuesta trabajadoras y trabajadores del Centro Cívico de La Teixonera</b>
<b>Encuesta de satisfacción a los usuarios del aula de informática del Centro Cívico de La Teixonera (en español, catalán, inglés y francés).</b>

## **Guía de revisión documental**

Se establece el procedimiento a seguir para buscar y revisar la bibliografía especializada y estudios en temas de evaluación del impacto de programas o equipamientos sociales similares, así como de experiencias de caso de conflictos generados en los equipamientos públicos y en la vía pública cercana equipamientos similares, por parte de sus personas usuarias.

Se plantean las siguientes preguntas clave para ayudar a realizar una buena búsqueda:

- ¿Existen casos de equipamientos que hayan tenido problemas similares?
- ¿Hay información sobre conflictos en el exterior o interior de equipamientos o servicios públicos que puedan compararse?
- ¿Se conoce otros casos similares de espacios en los que converjan diversos tipos de equipamientos y se generen conflictos?
- ¿Qué acciones se impulsaron?
- Cuáles fueron sus resultados?
- ¿Han sido evaluados?
- ¿Qué conclusiones se pueden extraer de estos estudios? ¿se pueden extrapolar a otros casos? ¿y en referencia al caso en cuestión?

Del mismo modo se exploran otras experiencias similares en otros contextos y países:

- ¿Existen casos en otros municipios o países que hayan tenido problemas de convivencia similares?
- ¿Existen análisis o estudios de convivencia entre usuarios de equipamientos sociales y sus usos del espacio público?
- ¿Hay información sobre conflictos en el exterior o interior de equipamientos, aunque sean en otros contextos que pueda ser interesante analizar?
- ¿Qué acciones se impulsaron? ¿Cuáles fueron sus resultados?
- ¿Qué buenas prácticas se podrían analizar?
- ¿Qué conclusiones se pueden extraer de estas experiencias? ¿y en referencia al caso en cuestión?

Para ello se realiza el siguiente procedimiento:

1. En primer lugar una búsqueda bibliográfica y de experiencias en internet.
2. En segundo lugar se busca en bibliotecas especializadas (UOC, ciencia política) así como en artículos académicos.
3. Y en tercer lugar contactar con personas expertas en gestión de conflictos que puedan disponer de información sobre casos similares o parecidos, como el servicio de Gestión de Conflictos municipal.
4. Por último se propone la posibilidad de contactar con otros comedores para preguntar si han tenido problemas o conflictos y como los han resuelto, para poderlo comparar.

### **Guía de entrevista**

Se prevé realizar 9 entrevistas en profundidad a los principales actores implicados.

Son entrevistas semiestructuradas, con preguntas abiertas pensadas para recoger el máximo de información sobre el conflicto en la zona, de un máximo de una hora.

El objetivo de las entrevistas es esclarecer cómo ha ido surgiendo el conflicto, recoger las percepciones de los distintos actores, conocer como se ha ido reaccionando, si se han impulsado acciones, si han tenido éxito, si no, ...

#### Introducción:

Previamente a todas las entrevistas se explica que ésta se realiza en el marco de un proceso en el que se busca promover la convivencia en la zona en la que convergen diversos tipos de equipamientos sociales. Para ello se está realizando encuentros con los responsables / participantes de los distintos equipamientos y servicios de la zona.

Se explicará que además, la entrevistadora es una alumna del trabajo final de Máster de Conflictología de la UOC, que le gustaría analizar el impacto algunos equipamientos sociales en su entorno, y muy concretamente el análisis de las problemáticas de convivencia detectadas en los equipamientos de la calle Arenys del barrio de La Teixonera de Barcelona y sus mediaciones.

Se expresará que su participación es totalmente voluntaria, que en cualquier momento pueden dejar de participar, que se mantendrá la privacidad total de sus opiniones (no incorporando datos de carácter personal en los análisis que se realicen) y que dispondrán de la libertad de decidir que consideran que se puede y que no incorporar en el TFM.

Se explicará que el objetivo de la entrevista es conocer los puntos de vista del conjunto de actores implicados (necesidades, percepciones, deseos...), y las principales causas de la problemática y conflictos generados.

Antes de empezar la entrevista, se pedirá permiso para grabar, con el único fin de poder transcribir posteriormente los aspectos destacados en las entrevistas, explicitando que las grabaciones serán eliminadas una vez analizadas.

A continuación se enumeran posibles preguntas previstas a realizar en las entrevistas. En función de cada actor y de cómo avancen las mismas se utilizarán unas u otras. El objetivo es escuchar a las diversas partes por lo que se basará en preguntas abiertas como las siguientes:

- a. ¿Cómo valora la situación en la calle Arenys, especialmente en la zona de las Escaleras dels Canadencs?
- b. ¿En su opinión, como conviven en esta plaza distintos equipamientos públicos?
- c. ¿Cómo valora la convivencia en la zona?
- d. ¿Considera que sucede o ha sucedido alguna problemática a tener en cuenta?
- e. ¿Qué piensa que puede causar disputas en ésta zona?
- f. ¿Conoce si se ha impulsado alguna acción o medida para solucionarlo?
- g. ¿teniendo en cuenta su experiencia, cómo piensa que se podría resolver o evitar?
- h. ¿Que se podría cambiar en su equipamiento?
- i. ¿Que podrían hacer o impulsar en los otros equipamientos?
- j. Otras propuestas de mejora que piensa que podrían promover la convivencia en la zona.

Otras posibles preguntas para algunos de los actores para recopilar información de interés para analizar el conflicto (especialmente para el Servicio de Inserción Social, el PIAD, el centro cívico, la guardia urbana y las técnicas del Distrito de Horta - Guinardó):

- k. ¿Conoce buenas prácticas o otros casos similares? ¿cómo se resolvieron?
- l. ¿Qué informaciones o datos clave deberíamos analizar para entender la situación?
- m. ¿Dispone de algún estudio o análisis socioeconómico de la zona?
- n. ¿Dispone de algún informe o información referente a su equipamiento o servicio necesario para el análisis del conflicto?
- o. ¿Cuál es la opinión de las personas usuarias de su equipamiento?
- p. ¿Le parecería bien que nos reuniéramos con algunas de sus usuarias y/o trabajadores?

Para finalizar, se explica que el proceso de trabajo que se seguirá, entrevistar a todas personas, conocer los tres equipamientos, conocer la zona, recopilar información y propuestas; y especialmente se les citará para una sesión conjunta a mediados de junio en la que se presentaran los resultados del proceso y en el que de forma conjunta se consensuen propuestas para mejorar la convivencia en los equipamientos y en sus intermediaciones.

### **Guía de entrevista focal.**

Se realizó una entrevista focal en las primeras semanas, como con diversas técnicas del Distrito de Horta, en las que tanto las preguntas, como, su introducción serán similares a las de la guía de entrevista.

### Introducción:

Previamente a todas las entrevistas se explica que ésta se realiza en el marco de un proceso en el que se busca promover la convivencia en la zona en la que convergen

diversos tipos de equipamientos sociales. Para ello se está realizando encuentros con los responsables / participantes de los distintos equipamientos y servicios de la zona.

Se explica que además, se cuenta con la participación de una alumna del trabajo final de Máster de Conflictología de la UOC, que le gustaría analizar el impacto del comedor social en la zona y promover acciones que mejoren la convivencia.

Se expresa que su participación debe ser totalmente voluntaria, que en cualquier momento pueden dejar de participar, que se mantendrá la privacidad total de sus opiniones (no incorporando datos de carácter personal en los análisis que se realicen) y que dispondrán de la libertad de decidir que consideran que se puede y que no incorporar en el TFM.

Se explica que el objetivo de la entrevista es conocer sus puntos de vista sobre el tema (necesidades, percepciones, deseos...), y cuales piensan que son las principales causas del conflicto.

Antes de empezar se pide permiso para grabar, con el único fin de poder transcribir posteriormente los aspectos destacados en las entrevistas, explicitando que las grabaciones serán eliminadas una vez transcritas.

A continuación se enumeran posibles preguntas previstas a realizar en las entrevistas. El objetivo es escuchar a las diversas partes por lo que se basará en preguntas abiertas como las siguientes:

- a. ¿Cómo valora la situación en la calle Arenys, especialmente en la zona de las Escaleras dels Canadencs?
- b. ¿En su opinión, como conviven en esta plaza distintos equipamientos públicos?
- c. ¿Cómo valora la convivencia en la zona?
- d. ¿Qué piensa que puede causar disputas en ésta zona?
- e. ¿Conoce si se ha impulsado alguna acción o medida para solucionarlo?
- f. ¿teniendo en cuenta su experiencia, cómo piensa que se podría resolver o evitar?
- g. ¿Que se podría cambiar en su equipamiento?
- h. ¿Que podrían hacer o impulsar en los otros equipamientos?

- i. Otras propuestas de mejora que piensa que podrían promover la convivencia en la zona.
- j. ¿Conoce buenas prácticas o otros casos similares? ¿cómo se resolvieron?
- k. ¿Qué informaciones o datos clave deberíamos analizar para entender la situación?
- l. ¿Dispone de algún estudio o análisis socioeconómico de la zona?
- m. ¿Dispone de algún informe o información referente a su equipamiento o servicio necesario para el análisis del conflicto?
- n. ¿Cuál es la opinión de las personas usuarias de su equipamiento?
- o. ¿Le parecería bien que nos reuniéramos con algunas de sus usuarias y/o trabajadores?

Para finalizar, se explica que el proceso de trabajo que se seguirá.

### **Guía de sesión grupal**

Se realiza una sesión grupal, con el conjunto de actores entrevistados, el 21 de junio, con el objetivo de:

- Conseguir una mayor conexión entre las partes, propiciando que conozcan las necesidades de los demás.
- Explicar los principales resultados del proceso de entrevistas y del análisis del impacto de los distintos equipamientos en la zona.
- Promover el diseño de acciones concretas que resuelvan el conflicto.
- Redactar un acuerdo o propuesta de acciones y criterios a seguir para mejorar la convivencia en la zona.

Esta sesión grupal consta de una introducción inicial por parte de la conductora, presentación de las personas participantes, exposición de los principales puntos clave recogidos en las entrevistas, dinamización de turnos de palabra, y acuerdo.

Si no se dispusiera de tiempo en esta sesión se emplazaría a un segundo encuentro para trabajar las acciones y los acuerdos.

Se utilizan diferentes herramientas como son la comunicación eficaz, la escucha activa, las preguntas elitivas, el parafraseo, la reformulación positivadora y la observación del lenguaje corporal.

También se prevé trabajar los posibles desequilibrios de poder y promover la negociación colaborativa, siempre intentando que las partes encuentren por sí mismas soluciones al conflicto.

## Encuesta a trabajadores y trabajadoras del Centro Cívico La Teixonera

Fecha:

Género:

a) ¿Cómo valora la convivencia en el entorno del centro cívico?

b) ¿Y la convivencia en el interior del Centro Cívico?

c) ¿Cómo valora el cambio de usos del aula de informática en los últimos años?

d) ¿Qué efectos ha tenido este cambio de usos en el centro cívico?

e) ¿Y para los trabajadores y trabajadoras?

f) ¿Qué mejoras propondría implementar en el centro cívico?

g) ¿Qué otras medidas, cambios y propuestas le gustaría que se implementasen en el centro cívico que mejorarían su tarea diaria?

## Encuesta de satisfacción a los usuarios del aula de informática del Centro Cívico de La Teixonera

Fecha y hora:
Género:
Edad:
Nacionalidad:

¿Con qué periodicidad utiliza el servicio del aula de informática del centro?

- Diaria
- Semanal
- Esporádica
- otros \_\_\_\_\_

¿En qué franja horaria?

- Mañana
- Tarde
- Fines de semana

Rogamos que valore del 1 al 5 (siendo 1 poco valorado y 5 muy valorado) los siguientes aspectos del aula de informática:

Los horarios del aula de informática	
El servicio del aula de informática (Internet, ordenadores, ...)	
El equipo de atención al usuario	
La convivencia con el resto de personas usuarias del aula	
El entorno del Centro Cívico	
¿Y el conjunto del servicio que se presta en el aula de informática?	

¿En global, le gusta utilizar este servicio? ¿Qué es lo que más valora?

--

¿Qué se podría mejorar este servicio?

--

## Enquesta de satisfacció als usuaris de l'aula d'informàtica del Centre Cívic de La Teixonera

Data i hora:
Gènere:
Edat:
Nacionalitat:

Amb quina periodicitat utilitza el servei de l'aula d'informàtica del centre?

- Diària
- Setmanal
- Esporàdica
- Altres \_\_\_\_\_

En quina franja horària?

- Matí
- Tarda
- Caps de setmana

Preguem que valori de l'1 al 5 (essent 1 poc valorat i 5 molt valorat) els següents aspectes de l'aula d'informàtica:

Els horaris de l'aula d'informàtica	
El servei de l'aula d'informàtica (Internet, ordinadors, ...)	
L'equip d'atenció a l'usuari	
La convivència amb la resta de persones usuàries de l'aula	
L'entorn del Centre Cívic	
I el conjunt del servei que es presta a l'aula d'informàtica?	

En global, li agrada utilitzar aquest servei? Què és el que més valora?

--

Què es podria millorar aquest servei?

--

## Satisfaction survey users of the computer room of the Civic Center Teixonera

Date and Time:
Genre:
age:
nationality:

How often uses the service center computer room?

- Daily
- Weekly
- Sporadic
- other \_\_\_\_\_

In what time frame?

- Morning
- Evening
- Weekends

Please value of 1 to 5 (1 being undervalued and highly valued 5) the following aspects of the computer room:

The schedules of the computer room	
The service for the computer room (Internet, computers ...)	
The team of customer care	
Coexistence with other users of the classroom	
The surroundings Civic Center	
And the overall service provided to the computer room?	

Overall, we like to use this service? What do you value most?

What could improve this service?

## Enquête de satisfaction de la salle informatique du Civic Center Teixonera

Date et heure:

Genre:

âge:

nationalité:

Comment utilise souvent le centre de service salle informatique?

- tous les jours
- hebdomadaire
- sporadique
- autres \_\_\_\_\_

Dans quel délai?

- Matin
- Soir
- Week-ends

S'il vous plaît valeur de 1 à 5 (1 étant sous-évalué et très apprécié 5) les aspects suivants de la salle informatique:

Les horaires de la salle informatique	
Le service de la salle informatique (Internet, ordinateurs ...)	
L'équipe de service à la clientèle	
Coexistence avec d'autres utilisateurs de la salle de classe	
Les environs Civic Center	
Et l'ensemble du service fourni à la salle informatique?	

Dans l'ensemble, nous aimons utiliser ce service? Qu'est-ce que vous appréciez le plus?

Ce qui pourrait améliorer ce service?

## Anexo 2

### Entrevistas realizadas

Personas entrevistadas	Día, hora y lugar
Técnica de prevención del Distrito	3 de Mayo a las 17 horas en la Sede del distrito de Horta.
Técnica de prevención y técnica de Mujer del Distrito	Reunión conjunta el 24 de Mayo a las 17 horas (C/ Feliu i Codina 20, Horta)
Técnica de barrio del Distrito	6 de Junio a las 11 horas Centro Cívico La Teixonera (C/ Arenys 75) y alrededores
Equipo de policía de proximidad de la Guardia Urbana.	7 de Junio a las 11 hores (C/ cardenal vidal i barraquer 47-51)
Técnica de equipamientos del Distrito	8 de junio a las 10 horas en la sede del distrito de Horta - Guinardó
Dirección quipo de medio abierto del Servicio de Inserción social (SIS)	13 de Junio a las 9:30 horas (C/ Pujades 29)
Rector de la Parroquia de Sant Cebrià	14 de junio a las 8:30 horas en el Comedor Social Sant Cebrià
Directora del centro Cívico de La Teixonera	14 de Junio a las 10 horas en el Centro Cívico La Teixonera (C/ Arenys 75)
Técnica del PIAD de Horta-Guinardó	14 de Junio a las 12 horas en la sede del PIAD (C/ Arenys 75)

# Informe de resultados de las entrevistas

## Análisis de las entrevistas realizadas a actores y equipamientos de la calle Arenys del barrio de La Teixonera de Barcelona, en el entorno de las Escaleras dels Canadencs.

### 1. Hechos ocurridos / evolución temporal

Hace 6 años se abre un comedor social en un espacio de la Parroquia de San Cebrià, orientado a las familias con dificultades del barrio. El comedor es una asociación y está gestionado a través del voluntariado.

El comedor empieza a ser muy utilizado pero mayoritariamente por personas de fuera del barrio y con un perfil de sin techo y proveniente de albergues, la mayoría hombres.

Este servicio parece ser que tiene un impacto en el vecindario, se generan colas en la entrada del comedor, muchas personas usuarias del comedor al salir se quedan por la zona, o en la puerta del centro cívico o escalas de los Canadienses. Hay un flujo de nuevas personas por la zona, que se mueven entre equipamientos.

Implica inicialmente un gran impacto en el centro cívico ya que muchos usuarios al salir del comedor entran en el centro cívico para utilizar los baños. Además de los baños, comienzan a utilizar la sala de informática y pasar más tiempo (se dispone de calefacción) cambiando el perfil de usuarios del centro cívico en la franja horaria de la mañana. Tiene un impacto en los trabajadores y trabajadoras del centro cívico, especialmente el personal de puerta y los de servicios sociales que antes compartían espacio.

Los conflictos en los primeros dos años ocurren mayoritariamente al interno del comedor y al interno del centro cívico.

Hace 4 años, el comedor social pasa a ser un servicio de la Parroquia, y el nuevo rector y la directora del centro cívico establecen medidas de coordinación y normativas comunes para resolver conflictos y reducir el impacto de comportamientos de ciertos usuarios en los equipamientos y en el barrio. Entre ellas se establece la necesidad de disponer de identificación formal para acceder a ambos equipamientos.

Además de las medidas de coordinación, el comedor contrata una persona que controla la puerta del comedor, una figura de control y mediación, que habla árabe, y disuade de

comportamientos inadecuados. Como resultado se reducen mucho los conflictos y la violencia excepto en episodios puntuales que intentan resolver. Además incorpora una trabajadora social que hace el seguimiento de los casos, orienta y deriva a otros recursos.

En septiembre de 2014 se sitúa el PIAD justo delante del comedor social, con una entrada propia. Las características de esta entrada (facilidad para sentarse, zona tranquila, resguardada del viento y la lluvia ...) hace que algunos usuarios del comedor se sitúen allí. Generan suciedad, ruido, incomoda su presencia pero por el momento no se genera ningún conflicto grave, ni ninguna situación violenta.

El tema de la entrada del PIAD empeora con un grupo concreto de hombres, que desde septiembre de 2016 se sitúan a diario en la entrada, obstaculizan la entrada y molestan e intimidan a las trabajadoras y usuarias. Cabe destacar las características de este servicio, al que acceden mayoritariamente mujeres en situación de vulnerabilidad o víctimas de violencia machista.

El comedor y el centro cívico acuerdan expulsar de sus servicios a los usuarios que obstaculicen y se sitúen en la entrada del PIAD. Aun advirtiendo a este grupo concreto, el problema continúa y tras un incidente en el centro cívico se les expulsa de los dos equipamientos. Desde entonces parece ser que no ha habido más conflictos violentos en la entrada del PIAD pero si continúan situándose en la entrada de vez en cuando algunos hombres.

En caso de incidente o conflicto tanto el centro cívico como el comedor se ponen en contacto con emergencias e intervienen o bien la Guardia Urbana o los Mossos de Esquadra.

## **2. Estado actual**

Parece que la convivencia actualmente es buena, hay un nivel de conflictividad bajo. Cabe destacar que hay mucha fluctuación de los usuarios, y que también intervienen otros factores, como el clima, o que estamos en el periodo de Ramadán y hay muchos menos usuarios en el comedor.

Hay puntas de violencia puntuales, normalmente por conflictos con personas concretas, con adicciones, enfermedad mental o perfiles más delictivos. Donde se centra más las

situaciones son el centro cívico. El centro cívico, después de 6 años se sigue sintiendo desprotegido ante este problema.

En cuanto a la entrada del PIAD ahora se sitúan más abajo, no en la puerta, y no es tan molesto. Si hay alguien en la puerta a primera hora, en cuando se abre el PIAD se van.

Hay dos personas con autoridad que median, ponen límites y aseguran que se cumplen las normas, los responsables de la Parroquia y del Centro Cívico.

### **3. ¿Qué se ha hecho hasta el momento? ¿Qué medidas se han implementado?**

En 6 años se han impulsado muchas medidas, cambios y se han ido adaptando los diversos equipamientos.

#### **En el interior del comedor:**

En primer lugar, para acceder al comedor, se establece la necesidad de pedir una carta de presentación del albergue donde estén los usuarios, del SIS o de los servicios sociales, para garantizar su identificación.

El segundo paso fue poner una trabajadora social de Cáritas una vez a la semana para hacer entrevistas, primeras acogidas, los casos que no quieren ser atendidos por ningún otro servicio. Los usuarios tienen identificación, un carnet que caduca a los 6 meses, momento que los visita la trabajadora social, promoviendo un proceso de trabajo continuado.

Después se contrató al personal de puerta que hace de mediador, de administrador, hace la lista, entre otros, que habla árabe y de gran estatura que hace efecto disuasorio.

Se incorpora una abogada una vez al mes por temas legales, multas, renovar pasaportes, etc.

Se estableció un reglamento interno: qué hacer cuando pase eso, cuando ocurre algo, etc.

Se ha hecho un trabajo con los usuarios. Se les ha establecido que no puede ser que su comportamiento sea un problema para el barrio. No se puede entrar bebido, formar aglomeraciones en la calle, fumar porros, ... comportamientos insanos que molestan no se pueden hacer si quieren continuar utilizar los servicios del comedor. Del mismo modo que se les explicó qué es el PIAD, que muchas veces son mujeres maltratadas, que no

pueden estar allí molestando. Que aunque sea la vía pública, si quieren utilizar el comedor no pueden ponerse a la entrada del PIAD.

### **En el Centro cívico:**

Inicialmente no había ningún límite ni protocolo de acceso al centro cívico y se fue adaptando sobre la marcha a las situaciones que se encontraban.

Se ha mediado y se ha trabajado mucho el tema de los prejuicios con el personal interno. Con pequeños cambios, la relación fue a mejor (llamando a las personas por su nombre por ejemplo, con una sonrisa ...).

Paralelamente se fue creando una normativa de usos de la aula de informática, a medida que surgían problemas: primero se prohíbe comer, después la regulación de rotación de uso (de ordenador y de sala), no se puede dormir, entre otros.

Además, se introduce de forma coordinada con el comedor la necesidad de identificación para hacer uso de los equipamientos. Este hecho bajó usuarios y por tanto conflictos. Al poner orden, todo mejoró.

La Guardia Urbana hizo formación en el comedor y centro cívico, explicando temas de normativas, delitos, el protocolo de actuación ... Ahora se dispone de un plan de actuación de cómo actuar en estos casos.

En la sala de informática se han ido haciendo trabajos de dinamización: búsqueda de trabajo por Internet, ayuda de arreglo de papeles, charlas, ... para adaptar la sala al nuevo público, funcionando hasta cierto punto en el que faltaban más recursos, para poder derivar a los usuarios a otros servicios. Para solucionarlo Cáritas facilitó una voluntaria respecto orientación laboral a los usuarios.

Con el tiempo descubrieron la guía de San Egidio, y les ha servido mucho para abordar problemas de higiene.

### **A nivel de coordinación entre comedor social y centro cívico:**

Comparten problemas, se sientan y miran que se puede hacer conjuntamente. Hay un trabajo reiterativa de la Directora del centro Cívico y del rector de la Parroquia.

En un momento determinado comparten el reglamento y establecen que son un pack, que si los usuarios quieren conservar ambos servicios deben comportarse en todas partes. De modo que lo que fuera motivo de expulsión en un lugar, lo fuera el el otro, y viceversa.

Además, se ha puesto un punto de apoyo laboral de Cáritas en el centro cívico. Entre los dos equipamiento se han completado y coordinado.

#### **A nivel de coordinación entre el conjunto de actores:**

Hubo una primera reunión al inicio del comedor, con servicios sociales, centro cívico, voluntariado del comedor, y referentes municipales, cuando empezaron a suceder los problemas en el centro cívico y en la vía pública.

El 10 de diciembre de 2015 se hizo una reunión de coordinación entre los diferentes actores, el comedor, policía comunitaria, educadores de calle, referente de servicios a las personas de distrito, la técnica de barrio y la técnica de prevención.

El 5 de mayo de 2017, se hizo otra reunión de coordinación entre los diferentes actores, a petición del PIAD, con el comedor, policía comunitaria, educadores de calle, referente de servicios a las personas de distrito, la técnica de barrio y la técnica de prevención.

#### **4. Propuestas a impulsar:**

##### **A nivel de coordinación e intercambio:**

1. Establecer un canal de comunicación formal entre el conjunto de actores:

- Un canal virtual, que garantice el contacto permanente, que favorezca que todo el mundo dispone de la información actualizada de cómo está la convivencia en la zona y al interno de los equipamientos.
- Un canal presencial periódico (semestral, trimestral o anual) para hacer un seguimiento del tema, explicar las actuaciones que se implementan y hacer balance de las acciones realizadas.
- Y encuentros extraordinarias en caso de casos graves o de necesidad por parte de alguno de los tres servicios.

Temas a debatir: miembros del canal virtual, los miembros del canal presencial y de los encuentros extraordinarios; qué medio de canal virtual (correo electrónico, grupo de Whatsapp, u otro); quién dinamiza y promueve el canal virtual; periodicidad del canal presencial, etc.

2. Promover un trabajo conjunto entre los tres equipamientos y las técnicas municipales:

- Para detectar necesidades.
- Buscar soluciones y alternativas.
- Promover los cambios que se consideren necesarios.
- Acompañar a los diversos equipamientos.
- Y facilitar herramientas y recursos.

3. Hacer un seguimiento del estado de la conflictividad cada tres meses durante un año.

- Para analizar si la climatología afecta, si esto ocurre más en verano o en invierno. Y depende también de las diferentes personas, que cambiaron.
- Ver los cambios que provocan que los conflictos sean cíclicos.

4. Más coordinación o trabajo con otros equipamientos para personas sin hogar, como el Centro Residencial de Primera Acogida Sant Gervasi.

- Plantearse que muchos de los conflictos que ocurren en el centro cívico y el comedor venden ya del albergue donde pernoctan u otros recursos.
- Analizar para que usuarios de otros equipamientos residenciales van a desayunar hasta el comedor de San Cebrià.
- Reflexionar sobre cómo mejorar el ejercicio de los y las profesionales y dar un buen trato a estas personas.

5. Conocer y compartir experiencias con otros casos similares ocurridos en la ciudad:

- Cómo han gestionado su impacto otros comedores. Por ejemplo el comedor de Navas.
- Como gestionan otros equipamientos el incremento de personas sin hogar de forma habitual, como por ejemplo las bibliotecas. El caso de la Biblioteca Jaume Fuster o la biblioteca de Horta.

6. Impulsar circuitos para dar salida de las personas usuarias y más coordinación con servicios sociales:

- Promover la coordinación entre el centro cívico y servicios sociales.
- Impulsar un proyecto de acogida y de derivación de los usuarios del comedor social y el centro cívico a los servicios sociales.

**En cuanto al interno de los equipamientos se proponen los siguientes temas:**

7. Incorporar un personal de puerta y figuras de mediación o de integración en el centro cívico.

- Alguna persona en la entrada del centro cívico, aunque sea en las horas puntas más conflictivas de 9.30 a 11.30, que vigile y genere seguridad a los trabajadores / as.
- Un perfil integrador con capacidad de mediación, que intervenga cuando surjan crisis, que vigile los baños ...
- Podría ser la misma persona que hay en el comedor, que una vez cierre el comedor voy hacia el centro cívico, que habla árabe, o alguien que sea del barrio.
- Reduciría bajas por estrés en el centro cívico e intervenciones de la policía.

8. Colocar una cámara de video vigilancia en la entrada del centro cívico:

- Una medida disuasoria.
- Aunque no esté activa.

9. Un apoyo a la limpieza de los baños.

- Que se limpien dos veces al día, dado el alto uso de los mismos.

10. Cambiar los horarios del centro cívico o del aula de informática

- Establecer horarios, límite de tiempo.
- Pensar si sería bueno reducir el horario de la sala de informática.

- Plantear si es necesario que el centro cívico haya una sala de ordenadores, dado que hay repetidor de wifi. Por otra parte, a pesar de que se cerrara la sala seguirían entrando por los baños, la calefacción ... Además la encuesta realizada a los usuarios de la sala de informática, ha dado como resultado una muy buena valoración del aula, especialmente por el hecho de no tener un límite de tiempo y poderse conectar al salir o antes de ir hacia el albergue o comedor.

11. Más formación a los trabajadores y trabajadoras de los diversos equipamientos:

- Que tengan claros los procesos de coordinación, de derivación y de actuación en todo momento.
- Que dispongan de herramientas en resolución de conflictos.

12. Contratar un/a psicólogo/a en el comedor o el centro cívico:

- El trabajo psicológico es una de las mayores necesidades que tienen.
- El gasto en tratamiento psicológico reduciría los conflictos, se gastaría menos en servicios sociales, albergues, ... sería un ahorro invertir en este tipo de políticas.

13. Cambios en el acceso al PIAD:

- Incorporar elementos disuasorios como plantas para dificultar que se sienten allí, para que no estén tan cómodos.
- Dificultar la entrada poniendo una puerta pequeña.
- Poner la B de Barcelona a la entrada, y que ponga Punto de información a las mujeres, para que se vea que es un servicio municipal.
- Cambiar la entrada al PIAD, que se haga desde el centro cívico.
- O conectar el PIAD con el centro cívico para evitar la soledad de las trabajadoras del PIAD y conectarlas con el centro cívico.

14. Buscar una ubicación definitiva en el PIAD

- Que se garantice el servicio de calidad.
- Que los dos equipamientos puedan dar un buen servicio.

**Además, a nivel general se propone:**

15. Tener en cuenta el impacto de los equipamientos, servicios o recursos, antes de establecerlos.

- El espacio público tiene muchos usos y algunos son contradictorios. Además a la manteca del día y del tiempo los usos del espacio público cambian.
- A veces cuando se hace el diseño de los espacios, si es que se hace, no se tiene en cuenta las variables que son múltiples y luego surgen problemas.
- Hay que hacer auditorías de seguridad previas.
- Y escuchar a los vecinos, a los usuarios de los espacios. Hay que hablar con la gente y si ni algo que no les gusta, se les debe escuchar.

## Anexo 3

### Informe recopilatorio de recursos académicos, estudios y casos sobre conflictos similares.

#### Bibliografía y estudios relacionados, de interés para el análisis:

- Cohen, E; Franco, R. (2005) *SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LOS PROGRAMAS DE PROTECCIÓN SOCIAL BASADOS EN ALIMENTOS EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE*. Background Paper
- Diputació de Barcelona. (2014) *Manual de gestió de menjadors socials*. Servei d'Acció Social Àrea d'Atenció a les Persones Diputació de Barcelona.
- Nel·lo, Oriol. (2003) *Aquí no. Els conflictes territorials a Catalunya*. Editorial Empúries. Barcelona.
- Padró Buixeda, Mònica; Úcar, Xavier (2015). “Comunidades en movimiento: los planos de desarrollo comunitario como promotores de capital social”. *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, 59, p. 115-130 (el cas del menjador de Navas).
- Pelegrí, X. (2013) *Ética de las organizaciones de Servicios Sociales (parte II)*. Universitat de Lleida. Cuadernos de Trabajo Social ISSN: 0214-0314. Vol. 26-2 (2013) 359-369
- Sabaté, X. (2015) *Guia per a la gestió col·laborativa d'espais i equipaments públics*. Guies breus de participació ciutadana, 5. Barcelona. Espai TReS · Territori i Responsabilitat Social
- Sarasa, Sebastián. (2017) *Como evaluar el impacto de programas sociales y políticas públicas*. Editorial UOC. Barcelona.
- Sepúlveda, Mauricio; Báez, Francisco; Montenegro, Marisela. (2008) *No en la puerta de mi casa. Implantación no conflictiva de dispositivos de drogodependencias*. Grup Igia.
- Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya. (2012) *Aquí No. Conflictos en la ubicación de equipamientos sociales*. Dossiers del Tercer Sector núm.17.

## Artículos y otras referencias web de interés:

- *Already in My Back Yard* <http://nhi.org/online/issues/148/alreadyinmybackyard.html> (consultada el 20/05/17)
- *Bailac, A. INTERVENCIÓ PRESENTACIÓ FUNDACIÓ BIBLIOTECA SOCIAL. Col·legi de Periodistes de Catalunya. 18 juny 2014.*  
[http://fundacionbibliotecasocial.org/content/uploads/2014/06/Intervencio\\_Bailac.pdf](http://fundacionbibliotecasocial.org/content/uploads/2014/06/Intervencio_Bailac.pdf) (consultado el 17/06/2017)
- Estallo, J; Pedrós, E. *Cobijo entre Libros. La Vanguardia 29 de marzo de 2010. Barcelona.*
- <http://www.lavanguardia.com/libros/20100329/53898125093/cobijo-entre-libros.html> (consultado el 17/06/2017)
- *Getting Results: Outputs, Outcomes and Impact*  
[https://ssir.org/articles/entry/getting\\_results\\_outputs\\_outcomes\\_impact](https://ssir.org/articles/entry/getting_results_outputs_outcomes_impact) (consultada el 20/05/17)
- López, H. *Les biblioteques com a refug.* *El Periódico.* Diumenge, 26 de març del 2017. <http://www.elperiodico.cat/ca/noticias/barcelona/les-biblioteques-com-refugi-5923031> (consultado el 17/06/2017)
- *Potential change in soup-kitchen zoning has businesses upset* <http://www.news-gazette.com/news/local/2014-02-28/potential-change-soup-kitchen-zoning-has-businesses-upset.html> (consultada el 20/05/17)
- *S'incrementa la presència d'indigents a les biblioteques de la ciutat.* *Betevé.* divendres 6 de novembre, 2009. <http://beteve.cat/sincrementa-la-presencia-dindigents-a-les-biblioteques-de-la-ciutat/> (consultado el 17/06/2017)
- *Vecinos del Raval piden más control en un comedor social.*  
<http://www.elperiodico.com/es/noticias/barcelona/vecinos-del-raval-piden-mas-control-comedor-social-1754230> (consultada el 21/05/17)
- Vila, I. *Las bibliotecas implantan fórmulas para evitar problemas por la presencia de indigentes.* *La Vanguardia* 07/12/2010.  
<http://www.lavanguardia.com/vida/20101207/54082907616/las-bibliotecas-implantan-formulas-para-evitar-problemas-por-la-presencia-de-indigentes.html> (consultado el 17/06/2017)
- *Recompte.* Barcelona. <http://recompte.barcelona> (consultado el 17/06/2017)

**Casos de equipamientos o servicios mencionados en las entrevistas, en los que se ha gestionado conflictos similares, o que se considera interesante analizar en profundidad:**

- Biblioteca Jaume Fuster de Barcelona.
- Biblioteca d'Horta Guinardó.
- CRAE de Horta.
- Comedor social de Navas.
- Comedor social El Caliu. <http://www.caliu.org/>
- Comedor Café Just de Barcelona.

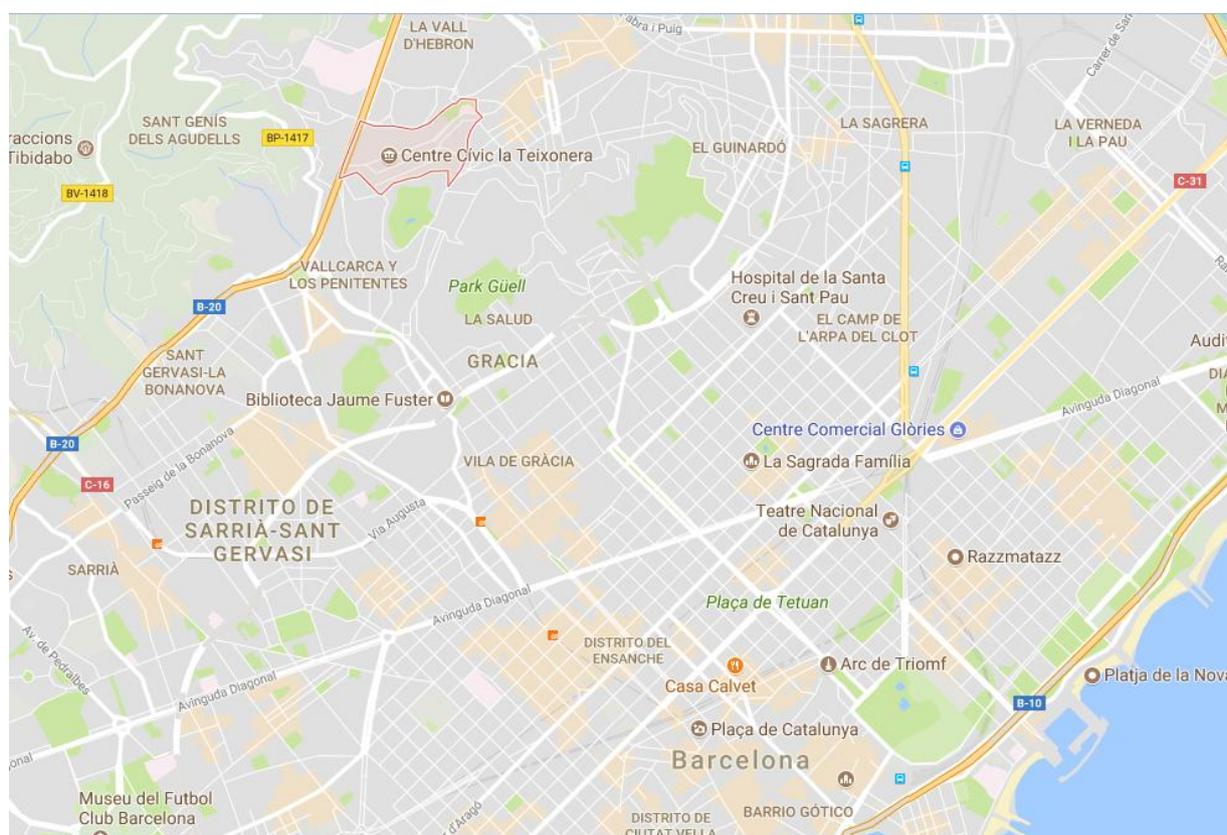
## Anexo 4

### Análisis socioeconómico del territorio y del barrio.

A continuación se recoge un breve análisis socioeconómico del barrio de la Teixonera, barrio en el que ocurre el conflicto analizado en el presente TFM, con el objetivo de para entender mejor el contexto socioeconómico en el que ocurre el conflicto.

Para su realización se tomado como documentos y fuentes de referencia la Medida de Gobierno para el desarrollo del Pla de Barris de Sant Genís dels Agudells y de la Teixonera, los indicadores socioeconómicos 2015 del barrio de La Teixonera disponibles en la web del Ayuntamiento de Barcelona y del Observatori de barris del Departament d'Estadística del Ayuntamiento de Barcelona.

Es un barrio situado en la zona norte de Barcelona, en el Distrito de Horta - Guinardó, en el que habitan, en datos de 2015 11.322, y que tiene una densidad de población muy superior a la del conjunto de Barcelona.



Fuente: Googlemaps.

Del análisis de estos informes se podría resumir los siguientes datos relevantes sobre este barrio:

- bajos niveles de renta per cápita
- altos niveles de desempleo de larga duración
- bajos niveles formativos
- altos indicadores de población envejecida y sobre envejecida que vive sola, en especial, mujeres.

Además es un territorio de grandes relieves con fuertes pendientes y con unos crecimientos y morfología urbana desigual y diversa, con las dificultades que esto conlleva para las personas mayores y personas con diversidad funcional.

De la información recogida en el conjunto de entrevistas también parece ser un territorio humilde, de clase trabajadora, de alta diversidad cultural, mucha red de cooperación vecinal, sin grandes problemas de convivencia, pero con importantes casos de alcoholismo y de violencia machista.

## Anexo 5

### Resultado encuesta de satisfacción realizada a los usuarios del aula de informática del Centro Cívico, los días 14 y 15 de junio de 2016.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Promedio
<b>Data</b>	14/06/2017	14/06/2017	14/06/2017	14/06/2017	14/06/2017	14/06/2017	15/06/2017	15/06/2017	15/06/2017	15/06/2017	15/06/2017	15/06/2017	
<b>Hora</b>	20:30		19:52	18:34	18:00	19:00	9:30	11:30	11:00		10:00	9:22	
<b>Género:</b>	Hombre	Hombre	Hombre	Hombre	Hombre	Hombre	Hombre	Hombre	Hombre	Hombre	Mujer	Hombre	
<b>Edad:</b>	15	22	25	34	19	33	47	60	39	42	49	38	35,25
<b>Nacionalidad:</b>	Española	Española	Ucrania	Española	Española	Polonia	Perú		Marruecos	Perú	Rumania	Marruecos	
<b>Periodicidad</b>	Diaria	Esporádica	Diaria	Diaria	Diaria	Diaria	Diaria	Esporádica	Esporádica	Esporádica	Esporádica	Semanal	
<b>Franja horaria</b>	Mañana, tarde y fines de semana	Tarde y fines de semana	Tarde	Mañana, tarde y fines de semana	Mañana y tarde	Tarde	Mañana	Mañana	Mañana y tarde	Mañana	Mañana	Mañana	
<b>Los horarios de la sala de informática</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
<b>El servicio del aula de informática (Internet, ordenadores)</b>	5	5	5	3	1,5	5	5	5	5	3	5	5	4,38
<b>El equipo de atención al usuario</b>	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4,67
<b>La convivencia con el resto de personas usuarias</b>	1	5	5	4	5	5	3	5	3	3	5	2	3,83
<b>El entorno del Centre Cívico</b>	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4,67

<b>I el conjunto del servicio que es presta en el aula?</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4,92
<b>En global, ¿le gusta utilizar este servicio? Que es lo que más valora?</b>	me gusta ya que puedes utilizar estos ordenadores casi a cualquier hora	Si, la posibilidad de usar los ordenadores todo el tiempo que el usuario quiere	Muy satisfactorio. Lo que más valoro es la velocidad de internet.	Valoro todo por igual	Si, consultar cosas, buscar trabajo	El horario del servicio. Está cerca del albergue y del comedor. Vengo para poder contactar con mi familia y acceder a internet, apuntarse a cursos, etc.	El servicio es muy bueno. Solo necesitamos paz y se está muy tranquilo en el aula.	Bien	Que hay ordenadores para consultar		Está muy bien este servicio. Muy bien todo	Está muy bien este centro para poderse conectar a internet. Seria perfecto si se pudiera imprimir documentos de vez en cuando.	
<b>Que se podría mejorar de este servicio?</b>	Nada	Un ventilador o aire acondicionado para el verano. Gracias	En mi opinion el servicio es bueno	nada	Internet más rápido, ordenadores mejores	No creo que haya nada que mejorar	Todo está perfecto, no hay ningún problema si las personas estamos en paz	No	Nada	Muchos ordenadores no van. El servicio de ayuda para elaborar curriculum debería ser un día más		En mi opinión el servicio es más que suficiente. Gracias	

## Anexo 6

### Recopilación de encuestas a trabajadoras y trabajadores del Centro Cívico de La Teixonera

#### 1) Enquesta treballadors i treballadores del Centre Cívico de La Teixonera

Data: 19/06/2017

Gènere: home

##### a) Com valora la convivència a l'entorn del centre cívico?

La convivència al voltant del Centre Cívico ve bastant marcada pel menjador social que hi ha just a la parròquia del costat, amb persones que dormen al carrer o que formen grups que estan al carrer.

Per la resta, aparentment és gent que són veïns i veïnes del barri, d'un perfil socio-econòmic mig-baix, gens conflictiva.

##### b) I la convivència a l'interior del Centre Cívico?

Habitualment es produeixen capítols de conflictes amb usuaris que utilitzen la sala t@xonet.

Pel què fa als tallers i activitats, tots acostumen a funcionar correctament, sense incidències destacables.

##### c) Com valora el canvi d'ús de l'aula d'informàtica dels darrers anys?

Des que jo treballo al Centre Cívico, la sala ha tingut aquest mateix ús. Per tant, no ho puc comparar amb situacions anteriors.

##### d) Quins efectes ha tingut aquest canvi d'ús en el centre cívico?

...

##### e) I pels treballadors i treballadores?

Sense saber en quina situació s'havien pogut trobar abans, sí que puc descriure la sensació d'inseguretat i d'indefensió que ara mateix pateix el personal, sense disposar dels recursos necessaris per a poder afrontar situacions de conflicte.

f) Quines millores proposaria implementar al centre cívic?

A nivell d'infraestructures, aniria bé un espai o sala per a ús intern del personal (per descans, àpats, etc), a poder ser, amb cuina o forn.

També es podria condicionar millor la sala d'actes per a poder donar més cabuda a més activitats artístiques.

Per altra banda, cursos de formació de protocols d'actuació per a situacions de conflicte, així com cursos de defensa personal i de mediació en conflictes.

g) Quines altres mesures, canvis o propostes li agradaria que s'implementessin a l'entorn del centre cívic que millorarien la seva tasca diària?

La presència i/o intervenció d'agents socials seria d'una gran ajuda, així com algun espai físic on poder ubicar activitats juvenils, amb espais d'emmagatzematge.

## 2) Enquesta treballadors i treballadores del Centre Cívic de La Teixonera

Data: 19 de juny de 2017

Gènere: Dona

a) Com valora la convivència a l'entorn del centre cívic?

Bé, algun que altre conflicte, però bé amb els veïns i veïnes del barri. Sí que és cert que des de l'obertura de la *narcosala* ja fa uns anys, i del menjador social, l'ambient al barri no és tant tranquil com anys enrere.

b) I la convivència a l'intern del Centre Cívic?

La convivència dins del centre és bona, tot i que hi ha alguns dies on hi ha conflictes a la sala Taxonet, on tenim el servei d'ordinadors. Els conflictes normalment són entre els usuaris (principalment són usuaris també del menjador social) que venen amb conflictes de fóra del centre, és a dir, conflictes creats als albergs o al propi menjador. Alguna que altra vegada aquests mateixos usuaris venen amb condicions no adients i mantenen una actitud poc pròpia amb els treballadors.

c) Com valora el canvi d'ús de l'aula d'informàtica dels darrers anys?

Actualment penso que hi ha més usuaris i més demanda d'aquest servei que anys enrere, però s'ha de tenir en compte la necessitat dels usuaris nous.

d) Quins efectes ha tingut aquest canvi d'ús en el centre cívic?

Doncs el que s'ha comentat anteriorment. Hi ha més demanda a causa dels usuaris nous i això fa que sigui un servei més potent i que faci que el centre sigui més concorregut.

e) I pels treballadors i treballadores?

Més feina, però és positiu el poder treballar i vetllar per un servei més competent i donar resposta a les demandes dels usuaris.

Tot i així, és més feina a l'hora d'atendre'ls i sí que és cert que hi ha moments conflictius, que personalment es poden viure amb una mica de nerviosisme.

f) Quines millores proposaria implementar al centre cívic?

Com a millores a la sala Taxonet, tant de cara als usuaris com de cara als treballadors, crec que s'hauria de modificar en quant a estructuració per tal de donar un millor servei. Ara mateix estan tots els ordinadors molt junts, on hi ha gent que es queixa que té poc espai, que d'altres usuaris fan mala olor.... A més s'hauria de poder mirar d'arreglar el tema dels llibres, ja que aquesta mateixa sala és un espai de lectura on hi ha molts llibres per préstec i no se'n fa ús ara mateix.

g) Quines altres mesures, canvis o propostes li agradaria que s'implementessin a l'entorn del centre cívic que millorarien la seva tasca diària?

Sent veïna del barri i tenint en compte la quantitat de persones sense sostre que han arribat i viuen pels voltants, perquè fan ús del menjador social, i sense oblidar que generalment no hi ha *molts* conflictes amb / entre ells, penso que es podria millorar una mica l'ambient dels pocs que sí que creen conflictes i fan que els veïns i veïnes no es sentin còmodes o del tot segurs/es.

### 3) Enquesta treballadors i treballadores del Centre Cívic de La Teixonera

Data: 19 de juny de 2017

Gènere: Dona

a) Com valora la convivència a l'entorn del centre cívic?

Creo que el centro presta un gran servicio.

El barrio tiene muy interiorizado la existencia del mismo y hace uso tanto de sus instalaciones como servicios.

b) I la convivència a l'intern del Centre Cívic?

El que en el centro convivan diferentes servicios hace que existan sinergias en la prestación de los mismos.

Sin embargo, por el público que frecuenta el centro, creo que se podrían ofrecer otro tipo de servicios acorde con sus necesidades

c) Com valora el canvi d'ús de l'aula d'informàtica dels darrers anys?

Lo veo muy positivo.

Es una herramienta a la que muchos de los usuarios no podrían acceder.

Muchos lo usan como entretenimiento pero otros le dan un uso más formativo y de búsqueda de oportunidades.

d) Quins efectes ha tingut aquest canvi d'ús en el centre cívic?

Mayor rotación de personas más afluencia y mayor interés por el centro

e) I pels treballadors i treballadores?

f) Quines millores proposaria implementar al centre cívic?

Creo que se podrían aprovechar mejor los espacios y generar mayor servicios de cara a subsanar las necesidades de ese colectivo

g) Quines altres mesures, canvis o propostes li agradaria que s'implementessin a l'entorn del centre cívic que millorarien la seva tasca diària?

Creo que realizando un estudio del target que tenemos podríamos ofrecer un mayor servicio social.

#### 4) Enquesta treballadors i treballadores del Centre Cívic de La Teixonera

Data: 19 de juny de 2017

Gènere: Dona

a) Com valora la convivència a l'entorn del centre cívic?

La convivència entre els veïns i veïnes a l'entorn del centre cívic és en general bona. Hi ha complicitat entre la gent en general o bon taranna. Entre els veïns de tota la vida així també com amb els nous veïns i veïnes de diferents orígens immigrants.

És veritat que l'obertura del menjador social de Sant Cebrià va significar un canvi en els hàbits i sobretot la percepció de l'entorn; però això té aspectes positius i negatius.

Per una banda és important la tasca del voluntariat del menjador positiva des del punt de vista social, l'ajuda a col·lectius al bord de la marginalitat, així com també les relacions humanes entre els veïns.

S'ha de destacar que amb el temps, aquests col·lectius semimarginals són millor tolerats i acceptats, amb excepció d'alguns casos puntuals.

b) I la convivència a l'interior del Centre Cívic?

En general la convivència al centre cívic reproduïx la del carrer.

Bona convivència amb els col·lectius estrangers nous: llatinoamericans, marroquins, musulmans, paquistanesos, xinesos i altres.

Amb els usuaris del Menjador Social, si bé encara es manifesta una mica de desconfiança, sobre tot quan es tracta d'actituds incíviques: brutícia a l'entorn i també personal, violència verbal o física.

Hem de reconèixer que en casos com aquests l'actuació dels agents de l'ordre ha fet que aquestes persones reincidents s'allunyessin del barri.

c) Com valora el canvi d'ús de l'aula d'informàtica dels darrers anys?

L'aula d'informàtica té en general bona convivència, si bé alguns veïns poden sentir-se una mica "envaïts" per aquests nous usuaris, que de totes maneres tenen els mateixos drets i deures que la resta.

Sense aquest col·lectiu la sala d'informàtica tindria molts menys usuaris.

Els problemes de convivència es troben sobre tot en la manca d'higiene personal i les barreres socials, culturals i moltes vegades d'idioma

Es necessita més tasca de sensibilització.

d) Quins efectes ha tingut aquest canvi d'ús en el centre cívic?

Moltes vegades els antics usuaris, que no són masses, s'han sentit com expulsats de l'espai.

Molestes: la manca d'higiene personal (mals olors), la manca de cura o també la utilització dels sanitaris per massa gent, es van utilitzar per rentar-se o afeitar-se. problemes d'alcoholisme, etc.

e) I pels treballadors i treballadores?

Els treballadors del centre han realitzat tasques de sensibilització i de mediació que no són específiques del seu lloc de treball.

Moltes vegades s'ha de trucar a les forces de l'ordre, cosa que pot generar por.

f) Quines millores proposaria implementar al centre cívic?

Treball sociocultural adreçat, en la mida que sigui possible, a aquest col·lectiu.

g) Quines altres mesures, canvis o propostes li agradaria que s'implementessin a l'entorn del centre cívic que millorarien la seva tasca diària?

Actuació de brigades d'ordre cívic.

Treballadors socials al carrer.

## 5) Enquesta treballadors i treballadores del Centre Cívic de La Teixonera

Data: 19 de juny

Gènere: dona

a) Com valora la convivència a l'entorn del centre cívic?

Con la gente del barrio buena

b) I la convivència a l'interior del Centre Cívic?

Ha supuesto un cambio grande por los nuevos usuarios

c) Com valora el canvi d'ús de l'aula d'informàtica dels darrers anys?

Creo que mal para la gente del barrio porque ahora la gente del barrio viene poco o nada

d) Quins efectes ha tingut aquest canvi d'ús en el centre cívic?

Antes venían familias con los hijos, ahora no por todos los problemas que hay con los nuevos usuarios

e) I pels treballadors i treballadores?

La intranquilidad, no sabes cuando la pueden armar en la sala.

f) Quines millores proposaria implementar al centre cívic?

g) Quines altres mesures, canvis o propostes li agradaria que s'implementessin a l'entorn del centre cívic que millorarien la seva tasca diària?

## 6) Enquesta treballadors i treballadores del Centre Cívic de La Teixonera

Data: 19 de juny de 2017

Gènere: Mujer

a) Com valora la convivència a l'entorn del centre cívic?

En general bona. De tant en tant hi ha algun conflicte amb usuaris del menjador social, però de manera puntual, però be és cert que quant hi ha algun conflicte és molt vistós i requereix de presència policial que dona molt mala imatge a la resta d'usuaris que sovint son famílies amb nens.

b) I la convivència a l'intern del Centre Cívic?

Amb usuaris de tallers i activitats i amb el personal de la casa molt bé, de tant en tant algun usuari de l'aula d'informàtica crea algun conflicte que generen molta ansietat al personal del centre pel seu caràcter agressiu e inestable.

c) Com valora el canvi d'ús de l'aula d'informàtica dels darrers anys?

Abans teníem un públic que utilitzava la sala als matins per estudiar i un públic infantil que venia també per la tarda a fer deures. La majoria d'aquest públic l'hem perdut. I molt dels usuaris que tenim ara fan servir la sala per utilitzar els ordinadors de manera d'esbarjo i poc més. Els cursos i tallers per això segueixen funcionant i això ho valoro positivament.

d) Quins efectes ha tingut aquest canvi d'ús en el centre cívic?

Alguns usuaris que feia anys utilitzaven aquest espai han deixat de venir, però a canvi tenim molts usuaris nous del menjador social que son fixes cada dia.

e) I pels treballadors i treballadores?

De vegades es fa costerut tractar amb alguns usuaris de la sala d'ordinadors perquè tenen una problemàtica molt específica que de vegades desentona amb el bon funcionament de la sala, l'higiene, el caràcter agressiu, el compliment de les normes, etc

f) Quines millores proposaria implementar al centre cívic?

Hi ha dies que penso que seria millor tancar la sala per usuaris del carrer i derivar-los a la biblioteca més propera i centrar-nos només a fer cursos i tallers de formació de TIC's però em sembla massa radical i poc humà perquè la majoria d'usuaris fixes son usuaris del menjador social que necessiten omplir la seva jornada plena de temps mort i crec que en ple hivern o en ple estiu s'agraeix molt tenir un espai condicionat per poder estar-hi.

Tampoc podem generalitzar, molts fan un bon ús de la sala per llegir o per la recerca de feina força interessant de mantenir i potenciar. Estaria be poder fer formació amb aquest col·lectiu amb els que puguin estar interessats però hauria de ser gratuïta i dirigida per algun professional expert en aquest perfil d'usuaris.

Des d'aquí s'ha intentat fer xerrades d'interès laboral però sense èxit. És difícil voler formació amb persones que no tenen resoltes ni les necessitats bàsiques com una llar on viure o la higiene diària.

g) Quines altres mesures, canvis o propostes li agradaria que s'implementessin a l'entorn del centre cívic que millorarien la seva tasca diària?

Ni idea. No s'ha m'acut cap. No crec que major presència policial a l'entorn del centre cívic pugui millorar el conflicte al barri.

També és cert que quant ens trobem amb la necessitat d'una patrulla per un conflicte concret el procés de trucar a emergències, explicar el teu cas, esperar que et passin amb qui demana més informació i la tardança de la seva presència al equipament fa poc útil aquesta solució, tot i que per ara quan tenim algun conflicte triguin el que triguin és la solució que tenim i utilitzem.

## **Anexo 7**

### **Resumen reunión conjunta**

Miércoles 21 de Junio de 2017 12:30 horas

Centro Cívico La Teixonera

#### **Personas asistentes:**

- Técnica de prevención del Distrito de Horta
- Directora del Centro Cívico de la Teixonera
- Policía comunitaria, Guardia Urbana
- Técnica de mujer del Distrito de Horta
- Técnica referente de Transveralidad de Género
- Directora de los Puntos de Atención y Información a la Mujer (PIADs)
- Directora Medio Abierto del Servicio de Inserción Social (SIS)
- Técnico del SIS
- Técnica del SIS
- Rector de la Parroquia de San Cipriano
- Técnica de equipamientos del Distrito de Horta
- Mediadora externa, UOC

Se excusa, la técnica de barrio, que no pudo asistir por una urgencia médica

#### **Desarrollo de la reunión:**

Se realizó la bienvenida a cargo de la técnica de prevención del Distrito, que puso en antecedentes y explicó los objetivos de la sesión.

Se hizo una rueda de presentaciones.

A continuación la mediadora externa presentó el análisis de la situación en la zona, como resultado de las entrevistas previamente realizadas al conjunto de actores implicados:

- Se describe los hechos ocurridos, la evolución temporal y el estado actual de la situación.
- Se explica y reconoce el gran trabajo realizado por las partes, las múltiples acciones realizadas para resolver la situación por parte de los tres equipamientos y que han reducido mucho la conflictividad. También se recordó las diversas acciones de coordinación realizadas durante el tiempo que perdura el conflicto.
- Se expone el conjunto de propuestas que el conjunto de personas entrevistadas han propuesto, en función de dos criterios: para mejorar la comunicación y el intercambio o para impulsar algo en alguno de los equipamientos.

Se abrió el debate, para que las partes explicaran si compartían el diagnóstico, si echaban de menos alguna cuestión importante y qué propuestas de las que entre todos se ha hecho creen que se podría impulsar:

- En primer lugar se comparte por parte de todas las personas presentes el diagnóstico realizado.
- Se comentó que desde el centro cívico se echaban de menos las coordinaciones trimestrales que unos años atrás se hacían entre el Centro cívico, el voluntariado del comedor y el SIS, que funcionaban muy bien.
- Hay consenso en la importancia de establecer un canal ágil de comunicación, a fin de actuar de la mejor manera posible y que las incidencias se vayan analizando desde el Distrito. Hasta el momento, desde la última reunión de coordinación, la comunicación de las incidencias que ocurren en el Centro Cívico se hace con Guardia Urbana y no llega a Distrito hasta que no ocurren situaciones más graves.
- Desde el Centro Cívico se explica que el grupo que generaba disturbios en la entrada del PIAD ha vuelto, y se expone cómo se está procediendo, y el pacto al que se ha llegado con estas personas: que si de manera individual se comprometen a tener una buena conducta en el exterior del centro cívico, se valorará su comportamiento de forma individual la posibilidad de que se les vuelva a dejar entrar en el aula de informática, y que si vuelve a suceder algún incidente se les expulsará de forma definitiva del Centro.

- Se debate sobre la necesidad o no de una persona de control de puerta, con perfil de mediador y con idiomas, a la entrada del Centro Cívico, similar al del Comedor Social para reducir conflictos. Hay diversidad de posiciones, y en ningún caso se vería positivo un personal de seguridad.
- Se debate sobre cuál debe ser el servicio de la sala de informática, que en invierno se generan colas para su uso a primera hora de la mañana. La percepción del Centro Cívico es que se está actuando sin los recursos adecuados, sobre todo en cuanto al personal de puerta.
- Se comenta la necesidad de que la Guardia Urbana tenga más presencia por la zona. ¿Qué hacer cuando se está ocupando la vía pública? Se explica que si no hay delito no hay nada que hacer, más que el seguimiento por parte del SIS. En caso de que haya consumo se debe llamar a la Guardia Urbana.
- Se constata una percepción de inseguridad por parte de las trabajadoras del PIAD y del Centro Cívico.
- La intervención ahora se hace de forma parcelada, cada actor hace su parte de la intervención. Se debate sobre la necesidad de una persona con un perfil de agente cívico o de comunidad, que trabaje en temas de convivencia y civismo, orientadora, como hay en otros distritos. Se cuenta que en la ciudad hay un equipo de gestión de conflictos y trabajadores de medio abierto que se adaptan a las necesidades de cada territorio. En el Distrito de Horta sólo hay educadores / as de la calle, agentes cívicos de verano y el servicio de ciudad de gestión de conflictos para hacer análisis y diagnósticos de situaciones conflictivas; pero todo es valorable.
- Se expresa la necesidad de un punto de atención psicológica para las personas usuarias del comedor y el aula de informática.
- Se reflexiona sobre la necesidad de más coordinación entre el centro Cívico, el SIS y Servicios Sociales. Todo el mundo debe tener referentes y personas a las que consultar o bien del SIS o bien de los Servicios Sociales. Se debate sobre la problemática de las listas de espera en servicios sociales y la necesidad de disponer de padrón para ser atendido. La necesidad supera los recursos existentes.
- Se habla de los posibles cambios arquitectónicos en la entrada del PIAD, pendientes de impulsar. También se está valorando la reorientación del PIAD.

- Se pone de manifiesto el trabajo realizado a lo interno del centro cívico y comedor y de trabajo coordinado entre ambos servicios, y se pregunta cómo estaría la situación si no se hubiera actuado de esa manera. Sin embargo desde el centro cívico se reclama la falta de acción del resto de agentes y expresa la sensación de soledad y cansancio.
- Se establece la necesidad de mirar con los recursos que se disponga las mejores acciones a impulsar.

### **Acuerdos:**

Finalmente, se acordó impulsar las siguientes medidas:

- Restablecer de forma urgente las coordinaciones trimestrales del Centro Cívico, el comedor y el SIS, iniciándose con un seguimiento inicial más fuerte por la zona durante un tiempo. Se acuerda que las medidas que se impulsen se comuniquen al Distrito para que tengan conocimiento.
- Trabajar conjuntamente entre el Centro Cívico y el departamento de servicios a las personas del Distrito (técnica de equipamientos) sobre el uso de la sala de informática, las necesidades que hay, propuestas de cambios, que hace falta, etc. para estudiar las medidas a impulsar en el Centro Cívico.
- Trabajar con servicios técnicos para agilizar la señalización de la entrada del PIAD e incorporar o bien jardineras o un barrio que haga de medida disuasoria.
- Cambiar los canales de comunicación actual de incidencias:
  - El centro cívico pasará informes por correo electrónico, de lo que vaya sucediendo, además de a la Guardia urbana, a la técnica de prevención, la técnica de barrio y la técnica de equipamientos. Así el Distrito centralizará las incidencias y podrá establecer las medidas que procedan.
  - El PIAD avisará al centro cívico y comedor en caso de que haya alguna persona en la entrada que genere molestias. En caso de urgencia se pondrán en contacto con la Guardia Urbana y seguirán informando a la técnica de mujer del Distrito.

- Se establece la próxima reunión de coordinación el 8 de noviembre a las 12:30 horas, en el mismo lugar, para valorar cómo han ido las medidas impulsadas y analizar cómo está la situación. Se acuerda que en caso de necesidad se podrá solicitar una reunión extraordinaria.