

“Impactos en la convivencia ciudadana”

Webinar
Relato de la jornada
9 de julio de 2020

Este documento es un resumen de los puntos clave de la segunda sesión del ciclo de encuentros virtuales participativos sobre “La seguridad urbana tras el Covid-19: aprendizajes y desafíos para el mundo local”. Estos *webinars* han sido organizados por el Foro Español para la Seguridad Urbana (FEPSU), en colaboración con el Foro Europeo para la Seguridad Urbana (EFUS), y están dirigidos principalmente a técnicos y responsables municipales y de otras administraciones, y a entidades implicadas en la gestión de la seguridad urbana.

Este segundo debate ha girado entorno a los impactos del confinamiento obligatorio en la convivencia ciudadana y ha contado con las intervenciones iniciales de:

- **Xavier Fernández Rivero**, concejal de Seguridad, Vía Pública y Protección Civil del Ayuntamiento de Terrassa
- **Nouridine Alghouch**, representante de la Asociación Marroquí para la Integración de Inmigrantes (Málaga)
- **Óscar Negrodo**, Coordinador del Servicio de Mediación Comunitaria del Ayuntamiento de l’Hospitalet de Llobregat

La conversación ha sido moderada por **Anabel Rodríguez Basanta**, delegada de FEPSU.

La pandemia ha hecho más visible aún la desigualdad social que existe en nuestros municipios, especialmente en el caso de las personas sin hogar y la población migrante. La tensión provocada por el miedo al contagio ha incrementado también los estigmas frente a estos colectivos vulnerables. Todo esto en un contexto que ha intensificado la relación entre vecinos y ha agravado los conflictos de convivencia en las comunidades (como se ha visto con el fenómeno de los “policías de balcón”). Ante este panorama, las administraciones locales deben apostar por una prevención que aborde la seguridad desde una perspectiva amplia y que trabaje en red con las entidades sociales, para buscar soluciones colectivas a los problemas que surjan en la “nueva normalidad”. Para profundizar en estos temas, se han planteado los siguientes interrogantes durante la sesión:

¿Qué brechas en la convivencia ha originado o reforzado la crisis sanitaria?

- **La brecha social de clases, en evidencia.** La desigualdad en las condiciones de vivienda, sobre todo, ha sido uno de los factores más visibles durante el confinamiento, ya que muchas personas que vivían en hogares hacinados se veían



obligadas a salir a pesar de las restricciones. A esto hay que sumar la situación de las personas sin techo, que ha sido especialmente preocupante en el caso de personas migrantes y menores no acompañados, quienes muchas veces dormían en grupo en la calle, y eran multados en algunos casos.

- **Proliferación de los “policías de balcón”.** Durante el confinamiento, una parte de la población ha visto la presencia de personas en la calle como una amenaza, independientemente de los motivos por los que estuvieran en el espacio público. El fenómeno de los “policías de balcón” ha sido provocado por una hipersensibilidad en la ciudadanía en la vigilancia de su entorno más cercano, sobre todo cuando se empezaron a aplicar horarios de permiso de salida. Desde las administraciones locales se subraya que ha habido parte de la ciudadanía que, sin tener autoridad, ha intentado actuar con autoridad sobre personas que no querían en su entorno o que estaban incumpliendo el confinamiento. Sin embargo, estas actitudes en muchos casos solo han conseguido generar problemas mayores de pequeños brotes de incivismo que no eran graves. En Santa Coloma de Gramenet, por ejemplo, este fenómeno ha provocado un aumento considerable en las denuncias.
- **“Uso y abuso” de la policía para resolver problemas de convivencia.** Los cuerpos y fuerzas de seguridad se han tenido que enfrentar a una mayor carga de trabajo debido a que ha incrementado la solicitud, por parte de la ciudadanía, de su intervención en problemas de convivencia. Algunos municipios han registrado un aumento de las llamadas a la policía local respecto al mismo período del año anterior. Se ha recurrido a recursos policiales para todos los problemas de convivencia que se presentaban, incluso para aquellos temas donde no había un trasfondo policial.
- **Comportamiento ejemplar de la comunidad migrante.** Desde las distintas administraciones y entidades se ha destacado el comportamiento ejemplar de la comunidad migrante durante la cuarentena. Por ejemplo en el caso de la comunidad musulmana, que celebró su festividad del Ramadán durante los meses del estado de alarma y aún así mantuvo las normas de confinamiento y distancia social. También se ha destacado en el caso de Terrassa y Santa Coloma de Gramenet la organización de la comunidad china de estos municipios, quienes mostraron su solidaridad a través de la donación de material sanitario para la población.
- **Mayor intensidad en las relaciones entre vecinos.** Ya que el estado de alarma ha suprimido prácticamente toda la coexistencia de la población en los espacios públicos, el confinamiento ha intensificado las relaciones entre vecinos. El hecho de tener que compaginar el teletrabajo, con la vida familiar y vecinal, sin la posibilidad de abandonar el hogar, ha provocado tensiones en la relación entre vecinos.

¿Cuáles son los públicos más vulnerables?

- **Acrecentando prejuicios que ya existían.** En general, con la pandemia no se han creado nuevos colectivos vulnerables, sino que ha empeorado la situación de la población que ya se encontraba en riesgo de exclusión o conflicto social. Además, el



miedo al contagio ha incrementado la estigmatización de algunos colectivos vulnerables, como los migrantes o las personas sin hogar.

- **Repuntes dispares en la violencia de género.** En el caso de Terrassa, se ha detectado un leve repunte en las denuncias por violencia de género. Algo que no ha sucedido en Madrid, presumiblemente porque ante la imposibilidad de abandonar el hogar ha habido menos denuncias por parte de las mujeres víctimas de violencia de género. En Santa Coloma de Gramenet, en cambio, el repunte de casos de violencia de género se ha detectado una vez se ha relajado el confinamiento.
- **Personas sin hogar, especialmente afectadas.** En todos los municipios, la población sin techo ha sido una de las más afectadas durante la pandemia, no solo por los riesgos de contagio a los que se exponían, sino también por la estigmatización de este colectivo por parte del resto de ciudadanos. Por otro lado, la atención a este colectivo ha sido compleja. A modo de ejemplo, en la ciudad de Madrid, muchas de estas personas solían abandonar los centros de refugio habilitados, debido a problemas de convivencia o de otro tipo; un hecho que exponía al contagio a ellos y al resto de personas de los centros de refugio, ya que solían ser reubicados en otros centros.

¿Cómo detectar conflictos de convivencia con una organización municipal en gran parte confinada?

- **Coordinación para detectar casos de violencia de género.** El trabajo en red entre administraciones, entidades y cuerpos y fuerzas de seguridad ha sido clave para detectar casos de violencia machista durante el confinamiento. En Terrassa y Santa Coloma de Gramenet, por ejemplo, la unidad de atención a la víctima de violencia de género no ha dejado de funcionar durante toda la cuarentena y ha mantenido su coordinación con el área de atención a la mujer de los Mossos d'Esquadra.
- **Contrarrestar el discurso discriminatorio y de odio.** El confinamiento ha obligado a las asociaciones que trabajan con población migrante a hacer un trabajo importante para contrarrestar el discurso xenófobo y racista, muchas veces propagado por el miedo al contagio del coronavirus. En el caso de Málaga, la Asociación Marroquí ha realizado un esfuerzo de mediación entre vecinos que se mostraron preocupados por la presencia en su barrio de viviendas de acogida para personas migrantes y solicitantes de asilo, ya que hubo casos de contagio en algunos centros de acogida. Además, han continuado con su programa de prevención de la islamofobia, que cuenta con un equipo que se encarga de detectar discurso discriminatorio en las redes, para luego desmontarlo con datos.

¿Tendremos que adaptar las herramientas o dispositivos de prevención existentes para afrontar estas brechas en la convivencia?

- **Las dificultades de una mediación a distancia.** Uno de los servicios que se ha visto especialmente afectado por la cuarentena en todos los municipios ha sido el de mediación comunitaria, ya que han tenido que trasladar sus técnicas y herramientas



a la atención telefónica o vía videollamada. Desde L'Hospitalet de Llobregat subrayan que se ha podido distensionar y acompañar ciertos casos de conflicto, pero ha sido muy difícil consolidar procesos de mediación, ya que muchos problemas se solucionan cuando las partes se encuentran y se pueden reconocer.

- **Una oportunidad para adaptar las herramientas de trabajo.** A pesar de las dificultades que ha supuesto el confinamiento y el teletrabajo, también ha sido una oportunidad para agilizar cambios en las formas de trabajar con la ciudadanía. En el caso de Barcelona, los servicios de mediación y gestión de conflictos han tenido que adaptarse al teletrabajo y hacer una gestión alternativa de casos, a través de un servicio de mediación vecinal por teléfono. El servicio tuvo una buena acogida: se atendieron más de 500 casos en toda la ciudad, los cuales se han tratado de forma coordinada entre servicios sociales, Guàrdia Urbana, Mossos d'Esquadra y servicios de prevención y mediación municipales.
- **Compaginar la mediación de la policía con perfiles profesionales.** El trabajo de mediación que hace la policía local debe hacerse de la mano de las entidades y organizaciones, ya que son las que trabajan directamente en las comunidades y pueden generar un cambio. Desde las entidades sociales se especifica que sería adecuado contar con otros perfiles profesionales para gestionar conflictos que tienen que ver más con la convivencia que con la infracción de normas u ordenanzas. La Asociación Marroquí señala que es importante que la mediación se realice en un plano de igualdad de condiciones, un hecho que muchas veces es complicado cuando quienes realizan la mediación son únicamente los cuerpos y fuerzas de seguridad. Esto se puede conseguir con el acompañamiento de un mediador profesional junto al agente de la policía local, como se hace en l'Hospitalet de Llobregat. Se puede apostar también por la creación de nuevas figuras, como los agentes para la convivencia que existen en el Prat de Llobregat, que son personas con un perfil socioeducativo que trabajan activamente en el espacio público para informar y sensibilizar en relación al cumplimiento de las medidas de seguridad.
- **La importancia del municipalismo.** Durante el estado de alarma han surgido muchos debates sobre las competencias de las administraciones. Sin embargo, son las administraciones locales las que, en primera instancia, atienden las necesidades reales de la ciudadanía. Es por este motivo que en futuras crisis se debería resaltar el papel de los municipios en la mejora de la calidad de vida y dotarlos de más recursos para poder adaptarse a las realidades cambiantes de la sociedad.

¿Cómo ha afectado la situación a las iniciativas de prevención basadas en la participación comunitaria?

- **Interrupción de las acciones comunitarias.** Buena parte de los programas de prevención están basados en la relación directa con la población y en lo presencial, por lo que el confinamiento ha interrumpido muchos de estos procesos. Desde l'Hospitalet de Llobregat señalan que será muy difícil retomarlos con la misma calidad hasta que la presencialidad no sea posible.



- **Ampliar la visión de la seguridad.** Esta crisis sanitaria ha dejado al descubierto la importancia de los programas y proyectos de ámbito comunitario y social que trabajan desde una perspectiva de prevención. Además, se ha visto la necesidad de ampliar la visión de la seguridad para no asociarla necesariamente siempre al ámbito policial, así como también la necesidad de explorar nuevas vías de llegar a la ciudadanía. Por ejemplo, el programa A-Porta en Sabadell, el cual se basa en la mediación directa puerta a puerta con los vecinos, se ha tenido que reinventar y explorar otras vías y formas de trabajar, debido al confinamiento. Desde este proyecto aseguran que en estos momentos se debe apostar por iniciativas que sean duraderas, ya que la prevención no da resultados a corto plazo.
- **Apostar por lo colectivo frente al individualismo.** Estudios recientes apuntan que uno de los efectos de la pandemia será una sociedad más individualista. Un hecho que puede afectar a las iniciativas de prevención basadas en la participación comunitaria. En este sentido, apuntan desde l'Hospitalet de Llobregat que se debe apostar urgentemente por medidas preventivas de los conflictos de convivencia que favorecen la búsqueda de soluciones colectivas a problemas colectivos.

Preguntas que quedaron fuera del debate

- ¿Cómo creéis que va a afectar una situación como esta a pequeños proyectos de ámbito comunitario que dependen de ayuntamientos o entidades privadas?
- ¿Qué apoyo necesitan municipios de otras instancias para dar continuidad a los proyectos de prevención?
- En la prensa se ha hecho mucho eco a las discriminaciones sufridas por los profesionales de la sanidad (enfermeros, médicos, personal de residencias, etc.)
¿Consideráis que ha sido un problema generalizado?
- ¿Las policías locales tienen los instrumentos necesarios para afrontar situaciones de tensión por incumplimiento de la distancia social?

Recursos compartidos

- La propaganda antimusulmana se está filtrando en el discurso en línea sobre el coronavirus: <https://bit.ly/3fbXPVs>
- La pandemia de coronavirus está alimentando el extremismo en la extrema derecha y la extrema izquierda en Europa: <https://reut.rs/3ehUPWr>
- Más vida digital y auge del individualismo tras la COVID-19, según un estudio: <https://bit.ly/2Zd8Tw6>