



El Servei de Mediació Comunitària a la Província de Barcelona

Bases teòriques i metodològiques
Anàlisi de casos

Col·lecció_ **Documents de Treball**

El Servei de Mediació Comunitària a la Província de Barcelona

Bases teòriques i metodològiques
Anàlisi de casos

El Servei de Mediació Comunitària a la Província de Barcelona

Bases teòriques i metodològiques
Anàlisi de casos

Col·lecció **Documents de Treball**

Sèrie_Benestar Social, 2



**Diputació
Barcelona**
xarxa de municipis

Aquest document ha estat elaborat per l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona i AEP Desenvolupament Comunitari.

Per part d'AEP: Doris Boira, Mercè Collet, Maribel Guzmán, Juliette Lapacó, Josep Maria Navarro, Gianni Orsini, Jordi Pascual, Genisa Prats, Irene Santiago, Elizabeth Uribe, Enrique Vidaurrázaga i Mercè Zegrí. Per part de l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona: Angelina Duran, Eva Erill i Assumpció Pujol.

© Diputació de Barcelona

Primera edició: febrer 2008

Disseny i producció: Direcció de Comunicació de la Diputació de Barcelona

Impressió: Gutenberg, S.A.

ISBN: 978-84-9803-238-3

Dipòsit legal: B-3018-2008

Índex

Presentació	7
Introducció	9
El servei de mediació comunitària de la província de Barcelona	11
Justificació	11
Marc teòric i conceptual	12
La concepció de mediació comunitària	12
Conceptes fonamentals: comunitat, diversitat i conflicte	13
Metodologia	15
La pràctica de la mediació comunitària i les funcions de la figura mediadora	15
Responsabilitats i límits dels equips mediadors comunitaris del SMCPB	18
Característiques tècniques del servei	18
El SMCPB: model de mediació comunitària i àmbits d'actuació	18
Missió, finalitat i objectius	19
Condicions mínimes del servei de mediació comunitària	20
Etapas de la intervenció	21
Aprenent des de l'experiència. Reflexions a propòsit de quatre intervencions	23
Espai públic i convivència	24
Cas 1	24
Cas 2	28

Joves i relacions intergrupals	33
Cas 3	34
Cas 4	38
Conclusions	43
Bibliografia bàsica	45

Presentació

Amb aquestes paraules em plau presentar-vos el document EL SERVEI DE MEDIACIO COMUNITARIA DE LA PROVINCIA DE BARCELONA. Bases teòriques i metodològiques. Anàlisi de casos, elaborat per l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona i AEP Desenvolupament Comunitari.

El treball social comunitari és, sens dubte, una eina d'intervenció preventiva i generadora d'espais d'inclusió social i un instrument fonamental que potencia la solidaritat des dels diferents àmbits d'intervenció de l'acció social. També l'entendem com una metodologia de treball pròpia dels serveis socials i que, per tant, hem de potenciar i enfortir.

Aquesta publicació s'emmarca en les actuacions que, des de l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona, s'han anat impulsant per donar resposta a les necessitats dels municipis. Entenem la mediació comunitària com un mètode que, més enllà del tractament puntual d'un conflicte, afavoreix un procés de reconeixement i apoderament d'actors socials i, per tant, d'enfortiment de la comunitat. En aquest sentit, com el present document mostra, la mediació comunitària té un clar efecte preventiu.

Volem donar suport als municipis d'una manera clara i decidida en la millora de la convivència ciutadana, i oferir la mediació i el treball comunitaris com una eina dels serveis socials que afavoreix el canvi constructiu de les relacions en les comunitats socials diverses i que ajuda que la població s'impliqui i participi en la millora de la convivència ciutadana, amb la qual cosa es fan pobles i ciutats per a tothom.

Montserrat Ballarín España

Presidenta delegada de l'Àrea de Benestar Social
de la Diputació de Barcelona

Introducció

El Servei de Mediació Comunitària de la Província de Barcelona (des d'ara SMCPB) sorgí l'any 2004, promogut per l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona, que escollí, per portar-lo a terme, un projecte tècnic elaborat per l'entitat AEP Desenvolupament Comunitari. Des del seu inici i fins a l'actualitat, aquesta és l'entitat que gestiona el SMCPB, des de la seva seu a Barcelona ciutat.

El document que teniu a les mans conté una presentació d'aquest servei. Es tracta del primer informe públic sobre el SMCPB i està pensat, sobretot, com una eina de divulgació i de reflexió sobre un recurs pioner al nostre país en el camp del treball comunitari. En efecte, aquí la mediació comunitària és entesa com un mètode que, més enllà del tractament puntual d'un conflicte, afavoreix un procés de reconeixement i apoderament d'actors socials i, per tant, d'enfortiment de la comunitat. En aquest sentit, com el present document mostra, la mediació comunitària té un clar efecte preventiu.

El text està estructurat en dues parts principals. La primera presenta les bases teòriques i metodològiques que inspiren el tipus de mediació comunitària que ofereix el servei, així com les principals característiques tècniques del servei. A la segona part s'exposen casos pràctics, amb la finalitat d'extreure dades per a la reflexió sobre les possibilitats i limitacions d'aquest recurs emergent en el camp de la intervenció social que és la mediació comunitària.

El Servei de Mediació Comunitària de la Província de Barcelona

El Servei de Mediació Comunitària de la Província de Barcelona és un recurs innovador en el camp del treball comunitari que l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona posa a disposició dels serveis socials dels ajuntaments d'aquesta demarcació. A continuació se'n presenta la justificació, el marc teòric en què s'inscriu, així com les seves principals característiques tècniques.

Justificació

Al llarg del segle xx, s'han succeït tota una sèrie de canvis i modificacions en la forma de viure i de convidaure. Una d'aquestes modificacions té a veure amb la manera de percebre la relació i, dins d'aquesta, el conflicte.

Aquests canvis tenen el seu origen, entre d'altres, en dues situacions. Per una banda, el llegat de feminització que el món laboral i la societat van rebre, que no solament significa més dones en el món laboral, més enllà de l'espai privat, de la casa, sinó també més maneres femenines d'estar i de fer. Per l'altra, l'augment en nombre i intensitat dels fluxos migratoris, constants en la història humana, que mostren la paradoxal pluralitat dels éssers únics i, amb ella, la necessitat de resoldre aquells aspectes de la relació on es fan presents no solament les diferències, sinó també les disparitats.

En l'experiència humana, una de les parts de la relació ha cercat constituir-se en referent universal, tractant d'homologar l'altra part, o bé assimilar-la a la seva parcialitat. En aquest tipus d'experiències, reconeixem que allò que es posa «en el bell mig de» la relació, com a mesura, és un mecanisme que condueix a la imposició d'una parcialitat de l'experiència sobre l'altra i que esdevé mecanisme de força. Parlem, doncs, del règim de mediació de l'u.

En moltes relacions, quan es mira amb atenció, trobem un esforç de les parts perquè l'«enmig de» sigui la paraula que dóna fluïdesa i que pretén interrompre aquest mecanisme d'imposició, de força. Aquesta mena d'experiències ens porta a parlar d'un règim de mediació «del dos». Aquí es veu l'altre, se'l reconeix, i allò que es col·loca enmig de la relació és el reconeixement de la disparitat d'una de les parts, així com el reconeixement per part de l'altra d'aquell «més» que aquesta aporta. Es configura així un «enmig de» que vincula, mou l'intercanvi i dóna mesura, i permet d'aquesta manera, a aquell que reconeix i respecta, créixer i mantenir obert el joc relacional en un flux constant d'intercanvi.

El que finalment ens ha deixat el segle xx és un llegat paradoxal: la necessitat de reviure i descongelar la mateixa noció de conflicte per alliberar-la de l'experiència de la seva resolució violenta (una qüestió important, ja que entre nosaltres el conflicte sempre s'associava a quelcom negatiu). La lectura contemporània de la noció de conflicte, sumada al recull d'experiències passades, ens permet proposar dues opcions i moments en la significació d'aquest concepte: d'una banda, el replantejament de la seva definició i, de l'altra, la seva resolució.

Parlar, llavors, des d'aquesta perspectiva, significa donar un altre sentit al concepte de política, entendre i fer veure que «política és, en propietat, allò que aconsegueix contrastar o deixar en suspens, completament, el mecanisme de les relacions de força» (Luisa Muraro).

Aportar aquesta mirada implica prendre consciència del desplaçament del concepte i sentit d'allò que denominem polític, d'allò que solament entenem com a sinònim de representació democràtica (molt important per conuiu organitzadament), cap a un plantejament del canvi en primera persona que modifica la relació amb allò que és real i dirimeix el conflicte en diferents àmbits: des d'aquell que és íntim, privat, fins a l'àmbit social, públic. Aquestes dues formes d'entendre el concepte de política resoldran el conflicte de manera diferent. Una amb mesures habituals, l'altra amb el canvi en primera persona, amb la mediació del dos...

Per tant, el Servei de Mediació Comunitària de la Província de Barcelona ha de respondre al repte d'aquestes noves demandes del fet de conuiu o de coexistir.

Marc teòric i conceptual

El model teòric en què es basa el Servei de Mediació Comunitària de la Província de Barcelona és fruit d'un procés de contrastació amb l'experiència pràctica en el camp del treball comunitari. Es tracta d'un dispositiu orientat a la gestió de conflictes que té com a objecte propi la negociació entre les parts, dins d'un marc social donat. En efecte, tot partint de la idea que, davant situacions conflictives, es poden trobar diverses actituds en la trobada amb l'altre per part dels agents implicats: la fugida, l'agressivitat, la força, el legalisme, la manipulació i, finalment, la negociació; s'aposta per aquesta última, la disposició negociadora, com a estratègia que garanteix la convivència social. A més, el conflicte esdevé una ocasió per realitzar una diagnosi del marc comunitari en què es produeix, la qual cosa permet donar-li una dimensió global, en la perspectiva del treball comunitari.

La concepció de mediació comunitària

Definim la mediació com un recurs pont que afavoreix la comunicació i promou un canvi constructiu en les relacions entre persones culturalment diverses que mantenen entre si relacions conflictives dins d'una mateixa comunitat. Quan diem culturalment diverses és perquè entenem que en una comunitat o en una societat la diversitat cultural és present sempre. En aquest sentit, cal tenir en compte que la presència de poblacions immigrades és un factor de diversificació, però no pas l'únic.

El SMCPB proposa un model de mediació comunitària que propicia: la prevenció de conflictes més aguts i/o greus, la construcció d'una ciutadania plural, el reconeixement de l'altre, l'apropament de les parts, la comunicació i comprensió mútua, l'aprenentatge i el desenvolupament de la convivència, la recerca d'estratègies alternatives per a la resolució de conflictes, la participació comunitària i, en aquest sentit, l'aprofundiment democràtic, així com l'adequació d'objectius i metodologies en l'actuació dels professionals dels municipis.

Conceptes fonamentals: comunitat, diversitat i conflicte

Comunitat

Es recupera aquí el concepte de comunitat emprat en la teoria del desenvolupament comunitari, que la defineix com un grup que comparteix un espai i un sentiment de pertinença i que permet activar, potencialment, relacions de solidaritat i suport mutu entre els seus membres, de cara a assolir millores col·lectives. Es tracta d'un concepte ampli i inclusiu (a diferència d'altres conceptes que expressen divisió social, com ara classe, grup ètnic o generació); en aquest sentit, és proper a nocions com ara «ciutadania» o «societat», però a diferència d'aquestes, la comunitat es basa en vincles primaris, de fort component emocional.

Ara bé, tenint en compte la proliferació d'identitats múltiples –i, per tant, de diverses comunitats– en el si de les actuals societats complexes, el concepte «comunitat» és aquí un terme ideal, que dibuixa un horitzó per a l'actuació, més que no pas una situació de fet. Es tracta, en definitiva, de generar nous vincles entre els diversos grups que formen part de les societats on intervenim, a fi de constituir comunitats inclusives.

Per tant, per a la mediació comunitària, que s'ocupa de situacions de conflicte actual o potencial, la comunitat constitueix el referent últim fonamental i un recurs clau per generar cohesió social. Cal tenir present, però, que per a qualsevol comunitat s'han de considerar les dimensions que la constitueixen i la travessen. Així, podem distingir entre: desigualtats de classe i de poder, diversitat cultural i altres tipus d'identitats/diferències (de gènere, d'edat, etc.). En cada context, caldrà interrogar-se sobre quina combinació específica d'aquestes dimensions es dona.

Diversitat cultural i interculturalitat

La diversitat cultural, segons la concepció que adopta el SMCPB, és l'expressió dels diferents grups socials: classes socials, grups d'edat, de gènere... Per tant, qualsevol societat és diversa culturalment. A més, les societats postmodernes com la nostra es caracteritzen per un grau de pluralisme cultural especialment alt, per l'efecte de la globalització i de les migracions internacionals. Com es veurà, el mediador i la mediadora són professionals que col·laboren en l'atenció a les necessitats socials de les comunitats i orienten la seva acció a la prevenció i resolució dels conflictes que es generen en una dinàmica de convivència comunitària.

Des del punt de vista de la diversitat cultural, es poden distingir les situacions d'interculturalitat i de multiculturalitat. Així, per interculturalitat s'entén el conjunt de relacions entre grups culturals diversos, caracteritzades per la convivència no exempta de conflictes, i pel diàleg i l'actitud negociadora entre els grups. S'anomena multiculturalitat, en canvi, la situació de contacte entre grups culturals, caracteritzada, més aviat, per la coexistència i el respecte mutu, però amb poca interacció entre ells.

Conflicte

Entenem per «conflicte» un tipus de relació entre grups caracteritzada per l'oposició entre ells pel fet que cadascun manté postures percebudes inicialment com a incompatibles entre si. En aquest sentit, la representació del conflicte que es fan les parts és tan important com la mateixa situació de fet. D'altra banda, sovint és presentat com una situació contrària a la integració, tot i que moltes vegades, en la vida social, ambdues dimensions es donen plegades. De fet, com han destacat sociòlegs eminents –com Simmel o Coser–, el conflicte genera efectes cohesionadors dins de cada grup enfrontat i a la vegada segregador entre les parts, però també s'ha vist, des de Marx, com un factor de transformació social.

Des del punt de vista de la mediació comunitària, el conflicte és vist, no pas com un problema, sinó com un repte i un motor de canvi, com una oportunitat per al desenvolupament comunitari. En aquest sentit, més que resoldre el conflicte –objectiu no sempre abastable– es planteja aprendre a gestionar-lo per tal que esdevingui un motiu de transformació i millora social, en comptes d'un element de bloqueig. Com veurem, l'acció mediatora es pot entendre com aquella capaç de desbloquejar una situació de conflicte, que té efectes paralitzadors o fins i tot degeneratius en la comunitat.

Es poden distingir diversos tipus de conflicte. Així, segons la raó del conflicte, és a dir, què és allò que està en joc, ens trobem, sobretot, amb:

- Conflicte d'identitats: es caracteritza per la construcció de la identitat de l'altre com a contraposició a la pròpia, la qual cosa dóna lloc a un xoc d'identitats. L'oposició es basa en el que les persones són.
- Conflicte de valors: propi, sobretot, de les situacions de pluralitat cultural, en què cada grup té una visió diferent d'una mateixa situació, a causa del seu univers simbòlic i de la seva escala de valors; l'oposició rau, més aviat, en allò que es creu.
- Conflicte normatiu: quan conflueixen en una mateixa situació pautes de comportament que responen a estils de vida contraposats. L'oposició se centra en el que hom fa.
- Conflicte d'interessos: quan hi ha en joc el control sobre recursos (interessos econòmics) o bé la distribució de poder (interessos polítics). La clau, en aquest cas, és la posició social que s'ocupa.

Amb tot, cal tenir en compte que una mateixa situació conflictiva pot respondre a més d'un d'aquests tipus, els quals, a més, solen aparèixer combinats. D'aquí ve la importància de realitzar el diagnòstic per poder establir quin d'aquests tipus de conflicte predomina sobre els altres i, en funció d'això, decidir quin mètode d'intervenció s'utilitza.

Metodologia

La mediació comunitària es presenta com un recurs extern no només dirigit a tractar conflictes sinó a establir elements preventius basats en l'articulació de relacions, recursos i processos socials amb un enfocament comunitari. Ara bé, segons Margalite Cohen Émerique, perquè un conflicte esdevingui mediable s'han de donar una sèrie de condicions generals:¹

1a condició: el reconeixement de l'existència del conflicte per part de les parts confrontades.

2a condició: el reconeixement mutu entre les parts, que comporta legitimació de la participació dels agents implicats en el tractament i possible resolució del conflicte; és a dir, la consideració de l'altre com a interlocutor vàlid.

3a condició: la voluntat de mediació per part dels agents implicats, que s'ha de donar en les dues direccions o més.

Només si es donen aquestes condicions, serà possible la intervenció d'un equip de mediació.

La pràctica de la mediació comunitària i les funcions de la figura mediadora

L'activitat professional dels equips de mediació comunitària amb una formació adequada es perfila de la manera següent: l'equip de mediadors i mediadores posa els seus coneixements, les seves competències i actituds i habilitats professionals a la disposició dels professionals de l'Administració pública municipal i de la comunitat en general, per tal de facilitar la comunicació, la relació i la convivència.

Els instruments preferents, encara que no exclusius, de l'acció mediadora són l'entrevista individual i grupal, reunions de treball, tallers de participació, disseny d'estratègies per arribar a acords concrets, avaluacions de procés, tècniques participatives...

Es pot parlar de diferents tipus de mediació: la que facilita el diàleg, la que desbloqueja i la que transforma.

La mediació comunitària per facilitar la comunicació (facilitador de diàleg)

En els processos de treball comunitari cal facilitar la comunicació, per tal que les parts que s'interrelacionen (que sovint tenen diferents codis lingüístics i culturals) puguin entendre's i expressar-se per intentar dissipar tot tipus d'interpretacions equívokes i prejudicis:

1. A més d'aquestes condicions, el SMCPB afegeix uns requisits d'accés, que hem recollit a l'apartat «Condicions mínimes».

- Funcions d'*intèrpret lingüístic*: es realitzen ocasionalment, en el cas de situacions plurilingües, per tal d'assegurar la traducció i també la comprensió de la informació que transmeten ambdues persones, explicitant i traduint els codis de comunicació utilitzats en el context cultural de l'un i l'altre. Aquesta acció justifica la incorporació de mediadors interculturals dins del SMCPB, de manera que es pugui garantir la comprensió entre persones amb llengües d'origen i/o vehiculars estrangeres i persones amb domini de les llengües de la societat catalana, amb els registres i procediments adequats que més convinguin a cada situació.
- Funcions d'*intèrpret sociocultural*, per tal d'assegurar la contextualització i la comprensió dels trets socioculturals principals que incideixen en la situació, tant pel que fa a la cultura de referència de les persones migrants i als canvis socioculturals que es produeixen en la societat catalana, com pel que fa a les expressions culturals de la societat catalana i als seus valors heterogenis segons cada grup social. En aquest context, l'equip de mediadors i mediadores interculturals aclareix preconcepcions, prejudicis i estereotips que sorgeixin.

Exercint les funcions d'intèrpret lingüístic i sociocultural, doncs, l'equip mediador intenta aclarir i dissipar malentesos, incomprendions, desconfiances, imatges negatives, interrogants i dubtes que es puguin produir en la relació entre ambdues parts i que són inherents a la interacció social. La consegüent modificació de certes actituds en els uns i els altres, tot i ser lenta en alguns casos, permet una comunicació més fluida i respon a l'objectiu de treball prioritari de la mediació, que és la prevenció de conflictes socioculturals mitjançant la facilitació del diàleg entre ambdues parts.

Convé remarcar que la col·laboració professional de mediadors i mediadores interculturals en l'atenció a la població migrada (àmbits de serveis socials, sanitat, justícia, educació...) és un recurs formatiu pràctic per als agents socials que, juntament amb una formació continuada sobre immigració i relacions interculturals, contribueix de manera clau a la seva competència en el treball amb persones d'origen estranger. Els mediadors i mediadores interculturals faciliten que es pugui donar una comprensió recíproca sobre les diferents maneres de viure i entendre la realitat.

La mediació comunitària en la gestió de conflictes (funció de desbloqueig)

Quan en la relació entre persones sorgeixen conflictes de valors, o quan es treballen temes sensibles que podrien generar un enfrontament, l'equip mediador facilita la negociació entre les parts, busca l'interès comú i crea un espai de trobada per tal de permetre donar resposta a les necessitats i els objectius de les parts.

En aquest context, l'equip mediador comunitari aporta a la població l'assessorament necessari per tal que es pugui comprendre millor el paper que té la identitat sociocultural de la persona o persones que intervenen en la situació de conflicte. Aquesta sensibilització es fa sempre en relació amb aspectes sorgits en la situació que tractarem. En els conflictes de valors i en el treball en qüestions socioculturalment sensibles, l'equip de mediació aporta l'assessorament necessari en relació amb els drets i les obligacions de les parts, per tal que es puguin relacionar amb autonomia i responsabilitat, donar a conèixer les seves

necessitats, fer-se reconèixer en la seva especificitat, respectar l'altre i fer-se respectar en l'espai de treball conjunt.

En els conflictes de valors i en el treball en qüestions socioculturalment sensibles, l'equip de mediació aporta a la persona o persones d'origen estranger l'assessorament necessari en relació amb els seus drets i les seves obligacions, per tal que puguin relacionar-se amb la societat d'acollida amb autonomia i responsabilitat, donar a conèixer les seves necessitats, fer-se reconèixer en la seva especificitat, respectar l'altre i fer-se respectar en l'espai de treball conjunt. Els aporta, així mateix, l'assessorament necessari per tal de comprendre els valors culturals de la societat receptora.

En definitiva, l'aportació de l'equip de mediació intercultural a la resolució de conflictes socioculturals rau en la seva capacitat per dinamitzar la negociació entre les parts, assegurar el respecte mutu i crear un clima de confiança, i mostra estratègies d'apropament als codis de referència de l'un i de l'altre que permetin a la persona o grup trobar per si mateix les millors solucions possibles a les parts. El principi que regeix aquesta relació és de col·laboració, complementarietat i compromís entre les dues parts, tot mantenint la imparcialitat tècnica necessària per a una mediació eficaç.

La mediació comunitària en la creació de noves estratègies d'intervenció (funció de transformació)

Finalment i davant la demanda de compondre millor les relacions que s'estableixen entre diferents persones, l'equip mediador comunitari pot aportar els elements necessaris per facilitar una transformació en les formes habituals de fer. Amb la seva acció mediatòria, pot obrir vies per tal que les persones interessades trobin noves *estratègies i solucions innovadores* que responguin a problemàtiques difícilment resolubles, tot potenciant una dinàmica activa i creativa que apropi els recursos d'una part i de l'altra.

En aquest sentit, l'equip mediador, coneixedor de la xarxa d'associacions i grups existents en la comunitat gràcies a les informacions rebudes per part dels equips de serveis personals i socials de cada municipi on es treballa, pot fomentar també les relacions entre els uns i els altres, i canalitzar les alternatives generades pels mateixos col·lectius com a resposta a les seves necessitats. Aquesta dimensió del treball té com a objectiu facilitar la participació comunitària en un treball conjunt amb els serveis públics i privats del seu territori i, així, aconseguir una atenció adequada, integral i creativa a les necessitats de la població.

Com a resum, podríem dir que les funcions de l'equip de tècnics en mediació comunitària són les següents:

- Donar suport als professionals i tècnics municipals en la resolució o prevenció de conflictes en el marc d'una estratègia conjunta d'actuació i acompanyar-los.
- Facilitar la comunicació i el diàleg entre les persones o conjunts de persones, quant a col·lectius de diferents identitats socioculturals que resideixen en una mateixa comunitat o municipi.

- Assessorar la població migrada en la seva relació amb la societat autòctona, i vice-versa.
- Aportar instruments per tal que les parts en conflicte o en risc de conflicte puguin resoldre'ls.
- Promoure l'accés als serveis i a una atenció en igualtat de condicions a tota la població resident en els municipis de la província.
- Fomentar l'autonomia de les persones en la seva interrelació.

Responsabilitats i límits dels equips mediadors comunitaris del SMCPB

Els professionals dels equips de mediació comunitària tan sols tenen responsabilitat en el procés de la mediació en els casos o situacions en què intervenen. Això significa centrar la seva actuació en el fet de mitjançar per tal d'afavorir una millor comunicació i relació entre les parts. Significa també que *es fan responsables del procés de mediació* per tal que les parts en conflicte puguin arribar a acords comuns que millorin la convivència comunitària i amb la garantia que aquests es duguin a terme en el termini establert en el pla de treball.

Els professionals dels equips de mediació comunitària *no treballen en solitari ni inicien una intervenció per compte propi*; és per això que desenvolupen la seva pràctica sempre en el marc de les intervencions, en els temps estipulats i en els espais acordats, i com a suport dels equips de tècnics i professionals dels municipis de la província. Mai no substitueixen aquests darrers.

Els professionals dels equips de mediació comunitària intercultural són tècnicament imparcials en la seva relació amb els agents socials, ja que centren el seu compromís en un procés de mediació, els resultats del qual han de satisfer les necessitats de totes les parts.

Els professionals dels equips de mediació comunitària intercultural respecten el principi de la confidencialitat que regeix l'acció de tots els professionals socials.

Característiques tècniques del servei

El SMCPB: model de mediació comunitària i àmbits d'actuació

El Servei de Mediació Comunitària de la Província de Barcelona és un instrument de pont, que afavoreix la comunicació i promou un canvi constructiu en les relacions entre les persones, les entitats i les institucions. La mediació és una tasca de col·laboració per a la prevenció i la gestió dels conflictes comunitaris, quan la dinàmica relacional esdevé conflictiva, i a la vegada promou una comprensió recíproca sobre les diferents maneres de viure i entendre la realitat. El SMCPB està centrat en la mediació comunitària en dos camps d'intervenció: la prevenció de conflictes en l'ús de l'espai públic i en la convivència veïnal. A més, actua com a suport als professionals dels serveis:

- a) Mediació comunitària en espais públics. Es facilita la prevenció i la resolució de conflictes comunitaris interculturals en els espais públics, amb la implicació de tota la població en el territori on emergeixen. No entren dins d'aquest àmbit la intervenció en centres escolars.
- b) Mediació veïnal. S'intervé en la prevenció i la gestió de situacions conflictives que es produeixen a les escales i comunitats de veïns, i que impliquen la població que hi viu habitualment. Aquest servei es realitzarà sempre que una de les parts sigui d'origen estranger.
- c) Assessorament a professionals dels serveis. S'ofereix formació i/o assessorament als equips de professionals dels serveis socials municipals amb els quals s'ha acordat treballar en un cas, ja sigui per a la preparació de projectes i/o accions que es volen dur a terme en el municipi, o per a la preparació en la intervenció d'algun cas o situació comunitària que hagi estat sol·licitada.

Àmbit territorial d'actuació

L'àmbit territorial d'actuació és el conjunt de municipis de la província de Barcelona, excepte el municipi de Barcelona.

Missió, finalitat i objectius

El servei de mediació comunitària dóna suport i instruments als professionals municipals i als agents que conformen la comunitat en general per resoldre els conflictes latents o manifestos, i ajuda a prevenir-los i a afavorir la convivència.

La finalitat del servei és constituir-se en un instrument de pont entre les persones per afavorir un canvi constructiu en les relacions i en la convivència ciutadana, així com per facilitar la participació en processos de desenvolupament comunitari i millorar la governabilitat democràtica dels municipis de la província.

Els objectius generals del SMCPB són:

- Afavorir la convivència ciutadana entre persones en els municipis de la província de Barcelona.
- Afavorir l'atenció i la promoció social de la població, tenint en compte les especials dificultats de les persones d'origen estranger.
- Afavorir l'adequació de l'atenció social a les necessitats i particularitats de la comunitat (sigui quina sigui la seva procedència), mitjançant la recerca de noves estratègies, i capacitar els treballadors i treballadores socials en la comunicació i la competència interculturals.
- Facilitar, tant a les persones com als serveis públics i a les entitats socials del territori, la mediació com a recurs per al canvi constructiu de les relacions entre les persones que conformen comunitats socials heterogènies.

- Facilitar la participació en el desenvolupament comunitari local a tota la població dels municipis de la província de Barcelona, a partir de la utilització de la mediació comunitària.

Com a objectius específics del servei, cal esmentar:

- Facilitar la resolució de situacions i conflictes comunitaris que impliquin tot tipus de població en espais públics i en espais comunitaris, utilitzant tècniques i instruments adequats.
- Intervenir d'una manera particular en aquells casos on es plantegin problemàtiques derivades de les relacions entre persones i col·lectius de diferents procedències i orígens socioculturals.
- Assessorar els professionals de serveis personals en qüestions vinculades a les problemàtiques que es derivin de les relacions entre aquests col·lectius.
- Proporcionar una interpretació lingüística i cultural dels codis de comunicació entre els interlocutors, sigui quin sigui el seu origen, per tal d'assegurar el diàleg i una atenció en igualtat de condicions i tan adequada com sigui possible.
- Fomentar l'autonomia per a la interrelació entre tot tipus de persones i, particularment, vetllar perquè això sigui possible entre aquelles d'origen estranger i els professionals i ciutadans autòctons; així mateix, fomentar la capacitat autònoma de totes les persones en l'accés als serveis i les activitats pròpies de la vida quotidiana en els municipis de la província.

Condicions mínimes del servei de mediació comunitària

En primer lloc, cal tenir en compte les condicions d'accés al servei de mediació comunitària de la província de Barcelona:

- a) La demanda ha de provenir d'un municipi que no disposi de servei de mediació comunitària propi.
- b) La demanda s'ha de canalitzar a l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona a través dels serveis socials del municipi, la qual cosa no vol dir que no pugui haver-hi altres àrees de l'ajuntament implicades en la definició de la demanda: la transversalitat és un element positiu.
- c) L'acceptació de les condicions del Servei de Mediació Comunitària de la Província de Barcelona i, en particular, la seva metodologia i seqüència d'intervenció.

Entre aquestes condicions, cal destacar:

- La intervenció mediatòria sempre es fa com a complement, o com a instrument d'una estratègia d'actuació que l'equip de professionals del municipi estigui desenvolupant amb els agents socials implicats.
- Els professionals del municipi ja han d'haver identificat la majoria d'agents socials implicats en la mediació, i tenir-hi alguna mena de relació.

- Cal disposar sempre, per part de l'equip de mediació, d'un referent tècnic territorial (municipal) clar, amb qui es pugui mantenir una relació quotidiana estable i sense entrebancs mentre dura cada cas.
- L'equip de mediació tan sols realitza tasques de mediació i, per tant, el seguiment dels casos, així com dels acords assolits és responsabilitat de l'equip de professionals de cada territori on s'intervingui. El seguiment dels acords assolits és particularment important en aquelles situacions en què les relacions entre els agents socials està deteriorada o bé en què el conflicte està força avançat.
- Les mediacions en comunitats veïnals poden dur-se a terme sempre que els agents socials implicats tinguin una mínima estabilitat residencial en el domicili o comunitat veïnal.
- La mediació o les metodologies mediadores no sempre són adequades per resoldre certes qüestions o problemàtiques socials; per tant, cal plantejar, en cada cas, la idoneïtat o no de la mediació, i en quines circumstàncies o moments és pertinent utilitzar-les.

Etaques de la intervenció

Si bé la metodologia del programa s'adapta en funció de cada situació i context, el model d'intervenció del SMCPB es podria resumir en les següents etapes:

Fase 0: Recollida de la demanda

- Recollir, concretar la demanda i definir l'abast de la mediació.
- Formar l'equip de mediació comunitària que farà la intervenció.

Fase 1: Presa de contacte i prediagnòstic

- Realitzar contactes inicials, que han d'efectuar-se per part dels professionals de cada territori on s'intervingui.
- Dur a terme una sessió informativa sobre la mediació comunitària i la metodologia emprada per als tècnics i polítics municipals implicats.
- Recopilar i analitzar la informació d'antecedents, i informacions necessàries o pertinents per a cada cas.
- Elaborar un prediagnòstic, a partir de la informació recollida i amb la documentació necessària, per conèixer la realitat de la situació. Es considera que realitzar el prediagnòstic és la millor manera d'iniciar la intervenció per definir més exactament la situació que cal abordar.
- Si escau, reformular la demanda inicial per establir el marc de mediació, definir les condicions per iniciar-la i poder garantir l'acompliment dels acords futurs.
- Escollir l'estratègia per orientar la mediació.
- Realitzar un pla de treball i un calendari del diagnòstic i del procés de mediació en general.

Durant aquesta fase, cal començar a crear un clima de confiança i cooperació, a partir dels contactes, per realitzar el diagnòstic. L'objectiu és que les parts atorguin legitimitat a l'equip de mediació en el procés; que cada part confii en si mateixa i a la vegada en l'altra part, i que això permeti arribar a un acord sostenible.

Fase 2: Diagnòstic i acció

- Realitzar el diagnòstic, a través d'entrevistes, reunions grupals, observacions de camp..., per conèixer els diferents discursos construïts sobre el problema.
- Identificar les parts implicades en el conflicte, així com els agents clau que facin viable la mediació, i determinar el tipus de conflicte per tal de cercar el mètode d'intervenció adequat.
- Realitzar un quadern de camp, que recollirà tots els passos fets, les accions, els acords i les reunions realitzades.
- Identificar les qüestions significatives i elaborar un calendari més concret sobre el pla de treball, quan s'acaba el diagnòstic, i d'acord amb els tècnics del municipi on s'intervé, i amb l'acord i acceptació del referent tècnic responsable de la Diputació de Barcelona.

Fase 3: Negociació i acord

- Facilitar el reconeixement de les parts en conflicte.
- Crear espais de diàleg.
- Posar en comú alternatives i generar opcions.
- Avaluar les alternatives per arribar a acords.
- Negociar les alternatives.
- Obtenir acords, distribuir responsabilitats i tancament del cas.

Fase 4: Informe final

- Redacció i devolució de l'informe.
- Avaluació del treball.
- Seguiment dels acords.

Aprenent des de l'experiència. Reflexions a propòsit de quatre intervencions

Aquesta segona part del document té la voluntat de complementar el marc teòric, metodològic i conceptual ja exposat, per tal que el lector pugui tenir un coneixement pràctic del que és la mediació, segons es realitza des del SMCPB; què vol dir mitjançar des del terreny, els obstacles que es poden presentar, les formes de superar-los, els reptes, etc., a partir de les reflexions dels professionals que han desenvolupat aquestes mediacions.

És a partir de les particularitats de cada cas que es pot construir una visió més ajustada sobre el que vol dir mitjançar des de l'experiència pràctica, es pot veure com la teoria es posa al servei de la pràctica i es poden oferir eines i marcs conceptuals flexibles per tal de treballar des de la complexitat de les diferents realitats socials que cal abordar.

En definitiva, aquesta part pretén recollir i presentar anàlisis, valoracions i reflexions sobre els casos objecte de mediació.

En aquest sentit, s'han seleccionat quatre casos de mediació realitzats en diferents municipis amb característiques ben diverses, per tal de poder comptar amb experiències contrastades i amb especificitats que puguin enriquir el document. Hem organitzat els quatre casos en dos grans blocs temàtics. Una primera part versa sobre l'espai públic i la convivència; i una segona part, sobre joves i relacions intergrupals. Per a la primera part, s'ha seleccionat un municipi de mida poblacional gran, de quaranta mil habitants, i un municipi petit, de vint mil habitants aproximadament. Per a la segona part, es presenta, sota el mateix criteri, una mediació realitzada en un municipi gran, de quaranta-cinc mil habitants, i un municipi petit, de deu mil habitants aproximadament.²

Seguint el principi de confidencialitat que suposa la pràctica de la mediació, i remarquant la importància de preservar i protegir la informació, ens reservem els noms i la identificació dels municipis seleccionats; així, trobareu que hem numerat els casos com a substitució del nom dels quatre municipis, per tal de garantir el dret a l'anonimat dels implicats.

2. Font: Diputació de Barcelona. Àrea de Benestar Social.

Espai públic i convivència

Seguidament, es presenten dos casos de mediació en què la situació de conflicte va permetre treballar sobre l'ús de l'espai públic i les relacions de convivència que calia construir per garantir un ús del conjunt del veïnat sobre aquests espais, des del respecte i el reconeixement dels uns i els altres.

Cas 1

Aquest cas presenta una pràctica de mediació comunitària intercultural en el marc d'un conflicte de convivència veïnal que es donava a la plaça i a les escales dels veïns d'un barri situat en un municipi de l'interior de Catalunya, a la província de Barcelona.

Demanda

La demanda inicial realitzada pel Departament de Serveis Socials de l'ajuntament del municipi va partir dels problemes de convivència i participació veïnal motivats per l'accelerat creixement de la població estrangera durant els darrers tres últims anys. Arran del pre-diagnòstic es va determinar la importància de desenvolupar una intervenció de caràcter preventiu, que permetés al conjunt del veïnat afrontar positivament les dificultats de convivència, que es donaven a la plaça i les escales de veïns, a partir de la creació d'un espai de diàleg.³

Context

Els grans canvis de població esdevinguts darrerament han generat cert malestar pel que fa a les relacions de convivència entre veïns autòctons i la població estrangera, per l'incompliment de la normativa veïnal (sorolls, brutícia, impagaments de quotes veïnals...). Aquesta situació ha fet que el veïnat autòcton es construís una imatge negativa de l'altre, fins al punt d'establir-se un discurs en què el veïnat estranger es percep «genèricament i sense distinció» com el que no compleix les normes bàsiques de convivència i els deures amb la comunitat; a tot això, s'hi afegeix el seu desconeixement de qui són els nous veïnats i una manca d'implicació en els afers comunitaris. D'altra banda, la població novvinguda es troba, a l'hora de participar i implicar-se en la nova comunitat a la qual arriba, amb un cert tancament per part dels veïns autòctons, i percep que l'interès d'aquests es limita al compliment dels pagaments veïnals. Tot plegat ha anat dificultant la convivència i la participació veïnal.

En aquestes dificultats de convivència cal assenyalar el context de les entitats de base del barri o plaça, entitats febles per la manca de relleu a les seves juntes i el consegüent des-

3. La metodologia emprada va constar d'un taller participatiu i d'una comissió de seguiment.

gast, i la manca de concreció de les seves funcions que de vegades les col·loca en competència entre elles mateixes.

Mètode

Pel que fa a la metodologia, es va realitzar un estudi diagnòstic (variables controlades: home/dona, temps de residència a la plaça i origen cultural) per tal de comptar amb una eina que permetés descriure la complexitat de relacions. Arran d'aquest treball es van detectar tres grans grups de preocupacions que es van acabar definint com a: compliment de la normativa, relacions veïnals i manca de relació veïnal i de participació en la comunitat, tant a la plaça com a les escales.⁴

Amb aquest plantejament metodològic l'objectiu era doble: d'una banda, fer una aproximació a les percepcions del veïnat entorn de la convivència a la plaça i a les escales, i, d'altra banda, recollir les seves propostes de cara a solucionar les dificultats que manifestaven per tal de tenir-les en compte a l'hora de proposar un pla de treball realista i sostenible.

Les tècniques metodològiques utilitzades van ser: entrevistes individuals amb veïns i veïnes de diversos orígens culturals i temps de residència, així com membres d'entitats; i entrevistes grupals amb presidents d'escala. A més, es va considerar important establir contactes periòdics amb les entitats per a la construcció de confiança i per conèixer els diferents ritmes de cada entitat per tal d'implicar-les en tot el procés com a agents clau.

A més, es va fer una consulta d'informació documental de la plaça i del barri, i observacions participants per tal de copsar els elements del context, estructurals i de relacions entre veïnat estranger i autòcton, considerant la diversitat de procedències i el temps de residència.

Per ordenar, contrastar i donar sentit a les vivències, discursos i relacions recollides amb les tècniques metodològiques utilitzades es va optar per l'anàlisi de discurs⁵ com a eina d'anàlisi, de la qual es deriven els resultats que a continuació s'exposen.

Resultats

L'anàlisi de discursos en funció dels dos àmbits d'intervenció, plaça i escales de veïns, va donar lloc a un seguit de resultats plantejats en tres nivells: el compliment de la normativa, les relacions entre el veïnat i la participació.

Respecte a la plaça, es van plantejar com a aspectes rellevants:

4. Es considera l'espai de les escales com l'àmbit més proper, l'espai de convivència dels espais comunitaris dels blocs d'habitatges.

5. L'anàlisi de discurs és una tècnica d'anàlisi de dades qualitativa que permet interpretar el significat dels diferents discursos recollits, tot tenint en compte el context històric i social en què s'emmarquen.

- L'ús i el manteniment de la plaça, d'on sorgien preocupacions de cara a la possible creació d'un gueto (a causa de la construcció de nous habitatges, el desplaçament de persones autòctones a altres zones, l'augment de compra d'habitatges per part de persones estrangeres i, per tant, el creixement del veïnat estranger).
- Les relacions entre el veïnat i la plaça, on, d'una banda, agafava força el plantejament sobre la necessària adaptació dels nouvinguts a les normatives i dinàmiques de la plaça prèviament establertes i, d'altra banda, s'evidenciava la feblesa de les entitats de base.
- La participació a la plaça, on s'evidenciava una preocupació de les entitats per la manca de participació del veïnat, sobretot estranger, i del poc aprofitament dels espais comunitaris ubicats a la plaça.

Respecte a les escales de veïns, cal destacar:

- L'incompliment de la normativa per part del veïnat estranger. El desconeixement o el no-compliment de la normativa establerta sobre drets i deures dels veïns a les escales.
- Les relacions entre el veïnat. La poca, nul·la o complexa relació entre els veïns i veïnes de les escales per la manca de coneixement de qui són les persones que formen part de la comunitat veïnal.
- La necessitat de promoure la participació del veïnat, sobretot pel que fa al veïnat estranger, poc implicat, segons el veïnat autòcton, en les tasques i responsabilitats de l'escala (caps d'escala, participació en la comunitat de propietaris, entre d'altres).
- La manca de predisposició del veïnat autòcton perquè el veïnat estranger participi en els òrgans de responsabilitat de l'escala. Aquesta actitud podia obeir a certa desconfiança a l'hora de desenvolupar tasques de la comunitat de veïns o bé a certa reticència del veïnat nouvingut a assumir funcions de responsabilitat.

Tot i així, i per sintetitzar, es podria dir que les preocupacions més rellevants del veïnat autòcton i estranger, sobre la base de les quals es va construir el pla de treball posterior, són les següents: l'ús de la plaça (privada, però d'ús públic) i el parc infantil (posat per l'ajuntament sense el consentiment de tot el veïnat), la manca de relacions veïnals, la pèrdua d'identitat catalana i el perill de la guetització, la manca de relleu en les entitats del barri, l'incompliment de la normativa veïnal de la comunitat,⁶ sobretot per part del veïnat estranger nouvingut, i la manca de mecanismes d'acollida.

Pla de treball

El pla de treball es va construir d'acord amb els resultats de l'anàlisi de les percepcions i les propostes del veïnat autòcton i estranger. Seguint amb el plantejament establert, es va considerar adient centrar la intervenció en els àmbits plaça i escales, tenint en compte:

⁶. Recollida a l'estatut de la comunitat de propietaris.

- L'ús tant de la plaça com de les escales (segons les normes de convivència establertes).
- La convivència (per trencar estereotips i fomentar la comunicació).
- La participació (incrementar la participació en les entitats, de cara a facilitar el relleu).

Pel que fa a la plaça, l'objectiu consistia a millorar la convivència a partir de la posada en marxa de processos participatius que promoguessin la relació i la coneixença mútues, i que alhora ajudessin a posar fi a malentesos, prejudicis i estereotips envers les diferents comunitats residents a la plaça. La pregunta que es plantejava era: «Com faries plaça?».

Pel que fa a les escales, es pretenia promoure la coneixença i les relacions per potenciar la millora de la convivència veïnal a partir de l'elaboració d'un pla d'acollida. La pregunta que es plantejava era «Com t'agradaria ser rebut/uda a l'escala?».

Seguiment

Per a la consecució del pla de treball proposat, i per garantir la sostenibilitat del procés engegat, es va iniciar un procés participatiu com a eina per a la creació d'un marc de diàleg. Aquest procés va girar entorn d'una trobada veïnal que es va organitzar amb el suport d'una comissió de seguiment formada per membres d'entitats, veïnat i tècniques de l'ajuntament, amb l'objectiu de garantir la bona marxa del procés, assessorar-lo i dinamitzar-lo.

Arran d'aquest procés participatiu van sorgir projectes de treball per cercar solucions als problemes plantejats. Aquests projectes havien de ser duts a terme per comissions de treball constituïdes per veïns i veïnes de la plaça de manera voluntària.

Valoracions i reflexions

A partir de la mediació realitzada, ressalten els següents aspectes del cas:

1. Es tracta d'un cas de mediació comunitària de caràcter intercultural, en què es posen en joc diverses identitats. La mediació ha consistit en un treball sobre la relació entre col·lectius de diferents orígens culturals.
2. S'han detectat dos tipus de conflictes, que normalment són els que es produeixen en contextos de convivència intercultural, un conflicte d'interessos i un altre d'identitats o memòries. El primer parla d'una incompatibilitat d'interessos, que podria produir-se tant en l'espai de la plaça, en relació amb l'ús que en fan les persones de fora, com en el de les escales, en relació amb l'impagament de les quotes de manteniment; i en tots dos àmbits en relació amb les molèsties pels sorolls i el manteniment dels espais comuns. El segon tipus de conflicte parla d'un xoc d'identitats que es basa en l'estranyament, la pèrdua, la por, el desconeixement i la manca de referents compartits basats en un passat i en un projecte comú. Aquests dos tipus de conflicte, d'interessos i d'identitats, no s'acostumen a produir d'una forma aïllada, sinó superposada o intercalada.

3. Les aportacions del veïnat de cara a afrontar les dificultats de convivència i compliment de la normativa. És a dir, «la gent sabia on s'havia d'intervenir, què s'havia de fer, i nosaltres ho vam sistematitzar i enfocar des de la mediació» (tècnica del SMCPB).
4. La posada en marxa d'un procés participatiu com una eina de mediació per garantir la creació i la continuïtat d'un espai de diàleg.
5. La necessitat de comptar amb mecanismes de seguiment del procés engegat que garantisser la seva legitimitat i alhora n'asseguessin la continuïtat de manera sostinguda. En aquest sentit, es va crear la comissió de seguiment.
6. El tret distintiu d'aquesta mediació era la creació d'un marc de convivència en tot el veïnat, que incloïa estrangers i autòctons, i que també incorporava les diferents entitats del barri, amb un sentit de redefinició de les seves relacions i d'activació de la participació, sobretot del veïnat estranger.
7. En un principi va costar aconseguir la confiança de les entitats per la por a veure's immerses en un projecte centrat en la immigració –que contribuís a estigmatitzar el barri– i es va haver de fer un treball d'aclariment, confiança i explicació del procés en clau de convivència i participació veïnal. De cara la intervenció, però, era necessari reconèixer els processos migratoris viscuts a la plaça per tal d'acompanyar la gent, nouvinguda o «de tota la vida», en el procés de creació de relacions interculturals creatives com a repte de construcció de la nova ciutadania.

En síntesi, la mediació realitzada en aquest municipi, va iniciar-se a partir d'un panorama de conflictes i tensions entre els uns i els altres i va concloure amb la creació d'un espai de diàleg on veïns, autòctons i estrangers, realitzaven propostes conjuntes respecte a l'ús dels espais, la convivència i la participació per tal d'afavorir una experiència relacional positiva entre el veïnat autòcton i estranger, i que confluís en el reconeixement, la trobada i la comunicació entre les parts. D'aquesta manera, els mateixos veïns i veïnes han treballat per a la superació dels conflictes i les preocupacions de futur, que havien generat la demanda de mediació, i han fet propostes constructives per a la superació de la situació que viuen en l'actualitat.

Cas 2

El procés de mediació que es presenta a continuació es va desenvolupar en un barri d'un municipi costaner caracteritzat per un accelerat increment de població, tant autòctona com estrangera, en els últims deu anys.⁷ La mediació realitzada permet veure com la manca de relació, el desconeixement i la creació d'imatges negatives, prejudicis i estereotips entre diferents col·lectius i grups, pot transformar-se en la creació d'un treball de relació i construcció conjunta d'identitat i pertinença comunitària, a partir de la visibilització i la prioritització d'allò comú, més enllà de la diferència.

7. Segons dades estadístiques municipals (novembre 2005).

Demanda

La demanda inicial realitzada pel Departament de Serveis Socials d'aquest ajuntament no partia tant d'un conflicte evident entre els veïns, com de la preocupació i la necessitat de prevenir un conflicte potencial entre el conjunt del veïnat que es preveia que podia esclatar en qualsevol moment. Les dinàmiques d'inclusió-exclusió entre el veïnat en funció de la seva procedència cultural, nivell socioeconòmic i temps de vida en el municipi, així com la construcció de prejudicis i estereotips en les relacions entre els uns i els altres, havien anat creant un clima de malestar a la plaça del barri que afectava les relacions de convivència.

Tenint en compte aquest escenari i els resultats obtinguts al prediagnòstic, es va acordar iniciar un procés de mediació preventiva que contribuís a millorar la convivència a través d'un treball de relació i coneixença mútues. El procés havia d'ajudar a desfer els malentesos, prejudicis i estereotips envers les diferents comunitats que vivien a la plaça, crear espais de diàleg i de cohesió entre el veïnat on es poguessin conèixer i reconèixer com a veïns del mateix barri i enfortir la xarxa social mitjançant la renovació de l'associació de veïns del municipi (des d'ara AV).

Context

El context d'intervenció d'aquest municipi es conformava a partir de poblacions amb diferents orígens culturals: senegalès-gambià, marroquí i català, entre els quals hi havia, a més, veïns gitanos, i es traduïa en relacions entre veïnat estranger i autòcton; desigualtats de classe socioeconòmica, separació entre veïnat propietari i veïnat llogater i diferències respecte al temps d'estada en el municipi: la gent «de tota la vida» i veïnat nouvingut, que incloïa tant estrangers com població catalana d'arribada recent al municipi.⁸

Altres característiques del context d'intervenció que feien més complexa la situació eren: la percepció d'una nombrosa concentració de veïns d'altres procedències a la plaça; el sentiment d'aïllament i de guetització d'aquest barri en relació amb el centre de la ciutat; les diferències en la forma d'utilitzar la plaça pels diferents col·lectius de veïns (autòctons, senegalesos-gambians, marroquins i gitanos) sense establir relacions entre els grups; la autoexclusió del veïnat autòcton a la plaça i l'evitació de contacte amb veïnat nouvingut d'origen estranger; pràctiques de veïns gitanos a la plaça viscudes com a incòmodes i molestes; i el dol del veïnat autòcton per la pèrdua física de l'enjardinament de la plaça i, en general, pel canvi del seu significat. Respecte a l'ús de les escales de veïns, on també es detectava cert malestar, es donava una forta diferenciació entre el veïnat en règim de propietat i el veïnat en règim de lloguer.

A tot això, s'hi afegeix un altre factor de context: la feblesa de l'organització comunitària al barri. Bàsicament es comptava amb una única associació: l'AV, que, a més, es troba-

8. La majoria de persones d'altres escenaris humans que viuen al barri d'aquest municipi fa anys que viuen o bé al mateix municipi o a Catalunya; els períodes oscil·len entre els set i els vint-i-quatre anys d'arribada.

va en un moment d'inactivitat i de relacions de conflicte intern a la junta. Per tant, aquesta associació no funcionava com a espai de referència del veïnat i no suposava l'espai de trobada i relació que es voldria, ni era l'espai des del qual «fer barri». Una associació activa permetria al conjunt del veïnat unir esforços per dissenyar projectes comuns i construir un barri de tots i totes. La feblesa d'aquesta organització suposava el desaprofitament del que podia ser un potent recurs comunitari de cara a la construcció de relacions veïnals positives i de convivència al barri.

Mètode

Per a la fase diagnòstica, el disseny metodològic va consistir en la realització d'una primera fase prediagnòstica, on es van identificar alguns aspectes preliminars de la situació. Posteriorment, es va fer un estudi diagnòstic (realització d'entrevistes, reunions i observacions de camp). A partir dels resultats del diagnòstic es va dissenyar la fase d'intervenció, que va consistir a fomentar espais de diàleg entre els diferents veïns que vivien al barri, propiciar la coneixença mútua i afavorir la relació entre veïns de pertinençes grupals diverses, que, fins al moment, funcionaven en una relació d'incomunicació i no-relació.

Per tal de fomentar la coneixença entre el conjunt del veïnat, però sobretot entre el veïnat autòcton i l'estranger, es van realitzar sessions de coneixença i intercanvi dels diferents referents socioculturals del barri.

Com a pla de treball, es va realitzar una anàlisi DAFO⁹ i es va conformar un «grup promotor» a partir del veïnat que havia participat en el procés de mediació i que s'havia compromès a iniciar un procés de cohesió comunitària. Aquest grup integrava persones dels diferents col·lectius esmentats, de manera que funcionava com un espai en si mateix de relació, intercanvi i apropament. El treball, basant-se en objectius comuns per a la millora del barri, contribuïa a crear cohesió i a compartir interessos i il·lusions que ara es construïen emmarcades en aquest procés comunitari basat en la relació, el reconeixement i el respecte com a base per a la construcció conjunta.

El procés de construcció d'aquest espai implicava establir relacions entre els uns i els altres des del reconeixement. D'aquest reconeixement es van poder identificar punts comuns com, per exemple, les similituds en l'ús de l'espai públic de la cultura senegalesa-gambiana i gitana o l'ús preponderant de l'espai privat vers l'espai públic de la cultura catalana.

En aquest procés hi van participar tant polítics com tècnics, veïnat autòcton i estranger, veïnat en règim de propietat i de lloguer, antics representants de l'AV i persones amb diferents temps de residència al barri.

9. Tècnica d'avaluació estratègica que consisteix en l'anàlisi de les debilitats, amenaces, fortaleces i oportunitats d'una organització o col·lectiu determinat.

Resultats

Fruit del procés portat a terme es van poder consensuar diferents propostes de futur sobre les quals centrar la nostra mediació: fomentar el respecte, la comunicació i la relació entre tots els veïns en pro de la convivència; donar a conèixer la riquesa intercultural del barri; treballar per a la millora i el manteniment de la plaça i potenciar l'ús de la plaça per part dels infants des de la valorització de la diversitat cultural.

Malgrat que els infants no presentaven dificultats de relació derivades de diferències culturals, la pauta des del sistema familiar podia condicionar i, fins i tot, obstaculitzar les seves relacions a la plaça. Part important de la mediació realitzada es va concentrar a enfortir les relacions positives a la plaça que ja tenien els infants.

Les accions mediadores realitzades definides durant el procés de la mediació amb el grup promotor i els participants consistien a: *a)* realitzar un acte a la plaça des de la construcció conjunta i la relació que fomentés el sentiment de pertinença al barri entre el conjunt del veïnat (adults i infants); *b)* continuar potenciant el procés participatiu del veïnat a l'AV, que finalment constituïa l'espai de referència esperat, que ara acollia el conjunt del veïnat.

Moltes de les actituds inicials del veïnat, tancades i reticents, es van anar transformant progressivament durant el transcurs del procés mediador, per transitar cap a actituds més obertes i permeables respecte a l'altre. Només amb aquest tipus d'actitud es podia proposar un treball comunitari d'apropament i relació. Cal recordar que la relació implica estar disposat a fer-se permeables a altres idees, creences, elements culturals, a donar i deixar-se donar, a entendre diferents usos de l'espai públic i formes de viure la plaça, entre altres aspectes. En aquest sentit, la relació és en si mateixa un qüestionament tant individual com grupal.

Amb el grup promotor es va aconseguir definir un horitzó comú a partir de la implicació i la inclusió de totes les parts, i activar un desig de canvi ben necessari per continuar amb la construcció de barri a partir de propostes orientades a un objectiu comú i compartit.

Pla de treball

Per tal de facilitar aquest apropament mutu i la interrelació, es va plantejar iniciar un procés mediador entre els dos grans grups de veïns i veïnes diferenciats: veïnat propietari versus veïnat llogater i veïnat autòcton versus veïnat estranger.

Les línies d'acció definides van ser:

- Enfortir i reactivar l'AV, i redefinir-la com un espai d'inclusió i participació del conjunt del veïnat, des del qual canalitzar propostes que revertissin en la millora general del barri.
- Impulsar un procés comunitari de construcció de barri basat en la participació, l'organització del veïnat i el treball de relació sobre l'ús de la plaça.

En aquest marc, l'AV es presentava com un actor clau per a la mediació ja que, tot i el seu funcionament irregular i la poca representativitat veïnal del moment, podia esdevenir un possible espai que facilités i millorés la relació i la convivència al barri. La reactivació i l'enfortiment de l'AV, tant pel que fa a la junta com pel que fa a la incorporació de veïnat divers, era cabdal per poder comptar amb un espai de relació i construcció de barri on s'impliqués el conjunt del veïnat.

El sentit de la mediació era, doncs, obrir un espai que permetés al veïnat conèixer-se, reconèixer-se i sentir-se reconegut, expressar la seva manera d'entendre el barri, les seves expectatives, necessitats, semblances i diferències, i participar activament en la dinamització del seu barri. En definitiva, fer un treball de relació (passar de la no-relació a la relació), visibilitzar i valorar les similituds, apropar el veïnat des d'allò comú i desfer estereotips i prejudicis que distorsionen les relacions i magnifiquen les diferències entre els grups. Calia, doncs, iniciar un procés de desconstrucció de vells esquemes per a la construcció de noves formes de relació, comunicació i, en definitiva, convivència.

Previ a l'inici del procés mediador i com a condició bàsica per poder desenvolupar la tasca mediadora, calia garantir la legitimació de l'equip mediador davant les parts implicades. A causa de l'existència de dificultats en la relació entre veïnat i ajuntament, el SMCPB no es reconeixia com a legítim. El SMCPB va ser presentat al veïnat com una entitat independent de l'ajuntament, però vinculada a aquest a través de la sol·licitud del Servei de l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona. Fins que el SMCPB no va construir el seu propi espai com a organisme independent i en clau de mediació i de treball per a la convivència del veïnat, no es va poder iniciar el procés en qüestió. Per fer això, van ser necessàries diverses reunions amb les parts implicades.

Seguiment

Per garantir el seguiment del procés iniciat actualment amb la mediació és cabdal que l'ajuntament concreti compromisos i responsabilitats en relació amb el procés. En aquest sentit, va ser clau no només la incorporació d'una professional municipal que assumís el seguiment del procés, sinó que això es fes durant el procés de mediació en qualitat d'observadora. La funció d'aquesta figura és donar suport als implicats i acompanyar el procés, temporalment, fins que s'assoleixi l'autonomia del grup.

Valoracions i reflexions

A partir d'aquesta experiència destaquen alguns aspectes rellevants:

- La sol·licitud del SMCPB va ser prèvia a l'esclat del conflicte. És positiu realitzar mediacions de caràcter preventiu, per evitar l'«escalada» del conflicte, quan les relacions entre els implicats encara estan, en certa manera, preservades.
- Les parts en conflicte es defineixen des del «nosaltres» respecte de «l'altre». L'heterogeneïtat i la diversitat es defineix en relació amb l'altre. Pel veïnat propietari, la part en conflicte era el veïnat llogater, de la mateixa manera que pel veïnat autòcton la part

en conflicte era el veïnat nouvingut, i a la inversa. Les parts es defineixen, doncs, des de paràmetres de relació vers l'alteritat.

- El valor de la mediació va consistir en la capacitat per engegar i organitzar un procés de relació i diàleg construït des del respecte i a partir de la visibilització d'allò comú, més enllà de la diferència. La tasca de la mediació va consistir a treballar amb les diferents parts per posar les bases d'un procés que ha de construir-se a partir del protagonisme dels participants, i vetllar perquè aquest procés es vagi aixecant a poc a poc, i s'assenti sobre processos que garanteixin el respecte, el diàleg, el reconeixement i la inclusió dels uns i els altres.
- Els nous escenaris que es presenten en les actuals realitats comunitàries requereixen eines que ajudin a articular noves formes de relació comunitària i a construir escenaris de convivència basats en la sinceritat i la humanització de les persones i grups que en formen part. La incorporació de veïnat estranger en els espais organitzats comunitaris potencia les dinàmiques d'inclusió en les noves comunitats de veïns que es troben, ara per ara, en fase de reconstrucció i redefinició tant relacional com comunitària.
- De l'experiència mediatadora realitzada en aquest municipi, sorgeix la necessitat de comprendre les comunitats des de l'heterogeneïtat i la complexitat de relacions que es van entreteixint, d'una manera o altra, en funció d'allò que vulguem posar en les nostres relacions. En aquest sentit, es té l'oportunitat d'escollir si es vol una relació basada en prejudicis i estereotips, o si, al contrari, es vol fer un exercici de revisió personal, i llavors es veu com això afecta les relacions i la construcció de les comunitats, on l'alteritat no ha de ser viscuda com una amenaça sinó com un enriquiment a potenciar.

Joves i relacions intergrupals

Per continuar es presenten dues experiències on l'essència del conflicte es trobava en les relacions entre joves i altres grups d'edat, situades en espais públics, amb l'objectiu de treballar relacions basades en el respecte i la convivència. L'interès d'aquests dos casos rau més aviat en com la mediació pot constituir-se en una eina adequada per treballar la riquesa de les relacions humanes en tant que el conflicte neix de la relació i funciona com a motor de canvi (això seria vàlid també per als casos exposats a la primera part i en aquest segon apartat). Els processos de mediació engecats en aquests municipis van permetre crear espais comuns de generació de propostes de solució, on el conjunt dels implicats construïa conjuntament un marc de convivència basat en el reconeixement de l'altre des de la diversitat (joves, adults, etc.), i es va posar l'accent en la necessitat de construir relacions que permetessin, posteriorment, fer una bona gestió de possibles futurs conflictes.

La tasca mediatadora en aquests casos va permetre apropar dos col·lectius que freqüentment es relacionen des de la distància, la no-relació, o el xoc d'interessos: els joves i els adults. La creació d'espais comuns d'escolta, de reconeixement dels uns i els altres i de generació de propostes conjuntes, d'acord amb els espais veïnals i comunitaris que els implicats fan servir en el seu dia a dia, va ser una de les claus en les dues experiències de mediació realitzades.

Cas 3

L'experiència que es presenta seguidament permetrà l'apropament a la complexitat de la situació de conflicte viscuda pel veïnat d'un municipi costaner i a les accions que es van poder portar a terme a través del desenvolupament d'un procés de mediació.

Alguns dels processos que s'activaren amb la mediació foren els següents: la necessitat de crear relacions positives entre joves i adults; la restitució de la confiança entre veïnat adult i jove i entre veïnat i institucions públiques; la creació de dinàmiques i espais comuns de diàleg; la contrastació d'idees i la generació de propostes per tal d'enfortir les relacions de convivència; el consens entre els uns i els altres davant l'ús dels espais públics, i l'enfortiment de dinàmiques socials inclusives vers les dinàmiques excloents, que generaven malestar sobretot als joves.

Demanda

La demanda de mediació realitzada pel Departament de Serveis Socials de l'ajuntament partia d'una alarma generalitzada del veïnat per les molèsties en relació amb els joves del municipi.

Inicialment la demanda direccionava el treball amb els grups de joves, i els concebia com els generadors del conflicte. En la negociació realitzada es va acordar plantejar la mediació com una eina al servei de les relacions entre les parts i no tant centrada en un col·lectiu concret i des d'una mirada concreta. La demanda final es va concretar a treballar les relacions en l'espai públic amb el veïnat en general i en relació amb els joves, per tal de promoure la convivència i la comunicació entre els uns i els altres.

Context

La situació de conflicte i el context que l'envoltava eren especialment complexos i calia aprofundir-hi. El conflicte es va fer evident quan van confluïr diferents fets puntuals de vandalisme en el municipi –vidres i fanals trencats, robatoris a botigues, entre d'altres–, protagonitzats per joves, que contribuïen a crear progressivament un clima de malestar general entre el veïnat, que anava creixent seguint l'efecte «bola de neu». També s'havien detectat pintades de tarannà xenòfob en parets d'una de les zones del municipi, així com insults amb contingut racista en una de les places principals.

Aquest clima de malestar i d'inseguretat s'havia estès a dos llocs de la ciutat: diversos carrers on s'havien produït alguns aldarulls i la plaça principal. A més a més, s'identificaven altres llocs, carrers, places de la ciutat, on també s'havien succeït incidents de pes. En aquest marc, el veïnat havia identificat diversos grups de joves relacionats amb els aldarulls, sobre els quals, des de la seva perspectiva, calia centrar la intervenció. Amb tot això, s'havia anat creant un clima general de malestar, desconfiança, construccions dels uns i els altres estereotipades (sobretot per part del veïnat adult en relació amb el jovent, al qual atribuïa l'autoria dels fets), cosa que afectava la població en general.

Tanmateix, la vivència generalitzada dels joves era d'abandonament institucional, que es traduïa en absència d'espais comunitaris propis per a joves i en una pobra oferta socio-cultural. A més, els fets de vandalisme havien alimentat, per part de la població adulta, la creació d'una imatge negativa dels joves, basant-se en prejudicis i estereotips relacionats amb els fets (delinqüència, etc.).

L'heterogeneïtat i la gran diversitat de grups de joves feia encara més difícil la interlocució amb ells: ningú sabia què passava, qui realitzava els fets, quan, on... Tot i així, des de la perspectiva del veïnat, s'anava construint un discurs que generalitzava la construcció d'imatges estereotipades sobre els joves, de manera que els diferents grups de joves que feien vida en el municipi i que funcionaven des de la construcció d'identitats grupals diferenciades, ja fos per estètica, ideologia, etc., quedaven invisibilitzats i cada cop més exclosos.

Mètode

El disseny metodològic va consistir en la realització d'un primer estudi prediagnòstic, que va ser aprofundit amb la realització del diagnòstic. Algunes de les tècniques metodològiques utilitzades van ser: observacions participants, entrevistes en profunditat individuals, reunions grupals i tallers participatius per a l'elaboració de conclusions i propostes.

Aquests estudis van permetre una aproximació al context i identificar altres elements constitutius del conflicte. També va possibilitar trobar el següent: recursos, estratègies, vies d'«entrada», possibilitats d'intervenció, identificació de les parts en conflicte, detecció d'agents clau positius que poguessin funcionar com a aliats a la posterior intervenció, espais referents i discursos del veïnat en general sobre el conflicte, entre altres aspectes.

Resultats

Els resultats del prediagnòstic i del diagnòstic evidenciaven quatre mancances sobre les quals es va definir el posterior pla de treball per a la intervenció:

- a) Manca d'assumpció de responsabilitats respecte a la situació de conflicte. La dinàmica creada entre veïns i joves responia a una lògica de «passar-se la pilota els uns als altres», de manera que les parts afectades no s'assumien igualment participants en la resolució del conflicte.
- b) Manca de comunicació i de canals de comunicació. La dinàmica d'incomunicació sobre la qual s'assentava la relació entre veïns i joves venia acompanyada d'un dèficit de canals de comunicació. Es va evidenciar la necessitat de treballar per enfortir la comunicació i construir mecanismes i canals eficients de comunicació que permetessin escoltar-se els uns als altres, intercanviar idees, preocupacions, interessos, canalitzar propostes, etc., dels uns i els altres.
- c) Manca de negociació i d'espais de negociació, que es traduïa en la necessitat d'obrir i enfortir espais, canals i vies de negociació que permetessin posar les parts en una relació de diàleg, negociació i acord sobre l'ús de la plaça i la creació de convivència en el municipi.

d) Manca d'infraestructura i de política. Aquesta manca d'espais i d'una infraestructura per als joves es traduïa en una demanda per part dels joves d'un local i d'un fòrum que funcionés alhora com a espai de discussió entre els joves i d'interlocució amb les institucions.

Tanmateix, aquesta demanda d'espai físic per al jovent anava acompanyada d'altres demandes i propostes en els àmbits de l'oci i el lleure, la salut, l'educació, el treball i l'habitatge, que es traduïen en una sensació d'abandonament i de carència d'una eficient política de joventut en el municipi que donés resposta a la realitat dels joves.

Calia fomentar un diàleg des de l'Administració amb els joves, que permetés escoltar i canalitzar les seves necessitats, problemes, demandes i potencials per a la definició d'una política de joventut ajustada.

Aquestes mancances conformaven un «conjunt de fets» que es presentaven com a símptomes d'un teixit social i comunitari disgregat que requeria d'un treball cohesionador i articulador. L'enfortiment d'aquest teixit era bàsic per poder garantir la creació d'un marc de convivència sostenible. Calia trobar elements cohesionadors, per tal que les parts implicades se sentissin reconegudes com a part i participants del seu entorn. Així, el procés de mediació s'enfocava cap a un treball de reconeixement mutu i d'intercanvi que permetés a les parts arribar a acords concrets sobre la convivència. Tot això es va fer creant i fomentant la confiança en les seves pròpies possibilitats i en les del municipi.

Val a dir que aquests resultats vinculen les accions a curt termini que es fan en el marc del procés de mediació i les accions i resultats a mitjà i llarg termini. En aquest sentit, la continuïtat del procés iniciat amb la mediació és clau per poder garantir un impacte més enllà de les accions realitzades amb la mediació.

Pla de treball

Davant l'escenari descrit es van definir dos eixos d'intervenció, per donar resposta a la realitat descrita del municipi:

- Treballar la fractura entre joves i veïns a dos nivells. Un primer nivell que propiciés la desconstrucció de les idees creades sobre els grups de joves i al voltant del problema i un segon nivell orientat a l'articulació dels discursos de joves i veïns. Es tractava de construir un espai de diàleg on ambdues parts es donessin l'oportunitat de posar sobre la taula del debat problemes, queixes, demandes, etc., amb l'objectiu de trobar entre tots solucions constructives que permetessin la vida en convivència d'un espai que, tot i ser comú, estava limitant l'ús als uns o als altres segons una lògica de guanyar o perdre i no segons la lògica de guanyar i guanyar tal com es planteja des de la mediació.
- Treballar la relació entre dues institucions de pes del municipi confrontades històricament. Era clar que sense una bona entesa entre aquestes, les solucions generades en el marc de la mediació no podrien comptar amb l'aval i el suport institucional, tan necessari per garantir no només la bona consecució de la mediació, sinó la continuïtat d'aquesta i la seva concreció en accions conjuntes i orientades cap a la mateixa direcció.

El pla de treball dissenyat havia de fomentar i potenciar la convivència entre el veïnat que freqüentava la plaça, per tal de crear un marc de convivència veïnal per al futur. Es tractava d'arribar a acords assolibles entre les parts implicades en el conflicte, recollir-los en un text d'acords i articular els problemes d'«incivisme» a partir dels quals s'havia generat la demanda. Tot això es va fer promovent i facilitant canals de comunicació entre els actors de la plaça i desenvolupant col·lectivament un model de plaça que garantis la convivència entre el veïnat, i alhora, fent un treball educatiu en valors de proximitat. En aquest marc, la definició i l'assumpció de responsabilitats d'uns i altres actors van ser bàsiques per poder desenvolupar el procés mediador.

Amb tot això, es va iniciar a través de la mediació un treball de relació entre joves, veïnat i entitats. La mediació es plantejava una vegada més com una eina orientada per potenciar la creació d'un marc de convivència, relació, trobada i coneixement entre els habitants del municipi.

Seguiment

Els elements clau per a la sostenibilitat del procés són: la participació tant del veïnat com del jovent, l'aprofundiment en la creació d'aquestes dinàmiques i espais comuns de diàleg, la consolidació dels canals de comunicació oberts amb la mediació, la contrastació d'idees i debat de cara a enfortir les relacions de convivència entre els uns i els altres, l'aprofundiment d'una política de joventut, així com l'assumpció de responsabilitats compartides de les parts implicades en relació amb la construcció del que és el seu barri. En aquest sentit, la continuïtat del procés iniciat en el marc de la mediació requeria l'activació i/o incorporació d'algun tipus de figura, persona, comissió, constituïda per veïnat, jovent, representants d'entitats o institucions i reconeguda per les parts, que garantis el seguiment del pla d'acció dissenyat.

Valoracions i reflexions

- La creació de sinergies transformadores en què es troben implicades les parts en conflicte i la població en general del municipi ha permès treballar des d'una perspectiva sistèmica, on el conflicte no es més que una evidència de xocs i formes de fer i de ser diferents dels uns i els altres. Si es conceben les relacions humanes com espais de permanent negociació, cal estar preparats, de manera que el conflicte no constitueixi un element inesperat. En aquest cas, l'efecte acumulat de diferents actes de vandalisme va generar un conflicte que va permetre redefinir les relacions entre joves i veïnat adult.
- La mediació parteix d'un enfocament sistèmic i preventiu en tant que planteja la creació d'espais de trobada comuna entre els uns i els altres, i, sobretot, crea marcs i sinergies que engloben gran part del sistema del municipi on s'intervé. D'aquesta manera, la mediació no només treballa el conflicte visible (la punta de l'iceberg), sinó que planteja un canvi de paradigma en l'espai de relacions que construïm diàriament amb les persones del nostre entorn. Per tant, una de les tasques de la mediació és propiciar aquest canvi de xip en les persones implicades, per tal de redefinir les formes de relació que establim i que ens capaciten en la resolució i transformació dels nostres conflictes.

- A través del procés de mediació s'ha pogut treballar la relació de confrontació existent entre dues institucions de referència en el municipi i s'ha iniciat una tasca de construcció de ponts entre els diferents grups, cosa que ha confluït en la creació d'un teixit associatiu impermeable a les agressions externes (relacions confrontatives, etc.). Per a la creació del teixit social i comunitari, un aspecte clau va ser evidenciar la voluntat de convivència dels grups i el veïnat.

En aquest sentit, parlar d'una comunitat cohesionada és garantia de riquesa i de relacions positives i constructives, però no és sinònim d'absència de conflicte. Al contrari, el conflicte neix de la relació i és matriu de canvi, i manté la societat en permanent reflexió i reconstrucció. En termes comunitaris, l'experiència de la mediació descrita evidencia com a partir d'una situació de conflicte es va aconseguir en certa mesura crear un espai comú i de diàleg entre dos grups de població que acostumen a funcionar des de la no-relació o, si més no, que difícilment es troben en els espais públics.

Aquest és, doncs, l'aprenentatge que cal assolir. Canviar aquest xip intern i donar l'oportunitat de reconèixer els altres i de reconèixer-nos nosaltres mateixos en el mirall dels altres, tot construint relacions des de la diversitat i el respecte mutu.

El camí no el fan o desfan els altres, es fa entre tots.

Cas 4

A través de l'experiència que es presenta es veurà com la mediació pot esdevenir una eina per a la transformació de conflictes en l'ús per part del jovent d'espais institucionals comunitaris, concretament en aquest cas del Centre de Recursos per a Joves (a partir d'ara CRJ).

Demanda

La demanda inicial realitzada pel Departament de Serveis Socials de l'ajuntament evidenciava una situació de conflicte que es manifestava a través de la percepció d'apropiació, ús i abús per part d'un grup de joves magrebins d'un dels espais comunitaris, el CRJ, que, a la vegada, es traduïa en un sentiment d'inhibició i intimidació per part d'alguns dels usuaris.

Context

Prèviament a la sol·licitud del SMCPB, professionals del municipi havien iniciat un procés participatiu, en un marc de diàleg i consens, fruit del qual va sorgir una normativa d'usos i convivència de l'espai. Com que en la mediació una de les fites és el treball a partir de les dinàmiques i recursos del territori, es va plantejar la mediació a partir de la continuació i l'aprofundiment en la normativa d'usos, construïda com a eina i procés participatiu. Es tractava de crear una nova sinergia que permetés transcendir la situació de conflicte i incorporar els agents implicats en un nou espai de creació i superació dels conflictes identificats al CRJ.

Mètode

Es va realitzar primerament un estudi prediagnòstic per tal de fer una aproximació al context sobre el qual s'anava a intervenir, i posteriorment es va realitzar un estudi diagnòstic per aprofundir en el conflicte.

Les tècniques metodològiques utilitzades van ser: lectura de documents, entrevistes, reunions amb usuaris i tècnics del CRJ, observacions participants, tallers DAFO,¹⁰ grups homogenis de discussió¹¹ amb tècnics de l'ajuntament i amb el grup de joves magrebins, tallers participatius amb usuaris magrebins i autòctons per crear un marc de diàleg, espais d'intercanvi d'experiències i assessorament, espais de formació d'agents socials en estratègies de resolució de conflictes i una trobada conjunta entre joves, tècnics i polítics, on es va fer pública la normativa d'usos i convivència al conjunt d'usuaris del CRJ i les diferents propostes elaborades pels implicats; els joves van ser els protagonistes d'aquesta difusió, creativa i participativa.

De l'anàlisi dels discursos dels implicats es van evidenciar tres aspectes: l'ús del CRJ com un centre de recursos versus un centre de trobada (a demanda dels joves); la barrera entre autòctons i estrangers (percepcions negatives dels uns vers els altres, prejudicis, pors, divisions, funcionament aïllat dels grups) i unes diferències culturals percebudes com a «insalvables».

Els tipus de conflictes identificats eren: un conflicte d'identitat entre estrangers i autòctons i la necessitat de treballar per a la complementarietat de rols entre polítics i tècnics. Es tractava, doncs, de treballar per a la canalització dels conflictes d'identitat i de la complementarietat dels rols esmentats.

Pla de treball

L'estudi prediagnòstic realitzat va caracteritzar el conflicte segons tres nivells:

- La molèstia del veïnat creada per la visibilitat d'un grup de joves que feien un ús abusiu del CRJ.
- El comportament sistemàtic dels membres d'aquest grup, en tant que element de degradació del barri.
- Algunes accions il·legals que no respectaven l'ordre i la vida del CRJ.

Davant això, el procés de mediació havia d'anar encaminat a:

- Entendre millor la problemàtica intercultural i crear noves sinergies per tal d'afavorir la convivència entre grups i usuaris.

¹⁰. Vegeu la nota 9.

¹¹. Tècnica participativa que permet recollir el discurs de grups de persones entorn d'un tema d'interès. Poden ser homogenis, amb persones que comparteixen un mateix tret (joves, tècnics municipals, etc.), o mixtos (format per persones de diferents grups), per exemple, un grup format per joves i tècnics municipals.

- Visibilitzar els resultats a tots els usuaris mitjançant una comunicació creativa i participativa protagonitzada pels mateixos implicats.
- Fomentar una reflexió col·lectiva, especialment amb els tècnics i tècniques del CRJ, sobre els conflictes, la seva tipificació i la seva gestió segons bones pràctiques.

Els eixos d'intervenció definits per iniciar un treball que donés resposta a aquesta realitat van ser:

- Treballar amb l'instrument elaborat que recollia la normativa d'usos i convivència del CRJ.
- Conèixer els conflictes en general que es donaven al CRJ (identificar-los, generar estratègies per a la seva gestió, etc.) i aprofundir-hi.
- Treballar amb els equips de professionals municipals que treballen amb el jovent, de cara a enfortir-los sobre la gestió de conflictes.

A partir dels estudis realitzats (prediagnòstic i diagnòstic) es van identificar elements interculturals sobre els quals calia treballar. En aquest sentit es va plantejar la necessitat de visibilitzar el procés de forma innovadora, implicar-hi a tothom, i especialment els joves identificats amb el conflicte, per tal de treballar sobre l'acceptació positiva de les normes del CRJ, i fer difusió de la normativa, donar-la a conèixer i fer-la viva. Calia plantejar la importància de conèixer i respectar les normes per garantir la convivència al CRJ, en un marc de creació de noves sinergies que permetessin afavorir la convivència entre grups i usuaris del CRJ.

Es tractava de treballar de forma positiva la convivència entre els usuaris del CRJ, i, per fer-ho, calia identificar alguns mecanismes adients que es van concretar en: la difusió de la normativa d'usos i convivència ja treballada i construïda des del diàleg i el consens; l'aprofundiment sobre la pròpia realitat, el coneixement dels tipus de conflictes que es generen al CRJ, fer un canvi de xip per conceptualitzar els conflictes des del que és positiu i no tant com a amenaça, i realitzar un treball amb tècnics del CRJ en matèria de mediació.

El sentit de la mediació consistia a treballar de forma positiva la convivència entre els usuaris del CRJ i per fer-ho calia identificar els mecanismes adients.

Resultats

Dels resultats derivats de la mediació realitzada, destaquen:

- El valor del CRJ com a centre de trobada més que no pas com a centre de recursos, a demanda del jovent.
- El treball de relació intergrup i intercultural (en els casos en què els grups procedien de cultures diverses).

Per poder valorar positivament la mediació realitzada (que actualment es troba en procés) seria bo que es generés al CRJ un clima positiu, de «bon rotllo», necessari per poder impulsar i donar continuïtat al procés iniciat. També caldria l'establiment d'una relació positiva

i de compromís per part dels usuaris del CRJ respecte a la normativa d'usos i convivència que serviria per impulsar i potenciar un sentit de compromís, apropiació i responsabilitat dels mateixos joves del CRJ, sobretot pel que fa als joves amb els quals inicialment s'identificava el conflicte.

En aquest sentit la mediació proposa la creació, en els casos anteriors, d'un marc de treball més ampli que abasti a tothom, amb una visió holística i sistèmica de la realitat, on la mediació tingui una funció de mobilització i de generació de sinergies més àmplies que englobin el conflicte i el superin.

Seguiment

Si, com ja s'ha esmentat en les altres mediacions realitzades, la continuïtat del procés requereix el compromís de l'ajuntament del municipi, cal definir estratègies que permetin garantir la sostenibilitat del procés i la concreció dels compromisos establerts des de l'ajuntament.

Un indicador de continuïtat del procés iniciat amb la mediació podria ser l'activació d'altres sinergies que s'emmarquin dins d'estructures institucionals que permetin canalitzar-les. Un exemple podria ser la creació d'espais per a joves, com l'Observatori de la Joventut, recurs del mateix territori que, tot i estar en fase d'elaboració, és valorat positivament des del SMCPB per la capacitat que tindria com a espai de confluència dels joves, a través del qual es podrien canalitzar els seus interessos i necessitats i afavorir la interlocució amb ells.

Altres recursos, dinàmiques, etc., del territori que puguin tenir una funció similar es valorarien de cara a garantir la continuïtat del procés. La mediació activa dinàmiques que caldrà fer sostenibles a través de la creació de noves sinergies i de l'aprofitament dels recursos que ja existeixen.

Valoracions i reflexions

Del procés de mediació desenvolupat destaquen els següents trets:

- S'havia d'anar més enllà del treball directe amb el grup de joves magrebins, identificats amb els conflictes. D'una banda, calia propiciar la creació d'una sinergia positiva entorn de la normativa d'usos i convivència del CRJ creada conjuntament i en consens; i, d'altra banda, calia iniciar un procés formatiu del personal tècnic del CRJ, que els permetés adquirir estratègies i eines per a la resolució de conflictes, tot creant un espai reflexiu per a la comprensió de la mediació com a eina transformadora dels possibles conflictes futurs que poguessin emergir.
- Entendre el conflicte des de la vessant positiva i poder-lo visualitzar com l'expressió d'una necessitat, ja sigui de participació, de comunicació o de relació, és bàsic per poder posar en pràctica formes constructives del seu abordatge, i treballar no només per identificar i gestionar els conflictes que puguin sorgir, sinó per reconèixer i treballar com a equip l'abordatge de les pròpies emocions davant els conflictes.

- La tasca mediadora ha permès establir les bases per a la posterior realització d'altres accions en el marc de processos participatius com el que s'ha portat a terme. Això contribueix a la continuïtat dels processos engegats. Tot i així, cal fer un treball d'aprofundiment i presa de consciència del procés per continuar treballant individualment i grupalment.
- Tot i treballar col·lectivament, és important no perdre de vista el procés individual dels participants dins del procés mediador. Entrar en un procés de mediació implica iniciar un procés de canvi personal, que en aquest cas es tradueix en canvis en les relacions entre els diferents joves i grups que fan servir el CRJ: el reconeixement de cadascun d'ells mateixos, dels altres grups i de l'ús que es fa dels espais comunitaris.

Conclusions

Dos anys d'experiència del Servei de Mediació Comunitària de la Província de Barcelona permeten extreure algunes conclusions, que s'han dividit en tres parts: *a)* metodològiques, les referides al procés tècnic intern de la mediació comunitària; *b)* organitzatives, externes o d'emmarcament institucional de la intervenció, i *c)* referides a l'impacte del servei.

a) Des del punt de vista metodològic destaquen els elements següents:

- El Servei de Mediació Comunitària, i el procés que desenvolupa en les seves intervencions, ha d'inserir-se en dinàmiques de més llarg termini (processos de desenvolupament comunitari) amb el suport de metodologies de procés (per exemple, el treball comunitari) i ha d'estar estretament lligat a les àrees de Benestar Social i/o Serveis Socials.
- La importància de reformular la demanda per tal d'orientar el posterior procés de mediació, un cop realitzat el prediagnòstic, cosa que permet contrastar els diferents punts de vista sobre el problema plantejat.
- La rellevància del diagnòstic com a eina per identificar els agents realment implicats i les claus del conflicte, aspectes decisius per encarar amb garanties d'èxit el seu tractament.
- Tenint en compte que la durada de la intervenció està en funció de la complexitat del cas, és molt important que la intervenció mediadora no es dilati excessivament en el temps, ja que el procés pot arribar a desvirtuar-se.
- Cal fer un esforç major de formalització i visibilització dels acords presos com a resultat de la mediació comunitària, com a primer pas per garantir-ne l'acompliment. El seguiment d'aquests acords és important, encara que ja formi part del procés posterior a la intervenció del SMCPB. En aquest sentit, cal preveure i facilitar suports als municipis per tal de garantir la continuïtat dels acords presos i, per tant, la bona marxa del procés de mediació encetat.

b) En relació amb el marc institucional en què s'insereix l'activitat del Servei de Mediació Comunitària:

- És necessària la implicació dels diversos agents socials, professionals i polítics del municipi per garantir la prevenció i/o tractament del conflicte, el qual, la majoria de vegades, no queda limitat exclusivament a l'àmbit dels serveis socials, que és qui ho impulsa. D'aquí ve la importància d'un treball transversal.

- Com que la cultura de la mediació està en procés de consolidació en la societat actual, es pot tendir a idealitzar i a tenir expectatives confuses sobre els seus efectes. És bàsic pensar estratègies i maneres de donar a conèixer millor la mediació i el SMCPB als professionals i polítics implicats.
- És fonamental garantir la doble interlocució política i tècnica al llarg de tota la intervenció per tal de facilitar la transparència, coherència i agilitat durant tot el procés.
- Es valora positivament el caràcter extern de l'equip de mediació, ja que s'observa que el consistori gairebé sempre és una part més implicada en la situació objecte de la mediació. En aquest sentit, resulta clau que l'equip mediador ocupi l'anomenada posició tercera, equidistant entre les parts en conflicte. Aquest distanciament metodològic esdevé clau en la generació de confiança respecte a la capacitat mediadora de l'equip.

c) Des del punt de vista dels efectes que es poden observar després de dos anys de funcionament del SMCPB, destaca:

- Quan s'inicia un procés d'aquestes característiques, el sol fet que les parts implicades hagin de pensar sobre el que passa ja comporta uns efectes positius en la delimitació i posterior resolució del conflicte.
- Aquest projecte possibilita la posada en marxa d'una línia de treball específica i innovadora en l'àmbit dels serveis socials. A partir de la mediació es pot avançar cap a estratègies de prevenció i de treball amb la comunitat per enfortir-ne el desenvolupament.
- El SMCPB contribueix, en alguns casos, a l'impuls de canals de participació ciutadana i a la corresponsabilització dels ciutadans i ciutadanes en la gestió dels seus conflictes de convivència.

La mediació es presenta, doncs, com un procés amb un sentit mobilitzador i activador de les dinàmiques comunitàries. Activa processos que caldrà fer sostenibles perquè la mediació iniciada no perdi el seu sentit i es pugin recollir els canvis que es visibilitzaran a llarg termini. Qualsevol acció en l'àmbit social requereix temps per poder evidenciar canvis profunds, ja que els resultats que es recullen a curt termini s'han de consolidar amb la continuïtat del procés iniciat.

El sentit sistèmic de la mediació fa que, tot i treballar amb les parts en conflicte, es generi una dinàmica que pot impactar el conjunt de la població del municipi on s'intervé, de manera que la mediació incorpora una visió holística, de conjunt, on les parts en conflicte reflecteixen dinàmiques comunitàries més globals. Per tant, cal rescatar el sentit de procés de la mediació. Es mitjancen processos, dins dels quals prenen relleu homes i dones. En aquest sentit, cal entendre la mediació des de la complexitat del que suposa el treball en qualsevol context social.

Bibliografía básica

- BELTRAN I TARRES; CABALLERO NAVAS; CABRE I PAIRET; RIVERA GARRETAS; VARGAS MARTINEZ. *De dos en dos. Las prácticas de creación y recreación de la vida y la convivencia humana*. Madrid: Editorial Horas y Horas, 2000.
- BERMUDEZ; GARCIA; LAHIB; POMARES; PRATS; SANCHEZ; URIBE. *Mediación intercultural*. Madrid: Editorial Popular, 2002.
- BOQUE, M. C. *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa, 2003.
- BUTTARELLI; MURARO; LONGOBARDI; TOMMASI; VANTAGGIATO. *Una revolución inesperada*. Madrid: Narcea, 2001.
- CIGARI, Lia. *La política del deseo*. Barcelona: Icaria, 1995.
- CAMILLERI, Carmel; COHEN-EMERIQUE, Margalit. *Chocs de cultures: Concepts et enjeux pratiques de l'interculturel*. París: L'Harmattan, 1989.
- CORNELIUS; FAIRE. *Tú ganas, yo gano*. Madrid: Gaia, 1989.
- COSER, L. *The functions of social conflict*. Glencoe, I11: Free Press, 1956.
- CUDICCIO, Catherine. *Comprender la PNL*. Barcelona: Granica, 2001.
- DIEZ, F.; TAPIA, G. *Herramientas para trabajar en mediación*. Barcelona: Paidós, 1999.
- DIOTIMA. *El perfume de la maestra*. Barcelona: Icaria, 1999.
- FISHER, Roger. *Más allá de Maquiavelo*. Barcelona: Granica, 1996.
- FRITZEN, Silvino José. *La ventana de Johari*. Bilbao: Sal Terrae, 1987.
- GONZALEZ, Celia. *Manual de mediación*. Barcelona: Atelier, 2001.
- HOWARD ROSS, Marc. *La cultura del conflicto*. Barcelona: Paidós, 1995.
- KYMLICKA, Will. *Ciudadanía multicultural*. Barcelona: Paidós, 2000.
- LEON, Jose Maria de. *Entre culturas anda el juego*. Barcelona: Granica, 2003.
- LIBRERIA DE MUJERES DE MILAN. *No creas tener derechos*. Madrid: Editorial Horas y Horas, 1991.
- MALGESINI; GIMENEZ. *Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad*. Madrid: Los libros de la Catarata, 2000.

- MARCO FURRASOLA, Ángeles. *Una antropología del silencio*. Barcelona: PPU, 2001.
- MERLEAU-PONTY, Maurice. *El mundo de la percepción. Siete conferencias*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 2002.
- MAALOUF, Amin. *Identidades asesinas*. Barcelona: Alianza editorial, 2001.
- MURARO, Luisa. *El orden simbólico de la madre*. Madrid, 1994.
- MURARO, Luisa. «Autoridad y autoría». A: Diversos autores. *Las mujeres y el poder. Representaciones y prácticas de vida*. Madrid: Ed. Al-Mudayna, 2000.
- NAIR, Sami. *La immigració explicada a la meva filla*. Barcelona: Fundació Caixa Sabadell, 2002.
- NICHOLS, Michael P. *El arte perdido de escuchar*. Barcelona: Urano, 1998.
- O'CONNOR; McDEMOTT. *Introducción al pensamiento sistémico*. Barcelona: Urano, 1998.
- PAZOS DE WINOGRAD, María Isabel. *Emigración, salud mental y cultura*. Buenos Aires: Ediciones del Candil, 2003.
- PINA, Antoine; PINA, Danielle. *Eficacia mental*. Robin Book, 1999.
- RIVERA, María-Milagros. *Nombrar el mundo en femenino*. Barcelona: Icaria, 1994.
- ROS, Adela. *Interculturalitat. Bases antropològiques, socials i polítiques*. Barcelona: Editorial Pòrtic; UOC, 2003.
- SIGUAN, Miquel. *Inmigración y adolescencia*. Barcelona: Paidós, 2003.
- SIX, Jean-François. *Dinámica de la mediación*. Barcelona: Paidós, 1995.
- SUAREZ, Marinés. *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Barcelona: Paidós, 1999.
- SENNET, Richard. *El respeto*. Barcelona: Anagrama, 2003.
- SIMEL, George. *Conflict and the web of Group Affiliations*. Glencoe, Ill: Free Press, 1955.
- TAYLOR, Charles. *Argumentos filosóficos*. Barcelona: Paidós, 1997.
- VARONA, Gema. *La mediación reparadora como estrategia de control social. Una perspectiva criminológica*. Granada: Editorial Comares, 1998.
- VINYAMATA, Eduard. *Manual de prevención y resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel Social, 2002.
- WATZLAWICK, Paul. *El sinsentido del sentido o El sentido del sinsentido*. Barcelona: Herder, 1995.
- WEIL, Simone. *Echar raíces*. Madrid: Editorial Trotta, 1996.
- ZAMBRANO, María. *La tumba de Antígona*. Madrid: Mondadori, 1989.
- *Los bienaventurados*. Madrid: Siruela, 1990.
- *Las palabras del regreso*. Salamanca: Ed. Amarín, 1995.

La Diputació de Barcelona és una institució de govern local que treballa conjuntament amb els ajuntaments per impulsar el progrés i el benestar de la ciutadania.

La col·lecció **Documents de Treball** facilita als agents del món local documentació actualitzada per contribuir a millorar la gestió de les polítiques públiques locals.

Aquesta publicació pretén ser una eina de divulgació i de reflexió sobre el Servei de Mediació Comunitària de la Província de Barcelona (SMCPB), recurs pioner al nostre país en l'àmbit del treball comunitari. Aquí la mediació comunitària és entesa com un mètode que, més enllà del tractament d'un conflicte, afavoreix un procés de reconeixement i apoderament d'actors socials i, per tant, d'enfortiment de la comunitat.

El text està estructurat en dues parts. La primera presenta les bases teòriques i metodològiques que inspiren el tipus de mediació comunitària que ofereix el servei, així com les seves característiques tècniques. A la segona part s'exposen casos pràctics, amb la finalitat de facilitar la reflexió sobre les possibilitats i limitacions d'aquest recurs emergent en el camp de la intervenció social que és la mediació comunitària.

Diputació de Barcelona
Àrea de Benestar Social
Edifici Serradell - Recinte Mundet
Pg. de la Vall d'Hebron, 171
08035 Barcelona
www.diba.cat/sersoc

