

# GUIA PER A L'ELABORACIÓ D'UNA AGENDA LOCAL DE PAU I CONVIVÈNCIA

NOVEMBRE 2024



**Autoria:**



**Col·labora:**



**Amb el suport de:**



**Traduït al català amb el suport de:**





# GUIA PER A L'ELABORACIÓ D'UNA AGENDA LOCAL DE PAU I CONVIVÈNCIA

---

Aquesta Guia es planteja com una eina al servei de les institucions i governs locals que desitgin identificar, d'una banda, els diferents tipus de violències que es manifesten en els municipis, per a així poder prevenir-les, reduir-les i eradicar-les, i, d'altra banda, i en estreta relació, identificar accions, polítiques, plans i programes de pau, que estan duent a terme i que s'han de conservar.

Aquesta Guia està composta per dues parts, que corresponen a les dues fases de desenvolupament d'una Agenda Local de Pau i Convivència: una primera fase d'elaboració de Diagnòstics de les violències i la pau a les ciutats i territoris i una segona fase de Plans d'Acció per a la construcció de la pau, a partir del diagnòstic realitzat. La metodologia proposada en totes les fases es pot adaptar a diferents contextos i territoris, sobre la base de les particularitats, realitats, necessitats i capacitats locals.

La Guia s'emmarca en el Projecte “Consultoria per a promoure el principi de ciutats i territoris de pau i el procés en diàlegs globals sobre violència territorial i urbana” dut a terme per l'Associació Espanyola de Recerca per a la Pau (AIPAZ) i l'Institut Universitari de Drets Humans, Democràcia, Cultura de Pau i Noviolència (DEMOSPAZ-UAM), amb el finançament del Programa de Desenvolupament de les Nacions Unides (PNUD) i l'Agència Extremenya de Cooperació al Desenvolupament.

Autoria: Equip AIPAZ-DEMOSPAZ

Direcció: Ana Barrero Tíscar i Carlos Giménez Romero

Traducció: Centre Delàs d'Estudis per la Pau

Coordinació: Elena Boschiero

Recerca: Elena Aranda, Ana Barrero, Elena Boschiero, Tica Font, Carlos Giménez, Maider Maraña i Adoración Martínez

Edició: Associació Espanyola de Recerca per a la Pau (AIPAZ), Institut Universitari de Drets Humans, Democràcia, Cultura de Pau i Noviolència (DEMOSPAZ-UAM), Centre Delàs d'Estudis per la Pau

Data: Novembre 2024

ISBN: 978-84-09-65369-0



# ÍNDEX

---

<b>INTRODUCCIÓ</b>	5
<b>PRIMERA PART: Elaboració de Diagnòstics de les Violències i la Pau en Ciutats i Territoris</b>	11
<b>1 Què és un Diagnòstic de les Violències i la Pau a les Ciutats i Territoris?</b>	13
1.1. Quina és la finalitat del Diagnòstic?	13
<b>2 Com elaborar un Diagnòstic?</b>	14
2.1. Metodologia participativa i integral	14
2.2. Catàleg de tècniques	15
<b>3 Fases de Treball</b>	17
3.1. Fase 1. Organització del treball	17
3.1.1. Constitució dels equips de treball	17
3.1.2. Assignació de funcions	19
3.1.3. Identificació dels perfils dels i les participants	20
3.2. Fase 2. Realització del treball de camp	22
3.2.1. Recopilar la documentació existent	22
3.2.2. Identificar actors clau i seleccionar la mostra	22
3.2.3. Planificar el treball de camp: entrevistes, audicions i espais col·lectius	22
3.2.4. Identificar el guió de preguntes (entrevistes) i preguntes generadores (audicions i altres espais col·lectius)	23
3.2.5. Identificar eines de registre	
3.2.6. Realitzar i registrar entrevistes, audicions i tallers/seminaris, etc..	26
3.3. Fase 3. Anàlisi de la informació	27
3.4. Fase 4. Sistematització de la informació	30
3.5. Fase 5. Redacció de l'Informe Final de Diagnòstic	33
3.6. Fase 6. Avaluació del procés i aprovació del diagnòstic	34
	35
<b>Conclusions: Cap al Pla d'Acció</b>	37
<b>Esquema resum de les fases</b>	38

<b>SEGONA PART: Elaboració de Plans d'Acció Locals per a la Construcció de la Pau a Ciutats i Territoris</b>	<b>39</b>
<b>1 Què és un Pla d'Acció Local per a la Construcció de la Pau a Ciutats i Territoris?</b>	<b>41</b>
1.1. Quina és la finalitat del Pla d'Acció?	41
<b>2 Com elaborar un Pla d'Acció Local per a la Construcció de la Pau?</b>	
2.1. Metodologia participativa i integral	42
2.2. Tècniques	44
	44
<b>3 Fases de Treball</b>	
3.1. Fase 1. Organització del Treball	46
3.1.1. Constituir els equips de treball	46
3.1.2. Assignar les funcions	46
3.1.3. Identificar els perfils dels i les participants	48
3.2. Fase 2. Realització del Treball de Camp	49
3.2.1. Recopilar la documentació existent	52
3.2.2. Identificar actors clau i seleccionar la mostra	52
3.2.3. Planificar el treball de camp: entrevistes i tallers	52
3.2.4. Identificar el guió de preguntes (entrevistes) i preguntes generadores (tallers)	53
3.2.5. Identificar tècniques d'enregistrament	
3.2.6. Realitzar i registrar entrevistes i tallers	53
3.3. Fase 3. Caracterització del tipus de violències manifestades a ciutats i territoris locals	53
3.3.1. Migracions i desplaçaments forçosos	55
3.3.2. Desigualtats econòmiques, socials, culturals i socioespacials	55
3.3.3. Intolerància cap a les diversitats: racisme, xenofòbia, LGTBIfòbia, aporofòbia, etc.	56
3.3.4. Violència política	57
3.3.5. Violència envers les dones	58
3.3.6. Corrupció	59
3.3.7. Crim organitzat	59
3.3.8. Violències interpersonals	60
	61

<b>3.4. Fase 4. Establiment d'objectius, polítiques, programes i mesures necessàries per a prevenir, reduir significativament i eradicar les violències, i construir la pau a ciutats i territoris locals</b>	<b>64</b>
<b>3.4.1. Migracions i desplaçaments forçosos</b>	<b>65</b>
<b>3.4.2. Desigualtats econòmiques, socials, culturals i socioespacials</b>	<b>66</b>
<b>3.4.3. Intolerància cap a les diversitats: racisme, xenofòbia, homofòbia, aporofòbia, etc.</b>	<b>68</b>
<b>3.4.4. Violència política</b>	<b>69</b>
<b>3.4.5. Violència envers les dones</b>	<b>70</b>
<b>3.4.6. Corrupció</b>	<b>72</b>
<b>3.4.7. Crim organitzat</b>	<b>73</b>
<b>3.4.8. Violències interpersonals</b>	<b>74</b>
<b>3.5. Fase 5. Seguiment i mesura del progrés de la implementació del Pla d'Acció</b>	<b>78</b>
<b>3.6. Fase 6. Avaluació del procés del Pla d'Acció</b>	<b>81</b>
<b>Esquema resum de les fases</b>	<b>83</b>





# INTRODUCCIÓ

---

La Recerca per a la Pau incideix en la necessitat de treballar la pau dia a dia a tots els espais i llocs de la vida de les persones. En aquest sentit, són les ciutats, els pobles, els territoris..., on es desenvolupa la quotidianitat de les nostres vides, els que han de donar resposta a les necessitats més immediates de les persones creant condicions per a la seguretat humana, la igualtat, la convivència i una vida lliure de violències.

La pandèmia de la COVID-19 ha posat de manifest que moltes de les persones i grups més afectats són també els més afectats pels diferents tipus de violències. I són els ajuntaments, com a institució més propera a la ciutadania, els que han de donar respostes alternatives per a la prevenció, reducció i eradicació de les violències, posant al centre de les seves polítiques les persones, reconeixent la vulnerabilitat radical i la necessitat de cures i protecció, i creant realitats de justícia social, convivència i pau.

En els dos Fòrums Mundials sobre les Violències Urbanes i Educació per a la Convivència i la Pau, celebrats a la ciutat de Madrid el 2017 i 2018, i al III Fòrum Mundial sobre Ciutats i Territoris de Pau, celebrat a la Ciutat de Mèxic el 2021, s'ha posat de manifest la importància i la necessitat d'introduir la pau i la convivència als municipis, com a antídoto contra les violències que deterioren i amenacen la vida de les persones. I s'ha conclòs, que la implicació de les ciutats i territoris en la reflexió i la posada en pràctica d'una Agenda de Pau i Convivència per prevenir i eradicar qualsevol tipus de violència, i educar per a la convivència i la pau s'havia d'incorporar al marc de gestió dels ajuntaments.

Per això, i amb l'objectiu de construir municipalisme de pau, des d'AIPAZ-DEMOSPAZ, amb la col·laboració des de l'inici de la Xarxa Mundial d'Alcaldes i Alcaldesses per la Pau, des de l'Ajuntament de Granollers, i amb el suport del PNUD, s'ha desenvolupat una proposta metodològica per a una Agenda Local de Pau i Convivència, la finalitat de la qual és la de disposar d'un instrument que permeti impulsar la formulació, desenvolupament i implementació de polítiques públiques municipals i pressupostos orientats a la prevenció, reducció significativa i eradicació de totes les formes de violència. I que aquestes polítiques municipals siguin coherents amb els principis del desenvolupament sostenible, els drets humans, la igualtat de gènere i la protecció del medi ambient. En definitiva, promoure una governança centrada en les persones, orientada per la cultura de pau i que no deixi ningú enrere.

Aquesta Agenda s'ha desenvolupat en el marc de i per contribuir a la implementació de l'Agenda 2030 i a l'assoliment dels 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) a la seva integralitat, atenent especialment a l'ODS 16, promoure societats justes, pacífiques i inclusives. I també a l'ODS 1, fi de la pobresa, a l'ODS 3, salut i benestar,

a l'ODS 11, ciutats i comunitats sostenibles, i a l'ODS 17, aliances per a assolir els objectius. També està relacionada amb la Nova Agenda Urbana, els Acords de París i la Carta Mundial del Dret a la Ciutat. I està vinculada amb altres Agendes Globals, amb l'Agenda feminista, l'Agenda ecologista, etc.

L'Agenda Local de Pau i Convivència cerca la construcció de comunitats i municipis immersos en una cultura de pau, que excloguin la violència com a eina per a la resolució de conflictes, desenvolupin la justícia basada en els drets humans, i enforteixin les institucions de manera que siguin estables i fiables per a la ciutadania.

L'Agenda Local de Pau i Convivència contribueix en conjunt al desenvolupament i a la governança local, a més de la Construcció de Pau positiva, també per la seva pròpia transversalitat, i a la planificació i la cooperació interdepartamental en l'àmbit local. Es tracta d'aprofundir el treball transversal de l'acció municipal. Per tant, no es tracta de fer més sinó de fer de manera coordinada entre les diverses àrees, de connectar-se millor internament. És a dir, de treballar en xarxa tant entre les diverses àrees municipals com amb els diversos actors de la societat civil. A més, cal establir estratègies transversals d'actuació, des d'urbanisme, planejament, igualtat, educació o sostenibilitat.

El desenvolupament d'una Agenda Local de Pau i Convivència té dues fases:

- **Primera fase:** Elaboració d'un Diagnòstic sobre les violències presents en el municipi, violències directes, estructurals i culturals o simbòliques, i els actors involucrats en aquestes violències. Per a disposar d'una radiografia completa de les diverses expressions de violència que afecten els habitants de la localitat, així com identificar les causes generadores d'aquestes violències.
- **Segona fase:** establiment d'un Pla d'Acció Local per a abordar tot l'espectre de violències del municipi, sobre la base dels resultats de la recerca, conclusions i recomanacions del Diagnòstic.

En aquesta Guia es descriu detalladament el desenvolupament de cada fase i dels passos a seguir per a la seva implementació, posant en relleu en tot el procés la comunicació, participació i mobilització social.

Se sustenten en el treball i l'experiència prèvia de l'equip AIPAZ-DEMOSPAZ realitzada per abordar les violències locals i la construcció de la pau a ciutats i territoris, que han realitzat des de 2017 en diversos contextos en l'àmbit internacional.



# AGENDA LOCAL DE PAU I CONVIVÈNCIA



## 01 Diagnòstic de les violències i la pau a la ciutat o territori

Obtenir un panorama o una radiografia de les diverses violències i processos de pau presents en un municipi o territori.



## 02 Pla d'Acció Local de Pau i Convivència

Elaborar propostes i prioritzar, concretar i temporalitzar accions per a erradicar les violències i fomentar la pau i la convivència.



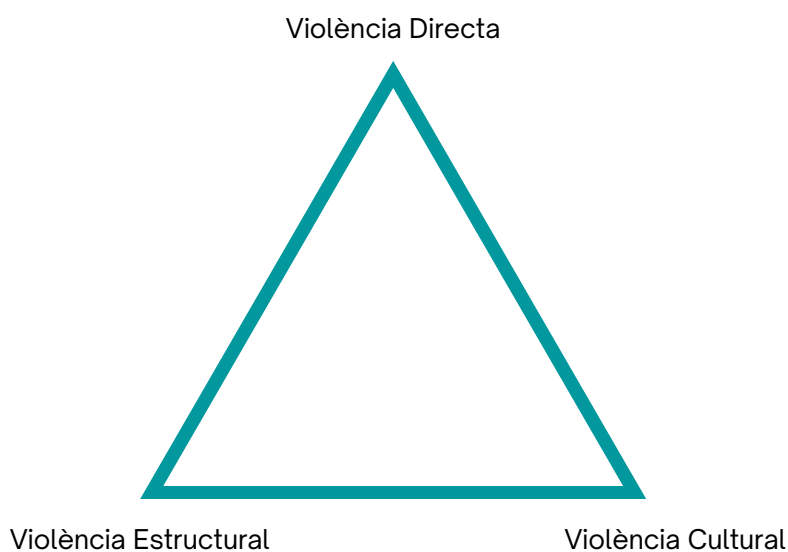
### 1. Components d'una Agenda Local de Pau i Convivència

Per a l'elaboració participativa d'una Agenda Local de Pau i Convivència és imprescindible comptar des de l'inici amb una visió compartida sobre la naturalesa de la violència i sobre les seves diferents tipologies. Seguint les aportacions de John Galtung, a l'efecte d'aquesta Agenda aquests conceptes s'entenen de la manera següent:

La **violència** és “una construcció social complexa, conformada per actituds, accions, paraules, estructures o sistemes que causen mal físic, psicològic, social o mediambiental i/o que impedeixen a una persona o a un grup aconseguir el seu potencial humà ple”[1]. La violència es desplega en plural a través de diferents expressions, constituint cultures apreses que són susceptibles de transformació. Es poden distingir (John Galtung):

[1] Nota Conceptual AIPAZ, novembre 2017.

- **Violències directes.** Es tracta de les agressions físiques o psicològiques (assassinat, tortura, maltractament, insult, intimidació, cops, setge, menyspreu...);
- **Violències estructurals.** Produïdes per desajustaments estructurals que afecten les necessitats bàsiques de les persones i que produeixen desigualtats, marginació i desarrelament com: fam o malnutrició, falta d'accés a l'educació i la sanitat, falta d'accés a l'habitatge, un urbanisme que segrega, desocupació, variacions en l'esperança de vida, deterioració d'ecosistemes...;
- **Violències culturals.** Valors, ideologies i creences que es transmeten socialment i que serveixen per a normalitzar, legitimar i justificar la violència estructural i la directa. Que justifiquen l'existència de pobresa, fam i iniquitats de tota mena, i que discriminen les dones, a col·lectius LGTBI, a persones de diferents ètnies, religions i races... o neguen els drets de la Naturalesa.



## 2. Galtung (2003)[2].

Per identificar les causes principals i les múltiples relacions causa – efecte després de les violències detectades, la metàfora del “nus” ajuda a explicar d'una manera molt visual el paper estratègic que algunes causes de la violència tenen. Serà sobre els “nusos crítics” on caldrà prioritzar les polítiques municipals per a aconseguir un impacte major en l'eradicació i superació de les violències.

Es defineix **nus crític** com “aquells factors o fenòmens socials que actuen com a causa d'una multiplicitat d'efectes i problemàtiques diferents entre si, transversals a les principals violències urbanes detectades, i que, per aquests motius, adquireix rellevància prioritària intervenir sobre ells per a aconseguir un major impacte de les polítiques de pau a implementar”. És important que els municipis identifiquin els “nusos crítics” existents, mitjançant l'elaboració d'un diagnòstic, per a poder abordar-los com més aviat millor i evitar riscos futurs d'agreujament de les violències existents i el desenvolupament de noves violències vinculades.

---

[2] Galtung, J. (2003). Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia. Gernika: Bakeaz/Gernika Gogoratu.

De la mateixa manera que amb “violència”, respecte al terme i concepte de “pau” és també necessari compartir la seva conceptualització.

La “pau” és el contrari a la violència. És la presència d'alternatives creatives a la violència i a les respostes passives o agressives per a respondre al conflicte; és obra de la justícia social; necessita el reconeixement de la dignitat humana i, per tant, és fruit del respecte i gaudi per tots i totes dels drets econòmics, socials, polítics i culturals. Es pot distingir (Johan Galtung) entre:

- **Pau positiva:** com a integració de la societat humana, com l'absència de la violència en totes les seves manifestacions, una situació de justícia en la qual es troben vigents en la seva plenitud els drets humans;
- **Pau negativa:** consisteix en l'absència de la guerra, el conflicte armat, l'agressió i les violències directes.

La **cultura de Pau** es defineix així sobre la base de tres conceptes interactius: **la pau positiva, el desenvolupament humà sostenible i la democràcia**. Suposa una construcció activa de la pau, de la presència d'actituds, institucions i estructures que consoliden i sostenen societats pacífiques i resilients.

Cada localitat compta sempre també amb un patrimoni de pau, és a dir “un bagatge, d'una banda, heretat de fites de concòrdia en la història local, d'experiències ciutadanes admirables, de narracions i expressions artístiques sobre l'obertura, tolerància i hospitalitat, de figures locals que van ser o són exemples de respecte; un tresor de pau que s'expressa, sobretot, en el comportament quotidià de la majoria del seu habitants, ja no sols en viure el seu lloc sense agressió i hostilitat, la qual cosa ja és valuós, sinó moltes vegades amb conductes de cooperació, ajuda mútua i solidaritat en el marc del lloc on es viu. Aquest patrimoni ha de ser conegut, visibilitzat, conservat i desenvolupat, en el marc dels senyals d'identitat de la ciutat o poble i dels seus plans, polítiques i projectes” (Giménez, 2018)[3].

Tenint en compte aquest marc conceptual i sobre la base de la primera fase de l'Agenda Local de Pau i Convivència, un Diagnòstic haurà de recollir les múltiples violències presents en el territori, així com les experiències i iniciatives de pau tenint com a horitzó la configuració de pau anteriorment descrita.

L'Agenda Local de Pau i Convivència té com a objectiu convertir la cultura de pau en eix transversal de les diferents polítiques desenvolupades pels governs locals.

---

[3] Giménez, C. (2018). Paz en ciudades y pueblos. Meta, signo de identidad, diagnosis y política pública. En A. Barrero (Coord.). Ciudades de paz (pp.131-134). Madrid: AIPAZ i Ajuntament de Madrid.



# PRIMERA PART: ELABORACIÓ DE DIAGNÒSTICS DE LES VIOLÈNCIES I LA PAU EN CIUTATS I TERRITORIS







# 1. QUÈ ÉS UN DIAGNÒSTIC DE LES VIOLÈNCIES I LA PAU EN LES CIUTATS I TERRITORIS?

---

Un Diagnòstic de les Violències i la Pau a les Ciutats i Territoris és un estudi ampli i rigorós sobre les violències de tota mena que ocorren en el seu àmbit – siguin directes, estructurals o simbòliques/culturals –, sobre els factors transversals que les generen sobre els quals cal intervenir per a eradicar-les (nusos crítics) i sobre els trets, iniciatives i experiències de pau que es donen en un municipi (patrimoni de pau).

Es tracta d'una recerca participativa amb una finalitat pràctica, que pretén aportar també una sèrie de propostes per al desenvolupament d'una ciutat o territori de pau i convivència.

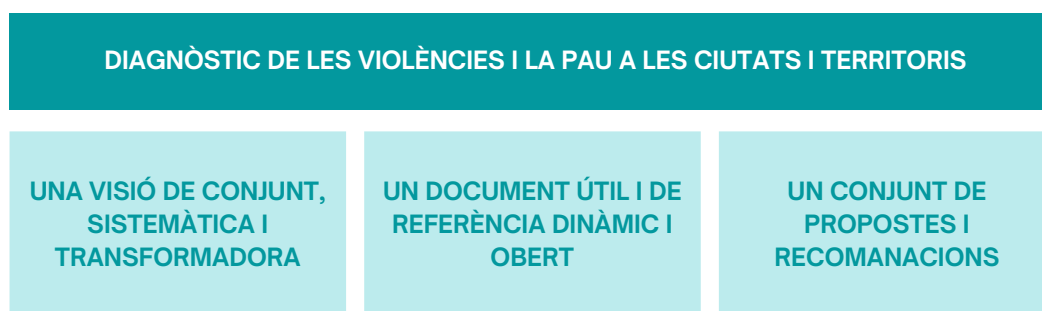
L'elaboració d'un Diagnòstic de les Violències i la Pau a les Ciutats i Territoris és el punt de partida per a l'elaboració d'un Pla d'Acció Local de Pau i de Convivència.

## 1.1. Quina és la finalitat del Diagnòstic?

La finalitat del Diagnòstic serà disposar d'un **document útil** i de referència per als responsables públics i la ciutadania, com a base per a **proposar recomanacions sobre polítiques públiques d'eradicació o disminució de les violències i els seus efectes, així com per a la Construcció de Pau mitjançant un Pla d'Acció.**

Els seus objectius són:

1. Obtenir un **panorama actual de les violències i del patrimoni de pau** existents a la ciutat que aportí coneixement sistemàtic i crític (una visió de conjunt, sistemàtica i transformadora);
2. Disposar d'un **document per a la reflexió** de responsables públics, professionals i societat civil (un document útil i de referència, dinàmic i obert);
3. Proposar línies d'actuació i mesures per a la prevenció i eradicació de les violències i la Construcció de Pau com a **base per a elaborar un Pla d'Acció.**



3. Objectius d'un Diagnòstic de les violències i la Pau en les Ciutats i Territoris

## 2. COM ELABORAR UN DIAGNÒSTIC?

---

Si bé caldrà centrar-se a identificar les diverses violències que tenen lloc en el municipi o territori, al llarg de la fase del Diagnòstic serà necessari parar esment i incorporar aquells elements que ja representen actuacions en favor de construir una ciutat més pacífica. De no fer-ho, es corre el risc de distorsionar la imatge de la localitat, oferint una visió de conjunt negativa, exagerada o molt poc d'acord amb la realitat.

És important recollir l'acció institucional que el govern local està duent a terme per a superar les violències existents i construir una ciutat de convivència i pau. Al mateix temps, cal recopilar l'acció promoguda pel teixit social que contribueix a regular i resoldre conflictes socials i promoure la pau positiva.

L'elaboració del Diagnòstic haurà d'identificar:

1. Una **caracterització** d'allò que esdevé a la ciutat en relació amb els **modos de violència**;
2. Els **nusos crítics que existeixen com a causes de fons de les violències**, com a elements el canvi dels quals implicaria la transformació de la realitat de la ciutat;
3. El **patrimoni i patrimoni de pau del territori**;
4. **Les capacitats i el potencial** de cada localitat i comunitat per a abordar els problemes identificats i mantenir el patrimoni de pau.

### 2.1. Metodologia participativa i integral

L'enfocament del Diagnòstic ha de ser participatiu i dotar-se de mètodes de recerca que possibilitin la participació més gran possible de persones i actors en totes les fases del procés, atesos els recursos i temps disponibles. En concordança, se sustenta en cinc premisses:

- **Les persones com a protagonistes del coneixement.** Els i les participants exerceixen un paper actiu en l'anàlisi i formen part de les solucions amb les seves iniciatives i propostes. Actuen com a subjectes i no com a objectes de recerca;
- **L'equip de recerca com a facilitador del procés.** Facilitarà la participació dels diferents actors en el procés, aportant mètodes i tècniques i sistematitzant la informació obtinguda per a retornar-la i validar-la novament amb el conjunt d'actors;
- **Coherència entre enfocament i mètode.** Garantint que els mètodes i tècniques utilitzats siguin participatius en si mateixos o, en defecte d'això, serveixin al procés com a inputs que motivin la reflexió en els espais participatius creats. Tot això es triangularà amb evidències documentals;
- **Devolució, validació i socialització,** amb els actors institucionals i socials i les persones implicades;

- **Existència de voluntat política i competències en l'àmbit local**, per a definir l'àmbit d'intervenció i les capacitats per a respondre al diagnòstic.

Aquest enfocament implica un procés de reflexió i construcció del coneixement des del context social en el qual els actors es desenvolupen. S'inicia un procés d'anàlisi col·lectiva i compartida de les causes reals que es troben després de les violències detectades, així com una identificació i valoració col·lectiva del patrimoni de pau amb el qual es compta. La devolució de la informació i la validació de les conclusions i propostes és essencial en la definició del Diagnòstic que donarà peu a un Pla d'Acció, ja que es conceben com a eines de canvi social.

## 2.2. Catàleg de tècniques

Les tècniques aquí proposades parteixen de l'enfocament participatiu anteriorment descrit. Tenint en compte els recursos i temps disponibles, així com les necessitats específiques del Diagnòstic en el territori en el qual es realitzi, es proposen les següents tècniques, que han de ser adaptades segons cada context, característiques i necessitats locals:

- **Anàlisi documental i estadístic**[4]. Recopilació d'informació estadística i documental tant de les institucions públiques, com d'organismes de la societat civil, ONG i associacions de defensa de col·lectius específics i de drets humans;
- **Observació participant i etnogràfica**. Observar per a detectar les violències i els elements de Construcció de Pau participant en la vida de la ciutat. És molt útil en la fase d'identificació d'informants clau, però cal realitzar-la en tot el procés. Es tracta d'una tècnica antropològica que permet que el procés de recerca es configuri com a obert, dinàmic i dialèctic;
- **Audició**. L'Audició és un mètode de recerca participatiu i flexible orientat a la transformació social i a la creació i/o enfortiment de les comunitats locals (ciutadania, recursos tècnics i representants de l'Administració)[5]. Es basa en l'escolta activa, donant autonomia i protagonisme a les persones que poden aportar una visió territorial extensa, alhora que les manifestacions locals de les diverses violències detectades en el seu entorn més pròxim (districte o barri). Aporten percepcions, vivències i opinions que no són representatives, sinó significatives i que cal triangular amb les entrevistes i anàlisi documental. Es tenen en compte els espais ja existents. Les seves tècniques són:

---

[4] És important preveure que no sempre existiran dades estadístiques. Això és rellevant, d'una banda, perquè aquesta manca és de per si mateix una dada que cal tenir en compte per a intentar revertir-lo, per un altre, l'anàlisi documental i de les estadístiques de les fonts secundàries existents es triangularà amb tota la informació recollida en l'anàlisi de les fonts primàries de les quals disposa.

[5] Es pot consultar \*Marchioni, M., 2014, "L'Audició: una metodologia de recerca participativa i comunitària". En Construcció participativa del Coneixement Compartit. La Monografia Comunitària. Document del Projecte d'Intervenció Comunitària Intercultural. Obra Social "la Caixa".

- **Col·loquis individuals** (a persones amb diversos perfils en cada barri/districte);
- **Col·loquis grupals** (poden ser temàtics, tenen també funció de devolució dels primers resultats sorgits en els col·loquis individuals).
- **Entrevistes semiestructurades** a responsables polítics del territori i a responsables tècnics de serveis i dispositius locals. Es poden abordar àrees temàtiques relacionades amb les principals violències que s'identifiquen com a hipòtesis de treball durant el treball de camp;
- **Espais de reflexió i anàlisi col·lectiva:**
  - **Tallers** amb membres d'entitats socials, tècnics locals, professionals pertanyents a recursos socials públics i privats dels àmbits relacionats amb el Diagnòstic. Els i les participants es distribueixen en grups de treball, abordant-se en cadascun algunes temàtiques específiques, identificades anteriorment, sobre la base del treball de camp que es realitza en el context territorial. Aquesta tècnica podria complementar-se amb altres tècniques d'anàlisi col·lectiva com a grups de diàlegs o grups focals temàtics;
  - **Seminaris amb investigadors i experts acadèmics**, per a enriquir el marc conceptual i metodològic, abordant diversos aspectes vinculats amb el concepte de pau i la seva relació amb el conflicte, la justícia social, les violències quotidianes, les violències col·lectives, les violències simbòliques o la violència estructural, entre altres. Podria complementar-se amb grups DELPHI d'experts[6];
  - **Reunions participatives de grups amplis**, aplicant metodologies de trobada i deliberació com els “Diàlegs Públics”, l’“Espai Obert” (Open Space), el Cafè del Món, el “Fòrum Ciutadà”, etc.
  - **Jornades de validació de les pre-conclusions del Diagnòstic** que s'està elaborant. Es poden presentar els primers resultats i abordar en grups de treball les diverses violències, nusos crítics o problemes que s'han identificat. Es compta amb totes les persones que han participat en el procés de Diagnòstic per a enriquir i validar algunes de les dades que es presenten i, a més, es pot convidar a persones que venen d'altres territoris, per a aportar propostes i bones experiències que podrien inspirar les mesures de construcció de pau. Podrien aplicar-se tècniques de Diàlegs públics, Open Space o reunions comunitàries.

També, és necessari recórrer a fonts secundàries d'informació com a estudis, recerques i diagnòstics elaborats per organitzacions socials i institucions públiques, informació estadística, plans i programes municipals i notícies generades pels mitjans de comunicació.

---

[6] Es tracta d'una tècnica que facilita el diàleg entre un grup d'experts que comparteix un interès comú futur.

FONTS SECUNDÀRIES
Referències bibliogràfiques
Altres llibres i articles
Documents oficials o d'entitats (plans municipals, directors i estratègics, etc.)
Altres documents i informes (d'organitzacions socials, ONGs, institucions, etc.)
Enllaços i portals de dades obertes consultats (estadístiques oficials i altres)
Enquestes
Diaris
Notícies
FONTS PRIMÀRIES
Entrevistes en profunditat a responsables/tècnics de l'ajuntament
Audició: col·loquis individuals
Audició: col·loquis grupals
Tallers de professionals
Seminaris d'investigació
Reunions participatives en grups amplis
Tallers de validació
Observació participant

#### *4. Fonts secundàries i primàries*

## 3. FASES DE TREBALL

---

A continuació, es descriuen les fases de treball i els passos a seguir per realitzar un Diagnòstic.

### 3.1. Fase 1. Organització del Treball

#### 3.1.1. Constituir els equips de treball

Es descriuen els diferents equips de treball tenint en compte que es tracta d'una conformació ideal, que cal adaptar en cada context. En alguns casos, hi haurà persones que puguin pertànyer a diversos equips alhora i fins i tot alguns equips podrien coincidir en la seva conformació, depenent de les necessitats i recursos locals.

La descripció a continuació és una conformació ideal:

- Constituir un **Equip Coordinador del Procés**. És un primer pas clau per a iniciar un procés de Diagnòstic Participatiu de les Violències i de la Pau a les Ciutats i Territoris. Aquest Equip serà el responsable d'organitzar, planificar i posar en marxa el procés de Diagnosi, i posteriorment el Pla d'Acció, dissenyant la prioritització d'actuacions i el seguiment de la implementació del Pla.

Aquest equip ha d'estar liderat per un/a **Responsable Polític** i un/a **Responsable Tècnic**, que han d'identificar-se des del principi.

Ha d'estar conformat per un nombre reduït de persones (entre 6 i 10), que han de compartir tota la informació sobre el procés de treball, decidir una estratègia conjunta per a la implementació del procés en el context local, i ser àgils per al desenvolupament del treball col·laboratiu, que és important per a impulsar i poder continuar el Diagnòstic.

Si pot ser, és aconsellable que l'Equip Coordinador estigui conformat per persones clau procedents dels diferents actors de la ciutat (administració, acadèmia, societat civil...), que treballaran de manera col·laborativa. En un plantejament màxim, el Grup Coordinador hauria d'incloure persones que participin des de diferents àrees. A continuació, s'enumeren alguns dels perfils per a la seva conformació ideal, encara que no és necessari incloure tots els perfils indicats, atès que aquest model ha d'adaptar-se en cada ciutat.

- Un/a Responsable polític/a (per exemple, un/a representant de l'Administració local);
- Un/a Responsable tècnic/a;
- Representants de l'Administració local o territorial;
- Experts d'universitats i/o instituts de recerca;
- Representants de la societat civil (professionals i/o membres d'entitats que volen implicar-se en el procés);
- Representants de diferents àrees de treball relacionades amb les violències i la Construcció de Pau en cada territori, per exemple:
  - Educació
  - Salut
  - Serveis socials
  - Sistemes d'Emergència, bombers o protecció civil
  - Gènere
  - Equilibri territorial
  - Medi ambient
  - Infància, joves, persones majors
  - Convivència intercultural
  - Drets Humans
  - Seguretat
  - Urbanisme
  - Migracions
  - Transparència
- Constituir els **Equips de Treball**, que estaran relacionats i treballaran en estreta coordinació durant tot el procés:
  - **Equip d'Anàlisi Documental i Estadístic:** Constituït per persones identificades per l'Ajuntament. En cas de ser possible, seria recomanable incloure personal extern, però pot incloure també tècnics/ques municipals o col·laboradors/res;

- **Equip d'Execució Local del Treball de Camp:** Constituït per persones identificades per l'Ajuntament. Si pot ser, seria recomanable incloure personal extern, però pot incloure també tècnics/ques municipals o col·laboradors/res. Haurien de ser persones formades en tècniques de realització d'entrevistes i dinamització de grups. El seu treball serà supervisat per l'Equip Coordinador. Les seves tasques seran realitzar les entrevistes i audicions, dinamitzar les sessions de treball grupals i proporcionar a l'Equip d'Anàlisi el registre de totes les sessions;
- **Equip d'Anàlisi i Redacció de l'Informe Final del Diagnòstic:** Constituït per persones identificades per l'Ajuntament (pot ser un o dos tècnics/ques municipals o personal extern contractat durant tot el procés). Tots o alguns membres de l'Equip d'Execució poden conformar també l'Equip d'Anàlisi i Redacció. El seu treball estarà supervisat per l'Equip Coordinador.

### 3.1.2. Assignar les funcions

- **Equip Coordinador del Procés:**

Les principals funcions generals del Grup Coordinador són:

- Donar cobertura institucional i social al procés;
- Establir sinergies entre els compromisos de cada persona/entitat que el conforma, des de les corresponents àrees de treball;
- Intercanviar informació i experiències;
- Donar seguiment i avaluació al procés;
- Establir una estratègia conjunta per a impulsar el procés;
- Desenvolupar el treball col·laboratiu.

Funcions específiques inclouen:

- Facilitar la recopilació de la documentació existent i compartir tota la informació disponible; Completar el Fitxer d'Actors Clau i seleccionar conjuntament la mostra per a les entrevistes i col·loquis individuals i grupals, sobre la base dels criteris definits;
- Conformar l'Equip d'Execució Local del Diagnòstic que s'encarregarà de realitzar les entrevistes i audicions;
- Identificar l'Equip d'Anàlisi i Redacció Informe Final.

- **Equip d'Anàlisi Documental i Estadístic:**

Les seves principals funcions són:

- Recopilar la documentació existent en coordinació amb l'Equip Coordinador;
- Analitzar la documentació sobre la base de les categories d'anàlisis identificades (per exemple, violències, nusos crítics, problemes, patrimoni de pau, etc.).

- **Equip d'Execució del Treball de Camp:**

Les seves principals funcions són:

- Planificar amb l'Equip Coordinador el treball de camp;
- Convocar els i les participants en les entrevistes, audicions, sessions de reflexió col·lectiva (tallers, seminaris, diàlegs públics, jornades de validació, etc.);
- Realitzar les entrevistes, audicions, sessions de reflexió col·lectiva, etc.;
- Dinamitzar les sessions de treball grupals;
- Registrar tota la informació (en cas de gravacions demanar sempre el permís previ i el consentiment informat, redactar les fitxes resums de cada entrevista i audició, aixecar les actes de cada sessió col·lectiva);
- Proporcionar a l'Equip d'Anàlisi el registre de totes les sessions.

- **Equip d'Anàlisi i Redacció de l'Informe Final del Diagnòstic:**

Les seves principals funcions són:

- Analitzar tota la informació de les fonts primàries;
- Triangular la informació de les fonts primàries i secundàries;
- Organitzar la informació sobre la base d'eixos d'anàlisi;
- Identificar els primers resultats del Diagnòstic;
- Redactar un primer esborrany de l'Informe de Diagnòstic, a ser compartit i validat amb els i les participants;
- Ajustar i finalitzar l'Informe Final de Diagnòstic.

### 3.1.3. Identificar els perfils dels i les participants

Un Diagnòstic des d'un enfocament participatiu implica un procés d'escolta activa de les persones involucrades: recursos professionals públics i privats, l'Administració municipal i la mateixa ciutadania, els qui s'encarregaran d'analitzar la realitat del territori, reflexionar sobre les possibles solucions als problemes relacionats amb la violència i proposar estratègies i actuacions per a eradicar-los, prevenir-los i superar-los.

Una tipologia de participants clau seria:

- **Informants i participants clau de l'Administració Local** (tècnics/ques, responsables polítics de diverses àrees, etc.), d'ONG, d'organitzacions socials i de dispositius i serveis públics que posseeixen una visió global del territori.
- **Informants i participants clau de la realitat d'àrees de la localitat, districtes i/o barris, comunitats del territori de referència:** associacions veïnals, culturals, juvenils; col·lectius i moviments socials; tècnics/ques d'ONG, associacions i recursos públics; líders i lideresses comunitàries; sector privat i mitjans de comunicació locals.



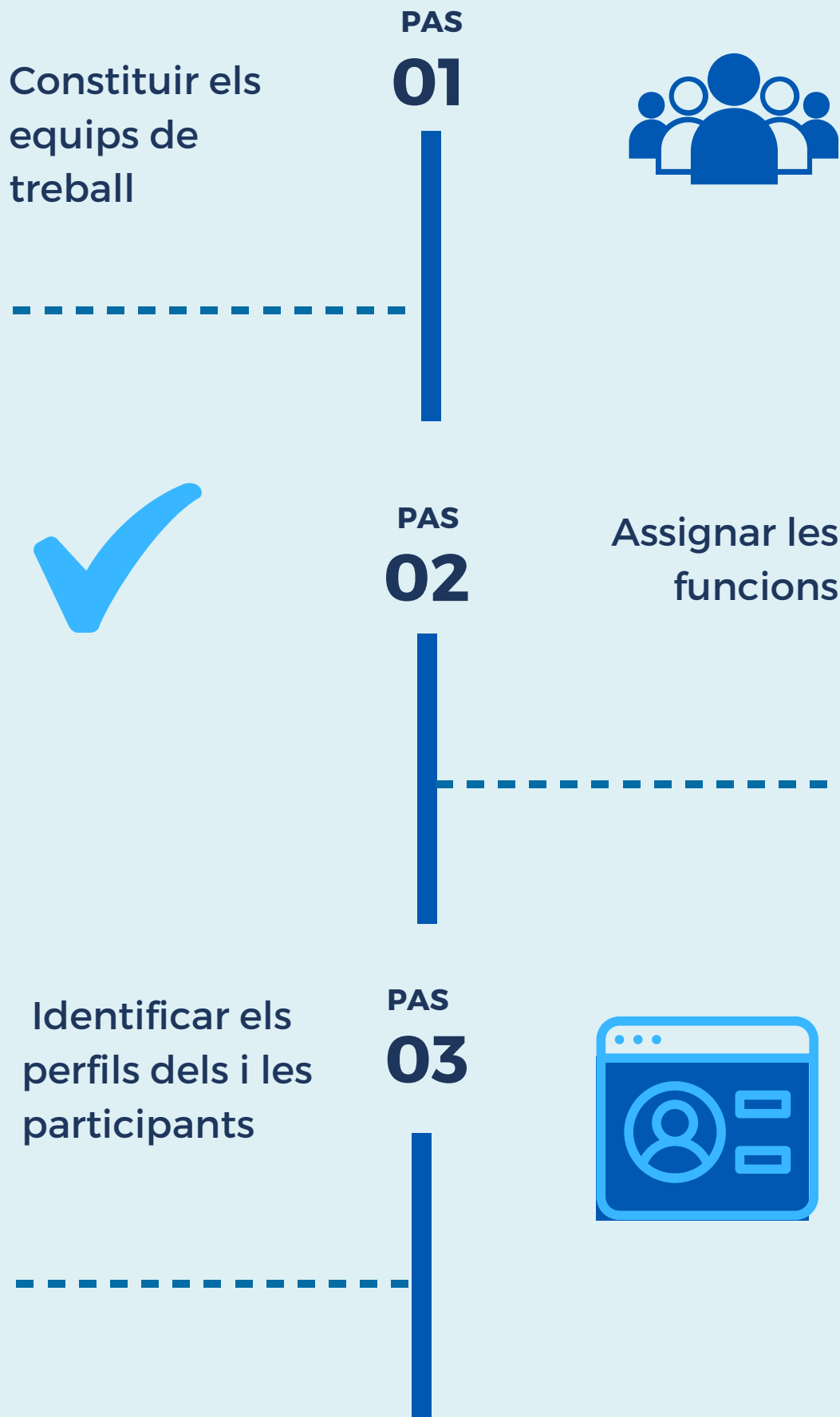
- **Víctimes i organitzacions d'afectats i afectades** per les principals violències detectades.
- **Participants individuals, col·lectius, associatius o institucionals** en iniciatives i projectes de Construcció de Pau.
- **Investigadors/es i experts/es** en les principals temàtiques relacionades amb la violència i la pau pertanyents al món de l'acadèmia o a organitzacions socials.

Per garantir que la selecció dels i les participants reculli, a la vegada, l'enorme riquesa de diversitat d'aquells actors, s'han d'aplicar els següents criteris:

- **Criteri d'edat:** infància, joventut, persones adultes i persones majors;
- **Criteri de diversitat:** gènere, procedència (país o localitat d'origen), identitat ètnica, nivell d'ingressos, diversitat funcional/persones amb discapacitat, orientació sexual, identitat de gènere, etc.

La confluència de les múltiples percepcions que aporten els i les participants clau i la seva triangulació amb la informació documental és fonamental per a construir una millor aproximació a la complexitat de les violències de l'entorn.

# Fase 1. Organització del Treball



## 3.2. Fase 2. Realització del treball de camp

### 3.2.1. Recopilar la documentació existent

- Referències bibliogràfiques: llibres, articles, informes;
- Documents oficials o d'entitats (plans i normatives municipals, directors i estratègics, etc.);
- Documentació d'organitzacions socials, ONG, institucions, etc.;
- Enllaços i portals de dades obertes consultades (estadístiques oficials i altres);
- Enquestes;
- Diaris;
- Notícies.

### 3.2.2. Identificar actors clau i seleccionar la mostra

L'elaboració d'un "Fitxer d'Actors Clau" és un instrument útil per a posar en comú els contactes que posseeixen cadascun dels membres del Grup Impulsor del Procés. En aquest Fitxer s'identificaran totes aquestes persones, relacionant les principals característiques que defineixen el seu perfil, assenyalant si són susceptibles de ser "entrevistades" i/o "col·loquiades"[7], indicant si la persona o entitat es proposa per a una entrevista en profunditat o per a un col·loqui.

La informació recollida en el Fitxer d'Actors Clau possibilitarà tenir una visió panoràmica del conjunt de persones susceptibles de ser entrevistades i col·loquiades i, d'aquesta manera, seleccionar quines són les de major interès atesa l'elaboració d'una mostra significativa del conjunt, amb base a alguns criteris:

- Violències principals
- Altres tipus de violència
- Perfil (vegeu punt 3.1.3. tipologia de participants)
- Edat
- Procedència cultural
- Sexe
- Discapacitat
- Nivell d'ingressos
- Orientació sexual
- Participació en processos de Construcció de Pau

### 3.2.3. Planificar el treball de camp: entrevistes, audicions i espais col·lectius

1. Identificar les persones potencialment col·loquiabls (Grup Coordinador del Procés i Equip d'Execució Local);
2. Seleccionar la mostra d'informants sobre la base dels criteris identificats en l'instructiu (Grup Coordinador del Procés);
3. Contactar amb el/la informant clau per a concertar una cita (directament el/la col·loquiador/a[8] o la persona que proposa el seu contacte). En cas de menors, cal demanar l'autorització signada dels pares.

[7] Es defineix així una persona que participa en un col·loqui individual o grupal.

[8] Es defineix així a la persona que dinamitza el col·loqui individual o grupal.

### 3.2.4. Identificar el guió de preguntes (entrevistes) i preguntes generadores (audicions i altres espais col·lectius)

Aquest pas revesteix una importància crucial per a la recerca, perquè cal ser molt hàbils a l'hora de llançar les preguntes en un context en què tot el relatiu a la violència és, d'una banda, una qüestió d'especial sensibilitat, i, per un altre, una realitat molt delimitada a aspectes molt directes i visibles per a una majoria de persones. A més de tot això, està el repte d'utilitzar un llenguatge comprensible a l'utilitzat pel comú de les persones i no caure en tecnicismes.

Tant en les entrevistes com en les audicions i altres espais col·lectius, cal preparar molt bé les trobades, identificant preguntes més obertes (entrevistes) o preguntes generadores (audicions) o dinàmiques de treball amb anterioritat.

#### *Entrevistes*

En les **entrevistes semi-estructurades** es poden preparar:

1. **Preguntes generals**, que poden ser aplicades en cada entrevista i que inclouen preguntes sobre la situació de les violències i la pau a la ciutat, i sobre les propostes de la persona entrevistada per a eradicar les violències i fomentar la pau;
2. **Preguntes específiques/temàtiques**, que es poden ajustar i prioritzar segons el tipus d'informant, la seva experiència i la seva àrea de treball.

Es recomana que cada equip d'entrevistadors/es prepari molt bé cada entrevista. Per a això es necessita conèixer bé el guió, així com el perfil de la persona entrevistada i la seva àrea de treball.

Cada entrevista i col·loqui es realitzarà amb el consentiment informat de la persona participant.

#### *Exemples de preguntes generals*

Violències:

1. *Quins problemes hi ha a la teva ciutat/territori? Quines situacions que succeeixen en el municipi et fan sentir incòmode? Com descriuries la ciutat/el territori des del punt de vista de la pau i les violències? Quines violències et preocupen més a la ciutat/el territori en el seu conjunt? I en els seus barris?*
2. *Quina trajectòria ha seguit la ciutat / el territori en els temes de pau i violència en els últims temps?*
3. *Des de la teva opinió, a què es deuen aquestes violències o problemes? Quines són les seves causes principals i els seus efectes?*

Processos de pau:

4. *Quins aspectes positius hi ha a la ciutat i als seus barris com a ciutat de pau? / Quines experiències coneixes que contribueixen a eradicar les violències i promoure la pau a la ciutat i/o als seus barris/el territori?*

Propostes per eradicar les violències:

5. *Què proposes per a la prevenció i/o eradicació de les violències?*
6. *Què proposes per al suport a les víctimes?*

Propostes per conservar o desenvolupar la pau:

7. *Què proposes per conservar i/o desenvolupar la pau a la ciutat i als seus barris?*

### *Exemples de preguntes específiques[9]*

Valoració de la ciutat des d'una àrea:

1. *Des de la teva experiència, com qualificaries la ciutat /el territori/localitat/barri/comunitat des del punt de vista de:*
  - a. *la seguretat*
  - b. *la violència de gènere i LGTBI*
  - c. *la violència lligada a la infància i joventut*
  - d. *la violència lligada a la gent gran*
  - e. *la immigració*
  - f. *etc.?*

Avenços a la ciutat en una àrea específica:

2. *Com s'avança a la ciutat/el territori en abordar la violència lligada a:*
  - a. *la seguretat*
  - b. *la violència de gènere i LGTBI*
  - c. *la violència lligada a la infància i joventut*
  - d. *la violència lligada a la gent gran*
  - e. *la immigració*
  - f. *etc.?*

Valoració de les polítiques/plans municipals existents:

3. *Com valores les polítiques municipals en relació amb les violències/gènere/joventut/majors/immigració etc.? Quines propostes hi ha hagut i com ha estat el procés? Quina ha estat la clau de l'èxit i/o què ha sorgit perquè això no hagi passat?*
4. *Com valores l'exercici o l'actuació dels i les funcionaris/es públics/ques, professionals i tècnics/ques que treballen en aquests àmbits?*

Mitjans de comunicació:

5. *Quin és el paper dels mitjans de comunicació local? Reflecteixen bé la realitat dels barris/territoris?*

---

[9] Són exemples de preguntes, que cada localitat haurà d'adaptar al seu context i realitat. Poden ser preguntes més estructurades, per exemple, demanant avaluar en base a una escala numèrica o de valor o més obertes.

## Audicions

La pregunta generadora que s'utilitza a les audicions ha de ser prou àmplia per no encotillar el discurs de la persona col·loquiada, alhora que prou clara per emmarcar adequadament el col·loqui i evitar dispersions sobre el tema. L'ideal, un cop realitzat el primer pas de presentació, és mantenir un moment de silenci per veure si la persona s'arrenca a parlar espontàniament. Es poden desenvolupar les següents possibles preguntes generadores, classificades per temes (l'ordre pot variar segons la conversa):

Exemples de preguntes generadores:

Generals sobre violències:

- *Quines situacions que afecten la convivència et preocupen més?*
- *Quina és la teva percepció de la convivència en aquest barri/territori?*
- *Què és el que més et preocupa del que passa en aquest barri/territori?*
- *Quins problemes del barri et preocupen?*
- *Què creus que als teus i les teves veïns/es els preocupa pel que fa a la convivència al barri?*
- *Quins problemes creus que preocupen més els teus i les teves veïns/es?*

Sectors de població o per zones del territori:

- *I els i les joves (majors, dones...)?*
- *Hi ha alguna zona del barri...?*

Preguntes més directes sobre la violència:

- *Has tingut alguna experiència violenta al barri?*
- *Has vist o t'han explicat mai al teu barri algun tipus de situació violenta?*
- *A tu, quin tema amb relació a la violència et preocupa?*

Percepció personal:

- *Com sents tu, què és per a tu violència?*

Visió d'altres barris i en l'àmbit de ciutat:

- *Com et sents quan et desplaces del teu barri?*
- *I algun barri concret de la ciutat on no viuries, per on no passaries?*
- *Com veus la teva ciutat/poble/territori?*

Experiències positives de pau:

- *Quines experiències, iniciatives o projectes coneixes que contribueixen a eradicar les violències i promoure la pau al barri/la ciutat?*
- *Quins processos promouen la convivència i la pau al barri/a la ciutat?*

## Espais de reflexió i diàleg col·lectius

En aquests espais de diàleg col·lectius, independentment de la tècnica (taller/seminari/diàleg públic presencial/trobada en línia, etc.), és important planificar molt bé les dinàmiques de treball, preguntes generadores i rols de les persones dinamitzadores.

### 3.2.5. Identificar eines de registre

És important identificar des del principi les tècniques i eines de registre, tenint cura amb especial atenció la preservació de l'anonimat de les persones participants i el seu consentiment informat.

Es pot pensar a gravar les entrevistes, col·loquis i sessions grupals i en aquest cas cal demanar l'autorització.

Addicionalment, després de cada trobada, l'Equip d'Execució del treball de Camp haurà d'emplenar una **Fitxa de Registre** de les entrevistes, audicions i sessions de reflexió col·lectiva. Aquestes fitxes hauran de ser anònimes i incloure dades sobre el perfil de la persona participant, data, durada, codi de la persona que realitza la fitxa i un resum de les qüestions més importants i propostes que sorgeixin.

Per mantenir tots els contactes dels i les participants per tal de convidar-les a les jornades de validació, se suggereix emplenar també un **Llibre de Claus** (document a banda on s'associa cada Fitxa de Registre al nom i contacte de la persona entrevistada/col·loquiada).

En síntesi:

- 1.Cada equip d'entrevistadores/col·loquiadores emplenarà una **Fitxa de Registre** completament anònima;
- 2.No cal transcriure tot el col·loqui, sinó els **temes més importants** i algunes **expressions textuais** significatives;
- 3.Cada equip enviarà la Fitxa de Registre a l'Equip Coordinador del Procés indicant-ne la **classificació temàtica**;
- 4.Cada equip emplenarà un **Llibre de Claus** (document on s'associa cada Fitxa de Registre al nom i contacte de la persona col·loquiada) que compartirà només amb la persona coordinadora de l'equip (Responsable Tècnic/a);
- 5.Compartir totes les Fitxes de Registre de les audicions (i entrevistes, i a més tots els documents i les estadístiques rellevants) amb l'**Equip de Redacció** de l'Informe Final Local que analitzarà i triangularà la informació amb les dades estadístiques i els documents disponibles.

Per als espais col·lectius, cal prendre notes i redactar un informe o acta de la reunió. En cas de sessions en línia, es pot demanar permís per gravar la sessió als assistents.

### 3.2.6. Realitzar i registrar entrevistes, audicions i tallers/seminaris, etc.

En la realització del treball de camp, cal cuidar cada tècnica, tenint en compte les seves especificitats i tenint cura de les relacions amb els i les participants. A continuació, s'indiquen algunes recomanacions per fer entrevistes, audicions i trobades de reflexió col·lectiva.

#### **Realitzar audicions**

Un bon col·loqui és aquell que flueix de manera natural, com a conversa espontània en la qual la persona que porta el col·loqui amb prou feines intervé. La seva funció ha de limitar-se a facilitar que el “cabal discursiu” de la persona que parla no s'esgoti abans d'hora. Per això, d'una manera molt hàbil i subtil, s'ha d'anar valent de l'ús de parafrasejos i preguntes per mantenir viu el col·loqui, aprofundint en algunes qüestions, obrint-ne de noves o reconduint dispersions quan sigui necessari.

Les qüestions a tenir en compte en la realització de qualsevol col·loqui són:

1. **Generar un clima de confiança** des del primer moment. Si és possible, l'equip de realització del treball de camp serà conformat també per persones que pertanyen a la comunitat o tenen vincles amb ella. Es recomana començar amb un agraïment per la disponibilitat i passar una breu presentació del procés de Diagnòstic i de la metodologia del col·loqui (avisar si està d'acord amb l'enregistrament), donant la possibilitat d'aclarir dubtes;
2. En cas que l'/la informant no estigui d'acord amb la gravació, **no forçar la situació**: prendre notes i fer una devolució final detallada;
3. Mantenir un **moment de silenci** per veure si la persona comença a parlar espontàniament, si no, llençar una pregunta generadora;
4. **Escoltar**: Un/a col·loquiador/a manté la conversa mentre ell/la company/a pren notes. Cal escoltar atentament no només amb les orelles, sinó també amb el cos i el cor i de manera assertiva (comunicació no verbal);
5. En moments de silencis, **ajudar l'/la informant a seguir amb el seu relat**, intervenint amb un comentari, una parafrasi o pregunta per reconduir;
6. **Utilitzar un llenguatge proper al de l'/la informant** (eina útil: elaborar un document de “conceptes i terminologies sobre les violències i la pau”);
7. Intentar **captar el relat** tant sobre els diversos **tipus de violències**, com sobre les experiències positives de **pau existents**;
8. **Escoltar, conversar i/o preguntar** sobre suggeriments i propostes tant sobre **com eradicar les violències, com sobre com fomentar els processos de Construcció de Pau**;
9. **Detectar noves xarxes d'informants clau** (per incloure a les audicions i/o per incorporar al procés de Diagnòstic en un altre moment);
10. **Finalització del col·loqui**: la persona que ha pres les notes fa un resum dels principals temes, idees i suggeriments que han sorgit, per donar la possibilitat de validar, corregir i/o afegir una mica més. S'agraeix i s'avisava l'informant sobre els passos següents, inclòs si hi haurà alguna forma de devolució (però només si està planificada).



## **Realitzar entrevistes**

Per a la realització de les entrevistes, és important tenir en compte alguns moments clau, tal com a les audicions, per generar un clima de confiança. A diferència de les audicions, el paper de l'/la entrevistador/a és fer preguntes directes.

És important tenir sempre present que en ser entrevistes semi-estructurades, no cal seguir linealment el guió, encara que és important disposar d'un guió preparat amb anterioritat.

Quan una de les preguntes genera informació sobre altres qüestions, cal desenvolupar-la fins que s'esgoti, per tornar llavors al guió.

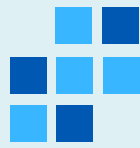
## ***Realitzar sessions de reflexió col·lectiva***

Les reflexions col·lectives han d'estructurar-se sobre evidències, tòpics de preocupació ciutadana o problemes basats en dades. S'utilitzarà la tècnica més apropiada a l'objectiu de la sessió (contrast de la informació ja obtinguda, generació de nova informació sobre un tema o grup determinat, diàleg al voltant d'una violència identificada, validació de resultats preliminars del Diagnòstic, etc.).

## Fase 2. Realització del Treball de Camp

Recopilar la  
documentació  
existent

PAS  
**01**



PAS  
**02**

Identificar actors  
clau i seleccionar  
la mostra



Planificar  
entrevistes,  
audicions i tallers...

PAS  
**03**



PAS  
**04**

Identificar  
preguntes



Identificar eines  
de registre

PAS  
**05**



PAS  
**06**

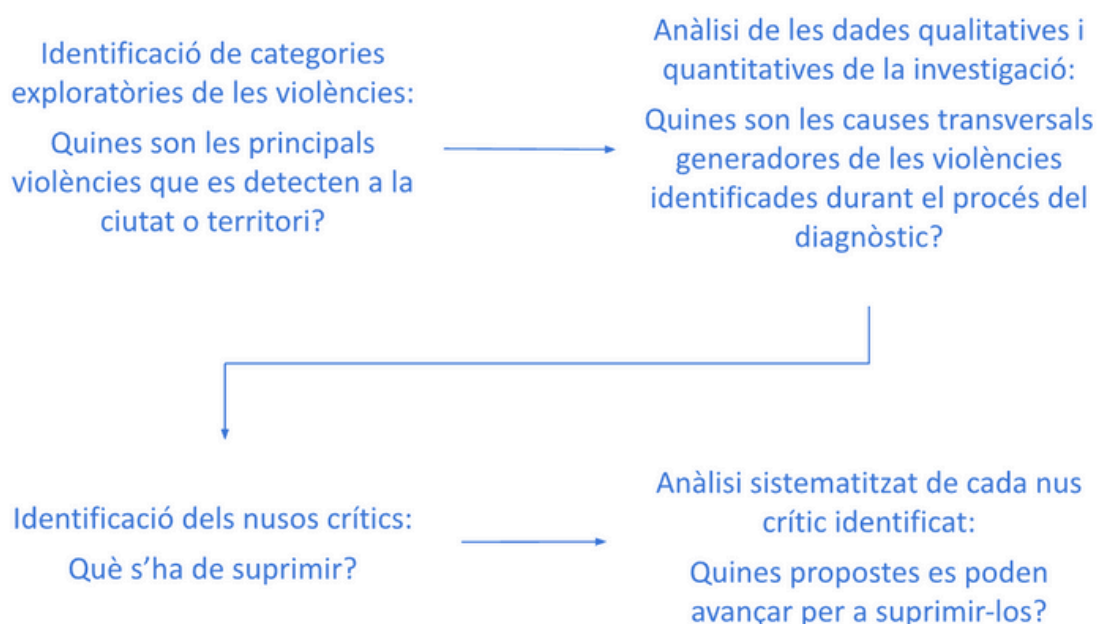
Realitzar i registrar  
entrevistes,  
audicions i tallers



### 3.3. Fase 3. Anàlisi de la informació

La triangulació de tota la informació recollida durant el treball de camp és fonamental per a l'anàlisi i Diagnòstic. Aquest mètode, a més, s'enriqueix amb el mètode denominat Anàlisi de nusos crítics, que s'utilitza per a la identificació de les principals causes de les violències que s'han de prevenir o eradicar, i amb l'Anàlisi del patrimoni de pau existent a la ciutat, que s'utilitza per identificar oportunitats a futur per a la consolidació de la construcció de pau:

- **Anàlisi de nusos crítics.** Els nusos crítics concentren sobre si mateixos **múltiples** relacions causa-efecte i serveixen per identificar les causes principals després de les violències detectades. Són **transversals** a les diferents manifestacions de la violència i juguen un paper crític, retroalimentant els factors estructurals i ideològics que es troben darrere d'aquestes. Són **situacionals** i depenen de les relacions existents entre els diversos actors implicats en les violències detectades.

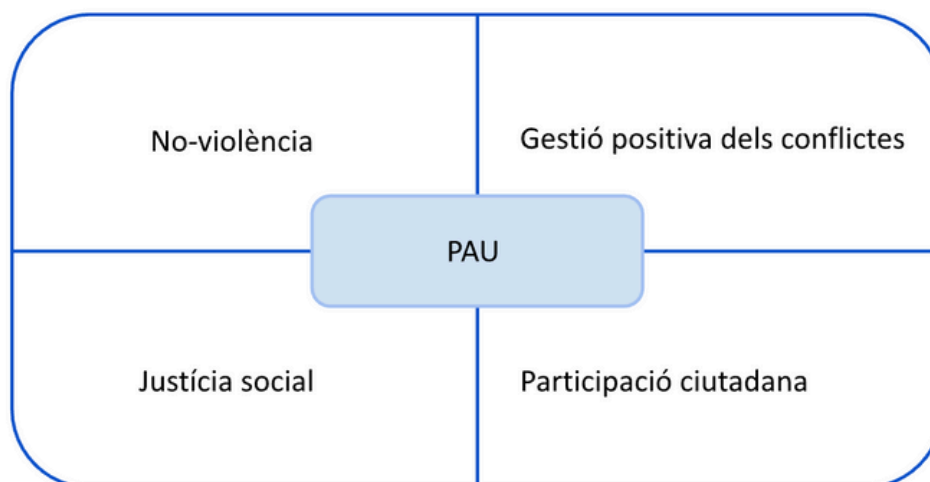


#### 5. Anàlisi de nusos crítics

- **Anàlisi del patrimoni de pau:** El patrimoni de pau és un bagatge, per una banda, heretat de **fites de concòrdia a la història local, d'experiències ciutadanes admirables, de narracions i expressions artístiques sobre l'obertura, tolerància i hospitalitat, de figures locals que van ser o són exemples de respecte**; un tresor de pau que s'expressa, sobretot, en el **comportament quotidià** de la majoria dels seus habitants, ja no només en viure el seu lloc sense agressió i hostilitat, cosa que ja és valuós, sinó moltes vegades amb **conductes de cooperació, ajuda mútua i solidaritat** en el marc del lloc on es viu.

Per procedir a la seva anàlisi, cal identificar tot allò que s'està fent des de l'Administració i des de la societat civil per mantenir i consolidar l'existent i avançar cap a:

- La **no-violència**, per a l'eradicació i la prevenció de les violències directes al marc d'un paradigma de seguretat que posi al centre els drets humans (ciutat compromesa amb la pau i la no-violència);
- 
- La **mediació**, per a una cultura de pau sustentada en la mediació, com a forma positiva d'abordar i transformar els conflictes a tots nivells (ciutat medidora);
- 
- La **justícia social**, per fer una pau plenament positiva, basada en els valors democràtics i d'ètica social i en la defensa del benestar i del desenvolupament humà (ciutat compromesa amb la justícia social);
- 
- La **participació ciutadana i del teixit associatiu** (ex: organitzacions de la societat civil, associacions de veïns, etc.) en el procés de Construcció de la Pau, contribuint a la recerca de la millora de les condicions de vida i en el desenvolupament econòmic i social (ciutat promotora de polítiques públiques participades).



### *6. Anàlisi del patrimoni de pau*

S'identificaran aquelles iniciatives de Construcció de Pau rellevants per conservar i projectar cap a un futur.

## Fase 3. Anàlisi de la Informació

Anàlisi de  
Nusos Crítics

PAS  
**01**



PAS  
**02**

Anàlisi del  
Patrimoni de  
Pau



### 3.4. Fase 4. Sistematització de la Informació

El mètode recomanat per sistematitzar la informació qualitativa i quantitativa de la qual es disposa per a l'elaboració del Diagnòstic, se sustenta a l'organització dels principals elements detectats seguint el plantejament del gràfic següent:



#### 7. Plantejament de sistematització

## Fase 4. Sistematització de la Informació

Què suprimir:  
Violències i nusos  
crítics existents

PAS  
**01**



PAS  
**02**

Què evitar:  
Riscos futurs



Què conservar:  
Patrimoni de Pau  
existent

PAS  
**03**



PAS  
**04**

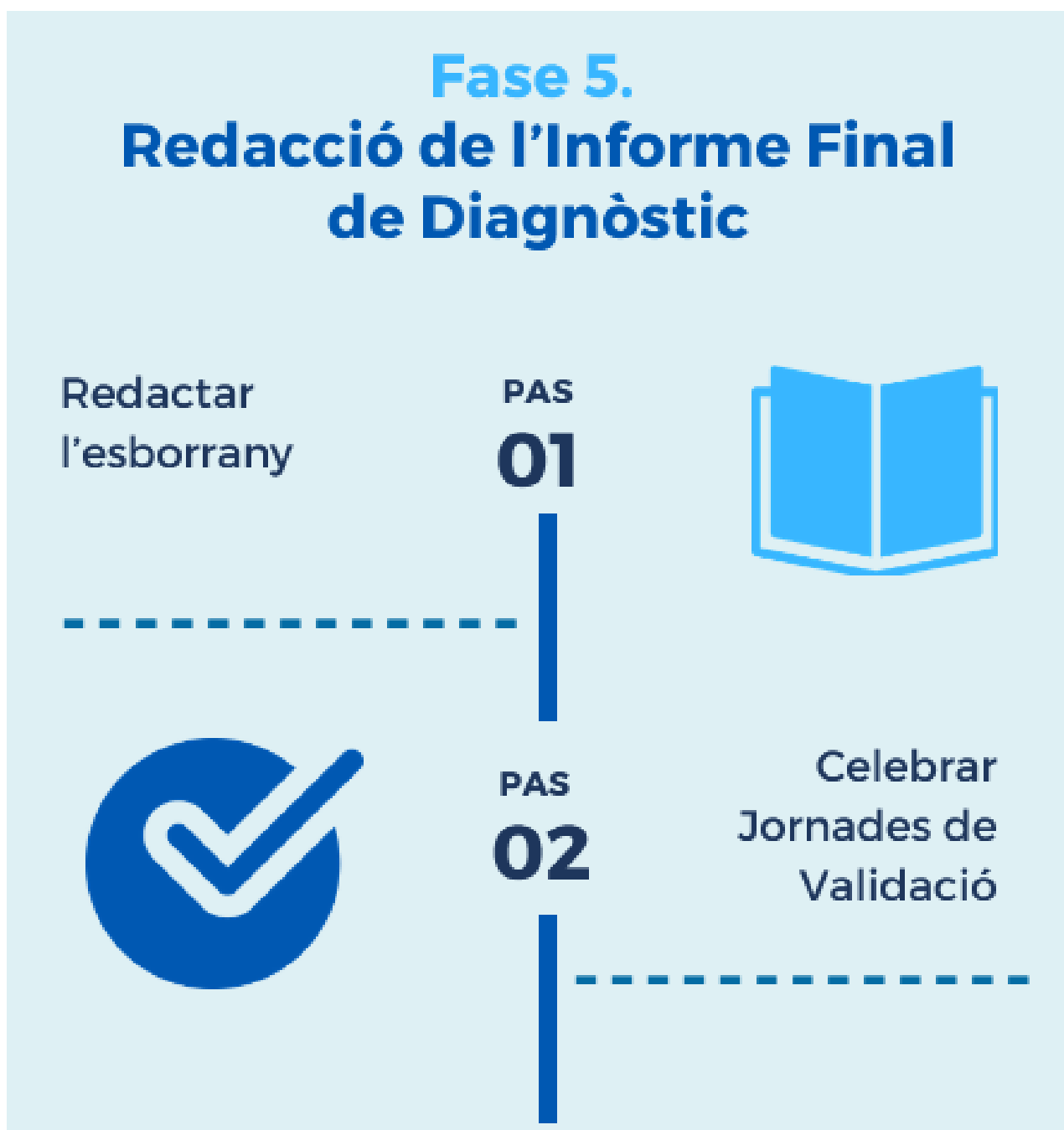
Què fomentar:  
Oportunitats  
futures



### 3.5. Fase 5. Redacció de l'Informe Final de Diagnòstic

Un cop analitzada i sistematitzada la informació, l'Equip d'Anàlisi i Redacció redactarà l'esborrany de l'**Informe Final del Diagnòstic**.

Paral·lelament, se celebraran unes **Jornades de Validació** en què des de l'Equip Coordinador s'hauran tornat alguns resultats provisionals del mateix perquè les diferents persones implicades tinguin l'oportunitat de conèixer, aportar suggeriments i canvis, així com validar allò que es va construint.





### 3.6. Fase 6. Avaluació del procés i Aprovació del Diagnòstic

Un cop finalitzat el Diagnòstic, i abans de la seva aprovació final, es realitzarà una avaluació interna del procés per tal de valorar els avenços, detectar riscos i oportunitats, i prendre les decisions oportunes un cop coneguts els resultats. Es valorarà l'adequació dels elements de recollida d'informació, els mètodes i tècniques de treball, l'adequació de la temporalitat i els terminis, la dinàmica de treball i el grau de satisfacció de tots els i les participants, per identificar possibles millores. Es podrà fer a través d'enquestes amb preguntes obertes o entrevistes que incloguin suggeriments a futur i propostes.

- **Amb els/les polítics/ques i tècnics/ques municipals.** S'organitzarà una sessió de presentació amb els/les polítics/ques i els/les tècnics/ques municipals obrint un col·loqui col·lectiu per donar a conèixer, dialogar, ajustar i validar els resultats;
- **Amb la societat civil del territori.** S'organitzarà una sessió de presentació del Diagnòstic amb la societat civil obrint un col·loqui col·lectiu per donar a conèixer els resultats, ajustar-los i validar-los.

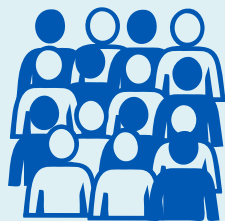
En finalitzar les dues sessions s'ajustarà, si escau, l'Informe Final del Diagnòstic, per l'Equip d'Anàlisi, incloent-hi les aportacions recollides a les dues sessions. Un cop finalitzat el document final del Diagnòstic es planificarà una sessió per a la seva presentació i devolució a tots els actors implicats en el procés -representants de l'Administració, personal tècnic i ciutadania -.

Després d'aquesta sessió, i comptant amb la seva validació per les àrees municipals (planificació, pressupostos, obres públiques, etc.) es procedirà a l'aprovació final del document per a la seva edició i difusió al territori.

## Fase 6. Avaluació i Aprovació del Diagnòstic

Avaluar amb els i  
les polítics/ques i  
tècnics/ques  
municipals

PAS  
**01**

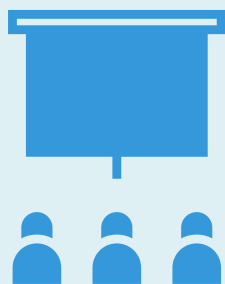
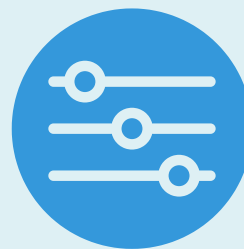


PAS  
**02**

Avaluar amb la  
societat civil del  
territori

Ajustar l'Informe  
Final de Diagnòstic

PAS  
**03**



PAS  
**04**

Presentar  
públicament el  
Diagnòstic

Aprovar el  
Diagnòstic

PAS  
**05**



## CONCLUSIONS: CAP AL PLA D'ACCIÓ

---

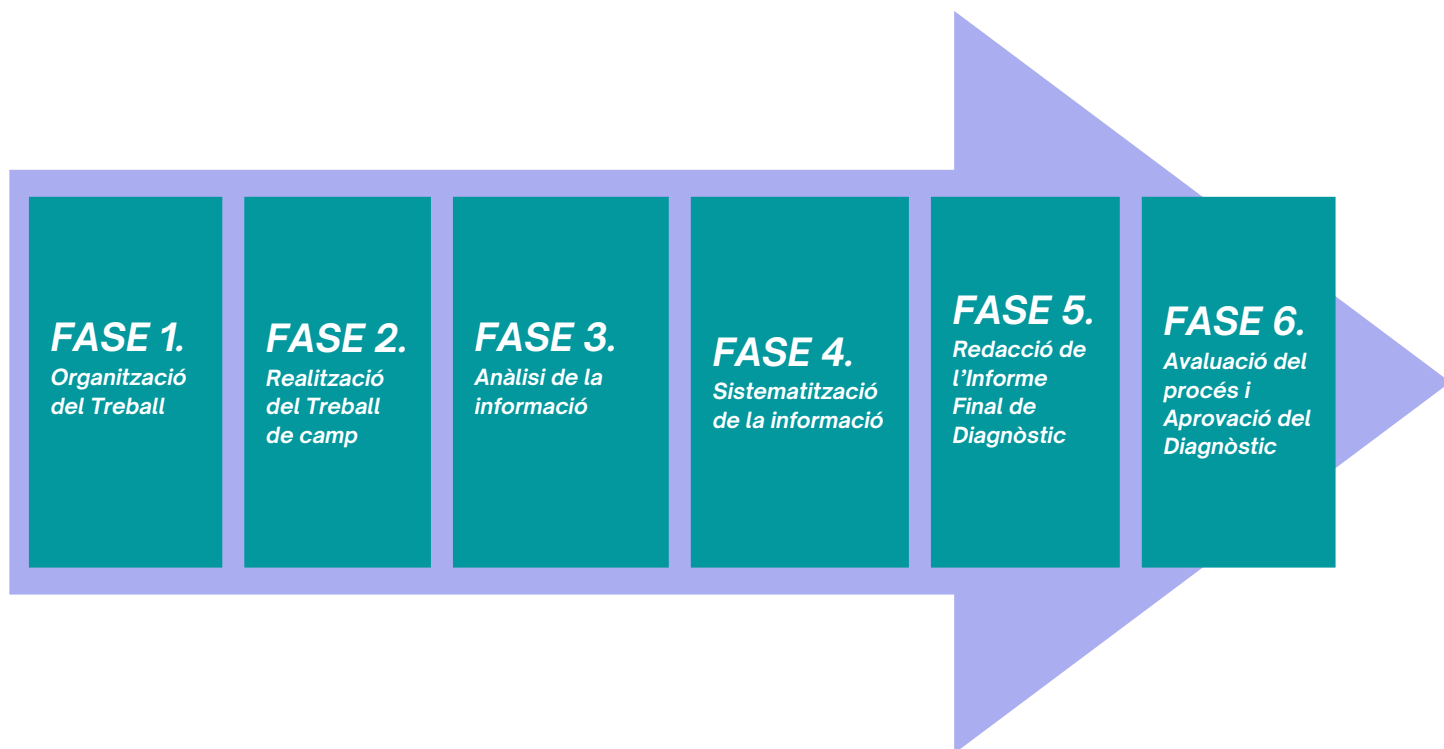
Com hem assenyalat, l'objectiu de l'elaboració d'un Diagnòstic de les Violències i la Pau en Territoris i Ciutats és obtenir una radiografia de les diverses violències presents en un territori concret, ja siguin directes, estructurals o culturals, que afecten els habitants d'aquesta localitat; així com identificar i sistematitzar el patrimoni de pau present en aquest. Es tracta d'obtenir un coneixement rigorós, comptant amb la participació dels actors implicats, oferir les bases sobre les quals elaborar recomanacions per posar en marxa accions a curt, mitjà i llarg termini.

D'aquesta manera, s'obre pas al disseny d'un **Pla d'Acció** (vegeu la Guia per a l'elaboració d'un Pla d'Acció Local de Pau i de Convivència) que s'ajusti a les característiques i necessitats del territori, que tingui en compte les propostes sorgides des del Diagnòstic i que prioritzi, concreti i temporalitzi les accions a dur a terme i el seu seguiment i avaluació posteriors.

La metodologia proposada per a l'elaboració de Diagnòstics i Plans d'Acció s'adaptaran als diferents contextos i territoris, sobre la base de les particularitats, realitats, necessitats i capacitats locals.

## ESQUEMA RESUM DE LES FASES

---



### *8. Procés d'elaboració d'un Diagnòstic*

**SEGONA PART:**  
**ELABORACIÓ DE PLANS D'ACCIÓ**  
**LOCALS PER A LA CONSTRUCCIÓ DE**  
**LA PAU EN CIUTATS I TERRITORIS**





# 1. QUÈ ÉS UN PLA D'ACCIÓ LOCAL PER A LA CONSTRUCCIÓ DE LA PAU EN CIUTATS I TERRITORIS?

---

Un Pla d'Acció és una eina de gestió que serveix per establir la ruta a seguir i les accions a dur a terme. Tot Pla d'Acció ha d'estar consensuat i participat amb la ciutadania i amb els diferents actors clau de la ciutat i deu tenir en compte i partir dels processos i eines ja existents a cada localitat. Per tant, un Pla d'Acció Local de Pau és una eina per concretar, prioritzar i posar en marxa actuacions, programes i polítiques públiques que contribueixin a aconseguir uns nivells més grans de convivència ciutadana i incrementar el grau de seguretat humana als municipis. En definitiva, construir ciutats i territoris més pacífics, tenint en compte la ciutadania i les seves necessitats.

Tot Pla d'Acció ha de constar de diverses fases:

1. **Planificació:** S'han de definir de forma clara les metes i els objectius, si no són clars, els resultats tampoc ho seran;
2. **Execució:** Cal definir de manera precisa els passos que cal seguir; com es duran a terme; quines metes s'han d'assolir i quines activitats o accions cal prioritzar i desenvolupar per assolir-les; qui intervindrà; els requeriments per a cada acció; els recursos amb què es comptarà; el calendari o cronograma d'execució; i el monitoratge o seguiment del correcte funcionament. El monitoratge és una eina útil per identificar els errors de l'execució del Pla;
3. **Avaluació o anàlisi dels resultats:** Finalment, cal analitzar els resultats obtinguts respecte dels resultats esperats, per tal d'identificar si s'han aconseguit i en quina mesura: total, parcial, res. I en cas de no haver-se aconseguit completament, poder conèixer les causes per intentar corregir-les. La fase d'avaluació és imprescindible per poder dur a terme un veritable mesurament de progrés, anàlisi d'avenços i desafiaments pendents.

## 1.1. Quina és la finalitat del Pla d'acció?

La finalitat del Pla d'Acció és **disposar d'un instrument que estableixi, implementi i prioritzi actuacions, polítiques i programes per prevenir, reduir i eradicar les violències que es manifestin als municipis, a partir de les recomanacions i propostes establertes al Diagnòstic**, que porti al compliment dels objectius i metes establertes. D'aquesta manera, contribuir al desenvolupament i implementació de l'Agenda Local de Pau i Convivència.

## 2. COM ELABORAR UN PLA D'ACCIÓ LOCAL PER A LA CONSTRUCCIÓ DE LA PAU?

---

Les accions que es duen a terme a les ciutats i territoris tenen un impacte al compliment de l'Agenda 2030 i els ODS, i sense la seva participació i implicació difícilment s'aconseguiran les metes plantejades en l'àmbit global. Per aquest motiu, els grans reptes globals han de fer front també des dels municipis i la política pública local.

Els governs locals són un engranatge clau per transformar les cultures generadores de violència en cultures de pau. Mitjançant la posada en marxa de polítiques públiques, programes i mesures es contribueixen a la **deslegitimació de la violència i a la transformació pacífica dels conflictes**.

Els municipis són els espais més adequats per implementar polítiques transformadores que afavoreixin la cohesió social, la convivència i la solidaritat. També per enfortir la cooperació entre territoris, potenciar el treball en xarxa i la diplomàcia municipal. Són peces clau en el procés de construcció d'assentaments humans justos, segurs, sans, accessibles, assequibles, resilents i sostenibles que promoguin la prosperitat i la qualitat de vida per a totes i tots, a tot el món. Els municipis, pel sol fet de ser l'àmbit territorial més proper a la ciutadania, tenen la capacitat de fer dels objectius globals una realitat local. El dret a construir ciutats i territoris globals pacífics, que responguin a les necessitats humanes, passa per la transformació local tant de la seva ciutadania com dels espais públics.

La Nova Agenda Urbana representa aquest ideal comú per aconseguir un futur millor i més sostenible, en què totes les persones gaudeixin d'igualtat de drets i d'accés a els beneficis i les oportunitats que les ciutats poden oferir. Per aquest motiu, és clau reivindicar el **dret a la ciutat i al territori** com la capacitat de generar un moviment democratitzador de base que lluiti per municipis habitables i amigables. Ciutats i territoris pensats per les necessitats de la gent, des d'experiències comunitàries de protagonisme cívic i amb una distribució més justa de costos i beneficis. També cal assegurar condicions de vida dignes per a qualsevol persona resident, en temes clau com són els serveis bàsics, habitatge, energia, aigua, sanejament o transport, amb criteris de justícia i política de cures. Reconstruir relacions, sostenir la solidaritat, enfortir la identitat local i el sentit de projecte col·lectiu. És a dir, construir ciutats i territoris més inclusius, democràtics, justos i sostenibles. En definitiva, municipis que respectin els drets humans i promoguin la pau.



Per aconseguir-ho, cal que els governs locals s'apropiïn del marc d'acció amb què compten i elaborin una **planificació estratègica amb enfocament integral** a curt, mitjà i llarg termini. Aquesta planificació ha de repercutir en tots els àmbits competencials de l'Ajuntament i abordar cadascun dels components – dimensions, estructures i dinàmiques – que conflueixen i interaccionen en les causes que originen les violències. Això implica que la pau ha de ser per a l'equip de govern un element estratègic clau de primer nivell i transversal a tota l'actuació municipal, en lloc de treballar-se a posteriori i de manera aïllada un cop ja estiguin definides les directrius.

El **Programa d'Actuació Municipal (PAM)**, elaborat a l'inici de cada mandat, és el document que recull i plasma les línies prioritàries, els objectius i les actuacions que es duran a terme i que donaran lloc als resultats esperats. El PAM s'enriqueix amb les propostes de la ciutadania i se sotmet a l'aprovació del Plenari Municipal. Per tot això, és el document que ha de sistematitzar tots els projectes i mesures destinades a prevenir, revertir i eradicar les violències, així com a identificar aquelles actuacions que ja existeixen, funcionen i s'han de mantenir o potenciar. Canviar els valors que la justifiquen és sens dubte el treball més ardu i menys visible, però el més important per aconseguir actuacions de més importància.

Per tant, el **Pla d'Acció Local per a la Pau i la Convivència** s'ha de vertebrar a partir del Diagnòstic previ i les línies prioritàries, objectius i actuacions del Programa d'Actuació Municipal, establint actuacions a curt, mitjà i llarg termini, en cada cas, de:

- **Prevenició.** Prevenir els diferents tipus de violències;
- **Reversió.** Abordar i modificar les situacions generadores de les violències detectades;
- **Atenció.** **Atendre i protegir les víctimes que estan patint qualsevol tipus de violència.**

A més, serà crucial mesurar els avenços respecte a un horitzó de canvi transformador. Per això, caldrà comptar amb metes clarament definides. Metes quantitatives i qualitatives concretes que ajudin a dimensionar l'abast i les transformacions que es preveuen assolir (acotar, especificar accions molt concretes sabent molt bé les situacions que es preveuen revertir). Així com disposar d'un sistema d'indicadors de seguiment i revisió complet, quantitativus i qualitativus. Tasca imprescindible per dur a terme un veritable mesurament del progrés, anàlisi dels avenços i els desafiaments pendents.

És important assenyalar que tots els compromisos que es derivin de la implementació d'aquest Pla d'Acció requeriran partides pressupostàries específiques, per a garantir l'execució, de manera adequada, de les metes i les polítiques públiques.

## 2.1. Metodologia participativa i integral

L'enfocament del Pla d'Acció ha de ser participatiu i dotar-se de mètodes de treball que possibilitin la participació més gran possible de persones i actors en totes les fases del procés, atenent els recursos i temps disponibles. En concordança i coherència amb la fase d'elaboració del Diagnòstic, el Pla d'Acció se sustenta a quatre premisses:

- Les persones com a protagonistes del coneixement: Les persones participants exerceixen un paper actiu en l'anàlisi i formen part de les solucions amb les seves iniciatives i propostes. Actuen com a subjectes i no com a objectes de recerca;
- L'equip de recerca com a facilitador del procés. Facilitarà la participació dels diferents actors en el procés, aportant mètodes i tècniques i sistematitzant la informació obtinguda per tornar-la i validar-la novament amb el conjunt d'actors;
- Coherència entre enfocament i mètode: Garantint que els mètodes i tècniques utilitzats siguin participatius en si mateixos o, si no, serveixin al procés com a elements que motivin la reflexió en els espais participatius creats;
- Devolució, validació i socialització, amb els actors institucionals i socials i les persones implicades.

Aquest enfocament implica un procés de reflexió i construcció del coneixement des del context social en el qual els actors es desenvolupen. Es continua un procés d'anàlisi col·lectiva i compartida de les causes reals que es troben després de les violències detectades, així com a una identificació i valoració col·lectiva del cabal de pau amb què es compta. La validació de les conclusions i propostes del Diagnòstic donarà peu al Pla d'Acció, ja que es conceben com a eines de canvi social.

## 2.2. Tècniques

Les tècniques aquí proposades parteixen de l'enfocament participatiu descrit a la Guia de Diagnòstic i donen continuïtat al treball participatiu iniciat a la fase del Diagnòstic.

En el cas particular del Pla d'Acció, les diverses tècniques que es duguin a terme hauran d'anar dirigides a analitzar en profunditat les dimensions de les diferents violències recollides al Diagnòstic, i el seu impacte a les persones i als diferents espais del municipi. Així com fer propostes, tenint en compte les recomanacions del Diagnòstic, per establir i implementar accions, programes i polítiques, a mitjà, curt i llarg termini, per prevenir, reduir i eradicar les diferents formes i dimensions de les violències identificades.

Tenint en compte els recursos i temps disponibles, així com les necessitats específiques del territori, es proposen les següents tècniques per a l'elaboració del Pla d'Acció, que han de ser adaptades segons cada context, realitats, característiques i necessitats locals:

- **Anàlisi documental.** Recopilar accions per abordar les violències i construir la pau que ja s'estan duent a terme tant per les institucions públiques com d'organismes de la societat civil, ONG i associacions de defensa de col·lectius específics i de drets humans;
- **Entrevistes semiestructurades** a responsables polítics/ques del territori i a responsables tècnics/ques de serveis i dispositius locals: Es poden abordar àrees temàtiques relacionades amb les principals violències que s'identifiquen com hipòtesis de treball durant el treball de camp per identificar propostes i possibles accions prioritàries que es puguin posar en marxa de manera realista;
- **Espais de reflexió i anàlisi col·lectiva:**
  - **Tallers** amb membres d'entitats socials, tècnics/ques locals, professionals pertanyents a recursos socials públics i privats dels àmbits relacionats amb el Diagnòstic. Els i les participants es distribueixen en grups de treball, per abordar en cadascun algunes temàtiques específiques, identificades anteriorment al Diagnòstic, segons el treball de camp realitzat en el context territorial. Aquesta tècnica es podria complementar amb altres tècniques d'anàlisi col·lectiva com a grups de diàlegs o grups focals temàtics.
  - **Reunions participatives** de grups amplis, aplicant metodologies de trobada i deliberació com els “Diàlegs Públics”, l'Espai Obert” (Open Space), el Cafè del Món, el “Fòrum Ciutadà”, etc.,
  - **Jornades de validació** del Pla d'Acció que s'està elaborant. Es comptarà amb totes les persones que han participat en el procés per enriquir i validar algunes de les dades que es presenten, i, a més, es pot convidar a persones que venen d'altres territoris, per aportar propostes i bones experiències que podrien inspirar les mesures i programes de construcció de pau. Podrien aplicar-se tècniques de Diàlegs públics, Open Space o reunions comunitàries

FONTS SECUNDÀRIES
Plans municipals i locals
Informes de seguiment de plans municipals i locals
Informes d'organitzacions de la societat civil i ONG
FONTS PRIMÀRIES
Entrevistes en profunditat a responsables i a tècnics/ques de l'ajuntament
Tallers de professionals
Seminaris d'investigadors
Reunions participatives de grups amplis
Jornades de validació

#### *4. Fonts primàries i secundàries*

## 3. FASES DE TREBALL

---

A continuació es descriuen les fases de treball i els passos a seguir per realitzar un Pla d'Acció.

### 3.1. Fase 1. Organització del Treball

#### 3.1.1. Constituir els equips de treball

Es descriuen els diferents equips de treball tenint en compte que és una conformació ideal, que cal adaptar a cada context. En alguns casos, hi haurà persones que puguin pertànyer a diversos equips alhora i fins i tot alguns equips podrien coincidir en la seva conformació, depenent de les necessitats i els recursos locals.

Alguns equips ja s'hauran conformat prèviament a la fase del Diagnòstic i suposa la seva continuació en aquesta fase.

La descripció a continuació és una conformació ideal.

- **Equip Coordinador del Procés.** És el mateix equip constituït a la fase de Diagnòstic. Aquest Equip serà el responsable d'organitzar, planificar i posar en marxa el procés de Diagnosi i del Pla d'Acció, dissenyant la prioritització d'actuacions i el seguiment de la implementació del Pla.

Aquest equip ha d'estar liderat per un/a **Responsable Polític/a** i un/a **Responsable Tècnic/a**, que cal identificar des del principi.

Ha d'estar conformat per un nombre reduït de persones (entre 6 i 10), que han de compartir tota la informació sobre el procés de treball, decidir una estratègia conjunta per a la implementació del procés en el context local, i ser àgils per al desenvolupament del treball col·laboratiu, que és important per impulsar el Diagnòstic i poder elaborar el Pla d'Acció.

Si és possible, és aconsellable que l'Equip Coordinador estigui conformat per persones clau procedents dels diferents actors de la ciutat (Administració, acadèmia, societat civil, etc.), que treballaran de forma col·laborativa. En un plantejament màxim, el Grup Coordinador hauria d'incloure persones que hi participessin des de diferents àrees. A continuació, s'enumeren alguns dels perfils per a la seva conformació ideal, encara que no cal incloure tots els perfils indicats, atès que aquest model ha d'adaptar-se a cada municipi i la seva realitat:

- Un/a Responsable Polític/a (per exemple, un representant de l'Administració local);
  - Un/a Responsable Tècnic/a;
  - Representants de l'Administració local o territorial;
  - Experts d'universitats i/o instituts de recerca;
  - Representants de la societat civil (professionals i/o membres d'entitats que volen implicar-se en el procés);
  - Representants de diferents àrees de treball relacionades amb les violències i la Construcció de Pau a cada territori, per exemple:
    - Educació
    - Salut
    - Serveis socials
    - Sistemes d'emergència, bombers o protecció civil
    - Gènere
    - Equilibri territorial
    - Medi ambient
    - Infància, joves, gent gran
    - Convivència intercultural
    - Drets Humans
    - Seguretat
    - Urbanisme
    - Migracions
    - Transparència
- **Equips de Treball:** Els mateixos que ja estaven constituïts a la fase de Diagnòstic:
    - **Equip d'Anàlisi Documental i Estadístic:** Format per persones identificades per l'Ajuntament. Si fos possible, seria recomanable incloure personal extern, però també pot incloure tècnics/ques municipals o col·laboradors;
    - **Equip d'Execució Local del Treball de Camp:** Constituït per persones identificades per l'Ajuntament. Si és possible, seria recomanable incloure personal extern, però també pot incloure tècnics/ques municipals o col·laboradors/res. Haurien de ser persones formades en tècniques de realització d'entrevistes i dinamització de grups. El seu treball serà supervisat per l'Equip Coordinador. Les seves tasques seran realitzar les entrevistes i dinamitzar les sessions de treball grupals i proporcionar a l'Equip d'Anàlisi el registre de totes les sessions;
    - **Equip d'Anàlisi i Redacció de l'Informe Final del Pla d'Acció:** Constituït per persones identificades per l'Ajuntament (pot ser un/a o dos tècnics/ques municipals o personal extern contractat durant tot el procés). Tots o alguns membres de l'Equip d'Execució també poden conformar l'Equip d'Anàlisi i Redacció. El seu treball estarà supervisat per l'Equip Coordinador.

### 3.1.2. Assignar les funcions

- **Equip Coordinador del Procés:**

Les principals funcions generals del Grup Coordinador són:

- Donar cobertura institucional i social al procés;
- Establir sinergies entre els compromisos de cada persona/entitat que ho conforma, des de les àrees de treball corresponents;
- Intercanviar informació i experiències;
- Donar seguiment i avaluació al procés;
- Establir una estratègia conjunta per impulsar el procés;
- Desenvolupar el treball col·laboratiu.

Funcions específiques inclouen:

- Facilitar la recopilació de la documentació existent i compartir tota la informació disponible;
- Completar el Fitxer d'Actors Clau i seleccionar-ne conjuntament la mostra per a les entrevistes i sessions de treball, sobre la base dels criteris definits;
- Conformar l'Equip d'Execució Local del Pla d'Acció que s'encarregarà de realitzar les entrevistes i audicions;
- Identificar l'Equip d'Anàlisi i Redacció Informe Final.

- **Equip d'Anàlisi Documental i Estadístic:**

Les seves funcions principals són:

- Recopilar la documentació existent en coordinació amb l'Equip Coordinador;
- Analitzar la documentació sobre la base de les categories d'anàlisi identificades al Diagnòstic (per exemple, violències, nusos crítics, problemes, patrimoni de pau, etc.).

- **Equip d'Execució del Treball de Camp:**

Les seves funcions principals són:

- Planificar amb l'Equip Coordinador el treball de camp;
- Convocar els i les participants en les entrevistes i a les sessions de reflexió col·lectiva (tallers, seminaris, jornades de validació, etc.);
- Dinamitzar les sessions de treball grupals;
- Registrar tota la informació (en cas d'enregistraments demanar sempre el permís previ i el consentiment informat; redactar les fitxes resums de cada entrevista i audició; aixecar les actes de cada sessió col·lectiva);
- Proporcionar a l'equip d'anàlisi el registre de totes les sessions.

- **Equip d'Anàlisi i Redacció de l'Informe Final del Pla d'Acció:**

Les seves funcions principals són:

- Analitzar tota la informació de les fonts primàries;
- Identificar els primers resultats del Pla d'Acció;
- Redactar un primer esborrany de l'Informe del Pla d'Acció a ser compartit i validat amb els i les participants;
- Incorporar al Pla d'Acció l'harmonització amb els altres instruments de planificació existents per tal de tenir un Pla d'Acció articulat, coordinat i complementari a les diferents eines de planejament existents;
- Ajustar i finalitzar l'Informe Final de Pla d'Acció.

### 3.1.3. Identificar els perfils dels i les participants

Un Pla d'Acció des d'un enfocament participatiu implica un procés d'escolta activa de les persones involucrades: recursos professionals públics i privats, l'Administració municipal i la mateixa ciutadania, els qui s'encarregaran de reflexionar sobre les possibles solucions als problemes relacionats amb la violència, així com les estratègies i actuacions per eradicar-los, prevenir-los i superar-los, establertes en el Diagnòstic.

Una tipologia de participants clau seria:

- **Informants i participants clau de l'Administració local**, d'ONG, d'organitzacions socials i de dispositius i serveis públics que tenen una visió global del territori;
- **Informants i participants clau de la realitat d'àrees, districtes i barris del territori de referència:** associacions veïnals, culturals, juvenils; col·lectius i moviments socials; tècnics/ques d'ONG, associacions i recursos públics; líders i lideresses comunitàries; i mitjans de comunicació locals;
- **Víctimes i organitzacions d'afectats i afectades** per les violències principals detectades;
- **Participants individuals, col·lectius, associatius o institucionals** en iniciatives i projectes de Construcció de Pau;
- **Investigadors/es i experts/es** en les principals temàtiques relacionades amb la violència i la pau pertanyents al món de l'acadèmia o organitzacions socials.

Per garantir que la selecció de les persones participants reculli, alhora, l'enorme riquesa de diversitat d'aquests actors, cal aplicar els criteris següents:

- **Criteri d'edat:** infància, joventut, persones adultes i gent gran;
- **Criteri de diversitat:** gènere, procedència (país o localitat d'origen), identitat ètnica, nivell d'ingressos, diversitat funcional/persones amb discapacitat, orientació sexual, identitat de gènere, etc.

La confluència de les múltiples percepcions que aporten els i les participants clau i la seva triangulació amb la informació documental és fonamental per construir-ne una millor aproximació a la complexitat de les violències de l'entorn.



# Fase 1. Organització del Treball

Constituir els  
equips de  
treball

PAS

**01**



PAS

**02**

Assignar les  
funcions



Identificar els  
perfils dels i les  
participants

PAS

**03**



## 3.2. Fase 2. Realització del Treball de Camp

### 3.2.1. Recopilar la documentació existent

- Referències bibliogràfiques: llibres, articles, informes;
- Documents oficials o d'entitats (plans i normatives municipals, directors i estratègics, etc.);
- Documentació d'organitzacions socials, ONG, institucions, etc.;
- Enllaços i portals de dades obertes consultades (estadístiques oficials i altres);
- Enquestes;
- Diaris;
- Notícies;

### 3.2.2. Identificar actors clau i seleccionar la mostra

A la fase del Pla d'Acció se segueix actualitzant el “Fitxer d'Actors Clau”, ja elaborat a la fase del Diagnòstic, per posar en comú els contactes i identificar totes les persones susceptibles de ser “entrevistades” i de participar en tallers a aquesta fase de l'Agenda. Successivament, se seleccionaran quines són les de major interès atenent l'elaboració d'una mostra significativa del conjunt, sobre la base d'alguns criteris:

- Violències principals;
- Altres tipus de violència;
- Perfil (vegeu punt 3.1.3. tipologia de participants);
- Edat;
- Procedència cultural;
- Sexe;
- Discapacitat;
- Nivell d'ingressos;
- Orientació sexual;
- Participació en processos de Construcció de Pau.

### 3.2.3. Planificar el treball de camp: entrevistes i tallers

1. Identificar les persones potencialment entrevistables/participants en tallers (Grup Coordinador del Procés i Equip d'Execució Local);

2. Seleccionar la mostra d'informants d'acord amb els criteris identificats a l'instructiu (Grup Coordinador del Procés);
3. Contactar amb l'informant clau per concertar una cita.

### 3.2.4. Identificar el guió de preguntes (entrevistes) i preguntes generadores (tallers)

Així com a la fase de Diagnòstic, a les entrevistes i tallers que es realitzin en aquesta fase, cal preparar molt bé les trobades, identificant les preguntes més o menys obertes per a les entrevistes o les preguntes generadores i dinàmiques de treball dels tallers amb anterioritat. Es poden veure exemples de preguntes a la Guia per a la realització del Diagnòstic elaborada per l'equip AIPAZ-DEMOSPAZ.

### 3.2.5. Identificar tècniques de registre

Així com al Diagnòstic, es pot pensar a gravar les entrevistes i sessions grupals i en aquest cas cal demanar l'autorització. Addicionalment, després de cada trobada, l'Equip d'Execució del Treball de Camp haurà d'emplenar una Fitxa de Registre de les entrevistes i tallers. Aquestes fitxes hauran de ser anònimes i incloure dades sobre el perfil de la persona participant, data, durada, codi de la persona que realitza la fitxa i un resum de les qüestions més importants i propostes que sorgeixin.

### 3.2.6. Realitzar i registrar entrevistes i tallers

#### **Entrevistes:**

És important generar un clima de confiança. No cal seguir linealment el guió, tot i que és important tenir-ne un preparat amb anterioritat. Quan una de les preguntes genera informació sobre altres qüestions, cal desenvolupar-la fins que s'esgoti, per tornar llavors al guió.

#### **Tallers amb tècnics/ques municipals i societat civil:**

Es realitzaran tallers/sessions de diàleg amb la participació de tècnics/ques municipals i societat civil per a la identificació d'un Pla d'Acció, partint del Diagnòstic aprovat. Per a cada tipus de violència i iniciatives de pau i convivència identificades, s'hi inclouran propostes d'actuacions que cal mantenir, actuacions dirigides a revertir les situacions violentes, actuacions preventives de riscos futurs, actuacions dirigides a canviar valors que justifiquen les violències i actuacions pal·liatives adreçades a les víctimes.

## Fase 2. Realització del Treball de Camp

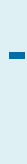
Recopilar la  
documentació  
existent

PAS  
**01**



PAS  
**02**

Identificar actors  
clau i mostra



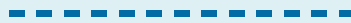
Planificar  
entrevistes i tallers

PAS  
**03**



PAS  
**04**

Identificar  
preguntes



Identificar eines  
de registre

PAS  
**05**



PAS  
**06**

Realitzar i registrar  
entrevistes i tallers



### 3.3. Fase 3. Caracterització del tipus de violències que es manifesten en ciutats i territoris locals

Perquè puguin servir de referència, s'han caracteritzat una relació de vuit grups de violències que, basant-se en un rigorós treball teòric i pràctic desenvolupat des de 2017, s'han identificat com els tipus de violències que es poden manifestar, a diferents dimensions, a les ciutats i territoris atenent les diverses realitats i contextos.

Cal tenir en compte que el Diagnòstic de cada municipi reflectirà la seva realitat particular. Per tant, el Pla d'Acció anirà dirigit a adoptar les mesures necessàries per abordar les violències específiques que el Diagnòstic ha identificat.

#### 3.3.1. Migracions i desplaçaments forçosos

Les persones abandonen els seus hàbitats i es desplacen a les ciutats o a altres llocs cercant feina o millors oportunitats econòmiques. Altres es desplacen per escapar de conflictes armats, de persecucions, del terrorisme o de violacions o abusos dels drets humans. Algunes altres ho fan a causa dels efectes adversos canvi climàtic o desastres naturals.

Sovint, deixen el seu territori i es mouen a una ciutat propera, altres vegades ho fan a una ciutat llunyana i algunes decideixen desplaçar-se a un altre país. L'informe sobre migracions al món de l'OIM estima que l'any 2020 hi va haver gairebé 281 milions de migrants internacionals, una xifra equivalent al 3,6% de la població mundial. D'aquests, un 48% de les migrants són dones i s'estima que uns 38 milions són infants. Gairebé dos terços de les persones migrants ho són per raons laborals, encara que moltes ho fan per elecció d'altres ho han de fer per necessitat. Segons ACNUR, el nombre de persones desplaçades forçadament arreu del món ha arribat als 120 milions el maig de 2024. El 2023, els infants menors de 17 anys van constituir el 40% de tots els desplaçaments forçosos.

Tot això comporta un desplaçament de persones cap a les ciutats, podem observar una tendència a viure en urbs en detriment de la vida als espais rurals. Aquesta és l'altra cara de la moneda: la despoblació del món rural.

El procés migratori cap a les ciutats no és uniforme és més intens en uns continents que en altres i, per tant, els efectes sobre les urbs tenen intensitats diferents. Però sigui quina sigui la intensitat, l'arribada massiva de persones a les ciutats genera tensions urbanístiques, de sostenibilitat i tensions humanes. En aspectes com l'habitatge, les ciutats presenten dèficits d'habitatges. La capacitat no cobreix les demandes, però hi ha població que, encara que hi hagi habitatges no poden pagar els costos d'aquestes, sigui en propietat o en lloguer.

Això afavoreix l'aparició d'extraradis urbans amb infrahabitatges, com els anomenats *slums* o faveles.

Al problema d'accés a l'habitatge cal sumar-hi les deficiències d'altres serveis públics com abastament d'aigua potable, electricitat, clavegueram, asfaltat de carrers, transport o altres serveis públics com escoles, serveis sanitaris, recreatius, culturals, esportius o espais verds, etc. A més d'altres serveis privats com supermercats, bancs o internet.

### 3.3.2. Desigualtats econòmiques, socials, culturals, i socioespacials

Segons dades d'Oxfam, entre el 1995 i el 2022, l'1% més ric ha acaparat prop de 20 vegades més riquesa global que la meitat més pobre de la humanitat. Des de l'inici de la pandèmia, els deu homes més rics del món han duplicat les seves fortunes mentre que més de 160 milions de persones han caigut a la pobresa. El Fons Monetari Internacional (FMI), el Banc Mundial, Crèdit Suisse, i el Fòrum Econòmic Mundial han estimat que la pandèmia ha provocat un augment de les desigualtats dins dels països a tot el món.

Els municipis no són homogenis, no són uniformes i la població es distribueix pels barris segons el nivell de renda o el nivell d'estudis, afavorint la concentració de la pobresa a determinats barris i concentració de riquesa en altres. El que condiciona tots els factors de la vida humana, des de la nutrició, l'esperança de vida, l'educació, les oportunitats laborals especialment dels joves o la participació política.

Aquesta segregació s'expressa no només als indicadors de renda, sinó a l'accés real de la població a les diverses ofertes urbanes siguin educatives, de salut, culturals, zones verdes, centres esportius o recreatius. Aquesta manca d'accés als serveis vitals públics pot esdevenir per la manca d'aquests o per la manca de transport públic per accedir-hi a causa de la llunyania de la seva ubicació.

Cal fer esment especial que moltes ciutats i territoris locals, especialment les grans conurbacions de països del Sud, a les seves perifèries es concentra la gent amb escassos ingressos econòmics, cosa que propicia formes de vida extremadament difícils i dures. Segons ONU Habitat, un terç de la població urbana del món en desenvolupament (863 milions de persones) viu a *slum* o suburbis, enfrontant importants desafiaments associats amb la pobresa, l'habitatge deficient i els serveis, la subocupació o informal, la violència i més. On la misèria degrada la convivència i deshumanitza les relacions socials, convertint aquestes zones en font d'innombrables conflictes.

El procés urbanitzador ha convertit les ciutats en si mateixes en un nínxol de negoci, tant per la velocitat urbanitzadora de creació d'infraestructures noves, com per la transformació de la ciutat en si mateixa mitjançant intervencions urbanístiques trucades

de regeneració, rehabilitació, requalificació o revitalització del teixit urbà que afavoreix l'apropiació mercantil de la ciutat. La ciutat és una oportunitat per al negoci, convertir els centres històrics en espais per al turisme, el comerç, o espais per a l'oci nocturn, per a museus o per a espectacles musicals. En definitiva, operacions urbanístiques que tematitzen la ciutat i amb les conseqüències socials ja conegudes com és l'expulsió de veïns (gentrificació) que viuen en aquestes zones provocant dinàmiques de terciarització, tematització o turistificació; que no deixen de ser més que formes de privatitzar i mercantilitzar l'espai públic.

### 3.3.3. Intolerància cap a les diversitats: racisme, xenofòbia, LGTBIfòbia, aporofòbia, etc.

Els municipis en termes humans són cada cop menys homogenis i més diversos. Els formen persones ètnicament diferents, amb identitats diverses, amb múltiples cultures i idiomes, pràctiques religioses diverses, sexualitat diferent o diferents capacitats, etc. Unes dècades enrere, les ciutats i els territoris eren espais homogeneïtzadors, les persones tendien a identificar-se amb la resta de la societat. Actualment les persones es reivindiquen com a iguals en drets i amb aspiracions similars per molt desiguals que siguin les capacitats i les possibilitats de gaudir-ne, però, alhora, desitgen mantenir la seva pròpia identitat.

Les ciutats i els territoris són i seran cada cop més, gresols d'identitats, de múltiples llengües, de diverses tradicions o pràctiques religioses diferents. Tota aquesta diversitat pot, en absència d'una educació acurada, derivar en conflictes si no hi ha una feina a favor de la cohesió social i la solidaritat.

A qualsevol municipi es pot produir una polarització socioespacial, on la desigualtat i la segregació confirmen la desigualtat econòmica. Desigualtats que es perpetuen, s'hereten i provoquen por i rebuig de les diferències. El racisme i la xenofòbia es manifesten en la propensió a culpabilitzar col·lectius de minories de fenòmens negatius com l'atur, la baixada de salaris, l'increment de la delinqüència o la pèrdua de qualitat als serveis socials.

Després de moltes de les violències que es produeixen a les ciutats i als territoris es troben discursos que les justifiquen, legitimen o inciten. En alguns casos els discursos d'intolerància són compartits per sectors socials minoritaris, en altres casos, s'arrelen i parteixen de valors predominants en el conjunt de la societat, i serveixen per invisibilitzar les causes reals d'aquelles violències que només poden ser percebudes per les conseqüències concretes, com la pobresa extrema, la violència de gènere, la segregació espacial o les persones sense llar. En no poques ocasions, una situació de vulnerabilitat social porta a l'estigmatització del col·lectiu que la pateix i a l'aparició de discursos d'intolerància i odi que justifiquen agressions verbals i psicològiques, i, en alguns casos, agressions físiques.

A totes les regions del món la violència per motius d'orientació sexual i identitat de gènere és una realitat quotidiana. Segons dades d'una macroenquesta realitzada a 140.000 persones de 30 països i publicada per l'Agència de Drets Fonamentals de la Unió Europea, la meitat del col·lectiu LGTBI evita agafar la mà a la seva parella pel carrer per por de patir agressions. Els actes homòfobs abasten des de la intimidació psicològica, fins a l'agressió física, la tortura, el segrest i l'assassinat selectiu. Una de cada quatre dones LGTBI ha patit discriminació a la feina. També s'han reportat casos de violència sexual "correctiva" o pretext de "curar" l'homosexualitat.

### 3.3.4. Violència Política

La violència política és un tipus de violència física o psicologia, que obeeix generalment a l'exercici de poder envers les persones que no obeeixen o s'oposen a la política imperant, el sistema o a les pràctiques criminals o d'extorsió. La violència política pot ser perpetuada per agents de l'Estat, partits polítics o els i les seves representants, mitjans de comunicació, bandes criminals o extremismes violents.

L'extremisme violent és un concepte ampli que recull les accions violentes comeses per persones radicalitzades com poden ser actes terroristes, violència política o actuacions violentes per odi. La finalitat d'aquests actes és assolir objectius polítics, ideològics, religiosos, socials o fins i tot econòmics.

Segons ONU dones, "les amenaces de l'extremisme violent i el terrorisme han augmentat en els darrers anys i estan cada cop més interrelacionades en l'àmbit local, regional i internacional", exacerbant els problemes de governança i desigualtat existents als països i les societats i augmentant el risc de conflictes violents. Les dones són cada cop més en el blanc de la violència extremista i els actes terroristes, inclòs l'ús de la violència sexual i l'esclavatge per socavar les seves llibertats i drets essencials.

El gran repte és com fer front a aquesta amenaça provinent del missatge d'intolerància ètnica, identitària, religiosa, cultural, social o política que sustenta aquestes actuacions violentes. Cap societat o comunitat identitària o religiosa no és immune al radicalisme violent. Es pot afirmar que hi ha factors que condueixen els individus a l'extremisme violent com la discriminació, la desigualtat, la marginació, sentir que no es gaudeix dels mateixos drets i llibertats, i altres greuges històrics o econòmics. També hi ha diversos factors d'atracció cap a l'extremisme, com ara és pertànyer a un "grup" que substitueix la teva comunitat i que proporciona llaços afectius, ingressos econòmics, promeses d'aventures, espais on queixar-se i una xarxa de suport social.



Ningú neix sent un extremista violent, els extremistes violents es creen, es formen i es fomenten. No hi ha una causa única ni un únic camí cap al procés de radicalització. L'extremisme violent el conforma un ampli ventall de factors diversos, com tampoc no existeix ni la solució ni el model perfecte per combatre'l.

### 3.3.5. Violència envers les dones

La violència envers les dones i nenes és un fenomen molt estès, persistent i devastador, del qual tot just s'informa a causa de la impunitat que gaudeixen els perpetradors, el silenci amb què s'envolta aquesta violència, l'estigmatització i la vergonya a què estan sotmeses les víctimes.

La violència que pateixen les dones i les nenes es manifesta de forma física, sexual, psicològica, econòmica o emocional i inclou: violència física, maltractament físic i psicològic, violació, feminicidi, assassinat per honor, violència sexual i assetjament, matrimoni forçat, esclavitud i explotació sexual, mutilació genital o el matrimoni infantil, entre d'altres.

La violència contra les dones s'exerceix majoritàriament en l'àmbit privat, cosa que en dificulta la detecció i la persecució.

Segons l'OMS, la violència sexual i de parella són les formes més comunes de violència de gènere arreu del món i afecten aproximadament una de cada tres dones del món. L'informe destaca que cada dia 137 dones són assassinades per membres de la seva família i 15 milions de nenes adolescents, entre 15 i 19 anys, han experimentat relacions sexuals forçades a tot el món.

Tot i que totes les dones, a tot arreu del món, poden patir violència de gènere, algunes dones i nenes són particularment vulnerables, com les dones que s'identifiquen com a lesbianes, bisexuals, transgènere o intersex, les migrants i refugiades, les de pobles indígenes o minories ètniques, o dones i nenes amb VIH, discapacitats o que viuen en context de guerra o crisi humanitària.

Cal recordar que l'ús de la violència és una estratègia relacional que s'aprèn, no és innata. Els maltractadors són selectius en l'exercici de la violència, cosa que demostra que són capaços de controlar-se davant de persones diferents o en altres circumstàncies.

### 3.3.6. Corrupció

La corrupció és un fenomen nociu, de gran abast i global, dut a terme per agents públics i privats. Anualment es roben uns 2,6 bilions de dòlars anuals mitjançant la corrupció, fet

que suposa més del 5% del PIB en l'àmbit mundial, segons el Banc Mundial. A països en desenvolupament es calcula que a causa de la corrupció es perd una quantitat de diners deu vegades més gran que la dedicada a l'Ajut Oficial al Desenvolupament (PNUD). I, segons el Baròmetre Global de Corrupció 2017, una de cada tres persones enquestades pensa que la corrupció és un dels grans problemes que existeix al seu país; i els polítics i funcionaris es perceben com els més corruptes. L'Índex de Percepció de la Corrupció 2021 revela que els nivells de corrupció s'han estancat els darrers deu anys, enmig d'un entorn d'abusos als drets humans i deteriorament de la democràcia.

La corrupció inclou l'oferiment i la recepció de suborns; la malversació i la negligent assignació de fons i despeses públiques; la subvaloració o la hipervaloració de costos; els escàndols polítics o financers; el frau electoral; el pagament a periodistes, la compra d'informació en mitjans de comunicació o la infiltració d'agents per obtenir informació i beneficis; el trànsit d'influències i altres transgressions; el finançament il·legal de partits polítics; l'ús de la força pública en suport de dubtoses decisions judicials; les sentències parcialitzades de jutges; favors indeguts o sous exagerats d'amistats. Els concursos arreglats sobre obres d'infraestructures, la indeguda o esbiaixada supervisió o qualificació d'aquestes; la compra d'instruments, armes de mala qualitat, etc.

La corrupció ha arribat a tots els sectors socials, hi ha corrupció als partits polítics, a les eleccions, a l'Administració pública i privada, al món acadèmic, sanitari, mercantil, financer, mediambiental, esportiu, a les empreses, així com als mitjans de comunicació, les ONG o les organitzacions religioses. Corrupció molt vinculada a les licitacions, eminentment d'obra pública, associada amb formes polítiques com el clientelisme polític.

La corrupció ha esdevingut una xacra social important que envaeix l'esfera pública i la privada, tant a les societats enriquides com a les empobrides. Al terreny polític, la corrupció socava la democràcia; en l'econòmic, produeix un increment dels costos dels béns i serveis; al judicial, socava l'Estat de Dret; i al social, destrueix valors ètics com el de la solidaritat i la justícia. Actes de corrupció formen part de moltes de les violències que tenen lloc a espais urbans i rurals. La corrupció és evitable i cal establir mecanismes que la impedeixin.

### 3.3.7. Crim organitzat

Format per grups que trafiquen amb persones, drogues, armes... i que cometen assassinats, segrestos, extorsions, amenaces o altres delictes amb la finalitat d'obtenir beneficis materials o econòmics i/o polítics. S'inclouen en aquests grups a les bandes juvenils vinculades a la criminalitat.

El crim organitzat es mou a l'esfera de l'economia il·legal i criminal, i utilitza la violència per imposar transaccions econòmiques a diferents nivells, ja sigui la protecció, el robatori, el xantatge o el comerç il·legal. Aquesta violència difusa de la criminalitat intervé i actua sobre l'economia com ho fa la violència bèl·lica a "l'economia de guerra", amb la diferència que aquesta violència no està territorialitzada, és més perseverant i difícil d'eradicar.

La criminalitat organitzada, en la mesura que el procés de globalització s'ha anat aprofundint, s'ha anat estenent i creixent. Segons les dades facilitades per l'oficina de Nacions Unides contra la Droga i el Delicte (UNODC), el crim organitzat genera cada any al voltant de 870.000 milions de dòlars, l'equivalent a l'1,5% del PIB mundial i va expandint el negoci a més productes. La xarxa criminal afecta tots els països del món, si bé les màfies són més fortes a països on les institucions públiques són més febles. Les organitzacions criminals corrompen les institucions per assegurar-se la immunitat davant l'acció policial i judicial, per dur a terme els negocis lucratius d'organització.

Són moltes les actuacions delictives de les organitzacions criminals i totes elles molt greus, però cal manifestar que el narcotràfic i el tràfic de persones amb fins d'explotació sexual resulten especialment dolorosos, especialment per les víctimes que ho pateixen.

### 3.3.8. Violències interpersonals

Les estadístiques que ens ofereix l'OMS ens indiquen que en un any perdem un milió i mig de vides per violència interpersonal, és a dir, per l'agressivitat que exerceixen unes persones sobre les altres, sent la principal causa de mort entre joves. En termes generals, s'estima que els països en desenvolupament destinen entre el 2,5% i el 10% del PIB per combatre la violència i la criminalitat. Són costos molt elevats, que es detreuen de les necessitats bàsiques com l'accés als aliments, la salut o l'educació (Institute for Economics and Peace).

En el dia a dia, a la vida quotidiana, la violència es manifesta de manera normal, com formant part de la convivència diària. Per tant, la vida en comú, a partir del que personal, familiar, escolar, relacional entre igual i en contextos socials de participació, es presenten relacions de poder desigual, d'una persona sobre una altra; ja sigui mitjançant la força física, la intel·ligència, la tinença d'objectes materials, afectes o emocions. És una qüestió generalitzada tant en països enriquits com empobrits, la vida quotidiana està amenaçada per diverses violències directes que actuen amb desigual intensitat, com són la discriminació racial, ètnica, cultural, religiosa, de gènere o d'identitat. Aquestes són mostres de violència relacionades amb la desigualtat social. Violències que es produeixen a l'espai públic o privat, a esdeveniments multitudinaris esportius com a campionats de futbol o en competicions infantils i juvenils o en espais de lleure nocturns; en la desatenció de la gent gran; entre el veïnat d'un mateix edifici; a la mobilitat del trànsit rodat; a les xarxes socials, a la televisió o al cinema.

El patiment que produeixen aquestes violències reclama urgentment fer-les front actuant sobre les estructures socials que les propicien o sustenten, ja sigui al llenguatge, l'art, les religions, les ideologies, els mitjans de comunicació, la ciència, el lleure o les normes que es constitueixen com a símbols legitimadors de marginacions i exclusions dels diferents. Fets que creen mentalitats que justifiquen i encoratgen diverses formes de violències.

## Fase 3. Caracterització del tipus de violències

**01** Migracions i desplaçaments forçosos

-----

**02** Desigualtats econòmiques, socials, culturals i socioespacials

-----

**03** Intolerància cap a les diversitats: racisme: xenofòbia, LGTBIfòbia, aporofòbia

-----

**04** Violència política

-----

**05** Violència envers les dones

-----

**06** Corrupció

-----

**07** Crim organitzat

-----

**08** Violències interpersonals

-----

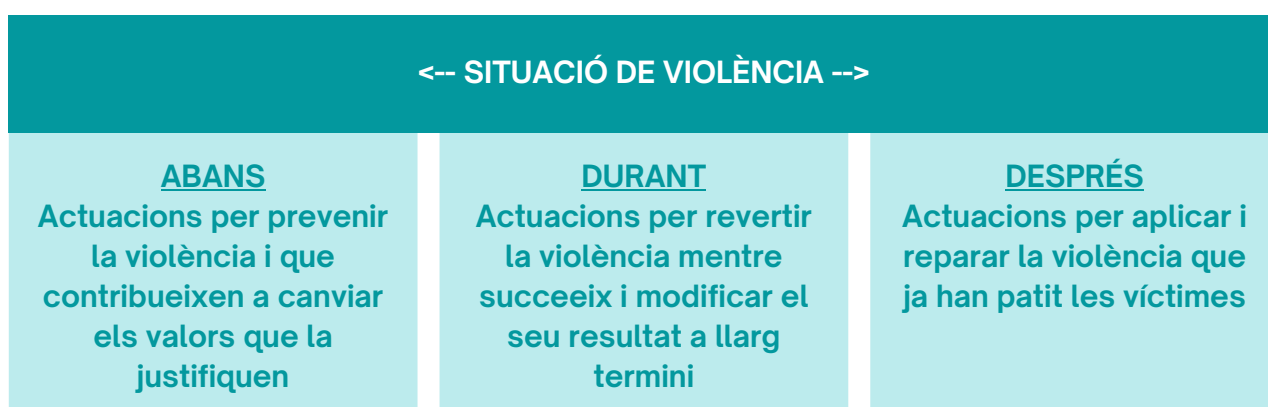
### 3.4. Fase 4. Establiment de metes, polítiques, programes, i mesures necessàries per prevenir, reduir significativament, i eradicar les violències, i construir la pau a ciutats i territoris

Hi ha nombrosos tipus de violències i problemes en un municipi, especialment si són territoris molt extensos i hi habiten moltes persones. Per això, cal planificar de forma realista, escollint els focus més prioritaris i escalonant l'acció de govern. Intentar abastar-ho tot i de manera desordenada pot contribuir a més polarització. Per tant, el Pla d'Acció ha d'explicitar clarament quines seran les prioritats, les metes i quins programes i projectes concrets van a contribuir a assolir aquestes metes per pal·liar les violències, donant lloc així a les actuacions.

Amb base a les conclusions i recomanacions del Diagnòstic, cada ciutat o territori establirà al seu Pla d'Acció una relació de metes, a curt, mitjà i llarg, termini, que guiaran la planificació d'actuacions per prevenir, reduir i eradicar les violències identificades.

*Exemple: una línia prioritària del govern local podria ser “Construir un municipi que sumi i prosperi des de la diversitat”, la meta “Millorar el model d'acollida i inclusió”, el programa “La millora del procés d'acollida i integració per a persones nouvingudes”, el projecte “L'elaboració d'un nou pla d'atenció personalitzada” l'actuació “La creació d'una nova oficina al centre de la ciutat”.*

Pel que fa a les actuacions, es poden identificar tres tipus segons el cicle del programa en què es duen a terme:



Abans de començar a idear les actuacions, és fonamental que l'equip de govern revisi i analitzi totes aquelles que ja existeixen, conegui si estan funcionant i, per tant, concreti si cal mantenir-les o potenciar-les amb algun canvi. Aquestes actuacions s'incorporaran al Pla d'Acció resultant.

A continuació, s'exemplifica per cadascuna de les violències esmentades anteriorment un possible marc d'acció:

### 3.4.1. Migracions i desplaçaments forçosos

TIPUS D'ACTUACIÓ	EXEMPLES
<p>Per prevenir la violència i contribuir a canviar els valors que la justifiquen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoure activitats que afavoreixin el contacte entre les diverses comunitats culturals, enfortint la convivència i la cohesió social.</li> <li>• Abordar la inclusió social des de totes les àrees de l'Ajuntament, així com dins d'aquest.</li> <li>• Donar suport a entitats i organitzacions socials que treballin amb persones migrants i afavoreixin la seva inclusió.</li> <li>• Promoure campanyes de sensibilització i incidència per acabar amb l'hostilitat, la por, la criminalització i estigmatització de les persones migrants i refugiades.</li> <li>• Impulsar programes d'educació per a la justícia global amb els centres educatius formals i no formals per promoure la solidaritat i empatia cap a les persones migrants.</li> <li>• Establir cooperació descentralitzada amb els països d'origen de les persones que arriben al municipi.</li> </ul>
<p>Per revertir la violència</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsar programes d'atenció i acompanyament que promoguin la inclusió social, cultural i laboral de les persones nouvingudes.</li> <li>• Afavorir l'empadronament perquè les persones migrants i refugiades tinguin accés als serveis essencials municipals.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar l'accés a l'habitatge social a través de programes i ajuts.</li> <li>• Treballar amb els centres educatius per assegurar la inclusió dels menors migrants i les seves famílies.</li> <li>• Assegurar la participació de les persones migrants i refugiades en els processos de cogovernança impulsats per l'Ajuntament.</li> </ul>
Per pal·liar i reparar la violència soferta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferir acompanyament psicològic a les persones migrants i refugiades i les seves famílies.</li> <li>• Assistir les necessitats bàsiques d'allotjament, manutenció i escolarització per impedir-ne l'exclusió social.</li> </ul>

### 3.4.2. Desigualtats econòmiques, socials, culturals i socioespacials

TIPUS D'ACTUACIÓ	EXEMPLES
Per prevenir la violència i contribuir a canviar els valors que la justifiquen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establir mesures en el disseny urbà i l'espai públic que no discriminin per raons econòmiques, culturals, ètniques o de discapacitat.</li> <li>• Programar activitats que fomentin la cohesió social i la interculturalitat a les perifèries per evitar la segregació i guetització de barris amb major nombre de persones desfavorides.</li> <li>• Assegurar el repartiment equitatiu espacial dels serveis públics: centres de salut, línies de transport públic, zones verdes, centres cívics i culturals.</li> <li>• Impulsar campanyes de sensibilització i incidència que mostrin comportaments cívics positius i negatius.</li> <li>• Impulsar programes educatius que barregin els diferents centres de la ciutat.</li> </ul>



**Per revertir la violència**

- Oferir serveis d'atenció social bàsica a persones en situació de vulnerabilitat.
- Facilitar l'accés a l'habitatge social i a l'energia a mitjançant programes i ajuts.
- Promoure la inserció sociolaboral amb cursos d'educació financera.
- Habilitar espais d'atenció a les famílies, la infància i l'adolescència en què es duguin a terme accions socioeducatives.
- Fomentar la inclusió i participació de les persones amb diversitat funcional amb programes específics.
- Assegurar la representació plural de la ciutadania als processos participatius que es promoguin a la ciutat.

**Per pal·liar i reparar la violència soferta**

- Atorgar prestacions econòmiques d'urgència social.
- Crear un servei de gestió de conflictes d'àmbit social a l'espai urbà.
- Oferir atenció i suport grupal a les persones que estiguin patint qualsevol mena d'exclusió social.
- Habilitar menjadors socials i oferir menjars a domicili per als col·lectius en situació de major vulnerabilitat.
- Proporcionar teleassistència 24 hores i ajuda a domicili.

### 3.4.3. Intolerància envers les diversitats: racisme, xenofòbia, LGTBIfòbia, aporofòbia, etc.

TIPUS D'ACTUACIÓ	EXEMPLES
<p>Per prevenir la violència i contribuir a canviar els valors que la justifiquen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar la diversitat com a element enriquidor amb campanyes de comunicació i activitats culturals que promoguin la inclusió social.</li> <li>• Col·laborar amb els centres educatius formals i no formals de la ciutat per programar tallers sobre diversitat i educació inclusiva.</li> <li>• Promoure un urbanisme inclusiu amb perspectiva de gènere, ètnica, LGTBI, etc.</li> <li>• Crear una comissió per a la protecció i la promoció de la igualtat de tracte i la no discriminació, amb representació de les entitats socials de la ciutat.</li> </ul>
<p>Per revertir la violència</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear un Observatori de les Discriminacions per analitzar i combatre els delictes d'odi, discriminació i intolerància.</li> <li>• Combatre els discursos d'odi i els estereotips negatius amb contra campanyes públiques.</li> <li>• Oferir formació sobre diversitat al funcionariat públic, especialment a la policia, perquè no exerceixin actes discriminatoris.</li> <li>• Assegurar l'accés equitatiu als serveis públics de l'Ajuntament, especialment el de les persones en risc de patir discriminació.</li> <li>• Habilitar espais de conciliació i mediació per resoldre conflictes derivats de qualsevol tipus de discriminació.</li> </ul>
<p>Per pal·liar i reparar la violència soferta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilitar un espai i un instrument que permeti a la ciutadania denunciar qualsevol tipus de discriminació (racisme, xenofòbia, LGTBIfòbia, discapacitat, religió, llengua, salut, aporofòbia, gènere, ideologia, etc.).</li> </ul>

- Oferir servei d'atenció a les víctimes (psicològica, suport grupal i assessorament legal).

### 3.4.4. Violència política

TIPUS D'ACTUACIÓ	EXEMPLES
<p>Per prevenir la violència i contribuir a canviar els valors que la justifiquen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Combatre la discriminació, la desigualtat, la marginació i la guetització dels col·lectius més desfavorits de la ciutat.</li> <li>• Promoure programes socioeducatius per a adolescents sobre diversitat, discursos d'odi i xarxes socials.</li> <li>• Treballar amb les diferents associacions culturals de la ciutat per acostar les seves necessitats i inquietuds a l'ajuntament.</li> <li>• Establir un protocol de comunicació sobre com abordar els actes violents (missatges i imatges a utilitzar per evitar l'estigmatització de determinats col·lectius i l'odi cap al diferent).</li> <li>• Fomentar la diplomàcia de ciutats a favor de la pau i la convivència.</li> </ul>
<p>Per revertir la violència</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar activitats interculturals d'educació emocional i convivència.</li> <li>• Establir grups i mecanismes de control per detectar i combatre la radicalització en fases primerenques.</li> <li>• Col·laborar amb centres educatius, comunitats de veïns, centres cívics, associacions culturals i famílies per avaluar el risc de fractura social davant l'extremisme.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoure la participació inclusiva dels joves en els processos de presa de decisions de la ciutat.</li> </ul>
Per pal·liar i reparar la violència soferta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar el diàleg més enllà de totes les diferències a través de l'acompanyament psicològic individual o grupal.</li> <li>• Promoure la mediació entre les parts enfrontades.</li> <li>• Presentar-se com a acusació particular a favor de la víctima.</li> </ul>

### 3.4.5. Violència envers les dones

TIPUS D'ACTUACIÓ	EXEMPLES
Per prevenir la violència i contribuir a canviar els valors que la justifiquen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incloure la perspectiva de gènere i la participació de les dones en l'elaboració de les polítiques públiques locals (plans urbanístics, disseny de serveis socials, plans de seguretat...).</li> <li>• Utilitzar un llenguatge inclusiu en els productes comunicatius de l'Ajuntament, no perpetuar els rols de gènere i representar les noves masculinitats.</li> <li>• Fomentar polítiques culturals des d'una perspectiva de gènere perquè la societat s'eduqui en la igualtat entre dones i homes.</li> <li>• Dedicar i destacar a la ciutat (monuments, carrers, estàtues) el paper de les dones d'excel·lència en la història del municipi i/o territori.</li> </ul>

### Per revertir la violència

- Donar suport a iniciatives i projectes innovadors d'organitzacions de dones que contribueixin a la defensa dels seus drets humans, promoguin el seu empoderament i augmentin la seva participació en els assumptes públics.
- Promoure campanyes de comunicació per a visibilitzar la violència i discriminació contra les dones, i emetre missatges antimasclistes.
- Col·laborar amb els centres educatius formals i no formals per a impartir tallers específics sobre gènere i noves masculinitats.
- Proporcionar assessorament empresarial amb perspectiva de gènere, així com cursos d'economia feminista.
- Organitzar premis i jornades per a promoure el diàleg feminista.

### Per pal·liar i reparar la violència soferta

- Proporcionar atenció telefònica les 24 hores contra la violència masclista.
- Assegurar l'accés equitatiu i urgent als serveis socials bàsics.
- Oferir atenció psicosocial, sanitària i assessorament legal a les dones que han sofert violència de gènere.
- Habilitar un espai d'atenció, recuperació i acolliment per a les víctimes de violència de gènere i per a les dones que exerceixen treball sexual.

### 3.4.6. Corrupció

TIPUS D'ACTUACIÓ	EXEMPLES
<p>Per prevenir la violència i contribuir a canviar els valors que la justifiquen</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Establir i aplicar codis ètics de conducta per a la ciutadania, els responsables polítics i els funcionaris de l'Administració, així com formació al respecte.</li><li>• Crear un departament anticorrupció per supervisar l'acció de govern, avaluar les seves pràctiques i elaborar Plans d'Acció.</li><li>• Avaluar el risc de corrupció que comporten les activitats de determinats llocs de treball per establir mesures de control en aquests àmbits.</li></ul>
<p>Per revertir la violència</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Regular i informar sobre les aportacions econòmiques que es fan als partits i a l'Administració Pública.</li><li>• Regular el fenomen de les portes giratòries i aplicar mesures contra el conflicte d'interessos en defensa de l'interès general.</li><li>• Disposar d'un reglament de transparència, integritat i rendició de comptes que reguli la contractació pública, la gestió de la hisenda pública, la declaració de béns, els processos de lliure designació de personal i, en general, les pràctiques que duu a terme l'Ajuntament.</li><li>• Prohibir la contractació pública de prestació de serveis a empreses amb indicis racionals d'estar relacionades amb casos de corrupció.</li><li>• Suprimir qualsevol pràctica de clientelisme, patrimonialisme i nepotisme en les relacions de l'equip de govern i els funcionaris públics.</li><li>• Disposar d'una eina que garanteixi als funcionaris públics la denúncia de casos de corrupció i establir les mesures necessàries per a la seva protecció.</li></ul>

Per pal·liar i reparar la violència soferta

- Col·laborar amb els organismes competents d'anticorrupció a l'hora d'accedir a informes, inspeccions o avaluacions.
- Sancionar i cessar sense dilació els càrrecs polítics o funcionaris públics que hagin comès una pràctica il·lícita.
- Assegurar la protecció sense represàlies dels funcionaris públics que hagin interposat una denúncia.

### 3.4.7. Crim organitzat

TIPUS D'ACTUACIÓ	EXEMPLES
Per prevenir la violència i contribuir a canviar els valors que la justifiquen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Combatre la discriminació, la desigualtat, la marginació i la guetització dels col·lectius més desfavorits de la ciutat. Dissenyar barris millor connectats.</li><li>• Promoure programes socioeducatius d'educació per a la pau, amb especial atenció als i les adolescents dels barris més marginals.</li><li>• Assistir les necessitats bàsiques d'allotjament, manutenció i escolarització dels col·lectius en situació de major vulnerabilitat per impedir la seva exclusió social.</li><li>• Planificar urbanísticament per prevenir el crim (ciutats més compactes, més il·luminades, menys terrenys i edificis abandonats i carrers de difícil accés...).</li><li>• Estratègia de dissuasió del crim i observació passiva.</li></ul>
Per revertir la violència	<ul style="list-style-type: none"><li>• Potenciar la col·laboració, coordinació i participació de la policia local en les investigacions policials i judicials que es duguin a terme a la ciutat contra l'actuació del crim organitzat.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Col·laboració de la policia local en el control de persones que tenen armes per a certs usos o bé tenen antecedents delictius.</li> <li>• Promoure la inserció laboral i capacitació dels col·lectius més desfavorits a través de formació, cursos i pràctiques.</li> <li>• Fomentar l'ús de l'espai per a activitats que beneficiïn el desenvolupament de la comunitat, creïn un sentit d'identitat social i desincentivin la delinqüència.</li> </ul>
<p>Per pal·liar i reparar la violència soferta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfortir les mesures sociosanitàries per a drogodependents.</li> <li>• Habilitar sales de consum de drogodependents regulades i supervisades per l'Administració per evitar la propagació de conflictes.</li> <li>• Acompanyar les víctimes que han patit tràfic de persones, explotació laboral o tràfic il·lícit de migrants.</li> </ul>

### 3.4.8. Violències interpersonals

TIPUS D'ACTUACIÓ	EXEMPLES
<p>Per prevenir la violència i contribuir a canviar els valors que la justifiquen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programar activitats locals entorn de la cultura, l'esport, l'oci o la ciència que fomentin la cohesió social i la interculturalitat de la ciutadania.</li> <li>• Evitar la segregació de les persones en risc d'exclusió social.</li> <li>• Impulsar campanyes de sensibilització i incidència sobre convivència, respecte mutu i diversitat. Qüestionar els símbols quotidians que legitimen la violència a petita i gran escala.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Col·laborar amb els centres educatius i cívics per promoure una educació de valors: empatia, solidaritat, pau i justícia global.</li> </ul>
<p>Per revertir la violència</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposar de manuals de conducta cívica en espais i instal·lacions públiques i equipaments municipals.</li> <li>• Abordar la violència que pateixen col·lectius específics per raons ètniques, religioses, de gènere, orientació sexual, nacionalitat, etc.</li> <li>• Crear un Observatori de les Discriminacions per analitzar i combatre la intolerància i les violències que tenen lloc a la ciutat.</li> <li>• Combatre els discursos d'odi i els estereotips negatius amb contracampanyes públiques.</li> <li>• Habilitar espais de conciliació i mediació per resoldre conflictes derivats de qualsevol tipus de discriminació.</li> </ul>
<p>Per pal·liar i reparar la violència soferta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar el diàleg més enllà de totes les diferències a través de sessions grupals o individuals.</li> <li>• Promoure la mediació entre les parts en conflicte.</li> <li>• Habilitar un espai i un instrument que permeti a la ciutadania denunciar qualsevol tipus de discriminació (racisme, xenofòbia, LGTBIfòbia, discapacitat, religió, llengua, salut, aporofòbia, gènere, ideologia...).</li> <li>• Oferir servei d'atenció a les víctimes (psicològica, suport grupal i assessorament legal).</li> </ul>

Malgrat que cada tipus de violència requereix un marc d'acció propi per abordar-la, hi ha 5 línies prioritàries comunes que contribueixen a la seva prevenció i eradicació:

- La **inclusió social** és determinant per prevenir qualsevol tipus de violència o discriminació. Una ciutat o territori que cuida els seus habitants cohesiona l'espai públic, distribueix equitativament els seus serveis i construeix des de la diversitat, tenint menys risc d'albergar violències al seu territori;
- El municipi **educa** des de tots els espais públics i institucionals: carrers, places, barris, equipaments esportius, centres educatius, planificació urbana, habitatges, activitats culturals, etc. Cada programa, projecte o actuació és una oportunitat per prevenir i revertir la violència des d'un altre punt de vista. L'educació és l'única manera de canviar els valors que la justifiquen;
- Una **Administració oberta i participativa** que no oblidí ningú i que compti amb el coneixement i interès dels seus habitants té més probabilitats d'èxit en les actuacions que duu a terme. Una ciutadania implicada, empoderada, cohesionada i motivada assegura la sostenibilitat dels programes i projectes del municipi;
- En un món cada vegada més interconnectat i interdependent en l'àmbit global, és imprescindible que les ciutats i territoris apostin per una **visió local i global de justícia i drets humans**. Apostar per un món més just, pacífic, sostenible i inclusiu es tradueix en la construcció de ciutats i territoris locals de pau;
- El **manteniment del llegat de pau existent** en el municipi. Cap ciutat està exempta de béns o valors pacífics, ni de programes i projectes que ja funcionen i que contribueixen a prevenir, revertir i mitigar les violències. Identificar-los, analitzar-los i potenciar-los pot ser una forma més àgil i sostenible d'obtenir resultats.

## Fase 4. Establiment de polítiques, programes i mesures



### 5 LÍNIES PRIORITÀRIES

Inclusió social

Educació

Administració  
participativa

Justícia i  
Drets Humans

Manteniment  
Patrimoni de Pau

### 3.5. Fase 5. Seguiment i mesura del progrés de la implementació del Pla d'Acció

Arribats a aquest punt, s'ha elaborat un Diagnòstic i Pla d'Acció, s'han establert unes metes i unes actuacions per aconseguir-les; és el moment d'identificar uns indicadors que permetin avaluar el grau d'implementació, progrés, compliment i d'eficàcia de les actuacions dutes a terme en el període prefixat, i quins són els reptes pendents per al compliment de les fites definides.

Per a això, s'elaborarà una Matriu d'Indicadors, amb quatre tipus: Indicadors de Partida, Procés, Resultat i Impacte. L'ideal és que siguin indicadors molt seleccionats i realment significatius i, si és possible, tant quantitativus com qualitativus.

Els Indicadors de Partida identifiquen la situació o Línia Base sobre la qual s'incidirà en el Pla d'Acció i han d'estar ja previstos en el Diagnòstic. Solen coincidir amb els Indicadors d'Impacte, ja que aquests identifiquen i mesuren la transformació que s'ha produït en cada tipus de violència, nus crític o problema. Per tant, permeten comparar i valorar si les actuacions que s'han dut a terme produeixen els resultats en el sentit que s'havien proposat.

Els Indicadors de Procés van identificant en quin moment s'està en la implantació de les línies, mesures i activitats del Pla d'Acció. Els Indicadors de Resultats registren o recullen els productes o fites que s'estan aconseguint, els quals van produint efectes i impactes, i els desafiaments pendents.

En definitiva, aquest conjunt d'indicadors permetrà avaluar si les actuacions que hem establert en el Pla d'Acció, després de la seva execució, en diferents temps establerts, a curt, mitjà i llarg termini, estan assolint les transformacions planificades, esperades i desitjades.

Serà necessari revisar la bateria d'indicadors que ja té establerts el municipi i considerar quins d'ells es poden utilitzar i incorporar a la Matriu d'Indicadors del Pla d'Acció.

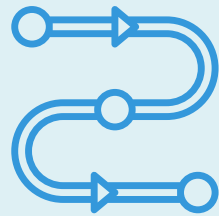
A continuació, s'inclou una taula que exposa un exemple d'un tipus d'actuació concret:

Tipus d'actuació	Mesura	Meta	Indicadors	Responsables	Pressupost	Temps
Alleujar i reparar la violència patida (violències interpersonals).	Oferir Servei d'Atenció a les Víctimes (psicològica, suport grupal i assessorament legal).	Disposar d'un Servei d'Atenció a Víctimes.	<p>De partida: No existeix un Servei d'Atenció a les Víctimes</p> <p>De procés: Nombre d'activitats i accions en marxa per a la creació d'un Servei d'Atenció a Víctimes.</p> <p>De resultat: Existència d'1 Servei d'Atenció a Víctimes.</p> <p>D'impacte: Nombre de víctimes ateses pel Servei en el primer any des de la seva creació.</p>	Ajuntament, Àrea de Seguretat, de Violència contra les Dones, etc.	Per definir	A curt termini (exemple: 12 mesos)

## Fase 5. Seguiment del Pla d'Acció

Identificar  
Indicadors de  
Partida

PAS  
**01**



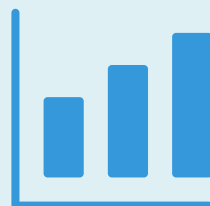
PAS  
**02**

Identificar  
Indicadors de  
Procés



Identificar  
Indicadors de  
Resultat

PAS  
**03**



PAS  
**04**

Identificar  
Indicadors  
d'Impacte



Crear la Matriu  
d'Indicadors

PAS  
**05**



## 3.6. Fase 6. Seguiment i mesura del progrés de la implementació del Pla d'Acció

A tot procés és important mesurar els avanços respecte a un horitzó de canvi transformador.

L'avaluació interna de qualsevol procés ha de permetre retroalimentar-lo i millorar-lo. Per això, es proposa que l'avaluació sigui part de la valoració del Pla d'Acció des del primer moment, des de l'inici. Cal avaluar cada element que intervé en cadascuna de les fases del procés del Pla d'Acció per determinar possibles desviacions, elements no previstos o errors i corregir-los.

La proposta és que abans de passar d'una fase a una altra del Pla d'Acció, s'ha de comprovar i valorar si s'està avançant conforme al pla dissenyat, detectar els riscos i les oportunitats, anticipar-se a aquests i prendre les decisions adequades.

### **Avaluació del procés:**

Al finalitzar cada fase i abans d'iniciar la següent fase, és necessari valorar:

- L'adequació dels elements de recollida d'informació, el guió per a la confecció del mapa de la ciutat (sobren, falten, matisos...);
- Avaluar els mètodes i les tècniques de treball proposades;
- La temporalitat establerta per dur a terme la recollida d'informació i si cal ajustar els terminis;
- La dinàmica de treball dissenyada;
- L'harmonització amb els processos i les eines ja existents a cada localitat;
- Grau de satisfacció del treball de totes les parts participants;
- Identificar possibles millores.

### **Avaluació final:**

Un cop s'ha conclòs tot el procés, cada grup o equip participant en el mateix valorarà la globalitat d'aquest, el grau de compliment, el grau de satisfacció, els canvis introduïts al llarg del procés, i es recolliran propostes de millora o recomanacions per a la posada en marxa del Pla d'Acció. El responsable de l'avaluació interna i el seguiment serà l'Equip Coordinador.

Recomanació: ha d'existir coherència entre el Diagnòstic i el Pla d'Acció. És a dir, entre les conclusions del Diagnòstic i els programes i polítiques públiques establertes amb les metes i indicadors de tots els reptes identificats, per abordar cadascuna de les violències. D'aquesta manera, s'evitarà perdre ambició i potencial transformador a mesura que s'avança en la concreció sobre com abordar els desafiaments identificats.

## Fase 6. Avaluació del Pla d'Acció

Avaluar amb els i  
les polítics/ques i  
tècnics/ques  
municipals

PAS  
**01**

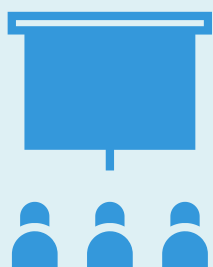
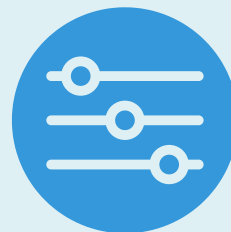


PAS  
**02**

Avaluar amb la  
societat civil del  
territori

Ajustar el Pla  
d'Acció

PAS  
**03**



PAS  
**04**

Presentar  
públicament el  
Pla d'Acció

Aprovar el Pla  
d'Acció

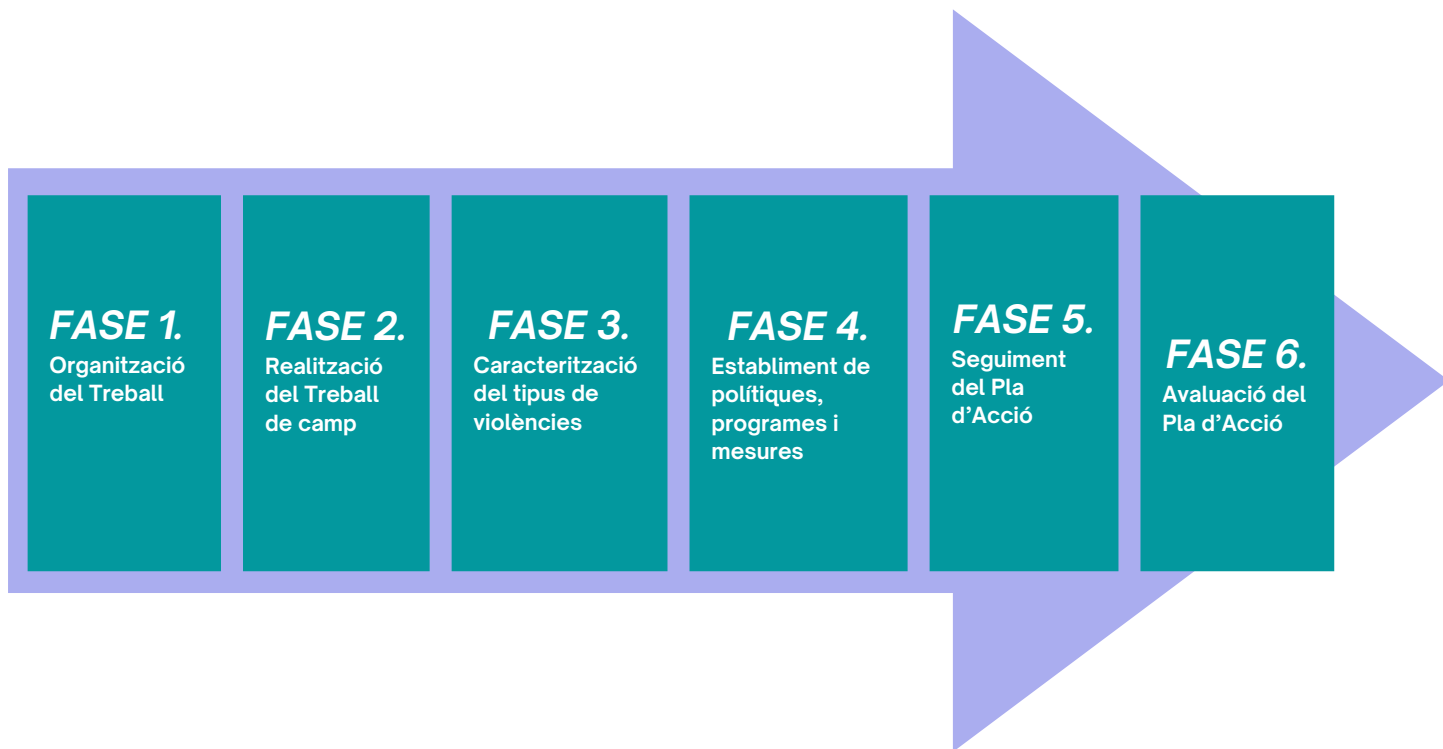
PAS  
**05**





## ESQUEMA RESUM DE LES FASES

---



### *5. Procés d'elaboració d'un Pla d'Acció*

## ANNEX I. AIPAZ i DEMOSPAZ

**L'Associació Espanyola d'Investigació per la Pau (AIPAZ)** va ser constituïda el 1997 amb l'objectiu d'analitzar la pau i els conflictes des d'una perspectiva multidisciplinària que abasta l'eliminació de les diferents formes de violència, la promoció de la justícia, el respecte pels drets humans, el desenvolupament sostenible, i la resolució i transformació pacífica dels conflictes. Recollint el llegat de la Investigació per a la Pau, aquesta Associació es declara compromesa amb aquells valors i pràctiques socials tendents a la construcció d'una cultura i societat de pau.

AIPAZ és la xarxa que engloba els instituts universitaris, centres, càtedres, fundacions, ONG i associacions d'investigació i educació per la pau de l'Estat espanyol.

Les entitats membres d'AIPAZ comparteixen una mirada global i multidisciplinària des d'una concepció de pau positiva, entenent la pau no només com a absència de guerra o conflictes bèl·lics, sinó també com a presència de justícia social, desenvolupament sostenible, exercici democràtic de la ciutadania, compliment dels drets humans i, per tant, oposada a qualsevol tipus de violència.

<https://aipaz.org/>

**L'Institut Universitari de Drets Humans, Democràcia, Cultura de Pau i No-Violència (DEMOSPAZ)** neix amb un tret innovador, el seu caràcter mixt. Es va crear el 2016 mitjançant un conveni entre la Fundació Cultura de Pau i la Universitat Autònoma de Madrid, després d'anys de col·laboració entre ambdues entitats.

S'enclava en un espai de convergència cultural i científica, que té per objectiu vincular la comunitat acadèmica amb els drets humans, la democràcia i la cultura de pau i no-violència, en una conjuntura històrica de canvis crucials i de crisi sistèmica, que requereix un compromís amb els valors de pau, justícia, solidaritat i igualtat.

L'Institut té una projecció internacional i està vinculat a iniciatives impulsades per les Nacions Unides en l'àmbit de la democràcia, l'educació, la pau i els drets humans. DEMOSPAZ promou la creació de càtedres interuniversitàries i UNESCO, impulsa projectes d'investigació i facilita la mobilitat estudiantil i del professorat i investigadors/es a partir dels corresponents convenis de col·laboració amb programes de les Nacions Unides i altres institucions nacionals i internacionals.

<https://demospaz.org/>