

# EXPERIÈNCIES DE MEDIACIÓ AMB JOVES DES D'UN SERVEI MUNICIPAL DE MEDIACIÓ CIUTADANA

**Aidà Almirall Serra**

Psicòleg i Mediator. Servei Municipal de Mediación Ciutadana de Sant Boi de Llobregat

**Maribel García Cotto**

Teòloga i Mediatra. Servei Municipal de Mediación Ciutadana de Sant Boi de Llobregat

## RESUMEN

En el marco de la mediación ciudadana y comunitaria que se lleva a cabo desde un servicio municipal, son frecuentes las situaciones protagonizadas por jóvenes. En el presente artículo, después de contextualizar la situación actual de la mediación en el ámbito municipal, se presentan diversas experiencias con jóvenes, a partir de las cuales se reflexiona sobre los procedimientos empleados, el proceso seguido, las implicaciones del trabajo en red y los efectos que dichas intervenciones globales acaban teniendo en distintos ámbitos de convivencia.

## ABSTRACT

In the frame of the community mediation that is practice in the municipal service, the situations of produced by young people are frequent. In the present article, after to explain the current situation of the mediation in the municipal area. To expose different experiences with young people, and reflexions about the used procediments, the followed process, the implications and yours effects, of the work at the community.

## APROXIMACIÓ A LA MEDIACIÓ CIUTADANA I COMUNITÀRIA

Actualment la mediació a Catalunya està present en àmbits molt diferents i en els últims anys s'ha anat convertint, progressivament, en una via de gestió de conflictes cada vegada més familiar i més utilitzada. Inicialment la seva incidència va centrar-se fonamentalment en l'àmbit de la mediació penal. Però més endavant s'ha anat obrint camí en altres àmbits d'aplicació donant lloc a: la mediació familiar, la mediació ambiental, la mediació en l'àmbit de la salut, la mediació escolar, la mediació ciutadana i comunitària, entre d'altres.

En aquest article, ens centrarem en l'aplicació de la mediació en l'àmbit municipal. S'han utilitzat diferents termes per designar els centres o serveis de mediació en l'àmbit municipal, dels quals en destacarem dos: mediació ciutadana i mediació comunitària. Ens servirem de les paraules de Munné i altres (2009) per sintetitzar i emmarcar el paper de la mediació en l'àmbit municipal. Segons aquests autors la **mediació ciutadana i comunitària** es defineix per ser un àmbit transversal i alhora per tenir un camp d'actuació propi. Aquesta dualitat és fruit de la problemàtica social i de l'estructura política local que rep les queixes del ciutadà en la majoria d'àmbits que afecten la seva convivència i que no tenen una resposta definida i operativa. El recull de les queixes del ciutadà per part del polític local ha donat lloc a la implementació de la mediació des de les administracions.

Aquest tipus de serveis comencen a desenvolupar-se a Catalunya a partir dels anys 90, de manera puntual i força aïllada, i algunes de les primeres experiències se situen al Prat del Llobregat, a Badalona, a Mataró i al Consell Comarcal de la Selva. El fet que representa un punt d'inflexió per a la proliferació i la institucionalització de la mediació en l'àmbit municipal, és l'aposta que fa la Diputació de Barcelona per la difusió de la mediació i la creació de serveis. L'any 2006 representa una data clau, ja que a partir d'aleshores la Diputació de Barcelona impulsa un projecte, a través del Servei de Polítiques de Diversitat i Ciutadania, per tal que la mediació ciutadana esdevingui

una estratègia útil que permeti donar resposta a la necessitat social de noves formes de resolució de conflictes potenciant la governabilitat del món local (Diputació de Barcelona). A més de l'impuls institucional i del suport econòmic que la Diputació de Barcelona presta, i que afecta actualment a 38 serveis municipals de mediació, també es desenvolupa un assessorament tècnic i de formació per tal de facilitar la creació de nous serveis.

Després d'aquest breu resum de l'evolució de la mediació ciutadana i comunitària a Catalunya, ens sembla oportú explicar més detingudament quin és el paper que aquest tipus de serveis tenen en els municipis.

Tot i que són bastants els serveis municipals de mediació ciutadana i comunitària que estan funcionant arreu de Catalunya, poden resumir-se algunes característiques que tots ells comparteixen. Com a principis comuns a qualsevol altre tipus de mediació, cal destacar tres principis fonamentals que són: la voluntarietat, la confidencialitat i la imparcialitat. La **voluntarietat** fa referència a que totes les persones que participen en un procés de mediació han de escollir fer-ho voluntàriament; la **confidencialitat** de la informació aportada per les persones participants serà fonamental per garantir la implicació d'aquestes i per últim la **imparcialitat** del mediador implica que aquest es situï de manera neutral entre els participants al llarg del procés de mediació.

A més d'aquests principis en la mediació ciutadana i comunitària, també serà fonamental la **participació**, és a dir la necessitat que les persones implicades en el procés de mediació tinguin un paper actiu, i entès des de la responsabilització del propi conflicte. Per últim, també cal destacar que l'únic acord vàlid en una mediació és el que construeixen, subscriuen i assumeixen els interessats, per la qual cosa serà important que la participació vagi acompanyada d'una actitud cooperativa i constructiva.

Així doncs, es podria dir que la mediació ciutadana i comunitària

planteja la seva intervenció entenent que són els propis ciutadans els que s'han de fer responsables dels seus conflictes i és a partir d'aquest punt que és possible treballar. En aquest sentit, el conflicte esdevé una oportunitat per al canvi, per a la millora i per a la transformació. I és en aquest procés que el mediador, com a tercer, haurà de jugar el paper de catalitzador, creant i facilitant canals de comunicació per tal que els participants puguin buscar, elaborar i fins i tot acordar alternatives vàlides per a ells. En aquest sentit la mediació ciutadana i comunitària és una eina i un recurs d'aprenentatge i construcció conjunta. Diem que és una eina, ja que a través de la seva aplicació es poden gestionar i resoldre conflictes; és un recurs d'aprenentatge ja que ofereix als participants conèixer i aprendre una sèrie d'estratègies, capacitats i actituds que afavoreixen la comunicació i la gestió de situacions conflictives; i per últim, implica una construcció conjunta ja que són els participants els que conjuntament l'han de tirar endavant, a través de la cooperació (de forma no *adversarial*). Per tal que pugui donar-se aquest clima constructiu, és fonamental que els participants estiguin motivats per gestionar el seu problema.

Segons aquest plantejament, la mediació ciutadana i comunitària tendeix a valorar qualitativament el procés, per sobre de si s'ha arribat a un acord final, ja que serà el treball realitzat al llarg del procés i el clima que es generi el que permetrà avançar en la gestió del conflicte. Si s'arriba a un acord a través d'un procés en el que no hi hagi hagut implicació, la debilitat de l'acord serà bastant alta i probablement el procés no haurà suposat aprenentatges per als participants. En canvi, en un procés amb implicació i participació, els aprenentatges tendeixen a ser significatius i facilitadors de la gestió del conflicte.

Per agrupar el tipus de conflictes que s'atenen als serveis de mediació ciutadana i comunitària, poden establir-se les següents categories: veïnals, escolars, familiars, incompliment d'ordenances cíviques, organitzacions i entitats, activitats econòmiques i ús de l'espai públic. Una divisió més genèrica dividiria els conflictes entre els públics, que serien tots aquells tenen a veure amb problemes de convivència en un entorn públic, i els privats, que serien tots aquells que tenen a veure amb problemes de convivència però en espais privats, com podrien ser les comunitats de veïns. L'única tipologia de conflictes en la que els serveis municipals de mediació no intervenen són aquells conflictes en els quals l'Administració n'és una de les parts.

## LA MEDIACIÓ CIUTADANA A SANT BOI DE LLOBREGAT

A continuació ens centrarem en el treball que els autors desenvolupem en un servei de mediació, concretament en el Servei Municipal de Mediació Ciutadana (SMMC) de Sant Boi de Llobregat, per tal de contextualitzar millor el que s'exposarà a la resta de l'article.

El SMMC de Sant Boi de Llobregat neix l'octubre de 2006, després d'un ampli procés de participació i reflexió guiat pel Pla de Civisme i de ser aprovada l'Ordenança Municipal de Civisme i Convivència Ciutadana[1]. El servei es defineix com a municipal, universal, públic i gratuït. Paral·lelament a la seva creació, es crea una comissió tècnica composta per responsables de: Pla de civisme, Síndic Municipal de Greuges, Nova ciutadania, Carta dels Drets Humans, Policia Local, Medi ambient, Projecte Educatiu de Ciutat i Serveis Socials. Aquesta comissió té com a objectius fer el seguiment del servei i garantir-ne la transversalitat, coordinar les actuacions i fer seguiment de les intervencions en el territori, proposar actuacions en diferents àmbits de treball, i establir i potenciar circuits àgils i coordinats. Destaquem la creació d'aquesta comissió perquè ens sembla que és un dels fonaments per poder dur a terme un treball amb la implicació de les entitats

i serveis del territori, ja que, tal com afirma Ubieto (2009) difondre el projecte i consolidar el suport institucional són elements bàsics en aquesta comesa.

L'actuació del Servei es pot dividir, com en la majoria de serveis de mediació, en tres grans blocs: Prevenició, Sensibilització i Formació, i Intervenció.

- **Prevenició:** Es tracta d'una actuació que comporta l'aproximament a les realitats ciutadanes; la detecció de conflictes; el foment de la col·laboració de la ciutadania i les seves organitzacions en les respostes reparadores en situacions de conflicte, i la generació d'espais formatius i de diàleg que generin sentiment de pertinença a la comunitat i acceptació lliure i responsable dels drets i deures.
- **Sensibilització i Formació:** Contempla la difusió de valors cívics, de convivència i de ciutadania, activa i solidària; la difusió i informació del SMMC; la realització de campanyes amb altres serveis i entitats; l'elaboració de materials; el pas als agents del territori de les eines de gestió alternativa de conflictes i l'impuls de demandes de formació, jornades i intercanvis.
- **Intervenció:** Rebre i atendre les sol·licituds i derivacions de mediació i del programa de mesures alternatives; fer el seguiment dels casos atesos; generar espais de diàleg amb diferents agents de la comunitat i reduir el nivell i la percepció de conflictivitat.

Centrant-nos en l'àmbit de la intervenció podem trobar els casos que formen part de la mediació ciutadana i els que formen part de les esmentades mesures alternatives. Cal destacar que la majoria de casos que arriben al SMMC són derivacions d'altres serveis o entitats del municipi (Oficina Municipal d'Atenció al Públic, Policia Local, Mossos d'Esquadra, Síndic Municipal de Greuges, Serveis Socials, centres educatius,...), tot i que també poden arribar directament al servei. D'altra banda, també és important dir que un alt percentatge de casos dels que s'atenen en quasi tots els serveis de mediació són veïnals, ja que tenen a veure amb la convivència en les comunitats de veïns, ja sigui per qüestions de sorolls, d'humitats, de mals entesos, de pagaments, etc. Però tal com s'ha comentat anteriorment, hi ha altres tipologies de conflictes que també s'atenen als serveis de mediació. En el present treball ens centrarem en desenvolupar diversos casos de mediació amb joves.

## EXPERIÈNCIES DE MEDIACIÓ AMB JOVES

### Experiència 1: Un cas d'agressió entre joves

El cas que descriurem a continuació és un exemple relacionat amb la convivència en l'espai públic, i concretament es tracta d'una agressió. Al llarg de l'exposició del cas anirem destacant algunes característiques pròpies de la intervenció en aquest tipus de casos, tot justificant la seva raó de ser.

El cas en qüestió ve derivat d'un casal de barri, en el qual uns nois realitzen una activitat. Les sol·licitants són les mares d'aquests nois (menors d'edat), que han estat agredits per uns altres nois (també menors d'edat). Aquestes mares volen veure com poden gestionar la situació, abans d'haver de denunciar el fet. Una vegada rebuda la sol·licitud, es convoca a les mares per poder entrevistar-les i també se'ls demana poder entrevistar als seus fills, individualment. La primera en-

trevista té com a objectiu acollir a la persona sol·licitant, per tant és fonamental generar un clima de confiança i escoltar les percepcions i expectatives. De vegades el primer contacte també pot jugar un paper de contenció i d'altra banda aquesta primera sessió serveix per poder explicar què és la mediació i com s'estructura.

Paral·lelament a la realització de les primeres entrevistes amb les persones a les que anomenarem *primera part* (les dues mares i els dos fills agredits), s'intenta contactar amb els agressors i la seva família (*segona part*). S'aconsegueix parlar amb ells a través d'una altra entitat del municipi que treballa amb joves i la mare dels nois accedeix a tenir una entrevista, ella i els seus fills (ambdós responsables de l'agressió). D'aquesta manera, s'entrevisten individualment les diferents persones de la *segona part*.

Una vegada fetes les entrevistes individuals o privades a ambdues parts, l'equip de mediació es planteja quina estratègia adoptar. No sempre és suficient una sola entrevista privada, de tal manera que si es vol plantejar una trobada o sessió conjunta, cal haver treballat amb les parts, i percebre que ambdues estan disposades i preparades per participar-hi. En aquest cas, en una de les entrevistes privades amb la mare dels nois agressors, aquesta proposa un espai de trobada entre mares, i l'equip de mediació recull la proposta i valora que pot ser una bona proposta de cara a les mares dels nois agredits. Paral·lelament s'està treballant també amb els nois, tant els agredits com els agressors. Els agredits es mostren amb poques ganes de continuar el procés i amb ganes d'oblidar el que ha passat i evitar la trobada amb els altres nois; es justifiquen dient que els agressors ja van disculpar-se a través d'un amic comú i que per a ells ja és suficient. En canvi els agressors (sobretot el germà gran) es mostra molt disposat a fer el que calgui per a poder parlar amb els altres nois.

Fins aquest punt del procés, l'equip de mediació s'ha reunit amb l'entitat juvenil a la qual assisteixen regularment els agressors, que està força preocupada pels nois, i d'altra banda el servei és convidat a una trobada interxarxes a la qual s'està treballant sobre el cas del petit dels dos agressors. Finalment es decideix no convocar cap espai de trobada entre els nois.

Pel que fa a les mares es convoca una trobada entre elles, pensant en un espai que garanteixi la possibilitat de dialogar i amb la idea de treballar el reconeixement. L'espai resulta molt positiu, ja que es produeix un diàleg entre elles molt dinàmic i respectuós i ambdues parts mostren molt reconeixement d'una envers l'altra. Inclús afirmen que la seva trobada pot servir per facilitar la trobada dels respectius fills. Arribats a aquest punt es podria dir ja que la valoració del cas és positiva, atès que l'espai de mediació ha facilitat la comunicació i ha permès als participants gestionar la situació que els enfrontava.

No obstant, actualment el treball amb els nois no s'ha donat per tancat. Els nois agressors tot i estar disposats a participar en un espai de trobada, entenen que els altres nois en tinguin prou amb la disculpa mencionada. Tot i això, al llarg de les trobades amb ells sorgeix una iniciativa, que paral·lelament s'està desenvolupant amb dos altres joves que estan en el programa de mesures alternatives. A través del servei, es coneixen entre ells i probablement aquesta és la clau perquè es motivin a desenvolupar la proposta que descrivim a continuació.

Tots ells comparteixen el fet d'haver de reparar un dany i en els processos de treball paral·lel arriben a conclusions bastant semblants: a tots els preocupa la seva situació a l'escola i amb la seva família i d'altra banda manifesten que el que més els motiva en el seu dia a dia

és l'esport. Aquestes reflexions són el punt de partida d'una proposta de jornada esportiva en la qual, ells com a protagonistes convidin a les famílies i als membres del seu centre educatiu. El SMMC rep la proposta entenen que sorgeix de la motivació dels joves per demostrar que, com un d'ells diu: *també podem fer les coses bé*.

D'aquesta manera, actualment s'està treballant amb les dues entitats juvenils esmentades al llarg del cas, tres centres educatius, l'àrea de nova ciutadania i la policia local, per tirar endavant una jornada de convivència on es trobin els tres interessos manifestats pels joves: esport, família i escola. En aquesta convocatòria ells seran els protagonistes: tres d'ells organitzaran i dinamitzaran una sessió de gimnàstica esportiva i l'altre noi s'ocuparà d'organitzar un partit de futbol amistós entre pares i joves. A més, el suport institucional i el treball coordinat amb les entitats mencionades permet disposar d'un dels centres educatius per desenvolupar la jornada, l'oferiment d'activitats lúdiques per part de la Policia Local i la col·laboració en la difusió per part de les entitats juvenils i l'àrea de Nova Ciutadania.

Amb el relat d'aquesta experiència s'ha volgut mostrar com en el procés de construcció dels casos, sorgeixen noves iniciatives que, convenientment guiades pels professionals que es fan càrrec de la conducció del cas, poden multiplicar els efectes positius buscats a l'inici del procés.

### Experiència 2: un cas de mesures alternatives

La intervenció del SMMC també es desenvolupa a través del Programa de **Mesura Alternativa a la Sanció Administrativa** (MAESA) [2]. Per explicar aquest programa i els seus objectius també ens servirem d'un cas concret.

Dos nois són sancionats per consum de alcohol a la via pública. Al ser sancionats, l'autoritat policial els ofereix la possibilitat d'acollir-se al programa de mesures alternatives. Per poder-s'hi acollir s'han de responsabilitzar de la infracció que han comès i disposar-se a trobar una manera de reparar-la. D'altra banda, en aquest cas concret, pel fet de ser menors, es comunica la sanció als pares i també se'ls dona informació sobre el programa. Aquest plantejament està donant una oportunitat a la persona infractora de reparar el dany que hagi pogut produir, ja sigui material o immaterial. D'aquesta manera s'està plantejant una gestió de la infracció, alternativa al pagament d'una multa.

Si reprenem la història dels dos nois sancionats, el següent pas els porta a ser entrevistats individualment al SMMC. En aquest punt, la majoria de persones es mostren confoses i desconcertades al veure que no se'ls assigna cap càstig, probablement pel fet d'estar acostumats a que quan algú és sancionat, immediatament paga per la infracció comesa. Però amb el que es troben és amb algú que està disposat a escoltar-los, i la primera entrevista es dedica a parlar sobre la situació i els fets que han provocat la sanció. En aquesta conversa es pot veure si la persona reconeix i accepta la seva responsabilitat sobre la infracció, la qual cosa és fonamental per poder seguir endavant. En el cas dels dos joves, el parlar sobre la situació en la que van ser sancionats, els porta a fer-se la següent pregunta: *Què pensa la gent sobre el consum d'alcohol al carrer?* De seguida se'n adonen que la diversitat de respostes pot ser molt gran, i això és el que els porta a proposar fer una enquesta.

En la majoria de casos de mesures alternatives, i sobretot quan es tracta de població jove, hi ha una primera fase de força desconcert i desorientació quan se'ls hi explica que són ells els que han de "construir" la mesura. La metàfora que utilitzem, explicant que el programa de mesures alternatives és un full en blanc que ells han d'escriure, els

provoca una barreja entre incomprensió i impotència. I és en aquest punt on rau la clau del paper educatiu de les mesures: és necessari fer entrar en crisi els esquemes establerts sobre sanció, càstig o de treballs en benefici a la comunitat, per a poder aprendre una altra manera de gestionar la infracció.

Aquesta primera fase, generalment és la que més s'allarga, ja que una vegada entenen el plantejament i l'oportunitat que se'ls està donant, la creativitat aflora més fàcilment i sorgeixen propostes interessants i útils per a ells. Com que cada persona té un ritme, unes característiques i un bagatge personal diferents, és important que aquesta primera fase es realitzi de manera personalitzada i atenent a les particularitats de cada cas. En aquest sentit, de vegades el desconcert genera un bloqueig, que en cada cas podrà treballar-se de maneres diferents. Una de les vies més utilitzades en aquesta situació, quan es tracta de població jove, és el Punt Jove[3]. El fet que els joves puguin anar-hi pel seu compte, preguntar i buscar informació sobre els temes que els interessin, els dona pistes sobre l'autonomia i la responsabilitat que se'ls està demandant, i d'altra banda els pot donar idees sobre cap on volen orientar la mesura. La possibilitat de comptar amb aquest recurs municipal i amb altres recursos i entitats, és una altra de les característiques que dona sentit al programa. Així l'oportunitat de reparació que es dona a la persona amb la que s'està treballant s'emmarca en la coordinació amb els recursos i serveis del territori. Tot i això, cal tenir en compte que el treball en xarxa, tal com afirma Ubieto (2009) ha d'articular la visió global de la situació i dels diferents elements, amb un tracte particularitzat dels subjectes inclosos, és a dir que per més que s'estigui treballant amb altres entitats i serveis, mai pot menystenir-se l'atenció personalitzada. Des d'aquest punt de vista, els agents que treballen en el territori són considerats protagonistes i aliats, entenent que a través del treball conjunt, és possible fer funcionar integralment el programa de mesures alternatives. Per tot això, des de la implantació del programa de mesures alternatives, el SMMC ha convocat en tres ocasions jornades formatives amb l'objectiu de poder reflexionar i aportar eines als agents del territori. Aquest tipus de formació ha permès a aquests agents conèixer el programa de mesures alternatives, compartir una sèrie de conceptes bàsics sobre la reparació i entrar en la aplicació pràctica de la mediació reparadora.

Retornant al cas concret, la proposta de l'enquesta va donar lloc al final de l'esmentada primera fase. En aquest punt els joves ja han fet el "click" que els permetrà avançar i aprendre a través de la mesura que estan construint. A l'elaborar l'enquesta, a més de qüestions relacionades amb el consum, els joves veuen oportú preguntar sobre quines poden ser les alternatives d'oci entre els joves. Una vegada tenen l'enquesta feta s'adonen que les preguntes que han elaborat van molt dirigides a la població jove i per tant decideixen que la mostra estarà centrada en persones joves. Inicialment pensen passar-la entre amics i coneguts, però de seguida un d'ells proposa que el seu IES seria un bon lloc per fer-la. Com que l'altre hi estudiava fins fa poc, es posen d'acord en realitzar-la a l'IES.

En aquest punt, resulta fonamental que el plantejament del programa pressuposi la coordinació amb els recursos i entitats del municipi, ja que gràcies a això, la proposta que posen sobre la taula els joves és acceptada i facilitada per l'IES esmentat. A més resulta ser una activitat que el propi IES acull com a interessant i enriquidora per a l'alumnat, al punt que l'enquesta acaba realitzant-se a una classe de tots els cursos (ESO, cicles formatius i batxillerats). Per últim, cal dir que al presentar l'enquesta a les diferents classes, són els mateixos nois que decideixen explicar perquè han realitzat l'enquesta i quin ha estat el procés que els ha portat a fer-la.

Fins aquí arribaria el resum del cas, a través del qual es pretenia explicar el sentit del programa de mesures alternatives. És important destacar que a aquest programa s'hi poden acollir totes aquelles persones que han estat sancionades en relació a l'Ordenança de Civisme (siguin menors o majors d'edat). A més també poden acollir-s'hi tots aquells menors d'edat que hagin estat sancionats per consum o tinença de drogues o tòxics. Aquest últim grup de potencials usuaris del programa, sorgeix d'un protocol firmat entre Mossos d'Esquadra, Policia Local, Pla de Civisme i el Programa Municipal Transversal de prevenció de les drogodependències, segons el qual el SMMC és el responsable de gestionar la reparació en els casos de consum i tinença de drogues i tòxics.

### Experiència 3 : les taules de diàleg

El SMMC ofereix una sèrie de recursos i eines per a la convivència (tallers, dinàmiques i activitats sobre gestió de conflictes, mediació reparadora, participació,...), d'entre les quals en presentem a continuació una, utilitzada en ocasions com a *mesura alternativa*: es tracta de les *taules de diàleg*. L'objectiu fonamental d'aquests espais és donar l'oportunitat als participants de dialogar amb agents de la comunitat en un clima de respecte i igualtat.

Aquests espais són conduïts per l'equip de mediació, com si es tractés d'un procés de mediació. La majoria de *taules de diàleg* que ha organitzat el SMMC han tingut com a protagonistes joves infractors (en algunes taules tots els participants havien estat sancionats pel mateix motiu i en altres la diversitat de sancions era més gran). Pel que fa als agents que participen en les taules poden ser diferents: per exemple s'han organitzat diverses taules a les quals han participat, com a agents de la comunitat, un representant de la Policia Local i un representant del Pla de Civisme; també s'ha treballat amb Mossos d'Esquadra, i actualment s'està dissenyant una taula de diàleg amb una infermera. El contingut de les taules de diàleg l'aniran marcant els mateixos participants, igual com passa en una mediació, i serà el mediador el que organitzi i condueixi el procés. Aquest tipus d'espai ha estat de gran utilitat amb joves que al ser sancionats mostraven molta confrontació amb l'autoritat policial. Per a ells ha estat una oportunitat per dialogar amb la policia, en un espai regit pel respecte i la imparcialitat.

### Experiència 4: La Jornada de Civisme i Convivència

El novembre de 2009 es va celebrar a Sant Boi de Llobregat el II Fòrum Educatiu, en el marc del Projecte Educatiu de Ciutat (PEC), i amb el suport institucional del propi Ajuntament de Sant Boi de Llobregat i de la Diputació de Barcelona. La convocatòria portava per títol: *Jornada de Civisme i Convivència*. Amb aquest nom, se li estava donant un protagonisme especial a la gestió de conflictes i concretament a la mediació. És per això que el SMMC va ser el responsable de coordinar una part de les activitats de la jornada, concretament les dinàmiques participatives. En primer lloc, es va plantejar una dinàmica entre el públic assistent a les ponències (representants dels centres educatius del municipi, personal d'entitats i serveis del municipi, mediadors d'altres serveis,...). Aquesta dinàmica estava centrada en la reflexió sobre les necessitats, els reptes i els escenaris de futur en relació a la convivència al municipi.

En aquest cas, l'activitat que destacarem és el Fòrum d'Alumnes. Aquesta activitat es va dirigir a l'alumnat de secundària, representat pels delegats de classe i mediadors de tots els IES i escoles de secundària del municipi. La proposta estava centrada en recollir les inquietuds, les experiències i les diferents iniciatives de cada centre i generar un punt de partida per la creació d'una xarxa de treball de mediadors escolars. El resultat de la dinàmica va traduir-se en una tro-

bada multitudinària de joves (168 persones) que van poder compartir els seus coneixements i experiències entorn a tres eixos: la mediació, la convivència i el conflicte.

D'aquesta trobada en sorgeixen propostes reveladores de l'esperit de treball cooperatiu i voluntat de treball en xarxa. Ens sembla interessant citar algunes de les propostes fetes pels joves. Per exemple una alumna va plantejar: "Seria interessant que els que ja portem temps fent mediació, poguéssim ajudar als que estan començant, perquè d'aquesta manera nosaltres n'aprendríem més, perquè ens hauríem d'esforçar a explicar-los-hi i ells podrien aprendre escoltant les nostres experiències". Un altre sentir força extens entre els joves va ser el de sorprendre's al veure la quantitat de persones que estaven vinculades a projectes relacionats amb la convivència i ho descriu gràficament el comentari: "No sabia que hi havia tanta gent fent coses de mediació!"

El fet que s'hagi aconseguit implicar a tots els IES i que escoles de secundària del municipi hagin participat en aquesta iniciativa, representa un èxit de resposta i una comprensió clara per part dels centres de la perspectiva de treball en xarxa que s'està intentant forjar. Totes les idees i propostes recollides al llarg de la dinàmica que van protagonitzar els representants de cada centre, van quedar recollides per poder ser treballades a les futures trobades. És a partir d'aquest primer contacte que es consolida i es tira endavant el projecte global de treball en xarxa, a través de trobades trimestrals entre els alumnes representants dels IES i escoles de secundària, per tal de poder compartir el treball que s'està desenvolupant en cada centre. Tot plegat amb l'objectiu d'apostar per la gestió alternativa de conflictes.

En aquesta aposta ambiciosa, el SMMC té la labor d'acompanyar el procés, i de dinamitzar les trobades que es vagin realitzant. Per això s'està treballant per elaborar un document audiovisual que reculli la presentació dels programes i projectes en relació a la gestió de la convivència i la mediació, que s'estan desenvolupant en els diferents centres educatius. Tot aquest plantejament, té en compte la trajectòria i el bagatge que té la mediació escolar[4] i precisament vol aprofitar les experiències de tots els centres educatius, per generar suma i intercanvi.

## PER ACABAR

A través dels casos s'ha volgut mostrar una part de l'activitat duta a terme pel SMMC, centrant-nos volgudament en exemples relatius a la població jove, amb la intenció de compartir experiències mediadores intentant alhora justificar la seva eficàcia a la intervenció. Aquestes i altres experiències permeten visualitzar algunes de les maneres mitjançant les quals pot treballar-se a través de la mediació amb població jove. També serveix d'exemple, veure que els propis joves es reivindiquen com a protagonistes d'aquesta manera d'entendre la gestió de la convivència i dels conflictes, a través de les seves propostes, les seves accions i la seva creativitat. D'aquesta manera va consolidant-se un treball per a la convivència des de la implicació col·lectiva i la responsabilitat individual.

## Notes:

[1] Projecte d'establiment del Servei Municipal de Mediació Ciutadana de Sant Boi de Llobregat: [http://www.santboi.cat/fotos/civisme/projete\\_smmc.pdf](http://www.santboi.cat/fotos/civisme/projete_smmc.pdf) ; Reglament del Servei Municipal de Mediació Ciutadana de Sant Boi de Llobregat: [http://www.santboi.cat/fotos/civisme/reglament\\_smmc.pdf](http://www.santboi.cat/fotos/civisme/reglament_smmc.pdf) ; Memòria d'establiment del Servei Municipal de Mediació Ciutadana de Sant Boi de Llobregat: [http://www.santboi.cat/fotos/civisme/memoria\\_smmc.pdf](http://www.santboi.cat/fotos/civisme/memoria_smmc.pdf).

[2] Presentació del Pla d'Acció Mesura Alternativa a la Sanció Administrativa:

<http://www.santboi.cat/fotos/civisme/presentacio%20MAESA%202008.pdf> , Instrucció general: Sistemes de prestació de mesures alternatives educatives:

[http://www.santboi.cat/fotos/civisme/instruccio\\_mesures\\_alternatives.doc.pdf](http://www.santboi.cat/fotos/civisme/instruccio_mesures_alternatives.doc.pdf) , Programa d'acció MAESA: [http://www.santboi.cat/fotos/civisme/programa\\_accio\\_MAESA.doc.pdf](http://www.santboi.cat/fotos/civisme/programa_accio_MAESA.doc.pdf).

[3] El Punt Jove és un servei municipal que ofereix, a joves de 16 a 30 anys, informació i assessorament sobre estudis, beques i recursos educatius; borses de treball i formació laboral; recursos per viatjar; salut (sexualitat, mètodes anticonceptius, addiccions, drogues,...); associacionisme i voluntariat; habitatge; lleure i cultura;... També disposa de connexió gratuïta a internet, servei de préstec de materials, inscripció a activitats i tramitació de carnets juvenils.

[4] La mediació en l'àmbit escolar inicia el seu desenvolupament a Catalunya de manera incipientment i en projectes puntuals al llarg dels anys 90. No és fins a l'any 2001 que el Departament d'Educació planteja un Programa de convivència i mediació escolar amb l'objectiu de "difondre bones pràctiques, fomentar les relacions positives, fomentar la resolució pacífica de conflictes, partint de la pròpia realitat escolar i formar per la convivència i prevenir les conductes problemàtiques" ([www.xtec.cat/innovacio/convivencia/pdf](http://www.xtec.cat/innovacio/convivencia/pdf)). També significa un impuls important per a la mediació en l'àmbit escolar, la creació de la Unitat de Suport a la Convivència Escolar, que el mateix Departament d'Educació crea el 2005 amb la idea de canalitzar les demandes de conflictes que arriben al propi Departament. L'any 2006, s'incorpora en el Decret de drets i deures dels alumnes l'obligació per part dels centres de garantir la mediació com a via de gestió i resolució de conflictes. Actualment molts centres d'educació primària i sobretot d'educació secundària de Catalunya incorporen programes de mediació i serveis de mediació.



## Referències bibliogràfiques:

- Diputació de Barcelona. Àrea d'Igualtat i Ciutadania. Programa de Mediació Ciutadana. <http://www.diba.es/diversitat/mediacio.asp>. (Consultat desembre 2009)
- Lederach, J. P. (2000) *ABC de la paz y los conflictos*. Madrid. Catarata.
- Munné, M., Prokopljevic, M., Ros, M., Llorens, T., Cals, M., Amorós, M., Canyameres, M., Serrano, J. (2009) *Mediació ciutadana i comunitària*. A Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, *Materials del Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya* (pp. 69-80) Barcelona: Generalitat de Catalunya
- Puntes, S., Munné, M., Centre per a la Innovació Local de la Diputació de Barcelona (2005). *Els Serveis de Mediació Comunitària. Propostes d'actuació*. Barcelona. Diputació de Barcelona. Institut d'Edicions.
- Rozenblum, S. (2007) *Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*. Barcelona. Editorial Graó.
- Ubieto, J.R. (2009) *El trabajo en red. Usos posibles en Educación, Salud Mental y Servicios Sociales*. Barcelona. Gedisa

**Correspondència amb els autors:** Aida Almirall Serra. E-mail: [aidaalmirallserra@hotmail.com](mailto:aidaalmirallserra@hotmail.com). Maribel Garcia Cotto. E-mail: [lebiram@telefonica.net](mailto:lebiram@telefonica.net)