

El treball comunitari: Treball socioeducatiu en xarxa, mediació social i altres opcions d'actuació

Antonio Muñoz i Lluís Ballester

Trobada de professionals i entitats de l'àmbit socioeducatiu:

Cap a un treball comunitari

Conselleria d'Educació i Cultura Conselleria de Benestar Social

Santa Maria del Camí, 6 de maig de 2003

1. Què és el treball comunitari? Què és el treball en xarxa?

Contingut resumit a la reproducció de les transparències de power point.

2. Recull d'experiències, a més de les desenvolupades a la CAIB

2.1.- Espais de mediació social en els districtes de Barcelona

Els conflictes entre la ciutadania, entre veïns, entre famílies, entre sectors amb interessos contradictoris, comportaments racistes o bé xenòfobs, etc., formen part del malestar quotidià, d'aquelles coses que enterboleixen la convivència i generen un estat d'intolerància en la comunitat.

Les respostes a determinats fets per part dels poders públics no sempre es corresponen amb el proposat des de les polítiques socials. Les baralles per molèsties i renous, les diferències entre veïns, les disputes o falta d'acord en la neteja, el manteniment, l'ús d'espais comuns dels habitatges i del mobiliari públic, el vandalisme, els nous tipus de violència, les gestes dels petits delinqüents de barri... Aquests conflictes comporten factors que generen tensió, que es mouen en direcció contrària als objectius de qualitat de vida.

Quan els conflictes tenen poc que veure amb allò propi de l'administració i molt amb la diferència entre les persones, rares vegades la resposta de l'administració és adequada. Normalment s'eternitza la resposta, es crea major tensió, si acaben en la Justícia s'agreugen, s'accentuen les qüestions personals i materials, si no es resolen deixen la marca del descoratjament, de la impotència, de la impunitat i el recel. L'escepticisme cap a la pròpia gestió política i tècnica.

L'aplicació de la llei a les petites faltes (així enteses per la pròpia llei) i demandades per les parts implicades, poques vegades satisfan a aquestes, es tornen intolerables, es viu com imposicions que no tenen en compte els aspectes relacionals en els processos conflictius, i tot això encara quan l'actitud dels qui intervenen sigui clarament conciliadora, imparcial i equitativa.

No obstant això la pràctica del treball amb la comunitat basat en la mediació social, encara deixant oberta la possibilitat de la Justícia, el dictamen administratiu o la baralla, presenta certs avantatges ja que proposa un espai de relació que permet buscar solucions de manera amigable.

La definició del treball amb la comunitat basat en la mediació social en els districtes de Barcelona s'entén com la creació d'un espai de relació comunitària dut per persones amb experiència, de manera voluntària, que es proposa restablir i possibilitar la comunicació, i els llaços socials de parts enfrontades, mitjançant la conducció de processos de resolució de conflictes entre les persones components de la comunitat.

Característiques doncs d'aquesta forma d'afrontament social comunitari en mediació són la millora de les pràctiques de la gestió de conflictes, sense substituir la tasca de la Justícia, ni perseguir l'acord costi el que costi.

El projecte que comentam es porta a terme en el marc del Consell de Seguretat i Prevenció dels diferents districtes de la ciutat de Barcelona.

La dinamització va a càrrec preferentment d'una treballadora social o de professionals de la intervenció socioeducativa, que compleixen amb la funció de la secretaria de prevenció del districte. Paper aquest al que se li atribueixen competències en les intervencions dirigides a l'estímul i control del benestar ciutadà en els territoris, tant des de la perspectiva preventiva com des de la planificació d'actuacions de contenció i sancionadores, coordinant-se amb altres agents del territori i treballant sota la tutela del regidor o president del districte.

En el cas dels espais de mediació, la secretaria assumirà un paper central en la recepció de casos, la informació i la coordinació dels elements humans i materials que intervenen en el procés: policia comunitària, les parts en dificultat, els mediadors, l'espai de trobada...

Els components en un espai de mediació social poden ser veïns, tècnics en educació, treballadors socials, advocats, educadors socials, persones que normalment tenen un bagatge de treball comunitari i associatiu.

El lloc i el funcionament dels espais de mediació han de ser adequats per a reunions internes i les pròpies sessions. Els centres cívics poden albergar aquesta tasca, també el local d'una associació de veïns o una entitat del barri.

Els casos de mediació poden venir derivats per entitats, pel coneixement directe de demandes ciutadanes o pel coneixement de litigis veïnals que té la policia comunitària o els serveis socials.

Les principals tasques perquè es compleixin els objectius proposats deuen passar per una formació específica dels components de cada equip en cada districte; l'anàlisi de casos permet una autèntica formació permanent al mateix temps que es perfeccionen els procediments, es consolida el grup i augmenten les conclusions.

Per aquesta raó és molt convenient que la mediació social es faci amb un mínim de dos mediadors, almenys per a evitar l'excessiva personalització i afavorir un millor control del treball. Els referents en cada cas es determinaran a partir de la pròpia experiència encara que serà important intercanviar mediadors entre districtes, bé perquè el cas ho requereixi, bé per preservar la intimitat o altres aspectes que posin en perill o al contrari, facilitin la interdependència i la compatibilitat. La coordinació de totes les secretaries de prevenció facilita molt la labor d'intercanvi i formació.

La dinàmica de la implantació dels espais es donarà a petició de cada districte. Un equip d'experts dels programes de prevenció comunitària posarà els mitjans per a l'adequada informació i formació. Vetllarà també per la coordinació que s'ha de donar entre la secretària, la policia local, els veïns, els serveis socials (...i altres serveis) i els mediadors.

Assegurarà la formació i el control de l'experiència, l'intercanvi entre grups o equips, la supervisió i rendició de comptes..

REFERÈNCIA: *Espais de mediació social als districtes de Barcelona*. “Debates sobre mediación social”. ACDMA comunitària. Barcelona, 1999.

2.2.- La policia comunitària i la seva funció medidora. L'experiència en l'Hospitalet de Llobregat.

La solució pacífica dels conflictes veïnals i comunitaris que afecten a la convivència, i en els quals el manteniment de la relació entre parts enfrontades és una de les premisses bàsiques del treball comunitari. La policia juga un paper fonamental en l'atenció i tractament d'aquests problemes, ja que representen, sense cap dubte, el gruix de la demanda que planteja la ciutadania.

És important pensar així, atès que la policia està amb bastant freqüència present en la conflictivitat diària. Per a això, precisarà que els models policials mantinguin algunes constants com són la proximitat i el coneixement profund del mitjà el que possibilitarà la integració dels agents al teixit social, de relacions amb entitats per a exercir de factor de cohesió i de dinamització social.

2.a. Relacions amb la comunitat i activitats medidores.

Algunes tasques: 1. Intervenir en conflictes evitant postures que deteriorin la convivència. 2. Traslladar els conflictes al departament corresponent. 3. Informar sobre àmbits legals o institucions que poden solucionar el problema. 4. Aportar solucions puntuals a fases agudes en els conflictes. 5. Detectar activitats perilloses. Recaptar informació adequada per a valorar el problema real. 5. Protegir l'execució de sentències. 6. Evitar conductes antisocials. 7. Protegir minories que puguin ser objecte d'agressió. 8. Contactar amb comerciants, industrials i tot tipus d'associacions. 9. Col·laborar dintre de les seves funcions en activitats de la zona. 10. Contactar amb agrupacions juvenils. Informar de mesures de seguretat, prevenció i normatives. 11. Promoure campanyes cíviqes. 12. Impartir cursos i conferències. 12. Traslladar queixes i propostes. 13. Detectar l'existència de persones necessitades. 14. Atendre consultes de tot tipus. 15. Facilitar notes informatives als mitjans de comunicació...

El model de policia comunitària manté com estratègia l'aproximació i integració dels agents dintre de la comunitat amb una finalitat cohesionadora, al mateix temps que adaptativa i satisfactòria per al col·lectiu a qui serveix. Davant una realitat cada vegada més complexa se li està demanant a la policia una actitud medidora donada la dificultat a trobar solucions amb les eines convencionals. La mediació serà aquesta eina en molts casos.

2.b. Límits i avantatges de la policia comunitària

Tradicionalment, a l'agent de policia se li ha encomanat la tasca de garantir els drets i llibertats individuals i col·lectives, prevenir el delictes i mantenir l'ordre públic, reprimint accions contràries a l'expressat. No obstant això, limitar el problema a la funció anterior suposa obviar que el que ocorre diàriament només en part és un problema legal i menys penal. En el quotidià la policia no s'ocupa de fer aplicar les lleis, la llei no és més que un mitjà per a resoldre els problemes de la gent i, sovint, un mitjà no adequat.

Descartant els problemes de tràfic, els més nombrosos en les grans ciutats, els serveis relacionats amb la seguretat ciutadana presenten una pràctica diària que confirma que el maneig del conflicte, sobretot en les disputes violentes, problemes veïnals i familiars, ajuda a persones necessitades i molèsties vàries., és del tot oportú.

En definitiva, existeix un límit fronterer en el qual es pot advertir una dificultat per a destriar el caràcter penal o no de determinades situacions i que, probablement poden ser susceptibles de mediació:

- Les pintades de graffitis.
- Producció de por
- Molèsties per ebrietat o droga
- Demanar almoina de dolentes maneres
- Estafes.
- Maltractaments.
- Problemes amb immigrants...

La policia local està ampliant el seu camp d'intervenció al mateix temps que evolucionen les problemàtiques derivades d'un procés de benestar sovint caracteritzat per la relació contradictòria entre grups socials. Es requereix cada vegada més el seu concurs en temes de medi ambient, violència familiar, petita delinqüència... Difícilment podran assumir-se tals tasques des d'una concepció burocratitzada de la prevenció-repressió del delicte. No es pot oblidar que la ciutadania ha deixat en més d'una ocasió constància que les prioritats per les quals es requereix l'activitat policial són l'ajuda a la gent, passejar més pels barris, realitzar més educació viària en les escoles...

El programa de mediació de la Guàrdia Urbana de l'Hospitalet és un exemple més d'aquest treball comunitari de mediació desenvolupat per les policies locals.

REFERÈNCIA: Documents del Congrés policial: “Mediación y policía de proximidad” l’Hospitalet, 2000.

2.3.- La mediació intercultural en Mataró

Mataró, 100 mil habitants, ha estat una ciutat que ha vist duplicar en els últims anys el seu nombre d'habitants d'origen africà. No és una casualitat, ja fa dècades que persones del nord i centroàfrica (*subsàhara) es van albergar en els seus voltants per a treballar en una de les riqueses més grans de la zona: l'explotació de plantes ornamentals, fruites i hortalisses.

En 1996 es va iniciar el projecte de mediació intercultural que, amb el temps, ha anat prenent dimensions tan consolidades com ho demostra la creació d'una regidoria d'Integració i solidaritat i un pla estratègic de caràcter transversal i gestionat per la citada regidoria, el denominat **Pla per a la nova ciutadania**, on estan implicades les regidories de salut, cultura, educació, serveis socials, joventut i esports.

Aquest pla s'inicia en el 2001 un ampli repertori d'ofertes, projectes i activitats importants en la mesura que representen el marc funcional i polític del servei de mediació intercultural. El pla per a la nova ciutadania de l'ajuntament de Mataró fa anys que treballa en programes que impulsen polítiques de cohesió basades en la igualtat d'oportunitats i en l'accés als serveis des d'una visió universalista, integradora i

participativa. Des d'aquesta visió, el servei de mediació fa un esforç important per adaptar-se a les noves realitats produïdes pel creixement gradual de la població d'origen estranger que ha situat a la ciutat entorn al 6%.

Conta el pla amb els següents programes:

1. Programa d'informació i orientació:

- . el disseny d'itineraris d'orientació
- . l'oficina d'informació a l'immigrant
- . una oficina única d'informació i atenció
- . un programa de traducció de la informació
- . un mapa dels equipaments municipals...

2. Servei de mediació:

- . la mediació intercultural
- . la mediació en conflictes...

3. Programa d'habitatge:

- . la recopilació d'experiències.
- . facilitar l'accés a la informació.
- . establir fórmules de mediació *intercultural...

4. Programa de reforç a la inserció laboral

- . Equal, programa europeu.
- . Pacte local per a l'ocupació
- . Control de contractes i relació amb empreses...

5. Programa de col·laboració amb l'atenció sanitària

- . anàlisi de demandes
- . coordinació entre administracions...

6. Programa d'acollida i coneixement de l'entorn sociocultural

- . projecte "Benvinguts"
- . campanya informativa del padró d'habitants
- . reforç a entitats
- . formació per a dones immigrants...

7. Programa de reforç a la integració escolar

- . prevenció de l'absentisme de nenes marroquines
- . benvinguts a casa de la Ramu; reforç escolar
- . postgrau sobre ciutadania i inclusió social
- . família i integració
- . contacontes...

8. Programa d'acollida i socialització de joves

- . cursos per a entitats juvenils.

- . xarxa de centres d'iniciatives juvenils
- . formació de joves “guies”; animadors immigrants
- . acollida en els centres d'ensenyament
- . reforç escolar
- . informació per a estudiants...

9. Programa d'integració en l'oci i l'esport

- . jugar a l'“aualé”; joc africà
- . facilitar l'accés a entitats
- . reforç en les activitats
- . divulgació d'informació
- . jocs escolars...

10. Programa de formació d'adults

- . alfabetització i formació global
- . català
- . permís de conduir...

Altres programes per al foment de la diversitat cultural, la participació, l'associacionisme i la solidaritat...

El servei de mediació intercultural va tenir la seva gènesi en l'àmbit sanitari, amb motiu de la creació de la Unitat de medicina tropical, donades les dificultats per a entendre les explicacions dels malalts.

Els objectius més importants que a continuació es van desenvolupar es van centrar en l'escolarització de nens i nenes i el conseqüent empadronament. Aquesta activitat va suposar l'imprescindible concurs de mediadors interculturals en escoles i oficines.

Es van convocar 4 places, avisant a entitats d'immigrants perquè difonguessin i proposessin als seus membres. Els requisits van ser: conèixer tres o quatre idiomes mínim, saber llegir, escriure i comprendre textos específics, experiència i formació en mediacions, coneixement de la ciutat i dels seus serveis. Les persones seleccionades van ser una dona gambiana i altra marroquina, un home senegalés i altre bereber. Un coordinador s'engajarà per a oferir-los un curs bàsic i presentar-los a professionals.

Les funcions dels mediadors *interculturals han estat:

- Traducció lingüística
- Interpretar els xocs culturals: quan es presenten situacions que bloquegen una activitat per no entendre una explicació que duu unides connotacions culturals i de valors.
- Assessorar a professionals en l'ampliació dels seus coneixements sobre formes de vida d'altres països.
- Participar en projectes comunitaris: aportant idees i orientant sobre la pertinència d'una o altra activitat.

REFERÈNCIA: Pla de la nova ciutadania. Regidoria d'Igualtat i Solidaritat. Ajuntament de Mataró. 2002

3. Quins resultats han aconseguit aquestes experiències?

Totes elles són un autèntic exemple a nivell local. Han aconseguit molts bons resultats no solament en el terreny participatiu (han provocat una bona implicació ciutadana), sinó que també han arribat a aconseguir altres resultats.

A un nivell més general, experiències com les realitzades a Porto Alegre han demostrat com es pot col·laborar a la construcció d'una societat més equilibrada....

4. Quines metodologies participatives es poden aplicar al treball socioeducatiu?

És necessari anar més enllà de les formes individualitzades de fer treball socioeducatiu que es realitzen ara i recuperar alguna de les formes tradicionals de treball comunitari que es feien anys enrere. Això és el que s'està fent actualment, tal com s'ha vist a les experiències seleccionades i a moltes altres: intentar integrar aquestes tècniques en un plantejament d'actuació coherent amb les iniciatives socials, les associacions de veïns i els propis recursos socials presents a la comunitat (centres escolars, serveis socials, policies locals, etc.) a través de l'elaboració de plans comunitaris impulsats des de comissions participatives...

Implica: Treball en xarxa, enfocament comunitari, treball en equip, desenvolupament d'opcions de mediació social.

5. A qui s'adreça aquest treball socioeducatiu en xarxa?

A la comunitat en el seu conjunt. Això no vol dir pas deixar de fer el treball individualitzat i personalitzat actual, però sí constatar que aquest és insuficient, perquè no va a l'arrel del problema. Per treballar el fons de la qüestió s'ha de generar una **cultura comunitària** en la qual, per exemple, el tema d'immigració o joventut es planifiqui i treballi des dels serveis socials municipals conjuntament amb la parròquia, la policia local, els treballadors i treballadores, les associacions ...etc El treball propi de tots els recursos socials, des dels serveis socials fins les escoles, ha de ser en xarxa, si no, només serveix per tapar forats. Concretament els serveis socials i el treball socioeducatiu que no es fan de forma comunitària no desenvolupen tot el seu potencial. L'autèntic treball socioeducatiu ha de ser preventiu, educatiu, cultural, de desenvolupament dels màxims nivells d'autoresponsabilitat. Aquesta és l'única manera de crear una democràcia participativa.

6. Quina relació hi ha entre participació ciutadana i cohesió social?

En la mesura que es desenvolupa el treball socioeducatiu amb un enfocament comunitari, es genera **teixit social**. Això no vol dir un teixit social uniforme, sovint es tracta d'un teixit social en conflicte. Però el fet que sigui conflictiu, dins d'una

lògica participativa, no és un problema, a la inversa, implica més creativitat, dinàmica, interès.

Referències mínimes:

DABAS, E. N. (1993); *Red de Redes. Las prácticas de la intervención en redes sociales*. Editorial Paidós. Barcelona.

GRACIA FUSTER, E. (1997); *El apoyo social en la intervención comunitaria*. Paidós. Barcelona.

LOPEZ DE CEBALLOS, P. (1989); *Un método para la investigación-acción participativa*. Editorial Popular. Madrid.

MARCHIONI, M. (1987); *Planificación social v organización de la comunidad*. Popular, Madrid.

MARCHIONI, M. (1994); *La utopía posible: la intervención comunitaria en las nuevas condiciones sociales*. Santa Cruz de Tenerife. Benchomo.

VILLASANTE, T.R.;MONTAÑÉS, M.;MARTÍ, J. (2000), *La investigación social participativa. Construyendo ciudadanía/1*, El Viejo Topo, Barcelona.

VILLASANTE, T.R.;MONTAÑÉS, M.;MARTÍ, J. (2001), *Prácticas locales de creatividad social. Construyendo ciudadanía/1*, El Viejo Topo, Barcelona.