

Trans-Formant la intervenció

Manual per a la formació en l'anàlisi
i gestió de conflictes amb infants i joves
des d'una perspectiva comunitària

Robert Gimeno Vidal
Ana Nogueras Martín



Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia



TRANS-**FORMANT** LA INTERVENCIÓ

Manual per a la formació en anàlisi i gestió
de conflictes amb infants i joves des
d'una perspectiva comunitària

Programa Compartim de gestió del coneixement
del Departament de Justícia

TRANS-**FORMANT** LA INTERVENCIÓ

Manual per a la formació en anàlisi i
gestió de conflictes amb infants i joves
des d'una perspectiva comunitària

Programa Compartim **16**

Robert Gimeno Vidal i Ana Nogueras Martín

Tècnics del Programa de Prevenció i Mediació Comunitària del Servei
de Mediació i Assessorament Tècnic del Departament de Justícia



Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia

Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia
Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada
Comunitat Previsió i mediació comunitària

BIBLIOTECA DE CATALUNYA - DADES CIP

Gimeno Vidal, Robert, autor

Trans-formant la intervenció : manual per a la formació en l'anàlisi i gestió de conflictes amb infants i joves des d'una perspectiva comunitària. – Primera edició. – (Programa Compartim ; 16)

Bibliografia

ISBN 9788439396239

I. Nogueras Martín, Ana, autor II. Catalunya. Departament de Justícia III.

Títol IV. Col·lecció: Programa Compartim (Col·lecció) ; 16

1. Gestió de conflictes 2. Mediació 3. Treball social amb els infants 4. Treball social amb els joves

316.485

364-78-053.2

364-78-053.81

Autors

Robert Gimeno Vidal

Ana Nogueras Martín

El capítol CoP Trans-Formant ha estat co-escrit per:

Cristina Ayala Torres

Sandra Ballester Chivite

Agustí Bancells Bau

Ismael Bonache Fernández

Alba Bonmatí Sánchez

Felip Carles Vives

Encarnació Casadevall Castillo

Esther Dalmau Granell

Àngel Fernández Alberola

Fàtima Ghailan Ghailan

Òscar Gallinat Piró

Jordi Gil Valencia

Olivia González Fernández

Inès Jou Matamala

Maria Àngels Martínez Hornos

Juanjo Medina Cabeza

Toni Miñarro Masagué

Marta Montero Muñoz

Anna Montes Alcaraz

Faust Moreno Rodríguez

Javier Moreno López

Joaquim Pazo Raposo

Àngels Pérez Morales

Maribel Pérez de las Heras

Sara Repiso Amigó

Silvia Sureda Serrat

Rosario Teuler Herreros

Daniel Utge Abitbol

Marc Vilar Caritg

Fotografies

Ana Nogueras Martín

Disseny i impressió

Addenda

Correcció de textos

Daniel Vivern Lladó



Avis legal

Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement 4.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sense cap restricció sempre que se'n citi el titular dels drets (Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia). La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ca>

© Generalitat de Catalunya

Departament de Justícia

justicia.gencat.cat

Primera edició: novembre de 2017

Tiratge: 500 exemplars

ISBN: 978-84-393-9623-9

Dipòsit legal: B 26242-2017

Aquest document és accessible a: <http://justicia.gencat.cat/publicacions>

Agraïments

A tots els municipis i consells comarcals que han col·laborat amb mitjans diversos (instal·lacions, materials, difusió...) perquè els cursos de formació es fessin en les millors condicions. Gràcies per la vostra confiança.

A totes les persones que han participat activament en la formació, compartint situacions reals de la seva tasca quotidiana i reflexions que ens han ajudat a aprendre i a créixer plegats. Gràcies per la vostra generositat.

Als membres de la comunitat de pràctica Trans-Formant la intervenció per la seva implicació i compromís amb aquest projecte. El seu entusiasme i la seva constància han estat clau per assolir els objectius i per a l'elaboració d'aquest llibre.

Gràcies per la vostra complicitat.

A totes les persones interessades en el Programa de Prevenció i Mediació Comunitària (PMC) i que des de la distància o de ben a prop aposten perquè els objectius d'aquest Programa esdevinguin una realitat.

A l'equip del Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia, que ha donat suport i difós les iniciatives del PMC des dels inicis.

La formació és una eina de sensibilització sobre les respostes alternatives als conflictes. Apropant la formació al territori es promou la cohesió social i la cooperació entre tots els actors i permet recuperar una orientació més preventiva i transversal de treball comunitari. *(Teixint complicitats, 2015)*



Índex

PRÒLEG	9
LA FORMACIÓ DINS DEL MARC DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓ I MEDIACIÓ COMUNITÀRIA.....	13
Els eixos d'actuació del programa de PMC.....	14
Com entenem la formació?	16
A qui va dirigida?.....	18
Com la portem a la pràctica?	19
Com afecta la formació a l'altre eix del programa?	21
METODOLOGIES I DINÀMIQUES DELS CURSOS DE FORMACIÓ	23
Emmarcar la formació	24
L'obertura i el tancament.....	26
Els continguts.....	30
L'espai teòric.....	30
L'espai pràctic.....	31
L'espai d'intercanvi i debat.....	38
Exemple d'esquema bàsic d'un curs	42
MATERIAL DIDÀCTIC I DOCUMENTS DE SUPORT DELS CURSOS DE FORMACIÓ.....	45
Guies i exemples per a l'exploració	48
Guies i exemples per a la negociació i la trobada.....	57
Exercicis per a l'anàlisi de situacions.....	75
Exemple d'un procés complet: «el conflicte entre funcionaris»	83
Exercici al voltant d' <i>Un dios salvaje</i>	95
Exercici al voltant de <i>Siete</i>	100
Exercici al voltant d' <i>Un dia imprevisible</i>	103

COMUNITAT DE PRÀCTICA: TRANS-FORMANT LA INTERVENCIÓ	109
La creació i el procés de treball de la CoP.....	110
La intervenció en els conflictes de convivència	115
1. El marc d'actuació	115
2. El procés d'intervenció en conflictes	119
3. El grup d'intervenció multidisciplinari	126
La posada en pràctica i la formació	137
BIBLIOGRAFIA	161

Pròleg



En ple segle XXI, i en societats que es tenen per democràticament sanes, ja no serveixen les propostes d'acció i de formació que pretenen ser eficaces, però que són directivistes i autoritàries. Sabem que, en qualsevol àmbit de la vida social, tot allò que és imposat acaba per defallir i no genera cap adherència de la gent. La societat és complexa, la societat està feta de múltiples mirades que coexisteixen, que s'interrelacionen, i ningú no es conforma a no ser escoltat. La participació, a més d'una acció que permet mostrar aquesta complexitat, aquesta multiplicitat de punts de vista, de realitats vitals, de voluntats, de sentiments, d'històries diverses... esdevé un valor central. I allò que en llenguatge pedagògic anomenem l'«aprenentatge significatiu» es fonamenta també en la participació, en aquesta possibilitat de relacionar allò que aprenem amb la pròpia vida i amb la pròpia experiència, per poder dir-hi la nostra en allò que té a veure amb nosaltres.

Sabem que per fer arribar un missatge a una persona o a un grup de determinada edat, d'uns determinats llocs i de determinades característiques, l'hem de comunicar de manera que s'entengui i que qui el rebí el pugui fer seu. Això, que els experts en comunicació o en màrqueting coneixen molt bé, no és altra cosa que partir del coneixement de la realitat de les persones i tenir-lo en compte per plantejar solucions a situacions que generen o poden generar problemes. I és el que dóna significació a les coses que aprenem o que fem nostres. És clar, però, que també hi caben les manipulacions, en aquest procediment. Certament, un missatge elaborat i encarat a convèncer des d'un emissor a un conjunt de receptors... pot ser també molt perillós. Però quan el que es fa és construir de manera col·lectiva, compartida i col·laborativa, estem parlant d'una altra mena de comunicació, i el missatge o els missatges segur que són diferents. I ho seran també les significacions que se'n derivin i que generin accions: accions socials i educatives.

En aquest llibre s'exposen les accions socials i educatives amb intencionalitat coparticipada i amb una clara voluntat de prevenir fets delictius, però sobretot s'hi fa una aposta per la convivència relacionada amb cada context, amb cada territori. D'aquí la importància de la participació d'agents diversos que treballen a cada lloc; d'aquí que la formació, l'element clau, tingui en compte la complexitat social i es propiciïn aquests aprenentatges amb significat, que siguin útils als agents de cada poble, de cada comarca en concret, per tal que els destinataris i les destinatàries finals puguin millorar en alguna cosa la seva vida. Aquesta participació i formació es tradueixen en accions conjuntes i construïdes en cada realitat, des de l'experiència de professionals diversos.

I amb aquest llibre també es volen celebrar 13 anys de compartir coneixement descentralitzat i que toca de peus a terra. Compartir aquest coneixement ha fet possible construir una altra manera d'entendre la feina i una altra manera de generar-la. S'ha fet evident que una formació gestada als despatxos, per interessant que pugui ser, només serà real i, per tant, eficaç i útil quan parteix de les necessitats de baix, del carrer, de la plaça del poble, d'allà on qualsevol dels i de les professionals del dia a dia descobreixen, sospiten, veuen... situacions que deriven en problemes, però també allà on veuen oportunitats de millora de la convivència, allà on es veuen possibilitats de canvi, allà on es veuen «aplicacions» de maneres de fer diferents i més adequades (perquè també es tracta de metodologies). En definitiva, es tracta d'un llibre que «recull» per compartir el fil de les comarques i dels pobles on adolescents i joves han de trobar el seu encaix a la societat.

El títol indica perfectament, sense amagar-se'n, la intenció: actuar per transformar. I a dins, el text és ple d'eines, algunes més conegudes, d'altres inèdites, que tenen un denominador comú: s'escriuen en aquestes pàgines perquè tenen la solidesa d'haver-se dut a la pràctica. Es tracta d'un manual, sí, i fins i tot les persones que, com jo, no som partidàries dels manuals ni de les receptes –perquè creiem que la construcció d'allò social i educatiu ha d'estar permanentment en consonància amb la realitat de cada lloc i de cada moment i de la gent amb qui treballem, però amb referents i coneixent la història– «acceptem» aquest manual perquè precisament és construït a partir d'experiències, de reflexions sobre la pràctica, des dels territoris... i sobretot és una eina que té la voluntat de transformar mentre millora moltes coses.

Semblaria que una tasca com la que tenim entre mans no es correspon a allò que es fa en un Departament com el de Justícia. La Justícia Juvenil, com a part de l'execució penal, semblaria que s'ha d'ocupar de vetllar pel compliment les mesures penals, i de fet aquest és l'«encàrrec» principal. Però si l'educació, com a concepte, no es limita a la implementació de programes – en aquest context, els que acompanyen el compliment d'una pena– és a dir, no es limita només a una situació penal, estarem d'acord que no es poden posar tanques al camp, perquè el camp és ampli, com ho és el sentit de l'educació. I prevenir, com ens diuen especialistes i savis de la pedagogia, però també des de la salut, evita mals posteriors. I d'això es tracta, d'evitar aquests mals posteriors. Si en la Justícia Juvenil renunciéssim a l'educació, característica de l'execució penal amb adolescents i joves i que la diferencia de la que es duu a terme amb adults, fracassaríem en l'intent de rehabilitació, de

desistiment del delict, de reinserció social... I si ens oblidem d'aquella part de la vida social que esdevé conflictiva però que passa al marge de la nostra tasca d'execució penal, perquè encara no hi ha fet delictiu, també tenim moltes possibilitats de col·laborar al fracàs. La prevenció és fonamental, i s'ha de basar en criteris ètics de corresponsabilitat.

En aquesta ocasió, s'ha fet la proposta preventiva des de la Justícia Juvenil (des del Servei de Mediació i Assessorament Tècnic), però bé podríem proposar que aquesta acció-formació-transformació... la poguéssim protagonitzar i que fos corresponsabilitat interdepartamental i interinstitucional, igualment assumida des dels governs locals i des del govern del nostre país, a totes les comarques i poblacions, com de fet s'ha estat fent professionalment en aquest projecte, com una construcció col·lectiva, des de baix, per al futur de la societat catalana.

Pilar Heras Trias

Directora general d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil

La formació dins del marc del
programa de prevenció i mediació
comunitària



Els eixos d'actuació del programa de PMC

El novembre de 2004, el departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya va iniciar el Programa de Suport a la Prevenció de la Delinqüència Juvenil i a la Mediació Comunitària.

Aquest programa va néixer i es va desenvolupar a partir de les demandes d'alguns ajuntaments, preocupats pels conflictes de convivència protagonitzats pels adolescents. Més enllà de les respostes legals que corresponguessin en cada cas, necessitaven definir accions concretes des del seu propi àmbit, a més d'impulsar actuacions preventives i transversals que incidissin en els factors generadors de les conductes de risc i/o delictives.

El programa de Prevenció i Mediació Comunitària (PMC), que depèn del Servei de Mediació i Assessorament Tècnic (SMAT) de la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil (DGEPCCJ), actua en totes les demarcacions territorials de Catalunya.

Un **eix principal d'actuació** de l'equip de PMC és el **suport i acompanyament** als ajuntaments i consells comarcals que ho demanen.

Aquest treball de l'equip es fa conjuntament amb tots els sectors implicats en la intervenció amb els infants i joves, tant de l'àmbit tècnic com del polític, i des d'una posició externa que permet tenir una perspectiva més global i més objectiva de la realitat. Les accions fonamentals de la intervenció són dues:

- Treballar en situacions concretes, en conflictes on hi ha infants o joves implicats. L'objectiu és dissenyar intervencions multidisciplinàries, que tinguin en compte les alternatives de diàleg entre els diferents implicats i que ajudin a millorar la convivència.
- Definir programes i dissenyar alternatives d'actuació preventiva tenint en compte la realitat i els recursos existents. És un treball a més llarg termini que té com a objectiu crear les condicions necessàries perquè no es donin les conductes de risc que més preocupen a l'ajuntament.

La seva intervenció parteix de les expectatives que genera en un municipi determinat, basades en el coneixement tècnic i l'experiència que l'equip de PMC té sobre l'adolescència, la intervenció en conductes de risc, l'anàlisi i la gestió de conflictes i la mediació.

Malgrat això, l'equip de PMC, més que donar indicacions sobre com cal actuar, busca afavorir la cooperació i les actuacions coordinades entre els professionals, les àrees municipals i les institucions.

Ho fa a partir de crear espais de treball perquè es busquin alternatives de forma conjunta i de col·laboració. En aquests espais, l'equip de PMC adopta un rol de moderador extern que li permet potenciar, des d'aquesta posició, un treball transversal, que retorni el protagonisme a tots i cadascun dels que poden estar implicats en els diferents temes que s'han de tractar.

Es té la consciència que són els agents del municipi els que tenen més coneixement de la realitat i de les seves necessitats i, a més, són els que disposen de les eines per intervenir-hi. Si cal alguna aportació externa, és per sumar-la a allò que ja existeix.

Si en un primer moment l'objectiu de l'equip de PMC és crear espais i fer un acompanyament del treball que es realitza, el seu objectiu final és anar-se retirant, minimitzant la seva intervenció, per situar-se en un posicionament de suport a distància.

Perquè això sigui possible cal fer una capacitació dels tècnics i professionals del municipi, tant per abordar les diferents situacions amb què es troben com per gestionar i conduir els espais de treball.

És aquí on adquireix tot el sentit l'altre eix principal d'actuació: el de la formació a polítics, tècnics i professionals dels ajuntaments i consells comarcals amb els quals es col·labora.

L'objectiu inicial de la formació és donar les eines necessàries per a la implantació dels programes preventius, la gestió de conflictes, la mediació comunitària, la reparació de danys... Darrerament, també s'ha donat molta importància a l'estructuració i conducció d'espai de treball.

Des de l'inici del programa s'han fet cursos de formació. Han anat evolucionant fins al que s'està fent actualment. Han canviat en funció del desenvolupament del programa mateix i de la realitat dels municipis on es col·labora.

Des del 2004, i de forma ininterrompuda, s'han fet més de 50 cursos, pels quals han passat més de mil persones. La majoria s'han fet dins del marc de la formació del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (CEJFE). Durant els dos primers anys, es van fer alguns cursos per a l'Escola de l'Administració Pública i per a la Diputació de Barcelona, amb el mateix esquema que els an-

teriors. També se n'han fet d'organitzats directament amb ajuntaments o consells comarcals, desvinculats de qualsevol organisme de formació.

En aquest llibre volem aprofundir en la formació duta a terme per l'equip de PMC, des de les idees que l'emmarquen i justifiquen fins als aspectes més concrets: els materials, les dinàmiques i exercicis que es fan. En el darrer capítol, es recull l'experiència formativa més recent, un projecte de formació de formadors, d'un any i mig de durada, amb una trentena de professionals de totes les demarcacions territorials de Catalunya.

Com entenem la formació?

Segons el Diccionari.cat, la **formació** és l'acció de formar.

Formar es defineix com «desenvolupar una aptitud, una qualitat, etc. Instruir o ensinistrar».

- Desenvolupar harmònicament la personalitat d'un infant o d'un jove, les seves facultats físiques, morals i intel·lectuals
- La formació de mestres és la preparació científica i pedagògica dels mestres amb vista a aconseguir la tasca educativa
- La formació professional és la preparació en les tècniques de la professió

La formació es pot entendre tant des del punt de vista del que la dona com des del que la rep.

El professor ensenya, forma els seus alumnes; els alumnes aprenen, es formen amb el professor.

La formació no es pot entendre només des del punt de vista d'un dels seus actors, sinó que és el resultat de la interacció entre professor i alumne, durant tot el procés formatiu.

El seu èxit depèn tant del coneixement i la capacitat formativa de qui està actuant com a formador com de l'interès i predisposició de qui vol aprendre. Per això és imprescindible tenir molt en compte la part més activa i participativa dels qui assisteixen als cursos. En aquest sentit pren importància el concepte de «curiositat», és a dir, de voler saber, que és un instint natural, inherent a l'essència mateixa de l'ésser humà.

La **curiositat**, segons el Diccionari.cat, és «la qualitat de **curiós**, que s'interessa per veure, per conèixer, especialment allò que no li hauria d'importar».

La curiositat és l'estímul que impulsa el coneixement. Segons la Viquipèdia, és qualsevol comportament inquisitiu natural mogut per l'observació. És l'aspecte emocional que engendra l'exploració, la investigació i l'**aprenentatge**.

Albert Einstein deia, en una de les seves frases més conegudes, que no tenia cap talent especial, sinó que era «apassionadament curiós».

L'**aprenentatge**, segons el Diccionari.cat, és «el període durant el qual hom aprèn un ofici o una professió. És el procés pel qual un individu, un grup o una col·lectivitat adquireixen trets o complexos culturals».

Segons la versió espanyola de la Viquipèdia, l'aprenentatge és el procés a través del qual s'adquireixen o modifiquen les habilitats, les destreses, els coneixements, les conductes o valors, com a resultat de l'estudi, l'experiència, la instrucció, el raonament i l'observació. No és degut a factors madurats, a ritmes biològics o a d'altres que no corresponguin a la interacció amb el medi.

Per complementar tots aquests conceptes, apuntem una idea que Jorge Tizón, psiquiatre en atenció primària i psicoanalista, va plantejar i desenvolupar en la sessió plenària d'Interxarxes, el 29 de gener de 2016, al centre Cívic del Guinardó de Barcelona: «Se cambia mediante las emociones, no por las cogniciones».

Dels conceptes detallats anteriorment, volem destacar alguna idea que permet entendre millor l'estil de formació que vol fer l'equip de PMC:

- La necessitat de despertar la **curiositat** per potenciar la implicació dels assistents als cursos.
- La importància de la **interacció** entre tots els que participen en la formació.
- Les **emocions** que singularitzen cada curs i ajuden a la creació de **vincles**.

La formació impartida per l'equip de PMC vol ser una formació singular, que vagi més enllà d'uns continguts que habiliten els professionals per intervenir en conflictes. Busca un determinat posicionament dels professionals entre ells, els adolescents i els conflictes.

La curiositat positiva sobre el que es desconeix, la interacció entre els professionals, les emocions i els vincles entre les persones, han de ser el motor per integrar una nova manera de mirar els adolescents amb els quals es treballa i els conflictes que es generen en el seu entorn.

Aquesta nova mirada ha de determinar el tipus d'intervenció que s'hi ha de fer, basada en tot allò de positiu que s'ha descobert, en la multiplicitat de les aportacions professionals, el respecte a les emocions de cadascú i en la restauració dels vincles malmesos.

L'equip de PMC entén la formació com la creació i gestió d'espais significatius on aquests conceptes es desenvolupen, i es marquen els continguts que s'hi generen i aporten. Cada curs és diferent, perquè està format per gent diferent, i que s'interrelaciona de forma diferent entre si.

La finalitat no és formar mediadors o especialistes en gestió de conflictes. Seguint amb la filosofia del Programa, els objectius principals són:

- Proporcionar **eines** als assistents perquè les puguin integrar en la seva pràctica quotidiana i afrontin les situacions de conflicte amb més coneixement.
- Oferir un espai de **relació** diferent per promoure la reflexió i l'intercanvi que permeti aprofundir en els conceptes i crear una terminologia comuna.
- Evidenciar la **vessant preventiva** de la gestió de conflictes i els seus beneficis per a la convivència.

Busca transmetre conceptes relacionats amb el diàleg, amb la convivència, amb una aproximació als conflictes des d'una perspectiva constructiva, de respecte, de reconeixement de l'altre.

Difondre un missatge de diàleg i de convivència es pot fer de moltes maneres. Però si s'hi volen involucrar les persones, la formació duta a terme d'aquesta manera participativa pot ser un vehicle i un instrument molt vàlid

A qui va dirigida?

La formació dins del marc del programa de PMC està dirigida als diferents interlocutors de la comunitat, de l'àmbit local, que intervenen amb infants i joves.

En concret, els cursos estan dirigits als tècnics i professionals dels municipis on s'intervé. A partir d'aquí, interessa que s'hi afegixin persones d'altres municipis o comarques, d'altres entitats o institucions.

Es té molt en compte la varietat en els àmbits de procedència. Les Taules de prevenció i convivència que s'organitzen en els municipis on es col·labora estan formades per professionals i entitats d'àrees diverses: policies, serveis socials, joventut, centres educatius, immigració, salut, mediació, treball, justícia...

Tota aquesta gent és candidata a participar en la formació. A aquestes persones, cal afegir-hi altres professionals d'aquestes àrees que no participen directament en les Taules: responsables d'equipaments municipals, membres del tercer sector, estudiants, persones vinculades a la intervenció amb infants i joves...

La formació també està dirigida als polítics, a alcaldes i regidors, que són els que marquen les polítiques d'intervenció en els ajuntaments i que molt sovint també intervenen, sobretot en les poblacions petites, directament en la gestió dels conflictes que apareixen en els seus municipis.

Amb això, la formació es converteix en un espai d'intercanvi d'experiències, de contactes, de maneres diferents de veure les coses, que l'enriqueix profundament. La transversalitat de les Taules es porta a l'espai formatiu per reforçar una idea que cal que estigui perfectament integrada:

- Tothom pot aportar coses positives
- Ningú pot ser o representar una solució total i exclusiva.

Com la portem a la pràctica?

Què s'aprèn és important, però **com s'aprèn** encara ho és més. Per extreure el màxim rendiment de la formació, cal que aquesta sigui útil, vivencial, propera i divertida; i que faciliti la integració i apropiació dels conceptes i les eines que s'hi donen per part dels assistents a la formació.

Això vol dir que, sense oblidar els aspectes teòrics i conceptuals, es potencien els aspectes més pràctics, que permeten visionar els temes que es treballen com a aplicables, reals i efectius.

Ens interessa una formació en la qual les persones que hi participen estan plenament implicades i se senten corresponsables d'aquesta i de tot el que s'hi fa. Això els fa ser i sentir que són protagonistes de la seva formació, i s'aconsegueix que l'experiència sigui més satisfactòria. Han de prendre consciència que allà es fa evident tot el coneixement previ que ja tenien abans d'assistir al curs, i la seva qualitat.

Com afirma Annie Cardinet, pedagoga i experta en mediació a França, en el seu llibre *Pratiquer la médiation en Pédagogie* (1995, p. 90), és la presa de consciència de les experiències que es realitzen allò que constitueix el fet d'aprendre. Amb aquesta conscienciació, es poden transformar les estratègies espontànies en eines d'aprenentatge que es poden reutilitzar i integrar en la manera de fer pròpia de cada professional.

Tots els cursos realitzats fins avui han tingut el format de taller interactiu, amb dinàmiques eminentment participatives, que combinen la reflexió individual i de conjunt amb exercicis i jocs de rol en grups més o menys nombrosos.

L'activitat formativa sempre s'adapta a les particularitats de cada municipi. Es vol una aproximació màxima a la realitat quotidiana de cadascun dels participants. És per això que, sempre que sigui possible, s'utilitzen situacions reals aportades pels assistents mateixos, que fan molt més vivencials els exercicis o debats que s'organitzen.

Aquest fet no és anecdòtic. Al contrari, permet que els professionals puguin involucrar-se i connectar de manera més profunda, més compromesa si cal. És una altra dimensió. No es tracta d'un exercici basat en un supòsit, sinó que és una situació real la que s'atén i que requereix una resposta acurada i com més ajustada millor.

Aquestes situacions es treballen amb una metodologia determinada que implica aportacions de totes i cadascuna de les sensibilitats dels assistents, de les diferents professions que actuen al territori, les diverses perspectives i responsabilitats. Això obliga a exercitar la necessitat de conjugar tots aquests factors abans d'aventurar una proposta d'actuació consensuada pel grup.

Tothom és conscient i alhora responsable del que es dissenya/projecta. Viure aquesta experiència fa que s'integri de manera diferent. Els canvis en el posicionament, en la mirada i en la forma d'intervenir són més significatius.

Quan es connecta amb les possibilitats i les limitacions de l'altre, quan es pot *mirar amb les seves ulleres*, es desfan molts nusos i s'ajusten les expectatives

que cadascú té en relació amb l'altre. La dinàmica que s'estableix facilita una major connexió entre els participants i s'obren vies de comunicació i col·laboració amb vista al futur. Tot plegat és el que afavoreix un canvi de *mirada*.

Les aportacions teòriques tenen el seu espai en la complementació del treball pràctic i vivencial que fa el grup, amb la tranquil·litat que dóna saber que queden àmpliament desenvolupades en els apunts elaborats per l'equip de PMC.

Aquest mètode permet revisar i reconstruir la pràctica, identificar i tenir consciència de les eines que s'utilitzen, descobrir altres maneres de fer i intercanviar experiències.

Com afecta la formació a l'altre eix del programa?

El treball de suport i d'acompanyament als ajuntaments està perfectament interrelacionat amb la formació, i no es pot entendre l'un sense l'altra. En els municipis de llarg recorregut, es planifica la intervenció que s'hi fa, tenint en compte aquests dos eixos com si fossin un tot únic.

La formació, en el seu sentit més ampli, pren el format que es necessita en cada moment. Pot resultar molt útil fer una aturada durant el procés de treball de la Taula i organitzar una sessió formativa, un curs o una xerrada, o fins i tot una jornada de treball, sobre un tema d'especial interès o una qüestió que preocupi especialment.

Els efectes sempre han estat força positius. Apropant la formació al territori es promou la cohesió i la cooperació entre tots els actors. El canvi de mirada i de posicionament respecte als adolescents i els conflictes que generen permet la modificació d'algunes postures i agilitzar, així, la tasca de la Taula.

A vegades s'han dut a terme experiències singulars, dirigides a alguns col·lectius específics, que d'una manera o altra representen un paper important en la intervenció amb infants i joves: les AMPA, els monitors de menjador, mestres i professors, associacions, veïns... Són col·lectius que no necessàriament estan integrats en les Taules. Aquestes experiències els vinculen millor amb la resta de professionals que estan molt més tinguts en compte.

L'experiència de tots aquests anys ens mostra que les repercussions de la formació han estat més importants del que es pensava en un principi, i que s'han transcendit els seus objectius inicials.

A més de renovar i produir coneixement, la formació permet un nou estil de relació entre els professionals, un aprofitament diferent dels espais de treball que aquests disposen i reforçar una orientació més preventiva del treball comunitari, basat sobretot en el respecte i suport a les persones.

Cal dir que l'equip de PMC, en la seva intervenció, sempre té integrada la seva funció formativa i d'aprenentatge. Tenir consciència de la data de caducitat en l'acompanyament als municipis fa que tots els seus espais tinguin aquesta vessant formativa. L'objectiu és que els professionals amb els quals intervé es vagin capacitant per assumir les responsabilitats i funcions que l'equip de PMC desenvolupa en el seu municipi.

Això és independent de la seva participació en espais formals de formació. Es fa a partir del treball de col·laboració, del retorn al protagonisme de la gent i de l'acompanyament i suport en l'assumpció de responsabilitats.

Precisament, per la importància de l'acompanyament i la necessitat de preservar el treball transversal i una forma determinada d'intervenir en els conflictes, l'equip de PMC ha dissenyat un format especial de formació. Té com a objectiu preparar persones que puguin assumir la tasca que fa l'equip de PMC, de «formar formadors». En el darrer capítol del llibre es tracta en profunditat aquesta nova experiència.

Metodologies i dinàmiques
dels cursos de formació



Emmarcar la formació

En el capítol anterior parlem de la «formació» vista des de la perspectiva del Programa de PMC: com es defineix, què representa en relació amb les altres funcions de l'equip, quins són els seus objectius, a qui va dirigida...

En aquest apartat volem mostrar com es porta a la pràctica, quins són els seus continguts, com s'estructura i quines són les dinàmiques. L'objectiu és oferir, a qui hi pugui estar interessat, tot el que s'ha generat en els tretze anys d'experiència formadora del programa de PMC.

En el capítol següent, complementari d'aquest, es pot trobar una àmplia selecció dels materials i documents de suport, que es fan servir en els diferents espais, i els exercicis que es duen a terme en la formació. Gairebé tots els casos referenciats són situacions reals aportades pels assistents als cursos, modificades mínimament perquè no siguin identificables i perquè s'ajustin plenament als interessos formatius.

En cada curs que s'ha fet, un o tots dos membres de l'equip de PMC han actuat com a formadors. Ser dos formadors permet, per una banda, acceptar més persones inscrites (fins a 30-32 participants) i, de l'altra, dividir el grup per oferir escenaris diferents en funció de les necessitats.

Dos formadors poden crear múltiples dinàmiques, disposar de pluralitat de fórmules i proposar diversos punts de vista. Això permet treballar en grups reduïts, facilitar més participació dels assistents, fer-ne el seguiment i afavorir l'intercanvi entre ells. Quan el curs no presenta complicacions especials o hi ha menys assistents, un sol formador és suficient.

Durant tots aquests anys, el **tema central** de la formació ha estat la **convivència i com gestionar-la** quan hi ha situacions que la pertorben. Tots els cursos realitzats s'han estructurat al voltant de l'anàlisi i la gestió de conflictes, la mediació i/o la reparació de danys en la comunitat. Sempre amb els infants i joves com a punt de referència.

La seva **temporalitat** varia en funció del format i els continguts que ha de tenir el curs, a qui va dirigit i els objectius que té. Pot anar des d'un dia, amb una durada de 2 a 5 hores, a 4 o 5 dies, que poden significar un total de 20 a 30 hores, si es té en compte el treball virtual a la plataforma e-Catalunya. Alguns formats s'han estructurat de tal manera que es poden complementar

entre si, i llavors són cursos amb diferents nivells d'aprofundiment en la matèria, que poden arribar fins a 60 hores de formació en total.

El curs és un tot coherent, amb el seu moment d'obertura i de tancament, i amb les diferents sessions interrelacionades entre si. Malgrat les diferències que hi pugui haver d'un curs a l'altre, tots s'estructuren a partir de tres eixos:

- El **saber** i el coneixement teòric.
- Els **exercicis** i la posada en pràctica.
- La **reflexió** i els debats en comú.

Els tres eixos són igualment importants i mantenen un equilibri que facilita la seva complementació. L'objectiu és que la gent integri noves maneres de fer, adequades a la seva pròpia realitat, al seu rol professional i a les seves necessitats.

Les sessions són els diferents espais que componen el curs, i tenen una durada de 2 a 5 hores cada una. Se'ls dóna una estructura predeterminada, al voltant d'un mateix esquema bàsic, amb una lògica interna i uns objectius comuns. Cada sessió es construeix al voltant dels elements bàsics que la defineixen:

- El **tema** que centra la sessió.
- L'**objectiu** que es pretén aconseguir.
- El **contingut** que es treballarà.
- La **dinàmica** concreta a realitzar

El seu **esquema bàsic** és:

1. L'**obertura**. És la primera intervenció que fa el formador, i serveix per:
 1. Acollir i presentar el que es farà a continuació
 2. Crear el clima necessari perquè tot es desenvolupi en les millors condicions i se'n tregui el màxim partit.
2. Els **continguts** representen l'essència de la formació, i s'estructuren en tres tipus d'espais:

1. L'**espai teòric**: per abordar els conceptes bàsics relacionats amb el tema i els objectius de la formació.
 2. L'**espai pràctic**: per fer exercicis que permetin treballar i aplicar tot allò que s'ha tractat en l'espai teòric. Principalment s'utilitzen:
 - a) El **role play**, una tècnica basada en la simulació.
 - b) Les **reunions de treball**.
 3. L'**espai d'intercanvi i debat**: conduït pels formadors amb l'objectiu de facilitar l'assimilació del que s'ha treballat en els espais anteriors.
 - a) El debat i **treball en grup** al voltant d'algun tema d'interès.
 - b) Els **materials audiovisuals**: les pel·lícules, vídeos i altres materials de suport que permeten centrar un tema.
3. El **tancament**: és la darrera intervenció que fa el formador, i serveix per
- Revisar tot allò que s'ha fet.
 - Plantejar la continuïtat en la següent sessió.
 - Fer un acomiadament.

Anem a aprofundir en els temes plantejats en l'esquema anterior.

L'obertura i el tancament

L'obertura i el tancament, que es fan a l'inici i al final, respectivament, són dos moments que formen part del disseny del curs. Són espais complementaris, que no tenen raó de ser per si mateixos, però no per això són menys importants. La seva durada ha de ser proporcional a la del curs, i hem de procurar que no ocupin l'espai que correspon als continguts.

Tenen la funció d'acollida, de crear el clima adient per al treball i d'acomiar els assistents de tal manera que els quedin unes sensacions que generin ganes de continuïtat.

Obertura i tancament embolcallen la formació pròpiament dita. Són el continent dels continguts. S'han de fer tant per al curs en la seva totalitat com en cadascuna de les sessions que el componen.

L'obertura

És la carta de presentació del curs o de cadascuna de les sessions de treball que es faran. És –per què no dir-ho, i salvant les distàncies– l'equivalent al discurs inaugural d'una mediació. Marca les pautes de funcionament de tot el que es treballarà posteriorment. Les coses que es diguin o es facin en aquesta estona seran un punt de referència per als participants i ajudaran a crear un clima de treball determinat.

A més de l'objectiu d'oferir uns continguts pràctics, l'equip de PMC considera del tot imprescindible crear un espai agradable per a l'intercanvi i el coneixement mutu entre els assistents, i facilitar així la implicació i la creació de lligams entre tots ells.

Correspon sempre al responsable de la formació fer la primera intervenció en qualsevol dels espais d'obertura, tant del curs com de qualsevol de les sessions que es portin a terme. El discurs d'obertura del primer espai de curs ha de contenir, com a mínim:

- L'**acollida** de la gent. És important ser a la sala on es farà el curs abans de l'arribada dels assistents. D'aquesta manera se'ls pot saludar personalment i tenir-hi un contacte previ, totalment informal. També serveix per familiaritzar-se amb l'espai i les possibilitats que ofereix, el funcionament dels equips audiovisuals...
- La **presentació del curs i de l'equip de formadors**. Això vol dir: la presentació i justificació dels objectius, de la matèria que es treballarà, dels apunts i la bibliografia bàsica i, sobretot, de la dinàmica que es durà a terme durant les diferents sessions.
- La **presentació dels assistents**, que pot ser aprofitada per fer alguna dinàmica que faciliti una millor coneixença i la creació d'un bon clima.

Cal tenir molt en compte el clima que es vol generar. Per això, i per facilitar el treball que s'ha de fer a continuació, opcionalment es poden utilitzar dos recursos:

- a. Fer un «**exercici d'escalfament**», pensat per trencar el gel inicial, bellugar el cos i començar a interaccionar amb la resta de companys que participen en la formació.

Si el curs consta de diverses sessions, es pot fer un exercici diferent cada dia. Cadascun pot servir per introduir una determinada idea. Tres exemples «d'exercici d'escalfament» poden ser:

- «**Exercici del llapis**». Tots els assistents es posen per parelles, aguantant un llapis entre tots dos, amb un dit cada un, i evolucionen com volen per la sala, intentant que el llapis no caigui per terra. L'objectiu és que s'animin, vegin la dificultat de mantenir l'equilibri i la importància del que aporten les dues parts per a l'èxit i la consecució d'aquest objectiu.
- Tret del curs «Resolució de conflictes en el procés de mediació». Daniel J. Bustelo. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Desembre de 1993.
- «**Exercici de la mirada**», que consisteix a fer que tothom es passegi per la sala i, a mesura que la gent es creua, s'atura, es mira als ulls, intentant no comunicar res a l'altre. L'objectiu és adonar-se de la impossibilitat de no transmetre res.
- «**Exercici de l'estímul i la resposta**». La meitat del grup es col·loca en rotllana, mentre els altres observen. Cal establir un espai i un temps entre l'estímul i la resposta. Descubrim conjuntament la importància de no actuar precipitadament. La dinàmica està explicada en l'apartat de «Material didàctic» a la pàgina 45.

b. Veure un **vídeo curt**, a peu dret i tots junts, per començar a crear un sentiment de grup sense donar temps a una reflexió llarga i acurada. L'objectiu és aportar, de forma lleugera i distesa, alguna idea o imatge interessant. Quatre exemples de vídeos utilitzats:

- *El Puente*
<https://www.youtube.com/watch?v=LAOICItN3MM>
- *Desactiva el control*
<https://www.youtube.com/watch?v=rLJLGAt7qT8&sns=fb>
- *Palestinian Israeli*
https://youtu.be/zpp4u_klK8I
- *Book-Trailer: Más enllà de la mediació. Els escenaris del diàleg*
<https://www.youtube.com/watch?v=ecSCRH5-om4>

A l'acabar qualsevol d'aquestes opcions, es pot deixar un temps relativament breu perquè els assistents facin alguna valoració, a peu dret, sobre el que tot allò els ha suggerit o han sentit. Això pot permetre al formador fer algunes indicacions en el mateix moment, però també es pot optar per no fer cap comentari i que cadascú es quedi amb el que ha viscut. Sempre hi ha espai per parlar del tema si algú hi té interès.

El tancament

El tancament és el darrer moment d'un espai de treball, tant si es tracta d'una sessió com del curs en la seva globalitat.

Ha de ser un moment de claredat i precisió, que ha de servir per completar i treure conclusions d'allò que s'ha treballat. Correspon a l'equip de formadors el gruix de la intervenció. En aquest espai és convenient:

- **Fer un resum** del que s'ha fet durant la sessió, ubicant-lo en els objectius que es tenien. L'important és destacar els aspectes més rellevants i subratllant tot allò que ha suscitat més interès.
- **Donar veu als assistents** perquè aportin les seves percepcions, precisions i valoracions sobre el que s'ha treballat. No és el moment de reprendre el debat ni de generar noves discussions. És el moment de copsar com han viscut el treball que s'ha fet.
- **Definir la continuïtat**, a dos nivells:
 - En l'explicació del treball que es realitzarà en la propera sessió: continguts i dinàmiques.
 - En la tasca, els deures que proposen els formadors als assistents, per preparar i facilitar la nova sessió: preparació de casos, lectures...
- **Fer l'acomiadament** de tal manera que la gent se senti reconeguda i es faciliti la generació de vincle.

El tancament final del curs és l'últim espai d'aquest i, per tant, és un tancament especial. Ha de contenir tots els espais explicitats anteriorment, tenint en compte els **continguts** treballats durant tot el curs.

Els continguts

Per estructurar els **continguts** cal definir quin és el **tema central** i quins són els **objectius** del curs.

Com dèiem en la introducció d'aquest capítol, tots els cursos que ha realitzat l'equip de PMC s'han centrat en l'anàlisi i la gestió de conflictes, la mediació i la reparació de danys en l'àmbit comunitari. A partir d'aquí i de la demanda dels municipis, es determina el tema central de cada curs concret.

L'objectiu queda definit per dues necessitats:

- Oferir uns **coneixements mínims** sobre el tema central del curs. Aquests coneixements han de ser útils als participants, i els han de poder aplicar tenint en compte la diversitat dels seus àmbits de treball.
- Poder dur aquest coneixements a la pràctica **dins del marc d'un treball transversal**. Per a això cal facilitar la implicació dels assistents i la creació de lligams entre tots ells.

Per aconseguir els objectius, els cursos s'estructuren al voltant de tres tipus d'espais diferenciats, que són:

- L'espai teòric
- L'espai pràctic
- L'espai d'intercanvi i debat.

Tothom disposa de material de suport molt variat, i d'eines, exercicis i dinàmiques per facilitar l'assoliment dels continguts que s'hi treballen.

Tots tres espais són igualment importants i complementaris entre si, i han d'estar perfectament entrelaçats, de tal manera que es retroalimentin mútuament. Cada tema de la formació és tractat, en cadascun d'aquests espais, amb eines diverses, cosa que permet una millor comprensió i aprenentatge.

L'espai teòric

Tota formació té com a objectiu l'**adquisició de coneixement**. Una de les maneres d'assolir-ho és tenir en compte el coneixement ja existent. Aquest pot provenir de la bibliografia, del bagatge professional, de la reflexió feta sobre la pràctica, del posicionament que es té sobre aquesta, de l'equip de formadors...

Els correspon a ells seleccionar, elaborar i estructurar uns continguts i posar-los a disposició del grup de participants. Aquests continguts representen el **mínim coneixement comú** per a tots, i un suport al treball que s'ha de fer en els diferents espais del curs.

Els continguts també poden ser un **punt de partida** per a la creació d'un nou coneixement, que neixi del que aporten els assistents mateixos i del treball que es fa a l'espai pràctic i també al de reflexió, on es té molt en compte la pràctica real.

Aquestes opcions necessiten molt de temps en l'espai presencial del curs. Això vol dir que el temps per a l'espai teòric quedarà reduït i caldrà buscar un altre tipus d'opcions per treballar-lo. Els continguts es poden transmetre a partir de:

- Els **apunts**

Elaborats per a l'ocasió, han de contenir els elements essencials de la matèria, des de diferents punts de vista, i una bibliografia seleccionada de forma acurada i ben coneguda pels formadors.

- L'**espai presencial**

És l'espai concret on abordar els aspectes més significatius de la matèria. En cada sessió es poden destinar 30 minuts a fer una breu explicació i poder-la comentar entre tots.

- L'**espai virtual** (<http://bit.ly/eCatalunyaPrevMed>)

Els dos aspectes anteriors es poden complementar amb un espai virtual on poder:

- Posar tota la documentació: els apunts del curs i qualsevol altra documentació aportada pels formadors o pels mateixos assistents al curs.
- Debatre a partir dels diferents fòrums que s'hi poden crear.

L'espai pràctic

El coneixement no s'integra com a bagatge propi fins que no s'ha pogut utilitzar en la pràctica quotidiana. Per facilitar-ho cal que, durant la formació, es facin exercicis estructurats al voltant de casos i situacions reals aportades pels participants al curs.

Un **exercici pràctic** és una activitat concreta que té per objectiu apropar-nos a una realitat, a una situació perfectament definida, i practicar la forma d'intervenir-hi. Cal que l'exercici aportï un aprenentatge aplicable en les activitats pròpies, en el lloc de treball quotidià de cadascú.

Abans d'iniciar la formació, o en el seu primer dia, es demana a cadascun dels participants que empleni la fitxa de «Recull de situacions conflictives» (vegeu Materials i documents de suport) per poder-la utilitzar més endavant. L'espai pràctic té com a objectiu estructurar una dinàmica al voltant de:

- a) El **role play**: una tècnica de dinàmica de grup basada en la dramatització, la simulació o jocs de rol. Dues persones o més representen una situació o cas concret de la vida real.
- b) Les **reunions de treball**: una eina que tothom té integrada, però que cal estructurar bé per fer-la eficaç. És important que es tractin temes o situacions reals, i que el grup estigui format per persones de diferents àrees o àmbits de treball.
- c) **Exercici d'un procés complet**: requereix més d'una sessió, i contempla diferents dinàmiques.

Al formador li correspon fer:

- **L'explicació de l'exercici**. Cal explicar de forma clara i precisa la dinàmica i els objectius. És útil donar un full de suport amb les indicacions bàsiques i procurar que els seus continguts no siguin excessius.
- **La revisió de l'exercici**. Al final de cada exercici cal destinar un temps per revisar-lo. És llavors quan els participants fan les seves aportacions i expliquen les seves sensacions. Els formadors aporten la seva visió externa i fan les valoracions sobre els elements clau que han aparegut durant el desenvolupament de l'exercici.

A més, el formador també pot fer:

- **D'actor principal en un exercici**. Serveix, sobretot a l'inici del curs, com a exemple de com es porten a la pràctica algunes tècniques, per ser exercitades posteriorment pels assistents al curs.

Això es pot fer, per exemple, en la conducció d'un espai de reunió, com el *role play* del cas «Els veïns de Voramar» i en els casos aportats pels participants en les reunions de treball per a l'anàlisi de casos.

- **Intervencions puntuals en l'exercici.** El formador intervé en l'exercici –sense interrompre'l, de manera que ningú no deixi d'interpretar el seu rol– per fer alguna indicació, una pregunta o una aportació que ajudi positivament en l'evolució de l'exercici.

Tot exercici té el seu material de suport per ajudar que els participants puguin dur-lo a la pràctica amb la informació necessària: els elements significatius que s'han de saber del cas i les línies bàsiques que han de facilitar l'execució de l'exercici. En l'apartat de materials en podem trobar molts exemples.

a) Role play:

Aquests exercicis, basats en la dramatització i la simulació, serveixen per apropar-se a la realitat, sobretot si s'utilitzen casos i situacions reals, aportades pels assistents dels cursos.

El *role play* és una tècnica especialment indicada per treballar els diferents moments d'un procés de diàleg, tant si només hi ha les parts implicades (una negociació) com si estan acompanyades d'un tercer (una mediació). Per exemple:

La negociació directa

En aquest supòsit, dues parts sense cap tipus d'ajut negocien al voltant de la situació que se'ls presenta. Es tracta d'exercitar el diàleg entre dues persones amb interessos diferents. L'objectiu és maximitzar els beneficis, però també minimitzar els efectes secundaris, pensant en el guany que es poden tenir a més llarg termini.

Dos exemples utilitzats:

- «**L'exercici de la papallona**»
- «**La negociació dins de l'ajuntament: les festes del poble**».

L'entrevista d'exploració

Aquest exercici tracta d'una entrevista que té per objectiu saber què li passa a una persona o grup, quina és la seva història, quin és el seu punt de vista.

En cap cas es pretenen buscar solucions a la situació de conflicte. Es tracta sobretot de treballar les preguntes, l'acció d'escoltar, la reformulació, per acabar fent un resum i plantejar algun tipus de continuïtat.

Es fa normalment a partir dels **casos dels participants**, que els porten preparats de casa. Se subdivideixen en grups de tres persones: una és explo-

rada (posicionada en una persona del cas que porta), l'altra és la exploradora i la tercera observa. Van fent rotació, fins que tots passen pels tres rols.

A vegades interessa a l'equip de formadors mostrar com practicar l'exploració. Aleshores s'utilitza el cas «**Els veïns de Voramar**» per realitzar una exploració sense presses. Es disposa tothom en rotllana, encapçalada pels dos conductors (un formador i un participant) amb els sis actors i la resta d'assistents com a observadors, intercalats dins de la rotllana.

Es vol saber quin és el posicionament de cadascun dels implicats, els seus interessos i preocupacions. No és el moment de trobar solucions al conflicte, ni que les parts interaccionin. És el moment de facilitar que parlin i expliquin, de «conduir més i opinar menys».

Els formadors inicien l'exploració amb el discurs inaugural i amb les primeres preguntes. Els observadors, avançada l'exploració, es podran incorporar a fer preguntes exploradores.

Al final es revisa l'exercici, tant des de la perspectiva de les preguntes que s'han fet com de les respostes, de com s'han sentit les parts, què no els ha agradat i què els hauria agradat que els preguntessin i per què.

Quan l'objectiu és aprofundir en l'entrevista, de descobrir tot allò que pot tenir a dir la part explorada, fent-ho amb la cura necessària, es pot utilitzar el cas «**Un canvi d'actitud sobtat a l'escola**».

L'exercici es fa per grupets formats per un explorador, un explorat i dos o tres observadors. És important que hi hagi diversos grups fent el mateix exercici i poder contrastar el resultat de l'exploració.

A mesura que cada grupet acaba, fa un debat intern en espera de fer una anàlisi més global de l'exploració amb la resta de grups. Interessa reflexionar al voltant de com s'han sentit, i de les dificultats i necessitats que han tingut cadascun des del seu posicionament. Els observadors aportaran la visió externa d'allò que ha passat. Aquest exercici pot servir –i, de fet, s'utilitza– per elaborar un guió d'entrevista exploradora.

La trobada entre parts

Es tracta de treballar, des del punt de vista del mediador, la trobada entre parts. Es pot fer en tres formats diferents, en funció del nivell de profunditat de l'exercici, i amb la possibilitat d'aplicar-los de forma escalonada:

- Fer un tast de trobada, destinant-hi relativament poc temps, sobretot per tenir sensacions del que hi passa.
- Desenvolupar un procés, amb les entrevistes exploradores corresponents amb les parts, per dur a terme la trobada amb millors garanties. Es treballa en grups, amb algun observador.
- Una única trobada, amb tota la resta del grup fent d'observadors, per fer-ne una anàlisi conjunta sobre el procés i les eines que s'hi utilitzen.

És important donar indicacions als participants de l'exercici:

- Primer, als que faran de mediadors, perquè s'apropïïn de l'espai. Se'ls pot donar el «Guió de referència per a l'exercici de la trobada».
- Després, als que fan de part, que a més de llegir-se el seu rol s'han de deixar portar per la conducció dels mediadors i per les seves sensacions.

Diferents exemples per exercitar un procés de mediació:

- «**Què fem amb la mare?**». Entre iguals, germanes-família. Aquest cas té incorporat un guió per al mediador, i és utilitzable en els altres casos.
- «**El cas de la productora d'oli**». Pare-fill adult, empresa familiar.
- «**Desavinences entre pare i filla**». Pare-filla adolescent.
- «**Les educadores no s'aclareixen**». Entre iguals, companyes de feina.
- «**Les colònies a l'escola**». Mestre-alumne, escola.
- «**Quan les músiques sonen diferent**». Adult-jove veïnes. Es disposa d'un vídeo que recrea una trobada d'aquesta situació.
- «**El jovent i l'àvia dels gats**». Àvia-jove, veïns d'escala.
- «**Desavinences en la parella**». Entre iguals amb desequilibri, família.
- «**Embolíc a classe**». Entre iguals, noies companyes de classe.
- «**Insults i empentes al pati de l'escola**». Entre iguals, nois companys de classe.
- «**La Siara i la Noemí**». Entre iguals, noies companyes de Centre de Protectora.

b) *Les reunions de treball*

És una eina que tothom fa servir en el seu lloc de treball i que, per tant, té perfectament integrada.

Serveix per tractar temes que necessiten ser debatuts, i sobretot per analitzar situacions complexes i estructurar processos d'intervenció. Serveix, a més, per practicar la gestió i el desenvolupament de les reunions de treball i treure'n el màxim profit.

Hi ha dos aspectes importants a tenir en compte:

— La **composició del grup i la dinàmica:**

El nombre de persones ha de ser el suficient perquè hi pugui haver diferents opcions o maneres de veure la qüestió a debat, però que sigui fàcil de gestionar per un moderador (de 6 a 9 participants).

És important que en el grup de treball hi hagi persones de diferents procedències (serveis socials, policia, escoles, joventut, immigració...) que puguin fer les seves aportacions des de diferents realitats.

Una o dues persones del grup han de fer el rol de moderador i secretari. El moderador té la responsabilitat de centrar el tema, dinamitzar el grup, fer intervenir tothom, facilitar el debat, posar ordre i fer que s'aprofundeixi en el tema.

El secretari s'ha de responsabilitzar de recollir tot allò que sorgeix durant la reunió de treball, molt especialment les conclusions i els acords als quals es puguin arribar. Farà de portaveu quan es treballin els continguts, amb la resta de grups de treball, en un plenari.

En el cas que interessi, el formador pot assumir el rol de moderador, per mostrar com es fa la conducció d'una reunió de treball. Si és així, és important fer-ho a principi de curs.

És especialment vàlid per treballar l'anàlisi d'una situació real i concreta aportada per algun dels participants. Les aportacions que s'hi fan poden ser útils per a qui les ha presentades. Un exemple és «**El cas de sexting**».

— El **tema de treball:**

Les reunions de treball poden servir per:

- Fer un exercici de reflexió sobre un tema concret, com per exemple el posicionament de les parts en un conflicte o al voltant d'alguns conceptes associats a la mediació, com en el cas de «**La baralla entre el Joan i el Pere**».
- Reflexionar sobre una situació comuna en la quals es poden trobar els professionals d'un servei d'atenció a les persones, com en el cas «**Els crits a la sala d'espera**». Aquest cas està pensat perquè el condueixi el formador amb un grup ampli d'assistents.
- Definir un projecte d'intervenció en un conflicte complex, que demana la intervenció de diferents professionals, en els casos «**Els joves de la plaça i els veïns**» i «**Els problemes en el casal de joves**».
- Definir un programa de reparació de danys per a un grup d'adolescents, en uns fets que afecten la comunitat: «**El cas del cementiri**».
- Analitzar els factors que incideixen en la convivència, com en el cas «**Quan un barri aixeca la veu**», que pot servir per tractar una situació de gran complexitat des de molts i diversos punts de vista.

c) Exercicis al voltant d'un procés complet

En determinats cursos, quan es disposa de temps suficient i es necessita aprofundir en el treball de casos, és interessant encadenar els diferents exercicis plantejats fins ara.

Per fer-ho, és millor poder disposar d'un cas real de referència, com per exemple «**El conflicte entre funcionaris**». Es poden fer diferents exercicis, disposant d'una experiència real on poder contrastar i reflexionar sobre la pràctica.

Diferents aspectes a tenir en compte o a treballar:

- El **marc inicial**. S'hi explica de què tracta el cas, la informació inicial de què es disposa, la demanda de l'ajuntament i quin serà l'inici del procés.
- L'**anàlisi i el disseny de la intervenció**. Exercici 1: reunió de treball per definir les actuacions a dur a terme.
- El **posicionament de les parts**. Exercicis 2 i 3 per a la realització del *role play* i per treballar l'exploració i la trobada entre parts.

- **L'estudi de viabilitat.** Exemple real 1: partint de la realitat, reflexionar sobre el que passa en una entrevista d'exploració i quins són els elements significatius que s'hi donen.
- La **trobada entre parts.** Exemple real 2: per treballar el discurs inaugural, com inicia el mediador la trobada per ajudar al seu bon desenvolupament.
- La **devolució a l'ajuntament.** Exemple real 3: l'informe.
- La **devolució a l'ajuntament.** Exemple real 4: la reunió amb els representants de l'ajuntament.

L'espai d'intercanvi i debat

És l'espai, conduït pels formadors, per debatre i reflexionar de forma conjunta al voltant de tot allò que s'ha treballat en els dos espais anteriors.

Tots els espais de la formació tenen moments per a les preguntes i el debat, i complementen tot allò que s'ha treballat. Ara bé, la formació té incorporats espais específics, sobretot al final de la sessió o al final de la formació pròpiament dita, per aprofundir en la matèria objecte de treball.

L'eina principal per a aquest espai és el **debat en plenari**. Si es disposa de dos formadors, es pot (si interessa) dividir el grup i facilitar així la participació de la gent. La dinàmica emprada és:

- Centrar un tema d'interès, propi de la matèria que es treballa en el curs o que hagi sortit en qualsevol dels seus espais.
- Obrir el tema als participants perquè puguin fer les seves aportacions i plantegin els seus punts de vista respecte al tema.
- Facilitar el debat. És bo que en un principi el formador no contaminei el diàleg que es generi entre els assistents. Si de cas, pot plantejar algunes preguntes que l'alimentin i l'orientin cap als objectius que interessen a la formació.
- Abans de la finalització de l'espai, i segons les necessitats, l'equip de formadors dóna el debat per finalitzat i assumeix el protagonisme de l'espai ja que encara queden dues coses importants a fer:
 - Un resum dels aspectes més significatius de les aportacions dels participants al debat.

- Les consideracions relacionades amb allò que ha anat sorgint durant el debat establert i les indicacions dels formadors relacionades amb els continguts teòrics que es poden haver tractat en sessions anteriors o estar recollits en els apunts del curs.

Per centrar un tema d'interès, i sobretot quan es vol tractar algun assumpte d'especial importància al qual cal destinar un temps, s'utilitzen **materials audiovisuals**. Es compta amb pel·lícules, vídeos i altres instruments de suport que il·lustren una determinada situació (real o fictícia) i que permeten emmarcar un tema i crear un dinàmica de treball adaptada a les necessitats.

En els diferents cursos de formació efectuats durant aquests tretze anys s'han emprat diversos materials audiovisuals. Entre aquests cal destacar:

- ***Un dios salvaje***. És una obra de Yasmina Reza, adaptada al cinema per Roman Polanski, amb Jodie Foster, Kate Winslet, Christoph Waltz i John C. Reilly.

És molt útil a l'inici del curs per treballar els aspectes importants que envolten «el conflicte» i els seus moments, les parts implicades, el seu posicionament i interessos, la gestió...

- ***Siete***, una obra de David Dasola (2004).
<https://www.losmejorescortos.com/siete/>

Més adequada quan el curs està avançat, permet treballar diferents temes: l'adolescència, els prejudicis, la transgressió, la convivència a l'escola...

- ***Un día imprevisible***. Pel·lícula escrita i dirigida per Evan Richards, interpretada per Lorraine Pilkington i Finlay Robertson (2004).

Especialment indicada per treballar el processos de mediació, i fonamentalment, l'empatia, la trobada entre parts i les eines del mediador.

Al voltant d'aquests tres vídeos, s'han estructurat diferents dinàmiques que es poden trobar en l'annex d'aquest capítol.

Altres vídeos d'interès:

- ***Mediant en un conflicte veïnal***
<https://www.youtube.com/watch?v=r4RFy2S8yNQ>

Aquest vídeo va ser presentat a la II Jornada de Prevenció i Mediació Comunitària, realitzada al Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada el 4 de desembre de 2007.

Es tracta d'un *role play*, realitzat per mediadors professionals i actors, que reproduïx la situació fictícia recollida a «**Quan les músiques sonen diferent**», que es pot trobar a l'apartat de materials i documents.

És especialment interessant la seva visió, després dels exercicis sobre l'entrevista exploradora i la trobada entre les parts.

Serveix per treballar el discurs inaugural, la reformulació, les preguntes, l'humor, el *brainstorming*, els acords... i saber com s'han sentit les parts un cop s'ha acabat la intervenció. És tan sols un exemple de com pot evolucionar una mediació entre parts, i no té perquè contaminar l'exercici que es pugui fer sobre la mateixa situació d'origen.

- **A la sortida t'espero**

<https://www.youtube.com/watch?v=fc-l5mfLN1c>

Aquest vídeo va ser presentat a la III Jornada de Prevenció i Mediació Comunitària, al Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, el 13 de novembre de 2008.

Es tracta d'un reportatge sobre un conflicte real entre joves d'un mateix institut, en un barri de l'Hospitalet. Els diferents actors que intervenen en la gestió del conflicte (joves, mediadores, equip directiu de l'institut, responsable municipal del Programa d'integració) expliquen i valoren el procés de mediació que s'hi va dur a terme.

Serveix per debatre al voltant dels temes següents: a qui afecta el conflicte? Quines alternatives es poden utilitzar? Com es complementen o exclouen aquestes alternatives? Quines diferències i similituds hi ha entre els diferents serveis de mediació? Quines són les etapes d'un procés de mediació, i del treball que s'hi fa? Quin és el rol dels pares? Què aporta la supervisió?...

- **Art clandestí**

https://www.youtube.com/watch?v=MtDAOAO_Z7k

Aquest vídeo és un projecte dels serveis socials de l'Ajuntament de Collbató que es va presentar a la VI Jornada de Prevenció i Mediació

Comunitària «De la reconstrucció a la prevenció: Històries del dia a dia», que va tenir lloc al Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, el 16 de novembre de 2011.

Es tracta d'un reportatge sobre les accions reparadores que es van determinar i posar en pràctica, en el municipi de Collbató, a conseqüència de múltiples grafitis en les parets d'aquest municipi.

Serveix per centrar el tema dels grafitis i/o la reparació de danys. Permet reflexionar i debatre al voltant dels danys, el «perquè», les molèsties, les activitats reparadores, la durada, els objectius, les parts implicades, les seves opinions i posicionaments...

No sempre es disposa de temps per destinar-lo als audiovisuals. En aquest cas, es pot **oferir un enllaç** perquè la gent accedeixi al vídeo des de casa seva i, posteriorment, destinar un espai per debatre sobre la qüestió que planteja. Un exemple:

- **Conferència** de Chimamanda Ngozi Adichie «**The danger of a single story**».

Es pot visionar a www.youtube.com/watch?v=4gH5oB1CMYM

La novel·lista Chimamanda Ngozi Adichie explica com va trobar la seva veu cultural autèntica, i adverteix que si només escoltem una història sobre una persona o un país correm el risc de caure en una incomprensió greu. Les nostres vides, les nostres cultures, estan fetes de moltes històries interrelacionades.

Aquesta conferència pot servir per centrar i debatre al voltant d'algunes idees que es presenten allà: les històries, els prejudicis, la importància de dirigir una altra mirada, la facilitat amb la qual etiquetem, com podem perdre la neutralitat o la imparcialitat...

Exemple d'esquema bàsic d'un curs

Eines pràctiques per a la gestió i la prevenció de conflictes

Primer dia

9.30 a 9.45 h. Obertura: presentació, continguts i metodologia del curs.

9.45 a 11.30 h. Treball sobre la dinàmica del conflicte.

- Projectió del vídeo *Un dios salvaje*
- Debat al voltant d'aquesta obra
- Els formadors assenyalen alguns aspectes que hi han aparegut
- Conceptes teòrics: el conflicte i la dinàmica

12.00 a 13.30 h (dividits en dos grups). L'exploració sense implicació.

- Exercici sobre «Els veïns de Voramar»
- Debat al voltant de l'exercici

1. 13.30 a 14.30 h. En plenari.

- Presentació dels aspectes rellevants que s'han recollit en els grups.
- Conceptes teòrics: quatre passos de la intervenció en conflictes.
- Per al proper dia: escriure una situació conflictiva, viscuda en el propi àmbit de treball

Segon dia

9.30 a 9.45 h. En plenari.

- Reflexions al voltant del dia anterior i introducció de la metodologia del dia
- Exercici: «El llapis»
- Vídeo: *End the conflict*

9.45 a 11.30 h (dividits en dos grups). Exploració.

- Un tast en l'exploració: els propis casos en grupets de tres

- Exploració profunda del cas «La Joana i el Jordi» (institut de Secundària)

12.00 a 13.00 h

- Posada en comú de l'exploració del cas
- Treballar conjuntament el guió de l'exploració

13.00 a 14.30 h (plenari). L'adolescència i la mirada.

- Passar el vídeo *Siete*
- Debat al voltant del seu contingut
- Conceptes teòrics: característiques de l'adolescència
- Tancament de la sessió

Terçer dia

9.30 a 9.45 h. En plenari.

- Reflexions al voltant del dia anterior i introducció de la metodologia del dia
- Exercici de l'estímul i la resposta

9.45 a 11.30 h (dividits en dos grups). Anàlisi de casos, dirigida pel formador

- Anàlisi d'una situació aportada per un assistent al curs
- Treballar un pla d'actuacions a curt, mitjan i llarg termini

12.00 a 13.30 h (en dos subgrups). La reunió de treball.

- Anàlisi d'una situació: els problemes del casal de joves
- Debat al voltant de l'exercici

13.30 a 14.30 h. En plenari.

- Presentació dels aspectes rellevants treballats durant la jornada
- Conceptes teòrics: eines per a la intervenció
- Tancament de la sessió

Quart dia

9.30 a 9.45 h. Plenari.

- Reflexions al voltant del dia anterior i introducció de la metodologia del dia
- Vídeo *El puente*

9.45 a 11.30 h (en dos grups). L'exploració i la trobada.

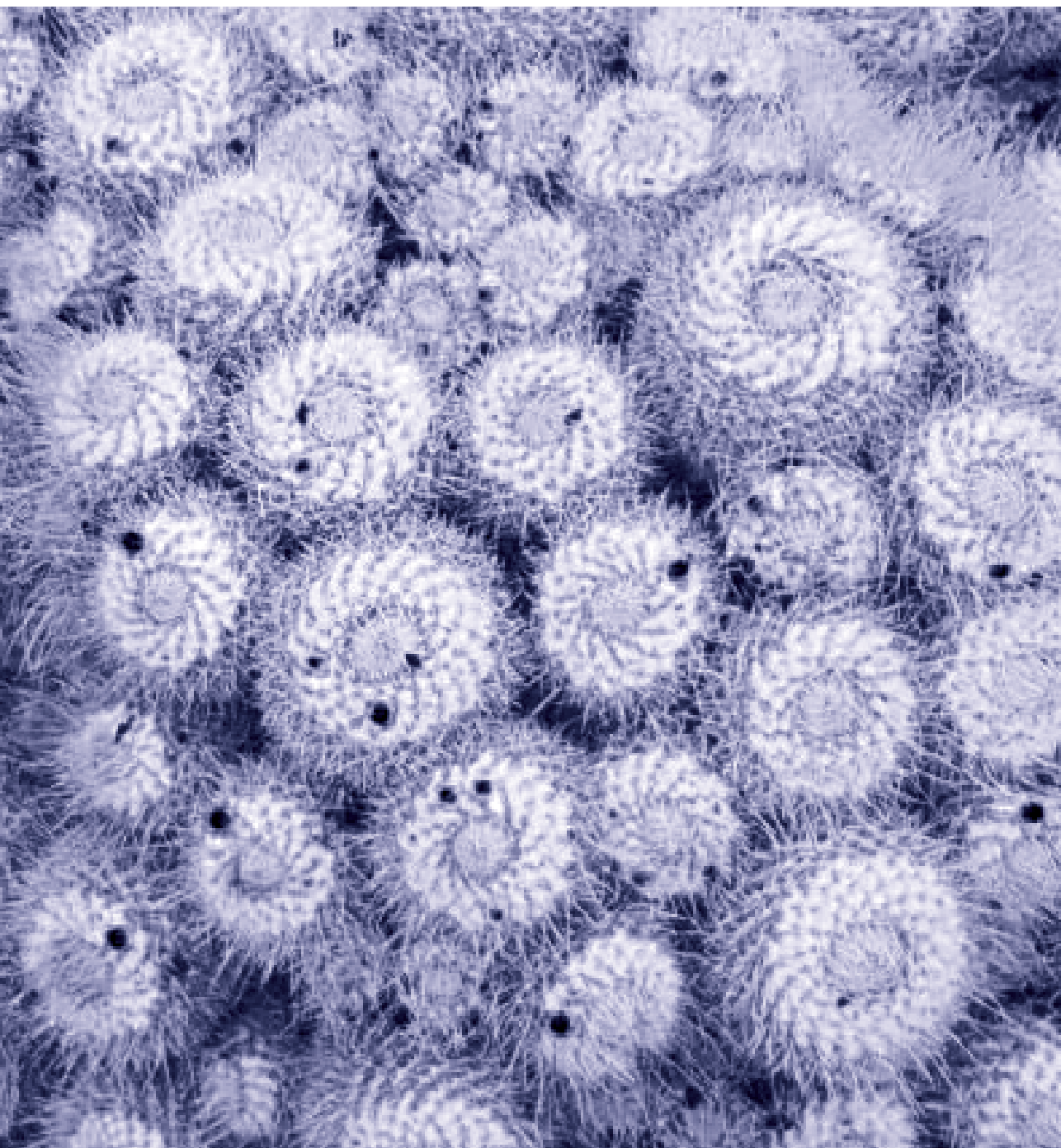
- Exercici: treballar la trobada en tres grupets, sobre casos diferents: «El cas de la productora d'oli», «Desavinences entre pare i filla», «Embolic a la classe»
- Revisió per grupets
- Revisió en grup de l'exercici i de les eines que s'hi utilitzen

12.00 a 14.00 h. En plenari.

- Presentació dels aspectes rellevants recollits en els grups
- Vídeo *Quan les músiques sonen diferent*
- Comentaris sobre el vídeo

14.00 a 14.30 h. Revisió d'aspectes sorgits durant tot el curs. Tancament i comiat.

Material didàctic i documents
de suport dels cursos de formació



Exercici: «L'espai entre l'estímul i la resposta»

Recollit del Curs «Conferencing, experiències bàsiques». Tim Chapman. CEJFE Barcelona, març 2014.

Disposició: Fer un cercle amb 12 persones.

Dinàmica:

- 1 demana ajuda a 2 (qualsevol): «ajuda'm» 2 li contesta: «vine»
- Mentre 1 es dirigeix a 2 per ocupar el seu lloc 2 demana ajuda
- 2 demana ajuda a 3 (un altre qualsevol): «ajuda'm» 3 li contesta: «vine»
- Mentre 2 es dirigeix a 3 per ocupar el seu lloc 3 demana ajuda a 4...
- I així fins que es decideix aturar l'exercici.

La mecànica és fàcil, però les presses converteixen l'exercici en un caos... Hi interfereixen les emocions, les pautes, els diferents ritmes, l'autoprotecció. Es diu «**joc interior**».

Per fer la tasca correctament hem de ser conscients del joc interior.

Cal desaprendre per aprendre amb consciència, observació, concentració... Hem de posar un espai i un temps entre l'estímul i la resposta. Això és el que fa el facilitador.



La persona no és el problema: el problema és el problema

Fitxa per al recull de situacions conflictives

Per poder estructurar una resposta vàlida cal fer un recull ben estructurat de la informació bàsica que es té del cas.

Qui presenta?

Què ha passat? Explicar els elements més significatius del conflicte

Què s'ha fet? Explicar les actuacions realitzades i quins han estat els resultats

Què preocupa del cas?

Guies i exemples per a l'exploració

Exemple de fitxa de situacions conflictives: «El cas de sexting»

1. Sóc de...
2. Cas de sexting (compartir voluntàriament imatges de caràcter eròtic i/o sexual mitjançant el telèfon mòbil. Ho solen practicar els joves).

Una noia, menor d'edat, envia imatges íntimes a un altre menor conegut.

El noi crea un grup de WhatsApp amb alguns amics i envia les imatges íntimes de la noia al grup.

Els pares de la noia estan molt preocupats per la repercussió de les fotografies.

Els pares del jove que crea el grup de WhatsApp també estan preocupats perquè el seu fill ha comès un presumpte delicte de revelació de secrets.

Si els joves que formen part del grup han realitzat reenviaments de les imatges també poden incórrer en el mateix delicte.

3. L'escola és la primera que coneix la situació. Parla amb la noia víctima i amb els seus pares. També parla amb la noia que fa la primera divulgació i amb els seus pares, i també amb alguns dels nois implicats i els seus pares.

Es castiga els implicats a una setmana de no assistir a classe. Es denuncien els fets als Mossos d'Esquadra.

4. La resta d'alumnes coneixen la situació, i l'escola en va plena. Això preocupa molt a la direcció de l'escola. Com quedarà la convivència al centre docent? I al barri?

Guia per a l'exercici d'anàlisi d'una situació (conduït pel formador)

Anàlisi del cas:

- Quins són els fets? Què passa? Quines són les persones implicades? Quins són els seus interessos? En quin marc es dona? Què s'ha fet? Què falta saber? De quins professionals i recursos es disposa?

Fer un disseny de la intervenció:

Contactes/reunions amb implicats: qui? Per què (objectiu)? Qui la fa (professional)? Quan la fa? Continguts bàsics.

Un cas d'exploració: «Els veïns de Voramar»

L'exercici pretén explorar el posicionament dels sis veïns de Voramar. **Nosaltres fem l'exploració** dins del marc d'un grup ampli, que pot situar-se, per la temàtica, en l'àmbit de l'administració de finques.

La resta del grup, que no té un personatge assignat, **pot col·laborar amb** les seves pròpies preguntes, en el moment que se'ls doni entrada.

Objectiu: conèixer, a partir de les preguntes, què passa i quins són els diferents posicionaments dels veïns. Ens interessa saber:

- **Qui són** i quina és la seva història com a veïns. També tenen importància altres aspectes personals.
- **Com viuen la situació**, què els preocupa i què volen (el motiu concret). Altres preocupacions al voltant de l'escala de veïns
- **Quines són les relacions existents** entre els veïns. Ara i antigament.
- **Quin posicionament tenen** en aquest conflicte, quines són les seves propostes.
- **Com veuen** les propostes dels altres veïns. Les coneixen?

Important: no és un espai per abordar el conflicte ni buscar solucions de forma conjunta amb els veïns. I, SOBRETOT, no és un espai per jutjar ni opinar sobre els posicionaments de les parts, ni molt menys per convèncer ningú de res.

Informació del conflicte i de les parts per al conductor del debat

Els veïns de l'edifici «Voramar», del c/ Sant Joan, s/n, tenen problemes a l'hora d'organitzar la neteja de l'escala, i necessiten poder-ne parlar de forma conjunta. Hi viuen quatre veïns:

Primer pis: **el Sr. Joan**, que és vidu i porta quasi 50 anys vivint en aquest edifici.

Segon pis: **el Sr. Pau i la Sra. Montserrat**, un matrimoni de jubilats que hi porten més de 30 anys.

Tercer pis: **el David i la Maria**, una parella jove que estan esperant el seu primer fill i que fa un any que hi viuen.

Quart pis: **la Núria**, una jove que hi viu sola, només des de fa uns mesos.

Informació per al Sr. Joan (primer pis)

Els veïns de l'edifici «Voramar», del c/ Sant Joan s/n, tenen problemes a l'hora d'organitzar la neteja de l'escala i necessiten poder-ne parlar de forma conjunta. Són quatre veïns:

- Primer pis: **el Sr. Joan**. És vidu i porta molt temps en aquest edifici.
- Segon pis: **el Sr. Pau i la Sra. Montserrat**, un matrimoni de jubilats.
- Tercer pis: **el David i la Maria**, una parella jove que esperen un fill.
- Quart pis: **la Núria**, una jove que viu sola.

El **Sr. Joan** (que viu al primer pis) ja ha fet els 80 anys i en fa quasi 50 que viu a l'edifici. Amb la seva dona el van estrenar. És vidu de fa 18 anys. La seva pensió és escassa, i li arriba justeta per cobrir les necessitats bàsiques, que per sort són poques. La seva relació amb els dos fills és distant, ja que aquests han anat a viure amb les seves parelles. Es parlen poc i amb prou feina es veuen.

Sobre el tema de la neteja de l'escala, poc en sap. Abans se n'encarregava la seva dona, però ja fa molt, d'això... Des que ella no hi és se'n cuida la Sra. Montserrat, la veïna del segon. Ell ja té una edat, les cames li fallen i la seva salut no li ho permet.

Fins ara, s'ho han arreglat sense problemes perquè la porteria sempre estigui més o menys neta i cuidada. No han establert torns ja que, al ser poca gent i no embrutar gaire, tot era molt fàcil. El Sr. Joan no pot pagar un servei de neteja d'una empresa externa, però sí pot assumir els costos dels materials (sabó, lleixiu, motxo...).

Cal dir que han passat alguns anys en què només ells residien a l'edifici (els dos darrers pisos estaven buits). Abans, quan hi havia els altres veïns, tot funcionava molt bé, hi havia molt bon ambient, s'ajudaven entre tots i tothom hi posava de la seva part, però algun es va morir i els altres van anar a viure amb els fills.

En aquest últim any, en què van arribar els joves, les coses han canviat molt. Vénen amb exigències, fan soroll, ve gent de fora, no se sap mai qui hi ha per

la casa... En Joan se sent una mica desbordat per la situació i li agradaria que tot fos com abans. Mai no està clar qui ha de netejar la porteria. Ell sap que, amb la seva pensió, poca cosa més pot fer! Està molt confús.

Informació per al Sr. Pau i la Sra. Montserrat (segon pis)

Els veïns de l'edifici «Voramar», del c/ Sant Joan s/n, tenen problemes a l'hora d'organitzar la neteja de l'escala i necessiten poder-ne parlar de forma conjunta. Són quatre veïns:

- Primer pis: **el Sr. Joan**. És vidu i porta molt temps en aquest edifici.
- Segon pis: **el Sr. Pau i la Sra. Montserrat**, un matrimoni de jubilats.
- Tercer pis: **el David i la Maria**, una parella jove que esperen un fill.
- Quart pis: **la Núria**, una jove que viu sola.

El **Sr. Pau i la Sra. Montserrat** són un matrimoni de jubilats que porta més de 30 anys a la finca (viuen al segon pis). El **Sr. Pau** s'acaba de jubilar, no s'hi veu gaire i tot ho delega a la seva muller. Tampoc no s'implica gens en la neteja de l'escala. D'aquests temes també se n'encarrega la seva muller, que sempre ha actuat com a mestressa de casa.

La **Sra. Montserrat** és una dona molt activa que sempre s'ha responsabilitzat de les coses de la casa. Li agrada que tot estigui molt net i polit: al seu marit sempre l'ha fet anar molt ben planxat i, als fills, ben pentinats. El seu marit s'encarrega de treballar i de guanyar diners, que, per cert, des de la seva jubilació, cada cop són més escassos.

Després de la mort de la dona del Sr. Joan (el veí del primer pis), la Sra. Montserrat ha assumit la neteja de la porteria i de l'escala. Amb el Sr. Joan s'ho han arreglat sense problemes perquè l'edifici sempre estigués més o menys cuidat i net. Al ser poca gent no embrutaven gaire, i tot era molt fàcil. El Sr. Joan paga el material (sabó, lleixiu, motxo...) i així s'entenen.

Cal dir que han passat alguns anys en què, juntament amb el primer pis, eren els únics veïns a l'edifici (els dos darrers pisos estaven buits). Abans, quan hi havia els altres veïns, s'ho repartien per torns i tot funcionava molt bé, però algun es va morir i els altres van anar a viure amb els fills.

Des que van arribar els joves les coses han canviat molt. L'escala s'embruta molt més i la Sra. Montserrat no està disposada a continuar fent tota la neteja

ja, ara que hi ha més gent a l'edifici. No veu tan complicat que se segueixi un ordre. El que no vol és haver de pagar algú per fer-ho. És massa car i, a més, li genera inseguretats que vinguin estranys a l'escala.

Informació per al David i la Maria (tercer pis)

Els veïns de l'edifici «Voramar», del c/ Sant Joan s/n, tenen problemes a l'hora d'organitzar la neteja de l'escala i necessiten poder-ne parlar de forma conjunta. Són quatre veïns:

- Primer pis: el **Sr. Joan**. És vidu i porta molt temps en aquest edifici.
- Segon pis: el **Sr. Pau i la Sra. Montserrat**, un matrimoni de jubilats.
- Tercer pis: el **David i la Maria**, una parella jove que esperen un fill.
- Quart pis: **la Núria**, una jove que viu sola.

El **David i la Maria** són un matrimoni jove que fa uns anys que es van casar i, després d'uns anys de viure de lloguer en pisos en no gaires condicions, van tenir l'oportunitat de venir a Voramar, un edifici molt agradable, amb vistes al mar i en molt bones condicions. Tots dos treballen i s'ho poden permetre. Cal dir que estan esperant un fill (el primer), i això els fa molta il·lusió.

Fa poc més d'un any que estan a la finca (viuen al tercer), i la feina els ocupa molt de temps. Molts caps de setmana marxen amb els amics o van a veure la família. Algunes vegades vénen amics a sopar. Tot això fa que gairebé no hagin pogut mantenir algun contacte amb els veïns. Han creuat quatre paraules amb la veïna del quart i han parlat de la neteja amb la Sra. Montserrat.

Són molt conscients que ja existia una dinàmica de neteja de l'escala. No volen crear cap problema i estan disposats a col·laborar i assumir el que calgui, però necessiten que hi hagi una mínima planificació. Ha de ser compatible amb la seva situació laboral i amb la nova situació en què es trobaran quan neixi el seu fill. Són conscients que llavors les coses canviaran.

El **David** continuarà treballant i, si pot fer alguna hora extra, millor, ja que les despeses augmentaran. Tot i això, vol assumir tant com pugui la seva paternitat. La Maria pot aconseguir estar un any de baixa i se centrarà a tenir especialment cura del fill. Sap que el David no podrà participar en les feines de la casa com fins ara. A partir de llavors tots dos estaran encara més enfeïnats.

El que preferirien és que vingúes un servei de neteja extern. Per a ells, això seria molt pràctic i garantiria la mínima higiene a l'escala. Estan disposat a pagar el que costi.

Informació per a la Núria (quart pis)

Els veïns de l'edifici «Voramar», del c/ Sant Joan s/n, tenen problemes a l'hora d'organitzar la neteja de l'escala i necessiten poder-ne parlar de forma conjunta. Són quatre veïns:

- Primer pis: el **Sr. Joan**. És vidu i porta molt temps en aquest edifici.
- Segon pis: el **Sr. Pau i la Sra. Montserrat**, un matrimoni de jubilats.
- Tercer pis: el **David i la Maria**, una parella jove que esperen un fill.
- Quart pis: la **Núria**, una jove que viu sola.

La **Núria** fa pocs mesos que resideix a l'edifici (viu al quart pis). Hi és des que es va separar de la seva parella, i en aquests moments està passant un moment una mica convuls. Al malestar per la separació d'una persona amb qui ha compartit uns quants anys de vida hi contraposa el projecte de vida que li representa la seva feina.

Treballa com a executiva d'una gran empresa i darrerament li han donat noves responsabilitats en un projecte que li està agradant molt. Es passa molt de temps viatjant, sobretot a l'estranger. I quan no marxa, les reunions de feina i els compromisos li ocupen la majoria del temps. És una situació intensa, que no pensa de cap manera desapropiar.

Passa molt de temps fora de casa. En els pocs moments lliures que té li agrada estar a casa (s'ha muntat un piset molt agradable i acollidor). Va triar «Voramar» perquè és un lloc tranquil i agradable, amb la platja a tocar i amb molt bones vistes. Entén el seu pis com un lloc per descansar i desconnectar.

Es pot dir que no ha tingut contacte amb ningú de l'escala, tret d'un parell de comentaris al creuar-se amb els veïns de sota. És molt conscient que l'escala ha d'estar neta, que ha de donar una bona imatge i que per tant cal tenir ben organitzada la neteja. Això és evident. Ara bé, és absurd plantejar que ho facin els veïns mateixos. Es contracta una empresa i aquí s'acaba el problema. No entén què és que el preocupa als altres veïns.

Ella ni vol ni pot comprometre's a participar en els torns de neteja de l'escala. La seva feina no li ho permet, i creu que quan té un moment lliure no ha de dedicar-lo a això. Evidentment, està disposada a pagar el que calgui per a la neteja. El que vol és no haver-se de preocupar d'aquest tema. Ja és prou que avui estigui en aquesta reunió.

Un cas d'exploració: «Un canvi d'actitud sobtat a l'escola»

La Joana (la professora de tercer d'ESO, tutora d'en Jordi)

En Jordi té un bon historial. Fins ara, els seus resultats acadèmics havien estat més que correctes. De la mateixa manera, el seu comportament a l'aula, al pati i a la resta d'instal·lacions escolars era adequada a les normes de convivència.

D'una forma sobtada i a priori inexplicable, el seu rendiment cau en picat. També canvia la seva actitud, tant amb els companys i companyes del centre com amb el professorat.

Comencen a sovintejar avisos i incidències lleus per incomplir les normes de convivència del centre. Finalment, té un fort enfrontament amb un company (el Jaume) que deriva en una baralla d'una violència física significativa.

Abans de prendre cap tipus de decisió, la Joana decideix parlar amb ell per entendre el que ha passat i, així, mirar de trobar una solució adequada al problema.

Indicacions per a l'exploració:

Posicionar-se en una actitud oberta, d'exploració i escolta. Es busca saber, no pas convèncer ningú.

L'objectiu de l'entrevista:

- Saber quin és el problema, quines són les preocupacions del Jordi i també tenir els elements necessaris per decidir què fer.

Els elements a treballar:

- La **introducció** a la reunió
- La **recollida de la informació**. Les preguntes. Què passa? Què et preocupa?

- La **reformulació**. He entès bé el que m'has dit?
- La **identificació** de les preocupacions, els objectius i els interessos. Què vols?
- El **tancament** de la reunió.

El Jordi (alumne de tercer d'ESO)

La **Joana**, la tutora de tercer, ha citat el **Jordi** a l'hora del pati per parlar amb ell. Se suposa que vol parlar del fort enfrontament i la baralla que ha tingut amb el **Jaume**, un company de classe que és un «boques» i que ja feia dies que se la buscava. Potser ha estat massa violent, però és l'altre qui ha començat, parlant malament al seu darrere i fent de «xivato».

Fa un mes, potser hauria passat del Jaume i no hi hauria donat importància. Fins aquest moment, el Jordi tenia uns bons resultats acadèmics, i el seu comportament a l'aula, al pati i a la resta d'instal·lacions escolars era l'adequat. Estava bé a l'escola, i amb els companys, encara millor.

D'una forma sobtada tot ha canviat. El seu rendiment cau en picat, canvia la seva actitud amb els companys i amb el professorat. Comencen a sovintejar avisos i incidències per incomplir les normes de convivència.

El Jordi està molt «ratllat» i salta a la mínima, i per això ha tingut algun enfrontament amb companys i ha enviat a la merda algun «profe». No vol que ningú l'emprenyi, que es fiquin amb ell, ni que li diguin res. I ara ve la Joana amb les seves «menjades de coco». No té ganes de parlar amb ella, per molt bona «tia» que sigui. Que «fotin el *parte* i acabem ja».

No té ganes de donar explicacions. No vol estudiar. Ja no li interessien ni les matèries ni les classes. Total, no serveixen per a res. Acabarà a l'atur com tothom i serà un desgraciat com els de casa seva. Allà ningú li valora res. Per molt que treballi i s'esforci, ningú no l'hi té en compte. Tothom va a la seva.

Ara fa un mes, remenant el mòbil del seu pare, va trobar missatges comprometedors que suggerien que aquest tenia una relació extramatrimonial. Al revisar-li les fotografies, en troba algunes de molt explícites, que demostren que té una relació amb una altra dona.

Ara no sap què fer amb tot això. El seu pare és una persona brusca i difícil, i la comunicació i relació amb ell és pràcticament inexistent. Mai no ha actuat

amb maltractaments físics, però hi ha molta agressivitat en la seva manera de parlar. El Jordi té por a les seves reaccions. La seva mare, per contra, és una bleada que no «s'entera», preocupada perquè no hi hagi conflictes, tapant-ho tot i protegint els fills de les possibles bronques del pare.

El Jordi «odia» el pare per ser infidel a la mare, però també «odia» la mare perquè no és prou «bona dona» com per fer que el pare no vagi amb una altra. Voldria explicar-ho tot a la mare, però no s'atreveix. No li vol fer mal. Voldria esbrincar el pare, però li té por. I malgrat tot és la seva família!

Es troba atrapat en una mena de bucle de difícil solució. Està de molt mal humor. No li agrada gens parlar d'aquestes coses, no vol que la gent conegui coses que són íntimes i doloroses per a ell. La por més gran que té és que tot «faci un pet», que la família es desintegri.

Guies i exemples per a la negociació i la trobada

Exercici negociació: «La papallona»

Adaptat de K. Girard i S. Koch «Resolución de conflictos en las escuelas».

Sr. Grau, científic

Ha mort el fundador del santuari lepidòpter de Les Amèriques, i es posen a subhasta les seves terres, la seva col·lecció de papallones i els exemplars més rars i vius que hi ha, ja que no es pot ni mantenir el santuari ni continuar la seva tasca.

El Sr. Grau està efectuant una recerca sobre el càncer de pell i necessita almenys 25 capolls d'una papallona, la *Zygaena*, per millorar una fórmula medicinal, ja que aquests capolls poden contenir un element essencial per a la fabricació de la seva pomada. Disposa de 10.000 € per a la subhasta.

Sap que la Sra. Ríos ve d'un país de l'Amèrica del Sud per comprar les papallones, però ell està decidit a no cedir, ja que els capolls de les papallones poden ser molt importants per a la salut de milers de persones. Vol aprofitar aquesta oportunitat per trobar-se amb la Sra. Ríos abans de la subhasta. La vol intentar convèncer que podrien arribar a un acord el més profitós possible per a ambdues parts.

A més, veu en aquesta reunió una possibilitat de finançament a la seva recerca i posterior producció i distribució de seu descobriment...

Sra. Ríos, representant del seu país

Ha mort el fundador del santuari lepidòpter de Les Amèriques, i es posen a subhasta les seves terres, la seva col·lecció de papallones i els exemplars més rars i vius que hi ha, ja que no es pot ni mantenir el santuari ni continuar la seva tasca.

La Sra. Ríos ve en representació del seu país per fer-se amb les papallones *Zygaena*. Aquestes són les úniques que pol·linitzen l'arbre magoriji, que està en risc d'extinció per aquesta mancança. Això ajudarà a preservar el bosc com a ecosistema i com a comunitat econòmica i social per als pobles indígenes. Està autoritzada gastar 50.000 € en la compra de les papallones.

Ríos sap que el Sr. Grau, prestigiós científic filipí, està interessat en la subhasta i en la compra de papallones, però ell està decidit a no cedir ja que aquestes papallones són la única esperança per al seu poble. Ella vol aprofitar aquesta oportunitat per trobar-se amb el Sr. Grau abans de la subhasta i el vol intentar convèncer que podrien arribar a un acord el més profitós possible per a ambdues parts.

A més, veu en aquesta reunió una possibilitat de major reconeixement polític per al seu país i una via de projecció en l'àmbit internacional.

La negociació dins de l'ajuntament: «Les festes del poble»

Sr. Manel Martí (regidor de Joventut i Cultura)

Per als dies de la **Festa Major**, l'ajuntament té organitzats **diferents actes** al camp de futbol. És un lloc ampli, de fàcil accés i una mica retirat del poble. S'hi ha posat un **bar permanent** que estarà gestionat per les associacions de joves (d'edats compreses entre els 16 i els 25 anys). Aquesta proposta ha generat discrepàncies entre el Sr. Manel Martí (regidor de Joventut i Cultura) i la Sra. Rosa Roure (regidora de Seguretat Ciutadana). L'alcaldeessa demana que es posin d'acord i li facin una proposta conjunta.

Aquesta opció, a més d'oferir un servei als ciutadans, permet a les associacions de joves obtenir uns ingressos per a les seves activitats, i els implica amb la Festa Major i amb l'ajuntament. **Sempre ens queixem que els joves són apàtics** i que no col·laboren en res! Aquesta alternativa també és un benefici econòmic per a l'ajuntament, que es podrà estalviar unes quantes subvencions.

Llàstima que la Rosa, com sempre, hi vegi tants problemes. Si organitzem un bar sense begudes alcohòliques, els joves (ni ningú) no voldran venir a les festes, i és molt important la seva participació. Ara bé, caldrà trobar una alternativa conjunta perquè, si no, no hi haurà festes.

Sra. Rosa Roure (regidora de Seguretat Ciutadana)

Per als dies de la **Festa Major**, l'ajuntament té organitzats **diferents actes** al camp de futbol. És un lloc ampli, de fàcil accés i una mica retirat del poble. S'ha posat un **bar permanent** que estarà gestionat per les associacions de joves (d'edats compreses entre els 16 i els 25 anys). Aquesta proposta ha generat discrepàncies entre el Sr. Manel Martí (regidor de Joventut i Cultura) i

la Sra. Rosa Roure (regidora de Seguretat Ciutadana). L'alcaldeessa demana que es posin d'acord i li facin una proposta conjunta.

Aquesta és una bona opció per implicar els joves i que puguin recollir diners, **però compte!** Estem proposant que els joves gestionin el consum d'alcohol (i alguns d'ells són menors d'edat). La realitat és que s'està facilitant que els joves beguin més del que seria desitjable, i a l'acabar estan descontrolats i llavors vénen les trencadisses. Això sí, després l'ajuntament signa i promou tots els manifestos que vulgueu contra l'alcohol!...

Com sempre, el Manel ho veu tot magnífic i no s'adona dels problemes que creen les seves propostes. Al final sempre és a mi a qui correspon actuar i solucionar-ho tot. Cal garantir l'ordre al poble. Ara bé, caldrà trobar una alternativa conjunta perquè, si no, no hi haurà festes.

Guió de referència per a l'exercici de la trobada

Objectiu: que les parts parlin del que els interessa, conversin.

La consigna és: NO han d'arribar a acords.

No és l'objectiu. Això ja vindrà sol

El discurs d'obertura:

- **Acollida de la gent** i explicar qui sou, on es troben i com funciona. Acabar-lo amb pregunta.
- **Cal que sigui:** ajustat, clar, dirigit a tothom i que inviti a participar. Sempre tenint en compte el context.

L'exploració de les parts: Què passa? Què et preocupa?

- **Fer preguntes** clares, curtes i curioses, que invitin a parlar, sense fer valoracions. Millor obertes. Tancades per precisar.
- **Deixar parlar**, escoltant. Si cal, acompanyar fent preguntes curtes, que facilitin que la part s'expliqui una mica més.
- **Fer un resum** (reformular, si cal) invitant a ampliar les explicacions. **Un cop acabada una part, es fa l'altra.**

Tancament de l'exploració:

- **Fer una història-resum** que fusioni els aspectes més significatius del que han dit i mostri el conflicte d'una forma vàlida per a tothom. Acabar amb una pregunta.

Obertura d'alternatives:

- Posar a les parts a mirar cap el futur, i plantejar: «Què vols que passi a partir d'ara? Què pots fer tu, perquè això passi?»

A partir d'aquí, deixar-ho obert, a veure què passa**La mediació: què fem amb la mare?**

Arriben al Servei de Mediació la Clàudia i la Martina, dues germanes amb diferències de criteri sobre el que cal fer amb la seva mare, la Montserrat, que ja té complerts els 80 anys.

Algunes indicacions de suport

L'objectiu de l'exercici és escoltar les parts de forma àmplia. En cap moment es vol ni es pretén que arribin a cap acord.

S'han de treballar tres moments:

- Fer una **introducció** (discurs inaugural) a la trobada que sigui planera però seriosa, amb l'objectiu de crear un bon clima per parlar de forma ordenada.
 - Cal **presentar-se**: em dic... Sóc...
 - **Identificar la demanda** de les parts: vau venir al Centre de Mediació a demanar... Teniu interès per... El vostre tema tracta de...
 - Explicar **què por aportar** el mediador: sembla que heu intentat arreglar-ho però... Jo, el que us puc ajudar és en... Jo, el que faré és...
 - **Què els demana a les parts** perquè surti bé: actitud i implicació.
- Obrir una **etapa d'escolta** a les parts.
 - Amb cada part: **obrir amb una pregunta** i acompanyar amb preguntes MOLT curtes i silencis, amb molta escolta i recollir el que diuen.

- Fer un **retorn** (resum, reformulació si cal) del que han dit i comprovar que és correcte, si s'han de fer precisions o complementacions.
- Mentre s'escolta una part, es té en compte l'altra.
- **Tancar amb un resum** del que han dit les parts i que sigui vàlid per les dues. Aquest resum ha de representar un punt de partida per a una nova etapa, en què es tractarà el tema d'una manera diferent a com ho han fet fins ara.

Per obrir aquesta nova etapa cal fer una pregunta. Per exemple: «**Partint del que acabo de dir, què fem?**», i fer un silenci a l'espera del que diuen.

La Clàudia

És la germana gran i està molt preocupada per la seva mare (la Montserrat), que ja ha complert els 80 anys i té Alzheimer. Darrerament la malaltia ha avançat molt i la seva mare necessita cada cop més atencions i dedicació. Quan la Clàudia es va quedar vídua, ara fa uns quants anys, va anar a viure amb la mare per fer-se'n càrrec i cuidar-la.

Quan tenia els fills petits la mare li va donar un gran suport. Tenia una vida intensa, tenia projectes i podia viatjar. Ara la seva mare la necessita, i ella disposa de temps, de molt de temps. Els seus fills ja són grans i viuen amb les seves parelles, exceptuant el petit, que va venir amb ella a casa de la mare, però que sempre està enfeinat i amb prou feines el veu.

La seva situació econòmica no és bona. Té una pensió (un pèl escassa) i amb això i la de la seva mare van tirant, però amb les noves despeses necessiten ajut. **La Martina** (la seva germana petita) la podria ajudar una mica més. Està molt millor econòmicament. Podria passar-li una paga i així podria atendre molt millor la mare. Al cap i a la fi és mare de totes dues!

Han decidit portar el tema al centre de Mediació, perquè a casa mai no poden parlar amb tranquil·litat.

La Martina

És la germana petita i està molt preocupada per la seva mare (la Montserrat), que ja ha complert els 80 anys i té Alzheimer. La mare viu amb la seva germana gran, **la Clàudia**, que va anar a viure amb ella poc després de quedar-se vídua. Darrerament la malaltia està avançant molt i la seva mare necessita cada cop més atencions i dedicació.

Ella està passant per un moment força delicat de la seva vida. Per una banda, la feina l'absorbeix molt, i li interessen les possibilitats de futur que té. Els fills han entrat en l'adolescència i estan en aquella edat que es necessita estar per ells. I això requereix disposar de molts diners. Ella no ha tingut la sort de la Clàudia, i la mare no l'ha ajudat tant com a ella amb els fills.

Amb **el Ramon** (el seu marit) les coses estan d'aquella manera. Ell sembla que estigui en un altre món, i les coses no funcionen. No sap com acabaran.

La Clàudia es fa càrrec de la mare i això és un gran ajut, però ara li demana diners. Es passa una mica, sembla que vulgui que la mantinguin. Que no en té prou de poder disposar de la casa de la mare i de la seva pensió com si fos seva? Però és clar, sempre s'han de fer les coses com diu la Clàudia. Sempre que es veuen hi ha una discussió.

Han decidit portar el tema al centre de mediació, perquè a casa mai no poden parlar amb tranquil·litat.

El cas de la productora d'oli

Al Servei de Mediació de les Garrigues arriba un conflicte entre el pare (Joan, de 62 anys) i el seu fill petit (Enric, de 30 anys) per diferències en la gestió de l'empresa familiar.

El pare

Joan (62 anys), és el propietari d'una empresa familiar, productora i embotelladora d'oli d'oliva a la comarca de les Garrigues. Porta l'empresa amb l'ajut del seu fill petit, l'**Enric**, que ja té 30 anys. Té dos fills més, però no els interessa res d'això.

El Joan va heretar l'empresa del seu pare, i ara li correspon a ell gestionar-la. Ja fa uns anys que ha donat entrada al seu fill Enric perquè a la llarga es faci càrrec de l'empresa. És un noi preparat i amb estudis per fer-ho (realitzats a l'estranger), fins i tot millor que ell. Malgrat tot, se li nota la manca d'experiència i de coneixement de la realitat de l'oli i de la comarca.

Fa uns mesos l'Enric es va independitzar i ara viu amb la seva parella, la **Carme**. Ve amb idees noves que no es poden aplicar, i a sobre reclama al pare un sou fix cada mes. La seva dona li ha inflat el cap.

El Joan va donant allargues i continua com sempre: pagant al fill el que pot i quan pot. «Fer d'empresari no és fàcil i els comptes sovint no quadren», «quan jo no hi sigui, ja faràs». Aquesta situació ha provocat tibantor entre ells, tot i que en Joan sempre diu a l'Enric: «Si necessites diners, agafa'ls de la caixa».

Aquesta situació ha arribat a un punt tens. L'Enric diu que han d'anar al Servei de Mediació de les Garrigues per parlar-ne. Què hi farem!

El fill

L'**Enric** (30 anys). El seu pare, el **Joan**, de 62 anys, és el propietari d'una empresa familiar, productora i embotelladora d'oli d'oliva a la comarca de les Garrigues. Ja fa uns anys que l'**Enric** (el fill petit), un cop acabats els estudis de direcció d'empreses rurals que ha fet a França, ha entrat a ajudar el seu pare en l'empresa familiar.

Als seus dos germans, el tema de l'oli no els ha interessat mai, però a ell l'entusiasme i té molt bones idees per al futur. L'oli de les Garrigues és valorat a tot el món i es poden fer moltes coses interessants. El problema és el seu pare, que és molt peculiar. Va a la seva i l'escolta poc o gens.

Això no és problema, perquè ja arribarà el seu moment. El que passa és que mai no ha pogut disposar d'uns ingressos regulars. Fins ara això li era igual, però ja fa uns mesos que va anar a viure amb la **Carne** i necessita estabilitat, un sou raonable cada mes. El pare va donant allargues i continua com sempre: li paga el que vol i quan vol, i li diu que «si necessites diners agafa'ls de la caixa», i que «quan em mori l'empresa serà teva».

Aquesta situació ha provocat tibantor entre ells, i a l'Enric li preocupa «saber amb què compto avui». Ha decidit anar al Servei de Mediació de les Garrigues per parlar-ho amb el pare.

Desavinences entre pare i filla

Kamal va arribar a Catalunya amb la seva família ara fa sis anys. Té problemes amb la seva filla **Salima**, de 15 anys. L'educador de serveis socials els ha derivat al Servei de Mediació.

Posicionament de Kamal

Kamal és el pare d'una família marroquí que, junt amb la seva dona i els cinc fills, va arribar a Catalunya ja fa sis anys. Tots els seus fills són majors d'edat i viuen fora del domicili patern, exceptuant la filla petita, **Salima**, de 15 anys.

Salima és una noia molt maca que fins ara sempre s'havia comportat molt bé. Ara les coses han canviat, i ell ja no la pot controlar. A l'escola li han omplert el cap d'idees rares i des de llavors només pensa a sortir amb les amigues, anar amb nois... És cert que treu bones notes, que estudia molt i que això no li impedeix ajudar a casa en tot el que li correspon, però hi ha coses que una noia no pot fer.

Hi ha hagut enfrontaments constants i, tot i que li dol molt, ha hagut de pegar-li per posar-la al seu lloc. En lloc d'aconseguir-ho, això ha fet que ella li digui que el denunciarà. Ell s'estima la seva filla, però aquesta situació el depassa. Es passa el dia treballant i no pot controlar el problema. Està molt preocupat.

No sap què fer per millorar la convivència, i per això ha decidit fer cas a l'educador social, que els ha derivat al Servei de Mediació del municipi.

Posicionament de Salima

Salima és una noia de 15 anys. És la filla petita d'una família marroquí que va arribar a Catalunya ja fa sis anys. Els seus germans (4), són majors d'edat i viuen fora de casa. Ella viu amb el seu pare (**Kamal**) i la seva mare.

Salima s'ho passa molt bé a l'escola i amb els estudis, però sobretot amb les amigues i les coses que es poden fer. Necessita gaudir de la llibertat que veu al seu voltant. Treu bones notes, ajuda a casa en tot el que pot i que li manen, però voldria fer el que fan les seves amigues: sortir, anar al cinema, a passejar, anar d'excursió, amb nois...

El seu pare no l'entén i no li deixa fer res. Es pensa que encara són al Marroc i no s'adona que aquí les coses funcionen de manera diferent. Han tingut molts enfrontaments, fins al punt que el seu pare l'altre dia li va pegar. Ella no pot aguantar la situació i li han aconsellat que denunciï els fets.

No li agradaria arribar a això, perquè s'estima el seu pare i voldria que hi hagués una millor convivència dins la seva família. Per aquest motiu ha acceptat la proposta de l'educador d'anar al Servei de Mediació.

Les educadores NO s'aclaren

Arriben al Servei de Mediació la Lluïsa i la Paula, educadores del Centre Obert, derivades per la seva coordinadora (Berta) pels problemes que tenen.

La Lluïsa

És educadora del Centre Obert. És una professional molt experimentada, ha treballat en diversos llocs i coneix molt bé la seva feina. Anteriorment havia estat coordinadora, però per qüestions personals va preferir deixar-ho.

Li agrada treballar amb joves, s'hi relaciona molt bé i sap estar amb ells. Llàstima que, a les reunions d'equip, **la Berta** (la coordinadora) doni tantes voltes a les qüestions i sobretot permeti que es marqui una normativa excessivament rígida, que ningú no té ganes de seguir. El secret amb els joves és estar amb ells, escoltar-los, parlar-hi, relacionar-se, veure què diuen... Ja està bé de tanta norma!

La Paula, la seva companya, és molt bona noia, però està molt verda, s'hauria d'espavilar una mica. Està massa pendent del que cal fer, dels protocols i altres històries, i de «fer la gara-gara» a la coordinadora. A l'hora de la veritat no s'implica amb els joves, i és ella la que ha de treure les castanyes del foc.

A sobre, la Berta ha manat que vagin al Centre de Mediació a donar més voltes sobre el tema. Bé, potser un nou escenari pot ser útil per avançar!

La Paula

Ha aconseguit entrar a treballar al Centre Obert com a educadora. Té poca experiència però moltes idees i il·lusió per fer coses. Els joves són difícils i a vegades la situació la depassa i no sap què fer. Les reunions d'equip i la Berta (la coordinadora) són molt útils. A ella l'ajuden molt a estructurar-se, a saber què ha de fer en tot moment, a aconseguir que hi hagi una mínima planificació.

La llàstima és la seva companya, **la Lluïsa**, que porta molts anys de feina i està de tornada de tot. Passi el que passi sempre va a la seva, sense tenir en compte els compromisos i acords que es prenen a les reunions d'equip. No té en compte les normes ni els protocols, i així no hi ha manera de treballar ni de saber què s'ha de fer. Al final, la que té els problemes amb els joves sempre és ella.

l és una llàstima, perquè és molt conscient de l'experiència i capacitat que té la Lluïsa. Li agradaria poder-se sentir més unida i poder aprendre'n coses.

La Berta els ha manat que vagin al Centre de Mediació per veure si en un nou escenari poden aclarir i arreglar les seves diferències.

Les colònies a l'escola

L'Albert / Berta és un alumne de 6è de primària que ha demanat una mediació amb la M. Àngels / Àngel, la seva tutora, perquè no el deixa anar de colònies.

- **L'Albert / Berta** és un alumne de 6è de primària. El seu comportament al llarg del curs no ha estat correcte, i això inclou la seva actitud dins i fora de l'aula, hàbits de treball i responsabilitat. És per aquest motiu que la **M. Àngels / Àngel**, la seva tutora, ha decidit que no participi a les colònies de fi de curs.

A ell li agradaria molt anar de colònies. És el darrer any a l'escola i una oportunitat d'estar amb els amics i crear lligams importants amb ells. És veritat que el seu comportament no ha estat correcte durant el curs, però considera que no l'han escoltat, que no li han donat l'oportunitat d'explicar-se. Considera que la tutora li té mania i li dóna la culpa de moltes coses que no ha fet.

Ho ha parlat a casa amb els seus pares, que també pensen que la mesura és massa dràstica i que només servirà perquè l'Albert/Berta se senti rebutjat i quedi marcat dins del Centre com a alumne conflictiu. Ell està segur que a les colònies podria donar una imatge molt diferent d'ell mateix, demostrar que és perfectament capaç de prendre's les coses seriosament i de complir allò a què es compromet.

Ha demanat una mediació, ja que diuen que aquest és un servei per solucionar conflictes parlant. A veure si serà veritat.

- **L'Àngel / M. Àngels** és la tutora de 6è de primària. Conjuntament amb la resta de mestres, s'ha decidit que l'Albert/Berta no participi a les colònies de fi de curs. El seu comportament al llarg del curs no ha estat correcte, i això inclou la seva actitud dins i fora de l'aula, els problemes amb els companys, els hàbits de treball i la manca de responsabilitat...

Es considera que ja se l'ha avisat i donat prou oportunitats durant tot el curs per rectificar la seva actitud. Quan se li demanen explicacions, no les dóna. Les colònies representen un premi per als alumnes que han sabut

mantenir un compromís de treball, de respecte, de col·laboració... Ell no ha fet res per merèixer-ho.

Li preocupen sobretot els problemes que pot causar durant les colònies, sent com és l'Albert/Berta, un noi molt mogut i dispers, disposat sempre a posar-se en qualsevol embolic que se li presenti. La resta de nois a vegades s'aprofiten d'ell perquè faci allò que els no s'atreveixen a fer.

Ara bé, malgrat tot, l'Albert/Berta és un bon nano i, a més, intel·ligent: mira que demanar una mediació per aquest tema... No li pot dir que no, amb tanta propaganda sobre la conveniència de fer servir la mediació. El problema seran els altres mestres, que no acceptaran un canvi d'opinió.

Quan les músiques sonen diferent

La Sra. Obiols acudeix al Servei de Mediació Municipal pel soroll que fa la seva veïna, la Itziar, que posa la música molt alta i li desperta el seu fill.

- **La Sra. Obiols** acudeix a la policia local del seu ajuntament per denunciar una situació que segons ella ha esdevingut insuportable.

La seva veïna, **la Itziar**, una noia molt jove que viu just a sota seu, acostuma a posar música techno a tota marxa cada tarda entre les 7 i les 9 de la nit, i desperta el seu fill, un nadó de quatre mesos. El petit encara té moltes dificultats per dormir les nits senceres. És a les tardes quan s'adorm i per fi pot descansar, però la veïna el desperta amb la seva música i fa que el nen s'esveri molt i ja no pugui reprendre el son.

Ha parlat amb la noia en diverses ocasions, i ella baixa la música, però l'endemà hi torna i el problema continua. L'altre dia va tenir unes paraules amb ella. També hi era el seu pare, que es va ficar pel mig amb amenaces i insults. Això és molt greu, i no està disposada a tolerar-ho.

Està molt saturada per aquesta situació i ha anat a la policia local. Aquesta l'ha derivat al Servei de Mediació Municipal, i de moment ha acceptat provar aquesta opció.

- **La Itziar** és una jove de 18 anys que treballa en un supermercat des de les 8 del matí, una feina cansada però que li permet guanyar uns diners mentre espera poder fer una altra cosa. No arriba a casa fins les 7 de la tarda. Fa poc que ha tornat a estudiar. No vol ser caixera tota la vida!

Quan arriba a casa li agrada escoltar música techno a la seva habitació mentre xateja amb els amics i es prepara per sortir una estona. Fa poc es va poder comprar un equip de música molt bo.

La veïna de dalt l'ha escridassat en algunes ocasions perquè diu que posa la música massa alta. Ella sempre intenta no enfrontar-s'hi i baixa el volum, però ja està farta de les seves queixes i dels seus fums!

A les nits no pot descansar perquè el fill d'aquesta veïna no para de plorar. Ella, malgrat que ha de matinar, no es queixa mai perquè entén que és un nadó. L'altre dia la veïna va tornar a venir amb molt mal humor, però aquest cop el seu pare era a casa i es va produir una discussió...

Ha acudit a la citació del Servei de Mediació Municipal, però no té gaire clar què li volen.

El jovent i l'àvia dels gats

- En **Jaume**, de 25 anys, estudia el darrer curs de matemàtiques i treballa a mitja jornada. Fa un parell de mesos que viu (sol) en un pis de lloguer. Això li permet estudiar tranquil i portar-hi els amics. Per fi ha aconseguit independitzar-se!
- Té un problema amb la seva veïna, la **Sra. Parra**, que viu al pis de dalt. Aquesta senyora, que té quatre gats, té el costum d'espolsar la roba de casa pel balcó del pati de llums, i tots els pèls de gat cauen sobre la seva roba estesa, li embruten el balcó i li entren a casa. Des que viu en aquest pis, té molèsties respiratòries, ha anat al metge i han descobert que té al·lèrgia al pèl de gat.

Ha intentat parlar amb la veïna, ha pujat a casa seva i ha trucat a la porta, però ningú no vol obrir. Ha deixat algunes notes sota la porta i a la bústia, però sense obtenir cap resultat.

En Jaume està molt preocupat. Li encanta el pis on viu, és pràctic, està ben situat i és prou econòmic, però no aguanta la situació. Ha patit dos forts atacs d'asma, i com segueixin les coses així pot tenir problemes a la feina i fins i tot veure's obligat a retornar casa els pares. Això seria un retrocés per a ell.

Es dirigeix al Servei de Mediació per veure si així pot parlar amb la veïna i arreglar la situació.

- La **Sra. Parra** té 74 anys, fa 45 anys que viu a l'edifici i és vídua des d'en fa deu. Té un sol fill, el Bernat, que viu i treballa com a enginyer a Suïssa. És molt intel·ligent, però no el veu mai, ni a ell ni als seus néts. Se sent molt sola, i quasi no queden veïnes de la seva època a l'edifici.

Des de la mort del seu marit, viu amb els seus quatre gats: el Mic, la Pipa, la Taca, el Guapo... que li fan molta companyia. Té molt bona relació amb les poques veïnes de sempre, però no li agrada el jovent que ha vingut a viure últimament a l'edifici: «Són uns mal educats, no tenen en compte la gent gran, deixen les bicicletes al passadissos, posen la música alta, no tenen consciència de què és viure en comunitat. Jo no me'n refio».

«L'altre dia, la Pepi va veure un noi remenant la meva bústia, i passejant-se pel meu replà», i «quan ella s'hi va apropar, el noi es va tapar la cara amb un mocador». «Des que la Pepi m'ho ha explicat, no obro la porta a ningú, i intento no sortir de casa sola si no és per una necessitat». «Tinc por, estic sola».

«Tinc cataractes i pràcticament no hi veig. Si avui he vingut és perquè la Pepi m'ha acompanyat»

Desavinences en la parella

El Josep i la Bibianna són derivats pel jutge al Servei de Mediació, pels problemes existents entre ells.

- **La Bibianna:** tens 34 anys i en fa sis que estàs casada amb el Josep. Poc després del casament, ell va començar a beure i amb el temps el consum va créixer. Van venir els cops, i un dia et va trencar el nas. No el vas denunciar, li vas donar un ultimàtum i ell va deixar l'alcohol.

Va semblar que la relació millorava, ja no hi havia cops ni maltractaments, i al cap de poques setmanes et vas quedar embarassada. El naixement, fa tres anys, de la Maria va portar estabilitat, però van créixer els problemes econòmics. Tu treballes fent feines a cases i ell treballa d'escombriaire a la nit per a l'ajuntament. Costa arribar a final de mes, tot i les hores extraordinàries que en Josep fa.

Des de fa uns mesos, el Josep torna a estar molt irascible, crida i un dia et va pegar. Enfadada, el vas denunciar. El jutge ha enviat el cas a Mediació.

Estàs molt nerviosa i insegura, no saps què fer. No saps si separar-te o no. D'una banda, estàs tipa d'ell, però tant tu com la teva filla el necessiteu. El que tens clar és que no estàs disposada a seguir aguantant la seva actitud, el seu menyspreu, la seva irresponsabilitat, les seves «fulanes», la seva manca de col·laboració, els seus maltractaments...

La mediació pot ser una oportunitat per aclarir-te i prendre una decisió.

- **El Josep:** tens 36 anys i en fa sis que estàs casat amb la Bibianna. Des del casament, ella va canviar. Et passes el dia treballant i ella no t'agraeix res. Només es queixa i et crida. Tens mal caràcter, sí, però ella et provoca constantment. Treballes d'escombriaire i cobres poc. El problema és que com que l'empresa és subcontractada mai no et paguen el que diu la nòmina. Ella treballa fent feines a cases. Teniu dificultats econòmiques.

Fa temps vas començar a beure. Et fa vergonya reconèixer-ho, però estàs orgullós d'haver-ne sortit. Ella et va posar un ultimàtum i, com que l'estimes, vas deixar-ho. Algun cop li vas pegar i et sap greu, però no hi podies fer res.

Des que vas tenir la Maria ara fa tres anys, està molt allunyada de tu, no teniu relacions, només discuteix. Diu que tens amants i que et gastes part del sou amb elles, i això no és veritat. Fa uns dies, us va discutir, li vas dir que callés i li vas aixecar la mà. Ella et va denunciar. El jutge us ha enviat a Mediació.

No la pots obligar a quedar-se, ni vols que ho faci a la força. Si us separeu, vols intentar aconseguir la custòdia de la Maria. Estàs disposat a donar-li una pensió, però la justa. De totes maneres, preferiries intentar arreglar la situació. Estàs disposat a canviar... però necessites un temps.

La mediació pot ser una oportunitat per parlar-ne amb tranquil·litat.

Embolíc a la classe

La Maria i la Camila estudien 4t d'ESO i tenen un problema entre elles. Intervé l'equip de mediació de l'institut a demanda de la tutora.

Embolíc a la classe: la Maria

La **Maria** és una noia de 4t d'ESO molt brillant, sense dubte la millor de la classe. Té molt èxit social i personal, amb els seus companys i el professorat.

Aquest curs ha vingut en Daniel, un noi molt simpàtic i «guapet», que sembla tenir un interès especial per ella. Tots dos són delegats, estan implicats en moltes activitats de l'institut i fan tots els treballs de l'escola conjuntament.

Fa poc que ha arribat la **Camila**, del Brasil. És una noia espavilada que s'ha integrat i ha après ràpidament el català, i per això cau molt bé al professorat. És una noia atractiva que ha revolucionat la classe. Els nois només la miren a ella. El pitjor és que el Daniel ha preferit anar amb ella per fer el Projecte de Recerca, i això fa ràbia a la Maria.

L'altre dia, en el control de matemàtiques la Camila va copiar-li els resultats. El pitjor és que les han enxampat i l'han acusada a ella, precisament a ella que no ha fet res, i a sobre l'han suspès. La Maria està molt enfadada i per això ho ha comentat a tots els companys de classe, i li han donat la raó. Tothom s'està mirant molt malament la Camila i posant-se en contra d'ella. Fa una setmana que la Camila ha deixat de venir a classe.

Embollic a la classe: la Camila

La **Camila** fa poc que ha arribat del Brasil. És una noia atractiva i molt bona estudiant. Ha après ràpidament el català, ha tret molt bones notes aquest trimestre i cau molt bé al professorat, que valora el seu interès i esforç.

Darrerament, el Daniel, un noi prou «guapet» i simpàtic, l'està ajudant força. Han realitzat el Projecte de Recerca de forma conjunta. Això ha significat que la **Maria**, la «millor» de la classe, que està implicada en totes les activitats de l'institut i que sembla que va al darrera al Daniel, n'estigui gelosa.

Sembla que s'està integrant a l'escola i aconseguint un mínim prestigi, però l'altre dia tenia un examen de matemàtiques i no va poder estudiar gens (problemes a casa). No sap què li va passar, però va copiar a la Maria sense el seu permís (no podia suspendre) i les van enxampar! Totes dues suspeses, i en van culpar la Maria.

La Maria està molt enfadada amb ella, i li dóna les culpes de tot, l'ha amenaçat i n'està parlant amb tots els companys. Ara té gairebé tota la classe en contra i se sent molt pressionada. Té por, encara que no sap de què. Fa una setmana que no va a classe. La tutora ha trucat a casa per saber què passa.

Insults i empentes al pati de l'escola

Al servei de mediació de l'escola arriben el Raül i el Manel, que han tingut una picabaralla al pati de l'escola. Hi ha hagut insults, empentes i han arribat a les mans... fins que els companys els han pogut separar.

- **Raül:** té 17 anys i estudia 2n de batxillerat. Li agrada molt jugar a futbol però ara no ho pot fer per una lesió al genoll causada per una caiguda de moto.

Fa uns mesos, després d'una festa, el **Manel** (un molt bon amic) es va oferir a portar-lo a casa en moto. En principi ell ho va rebutjar perquè el Manel estava un mica begut, però com que no hi havia transport al final hi va accedir. Van acabar tots dos per terra. Es va trencar el genoll, el van haver d'intervenir i enguixar-li tota cama. Ara ha d'anar a rehabilitació i no pot fer esport. Al principi el Manel el venia a visitar però ho va deixar de fer i no sap per què. Està molt dolgut, i quan el veu sent molta ràbia.

Ara, sent molta enveja quan veu els companys jugar al futbol. Li agradaria jugar i de tant en tant s'arrisca a colpejar la pilota, no sap si per molestar o què. Cada cop ho fa més sovint, i això emprenya a alguns dels nois, especialment al **Manel**, que avui s'ha encarat amb ell. Han tingut una picabaralla, hi ha hagut insults, empentes i han arribat a les mans... Sort dels amics, que els han separat, perquè hauria pogut ser molt pitjor.

El cap d'estudis els ha ofert anar a mediació. Ell accepta, malgrat que no n'està gaire convençut, perquè no vol que les coses vagin més lluny.

- **Manel:** té 17 anys i estudia 2n de batxillerat. Fins fa poc tenia bones relacions amb el seu bon amic **Raül**, però des de l'accident les coses han canviat.

Fa uns mesos, després d'una festa, es va oferir al **Raül** per portar-lo a casa en moto. Van tenir un accident i van anar per terra. Ell es va fer mal al colze. El **Raül** en va sortir més malparat. Es va trencar el genoll, el van intervenir i li van enguixar la tota cama. Encara ara va a rehabilitació. Se sent molt malament per l'accident i les seves conseqüències. Se'n culpa pel fet d'anar begut.

Al principi l'anava sovint a veure, però la mare del Raül el rebia amb fredor i el feia sentir malament. Va deixar d'anar-hi, esperant a quan tornés a l'ins-

titut. Però quan ho ha fet, la seva actitud ha canviat i ja no el saluda. Quan el veu jugant a futbol es fica pel mig i no para de molestar. Al principi en passava, però s'ha fet tan pesat que ho talla tot i empipa a tothom. Avui no ha pogut més, ha reaccionat d'una manera més agressiva perquè ja n'està fart i pensa que el Raül abusa. Han tingut una picabaralla, hi ha hagut insults, empentes i han arribat a les mans... Sort dels amics, que els han separat, perquè hauria pogut ser molt pitjor.

El cap d'estudis els ha ofert anar a mediació. Ell accepta, malgrat que no n'està gaire convençut, perquè no vol que les coses vagin més lluny.

La **Siara** i la **Noemí** s'han barallat de forma molt violenta a la sala d'estar. Com a educadora responsable del grup m'interessa parlar amb elles.

- La **Siara** és una noia de 15 anys que fa un parell de mesos que ha arribat al Centre, provinent d'una llar d'infants, on per edat ja no podia estar més. S'ha passat la vida d'aquí cap allà, sense saber quin era el seu lloc. Només sap que la seva mare la va abandonar al poc de néixer, i aquí acaba tot el coneixement que té de la seva família.

Al nou centre no acaba de sentir-se a gust en el grup de noies. Sort en té dels pocs moments que pot compartir activitat amb els nois: llavors la cosa s'anima. És conscient que els agrada, que la consideren una noia «marxosa». Darrerament s'ha sentit especialment a gust amb l'Eric, que li ha prestat una atenció especial. No té ganes de lligar-se'l, no sap quant de temps estarà en aquest centre, i les separacions se li fan cada cop més doloroses.

L'altre dia, se li va encarar la Noemí. Estava tranquil·lament a la sala d'estar, mirant la tele i va venir feta una fúria, cridant-li que era una «*zorra y una puta*», «que deixés estar el seu xicot», «que totes estaven fartes d'ella», perquè «des que havia arribat, no havia parat de *tontejar* amb el nois».

Ja és prou difícil arribar nova a un Centre, on totes ja es coneixen i no et deixen integrar. Ets sents molt sola, i quan aconsegueixes parlar amb algú i riure altre cop, et vénen a insultar. El pitjor és que la Noemí li digués: «Ara entenc per què la teva mare et va abandonar». És molt dur que et diguin això. Li ha volgut trencar la cara i s'hi ha barallat a cops de puny i estirades de cabells.

- La **Noemí** és un noia de 15 anys. Ja en fa un parell que és al centre. Ja s'hi ha acomodat, té bon rotllo amb la resta de companyes del grup i fins i tot té un xicot, que resideix a la Llar de nois.

La seva vida ha estat difícil. Va arribar al centre des d'una casa molt desastrosa. El seu pare era alcohòlic, i maltractava tant la seva mare com a ella. Era una situació espantosa. Ara va tres cops a la setmana a l'hospital de dia. Ha de reconèixer que li ha anat bé, però ja n'està farta.

Al grup de noies estan arribant rumors. Els nois diuen que la Siara, una noia nova que ha arribat fa tan sols un parell de mesos, està molt bona, que és una puta i que s'ho fa amb el primer que troba. Cal dir que la Siara no es parla amb ningú, ve amb uns aires de qui sap què i per tant el grup no l'accepta.

Aquest matí, la Mònica, una companya del grup, li ha dit que aquest cap de setmana ha vist la Siara *tontejant* amb l'Eric, el seu xicot. Això és intolerable i ha anat directament a la sala d'estar on estava la Siara. Li ha dit que era una «*zorra y una puta*», «que deixés estar el seu xicot», «que totes estaven fartes d'ella», perquè «des que havia arribat, no havia parat de *tontejar* amb el nois» i que «era normal que la seva mare l'abandonés». La Siara se li ha tirat a sobre i ella s'ha defensat a cops de puny i estirades de cabell.

Exercicis per a l'anàlisi de situacions

Guia per al conductor de «l'Exercici d'anàlisi d'una situació»

El primer pas: *Mirar per entendre la situació*

- Quins són **els fets**? Què ha passat?
- Quines són **les persones implicades**? Com se senten? Quina implicació i responsabilitat tenen? Quines són les relacions entre elles?
- Quins són els seus **interessos**, objectius i preocupacions?: Què volen?
- Quin és el **marc de referència**? En quin medi es dóna?

El segon pas: *Preparar la intervenció*

- **Què s'ha fet** fins ara? Quins resultats ha tingut?
- **Què falta** saber?
- De quins **professionals i recursos** es disposa?
- **Què poden fer** els diferents actors implicats?

Recollir les seves aportacions.

El tercer pas: *Fer un disseny de la intervenció*

- Quines **actuacions d'urgència** haig de fer?
- Quins **contactes/reunions**? Amb qui? Per què? Qui els la fa? Amb quins continguts?
- Què no haig de fer? Intervencions considerades contraproductives.
- Quines **actuacions** més haig de fer?

Exercici de reflexió: «La baralla entre el Joan i el Pere»

«Dos joves, que són cosins i resideixen en el mateix barri, es barallen a la porta d'una escola. En Joan, de 16 anys, n'és alumne, i en Pere, de 18 anys,

n'és exalumne. Com a conseqüència de la baralla tots dos pateixen lesions, encara que de diferent gravetat».

Al final de la baralla apareixen a l'escena diferents personatges:

- Un policia municipal
- El director de l'escola
- Un metge
- Un veí del barri
- Un treballador social del barri
- El pare d'en Joan
- L'advocat d'en Pere
- Un mediador

Davant d'aquesta situació, cada un d'aquests personatges actua en funció de qui és ell, de la seva relació amb els joves o de la seva professió i del rol que aquesta implica. A partir d'aquí:

- Què serà el primer que farà cadascun d'ells? Quina serà la seva primera pregunta, la seva primera actuació?
- Quin serà el seu posicionament davant la situació? Quina distància mantindrà amb cada una de les parts i per què?

Aquesta situació és susceptible de ser derivada a un servei de mediació:

- Quines condicions ha de reunir el cas per fer una mediació entre els joves? Quines són les situacions més convenientes per iniciar un procés de mediació i quines condicions han de presentar els joves?
- A quin àmbit concret de mediació pertany? A quin servei de mediació cal derivar-lo? Quins motius hi ha per derivar-lo a un o altre?

Exercici pràctic: «Els crits a la sala d'espera»

A la sala d'espera de Serveis Socials hi ha l'Aicha, una jove mare que ha vingut a veure la treballadora social, que l'ha citada a les 12.00. Ha vingut acompanyada de la seva filla de quatre mesos.

Ja són les 12.30, la nena plora i té gana. El seu marit arribarà amb presses a casa per dinar i no té res preparat. Ella s'ha queixat uns quants cops, però la

de la porta només li ha dit que s'ha d'esperar. No l'escolten i s'ha posat a cridar. Ha sortit l'educador a atendre la situació, contradient l'administrativa, tot i que sap que la seva companya s'enfadarà amb ell per això.

GUIÓ per al formador, per a la conducció de l'anàlisi de la situació

Pregunta: Què cal fer en aquestes ocasions? Com podem actuar?

Fer una ronda de propostes d'actuació

Recollir els resultats i veure si són aplicables i satisfactoris

Alternativa: Donem-nos un temps per a la reflexió. Abans de preguntar-nos què fem, contestem a quatre preguntes:

- **Quins són els fets? Què passa?**
- **Quines són les persones implicades?** (el que crida, els que l'acompanyen, el professional que l'ha d'atendre, la resta de gent de la sala d'espera, la resta de professionals...)
- **Quins creiem que són els seus interessos?** Què em preocupa, què vull? Què estic disposat a fer? Però tenint en compte els altres, què els preocupa? I què volen? (NO dramatitzem, siguem realistes)
- **En quin marc passa? Característiques?** Escola, serveis socials, biblioteca, comissaria...

Fer una segona ronda de propostes d'actuació

(comparar amb la primera, veure els canvis)

Definir actuacions en base:

- Actuacions d'urgència: evitar escalada i contagi.
- Altres actuacions

A partir de la reflexió que hem fet:

Quines actuacions són desaconsellables?

Anàlisi d'un conflicte: Els joves de la plaça i els veïns

La plaça del Pi de Pedralta, un municipi d'uns 2.000 habitants, queda una mica apartada del poble. És molt tranquil·la durant tot l'any. Hi viu gent que és del poble de tota la vida, i també estiuejants que vénen a passar les vacances i algun cap de setmana.

Des de ja fa un cert temps, arriben a l'ajuntament queixes d'alguns veïns de la plaça del Pi per les molèsties que els creen un grup de joves que s'hi reuneixen a la nit: parlen molt fort, criden, diuen paraules força lletges, fan molt de soroll amb les motos, van i vénen, beuen alcohol i fumen, i ho deixen tot fet una porqueria.

Cal dir que hi ha altres veïns que no només no han fet cap queixa, sinó que veuen amb molt bons ulls la vida que té el poble a l'estiu i l'ambient que es crea. I no només perquè hi hagi més negoci.

En aquest moment sabem que s'han queixat tres famílies:

- Una família de Barcelona (pare, mare i dos fills petits), preocupats perquè els joves no deixen dormir als seus fills i per algun enfrontament verbal que ja hi han tingut.
- Un veí del poble que es queixa que li han obert i regirat el cotxe, i creu que han estat els joves de la plaça.
- Un matrimoni de jubilats que a part del soroll han patit algun insult i mofa d'alguns joves.

La policia local, a partir de les seves intervencions, ha constatat:

- Que els conflictes es donen majoritàriament a l'estiu, quan fa més bon temps, hi ha presència de més joves al municipi i la manca d'altres tipus d'activitat.
- Que el grup de joves és bastant heterogeni. Les edats oscil·len entre els 13 anys i els 22 anys, hi ha joves del poble i de fora, i de fet són diferents subgrups no especialment relacionats entre ells.
- Més enllà d'algun element una mica conflictiu, la majoria són joves molt normalitzats, que tenen ganes de passar-s'ho bé durant les vacances.

Des de serveis socials i joventut, es pot ampliar alguna informació:

- Hi ha un parell de famílies d'aquests joves que són ateses per serveis socials.
- Alguns dels joves (dels més grans) participen de forma activa i durant tot l'any en activitats associatives i culturals del poble.
- Hi ha joves que són una veritable incògnita.

L'alcaldeessa està preocupada: no li agraden les queixes que està rebent però el poble necessita que hi hagi vida. Ella encarrega que es faci alguna intervenció que doni sortida al conflicte abans que creixi encara més.

Anàlisi de la situació: «Els problemes del Casal de Joves»

Els fets: el Casal de Joves torna a obrir després de les vacances d'estiu. Dels dos professionals responsables d'aquest espai, un està de baixa i només l'altre pot obrir el Casal.

La primera tarda que s'obre el Casal, tots els joves estan molt alterats i el professional que hi és present ha d'intervenir en diverses ocasions per calmar els ànims. Hi assisteixen una trentena de joves, el 90 % nois, i la majoria d'origen estranger (el grup decideix en funció de la seva realitat). Alguns joves són coneguts pels serveis socials. Hi ha joves que mai no havien assistit al Casal.

En acabar la tarda, es troben a faltar els comandaments de la consola i diversos jocs. Els joves, en un moment donat, han marxat deixant-ho tot pel mig. Al marxar cap a casa, el professional veu que té dues rodes del cotxe punxades, sembla que amb una navalla. Es planteja fer una denúncia d'aquests fets.

El professional considera que NO ha de tornar al Casal ell tot sol. Els fets són greus, l'ambient enrarit, la situació es pot embolicar i ell sol no pot controlar la situació de forma correcta.

Les primeres decisions: coneguts aquests fets, la regidora, juntament amb la responsable de Joventut, decideix tancar el Casal de Joves durant una setmana. Aquest període ha de servir per reflexionar sobre la situació i per prendre decisions de forma estratègica, tenint en compte que:

- L'ajuntament és molt conscient del treball que s'està fent amb els joves al Casal, i que cal aprofitar tot el que aporta aquest espai

- No hi ha interès especial a posar una denúncia. No se sap qui ho ha fet
- Es vol una resposta global des dels diferents serveis de l'ajuntament.

La regidora de Joventut (amb el vistiplau de l'alcalde) **encarrega a la responsable de Joventut** que dissenyi un **Pla d'Actuació** ampli per al Casal, que doni resposta als fets i marqui les línies d'actuació futura. El Pla ha de ser integrador, preventiu, coordinat i consensuat amb la resta d'interlocutors del municipi.

Reunió tècnica multidisciplinària: responsable de Joventut, professional del Casal, educador de serveis socials, mediador intercultural, policia local, Mossos d'Esquadra de la zona, Justícia, Ensenyament..., per:

- Analitzar els fets i definir les diferents preocupacions que se'n deriven
- Identificar els diferents grups de joves i els seus interessos
- Professionals que hi poden intervenir i recursos de què es disposa.

Objectiu: Disseny un Pla d'actuació, tenint en compte les aportacions que farà cada àrea, a diferents nivells: d'urgència, a curt i a mitjan termini.

Una situació que ofereix diferents possibilitats de treball: «Quan un barri aixeca la veu»

Tenim una situació complexa, que fa 20 anys que s'arrossega, al municipi de Castell del Pi (15.000 hab.) i que afecta la convivència en el barri més deteriorat del municipi. És un barri apartat (no és de pas, s'hi ha d'anar expressament), format per blocs de pisos que van acollir la immigració dels anys seixanta. S'hi han fet molt poques actuacions urbanístiques.

El problema el plantegen a l'ajuntament els veïns del barri. Es queixen de la presència d'un grup de joves que s'han instal·lat al carrer, en són els «amos» i es comporten de manera intimidatòria. Temps enrere es va obrir un locutori i sempre hi hagut la sospita que aquest local propiciava el consum de tòxics i, a més, estava en l'origen de la creació del grup.

El grup no és homogeni. El formen entre 15 i 20 joves (que no estan tots alhora al carrer), d'edats compreses entre els 14-15 anys i els 30. Alguns són fills dels immigrants dels anys seixanta, i per tant veïns del barri, i altres són de fora, del mateix municipi o d'altres del voltant. Alguns joves són coneguts per

serveis socials, d'altres per l'àrea de Joventut, d'altres per la policia local, d'altres per tots i alguns per ningú.

Els veïns viuen amb una sensació d'inseguretat i de por que els ha portat a queixar-se a l'ajuntament. Aquest ha mantingut reunions amb els presidents de les comunitats de veïns i els comerciants, i va demanar ajuda a la Diputació, que va oferir la intervenció d'un equip de mediadors. De les reunions mantingudes amb els veïns, va quedar palès que aquests només estan interessats que es faci fora els joves, i consideren que no és un cas per treballar des de la mediació.

Des de l'ajuntament no s'havia detectat una problemàtica especial, però s'estan atenent els veïns sense tenir molt clares quines han de ser les actuacions a dur a terme. En aquests moments el to ha pujat, i hi ha un enfrontament obert entre els veïns i l'equip de govern.

Treball a realitzar:

Reflexionar sobre tot el que es considera necessari per abordar la situació des d'una posició comunitària i de convivència.

Qui ha de participar en l'abordatge d'aquest conflicte? Per què? Podeu utilitzar la tècnica de la pluja d'idees, seleccionar i ordenar les idees, consensuar i prioritzar-les...

La reparació de danys: el cas del cementiri

El dijous passat, ja ben entrada la nit, un grupet de cinc nanos van saltar la tanca del cementiri del poble.

En aquest grup hi havia en Joan (14 anys), la Marta (14 anys), l'Àlex (14 anys) i la Sílvia (13 anys), que estudien 2n d'ESO a l'institut del poble, i el Lluís (15 anys) germà de la darrera i que estudia 4t en el mateix institut.

L'endemà al matí, l'encarregat del cementiri troba algun desperfecte (plantes trencades, eines descol·locades i làpides brutes). Al lloc dels fets hi ha un DNI, que pot ser d'un dels autors. Això permet a la policia local anar descobrint tots els implicats.

Sembla que el grup havia entrat al cementiri per rodar una pel·lícula i fer un treball d'escola sobre «la por».

Els fets han generat certa alarma social. Molts veïns s'han anat a queixar a l'ajuntament, hi ha qui ha pensat que eren «ritus satànics», d'altres han patit pels seus morts...

L'**ajuntament** ha **creat una comissió** amb polítics (alcalde i/o regidors) i tècnics (policia local, serveis socials, joventut...) que en una reunió han de decidir les actuacions a dur a terme en aquest cas:

- Com valora els fets l'ajuntament? Cal fer algun tipus d'actuació o es considera que s'ha de denunciar i res més?
- Quins objectius es vol aconseguir amb les actuacions a dur a terme (respecte als menors implicats i els veïns del municipi)? Cal implicar l'institut en les actuacions?
- Quin procés s'ha de dur a terme a partir d'ara?:
 - Reunió amb els menors? Els pares? Junts o separats? Per què?
 - Què cal tractar en les reunions? De què s'informa? Què s'escolta?
 - Què se'ls reclama? En concepte de què?
 - Calen actuacions reparadores? Quines? Què volem aconseguir-hi?

Exemple d'un procés complet: «el conflicte entre funcionaris»

Exercicis i reflexions al voltant d'un conflicte interpersonal real i la intervenció que s'hi fa, tenint en compte totes i cadascuna de les etapes del procés.

El marc inicial

Es tracta d'una situació conflictiva, de relació i enfrontament entre dos funcionaris, l'**Almodis** (cap de Servei) i el **Peralta** (cap de Secció), que ja fa un parell d'anys que dura. Són dos «gats vells», amb més de 20 anys de treball a l'ajuntament i que es coneixen prou bé.

El **superior jeràrquic (Valentí)** i la **responsable de Recursos Humans (Amàlia)**, han fet diverses actuacions i han parlat amb els dos implicats per intentar arreglar-ho, però sense cap èxit.

L'ajuntament no sap què fer. Pensa que una denúncia empitjoraria la situació i el que ha provat no li ha sortit. Necessita una intervenció (delicada i discreta) que solucioni el conflicte. Trameta aquesta preocupació a les parts i les informa que ha contractat un equip de treball extern perquè l'assessori i, si cal, actuï en el cas.

L'**equip de treball** fa un **plantejament d'intervenció**:

El cas es planteja com un procés, amb dos moments diferenciats:

- Un **estudi de viabilitat**: un moment per a l'anàlisi de la situació. L'equip de treball es posiciona com a tercer extern al conflicte. Vol decidir sense prejudicis, ni predeterminar el tipus d'intervenció a fer.

Planteja entrevistar-se amb Peralta i Almodis per conèixer la seva visió dels fets, les seves preocupacions i interessos, les seves intencions i predisposicions, deixant la porta oberta a mantenir contacte amb altres persones que també puguin estar-hi implicades.

Un cop acabat l'estudi es farà la proposta que es consideri més adient, sempre tenint en compte les aportacions i disposició de les parts implicades. Les propostes poden anar des de no fer res a donar uns consells d'actuació, acompanyar un procés portat per altres persones, fer una mediació...

- El **desenvolupament de l'alternativa** proposada al final de l'estudi de viabilitat.

Per acabar el procés:

- Un **retorn a l'ajuntament**, que és qui ha fet la demanda, del treball realitzat.

Exercici 1: L'anàlisi i disseny de la intervenció

Informació disponible, obtinguda en una reunió amb el **Valentí, superior jeràrquic** dels implicats i l'**Amàlia, responsable de Recursos Humans**:

Es tracta d'una situació conflictiva i de relació entre dos funcionaris d'un ajuntament, el **Peralta** i l'**Almodis**, que es va iniciar fa un parell d'anys. Són dos «gats vells», amb més de 20 anys de treball i que es coneixen prou bé.

- El **Peralta** (cap de Secció) se sent malament. Se sent pressionat i assetjat per l'Almodis, i han tingut enfrontaments i crits. Però, fa bé la seva feina? Hi ha queixes sobre el seu treball i no informa de tot el que fa.
- L'**Almodis** (cap de Servei i superior jeràrquic de l'anterior) vol donar coherència al Servei, tenir controlada la situació, i això sovint vol dir que a vegades es perden els papers, hi ha pressió i crits. Li preocupa que el Peralta se salti la jerarquia, que no li doni tota la informació...

És un tema d'**assetjament laboral**? A l'ajuntament li preocupa molt que tot acabi en una denúncia. Li preocupa també el malestar que està generant als implicats mateixos i a la resta del personal.

El **Valentí** i l'**Amàlia** han fet diverses actuacions i han parlat amb els dos implicats per intentar arreglar-ho, però sense cap èxit.

L'**equip de treball** ha de decidir com es posiciona i què fer davant de la situació. Per això cal una **anàlisi de la situació** (1 i 2) i **estructurar una alternativa vàlida d'intervenció** (3).

Unes preguntes guia per a l'equip de treball:

- **Què sé?** Quin és el conflicte? Quines són les parts implicades? Quines són les seves preocupacions i interessos? Què s'ha fet fins ara?
- **Què em falta saber?** No tinc tota la informació que em falta saber. Quina m'interessa? Per què la necessito? Què en faré?

- **Què puc fer?**, tenint en compte qui sóc i el meu posicionament.
 - Què represento i quin rol puc jugar en aquest conflicte? Com em posiciono?
 - On col·loco les parts i com ho faig? Com em legitimen?
 - Quin procés dissenyo? Què hi puc aportar?

Exercici 2: L'exploració - Exercici 3: La trobada entre parts

«**El conflicte entre funcionaris**»: l'ajuntament està preocupat pel conflicte entre **Peralta** (cap de secció) i el seu superior **Almodis** (cap de Servei).

- El **Peralta**: fa més de 25 anys que treballa com a cap de secció de Transports a l'ajuntament. Fa cinc anys li van prometre ser cap d'un servei, però això es va desestimar, i fins i tot li van treure la Secció, tot i que en pocs dies la va recuperar. Fa dos anys que té problemes amb el seu superior, l'**Almodis**, que és el cap del Servei de Mobilitat.

El Peralta fa una feina que li agrada, però se sent malament, pressionat i assetjat per l'Almodis. No li deixa fer formació i no despatxa mai amb ell. Se sent desprestigiats i apartat de l'equip, i sent que no es compta amb ell. Ja no pot anar a algunes reunions importants. L'Almodis té un caràcter molt fort i ho vol controlar tot. Sempre està al seu damunt, controlant tot el que fa, i tot ho troba malament. Això provoca enfrontaments i que el Peralta rebi crits i amenaces, a vegades davant de tothom. És una situació molt difícil, que li provoca un greu malestar. Li costa anar a treballar.

Al Peralta li agradaria que l'Almodis el reconegués com a cap de secció, hi confiés i li donés responsabilitats. Ha intentat fer-li cas, ha fet un esforç, però no ha servit de res. Li agradaria parlar amb l'Almodis i saber per què no confia en ell.

L'ajuntament està preocupat per la situació. Ho ha intentat tot per solucionar el problema. No se n'ha sortit i ha buscat un equip extern de mediadors.

- L'**Almodis**: fa 24 anys que treballa com a cap de servei de Mobilitat a l'ajuntament. És responsable d'activar les directrius que li marquen els polítics. La seva responsabilitat li demana que tingui controlada la situació i doni coherència al servei. Des de fa dos anys té greus problemes amb el

Peralta, el cap de secció de Transports. Fa cinc anys, al Peralta li van destimar ser cap d'un servei. Fins i tot li van treure la secció uns dies. La va poder recuperar, gràcies a les gestions que ell va fer.

El Peralta és molt anàrquic, tira pel dret i no acaba de fer la seva feina. A ell li preocupa que se salti la jerarquia, que prengui decisions que no li corresponen. No l'informa de tot, envia correus als altres serveis sense posar-los en còpia, i això li crea problemes dins del servei mateix i amb els responsables de l'ajuntament. No és control per control. Ell necessita saber, té responsabilitats. Tot això fa que no li tingui prou confiança.

L'actitud del Peralta el treu de polleguera. No sap com fer-ho amb ell, i la situació se li escapa de les mans. Hi ha moments que perd els papers. Crida i amenaça, a vegades davant de tothom. És un situació ben difícil, que crea molt mal ambient al servei. Li agradaria parlar amb ell i preguntar-li: «Peralta, què vols?».

L'ajuntament està preocupat per la situació. Ho ha intentat tot per solucionar el problema. No se n'ha sortit i ha buscat un equip extern de mediadors.

L'anàlisi del procés seguit en el cas real

- L'estudi de viabilitat: l'interès de les parts i el posicionament del mediador
- Les trobades entre parts: el discurs inaugural i l'acompanyament del diàleg
- La devolució a l'ajuntament: l'informe i les indicacions de futur.

Exemple real 1: Estudi de viabilitat

Durant aquesta etapa, es fan dues entrevistes individuals amb cadascun d'ells, en despatxos de l'ajuntament. Un cop iniciat el procés, es decideix no tenir cap més contacte amb els representants de l'ajuntament (excepte per temes administratius i només via correu electrònic o telèfon), fins al final de tot el procés. Serà en el moment de fer-los una devolució.

En les entrevistes, l'equip de treball sempre obre la sessió, explicant qui som, la demanda que fa l'ajuntament, el que podem fer nosaltres (conèixer la situació i fer alguna proposta al respecte). Se li planteja si té alguna pregunta a fer i com ho veu.

Recull de coses dites textualment, en les entrevistes:

- **Primera entrevista amb Peralta**

«Ho veig molt complicat, estic fent molts esforços». «Sento pressió, assetjament per part de l'Almodis, desprestigi i crits. Jo, cedint sempre». «No sé com acabarem. Estic angoixat».

«He intentat fer cas del que diu. He fet un esforç. Però ell m'ha tret de tots els llocs. No puc anar a cursos. M'ha deixat a part, no estic dins de l'equip. No m'he assegut a fer una reunió amb ell, mai. No em reconeix».

«Ens coneixem molt, som gats vells. Portem molts anys a la casa, més de 25». «Ell té un caràcter molt fort. L'Almodis és molt especial, va a la seva, és introvertit. Té un caràcter complicat. Sociable de portes enfora, per darrere te les fot».

«La predisposició l'he tinguda des de sempre. A l'Almodis li interessa que s'arregli. Ell és el cap de servei. Ho ha d'intentar». «Voldria que fóssim col·laboradors, no contrincants».

«Crec que em té en bon concepte. Jo confio en ell. Considero que està prou capacitat. Però tinc la sensació que no em tenen en consideració, que em fan el buit».

«No hem parlat. M'agradaria parlar amb ell. M'agradaria preguntar a l'Almodis per què no confia en mi».

- **Primera entrevista Almodis**

«Sóc el seu superior jeràrquic. El problema comença fa dos anys. El servei té set persones. Els altres són posteriors i em reconeixen. El Peralta fa més de 20 anys que és a la casa, i no hi ha aquest reconeixement. Cal mantenir una línia de treball coherent al servei».

«El Peralta intenta saltar-se'm, i això genera malentesos. No anem en la mateixa direcció. M'enfado. Hi ha el tema de les informacions. No hi ha confiança cega». «Vull uns mínims de funcionament. Vull la informació del Servei. Tota».

«Amb el meu superior jeràrquic, tota la confiança, i amb el gerent també. Al Peralta no li'n tenen tanta. Jo sóc el responsable. Els polítics ens marquen les directrius».

«Ell voldria ser cap de servei, i això no és possible».

«No ens hem assegut en una taula. Atenció a fer-ho sense un tercer. El Peralta voldria imposar el seu punt de vista». «La confiança és la clau de la situació». «Em pregunto: Peralta, què vols? Jo sí sé el que vull».

Segones entrevistes individuals amb Peralta i Almodis

Tot i que es fan dues entrevistes diferenciades, el seu contingut és molt similar. No és un moment exploratori, bàsicament és un moment de devolució i preparació del que es farà més endavant. El discurs introductori que es fa en cada una és el mateix (i així se'ls hi diu).

L'equip de treball fa la devolució del procés seguit fins al moment: les similituds i diferències que hem vist en cadascun d'ells.

«Cadascun ho veu segons qui és i el lloc que ocupa. És un tema molt complex i que fa mal. Tots dos de forma independent heu dit que no heu parlat i que voldríeu fer-ho».

«Per part nostra, veiem la conveniència de fer-ho i la possibilitat real que surti alguna cosa positiva, sobretot per les actituds mostrades. Sí a parlar: hi ha bases».

«Nosaltres fariem de tercers per facilitar aquesta trobada i que s'hi pugui parlar bé».

A partir d'aquesta evolució, es parla, es donen voltes al tema i es reflexiona sobre tot el que s'ha dit i sobre la trobada que es farà. Se'ls posen deures perquè puguin reflexionar i preparar bé la trobada.

Exemple real 2. Les trobades

Primera trobada: el discurs inaugural

Abans de començar amb la trobada, m'agradaria fer algunes consideracions:

- Nosaltres som aquí per una proposta de l'ajuntament, que, davant d'una situació complexa, busca un assessorament extern per veure si es pot fer alguna cosa per abordar aquesta situació d'una forma constructiva.
- Nosaltres, que juguem aquest paper extern, el primer que diem –perquè l'experiència així ho demostra– és que:

- Si la gent **NO vol**, no s'avança.
- i si la gent, **SÍ vol**, potser es pot avançar de forma positiva.
- Hem vist una situació complicada:
 - És una situació que **ve de lluny**, amb molts aspectes a tenir en compte i que ha provocat **malestar** a cadascun de vosaltres.
 - S'hi barregen aspectes que tenen a veure amb la feina i l'escalafó, i les relacions personals.

Això fa que la situació sigui més difícil d'abordar i sempre comporta problemes de confiança.

Ara bé, també volem dir que:

- Tots dos heu dit de forma autònoma i independent que mai heu tingut un espai per parlar, i que voleu disposar d'aquest espai per fer-ho, perquè pot ser una possibilitat útil per abordar la situació.
- Aquest espai, nosaltres el vivim com una possibilitat per a vosaltres. No com un espai on us diguin que heu de fer.

Un espai, però, en condicions. I és aquí on nosaltres podem jugar un paper.

- Nosaltres podem oferir aquest espai i per això som aquí. Un espai perquè us pugueu explicar allò que fins ara no us heu pogut dir amb tranquil·litat, amb algunes condicions:
 - Que mireu cap el futur, en base al que necessiteu per millorar d'ara en endavant.
 - No a un espai de retrets - Sí a un espai de construcció.
 - Un espai per a crear una conversa nova, amb una dinàmica positiva.

Nosaltres podem facilitar que us escolteu mútuament i ajudar a posar ordre a les vostres coses.

A qui li agradaria començar? I es fa una pausa per facilitar que algú comenci.

La segona trobada: el discurs inaugural

L'altre dia, ara fa un mes i mig, ens vàrem trobar per parlar, amb la finalitat de començar a **parlar conjuntament, d'una determinada manera.**

Creiem que el diàleg va ser **constructiu**, que vàrem avançar. És cert, com deia el Peralta, que «ens ho vàreu posar molt fàcil», però vàrem dir: continuem un altre dia, és bo no córrer, potser cal aprofundir, concretar alguna cosa, tancar, concloure d'alguna manera...

Com a resum:

Es van aclarir alguns temes, es van aportar informacions noves, ha hagut reconeixements mutus, es van revisar aspectes, moments del passat, es va produir un oferiment concret com a possible solució al conflicte, una alternativa per donar sortida a la situació, i una valoració de les possibilitats. Però sobretot **es va parlar bé, francament bé.**

Van sortir coses com:

- El motiu **és un tema de feina**, de relació laboral, NO de relació personal.
- Hi ha necessitat de construir **confiança**. Un objectiu pel qual cal treballar.
- Temes d'organització a la feina: qüestions de jerarquia, qüestions tècniques i defensa del «lloc i la tasca a fer».
- La necessitat de col·laborar, de despatxar, de reciprocitat, d'implicació i *feedback*, de reportar i retornar. De control versus necessitat de saber, d'argumentar i raonar per entendre, de parlar.
- El fet de no veure clara la creació d'una estructura jeràrquica dins del departament i el no inconvenient de sondejar un equip de dues persones per a la secció de Transports.
- **Tensió i necessitat de canvi d'actitud.**

Ara tenim un altre espai. Nosaltres tenim temps. Vosaltres direu. Per ajudar-vos a començar, us preguntariem:

- Què falta?
- Quins aspectes penseu que cal aprofundir?

I pel final de la sessió:

- Com quedem?
- Què voleu que retornem al Valentí?

La devolució a l'ajuntament

L'informe

En el primer apartat de l'informe es descriuen els motius que porten a la intervenció de l'equip de treball i la descripció del procés seguit. No hi consta el nom dels implicats.

La resta de l'informe és literal.

Situació del cas

Al finalitzar el procés podem dir que:

S'ha ofert un espai que ha servit perquè cadascun dels protagonistes del conflicte pugui posar ordre en la seva situació personal, expressar-se i, sobretot, perquè tots dos se sentin atesos i escoltats. Els ha permès entendre i reflexionar sobre la perspectiva de l'altre, però també en relació amb l'Ajuntament.

L'espai de trobada els ha permès parlar directament, amb tranquil·litat i confiança. El fet de poder disposar d'un espai privat i amb disponibilitat de temps els ha facilitat dialogar de forma constructiva. Han pogut:

- Aclarir alguns temes (preocupacions, dubtes, motius de tensió)
- Expressar sensacions, pensaments, emocions i sentiments
- Fer explícits interessos i necessitats
- Fer-se reconeixements mutus
- Donar a conèixer expectatives i aspiracions
- Iniciar una reflexió al voltant d'alternatives concretes que puguin donar una sortida satisfactòria a qüestions laborals no resoltes.

Valoració

L'equip de mediació considera que les dues parts han pogut parlar bastant dels temes que eren del seu interès. Les reunions han servit per entendre's, per facilitar la confiança mútua i el respecte. Es considera que tot això ha permès una millora en la seva situació.

Un cop acabada la segona trobada, es considera que no cal fer-ne més en presència dels mediadors. De ben segur que queden coses per parlar, però

aquestes poden ser tractades dins del funcionament normal de l'àrea. El procés seguit tenia també com a objectiu iniciar un estil de relació que les parts podien integrar i continuar a iniciativa pròpia.

La valoració que es fa de tot el procés seguit és satisfactòria. És per això que no es considera necessari cap tipus de continuació. L'equip de mediació –i així ho ha dit de forma expressa a totes les parts implicades– queda a la seva disposició, per si de cas en un altre moment es necessita de nou la seva intervenció.

Reunió de l'equip de treball amb l'ajuntament

Es fa un mes més tard, després de la segona trobada, amb el superior jeràrquic (Valentí) de tots dos, i la responsable de Recursos Humans (Amàlia).

L'equip de treball:

- Recorda l'encàrrec que va fer l'ajuntament.
- Després dels diferents contactes amb l'Almodis i el Peralta, l'equip considera que no s'ha d'intervenir amb ningú més, i valora que és convenient dur a terme una mediació: tant per la demanda explícita que en fan les parts com per la valoració de conveniència i capacitat que fa l'equip.
- El procés que s'ha seguit: trobades individuals i conjuntes.
- Valoració que es fa del procés. Positiva per part de les parts. Positiva per part dels mediadors, que consideren que ells ja no poden aportar res més al procés i que, si cal continuar amb el diàleg, ja ho poden fer elles soles.
- S'ha fet un informe mínim, que recull els aspectes bàsics del procés. Cal tenir en compte que moltes coses de les quals s'ha parlat estan en l'àmbit privat de les parts i no és convenient que surtin a la llum, a menys que ho facin els implicats mateixos.

El Valentí planteja **preocupacions**.

Explica que:

- Ha pogut comentar coses amb els implicats. Més amb l'Almodis, pel lloc que aquest ocupa.

- Li preocupa que no hagin estat del tot sincers, que hagin actuat per quedar bé.

Es pregunta:

- S'ha solucionat el problema? És cert que ja no es donen situacions com les que es donaven fa sis mesos?
- Han parlat de tots els problemes?

Una reflexió sobre la reunió que s'està fent:

«Cal entendre aquest espai no com un espai de devolució, només. Cal entendre'l com una etapa més de treball d'intervenció en un conflicte. Valentí, Amàlia, sou part d'aquest conflicte. Els fets succeeixen a l'ajuntament i vosaltres en sou representants i part fonamental».

«Nosaltres hem dissenyat un procés dinàmic, que ha d'evolucionar i adaptar-se constantment al moment i realitat de la situació. Hi va haver una primera etapa d'anàlisi (amb consciència que ja s'estava intervenint i que tota acció tenia els seus efectes. A resultes de la primera s'entra en una etapa en què es va creure convenient fer una mediació entre l'Almodis i el Peralta».

«La mediació ha estat necessària però no suficient. Calen dues coses més:

- Aquesta reunió amb l'ajuntament, per ajudar a fer que us posicioneu i intervingueu correctament en el conflicte
- El treball que han de fer en el futur totes les parts implicades».

«Cal ser conscients que el conflicte no està solucionat i que tots conviviu diàriament en un mateix espai. El que s'ha fet és donar una orientació determinada al conflicte, que tots heu de cuidar i fer evolucionar perquè s'assentin les actituds positives».

Es donen **indicacions** al Valentí. Se li diu:

- Cal que tingui molt clars quins són **els seus propis interessos**, en funció de qui és i el lloc que ocupa. Entre aquests, hi l'interès i la responsabilitat sobre la pau social, el bon funcionament i el rendiment en el lloc de treball.
- L'ajuntament, davant d'uns fets reals, importants, preocupants i greus, ha pres una decisió molt important i madurada: oferir un espai als dos

implicats perquè de forma responsable ho parlin i resolguin a la seva manera, de forma dialogada. Per això, l'ajuntament ofereix temps i espai, i assumeix el cost d'aquesta opció.

- Aquest fet l'habilita i legitima per demanar resultats a les parts implicades. No necessita saber tot el que ha passat durant el procés, però sí que els seus interessos (de pau social, bon funcionament i rendiment en el lloc de treball) es tindran en compte i s'acompliran.
- Cal que les parts implicades li facin una devolució del procés, millor junts, en un espai especial a tal efecte.
- Cal fer un seguiment de com evoluciona el conflicte en el temps.

Es queda a disposició de l'ajuntament.

Exercici al voltant d'«Un dios salvaje»

Un dios salvaje és una obra de Yasmina Reza, adaptada al cinema per Roman Polanski, amb Jodie Foster, Kate Winslet, Christoph Waltz i John C. Reilly (2011).

Aquesta obra tracta de l'aparició i l'evolució d'un conflicte entre dues parelles (**Penélope i Michael**, pares de l'**Ethan**; i **Nancy i Alan**, pares de **Zachary**), a casa dels primers. S'han reunit per parlar de la baralla que han tingut els seus respectius fills.

Serveix per treballar **la dinàmica del conflicte**. Aquest és un tema important per analitzar a l'inici d'un curs sobre anàlisi i gestió de conflictes. Es fa difícil donar la indicació als assistents del curs que vegin la pel·lícula prèviament, per poder-la treballar a classe.

Com que la seva durada és prou llarga, es pot fer un visionat selectiu de les escenes més importants i significatives. Entre aquestes cal tenir molt en compte:

- L'escena al parc, que representa la baralla entre els nens, mentre surten els primers títols de crèdit.
- Aquesta escena empalma amb l'inici pròpiament dit de la pel·lícula. Els pares són a l'apartament redactant el que sembla un acord entre ells. Mentre es preparen per marxar, parlen de com li han quedat les dents a l'Ethan.
- L'escena al replà, parlant de les disculpes.
- L'escena als sofàs, quan acaben de menjar pastís, i parlen d'haver desfigurat un company i de les necessitats de fer una reunió entre ells.
- L'escena on parlen de la «pandilla» i de les experiències personals que han tingut.
- L'escena final, inclosa l'escena on es tornen a veure els nens al parc.

Amb aquest material, es poden crear diverses dinàmiques:

1. La visió

Passar els primers 40 segons del vídeo perquè es vegi l'escena de la baralla entre els nois, amb la indicació que es fixin bé en tot allò que veuran. S'atura la pel·lícula i es planteja la pregunta:

- Què han vist? Quina lectura fan de l'escena?

Se'ls donen tres minuts perquè cadascú escrigui en un paper un parell de paraules, un parell de frases, com a resposta a la pregunta. Es recullen els escrits. No els han d'haver signat.

- Es continua veient la pel·lícula fins al final.

El material recollit es pot fer servir en qualsevol moment del debat posterior, llegint-ne paraules i frases a l'atzar. És curiós veure les diferències en les percepcions provocades per una única escena de 40 segons vista conjuntament entre tots. Cal relacionar aquesta escena amb el final de l'obra, reflexionant amb tot el que ha passat pel mig.

2. El debat en grup

Fer un debat obert amb tothom, al voltant del conflicte: com es genera, la seva evolució, el paper que juguen els que hi estan implicats i la seva evolució.

El debat s'obre a partir d'algunes preguntes clau (molt obertes):

- Algun comentari sobre el que heu vist?
- Quines impressions us ha provocat?
- Què penseu de l'evolució d'aquest conflicte?

Es pot deixar que el grup evolucioni de forma natural cap on vol, que discuteixi i tregui les seves pròpies conclusions. Ara bé, cal centrar-lo perquè pugui aprofundir en les seves reflexions. Convé plantejar noves preguntes, que obrin temes d'interès.

- **Quin és el conflicte existent?** Quins conflictes hi ha? Quants n'han vist?
I els fills, on han quedat?
Com s'ha tractat el conflicte?
Per què hi ha una escalada del conflicte? Quines etapes heu detectat?

- **El clima i l'espai.** Com s'han tractat els temes que han sorgit? En quins espais?
Quin tipus de comunicació? (tant verbal com no verbal). Quina relació hi ha entre ells: entre parelles i dins les parelles?
- **Quines són les persones implicades?**
Quins són els interessos respectius? I els seus posicionaments i punts de vista?
- **Quin posicionament teniu vosaltres, davant d'aquest conflicte?** Com ho veieu des de fora? Com m'identifico amb cadascun dels personatges? Què puc aportar perquè el conflicte evolucioni favorablement?

3. L'anàlisi i valoració dels formadors

És important deixar un espai al final de la sessió en què els formadors puguin donar de forma clara i estructurada la seva valoració d'aquest conflicte, tenint en compte i referenciant els continguts teòrics del curs. Les seves conclusions no poden quedar diluïdes dins de les aportacions que fa el grup.

Amb aquesta anàlisi, es volen donar eines per apropiarse al conflicte i dissenyar un procés d'intervenció que desemboqui en una evolució favorable.

Temes bàsics a ressaltar, tenint en compte que cada grup pot necessitar assenyalaments diferents:

1. **Els nois:** la primera i la darrera imatge, el conflicte i la seva solució. Mentre els pares es preocupen per la situació i volen quedar bé, es converteixen en protagonistes, en detriment dels seus fills. Es troben per parlar, però es barallen, no saben gestionar el conflicte, la situació els desborda, els supera i l'empitjoren.

Perquè? algunes idees que ens poden ajudar a entendre-ho:

2. La primera imatge: **el redactat dels acords**. Són acords? És el moment? Els acords, si n'hi ha d'haver, ja sortiran al final, si de cas. La urgència, la precipitació per aconseguir-los només fa que perjudicar tot el procés.
3. Com tracten **els temes importants**? Fer-ho a peu dret i en un mal lloc (al replà de l'escala) fa impossible un bon abordatge de la situació. Curiosament, quan parlen de banalitats i de coses intrascendents, seuen

i es posen còmodes. Volen abordar el conflicte, volen solucionar-lo, però NO saben fer-ho.

4. És per això que els personatges treuen el tema, es relaxen, el tornen a treure, es queden a mitges. D'aquesta manera es van generant tensions, frustracions i equívocs, agreujant la situació. **Tots participen en aquesta dinàmica.**
5. Les **diferències i aliances entre personatges**. Es pot veure que hi ha un equilibri entre les ganes que tenen tots d'arreglar el problema, però no ho volen fer a qualsevol preu. Les parelles es complementen en el seu rol (els que pressionen, Penelope i Alan, i els que volen distendre, Nancy i Michael), però com que no en saben entren en contradicció i s'enfronten entre ells.
6. El **llenguatge no verbal**, gestos, tons, apropaments... De veritat Alan pensa que el seu fill és un maníac? Cal identificar els missatges irònics, els dobles sentits, les intervencions purament formals... Què ajuda i què dificulta? la importància de la comunicació.
7. **Les etapes del conflicte**. En aquest conflicte les podem identificar fàcilment:
 - **el conflicte latent**. El porten de casa, pels fets que han succeït. Es desenvoluparà o no, segons com es tracti. Som conscients que hi ha un conflicte latent quan Alan diu: «¿Armado?» i ens mostra, en l'escena inicial, l'existència d'una tensió.
 - **l'escalada**. El conflicte creix pel mal maneig, les petites coses que carreguen la situació, el telèfon... Identifico l'escalada amb les pujades de to, els enfrontaments entre ells, amb el «*Son muchos. Debería, Sra., debería venir aquí, debería hablar de ello, debería arrepentirse... usted ha evolucionado más que nosotros, sólo intentamos seguirle el ritmo. No nos exija tanto*».
 - **el bloqueig**. S'atura l'escalada a partir d'un moviment de distensió, que ens posa en una situació d'impàs. Michael diu: «*Eh, eh, eh, ¿qué ha pasado aquí? ¿Quieren un café, café del bueno?*». Un bon moment per a reorientar la situació, però com que no s'aprofita, la situació queda bloquejada.
 - **escalada i bloqueig** s'alternen diversos cops. Això porta a la situació final:

- **la destrucció.** No tractar bé el conflicte. L'alcohol, que treu capacitat de maniobra, porta al trencament de les tulipes... Per cert, ells estan pitjor.
8. **Com ens posicionem amb cada personatge?** Qui t'agrada? A qui rebutges? Amb qui t'identifiques? A qui no veus? Qui t'atrapa? A qui no entens?... Si has d'intervenir en aquest cas, com t'afecta com a professional? Si has d'intervenir des d'una alternativa de pacte, els necessites a tots. Necessites **descobrir tots els elements positius que de veritat té cadascun d'ells.** Són els que desencallaran la situació i permetran la seva bona evolució.
 9. Haver identificat tot allò que s'ha fet malament, malgrat les ganances inicials que tenien d'arreglar-ho, ens ha de permetre estructurar un procés constructiu i útil per a ells. **Necessitem un procés que els doni veu a tots.** Com a externs del conflicte, ens podem col·locar en un posicionament que els ajudi a treure el millor de cadascú. Per això el punt anterior.
 10. **El disseny d'un intervenció de futur:** només els hem d'acompanyar de forma clara i ordenada. Una intervenció mediatra basada en un treball amb cada parella i separats, si s'escau, que els permeti identificar quines són les seves preocupacions, interessos i necessitats, sense perdre de vista els seus fills. Si ho tenen clar, els podrem reunir perquè en parlin de forma constructiva.

Exercici al voltant de «Siete»

És un curtmetratge obra de David Dasola (2004), produït per RENFE com a part d'una campanya de seguretat vial destinada al públic jove. Aquest treball va ser guardonat amb el Premio del Público Infantil en el Festival Ibérico de Badajoz.

Resum: Una noia nova arriba al poble, i Siete se sent identificat amb ella. Mentre la majoria intenta humiliar la nena per una cicatriu que té a l'ull, ell intenta integrar-la i descobrir com se l'ha fet.

Siete | Los Mejores Cortos

<https://www.losmejorescortos.com/siete/>

Serveix per tractar i emmarcar l'adolescència i la mirada que en tenen els adults. Es mostra una història que obri un debat per reflexionar sobre com veiem l'adolescència i ajudar-nos a canviar-ne la percepció. Ajuda a entendre:

- com conviuen en els nanos i adolescents els aspectes infantils i els aspectes més *adults*.
- com conviuen les actituds i els comportaments positius amb els negatius: bromes i burles a la mestra, rivalitat, transgressió, assetjament / sotmetiment, sensibilitat, empatia, solidaritat...
- el moviment i influència del grup d'iguals; com fluctua.
- la poca capacitat de preveure les conseqüències dels actes.

Per complementar el visionat, abans o després es poden donar alguns conceptes sobre l'adolescència i les neurones mirall, amb el suport del Power Point «Una mirada al conflicte i als adolescents».

La visió de «Siete»

La millor opció és no presentar i no explicar absolutament res, ni fer cap comentari sobre el curtmetratge ni sobre el que veuran.

Durant el visionat, es poden fer un o diversos talls, per fer especial atenció a una escena i/o fer algun petit exercici o debat, que s'hauran de tenir en compte en el debat final.

Les escenes del curtmetratge:

- El dictat a classe
- «Oye, Siete (Arturo)... *Que no me llamo Siete*»
- Riure's de la mestra
- Presentació de la nova alumna (Irene)
- La Irene té una cicatriu a l'ull
- Són al pati
- Ramon li diu «Siete», i aquest es queixa
- Parlen de la nova i de la cara que té
- Un grup de nanos es fica amb la Irene i la seva cara
- Arturo la defensa i s'hi afegeixen els dos amics
- Surten de classe
- A la Irene la ve a buscar el seu pare
- Arturo mira l'escena del pare amb la filla
- La mala mirada del pare
- La cara de l'Arturo

Primer tall

Fer un a pregunta: **Què està pensant l'Arturo? Què li passa pel cap?**

Petit exercici, molt curt i sense cap tipus de debat: que escriguin en un paper una frase, una paraula o dues sobre el que pensen que té Arturo al cap. Recollir les frases en una bossa. No cal saber de qui són les frases.

Continuació de les escenes:

- Escena a la casa abandonada
- Tiren pedres i dialoguen (Arturo i Pablo)
- «*¿Por qué lo has hecho? ¿Ayudar a la fea?*»
- «*¿Has visto la pinta que tiene el padre?*»
- Escena al lavabo
- La Irene està plorant, arriba l'Arturo
- Arturo ensenya la seva cicatriu, que és el motiu que li diguin «Siete»
- Es crea un lligam entre tot dos
- Escena a la casa abandonada
- Diàleg entre tots tres (Arturo, Ramon i Pablo) sobre el fet que vingui la Irene
- Escena a classe
- Les notes del dictat

- La mestra es fica molt especialment amb en Ramon
- L'Arturo convida la Irene a anar a la seva casa abandonada.
- Van cap a la casa
- Parlen
- L'Arturo li vol mirar la cicatriu
- «¿Quién te lo hizo?» «Fue tu padre, ¿verdad?»

Segon tall

Exercici: convé deixar-los uns segons perquè tinguin una idea pròpia del que acaben de veure, sense que els donem cap tipus d'indicació.

Anem a veure què han escrit anteriorment, després del primer tall. Cadascú agafa un paper aleatòriament i el llegeix. Ho comparem amb la darrera imatge i el que diu l'Arturo: «Yo sé que ha sido él».

A partir d'aquí hi pot haver un diàleg.

Desenllaç

- «Ya viene», pedres a la sortida del túnel
- Ella fuig, ell la segueix
- Siete, siete, siete
- «Un mes antes»
- escena dins del tren

A partir d'aquí hi pot haver un debat obert fins al final de la sessió.

Com veiem els adults les actituds i les conductes dels nanos? Com les interpretem, on les col·loquem? Diàleg obert al voltant dels prejudicis, l'empatia, la transgressió, la resposta que s'ha de donar...

Exercici al voltant d'«Un día imprevisible»

Pel·lícula escrita i dirigida per Evan Richards, interpretada per Lorraine Pilkington i Finlay Robertson (2004).

Resum: l'Ashley treballa en un bar. Un dia, un impresentable es fica amb ella mentre espera l'autobús i al final li tira un cafè pel cap. Quan va a comprar mocadors per netejar-se, es troba amb en Michael, un client del bar, que l'ajuda i li ofereix un dia molt agradable.

Serveix per treballar els processos de mediació, i molt especialment l'empatia, la trobada entre parts i les eines del mediador.

No és convenient que els assistents al curs vegin la pel·lícula prèviament. Cap al final hi ha dues escenes importants, que cal veure en dos espais diferenciats i correlatius.

La primera part

Després d'oferir-li un dia molt agradable, l'Ashley i en Michael es reuneixen en un bar i ell li explica el perquè de la seva actuació. L'escena dura 5' 25".

Es tracta d'una trobada entre dues persones per parlar. Totes dues hi tenen interès i expectatives, però la conversa no evoluciona al gust de tothom, i s'interromp perquè l'Ashley s'aixeca i marxa de forma brusca amb mostres clares de malestar. La trobada no ha tingut èxit, i en tot cas sembla haver empitjorat la situació.

En Michael havia previst un dia molt agradable amb l'objectiu de preparar la situació i abordar un conflicte que ell havia tingut amb l'Ashley en la seva infància. El que semblava que serien actes reparadors que servien per al seu perdó han provocat l'efecte contrari i han fet mal a l'Ashley.

Què ha passat? Per què ha passat això?

Es pot obrir un espai de debat al voltant d'aquesta pregunta, sempre que no sigui molt llarg, ja que el que interessa és una altra cosa.

I ara què cal fer en aquest cas? Sobretot no ajuntar-los de nou, perquè això no ha funcionat. El que cal és analitzar la situació.

L'anàlisi de la situació

Per fer-ho, ens posicionem com a tercers externs, no vinculats ni amb l'un ni amb l'altre, com ho faria un mediador que ha d'actuar en aquest cas. Això vol dir que treballa per al bon desenvolupament del cas, per a la millora de la relació existent, per desencallar la situació. No treballa ni per a un ni per a l'altre.

Quin és el conflicte? Com el viu cadascun d'ells?

- l'antic: l'assetjament d'ell cap a ella. Com el va viure cadascun? Què van fer? Com el viuen ara?
- l'actual: després de la trobada infructuosa. Com se senten? Per què?

Com a mediadors, no necessitem certes. En tot cas, necessitem hipòtesis que ens ajudin a formular preguntes per a en Michael i l'Ashley.

Per què, malgrat la bona voluntat de Michael, hi ha un trencament? Per què l'Ashley se sent enganyada, malgrat que ell no l'enganya?

Cal revisar **alguns aspectes sobre la trobada al bar**, una escena que dura 5' 25".

En els primers 2' 00", ell explica el perquè del dia, posicionant-se en el lloc d'un tercer, mostrant-li una foto, buscant que reconegui qui és i recordi què li va fer. Ella parla, per reconèixer el noi i explicar el que li va fer, i fer algunes preguntes.

En els 3' 25" següents, ella s'adona de qui és. Durant aquest temps és ella qui parla. El to i la seva indignació pugen, explica perfectament com es va sentir quan patia els fets i tot el que pensava després. Ell gairebé no parla. Només fa quatre intervencions:

- *Michael Frati, Frati el gordo, Bola Frati... mis motes en la escuela*
- *Sí*
- *Quería perderte perdón, es importante para mí*
- *Sí.*

En Michael parla poc i s'explica menys. Quan parla, mostra sobretot la seva preocupació per ell mateix.

L'Ashley treu tot el que porta a dins, però no ho elabora. L'únic que li aporta parlar és augmentar encara més el seu malestar.

Els FALTA TEMPS per digerir tot el que ha sortit en la trobada. El temps és el que permet evolucionar. Tots dos necessiten temps per poder passar de mirar-se a ells mateixos a mirar a l'altre.

- Passar del «*es importante para mí*» a voler reparar la situació.
- Deixar de mirar-se en el propi dolor i de no sortir-ne a deixar que l'altre t'aporti alguna cosa per sortir d'aquest dolor.

L'exercici: Què podem fer per ajudar en Michael i l'Ashley?

Si les parts no són capaces de fer-ho per elles mateixes, necessiten un ajut extern. Un mediador pot ser aquest ajut. Quins serien els seus primers passos?

Una de les intervencions bàsiques del mediador és la pregunta: **quina podria ser la primera pregunta a fer a cadascun d'ells?**

Això es pregunta de forma oberta, a tot el grup, per facilitar una pluja d'idees, veure les múltiples possibilitats a l'hora de formular una pregunta a cadascun d'ells.

El conjunt de respostes ha de servir per triar-ne algunes que siguin importants i vàlides per desencallar el procés.

És important buscar una pregunta per a cadascú. Si centrem la mirada només en un d'ells, es corre el risc de responsabilitzar només a un del fracàs o de la solució al problema.

Els formadors, com a conductors de l'espai, també han de tenir les seves pròpies preguntes, que han d'estar justificades:

- Dirigida a en Michael: per què creus que Ashley s'ha aixecat?
- Dirigida a l'Ashley: què creus que pretenia en Michael, amb la seva actuació?

Són dues preguntes curtes, senzilles, obertes, circulars i que en cap moment volen qüestionar ningú.

Una pregunta ens porta a la necessitat de fer-ne més. A partir d'aquí:

Un nou exercici: Les tres preguntes

El grup de treball es divideix en dos equips. Uns treballaran al voltant del personatge d'en Michael, i els altres d'Ashley, buscant definir les tres preguntes bàsiques per a l'entrevista individual amb cadascun d'ells. Entenem per pregunta bàsica aquella que resumeix un seguit de preguntes al seu voltant.

Els formadors han de tenir el seu propi esquema de preguntes. Una alternativa pot ser:

- Una pregunta que tingui a veure amb l'entrevistat
- Una pregunta que tingui a veure amb l'altre
- Una pregunta que ens dirigeixi cap al futur.

Per provar l'eficàcia de les preguntes que ha definit el grup, algú es pot posicionar com a Michael o Ashley i respondre-les.

La segona part

Un cop s'han acabat els exercicis derivats de la primera part, podem visionar la segona part, que es desenvolupa en un escenari totalment diferent.

L'endemà dels fets, en Michael es presenta al bar amb la intenció de parlar amb l'Ashley. Es reprèn el conflicte, però aquest cop de forma diferent al dia anterior. Hi ha dos elements a tenir en compte:

- Michael es presenta amb una actitud molt diferent. Està molt atent i mesura molt bé les seves paraules. Sembla que hagi reflexionat i hagi decidit una estratègia que tingui en compte l'Ashley.
- Apareix un tercer actor (l'amo del bar) que juga un paper fonamental: el de mediador accidental. Crea un pont entre ells dos, tot i que a l'inici l'Ashley no vol, fins que finalment es posen a dialogar directament entre ells.

Per ser més conscients del treball que fa el **mediador accidental**, pot ser interessant visionar aquesta escena una segona vegada.

Les accions (eines) del mediador accidental:

- les preguntes: curtes, clares, fetes des del desconeixement i de la curiositat genuïna;

- la reformulació, que és de dos tipus: de concepte («*no me veo capaz de repetirlo*») i un intent de fer-la literal, que és tallat per Ashley;
- el silenci d'escolta que dóna temps i ajuda a fer que parli;
- el llenguatge corporal: el contacte amb l'Ashley quan surt a veure que passa, i els ulls que van de l'un a l'altre;
- la retirada sense que ningú se n'adoni, quan ells dos comencen a parlar entre ells...

Comunitat de pràctica:

Trans-Formant la intervenció

Idees i eines per a una manera de fer l'anàlisi
i la gestió del conflicte



La creació i el procés de treball de la CoP

L'equip de Prevenció i Mediació Comunitària (PMC) està compromès des dels seus inicis amb el programa *Compartim*, una iniciativa del Departament de Justícia, portada a la pràctica a través del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (CEJFE), per crear entorns de treball col·laboratiu.

És en aquest marc que, a principis de l'any 2016, l'equip de PMC crea una Comunitat de Pràctiques (CoP), vinculada al Programa i que, pels seus objectius de formar i transformar, anomena «Trans-Formant la intervenció».

No és la primera CoP que es fa des del programa de PMC. Anteriorment, el 2010, ja se n'havia creat una per treballar en el tema de la reparació de danys a l'àmbit municipal i les experiències de gestió de conflictes a partir del diàleg com a eina principal.

Aquell treball, en les seves diferents etapes, es va allargar fins a finals de l'any 2012 i va quedar recollit en el llibre *Els escenaris del diàleg, més enllà de la mediació*, que es va presentar el novembre del 2013, durant la Jornada del programa de PMC en el CEJFE.

En aquesta ocasió s'ha volgut donar una dimensió més amplia, tant perquè s'ha obert a una participació molt més nombrosa que l'anterior com pels objectius perseguits. A l'objectiu formatiu i d'investigació se li ha afegit un objectiu de formació de formadors. Aquesta experiència pretén habilitar tots els que hi han participat perquè formin d'altres professionals del seu entorn en els continguts i les eines que s'han treballat.

En la CoP hi han participat tècnics i professionals, de les àrees de serveis socials, joventut, educació, mediació, centres educatius, policies, de diferents municipis amb els quals s'ha col·laborat. S'inicia l'experiència amb 34 persones, representants de quatre consells comarcals i 14 municipis, i cinc professionals de justícia juvenil.

Tal com s'ha explicat en altres apartats, l'equip de PMC, en l'encàrrec de col·laboració que té amb els ajuntaments, pot dur a terme tres funcions de suport molt importants:

1. Contribuir a l'anàlisi de situacions conflictives amb infants i joves implicats, per fer un disseny d'intervenció que hauran de dur a terme els professionals vinculats al municipi.

2. Conduir i dinamitzar grups de treball multidisciplinaris per treballar les situacions concretes descrites anteriorment i per impulsar la creació de programes preventius encaminats a abordar situacions que preocupen als ajuntaments.
3. Dotar d'eines i coneixements els diferents professionals, que d'alguna manera o altra estan implicats en els espais que es deriven dels dos punts anteriors. Això es materialitza en jornades, sessions i cursos de formació.

L'equip intervé quan un ajuntament sol·licita el seu suport, i durant el temps que sigui necessari, que pot ser des d'una intervenció puntual a un seguiment que s'allargui diversos anys. Ara bé, l'objectiu és que més tard o més d'hora hi hagi professionals del municipi disposats a continuar amb els projectes i assumir unes funcions semblant a les que desenvolupen els membres de l'equip de PMC.

Crear una Comunitat de Pràctiques és crear un espai d'intercanvi, de treball i d'investigació que permeti als participants adquirir eines i coneixements que els habilitin per dur a terme aquestes funcions.

L'objectiu de la CoP és capacitar-los per:

- Analitzar i abordar conflictes de convivència.
- Crear i gestionar grups de treball multidisciplinaris.
- Organitzar jornades i realitzar sessions formatives dirigides a altres professionals i col·lectius, al voltant d'aquests temes.

La Comunitat de Pràctiques (CoP): «**Trans-Formant la intervenció: l'anàlisi i la gestió del conflicte**», conduïda per l'equip de PMC, s'inicia el març de 2016 i acaba el juny de 2017, presentant el recull del treball realitzat el 17 de novembre de 2017 en la jornada anual del programa de Prevenció i Mediació Comunitària al Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (CEJFE).

L'objectiu, el punt de partida i els materials elaborats per l'equip de PMC, per iniciar l'experiència, estaven molt clars. Però la continuïtat del treball i els continguts de les diferents sessions que s'han dut a terme s'han anat adaptant a les necessitats i aportacions del grup i també a tot el material que s'ha generat amb el pas del temps. El resultat ha estat més òptim del que es podia haver imaginat a l'inici.

El treball de la CoP ha constatat de tres fases, tres espais significatius, que coincideixen amb els objectius de capacitatció de la CoP:

1. Primera fase

Les cinc sessions realitzades durant els mesos de març i abril de 2016 permeten crear les bases del procés que la Comunitat de Pràctiques ha de dur a terme posteriorment.

A partir d'un format de taller formatiu, es comparteix el coneixement i es tracten els conceptes bàsics sobre l'anàlisi i la gestió de conflictes. Això afavoreix una unificació de la mirada i la construcció d'un llenguatge comú dels membres de la CoP.

2. Segona fase

L'objectiu és aprofundir en la dinamització de Taules de treball i conduir un grup ampli de professionals de diferents àrees. El grup és dirigit per un equip moderador de tres persones corresponsables i amb funcions diferenciades, per tractar temes generals d'interès.

Els temes tractats tenen a veure amb situacions reals detectades en els municipis mateixos: «L'ús de l'espai públic en relació amb els joves» i «Els joves expulsats al carrer en horari lectiu». S'hi dediquen quatre sessions entre maig i desembre de 2016

3. Tercera fase

L'accent es posa en les habilitats com a formadors i s'estructuren unes pràctiques reals, relacionades amb allò que s'ha treballat durant el curs, en els municipis mateixos dels membres de la CoP.

El final d'aquesta tercera fase consisteix en l'elaboració d'un document recull del que ha realitzat cada grup de pràctiques i la seva valoració. A aquest tema, s'hi dediquen tres sessions entre febrer i juny de 2017.

Aquest capítol conté tot allò que s'ha anat elaborant en els diferents espais de la CoP i que es poden agrupar en tres apartats, coincidents amb les tres fases citades anteriorment. En la seva elaboració hi han participat 29 persones, a més dels dos coordinadors de la CoP, que han constituït el grup durant la segona i tercera fase:

- Cristina Ayala Torres, educadora social de Moià.
- Sandra Ballester Chivite, tècnica de joventut d'Altafulla.
- Agustí Bancells Bau, educador social de Taradell.
- Ismael Bonache Fernández, sots cap de la comissaria de Mossos d'Esquadra de Banyoles.
- Alba Bonmatí Sanchez, educadora social de Santa Cristina d'Aro.
- Felip Carles Vives, treballador social de l'equip tècnic del Servei de Mediació i Assessorament Tècnic de justícia juvenil.
- Encarna Casadevall Castillo, educadora social de Santa Coloma de Farners.
- Esther Dalmau Granell, responsable del Servei Comarcal de Joventut del Consell Comarcal del Tarragonès.
- Àngel Fernández Alberola, sotsinspector de la policia local d'Altafulla.
- Fàtima Ghailan Ghailan, mediatadora de Cunit.
- Òscar Gallinat Piró, tècnic en prevenció i mediació comunitària de l'Ajuntament de Mollerussa.
- Jordi Gil Valencia, sergent de la Policia Local de Calafell.
- Olivia González Fernández, coordinadora dels Serveis Socials del Consell Comarcal del Baix Llobregat.
- Inès Jou Matamala, policia local de Santa Cristina d'Aro.
- Maria Àngels Martínez Hornos, pedagoga de l'Escola d'Adults de Roda de Berà.
- Juanjo Medina Cabeza, tècnic de joventut de Roda de Berà.
- Toni Miñarro Masagué, policia local de Platja d'Aro.
- Marta Montero Muñoz, treballadora social de l'equip tècnic del Servei de Mediació i Assessorament Tècnic de justícia juvenil.



- Anna Montes Alcaraz, educadora social de l'equip tècnic del Servei de Mediació i Assessorament Tècnic de justícia juvenil.
- Faust Moreno Rodríguez, agent de l'Oficina de Relacions amb la Comunitat de la comissaria de Mossos d'Esquadra de Banyoles.
- Javier Moreno López, sotscap Policia Local de Cunit.
- Joaquim Pazo Raposo, sergent de la Policia Local de Platja d'Aro.
- Àngels Pérez Morales, psicòloga de l'equip tècnic del Servei de Mediació i Assessorament Tècnic de justícia juvenil.
- Maribel Pérez de las Heras, coordinadora de la Regidoria de Benestar Social, Ciutadania i Infància de l'Ajuntament de Mollerussa.
- Sara Repiso Amigó, tècnica de l'Equip de Medi Obert de Justícia Juvenil de Tarragona.
- Silvia Sureda Serrat, educadora social d'atenció primària dels Serveis Socials del Consell Comarcal del Pla de l'Estany.
- Rosario Teuler Herreros, tècnica d'Absentisme i Educació de l'Ajuntament del Vendrell.
- Daniel Utge Abitbol, tècnic de Joventut i Casal Jove de l'Ajuntament del Vendrell.
- Marc Vilar Caritg, tècnic de Joventut i Esports de Santa Cristina d'Aro.

Aquest treball també queda reflectit en el vídeo: «Trans-Formant la intervenció», disponible a la pàgina web del PMC: <http://cejfe.gencat.cat/ca/formacio/gestcon/cop/pmc/> realitzat per l'Olivia González Fernández, coordinadora dels Serveis Socials del Consell Comarcal del Baix Llobregat.



La intervenció en els conflictes de convivència

Entenem el conflicte com un tipus de relació entre persones, inevitable quan parlem de convivència en la comunitat. Cal apropar-s'hi d'una manera pràctica i coherent, i gestionar-lo de manera que pugui esdevenir una oportunitat de millora de la realitat.

Tota intervenció ha d'estar basada en una manera d'entendre la realitat, en una manera de pensar; en definitiva, **en una filosofia**. Aquesta **filosofia d'intervenció**, quan parlem de conflictes de convivència, ha de tenir en compte tres punts essencials:

1. **Un marc** des d'on mirar la situació d'una manera que la faci més abordable. Un marc que tingui especial consideració per les persones, que estigui basat en unes idees i principis, entre els quals la prevenció, la convivència i la mediació en la comunitat.
2. **Un procés bàsic d'intervenció** que contempli la creació d'un **espai/temps**, situat entre la identificació de la situació de conflicte i la intervenció que cal fer, per poder:
 - **Analitzar** la situació de manera compartida
 - Definir el **procés d'actuació** que s'haurà de dur a la pràctica
3. **Un equip de treball**, que es defineix i s'adequa a cada situació concreta. Aquest equip ha de ser **multidisciplinari**, treballar des de la **transversalitat** i comptar amb la figura del **conductor** del grup, que assumeix la responsabilitat de moderar, posar ordre i facilitar el treball.

Com a aspecte complementari, cal tenir en compte un quart punt:

4. La formació dels professionals que hi estan implicats

1. El marc d'actuació

Intervenir en una situació de conflicte implica abans que res mirar-la. Cal ajustar aquesta mirada a un marc d'actuació definit per unes idees, per un seguit de paraules clau, que defineixin quina ha de ser l'aproximació al conflicte i a les persones que hi estan implicades, la resposta que se li ha de donar i les actuacions concretes que s'hauran de dur a terme.

Les paraules clau

El **punt de partida és el conflicte**, entès com una **relació entre persones** que tenen interessos contraposats. En funció de com es gestioni el conflicte, aquest evolucionarà d'una forma més o menys positiva.

L'eix principal a l'entorn del qual giren totes les actuacions se centra en les **persones**. És per això que no es pot intervenir de qualsevol manera: cal **tenir cura** de les persones. Les persones, quan se senten **acollides i acompanyades, es vinculen** més fàcilment i responen molt millor a les actuacions que es fan. Si es fa així, és més fàcil **gestionar la convivència**.

S'ha d'estar atent als **conflictes** i al malestar que aquests poden generar. Cal **intervenir** i fer-ho el més aviat possible, avançar-se a possibles escalades que es poden donar, fer **prevenció**.

La prevenció s'ha de fer sobretot a la **comunitat**. La comunitat ho som tots (les persones i els col·lectius més o menys organitzats) i a tots ens afecta el que hi succeeix. D'alguna manera, tots som responsables i tothom ha d'assumir la seva **responsabilitat**, cadascú al seu nivell, tenint sempre en compte l'altre.

Tenir una visió **transversal** de la realitat esdevé essencial, permet tenir altres **mirades** de la situació que es poden complementar entre si sempre que algú, un **líder referent**, faciliti el **consens**.

Perquè tot això sigui possible, perquè molts d'aquests conceptes es puguin fer realitat, és imprescindible el **diàleg**, l'element bàsic en la relació entre les persones.

Quan hi ha dificultats per dur-lo a la pràctica, cal acompanyar-lo. En aquest sentit, la **mediació** és una **eina** molt adient per facilitar **espais** de diàleg, però n'hi ha d'altres que poden ser igualment útils i que també cal tenir en compte.

Com entenem alguns conceptes

La comunitat

Marco Marchioni diu que la «**comunitat**» no és solament **la gent** que viu en un determinat territori. S'ha d'entendre des d'una triple dimensió:

- Les **administracions**: l'estructura i l'organització de l'Estat, tenint molt en compte l'administració local, la més propera als ciutadans.

- Els **recursos**: tècnics, professionals i científics relacionats amb el territori. Els serveis públics, els privats, les ONG i el voluntariat.
- La **població** i les seves organitzacions socials. Els ciutadans considerats de forma individual i col·lectiva, el que anomenem *la societat civil*.

Però la paraula «comunitat» també suggereix una idea d'**espai en què la gent es relaciona**. Carlos Jiménez diu:

«La cotidianidad de la vida vecinal se desenvuelve en distintos espacios: viviendas, comercios, calles, parques, plazas, centros educativos, sanitarios y culturales, instalaciones deportivas... en definitiva, un entramado urbano de puntos de encuentro, interacciones y conflictos. No son espacios independientes, sino superpuestos de varias maneras:

- *a través de los **vecinos** que coinciden en ellos, generando continuidades.*
- *estas continuidades se prolongan en **las rutas de paso** entre estos espacios y por las que transitan los vecinos.*
- *estos **espacios se solapan** porque lo que acontece en unos tiene eco en los demás, e incluso la “frontera” entre unos y otros está difuminada».*

La prevenció

«**Prevenir**» és preparar, és crear les condicions per afrontar els problemes i preveure i orientar les situacions de risc. Els conflictes són una realitat que no es pot ignorar. Cal afrontar-los, parlar-ne, analitzar-los i buscar-hi solucions. Si es fan visibles i es treballen de forma adequada, es poden convertir en una oportunitat de millora a diferents nivells.

La nostra manera d'entendre la prevenció no és l'associada a les polítiques de seguretat pensades exclusivament per als perfils de risc o per reprimir i evitar les situacions que no ens agraden. Estem pensant en un tipus de **prevenció integradora**, en la qual la societat i les institucions assumeixen la seva responsabilitat de contribuir al creixement personal i d'aprenentatge social dels adolescents i joves.

La tasca de prevenció s'ha d'integrar com una rutina útil, de la mateixa manera que repetim gestos quotidians fins que esdevenen hàbits. Implica una nova manera de posicionar-se, de mirar els adolescents i els conflictes.

Com treballar **abans que esclati el conflicte**? Cal destinar més recursos a la prevenció primària. La prevenció suposa **comptar amb tots els agents i integrar-los** de bon principi **en una taula** de treball, més enllà d'un cas concret.

Cal dotar-se d'**eines** que ajudin a actuar de manera preventiva. S'apunten alguns exemples: estudi de la realitat amb dades concretes, **formació** comuna dels agents que han d'intervenir, crear **espais de contenció** i **referents** per als joves.

Quant al **conflicte**, es veu necessari dirigir-li **una altra mirada** ja que **forma part de les relacions**, i també se'n pot aprendre.

La mediació

Per facilitar el diàleg quan aquest es fa difícil entre algunes persones, cal recórrer a eines, més o menys estructurades, que el facin possible.

La «**mediació**» és una alternativa que posa tot l'èmfasi en el **diàleg** i en el fet que les parts implicades en un conflicte siguin les protagonistes de la seva gestió.

L'objectiu de la mediació és tractar les situacions conflictives de manera àgil i quotidiana, mitjançant la responsabilització, la comunicació, el diàleg, la negociació, els acords i els compromisos de futur.

Parlar de **mediació en la comunitat** és estimular una cultura i unes iniciatives de participació ciutadana en la resolució dels conflictes. És parlar, entre altres, d'una eina molt útil per a la intervenció en conflictes, que permet a la comunitat agafar el timó i resoldre els seus problemes d'una forma global i integradora, afavorint la convivència i el restabliment de la pau social.

Es considera essencial que el treball que es faci des de la **mediació comunitària** sigui **per a i amb la comunitat**. Cal trobar fórmules que ajudin a **difondre la mediació** i els seus beneficis. A vegades hi ha dificultats per veure la **dimensió** que té un **Servei de Mediació**.

La transversalitat

Cap professional, cap servei, és capaç de donar resposta sol i per ell mateix a la complexitat de molts dels conflictes que es donen entre les persones, dins del marc de la comunitat. Aquesta realitat fa que s'hi hagi d'intervenir, si es volen aconseguir resultats òptims, des de diferents punts de vista, des de diferents àrees de treball.

El **treball en xarxa** està a l'ordre del dia, però no sempre s'entén igual, ni se sap com implantar-lo per obtenir-ne beneficis. Va molt més enllà de la coordinació multidisciplinari. S'hauria d'entendre com una eina i com una finalitat en si mateixa.

Treballar en xarxa significa realitzar un «**treball transversal**», actuar sobre la base d'un model participatiu i de consens amb tots els interlocutors de la comunitat, d'acord amb uns criteris unificats, i comptar amb el compromís, la responsabilització i la implicació de tots els integrants.

Descriure els problemes de manera conjunta, contextualitzar-los, analitzar-los i situar-los en la seva dimensió permet respondre de manera molt més ajustada a la complexitat de les situacions. També és important conèixer-se i delimitar les expectatives que cada àrea i/o cada professional pot tenir en relació amb l'altre.

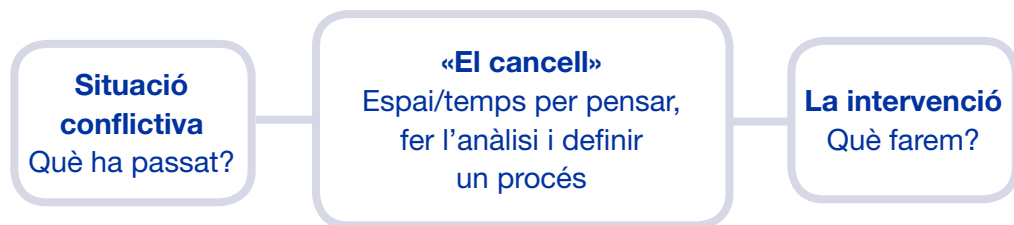
El treball transversal permet buscar una **sortida conjunta, un consens** a una situació complexa i **enriquir-se** amb les aportacions de l'altre. Requereix el **lideratge** d'algú *neutral*, que no utilitzi el grup en el seu benefici i evitar que s'acabi diluint la feina. És important la **implicació** en la dinàmica de treball i la **responsabilitat** individual. **Defugir dels prejudicis** i no perdre el rol de cadascú.

És **necessari conèixer-se** i tenir clars els límits de cadascú, establir unes **regles de joc prèvies** i arribar a **pactes** que facilitin el treball del grup i el facin més eficient

2. El procés d'intervenció en conflictes

Si es vol que una situació conflictiva evolucioni favorablement, s'hi ha d'intervenir. La manera com es faci serà determinant. **La clau** està en **no precipitar-se**, i per això la intervenció ha d'estar integrada en un **procés**.

Per poder definir aquest procés cal que entre el que ha passat i la resposta a donar es **creï un espai, «el cancell»**, que permeti al grup de persones que hauran d'intervenir tenir **el temps** necessari per determinar les diferents actuacions a dur a terme.



Per aprofitar bé aquest espai-temps, cal que el grup de treball que assumeixi la responsabilitat de la intervenció en qualsevol situació conflictiva es formalitzi en un **Grup d'Intervenció Multidisciplinari (GIM)**. La seva dinàmica ha d'estar marcada, des del primer moment, per una escolta oberta a totes les persones implicades i al que cadascuna d'elles pot aportar.

Això significa apropar-se al conflicte sense prejudicis, explorar la situació des de la curiositat més genuïna, que ha de permetre entendre les particularitats de cada cas i aprofitar al màxim els recursos que es deriven de totes i cadascuna de les persones que formen el GIM.

Els passos bàsics del procés que es proposa són:

- Identificar la situació que preocupa, veure què ha passat.
- Analitzar aquesta situació de conflicte,
- definir un procés d'intervenció,
- portar-lo a la pràctica i
- fer-ne el seguiment.

Identificació de la situació que preocupa

Fitxa pel recull de situacions conflictives

Per poder estructurar una resposta vàlida cal fer un recull ben estructurat de la informació bàsica que es té del cas.

Qui presenta?

- Qui ets?
- Quina relació tens amb el conflicte? professional, particular, implicat...

Què ha passat? Explicar els elements més significatius del conflicte

- Quins són els fets? Com s'han detectat?
- Quina és la intensitat /dimensió del conflicte?
- Quins són els diferents actors del conflicte i rol que hi juguen?

Què s'ha fet?

- Quines són les diferents actuacions realitzades?
- Quins han estat els resultats? Quina valoració se'n fa?
- Quin seguiment s'ha fet de les actuacions?

Què preocupa del cas?

- Per què es presenta?
- Quina és la preocupació principal?
- Què necessites?

L'anàlisi del conflicte. 5 àrees bàsiques d'exploració

1. Qui està implicat en el conflicte?

- Quins són els actors: Principals? Secundaris? Col·lectius?
- Quina consciència tenen de ser-ho?
- Tenen capacitat de modificar el conflicte?

2. Quins són els seus interessos/objectius?

- L'ideal desitjable: Què m'agradaria aconseguir?
- El màxim realista: Què pretenc aconseguir?
- El mínim irrenunciable: Què haig d'aconseguir?

3. Quines són les seves relacions?

- Quins són els lligams entre les persones implicades?

- Quines són les coalicions?
- Quines relacions hi ha entre els actors i els professionals?

4. *Quina és la intensitat del conflicte?*

- En quin moment es troba el conflicte?
- Quins sentiments i emocions l'envolten?
- Quin és el poder dels actors?

5. *Quin és el marc on es desenvolupa?*

- Quines són les característiques del medi?
- Quin és l'escenari?
- Quines són les seves regles?

La gestió del conflicte. 3 moments essencials

1. *Les actuacions preliminars i d'urgència*

En funció de la situació, serà necessari realitzar actuacions d'urgència per:

- Fer una aproximació diagnòstica bàsica
- Aturar l'escalada
- Evitar el contagi
- Minimitzar els danys.

Aquestes actuacions per si mateixes no resolen el conflicte. Són un punt de partida abans d'estructurar un procés amb tots els seus ingredients.

2. *Les actuacions inherents al procés*

Cada conflicte té la seva pròpia realitat i dinàmica: és viu i evoluciona. Demana una forma específica d'intervenció que no pot estar establerta d'antuvi. El fet mateix d'atendre la situació i estructurar una intervenció ja és part de la solució. La intervenció ha d'estar marcada per:

- L'apropament i el diàleg amb i –si cal– entre les parts com a element clau.
- Les accions han de respondre a les demandes i propostes dels **propis implicats**, les possibilitats dels serveis i els recursos existents al **municipi**, i a les necessitats restauratives, de convivència i pau social de la **comunitat**.

La intervenció ha d'estar en constant seguiment, per adequar-se a la realitat de cada moment.

3. *Les actuacions de tancament*

- Al final del procés, cal un espai per revisar tot el que s'ha fet i saber quin ha estat el seu resultat.
- Quan un cas s'ha tancat, s'ha de poder reobrir com a conseqüència de nous esdeveniments, sobretot en situacions d'especial gravetat i/o complexitat.

La posada en pràctica i el seguiment

El període de temps que suposa qualsevol reunió del **grup d'intervenció multidisciplinari** per a l'anàlisi d'un conflicte, el disseny de la intervenció o el seu seguiment representa una eina important per als professionals que han d'actuar en aquest conflicte.

La intervenció definida haurà de ser realitzable, el màxim d'eficaç possible i que els seus resultats afavoreixin tant la situació com totes les persones que hi estan implicades. Com sabem que s'ha fet un bon disseny de la intervenció?

Portant-la a la pràctica i fent-ne un seguiment

El **seguiment** té a veure amb la idea de procés. És un moment més de la intervenció. La seva seqüència és la següent:

- Parteix dels **acords** que s'han pres i de la posada en pràctica de **les accions** que s'han decidit fer.
- Implica una anàlisi (revisió) del que s'ha fet, dels seus efectes i dels canvis que poden haver provocat.

- Permet reorientar la intervenció, **readequant-la** a la nova realitat i **ajustant-la** per a millorar la seva eficàcia.

El seguiment permanent de totes i cadascuna de les etapes marcades en aquest procés ha de permetre i facilitar un tancament positiu del cas.

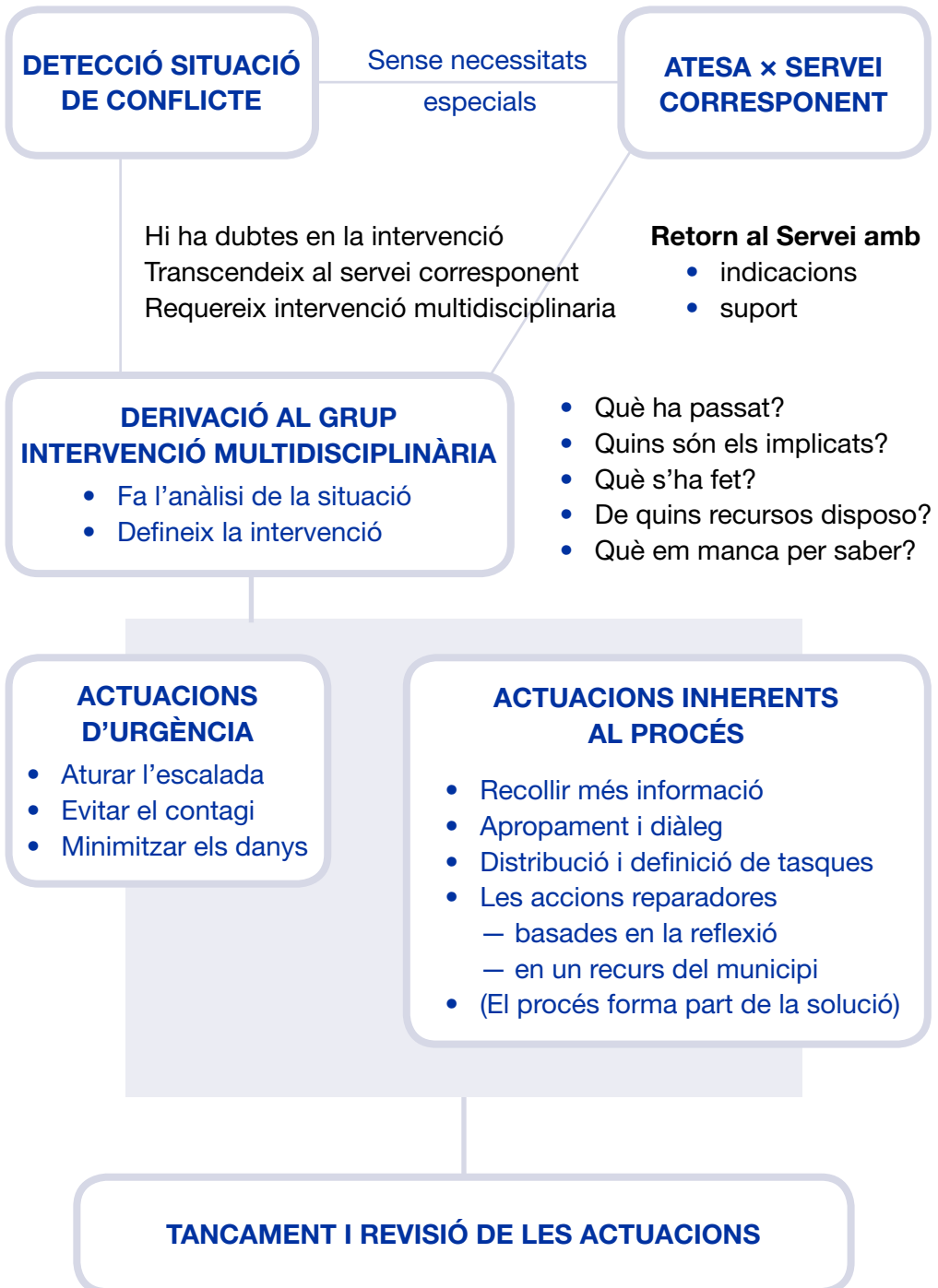
Quan es tracta de conflictes comunitaris i de convivència, en els quals les persones que hi estan implicades estan en permanent relació, el tema no es pot donar mai per tancat de forma definitiva.

En aquests casos, cal deixar una porta oberta a un **altre tipus de seguiment**, aquell que permet reprendre el cas, un cop s'ha decidit tancar-lo formalment, a partir de dissenyar noves actuacions que tinguin en compte tot el que s'havia fet anteriorment.

Cal que el grup d'intervenció multidisciplinari continuï com a referent de la situació quan el cas es doni per tancat. Cal que sigui receptiu a qualsevol nova informació i que les parts implicades puguin accedir-hi de forma àgil i fàcil.



Esquema d'intervenció



3. El grup d'intervenció multidisciplinari

Una de les propostes per a «la intervenció en conflictes de convivència» és la creació d'un **grup d'intervenció multidisciplinari (GIM)** que es responsabilitzi d'aquesta intervenció.

Tal com dèiem en l'apartat del marc d'actuació, per fer una bona intervenció en els conflictes de convivència cal treballar des de múltiples punts de vista. Perquè la transversalitat sigui òptima, cal prestar molta atenció a l'hora de **crear l'equip de treball**. Per això cal:

- Definir amb precisió qui hi participa, quan i per què.
- Definir quina serà la dinàmica de funcionament del grup.

La creació del grup d'intervenció multidisciplinari

Intervenir en un conflicte vol dir **intervenir en les persones**, siguin infants, joves o adults, de forma individual o de manera grupal, que d'alguna manera o altra hi estan implicats, tenen alguna responsabilitat o afectació en el que ha passat. La intervenció ha d'anar dirigida a tots ells, tenint molt en compte la seva realitat i necessitats, recollint les seves aportacions i propostes.

Si el que es vol fer és una intervenció comunitària i transversal, s'han de tenir en compte tots aquells que formen la comunitat en la seva triple dimensió: l'administració, els professionals i la població. És per això que la intervenció s'ha de construir a partir de:

- Un **encàrrec de l'ajuntament**, l'administració més propera als ciutadans, responsable de vetllar per la convivència en el municipi.
- Una **intervenció professional** dels **tècnics** relacionats amb el territori on s'actua, amb una àmplia mirada sobre els fets i dirigida cap el futur.
- La **incorporació de la població** i les seves organitzacions socials, amb l'objectiu de fer-la corresponsable de la convivència i la integració de tothom.

Cadascun d'aquests actors ha de jugar un rol propi en el procés que es dissenya, i té unes funcions i responsabilitats ben diferenciades respecte als altres.

Els **polítics** representen la voluntat del poble, són els receptors de les queixes del veïns i els responsables que es doni una resposta. Són el punt de partida

de les actuacions, però els manca la capacitat tècnica per dissenyar una actuació eficaç.

Per garantir una actuació tècnicament vàlida, aquesta ha de ser duta a terme per **professionals** capacitats per fer-ho. Ara bé, per intervenir, ho han de fer dins del marc de l'administració i de l'encàrrec que aquesta els ha de fer.

Dels **polítics ha de néixer l'encàrrec; i dels professionals, la intervenció**. No poden treballar al marge els uns dels altres, i per això cal crear **espais de coordinació política i tècnica** que facilitin la relació, el lligam i la creació d'objectius compartits.

Quan una situació conflictiva requereix una intervenció tècnica, aquesta ha d'estar dissenyada pels professionals de les àrees implicades. És a partir d'aquesta idea que es crea un **equip d'intervenció multidisciplinari**, en el qual estiguin representades les àrees de **serveis socials, joventut i policia local** i, en funció de cada cas i del municipi, d'altres àrees que també es puguin considerar adients. Aquest equip pot ser:

- **Permanent** i preparat per intervenir de forma àgil, davant de qualsevol situació complexa que es presenti, ampliant-lo a altres professionals relacionats amb cada cas concret.
- **Creat especialment** per a cada nova situació de conflicte.

El grup ha d'estar validat per l'ajuntament i en contacte permanent amb ell. Ha de tenir en compte el rol que poden jugar els propis polítics i la resta de veïns en cada circumstància.

S'ha de comptar amb els veïns i les seves organitzacions socials, ja que seran receptors de les actuacions que es dissenyin. Però no han de participar directament en el treball que desenvolupa el grup d'intervenció multidisciplinari, ja que són actors secundaris del conflicte que s'està tractant.

El conductor del grup

El punt de partida del treball del grup d'intervenció són les reunions. El seu bon funcionament pot ser una garantia d'èxit en la intervenció. Ha de permetre:

- Una **participació** de qualitat de tots els seus membres.
- La presa de **decisions** (acords i propostes) per abordar la situació que preocupa.

Perquè això sigui possible, cal comptar amb la figura del conductor del grup, que assumeixi la responsabilitat de moderar, posar ordre i facilitar el treball de tal manera que, amb la participació activa de tothom, s'aconsegueixin els objectius plantejats.

La funció de conducció de l'espai és prou important perquè algú en particular (del grup o extern) l'assumeixi de forma explícita. Al conductor li correspon jugar un rol diferent de la resta d'assistents a la reunió. Per això:

- Ha d'ocupar un lloc referent, des d'on poder veure i ser vist per tothom i poder-se dirigir als assistents de forma fàcil.
- Si la gent ha vingut per debatre, aportar idees i propostes i participar en les decisions, el moderador ho ha fet per facilitar i cuidar el bon desenvolupament del debat.
- Per poder-ho fer, s'ha d'alliberar de la responsabilitat d'haver d'entrar en el debat, d'opinar sobre el tema, d'implicar-se d'una forma que no li correspon i guardar les seves energies per a una bona gestió de la reunió.
- És important que els membres del grup de treball validin i legitimin el conductor del grup. Si no és així, difícilment podrà dur a terme la seva funció.

La dinàmica de funcionament

Qualsevol grup que vulgui treballar des de la transversalitat ha de cuidar molt la seva dinàmica. Aquesta té com a punt de referència un esquema basat en:

- La reunió per analitzar la situació i prendre decisions.
- La posada en pràctica de les decisions.
- La revisió de les actuacions fetes.

I s'han de tenir en compte dues qüestions importants:

1. Els aspectes d'organització
2. La conducció de les reunions

1. Els aspectes d'organització

És important que se centralitzi la detecció de situacions que necessiten ser tractades pel grup d'intervenció multidisciplinari. En aquest sentit, és molt útil la «Fitxa per al recull de situacions conflictives» i fer-la arribar al conductor del grup.

Això ha de ser el punt de partida perquè aquest pugui:

- Fer una convocatòria de reunió (més o menys ràpida en funció de la urgència del cas), amb dia, hora i lloc de reunió, i amb un ordre del dia.
- Informar totes i cadascuna de les persones que han de participar en aquesta reunió i, si cal, els seus responsables per facilitar-ne la presència.
- Fer la preparació del lloc on es farà la reunió i de la documentació necessària per tractar el tema, tenint en compte la informació de què es disposa.

El nivell de **relació entre la gent d'un grup** és determinant per al seu bon funcionament. És un aspecte a tenir en compte:

- Quan la gent es coneix, hi ha establerts uns lligams que faciliten la circulació d'idees i propostes.

Ara bé, poden sorgir dificultats per possibles rivalitats, perquè es dispersen amb facilitat, per dinàmiques anteriors que contaminen l'espai o altres aspectes a tenir en compte.

- Quan la gent no es coneix, no hi ha motiu perquè hi hagi prejudicis, i les relacions es poden establir de la millor manera possible.

Ara bé, cal destinar un temps per crear vincles positius entre les persones. Potser cal superar recels i desconfiances entre les diferents àrees, molt propis del desconeixement mutu.

Un cop iniciat el procés, el conductor ha de vetllar per la seva bona continuïtat, tenint en compte les decisions que es van prenent i les necessitats d'estructurar nous espais de treball. És molt important tenir en compte que tot procés necessita un bon tancament quan s'acaba.

2. La conducció de les reunions

El conductor del grup **obre la sessió**, facilita la presentació del tema i, si cal, de les persones presents a la reunió. A ell li correspon la moderació, la gestió del debat i el control del temps; i, a la resta de gent, fer el treball. Acompanya el debat, de manera que el grup treballi de forma col·laboradora i participativa. Dinamitza el debat tenint en compte:

- **La participació de la gent**

Cal que tothom tingui espai per participar amb tranquil·litat. Cadascú té la seva manera de veure les coses, i ha de ser ell mateix qui les expliqui.

Hi ha d'haver un equilibri entre les diferents intervencions. Cal que ningú acapari el debat i que d'altres no passin desapercebuts. Cal vetllar perquè tothom escolti i se senti escoltat.

- **L'eficàcia del debat**

El debat s'ha de realitzar de forma fluida i que se'n pugui treure partit. Cal evitar les repeticions i els debats circulars.

És important que el debat no es perdi per camins que no interessin, que no hi hagi desviacions del tema que no aportin res.

- **El recull de tot el que es genera**

Cal que tots els aspectes importants que sorgeixen quedin recollits. Són un material molt útil, que a més serà la base de qualsevol acord.

Cal que les decisions, els acords i propostes tinguin en compte totes les aportacions, siguin clares, consensuades, perfectament definides i sobretot assumibles per qui les ha de realitzar.

Si el tema ho requereix, cal que els aspectes citats anteriorment quedin recollits i estructurats, en un document que es pugui entregar.

Per fer aquesta funció, el conductor del grup disposa de dues eines:

- **Les preguntes**

Serveixen per obrir el debat. Són punt de partida per aprofundir i explorar els temes que s'han de tractar. Permeten clarificar les posicions i definir els possibles acords.

- **Els re-enquadraments**

Partint del marc de treball establert a l'inici de la reunió, serveixen per donar una nova orientació a la reunió i poder seguir avançant. Es fan a partir d'una aturada per saber on s'ha arribat, fent-ne un resum, i per definir com interessa continuar, a partir de noves preguntes que relancen el debat.

A aquestes eines s'ha d'afegir **el silenci**: no intervenir per deixar parlar el grup, per tal que debati amb fluïdesa i tingui tot el protagonisme.

El moment de tancament és el darrer pas de l'espai de treball, i correspon fer-lo al seu conductor. El temps que s'hi destina ha de ser proporcional a la sessió realitzada. Pot consistir a:

- Fer un resum del que s'ha treballat. Serveix per posar ordre, diferenciar les dinàmiques i destacar els elements de més interès, els considerats prioritaris...
- Donar veu als assistents, no per reprendre el debat, sinó per recollir alguna precisió sobre el resum, alguna percepció de la sessió i perspectives i idees a tractar en el futur.
- Definir el tipus de continuïtat que tindrà la sessió:
 - Si hi ha nova sessió: caldrà l'elaboració de l'acta, definir l'objectiu i l'ordre del dia de la propera.
 - Si no hi ha nova sessió: caldrà un document que reculli tot allò que s'ha treballat, que s'haurà de fer arribar a tots els assistents.
- Fer l'acomiadament a tothom.

El tancament ha de ser un moment de claredat i precisió. No és un moment per aportar nous continguts ni fer nous debats. Cal ser conscients que, quan una sessió està acabant i s'anuncia un tancament, el clima de treball canvia i la gent que hi participa es desconnecta i es relaxa.



FITXA de SUPORT al conductor del grup d'intervenció multidisciplinari

El conductor del grup: ha de crear un clima favorable de conversa i escolta, ha d'estructurar la reunió i gestionar el temps. Ha de:

- **Introduir la sessió:** acull, presenta l'espai i els membres, explica el funcionament i l'objectiu de la reunió...
- **Facilitar l'exposició del cas:** pauta la presentació, distribueix paraules, acompanya el debat.
- **Acompanyar** l'elaboració d'un programa d'intervenció.
- **Tancar la reunió:** resumeix el que s'ha treballat i els acords que s'han pres, fa un plantejament de futur i de seguiment de les actuacions.

Informació sobre el cas (25 minuts).

- Presentació del cas (vigilar que sigui clara i acotada).
- Espai per a preguntes i aclariments (QUE NO s'allargui)
- Anàlisi de la situació (moment actual del conflicte, implicats, interessos i preocupacions, recursos i professionals disponibles)

Definir un procés d'intervenció (40 minuts), tenint en compte:

- Les actuacions preliminars i d'urgència
- Les actuacions inherents al procés (totes les gestions amb les parts per entendre la situació i desenvolupar propostes)
- Les actuacions de tancament i seguiment

Redacció del procés d'intervenció (15 minuts)

- Identificar i avaluar la viabilitat de les propostes
- Prioritzar les opcions i temporalitzar la intervenció
- Presentar en forma d'esquema

IMPORTANT! El conductor del grup:

No s'engança al debat, no opina. Si ho fa pot perdre el paper de director i la posició de generador de conversa.

Pot plantejar preguntes per facilitar aclariments, aprofundir en l'exploració i provocar la reflexió de la persona que exposa i de la resta del grup.

Pot fer re-enquadraments i resums, per assentar idees importants i facilitar propostes i acords en el grup.

El **brainstorming** («la pluja d'idees»)

Quan es vol abordar un tema desconegut, quan es vol analitzar una situació, quan es volen crear alternatives... pot ser necessari disposar de moltes idees, de moltes opcions que permetin reflexionar al seu voltant i crear alguna cosa nova. Per això calen eines que permetin crear aquestes opcions:

El **brainstorming** és una tècnica de creativitat en grup que consisteix a:

- Destinar un **temps** perquè un grup de persones diguin **tot allò que els passa pel cap** sobre un tema concret.
- Cal que les **aportacions** siguin **ràpides i breus, que es facin** de forma **irreflexiva**, sense aturar-s'hi a pensar.
- És molt important que no hi hagi **cap tipus de judici de valors, cap crítica ni autocrítica** i que **no** hi hagi **discussions ni explicacions** al voltant de les aportacions que es van fent.

Perquè sigui efectiu, cal que les persones que hi participen no tinguin por a fer el ridícul. Cal animar a tenir idees boges. És una tècnica que requereix imaginació per tal d'inventar noves idees.

El **brainstorming** no és un objectiu per si mateix, sinó una alternativa que es posa en pràctica per generar un material que es farà servir en un altre espai. Se **separa** de forma conscient l'**acte creatiu** (la pluja d'idees) de l'**acte crític** (la reflexió i debat al voltant de les idees generades).

Aquesta tècnica permet que es generin moltes opcions, la majoria de les quals segurament es descartaran. Però aquestes, malgrat que finalment no s'utilitzin, poden haver servit per descobrir altres opcions molt vàlides amagades al seu darrere.

La posada en pràctica del **brainstorming** té tres moments:

L'«**abans**»: té a veure amb la planificació i preparació de la sessió.

- Definir el **tema** a tractar i el propòsit. Quins són els objectius perseguits?
- Cal saber a quin grup de **persones** va dirigit i qui formarà el grup de treball. Quins han de ser els participants?
- Crear un **escenari** diferent, amb una atmosfera informal: on es fa la sessió i amb quin clima?

- Escollir una **persona responsable** que condueixi i estructurï la sessió: Qui serà el moderador?

El «durant»: com es porta a la pràctica la sessió.

- **Disposició** dels participants. Un al costat de l'altre, de cara al lloc on es recullen les idees. No s'interactua, no és un debat.
- **Funcionament** de l'exercici. Cal tenir molt clares les regles bàsiques: sobretot la de NO criticar ni fer judicis de valor.
- Fer la «**pluja d'idees**». Cadascú diu el que li passa pel cap de forma àgil.
- **Registrar** les idees. Fer-ho de tal manera que estiguin a la vista de tothom: s'escriu en una pissarra de forma clara.

El «després»: què es fa i com es gestiona el material generat.

- Subratllar, entre tots els membres del grup, les idees més prometedores. **Destacar les idees importants.**
- Inventar millores, desenvolupar i ampliar les idees prometedores, fer-les créixer. **Aprofundir en aquestes idees.**
- Establir un moment per avaluar, reflexionar i decidir què fem amb les idees escollides. **Definir un nou espai de treball.**

Per provocar una «pluja d'idees» cal:

Fer **una pregunta concreta**, relacionada amb el tema a treballar, que provoqui la generació de les idees. Aquesta **pregunta** ha de ser com més precisa i clara millor.

Per ex.:

«Tenint en compte els múltiples i diferents perfils existents de “grafiteros”, quines respostes s’hi poden donar?»

No serà fins que s'acabi de fer el recull d'opcions que es valorarà cada una, se n'estudiarà la viabilitat, s'aprofundirà en el que poden aportar, es buscaran possibles nous matisos, es descartaran les que no serveixin i es ressaltaran les més vàlides, per poder-les desenvolupar de tal manera que siguin com més útils millor.

La reorientació de la sessió

Cada sessió de treball té una determinada finalitat, un tema sobre el qual s'ha d'aprofundir. Correspon al conductor de la sessió, centrar aquest tema i fer-lo evolucionar a partir de les intervencions de la gent.

El debat que es genera, fa que el fil conductor establert a l'inici, evolucioni, es bellugui, canviï de direcció, provocant que sovint, la reunió se surti del marc preestablert, es desenfocui i perdi el seu punt de referència inicial. Això es pot veure perquè:

- Els participants se'n van per les branques.
- Es crea un debat circular, on es donem voltes sense avançar.
- Són constants les repeticions sobre les mateixes idees.
- El debat evoluciona cap a temes no previstos.
- La Taula de treball es desorienta i no sap on va.

Davant d'això, cal reorientar la sessió, tenint en compte:



- L'objectiu d'inici i els interessos de la gent que hi participa
- La riquesa de l'orientació i de les noves aportacions aparegudes en el debat.

Per **emmarcar de nou** la sessió i donar-li la nova orientació que necessita, cal:

- **aturar** el debat,
- veure en quin moment es troba i **identificar** el que passa: s'estan donant voltes, s'ha canviat de tema, no s'avança...

Per reprendre el treball, cal

- **recordar** l'objectiu d'inici
- fer un **resum** del que s'ha tractat fins el moment, identificant els elements més importants, nous i rellevants
- plantejar una nova direcció al debat. Obrir-lo amb una nova **pregunta**.

El resum: és de vital importància per clarificar de què s'està parlant. Aporta ordre en les idees, permet estructurar el discurs i anar tancant temes per poder seguir avançant. És important perquè emfatitza el treball que s'ha fet.

Consisteix a posar damunt la taula les idees principals que han aparegut, en tres o quatre punts identificables i ordenats, perquè la gent pugui reprendre el seu discurs.

Ha de servir perquè puguin entendre millor les seves pròpies coses. Un resum ha de ser més clar que el que s'ha dit inicialment.

La posada en pràctica i la formació

El coneixement, per incorporar-lo, perquè s'assenti en la nostra manera de fer, s'ha de portar a la pràctica. No n'hi ha prou d'escoltar les explicacions, entendre-les i debatre al seu voltant. No n'hi ha prou de fer exercicis i practicar en situacions simulades. Cal portar el coneixement a la pràctica en el món real, a la nostra vida quotidiana professional.

Dins del marc d'una formació, o, com en aquest cas, en les sessions de treball de la CoP, cal comprovar la viabilitat de tot allò que s'ha parlat, definit, en situacions reals en els mateixos llocs de treball i municipis.

És per això que el darrer tram de treball de la CoP ha estat dedicat a la posada en pràctica d'algun aspecte treballat fins al moment. En petits grups, s'ha fet la preparació, l'organització i la realització d'una sessió formativa, una xerrada, una tertúlia, un espai de reflexió, una taula de professionals, etc., relacionada amb el propi lloc de treball i el propi municipi.

Per dur a terme una experiència pràctica de l'estil proposat anteriorment, cal tenir en compte diferents aspectes perquè es pugui considerar ben realitzada:

1. Per què es fa?:

Cal tenir ben clar quin és el motiu que porta a estructurar una sessió o un espai formatiu o de treball. Això vol dir definir bé quin és l'objectiu, el tema escollit, l'argumentació i a qui va dirigit (joves, veïns, professionals, entitats...).

2. Què s'hi tracta?:

Definit el tema a tractar, cal dotar-lo dels continguts específics, la matèria a desenvolupar, els elements sobre els quals es vol reflexionar... tenint en compte els objectius definits anteriorment i el temps de què es disposa per fer-ho.

3. Com es fa?:

Cal definir tot allò que és necessari per a la seva realització pràctica:

- Les actuacions necessàries de preparació, que inclouen les gestions, els contactes, les reunions... Tot allò que és previ al desenvolupament de la sessió.

- La sessió formativa o de treball pròpiament dita: quin format ha de tenir, quina temporalitat i durada, dins de quin projecte més ampli està inclòs, quantes sessions s'han de fer...
- Quina dinàmica i exercicis s'han de dur a terme.
- El tancament i la continuïtat: les actuacions que es desprenen de la sessió realitzada i les perspectives de futur.

Tots els membres de la CoP que han participat a la segona i tercera fase han realitzat les sessions pràctiques a què s'havien compromès. En total s'han dut a terme 16 experiències molt diferents, en diversos formats (xerrada, taller, acció formativa, grup de treball...), dirigides a joves, professionals o veïns, tractant temes molt diversos, sempre al voltant de la convivència i la gestió de conflictes.

En aquesta part del capítol, recollim algunes d'aquestes experiències, que permeten veure l'ampli ventall d'actuacions realitzades. Ho fem per l'interès que poden despertar i, sobretot, perquè es puguin tenir com a punt de referència en noves experiències d'aquest estil.

Cal dir que, per les característiques del tema, per la realitat que molt sovint s'ha tractat, per la implicació de menors... algunes experiències demanen molta delicadesa i confidencialitat i, per tant, no s'han inclòs en aquesta publicació.

En presentem set:

- Una xerrada dirigida a la comunitat subsahariana de Banyoles
- Un taller de gestió de conflictes per a joves de Mollerussa
- Una acció formativa en un institut de Tarragona
- L'assetjament entre iguals, dins del marc d'una taula de convivència a Sta. Cristina d'Aro
- Un taller amb joves sobre l'assetjament entre iguals a Roda de Berà
- Una jornada formativa sobre gestió de conflictes per a policies locals del Baix Empordà
- Una xerrada taller per a alumnat d'ESO sobre l'absentisme escolar al Vendrell.

«Parlem de família, educació, lleure i aspectes legals»

Xerrada dirigida a la comunitat subsahariana del municipi de Banyoles, realitzada per:

- Ismael Bonache Fernández, sots-cap de la Comissaria de Mossos d'Esquadra de Banyoles
- Faust Moreno i Rodríguez, agent de l'Oficina de Relacions amb la Comunitat (ORC) de la Comissaria de Mossos d'Esquadra de Banyoles
- Sílvia Sureda i Serrat, educadora social d'Atenció Primària dels Serveis Socials del Consell Comarcal del Pla de l'Estany

La comunitat subsahariana, concretament la gambiana, és una de les més nombroses de Banyoles. Farà gairebé 40 anys de l'arribada de les primeres persones d'aquest país, principalment homes que van venir a treballar. Després, amb el temps, van portar les seves dones i van crear les seves famílies. Actualment podríem dir que comença a haver-hi nens de la tercera generació d'aquesta comunitat.

Amb el pas del temps, però, s'ha fet palès un estancament en la integració de les famílies. Hi ha un seguit de problemes cíclics, com l'ús de les zones comunitàries, sorolls, el baix compromís d'alguns pares en relació amb la supervisió i acompanyament dels infants, etc. Trobem també altres problemes emergents, com ara l'escalada delictiva dels menors, començant per petits furtus, seguint amb estrebades i, en alguns casos, robatoris violents.

Per aquest motiu i des de fa anys, alguns serveis de l'Administració vam creure necessari trobar-nos amb la comunitat subsahariana resident a Banyoles per tractar diferents aspectes quotidians que afectaven sobretot la convivència. Actualment, a les trobades amb la comunitat hi participem els Mossos d'Esquadra, la Policia Local i tècnics de l'Àrea de Benestar Social del Consell Comarcal del Pla de l'Estany.

Aquestes trobades es fan bimensualment amb representants de l'associació Maregemu (formada per persones d'origen subsaharià) i altres persones de la comunitat que volen assistir-hi. S'hi tracten problemes del dia a dia, i als assistents se'ls fa partícips de la situació per, així, dissenyar entre tots les possibles sortides a les diverses problemàtiques existents.

Arran d'aquestes trobades es va arribar a la conclusió que calia treballar conjuntament i transversalment per millorar el futur de molts menors i joves d'aquesta comunitat. A petició seva, també es va considerar que una de les primeres accions a realitzar podia ser una xerrada per donar pautes i orientacions sobre el concepte de família, educació, lleure i alguns aspectes legals.

Per tal d'aconseguir arribar al màxim de persones, vam utilitzar diferents canals de comunicació de la mateixa comunitat, de manera que ells també en fessin difusió i hi participessin directament. Es va parlar amb el cònsol honorari de Gàmbia de les comarques gironines, i també amb diferents imams de la comunitat subsahariana del municipi de Banyoles i amb alguns interlocutors de l'Associació Maregemu. També es va contactar amb la president i la secretària de l'associació Legki Yakaru, formada per dones africanes del municipi. A més, es va parlar amb alguns joves subsaharians que tenen un pes important en el col·lectiu de menys edat per tal d'apoderar-los i implicar-los en el procés.

En els diferents espais de treball es va explicar el contingut i el format que tindria la xerrada. També se'n va fer referència i difusió a les diferents taules de treball on hi havia representació política i els representants dels directors dels centres escolars de primària i secundària del municipi.

Finalment, es van elaborar cartells informatius que es van penjar al Centre Cívic del barri on es concentra la majoria de la població subsahariana.

A la xerrada, que es va dur a terme el 31 de març, van assistir-hi unes 110 persones subsaharianes, 50 % d'homes i 50 % de dones aproximadament. Va estar conduïda pel sots-cap de la Comissaria de Mossos d'Esquadra de Banyoles, Ismael Bonache, per l'agent de l'Oficina de Relacions amb la Comunitat (ORC), Faust Moreno, i per l'educadora social dels Serveis Socials, Sílvia Sureda.

A la introducció de la xerrada, l'Ismael va explicar com es va produir l'arribada de la comunitat gambiana a Banyoles, els motius pels quals s'organitzava la xerrada i els temes que s'hi tractarien.

La primera part de la xerrada va ser conduïda per la Sílvia. L'objectiu era partir d'un *brainstorming* amb preguntes relacionades amb la idea, tipus i objectius de família, per poder anar construint una definició més àmplia d'aquest concepte amb l'ajuda dels assistents.

A mesura que es va anar construint la definició de família, s'hi van anar relacionant els conceptes de lleure i educació.

A la xerrada van participar dos joves de la mateixa comunitat, que estan actualment estudiant cicles formatius de grau superior, per tal que expliquessin les experiències del seu èxit en l'entorn educatiu. Els dos convidats van ressaltar que al llarg de la seva trajectòria formativa es van trobar amb diversos obstacles, però que amb l'ajuda dels pares, professors, serveis socials i d'altres recursos, a més de la seva voluntat i esforç, els van poder anar superant. També van explicar la importància de disposar d'estudis per tal de tenir més oportunitats i feines més qualificades en el mercat laboral.

La segona part de la xerrada va ser conduïda per en Faust, i va anar enfocada a parlar sobre aspectes legals d'àmbit molt general relacionats amb la llei 4/2015. Entre d'altres, es va explicar la normativa sobre les identificacions, els tipus de denúncies administratives, el consum o la tinença de drogues com a infracció administrativa o com a delicte, els tipus de delictes del Codi Penal i el circuit infractor, a més de la responsabilitat dels menors i els seus pares.

La darrera part de la xerrada va estar destinada al torn de preguntes i suggeriments. Aquesta part va ser també molt participativa, i per aquest motiu es va ressaltar que si en alguna ocasió hi havia dubtes i/o necessitats d'aclarir algun tema tractat a la xerrada o d'altres que no hi estiguessin relacionats, els interessats podien dirigir-se a Serveis Socials i/o Mossos d'Esquadra. Allà se'ls atendria de manera personalitzada i totalment confidencial en allò que necessitessin.

Al final de la sessió, el cònsol es va dirigir als assistents i va tornar a recordar les orientacions que s'havien donat al llarg de la xerrada. També va encoratjar la comunitat a treballar conjuntament amb l'Administració en aquests aspectes.

«La gestió efectiva del conflicte des dels joves i amb els joves»

Una píndola formativa, dirigida a joves entre els 12 i el 16 anys, que els permeti interioritzar els elements bàsics del conflicte, i com gestionar-lo d'una forma òptima i efectiva. Realitzada per:

- Òscar Gallinat Piró, tècnic en prevenció i mediació comunitària de l'Ajuntament de Mollerussa
- Maribel Pérez de las Heras, coordinadora de la Regidoria de Benestar Social, Ciutadania i Infància de l'Ajuntament de Mollerussa.

Què hem fet

Per a la realització de la nostra pràctica dins la comunitat pràctica CoP «Trans-formant», vàrem decidir utilitzar una píndola formativa amb un grup de nois i noies que participen de forma estable en un projecte municipal anomenat Espai Jove Intercultural.

Fer-ho amb aquest grup es justifica perquè és un grup estable de nois i noies representatiu dels diferents instituts de la ciutat. A partir d'ells es detecta i observa què està passant al municipi, i es treballa amb aquests joves per tal que es realitzin impactes de transformació real a la ciutat en què viuen, Mollerussa. Per tant, és un grup òptim per poder treballar-hi.

El tema escollit per realitzar la píndola formativa es basa en el fet de poder treballar el conflicte entre grups iguals de joves des d'una actitud mediatra, en comptes de fer-ho des d'una perspectiva desafiant, reactiva i agressiva, tant en l'aspecte verbal com físic. I és que s'ha detectat al municipi que últimament al carrer estan sorgint més conflictes dels habituals.

Com que aquest és un tema molt ampli, i la nostra intenció és desenvolupar una píndola formativa específica, concreta i avaluable, ens hem centrat en un aspecte molt concret, a partir d'uns determinats elements detectats que comporten tots aquests conflictes.

Així doncs, fruit de l'anàlisi observacional i a partir d'aquest grup estable de joves que participen al programa adreçat a adolescents i joves anomenat Espai Jove Intercultural, format per nois i noies entre els 13 i 15 anys dels diferents centres educatius de Secundària del nostre municipi, hem determinat que la majoria de conflictes que aquests joves tenen estan habitualment

relacionats amb la manera com ells aborden la relació amb les persones que els envolten. Aquesta actitud es basa en prejudicis i estereotips, fet que els comporta arribar al conflicte de forma molt ràpida i els dificulta establir una comunicació òptima i efectiva amb la resta.

Cal, per tant, dotar-los d'eines perquè la comunicació que estableixin amb tots aquells que els envolten sigui el màxim de positiva possible, tot treballant els estereotips i idees preconcebudes que ens limiten en les relacions i afecten la manera com ens comuniquem els uns amb els altres.

Com es va estructurar la píndola formativa

A través de la «píndola formativa», s'evidenciarà d'una forma teòrica/pràctica què és el que pensen els joves respecte a aquest tema (els estereotips i idees preconcebudes, i com aquestes ens limiten en les relacions i afecten com ens comuniquem els uns amb els altres). Es podrà determinar si realment detecten aquesta problemàtica d'una forma vivencial, i serà possible reflexionar sobre què és el conflicte, com el poden gestionar en positiu i què en podem aprendre, sempre que tinguem les eines necessàries.

La píndola es va anomenar «**Conflicte i comunicació. Ens escoltem? Una nova mirada**».

La metodologia que es va utilitzar preveia un espai de construcció de tipus vivencial amb els joves, al llarg d'una sessió d'una hora i 50 minuts aproximadament. L'objectiu va ser que no només quedés limitada a ser una píndola formativa per ser absorbida de forma passiva, sinó que ens ajudés tots plegats a prendre consciència de com es gestiona el conflicte, com ens comuniquem, tot prestant atenció a si els estereotips i rumors que tenen els joves envers un mateix i els altres els condicionen i limiten en les seves relacions quotidianes. Per tant, tot i ser un espai formatiu, liderat pels dinamitzadors, també va implicar una **co-construcció vivencial** amb els joves que hi van assistir.

Es va treballar amb el suport de material gràfic i audiovisual, consistent en un PowerPoint elaborat per a l'ocasió, el visionat de dos vídeos i una cançó, elements a partir dels quals es van fer aquestes accions:

Reflexionar sobre el conflicte i la comunicació entre els joves, des d'un punt de vista teòric i amb un treball pràctic i de reflexió.

Veure què s'entén per conflicte, com es detecta i què ens genera en la nostra vida quotidiana. Com ens hi enfrontem, i si sabem entendre'l com a oportunitat de créixer i transformar o bé l'evidenciem com quelcom negatiu i estressant.

Tanmateix, es va abordar com la comunicació juga un paper primordial dins de la mirada de totes les parts i la importància de la perspectiva pròpia i la de l'altre. Finalment, i per acabar, el darrer contingut que es va treballar va estar relacionat amb els estereotips i els prejudicis.

El desenvolupament de la sessió s'estructurava d'aquesta manera:

- La presentació d'uns cas pràctic amb el grup de joves.
- La descoberta del conflicte i definició d'aquest: amb contingut teòric, una pluja d'idees per part dels joves i una dinàmica amb globus.
- El visionat i anàlisi de dos vídeos que complementaven tot el treball de descoberta del conflicte, i la comunicació.
- Un treball de construcció amb els joves a partir del material que es va visionar sobre com es podia resoldre el cas pràctic, tot complementant-ho amb un treball teòric sobre les formes d'afrontar el conflicte.
- Un part teòrica sobre com combatre els prejudicis i els rumors, que va permetre un treball de reflexió conjunta.
- I, finalment, una dinàmica final d'avaluació.

Aquest espai formatiu va estar dinamitzat per Maribel Pérez i Òscar Gallinat. Cada membre va estar desenvolupant un rol de moderador o co-moderador tot realitzant diferents funcions durant la sessió, que prèviament varen ser pactades de forma conjunta i es van anar adaptant a les necessitats de l'espai de construcció amb els joves. Per tant, cadascú va ser responsable d'una part del contingut teòric, i d'assumir el desenvolupament d'una dinàmica o altra.

L'acció formativa es va realitzar el dia 28 de març de 2017, al Centre d'Iniciatives Socioeducatives La Banqueta, de la nostra ciutat. El desenvolupament de la píndola formativa es va realitzar de forma correcta.

Pel que fa a l'avaluació

Es va fer la setmana següent, a partir d'una revisió i avaluació de com havia anat la sessió amb el grup. En aquesta avaluació es van revisar tots els apartats de la píndola formativa, per tal de determinar si s'havia aconseguit l'objectiu plantejat en cadascun d'ells i quina va ser la resposta dels joves.

En tots els apartats es van aconseguir els objectius. Per tant, la valoració va ser molt bona, i cal posar especialment de manifest que tot el treball teòric que es va realitzar mitjançant dinàmiques va funcionar molt bé. Entre totes les dinàmiques cal destacar que la utilitzada per treballar el concepte de conflicte va tenir un desenvolupament excel·lent.

A més, a part de realitzar l'avaluació de la píndola formativa, al llarg del mes següent es va portar a terme un treball d'observació per part dels educadors de l'Espai Jove Intercultural, per constatar el grau d'assoliment i d'interiorització de tot allò treballat conjuntament amb els joves.

Aquest treball d'observació va consistir a observar les relacions que a partir de la píndola formativa es creaven entre els joves participants en la formació, i va permetre constatar que gran part del grup replicava els continguts treballats en la píndola, tant en la seva quotidianitat fora de l'espai jove (institut, carrer, etc.), com en la realització d'activitats dins l'espai jove intercultural durant la resta de curs.

A partir d'aquests resultats, ens hem plantejat la possibilitat d'anar fent accions formatives d'aquestes característiques destinades a aquest grup de joves, i si els resultats continuen essent positius es podria crear un grup de joves que pugui realitzar una funció medidora per a la ciutat.

«Xarxes en positiu»

Una acció formativa dirigida a un grup d'alumnes de batxillerat d'un institut de Tarragona. Realitzada per:

- Esther Dalmau Granell, responsable del Servei Comarcal de Joventut del Consell Comarcal del Tarragonès.

El tema gira al voltant dels conflictes interpersonals sorgits a les xarxes socials, sota el títol «**Xarxes en +**».

Davant la innegable presència de les eines TIC a les nostres vides, es constata la importància que tenen especialment en la vida de les persones joves que han nascut en l'anomenada era digital... tant pel moment en què es troben de creació de la pròpia identitat (digital i personal) com pel que comporta en la seva relació amb els altres.

Si els malentesos en la comunicació generen sovint conflictes interpersonals per la comprensió dels missatges, per l'estat d'ànim dels interlocutors, per la forma mal interpretada, per la intencionalitat desconeguda... quan aquesta comunicació és bàsicament verbal i no compta amb tota la informació que aporta la comunicació no verbal i paraverbal, aquests conflictes es multipliquen notablement. Això és el que manca justament a la majoria de xarxes socials, aquesta informació extra que ens permet interpretar adequadament l'estat d'ànim d'aquella persona amb qui interactuem i la finalitat d'allò que es vol transmetre.

Les xarxes socials fonamentalment són eines de comunicació i de creació de la identitat molt importants per als adolescents, i generen sovint conflictes per la dificultat que comporta fonamentar la transmissió d'aquesta identitat en una comunicació purament verbal en aquest moment tan important de les seves vides (ple d'alts i baixos emocionals i un ímpetu i una passió enormes per viure la vida, explorar i descobrir).

El que s'ha pretès, doncs, amb aquesta pràctica ha estat aplicar part d'allò après durant aquest període a la CoP per aprofundir en aquest escenari i prevenir i/o ajudar a gestionar aquests malentesos perquè no es converteixin en conflictes greus de convivència, ni en una davallada de l'autoestima, entre altres qüestions. La possibilitat que comporten les xarxes d'amplificar un malentès i fer-lo viral suposa la necessitat de tenir la capacitat de gestionar-lo en la seva etapa més inicial, facilitant la presa de consciència sobre el que

poden suposar alguns usos de les xarxes socials, al ser un espai tan important en la quotidianitat dels adolescents.

Per desenvolupar-la s'ha fet una sessió amb un grup de 34 alumnes de segon de Batxillerat Artístic, que ja fa anys que utilitzen les xarxes socials. L'objectiu és explorar experiències que han tingut i conclusions que han extret, amb la possibilitat de detectar mancances o inquietuds i treballar-les en profunditat, ja que, concretament en aquest grup, hi ha constància que la seva capacitat de raonament i el seu esperit crític estan força desenvolupats. Per això les dinàmiques han anat orientades a facilitar la reflexió, l'escolta activa i la recollida de les seves opinions i idees per concloure si és possible fer un ús de les xarxes en positiu, evitant, prevenint i gestionant els conflictes que poden passar a ser un problema, i de quina manera fer-ho.

Juntament amb una metodologia participativa també calia partir d'una definició compartida d'allò que s'entén per conflicte i uns coneixements previs sobre la realitat d'aquest alumnat quant a les xarxes socials i les relacions interpersonals que se'n deriven.

Tot plegat es volia treballar al voltant de continguts com:

- Definició i percepció del conflicte.
- Avantatges i inconvenients de l'ús de les xarxes socials.
- Què s'entén per fer un mal ús de les xarxes socials.
- Eines TIC més utilitzades i eines TIC més propícies perquè es generin conflictes.
- Tipus de conflictes que s'hi donen, causes, freqüència...
- Influència dels conflictes generats a la xarxa sobre la convivència en altres àmbits i a la inversa.
- Resolució o latència i conseqüències.
- Paper de possibles mediadors.
- Recull de propostes per evitar el conflicte.
- Recull de propostes per resoldre els conflictes generats.

Com en tota acció que es prepara i en la qual intervenen diversos factors i altres persones, és obvi que cal una planificació amb possibles alternatives pensades per si les coses no surten com s'espera. Llavors, cal ser flexible i capaç de moderar el grup de manera que l'acció a desenvolupar sigui profitosa tot i que es pugui allunyar del nostre objectiu inicial.

Tot plegat és una pràctica que es pot adaptar a d'altres àmbits, amb altres temàtiques, i que permet bastir coneixement conjuntament i des de les pròpies vivències i pensaments compartits... Ben bé el que hem fet a la comunitat de pràctiques.

«L'assetjament entre iguals: responsabilitat compartida»

L'assetjament entre iguals, dins del marc d'una taula de convivència a Sta. Cristina d'Aro. Realitzat per:

- Alba Bonmatí Sánchez, educadora social de Serveis Socials
- Marc Vilar Caritg, tècnic d'Esports de l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro

Arran de diversos episodis d'assetjament ocorreguts en diferents serveis que atenen infants i joves del municipi, ens vam plantejar la necessitat d'elaborar un projecte comú que donés resposta a aquesta problemàtica i que servís de marc de referència per a tots els professionals que hi intervenim.

En aquest sentit, i seguint l'experiència de Platja d'Aro, va sorgir la proposta de crear una taula de convivència que pretenia fer front a l'assetjament entre iguals, a partir del treball en xarxa, la prevenció i la consciència de la problemàtica per part dels joves, famílies i professionals.

Aquest projecte, que encara continua vigent, es va iniciar l'abril del 2016. Està coordinat per nosaltres, amb el suport dels tècnics de l'equip de prevenció i mediació comunitària, i implica els professionals dels diferents serveis municipals: educació (IES i escola), serveis socials, esports, joventut, igualtat, cosos de seguretat (Mossos d'Esquadra i Policia Local), salut i altres serveis educatius o de lleure (biblioteca, SIE)... Aquests agents participen de manera directa en el projecte, tot i que el beneficiari final de les accions n'acaba essent tota la comunitat: infants i joves, famílies, comunitat educativa i població en general.

En què consisteix aquesta comissió?

L'objectiu general d'aquesta taula ha estat crear un espai de trobada dels diferents agents per treballar de manera coordinada respecte a la problemàtica de l'assetjament entre iguals i el foment de la convivència.

Al llarg de les diverses trobades s'han pogut treballar casos concrets detectats en el municipi, de manera comunitària. Per altra banda, pel que fa a la prevenció, la taula ha permès dissenyar un projecte anual de foment de la convivència a partir d'accions des dels diferents serveis, que aborden la problemàtica de l'assetjament des de diversos punts de vista (comunicació, relacions pares-fills...). Aquestes accions no estan dissenyades com a mera transmissió d'informació, sinó com a accions vivencials, que ajuden a prendre consciència d'aquesta problemàtica, de quin paper hi juguen els diferents implicats, i de quines eines pot posar en joc cadascú per fer-hi front des dels diferents posicionaments particulars.

Pensem que és especialment important que els infants i joves coneguin no solament què és l'assetjament, sinó també que siguin conscients de quin paper hi juga cadascun d'ells i quines eines tenen per fer-hi front, cadascú des del seu propi rol. En un assetjament no només intervé la persona assetjada i la víctima, sinó que pren especial rellevància la figura dels observadors. Traslladar-los aquesta responsabilitat ens ajuda a intervenir més fàcilment, tant en el moment de la detecció com en la posterior intervenció.

No volem deixar de banda les famílies, de manera que el projecte també contempla accions dirigides a la formació i sensibilització d'aquestes, a través de tallers i xerrades. Els pares han manifestat una gran preocupació per aquest tema, i donar-los eines i respostes a les seves inquietuds ajuda a implicar-los en el projecte.

Actualment, i de manera paral·lela, la taula està treballant en l'elaboració d'un protocol d'actuació únic i consensuat en casos d'assetjament. Aquest document ha de servir de marc de referència a tots els professionals d'atenció a les persones del municipi. Pretén donar eines i com consensuar un circuit únic d'intervenció per agilitzar les accions si es detecten casos d'aquesta tipologia.

Pensem que és bàsic que aquest document adopti un enfocament no culpabilitzador de l'assetjador. Tenir una mirada àmplia i no centrar-se exclusivament en intervencions sancionadores ofereix la possibilitat de treballar la pro-

blemàtica d'una manera molt més educativa. Això no eximeix de la responsabilitat que pugui haver-hi per un acte comès.

Tenint en compte les aportacions dels membres de la comissió, actualment (maig del 2017) aquest protocol es troba en fase d'elaboració per part dels dos tècnics responsables de la Comissió. Posteriorment serà presentat a la resta de membres per fer-ne l'elaboració definitiva i començar a posar-lo en pràctica.

Futur de la comissió

Al llarg d'aquest primer any de la taula, els diferents professionals hem pogut començar a crear una xarxa per treballar de manera comunitària aquesta problemàtica, tan estesa i sovint invisible si no hi estem prou atents.

Pensem que és important que aquesta taula es mantingui al llarg del temps, i esdevingui un recurs útil per a tots els professionals del municipi que treballem amb infants i joves.

Caldrà fer una revisió interna contínua per valorar l'efectivitat de la taula, i també per veure l'evolució de la problemàtica en l'àmbit municipal. Paral·lelament, des de la comissió es mantindrà el seguiment dels casos detectats, a través de coordinacions amb l'equip del centre escolar i altres agents d'atenció als menors. A partir d'aquesta metodologia, es podrà determinar si s'han reduït les dinàmiques d'assetjament detectades actualment.

Com a coordinadors d'aquest projecte estem enormement satisfets de l'alta implicació i col·laboració de tots els professionals que hi participen. No obstant això, cal tenir present que moltes vegades, degut a la feina del dia a dia, aquestes iniciatives de caire més preventiu queden en un segon terme. És per això que som conscients que no podem deixar de treballar-hi, i que com a agents socials del municipi tenim una responsabilitat envers aquesta problemàtica que no podem eludir.

«I jo, quin paper hi jugo? Justifica la teva resposta»

Una píndola formativa dirigida a joves per tractar el tema de l'assetjament entre iguals. Realitzat per:

- M. Àngels Martínez Hornos, pedagoga de l'Escola d'Adults de Roda de Berà
- Juanjo Medina Cabeza, tècnic de Joventut de Roda de Berà

El nostre objectiu era comprovar de primera mà (o de primera veu) com viuen els nois aquestes relacions, i per això els proposàvem un espai de reflexió i expressió on mostrar les seves aportacions, creences, vivències, etc., sobre el tema de les relacions entre iguals.

Aquesta va ser la premissa: volem saber com veieu, sentiu, viviu, patiu, afronteu, enfronteu... l'assetjament.

Vam treballar amb un grup seleccionat de nou joves entre 17 i 18 anys: sis nois i tres noies, tots estudiants de cicles post-obligatoris. En un primer moment es van convocar més joves, de la mateixa franja d'edat i de diferents perfils acadèmics, però no tots hi van assistir, així que el grup es va reduir bastant.

El punt en comú de tots els joves era l'assistència, més o menys regular, al Punt d'Informació Juvenil.

Els continguts treballats van girar al voltant de les reflexions sobre qualsevol relació d'assetjament que es pugui presentar en un entorn de la vida quotidiana dels joves: escolar, social, de gènere, cibernètica... etc.:

- Què entenem per assetjament?
- Quins rols ens podem trobar en una situació d'assetjament?
- Quins valors/actituds trobem en cadascun dels personatges que prenen part (o no en prenen) en un assetjament?
- Quines accions podem dur a terme davant d'una situació d'assetjament?
- Propostes creatives des del punt de vista dels joves per poder evitar aquestes situacions.

Format

1. La sessió es va realitzar amb un format de píndola formativa, d'unes dues hores de durada, amb participació activa dels joves i amb el següent guió:
2. Presentació dels dinamitzadors i dels participants.
3. Introducció de la sessió:
 - i. Explicació dels objectius i l'estructura de la sessió.
 - ii. En què consistiria la participació dels joves.
 - iii. Diferents dinàmiques que fariem servir.
4. Presentació dels dinamitzadors i dels participants:
 - i. Què entens per assetjament?
 - ii. Què és un/a assetjador/a?
 - iii. Què és una víctima?
 - iv. Quin paper juguen els/les observadors/es en un assetjament?

Un cop recollits els post-it, es van penjar per columnes a la pissarra, per tal de recollir la visió que tenien els joves sobre cada punt, i vam fer un retorn de totes les aportacions, amb torn obert de paraula perquè poguessin fer els matisos que creguessin necessaris.

5. Segona dinàmica: visionat d'un vídeo tret d'Internet (www.justificaturespuesta.com) i editat per nosaltres (<https://www.youtube.com/watch?v=ZcTQpP2XNIE>), on s'explicaven diferents tipus d'assetjament. Després es va obrir un debat on cada jove va parlar, des del seu punt de vista, dels diferents tipus d'assetjament. Per a ells era molt evident l'assetjament físic i verbal, però els costava més reconèixer com a assetjament l'exclusió social, per exemple. I, curiosament, es van oblidar de l'assetjament cibernètic.
6. Tercera dinàmica: joc de rol. Es va representar una petita situació d'assetjament escolar, amb cinc joves voluntaris: una noia feia d'assetjada, dos nois feien d'assetjadors i dues noies més feien d'observadores. La resta del grup van fer d'espectadors. Tots els participants van ser voluntaris. Se'ls van donar unes petites indicacions de quin paper havien de representar, i a partir d'aquí ells mateixos van desenvolupar la situació de la manera que van creure més adient.

Després de la dinàmica vam obrir la conversa. Havien d'explicar com s'havien sentit en el paper que havien desenvolupat. Primer van parlar els assetjadors, després la víctima, a continuació les observadores i en darrer lloc els espectadors.

7. Al final de la sessió vam fer un retorn de totes les aportacions que havien fet els joves i vam agafar el compromís de crear un document amb el resum de tot el taller i de les seves valoracions, i deixar-lo al seu abast al Punt d'Informació Juvenil.
8. Finalment, vam passar un qüestionari de valoració de la sessió on, a part de valorar el taller amb uns ítems marcats, podien expressar de manera oberta com havia anat el taller, què els havia semblat, aspectes a millorar, etc.

Disposicions finals

La sessió va ser molt ben valorada per part dels joves. Els seus comentaris solien coincidir en el fet que els havia semblat molt interessant i en la necessitat de fer visible aquest problema fent-ne conscients els joves mateixos.

La valoració, des del nostre punt de vista com a dinamitzadors, és que va ser molt interessant quant al contingut; les aportacions dels joves eren reflexionades i coherents; vam aconseguir que tothom participés, i la majoria ho va fer d'una manera molt activa, cosa que va facilitar la tasca dinamitzadora. També valorem com a positiu el nombre de participants, que va permetre la fluïdesa del grup.

Com aspectes a millorar, hi hauria:

- La durada de les activitats (no vam calcular bé la llargada de cadascuna), ja que no vam tenir temps de fer totes les dinàmiques preparades.
- La dinàmica del *rol playing* es podria haver planificat millor i haver-ne donat les indicacions per escrit, per exemple, ja que ho vam fer de manera oral, i ens va fer l'efecte que els joves es perdien al començament de l'activitat.

Tota la sessió va ser gravada en vídeo, prèvia autorització dels joves majors d'edat i dels tutors dels menors, amb la finalitat de tenir més ben recollides les aportacions dels joves i poder-hi treballar posteriorment.

«Mediació policial: una altra manera de fer policia»

Una jornada formativa sobre gestió de conflictes per a policies locals del Baix Empordà

Signat:

- Joaquín Pazo Raposo, sergent de la Policia Local de Platja d'Aro
- Toni Miñarro Masagué, agent de la Policia Local de Platja d'Aro
- Inès Jou i Matamala, agent de la Policia Local de Santa Cristina d'Aro

Quan, des de la plataforma CoP, se'ns va proposar fer unes pràctiques, vam pensar que seria interessant fer una jornada per conscienciar els agents de la policia en la mediació policial.

Es va presentar a l'Ana i en Robert una primera proposta d'una jornada de mediació a la policia local, en les dependències policials, amb places limitades a 26 persones, una durada de tres hores, i dirigida a les policies locals de Sant Feliu de Guíxols, Santa Cristina d'Aro, Castell-Platja d'Aro, Calonge, Palamós i també als Departaments de Joventut, Serveis Socials, Esports i d'altres. El programa era una presentació del servei de mediació en la resolució de conflictes de la Policia Local de Castell-Platja d'Aro, una exposició de la mediació en la resolució de conflictes en diferents temes i, finalment, una exposició d'experiències.

Quan es va exposar la idea al cap de la Policia de Platja d'Aro, David Pueras, li va agradar molt, però com que creu que és molt important el treball que s'està realitzant quant a la mediació i els bons resultats que dona, ens va suggerir que no ens limitéssim només als agents de Platja d'Aro i pobles del voltant sinó a totes les policies de la província de Girona, per així poder intercanviar experiències enriquidores.

D'entrada, l'objectiu que ens havíem plantejat havia canviat. No era comparable fer unes classes per als nostres companys de «batalla» a fer difusió del treball que estàvem realitzant a les diferents policies de la província de Girona. Teníem clar que s'havien de donar quatre pinzellades teòriques de la mediació, i volíem que fos un exercici molt dinàmic i, per tant, treballar en casos diversos. Alhora, volíem aprofitar l'experiència de les diferents policies per enriquir-nos més a nosaltres mateixos.

Després vam haver de pensar el tríptic per fer-ne difusió entre els cossos policials perquè s'animesin a venir i compartir amb nosaltres les seves experiències. El títol és important per captar la gent, i per aquest motiu hi vam dedicar molta atenció. Ens vam distribuir la feina. La primera mitja hora seria per al cap de la Policia Local de Platja d'Aro i per a un polític, per fer la presentació de la jornada-taller; la següent hora es dedicaria a explicar el treball que s'està realitzant a Platja d'Aro en l'àmbit de la proximitat i unitat de mediació policial. La segona ponència seria el treball que es realitza a Santa Cristina d'Aro, i inclouria una mica de teoria introductòria a la mediació i, finalment, casos pràctics.

Vam pensar en l'objectiu, el temps que necessitàvem per aconseguir-lo, les eines, el lloc, la distribució de les diferents ponències i qui ens podia ajudar per aconseguir-ho.

Quant a la difusió, va ser fàcil, ja que el cap de la Policia Local de Platja d'Aro és el president de l'Associació de Caps de Policia Local de les Comarques Gironines.

La sorpresa va venir quan ens vam adonar que qui s'apuntava a la jornada no eren agents sinó caps i càrrecs intermedis dels diferents cossos policials de la província de Girona.

Ens vam adonar que l'objectiu de les jornades havia canviat sense nosaltres voler-ho. L'objectiu inicial era conscienciar de la importància de l'eina de mediació dins la policia, i ara consistiria a explicar el bon el funcionament de la mediació com a eina, la importància i l'eficàcia d'aquesta.

Es va fer en una sala preparada per fer-hi xerrades, que va ser molt idònia, ja que era àmplia i preparada per utilitzar l'ordinador en les presentacions.

La primera ponència va tenir una durada de mitja hora. Va tractar sobre el Servei de Proximitat i Unitat de Mediació de la Policia Local de Castell-Platja d'Aro, i va ser feta pel sergent Joaquín Pazo, de la PL de Castell-Platja d'Aro. Aquest professional va explicar el servei de proximitat i unitat de mediació de la PL de Platja d'Aro, el tipus de servei (atenció a la víctima, relacions amb la comunitat i les mediacions), va fer un resum del servei del grup de proximitat (set anys de feina), les qualitats dels membres que han de formar una unitat de mediació, i quan es realitzen les mediacions i els objectius que persegueixen.

La segona ponència, d'una hora de durada, tractava sobre la mediació, una eina per a la resolució de conflictes. Va anar a càrrec de l'agent Inès Jou, de

la Policia de Santa Cristina d'Aro, que va fer una explicació del treball que es realitza en mediació a Santa Cristina d'Aro (Mediació a l'Escola, Comissió de Reparació de Danys i Mediació familiar). També es va fer una introducció senzilla a la teoria de la mediació, a les activitats de *role playing* d'empatia (diferents situacions) i de prevenció de conflicte (una reunió de veïns).

L'última ponència, d'una hora de durada, va tractar sobre casos pràctics de mediació. Van fer-la els agents Antoni Miñarro i Francesc González, de la Unitat de Mediació de la Policia Local de Castell-Platja d'Aro. Van fer una exposició de casos i situacions reals.

La Jornada formativa-taller va anar molt bé. Hi van assistir més persones de les que s'havien apuntat en un primer moment, un total de 35, entre les quals hi havia representants de les diferents policies de la província de Girona i membres dels Departaments del Serveis Socials i de Joventut. Es van respectar els horaris i la participació va ser difícil, però al final es va aconseguir. Un cop llegides les valoracions dels participants, vam constatar com a autocrítica que, a l'inici de les jornades-tallers, s'havia de deixar clar als participants que allò no era un curs sinó un intercanvi de coneixements i experiències, perquè hem pogut veure que alguns participants s'esperaven unes sessions teòriques per profunditzar més en la mediació.

També ens hagués calgut animar tothom a realitzar l'enquesta de valoració de la jornada, ja que no ho vam remarcar i només un 50 % ens la va complimentar. Quant a l'espai, era idoni, però ens van dir alguns participants que hagués estat molt millor que la distribució dels participants hagués estat circular o semicircular per poder interactuar millor entre tots i veure'ns les cares. Per part nostra, esperàvem que els presents participessin molt més. Ens va costar, ja que no vam pensar en el grup a qui dirigíem el taller. Sort que portàvem molt de material extra per si hi havia un imprevist, i així va ser, però es va poder solucionar tot de manera eficient. Quant al material que es va utilitzar, creiem que era el necessari.

I per finalitzar, cal destacar que el resultat de la jornada va sortir com a notícia en diversos mitjans de comunicació, com la TV local i als diaris de la zona, que van donar un ressò important a l'activitat. A més, el regidor de Seguretat Ciutadana i el cap de la Policia de Platja d'Aro van fer una proposta sobre la continuïtat d'aquestes jornades taller-formatives sobre el mateix tema els propers anys.

«Si arribo tard (o no hi arribo), què?»

Una xerrada taller, dins de la campanya de prevenció adreçada a l'alumnat de l'ESO (prova pilot), sobre l'absentisme escolar al Vendrell. Realitzat per:

- Rosario Teuler, tècnica d'Absentisme i Educació de l'Ajuntament del Vendrell.
- Dani Utge, tècnic de Joventut i Casal Jove de l'Ajuntament del Vendrell.

Els tècnics d'aquest projecte han aprofitat recursos, han unificat esforços i han abordat junts un tema que preocupa, per poder idear, estructurar i portar a terme una xerrada/taller al Casal Jove del Vendrell. «Si arribo tard (o no hi arribo), què?» és un pas més dins de tota la feina per disminuir l'absentisme al primer cicle de l'ESO.

La xerrada/taller està pensada i estructurada perquè tingui una hora i mitja de durada. La idea és que la trobada sigui dinàmica, participativa i enriquidora (amb una retroacció fluida entre joves i tècnics). Els joves participants estan derivats dels instituts del municipi, serveis socials del territori, justícia juvenil i usuaris del Casal. Cap d'ells ve obligat; se'ls hi ha comunicat prèviament i estan convidats, i hi participa qui vol. En aquesta experiència també participen dos convidats especials: María Sánchez (antiga usuària del Casal i graduada en Disseny Gràfic i Comunicació Audiovisual, com a experiència de superació) i Xavi Guerra (ORC Policia Local del Vendrell, per explicar el protocol d'absentisme).

L'objectiu principal de l'activitat que es va portar a terme és que els joves prenguin consciència que petites faltes com l'arribada amb retard a classe, les absències injustificades, escapar-se de l'institut, etc., són també altres formes d'absentisme que a la llarga reportaran problemes. I com a objectiu secundari, es volia reforçar la importància de treure's l'ESO. La intenció d'aquesta feina és que representi una ajuda a la prevenció per als adolescents a l'hora de fer front a la problemàtica que comporta l'absentisme en totes les seves manifestacions.

L'estructuració de la xerrada es va fer amb suport d'una presentació audiovisual en format de «prezi», amb 10 punts ben marcats:

1. Presentació de l'activitat i dels tècnics i introducció al tema.

2. «Per què deixo de venir a classe», dinàmica interactiva entre conductors de la xerrada i assistents a partir del debat que genera aquest missatge. Causes i conseqüències. Responsabilitats i hàbits.
3. Visualització d'un vídeo (campanya contra l'absentisme a Austràlia). És un vídeo força impactant i polèmic, però busquem la reacció i el debat dins el grup (aquesta dinàmica està orientada a trencar el gel i generar esperit crític entre els adolescents).
4. «Tu què n'opines?». Aquest punt, a més d'estar dissenyat per ser participatiu, està dividit en tres apartats conceptuals que repassaran els tècnics: 4a) Tipus d'absentisme; 4b) Com afecta; 4c) Què guanyen o perden els joves.
5. Presentació del primer convidat a la xerrada. En aquest cas, María Sánchez i la seva experiència (ella va utilitzar quatre fotos per explicar la seva història). Foto 1: De petita, per presentar-se. Foto 2: Amb els col·legues fora del centre educatiu, per mostrar que feia campanya i que moltes vegades no entrava a classe. Foto 3: Participant en una activitat de teatre amb el grup del Casal, per explicar que comença el canvi, té noves aficions i un altre grup de gent, passa més temps al Casal i torna amb força a l'institut. Foto 4: De quan es gradua com a dissenyadora, i que servei per parlar dels reptes i objectius a la seva vida. Comiat.
6. «Reflexionem les solucions». Ells mateixos ens donen les claus per canviar els actes poc desitjables i els mals hàbits que porten a terme. Els tècnics remarquen totes les solucions als problemes d'absentisme. Pluja de recomanacions.
7. Presentació del segon convidat a la sessió: Xavi Guerra (ORC Policia Local). Comenta i repassa el protocol d'absentisme que es porta a terme des de la Policia local del Vendrell (els joves gairebé no saben ni que existeix). També respon a totes les inquietuds que tenen els adolescents al respecte.
8. Discurs final dels tècnics. Punts que sempre han de tenir en compte i reflexió conjunta amb els nois. Catarsi final de la xerrada/taller. La importància de treure's l'ESO. «L'escola forma part de la vostra vida, aprofiteu l'oportunitat».
9. Agraïment als col·laboradors i als joves per la seva l'assistència i interès a l'activitat.

10. Lliurament de justificants d'assistència a la jornada (uns diplomes que no tenen cap validesa legal o institucional, però que als joves sempre els estimulen i apoderen perquè continuïn participant en activitats d'aquest tipus).

La valoració de tota l'activitat en conjunt ha estat molt positiva per a totes les parts: una vintena d'adolescents apuntats, entre 13 i 16 anys, que van aprofitar aquesta prova pilot i van participar-hi de manera força activa. Els tècnics, que ja havien portat a terme activitats amb ells, guanyen més contacte directe amb el jovent i així es reforça el vincle com a referents dins del col·lectiu adolescent del municipi. Els col·laboradors convidats, a més d'expressar les seves experiències i coneixements, respectivament, van gaudir d'una experiència única i diferent com a jornada.

Val la pena remarcar tres moments clau i fonamentals dins l'activitat:

1. La utilització del vídeo va donar molt de joc. Va comptar amb l'element sorpresa de no saber com acabaria tot, un final totalment inesperat. Es va creure oportú aprofitar aquesta eina perquè el jovent actual és part de la generació digital, i com més dinàmica i audiovisual sigui l'activitat, menys perill hi ha que no funcioni la posada en escena.
2. La participació d'un jove que hagi superat l'etapa adolescent i que vingui del mateix perfil dels nois assistents a l'acte. El moment de la María, la seva dissertació, va ser el punt més significatiu de la xerrada. Un silenci i una concentració de part de tota l'audiència per escoltar les seves vivències va ser la gran sorpresa i la major satisfacció del taller.
3. La retroacció que va tenir Xavi amb els adolescents. Després de la seva presentació sobre protocol d'absentisme, els joves van exposar tots els seus dubtes aprofitant que tenien un policia uniformat davant seu.

Com a tancament d'aquesta experiència molt profitosa per a tots, un parell de reflexions:

1. La xerrada/taller era una prova pilot dins del marc d'activitats i posada en escena de la CoP Trans-Formant, que, després de les bones vibracions i sintonies establertes, s'ha pensat portar a terme com a activitat programada durant el primer trimestre del curs escolar, dins la campanya de prevenció contra l'absentisme en totes les seves manifestacions.

2. La sempre mencionada frase «el treball en xarxa enriqueix i afavoreix tothom». Aquest cas és la clau del projecte que hem engegat. Dos tècnics de regidories diferents (que ja interactuaven puntualment) porten a terme una activitat conjunta que enriqueix la feina transversal, que aporta avantatges a l'hora de crear vincles entre tècnics diferents i que a més té com a resultat final donar suport a la prevenció i lluitar contra l'absentisme escolar als instituts. Aquest és un clar exemple que unir esforços sempre val la pena.

**«Si vols anar ràpid, vés-hi sol... Si vols arribar lluny,
vés-hi acompanyat!»**

Proverbi africà

Bibliografia

BOQUÉ I TORREMORELL, M. Carme. *Tiempo de mediación*. Consejería de educación. Junta de Andalucía, 2005.

BUENO I TORRENS, David. *Neurociència per a educadors*. Col·lecció referents, n. 11. Rosa Sensat. Barcelona, 2017.

CALVO SOLER, Raúl. *La negociación con ETA. Entre la confusión y los prejuicios*. Editorial Gedisa. Barcelona, 2006.

CARDINET, Annie. *Pratiquer la médiation en pédagogie*. DUNOD. Paris, 1995

ENTELMAN, Remo. *Teoría de conflictos*. Editorial Gedisa. Barcelona, 2002.

FARRÉ SALVÁ, Sergi. *Gestión de conflictos: taller de mediación*. Ariel. Barcelona, 2004.

FERNÁNDEZ, Jonan. *Ser humano en los conflictos*. Alianza editorial. Madrid, 2006.

GIMÉNEZ ROMERO, Carlos; GÓMEZ CRESPO, Paloma. *Anàlisis, prevenció y transformació de conflictes en contextos de immigració*. UAM ediciones. Madrid, 2015.

GIMENO, Robert i NOGUERAS, Ana. *Escenaris del diàleg. Més enllà de la mediació*. Generalitat de Catalunya-Departament de Justícia. Barcelona, 2013. http://cejfe.gencat.cat/web/.content/home/formacio/gestcon/cop/pmc/escenaris_dialeg.pdf

GIMENO, Robert; NOGUERAS, Ana. *Teixint complicitats. Metodologies de suport a la prevenció*. Generalitat de Catalunya-Departament de Justícia. Barcelona, 2015. http://cejfe.gencat.cat/web/.content/home/formacio/gestcon/cop/pmc/xjorn_previmed_20150922/pc_teixint_complicitats.pdf

LEDERACH, J. P. *Transformació de conflictes*. Icaria editorial. Barcelona, 2010.

MARCHIONI, Marco. *Comunidad, participación y desarrollo*. Editorial Popular. Madrid, 1999.

- MARINA, José Antonio. *El talento de los adolescentes*. Editorial Ariel, Barcelona, 2014.
- MARTÍNEZ BELTRAN, BRUNET GUTIÉRREZ i FARRÉS VILARÓ. *Metodología de la mediación en el P.E.I.* Editorial Bruño. Sant Adrià del Besós, 1990.
- MAYER, Bernard S. *Más allá de la neutralidad*. Gedisa Editorial. Barcelona, 2008.
- MORATA, Txus. *Pedagogía social comunitaria y exclusión social*. Editorial Popular. Madrid, 2016.
- MUCKENHIM, Rita. *Pensar y actuar sistémicamente*. Ediciones educativas. Jinotega (Nicaragua), setiembre 2011.
- PUIG, Gema; RUBIO, José Luis. *Manual de resiliencia aplicada*. Editorial Gedisa Barcelona, 2011.
- REZA, Yasmina. *Un dios salvaje*. Alba editorial. Barcelona, 2011.
- UBIETO, José Ramon. *Bullying. Una falsa salida para los adolescentes*. Ned Ediciones. Barcelona, 2016.
- VAN MANEN, Max. *El tacto en la enseñanza. El significado de la sensibilidad pedagógica*. Paidós educador. Barcelona, 1998.
- ZEHR, Howard. *El pequeño libro de la justicia restaurativa*. Good Books. 2007.

Trans-Formant la intervenció amb infants i joves: existeix una relació estreta entre la formació en anàlisi i gestió de conflictes, la pròpia resposta als conflictes, i la prevenció. La formació és una eina que ens porta a dirigir una nova mirada sobre la complexitat de les situacions, punt de partida per millorar la nostra intervenció.

Què s'aprèn és important, però com s'aprèn, encara més. La formació que es proposa en aquest llibre té una perspectiva pràctica, en clau de taller, i conjuga enteniment i sensibilitat, cognició i emoció, cap i cor, per aconseguir un objectiu primordial: que la intervenció sigui més encertada i més curosa, i de retruc també ho serà per als mateixos professionals.

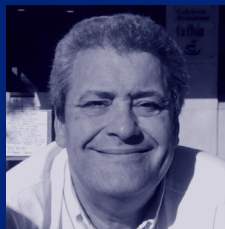
Trans-Formant presenta una selecció del material didàctic utilitzat durant 13 anys de cursos impartits en el marc del Programa de prevenció i mediació comunitària del Departament de Justícia: metodologies, dinàmiques, situacions reals, exercicis, guies, referències

audiovisuals, etc. Aquestes eines complementen la feina quotidiana de qui treballa amb població juvenil i, a més, li permeten revisar i redefinir estratègies de la seva intervenció.

El darrer capítol recull totes les pràctiques realitzades pel grup pluridisciplinari i col·laboratiu *Trans-Formant* durant els dos anys del projecte pilot per capacitar agents d'anàlisi i gestió de conflictes amb infants i joves.



Confiam que aquestes eines siguin útils i ajudin a construir-ne d'altres per adaptar-les a la realitat de cadascú.



Els autors

Ana Nogueras i Robert Gimeno, nascuts el mateix any, tenen una història acadèmica i laboral semblant, amb diferències que enriqueixen i complementen les dues mirades. La seva experiència professional està marcada per la filosofia d'intervenció de l'escola francesa. S'inicien com a educadors els anys setanta, i es coneixen l'any 1984 a

Justícia Juvenil contractats com tècnics de medi obert. El 1990 entren al programa de mediació penal juvenil i el 1998 al projecte pilot de mediació penal d'adults. Des del 2006 desenvolupen plegats el Programa de prevenció i mediació comunitària a Catalunya. Emprendre nous projectes és inherent a la seva història i compartir i divulgar la seva experiència cabdal. La inquietud per establir vies de comunicació i vinculació amb els adolescents és l'eix vertebrador del seu currículum. Amb aquest Programa pretenen rescatar les bones pràctiques i desenvolupar estratègies d'intervenció útils amb els professionals implicats.

