

## Introducció

Prevenir la violència o educar per a la no-violència pot resultar poc menys que una tasca impossible. En primer lloc perquè, com s'assenyala en altres articles d'aquesta mateixa revista, de violències n'hi ha moltes, sovint no són explícites, algunes són acceptades i altres rebutjades. Després, perquè no sembla clar que fent alguna cosa abans, en les etapes educables de les persones, es produeixi un efecte directe en les seves conductes violentes futures o quan siguin grans. Aquí presentem unes breus anotacions sobre la possibilitat o impossibilitat de prevenir les conductes violentes.

## Educar i prevenir què?

Qualsevol idea de prevenció sol basar-se en l'aïllament previ d'un conjunt de factors, directament o indirectament associats amb el fenomen que es vol evitar. En alguns casos, s'arriba fins i tot a definir les *causes* que produeixen el fenomen negatiu i l'eliminació del qual suposaria la seva desaparició. En el tema que ens ocupa, difícilment podrem parlar de causes i la interrelació de factors és tan complexa que té poc sentit abordar-los des d'una suposada activitat preventiva.

La major part de les vegades les accions suposadament preventives s'han de posar en marxa al marge que puguin tenir relació amb la violència (a ningú li passaria pel cap, per exemple, facilitar alimentació adequada als nens que viuen en condicions d'extrema pobresa per a evitar que algun dia siguin violents desesperats). És més, estaria mancat de sentit que allò que ha de fer-se en funció del seu dret a ser persones es fes solament per la possible amenaça que algun dia ens creïn problemes.

En pensar en educar, les dificultats també són de diversa índole. D'entrada, educar suposa tenir intencionalitat, és a dir, definir el resultat que es vol obtenir amb l'acció. Això comporta definir què entenem per home o dona no violent, per ciutadania no violenta i per societats no violentes.

Les accions suposadament educatives han de resoldre qüestions molt diverses. En alguns casos tenen a veure amb adquisició de destreses necessàries per a gestionar no violentament determinades situacions. En altres, estem parlant de

Prevenir la violència o educar per a la no-violència pot resultar poc menys que una tasca impossible com conformar una personalitat que no necessiti violències ni per afirmar-se, ni per a expressar-se, ni per a encarar les contradiccions de la vida. Podem fins i tot plantejar-nos una qüestió de models d'ofertes de formes de ser persones que valguin als ciutadans menors per a construir-se. O podem acabar plantejant-nos una cosa tan complexa com l'educació ètica, l'educació en valors.

## Un resum de variables

Massa aspectes per a parlar simplificadament de prevenció o d'educació en relació amb les violències, tot i que l'autor hagi de fer-ho perquè aquest és l'encàrrec que li han fet els responsables de la revista i, potser això és allò que espera el lector o lectora d'aquest text. Valguin, almenys, aquests prolegòmens per a alertar sobre els reduccionismes que fem en parlar de la violència i de la temptació de convertir-la en una patologia a la que poden aplicar-se-li, sense més, remeis. Acceptem simplement que com a professionals de l'educació ens trobem sovint davant de situacions que definim com a violentes i ens plauria (o ens ho demanen) fer alguna cosa. D'aquest *quelcom*, inconcret i dubtós, és del que intenten parlar les pàgines següents.

A tall de resum aclaridor, m'agradaria començar per recordar:

- Hi ha violències visibles i violències que passen desapercebudes
- Solem veure les violències d'uns col·lectius socials i no les d'altres (o les atribuïm fonamentalment a uns tot i que no les realitzin)
- Amb facilitat reduïm la violència a fenòmens individuals, deixant de banda els col·lectius. Parlem de la violència personal i no de l'estructural
- És més fàcil aïllar conductes que analitzar els contextos en els quals es produeixen
- Els fenòmens que tenen a veure amb la violència tenen molt de construït, de realitat afegida
- La importància que atribuïm a les violències té a veure amb altres elements com la vivència de la seguretat o les dificultats per a gestionar la complexitat de la vida quotidiana
- La violència no sembla que pugui ser definida fàcilment com a intrínsecament dolenta. Serà bona o dolenta en funció d'atribucions socials externes.



No existeix una visió *neutra* sobre la qüestió de la violència. Es tracta d'un *objecte social* que es construeix amb la mirada. Es focalitza en un punt o altre i arriba o no a ser considerada problema en funció de la perspectiva que s'adopti. Sovint hi ha massa mirades violentes sobre la violència.

No existeix una visió *neutra* sobre la qüestió de la violència. Es tracta d'un *objecte social* que es construeix amb la mirada

## Diversitat de realitats per a la intervenció

Si volem intervenir, encara tindrem de matisar més. Dins del concepte de violència com a entitat s'engloben realitats molt diferents que determinen el què fer i el com fer-ho. En algun treball recent<sup>1</sup> he suggerit la necessitat de distingir quatre aspectes diferents en aquesta realitat que anomenem violència. Cadascun d'ells ens conduiria a un tipus diferent d'intervencions *preventives* o educatives:

**1.** Convé diferenciar *violència de conducta violenta*<sup>2</sup> o agressió. És preferible utilitzar la paraula violència per a tot allò que és genèric, per al marc general en el qual es produeixen les accions. La violència com a fenomen global té a veure amb relacions de poder, és el producte d'unes relacions de poder asimètriques entre unes institucions i unes persones, entre uns grups i altres.

La violència té a veure amb la definició de qui és a dalt i qui a baix, amb la definició de pertinences i exclusions, amb la construcció d'enemics col·lectius, amb la definició de valors, veritats i déus. Per això normalment es tradueix en ideologies i simbologies que precediran o embolcallaran les conductes violentes concretes. Per això, tot i que ens referim a agressions o conductes violentes que impliquen, com a actors o com a víctimes, a persones concretes, parlem de *violència de gènere*, *violència racista* o *violència institucional*.

**2.** Els actes concrets s'emmarquen en contextos. És a dir, podem descobrir un conjunt de paràmetres (materials, ideològics, de relació, etc.) que enquadrin les accions. A vegades, un acte violent sembla no tenir sentit (per exemple, cremar un contenidor de brossa a la matinada), però descobrim la seva lògica si ho situem en un context de circumstàncies, activitats, relacions vitals (la necessitat de diversió nocturna, les dinàmiques de grups adolescents, les distorsions emocionals produïdes per l'alcohol, etc.).

**3.** Algunes vegades no es tracta simplement de contextualitzar sinó que el sentit apareix quan posem la conducta en relació amb un entorn. Hi ha

entorns socials en els quals és molt més probable que apareguin les conductes violentes. Per això ens referim a marcs socials en si mateixos generadors de violència. Per això posem en relació les conductes violentes amb la vida en condicions de marginació, d'exclusió, d'explotació, de supervivència sota mínims.

4. Par a referir-nos a situacions ambientals circumstancials, provisionals, se sol usar la paraula clima, climes violents. Es descriuen així atmosferes en les quals qualsevol detonant provoca l'aparició de conductes violentes. Així podem definir, per exemple, el clima d'una classe crispada, en una situació de tensió entre grups o amb el professor, en la que un petit incident pot desfermar una sèrie d'agressions. Algunes conductes violentes apareixen quan prèviament s'ha construït un clima de tensió.

Si a tot aquest embolic de matisos li afegim alguna reflexió sobre les diferents teories explicatives de les conductes violentes i, a més, insistim a diferenciar les violències en funció de l'edat, del gènere o de la condició social, les possibilitats d'indicar alguna acció educativa s'acabarien esvaïnt. Però havent deixat clar que no pretenc ser hipòcrita parlant d'unes violències i no d'altres i assumint la parcialitat de tot allò que ve a continuació, intentaré sintetitzar algunes idees per a l'acció pacífica.

## Mirades: prevenir és descobrir totes les violències

Potser tot ha de començar per educar les mirades i ubicar adequadament les sensibilitats. El treball per aconseguir persones no violentes comença per identificar quines violències es donen al món, proper i llunyà, en el que un viu. Aprendre a veure-les totes, a descobrir què les genera, qui les sofreix, quins interessos posen en joc, per què ens distanciem quan l'afer no sembla anar amb nosaltres o ens alterem quan sembla tocar la nostra vida diària.

Normalment, sempre existeixen interessos a destacar unes o altres violències, a preocupar-se d'unes i no d'altres, a magnificar-les o relativitzar-les. Pot ser el nen maltractat, la dona apallissada, el feble abusat, el ciutadà ultratjat per la policia, etc., però no ens fixem en totes, no les veiem totes. Sempre es tracta de mirades conformistes, de gent d'ordre, amb visions integrades, que primer justifiquen el funcionament de les institucions i les raons del poder. La primera prevenció és educar per a veure.



La segona és educar per a deixar de veure. Es tracta d'aprendre a descobrir allò que creiem veure però no existeix o no té la importància que li donem. Hi ha violències que no existeixen com a tals però les construïm i les magnifiquem (passa quan, per exemple, es parla de l'augment de *la violència juvenil* o de *la inseguretat ciutadana*). No tindria més gran importància si no fos perquè aquestes *construccions socials* generen reaccions desproporcionades, inadequades i violentes i perquè realmenten les violències inicials. A vegades, la cosa perillosa d'identificar i significar determinades conductes violentes és magnificar-les o fer-les omnipresents.

Els climes de violència als que m'acabo de referir es creen sovint per raons artificials. Es desferma la possibilitat de conductes violentes perquè prèviament s'han construït irritacions, por i inseguretats. Educar és ensenyar a descobrir les pors, les frustracions i les tensions que presideixen les nostres vides individuals i col·lectives, per a no traspassar a una realitat fictícia tot allò que neix de les nostres complexitats per a viure.

Educar és aprendre a descobrir perquè necessitem enemics i quins són els reals, si és que existeixen. Deixant de banda les condicions objectives de seguretat (el tenir poques probabilitats de ser víctima ni actor d'una conducta violenta), la prevenció de les reaccions violentes consisteix en construir sentiments individuals i col·lectius de seguretat.

Les reflexions sobre determinats tipus de conductes violentes ha de portar a les reflexions sobre el risc. Evitar violències és fer palès que no és possible eliminar el risc de les nostres vides. La societat més violenta és aquella que pretengués garantir-nos a qualsevol preu la tranquil·litat. Tenint en compte que vivim en una societat injusta i desigual hi ha una part de tensions derivada del fet de viure en societat, no eliminables i en qualsevol cas inferiors als beneficis de la nostra convivència.

La societat més violenta és aquella que pretengués garantir-nos a qualsevol preu la tranquil·litat

Per això no val qualsevol forma de parlar de les violències. Més enllà dels discursos siguin interessats i esbiaixats generen possibilitats o contradiccions per a pacificar la realitat. Les dades ha d'explicar-se acompanyats de veritable pedagogia social i pensant sempre com s'evitarà construir imaginaris individuals i col·lectius, reduccionistes i etiquetats. De vegades, la manipulació és basta i dura com en el cas de la presentació de xifres de delinqüència relacionades amb la immigració. Unes altres, és més complexa i delicada com en el cas de la violència en les relacions de parella. En aquest últim cas no es tracta d'una categoria única de conductes violentes i pot conduir a dues simplificacions violentes: la que darrere de tot agressor hi ha un psicòpata, la que més anys de presó ho resolguin tot.

## Condicions: fer innecessària la violència

### El dret a què les coses canviïn

Per a evitar construir el discurs de la domesticació educativa de la violència, he de dedicar alguns paràgrafs per a recordar que darrere d'algunes conductes violentes (com a actors i com a víctimes) hi ha entorns de pobresa, marginalitat i exclusió. Per això, des d'aquesta perspectiva que ara adoptem, la primera mesura preventiva és la lluita contra l'exclusió. Un conjunt d'accions decidides que, com ja s'ha assenyalat, cal fer-les tant si les persones excloses generen violència com si s'aguanten estoïcament. L'exclòs té dret a no ser exclòs, no a què ens preocupem d'ell per tal d'evitar que algun dia ens mati.

No són aquestes les pàgines per a escriure cap manual sobre el dret dels pobres a no aguantar les nostres explotacions. Tanmateix, sí que he d'afirmar que és tècnicament pervers treballar les conductes violentes que es produeixen en determinats entorns sense aplicar prèviament accions globals (no precisament educatives) destinades a modificar les seves condicions de vida.

De totes les relacions que normalment solen establir-se entre entorns empobrits i conductes violentes voldria comentar en clau educativa tres d'elles: les reaccions de desesperança, els processos d'aprenentatge i les complicacions per a arribar a ser persones.

En tots els entorns no existeixen les mateixes possibilitats de tenir futur. Tot i que només utilitzéssim les teories de la violència com a reacció a la frustració, acceptaríem que determinades conductes destructores són la reacció lògica davant una vida que no permet assolir un conjunt de béns i satisfaccions que contínuament t'ofereixen i que altres col·lectius no pobres sí que poden tenir.

En alguns barris, reduir les conductes violentes suposa, per exemple, augmentar les oportunitats dels joves més desafavorits. Existeix la violència de *no future*, la del tot tant se me'n dona perquè poca cosa tinc a perdre. Si també volem educar es tractarà d'actuar per a fer-los descobrir algun futur i elaborar amb ells i elles una sèrie de seqüències d'actuació que els permetin construir-lo. El dilema, en tot cas, és el que clàssicament ja formulava Durkheim: com plantejar-se metes possibles quan es forma part dels qui no tenen i com utilitzar mètodes socialment acceptats per a assolir-les quan es comprova que no serveixen.



Sovint, als qui menys tenen, als qui sofreixen la violència d'estar al marge, els hem de proposar que es comportin de manera no destructora quan intenten assolir allò que no aconseguiran de cap altra manera o que es conformin amb metes limitades. Si perden el poder que genera la por de les seves possibles violències els hauríem de restituir un altre poder per a canviar la seva realitat. L'educació per a la no-violència admet escasses excepcions però no pot consistir en deixar sense ideologia ni poder als qui menys tenen. Educar en la no-violència no pot ser educar en la submissió.

Educar en la no-violència no pot ser educar en la submissió

## Estratègies d'adaptació i *personalitats* violentes

Per altra banda, les conductes violentes també formen part d'allò que podríem anomenar estratègies d'adaptació al medi. Algunes conductes agressores suposen la forma útil de funcionar, de gestionar les dificultats i les relacions i, sovint, l'única manera que s'ha après. En alguns entorns, els nostres plantejaments pacífics poden ser inviàbles perquè no serveixen per a gestionar les relacions i la vida diària. Educar suposa descobrir junts noves estratègies que, sense ser destructores, siguin útils per a les persones que viuen en aquest entorn. Educar un adolescent perquè no sigui violent no pot ser igual quan es tracta d'un *pijo* que quan es tracta d'un *quillo*, no els serveixen les mateixes estratègies.

A vegades, les conductes violentes es produeixen per allò que solem anomenar *buits educatius*, és a dir, absència de bagatges i habilitats per a gestionar una situació de conflicte, de frustració o d'estrès. Quan l'entorn és socialment deprimit, els repertoris disponibles poden ser escassos o inservibles per a gestionar determinades situacions. Educar consisteix aleshores en ampliar aquest repertori, en facilitar uns altres aprenentatges per a la relació, en cobrir els buits educatius.

Fa anys es va produir un cert escàndol periodístic perquè en alguna presó de Catalunya s'ensenyava a *lligar* a un grup de condemnats per delictes contra la llibertat sexual. Era un exemple de com (per diverses raons no solament de privació) hi ha persones que només han après formes agressives de relacionar-se o tenen dificultats per a gestionar els impulsos. Els manca un conjunt d'habilitats que poden aprendre's.

Malgrat que no és exclusiu de les persones que viuen en condicions de dificultat social, també podem plantejar-nos alguns aspectes de les conductes destructores associats als processos de maduració i personalització. Créixer i

madurar en condicions de carència i dificultat pot comportar dificultats en la conformació de la personalitat que, en altres moments de la vida, suposin maneres d'actuar destructores<sup>3</sup>.

Evitar la violència també ha de ser no continuar vivint una existència només plena d'insatisfaccions

Ara, educar suposa plantejar-nos com els ajudem a què aprenguin a gestionar el seu món interior, a descobrir els seus sofriments, a no convertir-los en vivències destructores. Es tracta d'ajudar-los a què passin comptes amb el seu passat d'una altra manera, a què canalitzin la fúria d'una història sense afectar cap a altres *objectes* que no siguin els éssers humans que els envolten, a què aprenguin a relacionar-se i expressar els sentiments que els envaeixen. Però, a més, significa facilitar altres formes de compensació de les satisfaccions i felicitats no tingudes. Evitar la violència també ha de ser no continuar vivint una existència només plena d'insatisfaccions.

## Ideologies: justificar la convivència pacífica

### Violència, simbologia i dogma

Amb una més gran simplificació encara que la utilitzada en els anteriors apartats, dirigiré ara la mirada de l'acció educativa cap a les ideologies. A aquelles argumentacions simbòliques o ideatives que estimulen, mantenen o amplifiquen l'aparició o la continuació de conductes violentes. El primer conjunt d'accions educatives en les que hauríem de pensar té a veure amb els dogmes i els símbols. El segon, amb allò que solem anomenar genèricament educació en valors. Parlaré més del primer que del segon i sempre referit fonamentalment a l'acció educativa amb adolescents i joves.

No es tracta de recordar que existeixen ideologies de la pau i ideologies de la guerra, justificacions ideològiques de la violència i argumentacions a favor de la no-violència. L'acció educativa aquí es refereix a quelcom més limitat. No parlo d'ideologia com a conjunt sistematitzat i coherent sobre tota o una part de l'existència humana o l'organització de la societat. Aquí ens referim a aquella part de la lògica vital d'una persona conformada per un conjunt d'idees i valors sobre la realitat i les persones del seu entorn. Sovint es tracta només de fragments i simplificacions però permeten a la persona atribuir sentit al que fa, comprendre la realitat.





Les conductes violentes a les quals en aquest text ens referim (no la violència estructural o les violències institucionals) comporten accions en les que no cal una ideologia violenta però sí simplificacions ideològiques. Per exemple, algunes conductes violentes joves o algunes violències *polítiques* necessiten d'idees i valors elementals, concretats en simbologia que permetin passar amb facilitat a l'acció. El mecanisme és igual per a tot tipus d'ideologia, feixista, nacionalista, sectària, radical, etc. La pàtria, la terra, el capital, la revolució, el país, la raça, la cultura, etc. apareixen com idees força que permeten adhesions incondicionals.

## Educar és ensenyar a pensar, ajudar a tenir arguments per a pensar el món

Si es tracta d'actuar violentament les ideologies d'esquemes i veritats absolutes creen i defineixen enemics, justifica l'acció, evita la responsabilitat. No existeix cap vacuna preventiva millor contra la violència que ensenyar a pensar, ajudar a rebutjar els dogmes i les veritats absolutes. La socialització no violenta suposa fonamentalment educar per pensar, per matisar i dubtar.

Així com la dificultat per a pensar se supleix amb l'acció, les dificultats per a estructurar i mantenir una ideologia se substitueixen amb simplificacions i simbologia. La reducció ideològica i els símbols permeten generar amors i odis, atraccions i rebuigs, pertinences i exclusions. L'educació ara suposa evitar les simplificacions socials, polítiques o religioses, renunciar a la difusió d'idees i simbologies que faciliten la confrontació.

En un treball (encara en fase de realització)<sup>4</sup> amb adolescents de quart d'ESO de Catalunya, en el qual se'ls facilita la possibilitat d'escriure sobre allò que canviarien en el món que els envolta, trobem una bona quantitat dels arguments que usen per pensar el món. Molts enormement positius, la majoria contradictoris, alguns simplificacions dures del tipus de les que estem parlant. Valguin com a mostra tres frases de nois i noies de diferents entorns:

### *Què canviaries del món?*

- *“La pobresa la convertiria en riquesa. Així els moros podrien tornar al Marroc i no caldria que estiguessin aquí.”*
- *“Que Catalunya fos independent. Expulsar moros, gitanos i negres. Els emigrants que es quedin que sàpiguen el català i la nostra religió...”*
- *“Canviaria la fam, la immigració, les drogues ... que els gitanos no naixessin”*

No existeix cap vacuna preventiva millor contra la violència que ensenyar a pensar, ajudar a rebutjar els dogmes i les veritats absolutes

Educar per a la no-violència té a veure amb ajudar a tenir arguments per a pensar el món. Suposa estructurar les idees i els mecanismes que ens permeten comprendre l'altre i entendre'ns a nosaltres mateixos. Té a veure amb la construcció d'identitats obertes sense el recurs fàcil al símbol, sense pertinences i exclusions.

Bona part de les conductes violentes actuals solen tenir com a característica no tant l'afirmació de la seva bondat com l'absència d'arguments ètics que la regulin. El raonament seria més o menys el següent: *destrueixo perquè m'ho passo bé i no és que estigui bé sinó que no trobo cap raó per a no fer-ho*. Només com a breu apunt desitjaria recordar que la clau educativa se situa ara en com fer educació ètica (no de moral restrictiva o de pacifisme religiós) i a afirmar taxativament que no existeix ni una sola idea filosòfica, social, política o religiosa que pugui justificar l'ús de la violència, que pugui justificar la destrucció o la mort. Si volem realment educar per a la no-violència no podem fer cap excepció ideològica<sup>5</sup>.

## Contextos: funcionalitats no destructores

Com deia al començament, la majoria de les conductes destructores només prenen sentit quan se les llegeix en el context en què es produeixen. La seva explicació només és possible a partir d'allò que podríem considerar variables contextuals. Part de la violència domèstica té a veure amb diferents contextos de llar, algunes de les violències joves amb contextos de diversió, algunes agressions adolescents amb les tensions relacionals que es produeixen a l'escola, etc.

La violència troba la seva lògica en un context concret i té una funcionalitat dins d'ell. De la mateixa manera, el disseny d'intervencions per a evitar-les té a veure amb accions sobre el context, amb accions contextualitzades i amb la substitució amb altres conductes de les funcions exercides per les violentes. Per exemple, les activitats vandàliques d'un grup adolescent en un parc cobren part de sentit en les seves relacions de grup i en els seus avorriments. Les accions per a reduir aquesta conducta no tenen res a veure amb l'educació per a la no-violència (tot i que s'hagin de tractar els efectes de la seva conducta per a responsabilitzar-los), es tracta de fer que trobin altres formes de diversió i que tinguin altres formes d'acceptació i afirmació dins del grup.

Com que els contextos violents poden ser innombrables no podem plantejar-nos aquí massa concrecions. Educar o prevenir és parar-se en primer lloc a



considerar, observar i analitzar els contextos tot evitant el reduccionisme de les accions o la tendència convertir-les en patològica o sense sentit pel mer fet que siguin violentes. Després consisteix en intervenir sobre aquests contextos. A l'escola secundària, per exemple, es pot incidir sobre algunes conductes d'encaçament entre iguals si s'observen i treballen allò que podem anomenar *orfeneses escolars* (aquelles situacions en les que els més petits resten a mercè dels més grans: els patis a les hores del migdia) o la creació i consolidació de determinades dinàmiques de grup. O es pot incidir en la confrontació més o menys violenta entre grups observant l'aparició d'estils i tribus, treballant el seu sentit i la seva lògica en la tutoria o la classe de socials.

El mateix podríem comentar sobre les violències en els contextos d'oci. Intervenir pot suposar treballar la violència com a forma de diversió o treballar les relacions i confrontacions que es generen en determinats espais. Però també pot suposar l'aprenentatge de formes positives per a gestionar els conflictes de convivència o la prevenció de les situacions de descontrol.

Acabaré tornant a les consideracions del principi. Actuar en una i no en una altra violència, en uns subjectes i no en altres, en les persones i no en els seus entorns, considerant-les portadores de patologia i no d'altres lògiques, beneir ideològicament alguna violència, vendre dogmes i banderes, etc., etc. és una perversió violenta. Tot i així, podem i hem de construir influències educatives que influeixin en la construcció de ciutadans i ciutadanes que no necessitin recórrer a la violència per a conviure.

Jaume Funes  
Professor de les EUTSES

- 1 FUNES, J, COMAS, M. VILAR, J. "Sobre les noves o velles formes de violència entre la població jove. Propostes de reflexió per actuar. (text no publicat)
- 2 Una cosa similar proposa FERNANDEZ VILLANUEVA, C. (1998) a *Jóvenes violentos*. Icaria ed. Barcelona
- 3 En aquest text s'està parlant sempre de les conductes violentes exògenes, cap a l'exterior (la realitat material o les persones) però no pot oblidar-se que prou persones exerceixen violència endògena, s'autodestruïxen per raons diverses entre les que hem de considerar la seva educació per a no projectar cap enfora la seva agressivitat.
- 4 "El món dels adolescents explicat per els mateixos". Un projecte de treball amb adolescents que està realitzant la Fundació Jaume Bofill, en col·laboració amb el Departament de Benestar Social i Família i la Secretaria General de Joventut de la Generalitat de Catalunya.
- 5 Em refereixo sempre a argumentació ideològica no a situacions d'explotació i destrucció en la que algú consideri legítim l'ús de la violència com a única sortida a la seva situació. Aquest, en qualsevol cas, és un altre debat.

## Violència envers els usuaris dels serveis: maltractament institucional

Violencia hacia los usuarios  
de los servicios:  
maltrato institucional

*Analizar el síntoma social actual y la fuente principal de agresividad y violencia en las instituciones humanas y, en particular, en la institución de acción socioeducativa es lo que pretende este artículo. Nuestras instituciones socioeducativas tienen como finalidad principal sostener el vínculo social, colaborando en la habilitación o rehabilitación del ciudadano y a la cohesión colectiva. La reacción agresiva y la violencia física son las maneras que busca el individuo para desbloquear una conversación convertida en torneo por el prestigio de dos que faltan a la verdad o se han extraviado en la verificación del síntoma de fractura. La interdisciplinariedad del futuro es el mejor bálsamo para la violencia del presente. Los conceptos fundamentales de la psicoanálisis -inconsciente, transferencia, pulsión y repetición- son una buena herramienta para llevar adelante la tarea.*

Violence toward users of  
services: institutional  
mistreatment

*This article aims to analyse the current social symptom, and main source of aggressiveness and violence in social institutions, especially socioeducational activity. Our socioeducational institutions chiefly aim to sustain social links, collaborate in the habilitation or rehabilitation of citizens and engender collective cohesion. Aggressive reactions and physical violence are ways in which individuals attempt to undo a deadlocked conversation that has turned into a pride contest between two individuals who are not telling the whole truth, or have a misguided view of the symptom of fracture. Future interdisciplinary approaches are the best solution for today's violence. The essential concepts of psychoanalysis – unconsciousness, transfer, drive and repetition – form an excellent technique in which to perform the task.*

### Palabras clave

*Cohesión social, Comunicación, Conversación, Diálogo, Maltrato institucional, Vacío de ideas*

### Keywords

*Social cohesion, Communication, Conversation, Talks, Institutional mistreatment, Idea void*

**Autor:** Francesc Vila

**Article:** Violència envers els usuaris dels serveis: maltractament institucional

**Referència:** Educació Social, núm. 23, pp. 34-44

**Adreça professional:** Fundació Cassià Just.

Francesc Vilá  
fvila@copc.es