



**AVALUACIÓ
DEL
SERVEI DE MEDIACIÓ INTERCULTURAL
DE
L'AJUNTAMENT DE BARCELONA**

INFORME FINAL

Juliol 2004

Fundació Jaume Bofill

**FUNDACIÓ
JAUME
BOFILL**
*Fundació
Jaume
Bofill*

Índex

Introducció	5
OBJECTIUS GENERALS I METODOLOGIA DE L'AVALUACIÓ	6
A. Criteris d'avaluació.....	6
B. Metodologia d'avaluació	6
Entrevistes, reunions i desplaçaments:	7
SERVEI DE MEDIACIÓ INTERPERSONAL	9
A. EINES METODOLÒGIQUES: Factors i indicadors per avaluar l'SMI.....	9
B. ANÀLISI DE LA DIMENSIÓ OPERATIVA DE L'ANY 2003	12
1. Objectius de l'avaluació.....	12
2. Evolució de la demanda i modalitats d'intervenció.....	12
3. Modalitat d'intervenció	14
4. Perfil professional de la demanda.....	16
5. Origen territorial de la demanda	19
6. Circumstàncies de la intervenció.....	29
7. Perfils sociodemogràfics dels usuaris/es.....	30
8. Continguts del procés de mediació	33
9. Consistència i gestió de la informació.....	35
10. Síntesi	36
C. PERCEPCIONS DELS PROFESSIONALS.....	39
11. Qüestionari als professionals de Serveis Socials	39
12. Anàlisi de les entrevistes a centres.....	45
D. ANÀLISI COMPARATIVA D'ALTRES SERVEIS.....	54
1. Servei de Traducció i Interpretació (Terrassa).....	54
2. SEMSI (Madrid).....	55
E. CONCLUSIONS DEL SERVEI DE MEDIACIÓ INTERPERSONAL.....	57
Proposta d'indicadors per a memòries	62
MEDIACIÓ COMUNITÀRIA	66
A. OBJECTIUS I DIMENSIONS DE L'AVALUACIÓ	66
1. El procés metodològic.....	66
2. Les dimensions.....	66
B. MODEL D'ANÀLISI	67
C. EINES METODOLÒGIQUES	68
1. El diagnòstic: Factors que incideixen en els nivells de convivència d'un espai o àmbit determinat	68
2. El conflicte: tipologies i estratègies d'actuació	74
MEDIACIÓ COMUNITÀRIA AL BARRI LA TAXONERA.....	80

A. ESTUDI LONGITUDINAL DEL PROCÉS.....	80
1. Origen de la demanda.....	80
2. Delimitació del problema i pla de treball.....	80
3. Diagnòstic	81
4. Devolució del diagnòstic.....	81
5. Intervenció medidora	82
B. PART SUBSTANCIAL I OPERATIVA.....	85
1. Primer contacte o demanda inicial	85
2. El diagnòstic	85
3. Aprovació de l'estratègia i implementació del Pla D'acció	90
C. RESULTATS	101
D. CONCLUSIONS DE LA INTERVENCIÓ MEDIADORA.....	103
1. Altres experiències en el treball amb gitanos romanesos	103
2. Conclusions de la intervenció medidora a La Taxonera	105
MEDIACIÓ COMUNITÀRIA AL CARRER SANT PAU.....	111
A. OBJECTIU DE L'AVUACIÓ	111
B. SÍNTESI DE L'ETAPA PRÈVIA.....	111
C. ACTUACIONS POST-INTERVENCIÓ MEDIADORA	111
Síntesi de les actuacions realitzades.....	112
D. AVUACIÓ D'ACTUACIONS.....	113
MEDIACIÓ COMUNITÀRIA AL CARRER HOSPITAL.....	115
A. ESTUDI LONGITUDINAL DEL PROCÉS.....	115
1. Origen de la demanda (juliol 2003).....	115
2. Diagnòstic	115
3. Devolució del diagnòstic (febrer 2004)	116
4. Intervenció medidora	117
B. PART SUBSTANCIAL I OPERATIVA.....	118
1. Primer contacte o demanda inicial	118
2. El diagnòstic	118
3. Part relacional: actors i interaccions	120
4. L'estratègia d'intervenció medidora	123
5. La implementació de la intervenció medidora	125
C. IMPACTE I RESULTATS DEL PROCÉS DE MEDIACIÓ.....	127
D. CONCLUSIONS.....	127
CONCLUSIONS GENERALS.....	130
Annex	133
Fitxes resum de centres	133
Centre: Can Felipa	135
Centre: Casc Antic	137

Centre: Raval Sud.....	139
Centre: Eixample Esquerra.....	141
Centre: Guinardó.....	143
Centre: Poble Sec.....	145
Centre: Sagrera.....	147
Centre: La Taxonera.....	149
Centre: Verneda.....	151
Centre: Zona Franca.....	153
Centre: Les Corts Est.....	155
Centre: Nou barris.....	157

Introducció

Aquest informe final correspon a l'Avaluació del Servei de Mediació de l'Ajuntament de Barcelona durant el període que va des de juny de 2003 a maig de 2004. En la primera part es presenten els objectius generals i la metodologia de l'avaluació. En la segona part es presenten els informes de l'avaluació del Servei de Mediació Interpersonal (SMI) i del Servei de Mediació Comunitària. En cada cas es proposen eines metodològiques amb indicadors de resultats.

Sobre l'SMI es presenta un informe amb l'explotació de les dades (Dimensió Operativa) sobre les intervencions realitzades, una anàlisi amb l'explotació de dades del qüestionari a professionals (treballadors socials i educadors socials), una anàlisi de les entrevistes a directius i equips de professionals de 12 centres de serveis socials i una anàlisi comparativa amb altres serveis de mediació. En cada cas s'ofereixen unes conclusions parcials i al final s'inclouen les conclusions generals. Dintre de les eines metodològiques es proposen un conjunt de criteris i d'indicadors utilitzats per al seguiment i avaluació del servei.

Sobre el SMC es presenten els objectius i la metodologia d'avaluació per a aquest any. Dintre de les eines metodològiques es proposen dimensions per a l'anàlisi de la mediació i indicadors sobre els factors que afecten la convivència. També s'incorpora un esquema d'anàlisi de conflictes. Posteriorment s'analitzen els casos de les mediacions d'Hospital Sant Pau i La Taxonera amb conclusions parcials i generals.

Al final s'incorpora un annex amb les fitxes descriptives de cadascun dels centres als quals es va entrevistar.

OBJECTIUS GENERALS I METODOLOGIA DE L'AVALUACIÓ

A. Criteris d'avaluació

Es consideren quatre criteris bàsics per realitzar l'avaluació:

a. Continuïtat

L'avaluació mantindrà certa continuïtat amb la metodologia, objectius i conclusions del treball d'avaluació que va realitzar l'IGOP l'any 2003.

b. Compliment d'objectius

L'avaluació no ha de perdre de vista els objectius, metes i estratègies per implementar aquest servei definits en el conveni entre DC i l'Ajuntament. Tampoc s'han de deixar d'atendre els objectius i les línies estratègiques definides a nivell més global per l'Ajuntament (Pla Municipal d'Immigració 2001). Tampoc s'han de perdre de vista els principis i objectius definits en el marc teòric de la mediació intercultural.

S'ha de tenir en compte que si l'ajuntament prioritza les polítiques preventives i l'impuls de competències mediadors en els i les professionals i tècnics de Serveis Socials, les tasques de formació i assessorament tenen un rol fonamental per a arribar a aquest objectiu.

Es prestarà atenció especial als objectius específics de l'avaluació descrits en el conveni entre la Fundació i l'Ajuntament, a saber:

1. Aportar eines i tècniques de diagnòstic i avaluació per a introduir la metodologia de treball necessària per a la identificació de necessitats i indicadors de processos i resultats.
2. Informes tècnics de diagnòstic i anàlisi de processos i resultats.

c. Temes prioritaris

D'acord a l'evolució del servei l'anàlisi es focalitzarà en aquells temes que per la seva rellevància exigeixen una atenció especial. En aquest cas es proposa aprofundir l'avaluació entorn al col·lectiu de professionals i tècnics de l'ajuntament que han intervingut en la mediació.

d. Anàlisi comparativa

Es consideraran altres experiències de mediació per a realitzar una anàlisi comparativa (per exemple SEMSI Madrid).

B. Metodologia d'avaluació

El model d'anàlisi tindrà un caràcter pluralista, amb una estreta col·laboració amb els responsables de l'SMI i una orientació dels resultats per a la utilització efectiva per millorar el servei. Tenint en compte les diferències entre la mediació comunitària i la interpersonal s'aplicaran les tècniques apropiades per a cada cas.

En el treball d'avaluació s'utilitzaran tècniques qualitatives i quantitatives considerant especialment:

- a) Anàlisi integral de la documentació resultant de cada intervenció del Servei de Mediació Interpersonal i la documentació produïda en la mediació comunitària.
- b) Anàlisi del procés, entorn, xarxa d'actors, recursos, etc. dels processos de mediació comunitària.
- c) Entrevistes en profunditat amb actors que han intervingut en el procés de mediació.
- d) Qüestionari als professionals que utilitzen el Servei de Mediació Interpersonal.

- e) S'analitzaran en termes comparatius l'SMI de l'Ajuntament de Barcelona amb altres models de gestió.

Entrevistes, reunions i desplaçaments:

a) Desplaçaments:

A la ciutat de Madrid el 26/05/04 per a entrevista amb equip de SEMSI.

b) Entrevistes:

Equip de Desenvolupament Comunitari: tres (3)

Total Mediació Comunitària: vint-i-vuit(28)

Total Mediació Interpersonal: dotze (12)

c) Reunions:

Total: deu (10)

Informe desagregat:

Entrevistes Mediació Comunitària

	Professionals	Veïns/associacions
Carrer Hospital	Tres (3)	Sis (6)
Barri La Taxonera	Set (7)	Set (7)
Carrer Sant Pau	Tres (3)	Dues (2)

Entrevistes Mediació interpersonal

Entrevistes a professionals	Sis individuals (Director/a de Centre)	Sis de grup (Director/a de centre i equip de professionals)
-----------------------------	---	---

Reunions (de disseny i seguiment de l'avaluació):

Equip de Desenvolupament Comunitari: Tres (3)

Coordinadora de l'SMI: Tres (3)

Responsable de la base de dades de Desenvolupament Comunitari: quatre (4)

AVALUACIÓ DEL SERVEI DE MEDIACIÓ INTERPERSONAL

SERVEI DE MEDIACIÓ INTERPERSONAL

A. EINES METODOLÒGIQUES: Factors i indicadors per avaluar l'SMI

Les eines metodològiques proposades consideren cinc grans dimensions que són la Demanda de l'SMI, la Intervenció Mediadora, els Recursos, els Resultats i les Finalitats Generals. En cadascuna d'aquestes dimensions hi ha factors a considerar que es poden mesurar per indicadors de tipus qualitatiu i quantitatiu.

Demanda del Servei de Mediació

FACTORS A AVALUAR	INDICADORS	
	QUANTITATIUS	QUALITATIUS
Biaixos en la distribució: Interessa conèixer si la distribució de les demandes (cap a col·lectius, tema o territori) es corresponent amb la distribució territorial de la població i de les demandes de Serveis Socials	Evolució demanda mediació: per col·lectiu per sexe per funció mediadora per territori per idioma per temps Evolució població per col·lectiu i per territori Evolució demandes serveis socials per col·lectiu i per territori Professionals que utilitzen el servei per centre	Difusió del servei en els diferents centres. Formació de professionals en tècniques de mediació, negociació, resolució de conflictes, etc. Experiència de professionals en relació a col·lectiu immigrants. Percepció de professionals i mediadors sobre origen de demanda.

a) Intervenció Mediadora

FACTORS A AVALUAR	INDICADORS	
	QUANTITATIUS	QUALITATIUS
Funcions Principals: Nivell de compliment de les funcions previstes en la intervenció mediadora Funcions suport: Nivell de compliment de les funcions previstes de suport (assessorament i formació) Procediments: Nivell de compliment dels circuits establerts (fitxes, etc.) Tipologies: Interessa definir tipus de mediació que es presenten (facilitadora, rehabilitadora o creativa) considerant usuaris, àrees, professionals i temes intervinents (definir possibles tipologies)	Distribució funcions de mediació per cas/col·lectiu/sexe Contingut, els temes i l'abast de les diferents tipologies d'assessorament de l'SMI Distribució de funció mediadora per casos Distribució i dades sociodemogràfiques d'intervingut de referència i altres usuaris intervinents (edat, sexe, anys de residència, estat civil, nacionalitat, etc.) Distribució de professionals intervinents per casos i territori Distribució temes intervinents Distribució de mediadors per cas, per col·lectiu, per sexe Distribució de quantitat d'intervencions mediadores per cas Distribució d'espai de treball amb usuari i professional abans de la mediació Distribució d'àmbits d'intervenció Llistat de temes, professionals intervinents, territoris, dates, etc. on s'ha brindat assessorament	Valoració de mediadors i professionals sobre funcions de mediació Formació contínua a professionals; investigació aplicada; jornades de reflexió i intercanvi Valoració de mediadors i professionals sobre compliment de protocols Percepció professionals i tècnics sobre els casos tractats Valoració de mediadors i professionals sobre tipus de mediació en els quals han participat

b) Resultats

FACTORS A AVALUAR	INDICADORS	
	QUANTITATIUS	QUALITATIUS
Satisfacció: Interessa conèixer el nivell de satisfacció dels professionals i mediadors	Distribució de demandes (primera i seguiment) per professional	Valoració del professional sobre l'SMI (mediadors, rapidesa, etc.)
Abast: Interessa conèixer la quantitat d'usuaris, professionals, territoris i àrees temàtiques a les quals arriba la intervenció mediadora	Professionals intervinents (professions, evolució, quantitat per cas) Distribució de temes abordats per cas Distribució d'usuaris intervinents per cas Distribució de demandes per territori i àmbits	
Capacitat d'adaptació: interessa distingir si la intervenció mediadora ha modificat la percepció del cas i les pràctiques habituals en Serveis Socials	Sol·licitud d'assessorament a professionals; Cursos de formació en temes d'immigració i de mediació dels professionals Nous protocols i regles de funcionament Reformulació tema original de demanda amb temes tractats en informe final	
Acords: Interessa distingir els acords als quals s'ha arribat en la intervenció com el seu compliment	Distribució d'acords per famílies	Valoració d'acords per mediadors i professionals
Canvi percepcions: interessa conèixer el canvi de percepcions dels professionals que utilitzen el servei		Valoració sobre nous coneixements, visió autocrítica, etc.

c) Recursos

FACTORS A AVALUAR	INDICADORS	
	QUANTITATIUS	QUALITATIUS
Previsió: Interessa conèixer el compliment de la planificació o estratègies explícites i implícites, anuals i interanuals	Documents de planificació a nivell general i per districte	Plans i estratègies definits per la coordinació de l'SMI (objectius, destinataris, funcions, etc.)
Qualitat Informació: interessa conèixer si és pertinent, actualitzada, flexible i àgil la informació amb la qual es compta	Camps que s'han emplenat pels responsables Base de dades: llistat de camps que s'utilitzen; accessibilitat i rapidesa d'accés a informació; etc. Documents sobre anàlisis, avaluació interna	Valoració de Coordinació SMI, mediadors i professionals sobre les fitxes i la base de dades
Eficiència: Interessa conèixer si els procediments utilitzats són àgils i són acceptats	Temps de demora entre sol·licitud de demanda i intervenció mediadora	Valoració de mediadors i professionals sobre eficiència i eficàcia de l'SMI
Idoneïtat: Interessa conèixer si la formació, criteris de selecció, habilitats i experiència dels mediadors és l'adequada	Dades sobre mediadors intervinents: formació, sexe, experiència, idiomes, funcions que desenvolupen, etc. Cursos de formació i actualització a mediadors	Valoració de coordinació SMI, mediadors i professionals
Control intern: Interessa conèixer si existeixen mecanismes d'avaluació, supervisió i seguiments dintre de l'SMI i amb Serveis Socials	Periodicitat, participants, temes, documentació produïda dels mecanismes que s'utilitzen habitualment en l'avaluació i seguiment	
Capacitat potencial: quantitat de demandes que pot absorbir l'SMI	Terme mitjà intervencions per mes/mediador	Valoració de coordinació SMI, mediadors

d) Fins generals

	INDICADORS	
FACTORS A AVALUAR	QUANTITATIUS	QUALITATIUS
Objectius: Interessa conèixer el compliment dels objectius de l'SMI (explícits i implícits)	Contingut, els temes i l'abast de les diferents tipologies d'assessorament de SMI	Valoració de la Coordinació SMI sobre el compliment d'objectius Valoració d'indicadors qualitatius i quantitatius utilitzats
Estudis comparatius: Interessa comparar metodologies, procediments i resultats amb altres experiències de mediació (per exemple Madrid)	(Indicadors utilitzats en altres serveis)	

B. ANÀLISI DE LA DIMENSIÓ OPERATIVA DE L'ANY 2003

1. Objectius de l'avaluació

La dimensió operativa considerarà els aspectes plantejats en l'avaluació del 2002-2003 amb noves aportacions que poden enriquir la lectura de la informació existent.

L'objectiu fonamental per a aquest any és ajustar els indicadors estadístics que siguin d'utilitat per un seguiment i avaluació del servei.

Un punt de partida per a aquesta anàlisi són les conclusions més importants a les quals es va arribar en l'anterior avaluació i observar com han evolucionat aquests indicadors.

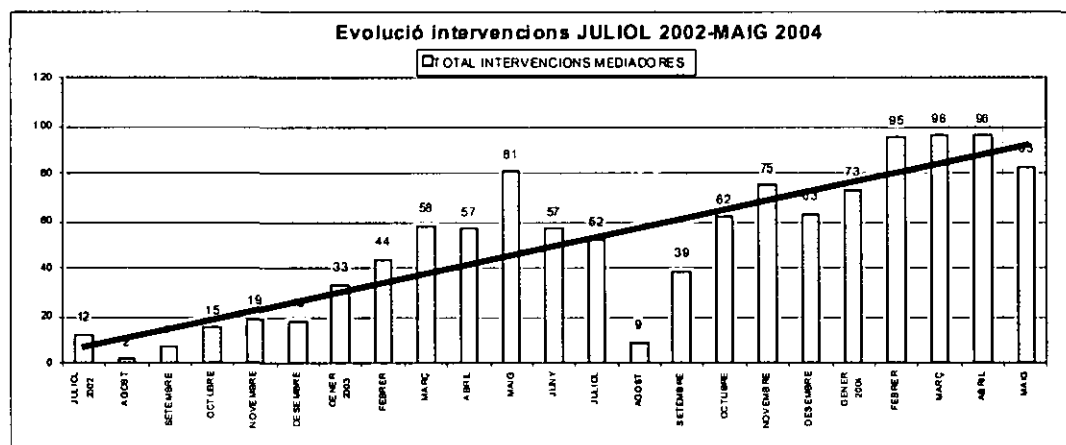
Un dels aspectes en els quals s'aprofundirà l'anàlisi és sobre les tipologies i funcions de la mediació per comptar amb una informació amb dades estandarditzades que permetin el seu seguiment i avaluació.

2. Evolució de la demanda i modalitats d'intervenció del servei de mediació

a) Distribució de les intervencions mediadores juny 2003-març 2004.¹

En el període de juny 2003-maig 2004 s'han produït un total de 824 intervencions amb 191 famílies que és la unitat d'anàlisi i de referència. Aquestes famílies representen un 2% del total d'usuaris immigrants atesos en Serveis Personals en el període 2003.

Un seguiment comparatiu de les demandes durant els períodes juliol a maig de 2002-2003 i juny a gener de 2004, ens mostra que hi ha un creixement de més del 80% de les demandes si comparem mes a mes. La mitjana de demandes en 2002-2003 va anar de 31 demandes per mes mentre que en el període 2003-2004 ha estat de 68 demandes per mes.



b) Intervencions per família

La quantitat d'intervencions per família mostra certa continuïtat respecte al període anterior encara que en aquest període creixen significativament les demandes que han requerit una sola intervenció per família. Les famílies que requereixen 2 i més de 5 intervencions s'han mantingut en termes relatius. Les de 3, 4 i 5 intervencions han disminuït relativament. Cal destacar que setze famílies han requerit

¹ Les dades considerades en aquest ítem s'han pres sobre la base de les memòries de DC aclarint que existeix una petita variació respecte a la base de dades de la pròpia DC que després s'analitza. La resta de la informació es basa majoritàriament en la Base de dades de l'SMI.

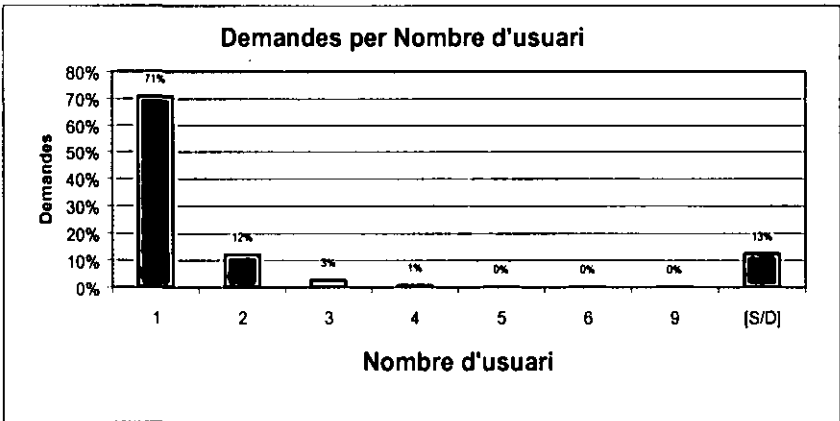
mes de deu intervencions, amb un cas especial que ha requerit 22 intervencions. Aquestes famílies acumulen un 34% del total d'intervencions.

Nombre d'IM per família

Núm. IM	n
1	75
2	37
3	21
4	11
5	11
>5	34
	189

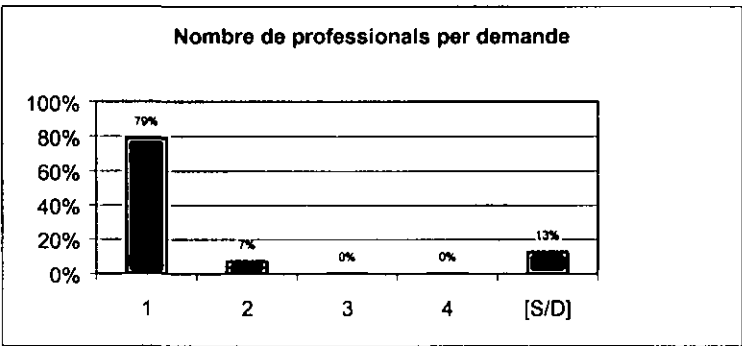
c) Nombre d'usuaris per intervenció mediatadora

El nombre d'usuaris que han intervingut per intervenció mediatadora ens indica que en la majoria de les intervencions (un 71%) només ha intervingut un usuari. Això no vol dir que les intervencions es realitzin en casos o famílies d'un sol integrant. Una informació a rellevar en el futur és sobre la composició del nucli familiar per determinar si està compost per un o més integrants.



d) Nombre de professionals per intervenció

La quantitat de professionals que intervien per IM ens mostra una mica semblant al nombre d'usuaris per intervenció ja que en la majoria de les demandes (un 79%) només intervé un professional.



e) Lloc on es realitza la intervenció

La major part de les intervencions mediadores es realitzen en el Centre de Serveis Socials (74%) i el 25% restant s'ha realitzat en altre lloc (20%) o en el domicili de l'usuari (5%). Seria interessant conèixer si el professional que va demandar la IM participa en les IM que es realitzen en altres llocs.

Lloc on es realitza la intervenció

Lloc	Intervenció medidora
[S/D]	7
Altre lloc (especificar)	136
Centre	491
Domicili de l'usuari	30
Total	664

3. Modalitat d'intervenció

Respecte dels tipus d'intervenció que s'han produït cal distingir entre cinc modalitats d'intervenció medidora segons la demanda inicial dels professionals:

1. Intervenció medidora professional-usuari
2. Assessorament a professional
3. Assessorament a equip de professionals
4. Suport a professionals amb entitats socials
5. Intervenció medidora amb veïns

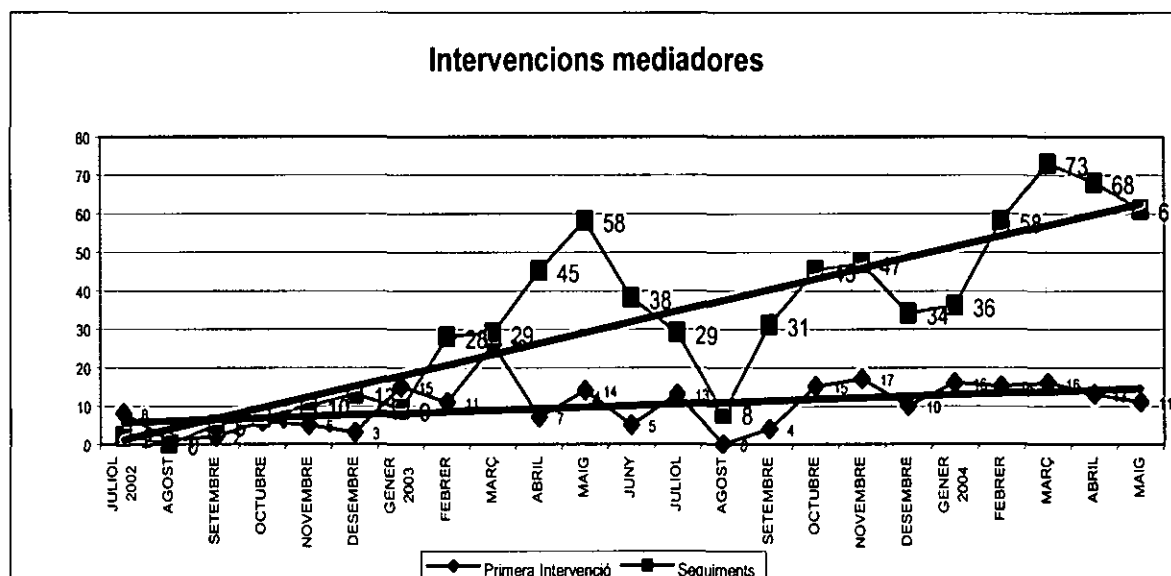
D'acord a la base de dades el 82% de les actuacions són intervencions mediadores professional-usuari (664 intervencions), mentre que les sol·licituds d'assessorament al professional (assessoraments reconvertits) sumen un total de 85 casos, els assessoraments a professionals són 39, dividits en 25 assessoraments individuals, 14 intervencions d'assessorament a equips de professionals, 18 de suport a professionals en reunions amb entitats socials i finalment 2 intervencions mediadores amb veïns.

Modalitats d'intervenció

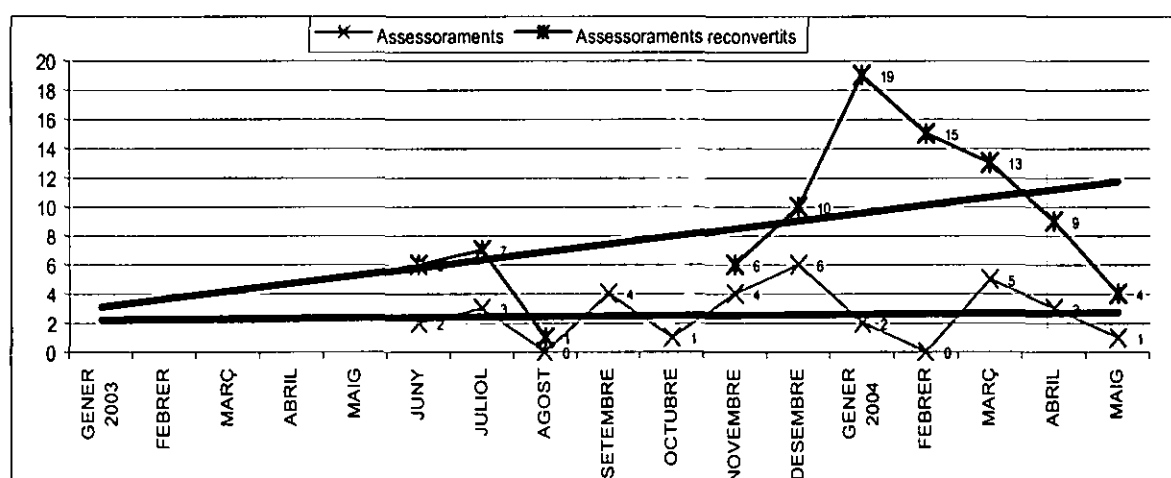
Assessorament a l'equip de professionals	14	2%
Reconvertits	85	10%
Intervenció medidora	683	76%
Suport al professional en reunions amb entitats socials	19	2%
Assessorament professional	26	3%
Intervenció medidora veïns	2	0%
No realitzada	64	7%
Total	893	100%

a. Intervenció mediatra

Dintre de les intervencions mediatres es distingeixen els casos nous i els seguiments de casos. En aquest període el total de seguiments (528) quadruplica la quantitat de nous casos (135) que és una tendència que es manté constant des d'abril de 2003.



b. Assessoraments reconvertits, a professional, a equip de professionals, suport a professionals amb entitats socials i Intervenció mediatra amb veïns.



Font: les dades considerades s'han pres sobre la base de les memòries de DC

Reconvertides: En la intervenció mediatra es donen casos que la demanda inicial es transforma en assessorament als professionals normalment quan l'usuari no es presenta. Aquesta intervenció es denomina assessorament reconvertit i en aquest període el total d'aquests assessoraments suma 85 intervencions. Es poden distingir sis grans grups sobre els temes que es tracten en les reconvertides: Educació, Relacions familiars, Elements culturals, Cridades telefòniques, Anàlisis de cas, Concretar entrevista, Altres. Els professionals mostren especial interès a conèixer més els elements culturals de les famílies i les relacions familiars. Aquestes reunions serveixen també per analitzar els casos, concretar entrevistes futures i trucar per telèfon als usuaris.

Contingut dels assessoraments reconvertits

[S/D]	4
Absentisme escolar	2
Activitats extraescolars	2
Funcionament de l'escola	3
Matriculació	1
Seguiment dels nens a l'escola	1
Alimentació i nutrició	2
Salut mental	1
Seguiment de visites mèdiques	6
Pediatría	1
Relacions de parella	2
Relacions pares/fills	6
Uns altres (especificar)	11
Condicions d'habitatge	2
Valoració de la situació econòmica de l'habitatge	1
Denúncies	4
Permís de residència	1
Permís de treball	1
PIRMI	2
Procés migratori	2
Reagrupament familiar	1

Assessoraments a professionals i equips de professionals: s'han donat 25 casos d'aquest tipus de IM (3%). Aquest tipus d'assessoraments on no intervé l'usuari pot ser demandat per un professional o un equip de professionals. Els temes que s'hi plantegen són variats però en general es refereixen a una demanda d'informació o coneixement sobre situacions familiars (exemple matrimonis entre cosins), problemes de joves (per exemple embarassos prematurs) o suport per a traducció de convocatòries. Cal destacar que els assessoraments són les úniques intervencions amb el col·lectiu llatinoamericà.

Recolzament en reunions: en aquest cas els mediadors donen suport als professionals que han convocat una reunió amb col·lectius d'origen immigrant. Aquest suport consisteix bàsicament a facilitar la comunicació entre les parts com també donar els assessoraments que es requereixin.

Tant en assessorament a equips de professionals com en el recolzament en reunions cal destacar l'existència de treball comunitari o de grup en els centres que reclamen aquest servei. És a dir que existeix una estratègia d'actuació cap a aquests col·lectius ja sigui a través d'un programa específic de centre (per exemple el programa 'Apropem-nos' de Poble Nou, o la 'Xarxa Barri Obert' de Centre Baixa o el programa 'Espais d'interculturalitat' de Camp de l'Arpa) o a través de reunions grupals com les organitzades amb la comunitat xinesa a Sant Andreu, o amb joves marroquins a la Franja Besòs.

Intervenció mediatadora amb veïns: s'han donat dos casos de mediació amb veïns al Poble Sec.

En el cas dels assessoraments s'adverteix un problema en la seva definició i no poden distingir-se clarament els suports a professionals i els assessoraments. A això cal destacar que no és igual la forma que els identifica en les memòries i en la base de dades, cosa que genera diferències en ambdós registres. Aquest és un dels temes a aclarir en les tipologies de mediació.

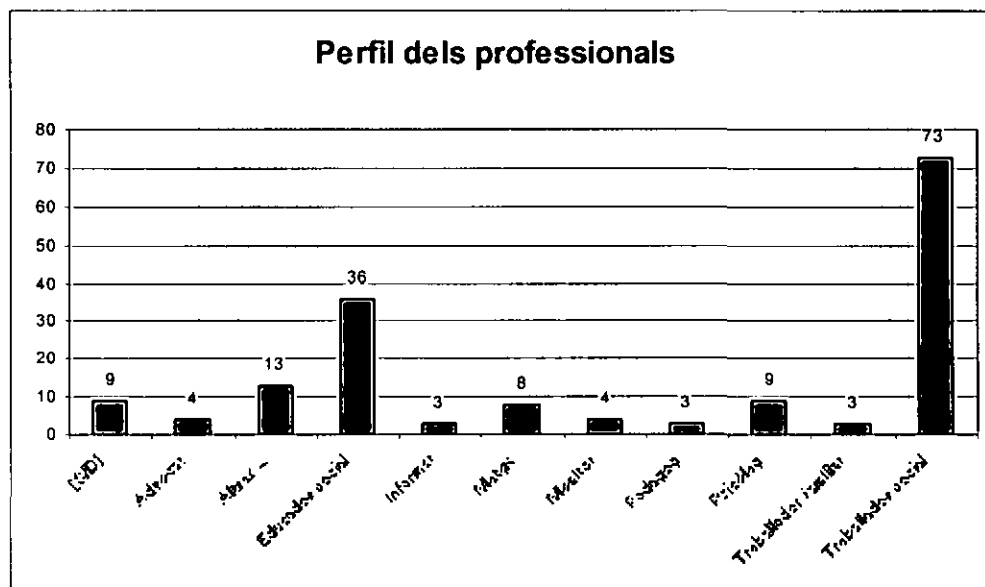
4. Perfil professional de la demanda

Respecte del perfil dels professionals que han intervingut en la mediació, cal distingir entre els professionals del servei (que són els que poden realitzar les demandes i que en l'argot de l'SMI se'ls

coneix com 'assignats', i els professionals intervinents d'altres serveis que se'ls reconeix com 'no assignats'. En total han intervingut 165 professionals dels quals els assignats (118) representen un 72% mentre que els no assignats (47) representen un 28%.

En termes comparatius amb el període 2002-2003 el nombre de professionals assignats ha augmentat significativament: es va passar de 34 professionals a 118 en aquest període.

En la distribució dels rols els treballadors i els educadors socials constitueixen el col·lectiu més important superant un 66% del total.



Professió	n	%
[S/D]	9	5%
Advocat	4	2%
Altres	13	8%
Educador social	36	22%
Infermer	3	2%
Metge	8	5%
Monitor	4	2%
Pedagog	3	2%
Psicòleg	9	5%
Treballador familiar	3	2%
Treballador social	73	44%
Total	165	100%

Pel que fa als assignats cal fer una altra distinció respecte a l'àmbit on treballen, distingint aquells que treballen en Serveis Socials, en EAIA, SIS i altres àmbits.

En la mesura que intervenen professionals diversos d'àmbits diferents en el procés mediador, el seu abast és major com també ho són les perspectives professionals que hi intervenen.

Distribució dels professionals per àmbits d'intervenció

Professional No Assignat	Total	Altres (especificar)	EAIA	Serveis socials	SIS
[S/D]	3	3			
Advocat	1	1			
Altres	11	11			
Educador social	4	4			
Infermer	2	2			
Metge	8	8			
Monitor	4	4			
Pedagog	3	3			
Psicòleg	5	5			
Treballador familiar	6	6			
Professional assignat					
[S/D]	6	1	1	3	1
Advocat	3			3	
Altres	2	1		1	
Educador social	32			30	2
Infermer	1			1	
Metge	4	1	2		1
Monitor	3			3	
Pedagog	67		3	63	1
Psicòleg	165	50	6	104	5

La quantitat d'intervencions entre els professionals assignats és dispar amb grans diferències entre si. Així per exemple hi ha un professional amb 59 intervencions, altres tres amb més de 30, 13 casos amb més de 10, mentre que hi ha 46 professionals amb només una intervenció, 26 amb dues i 29 amb menys de 10 (s'entén que moltes d'aquestes intervencions són de seguiment). Entre els professionals no assignats el màxim nombre d'intervencions és de 4, i la majoria (36) té només una intervenció.

Professionals d'acollida i de tractament

S'ha detectat la necessitat de diferenciar entre professionals d'acollida i de tractament. En ambdós casos poden existir intervencions mediadores però les diferències entre les funcions que compleix cadascun d'aquests professionals pot diferenciar aquelles mediacions on les tasques principals són d'assessorament, informació i suport als usuaris (acollida), d'aquelles en les quals es tramiten prestacions o serveis (tractament).

En total els professionals de primera acollida que han sol·licitat l'SMI són 15 (13% del total de professionals assignats). Aquests professionals han realitzat 38 IM (6% del total d'intervencions mediadores). Si es parteix del supòsit que en primera acollida hi ha una sessió per família, si comptabilitzem les 38 sessions de mediació, podem deduir que el 20% de les famílies intervingudes han estat de primera acollida.

Professionals de primera acollida per centre

suma 1a. acollida	Professionals intervinents	IM
01 CSS Casc Antic	1	1
01 CSS Raval Nord - Erasme Janer	1	1
01 CSS Raval Sud - Drassanes	2	3
03 CSS Poble Sec	2	8
03 CSS Sants	1	1
04 CSS Les Corts Est	1	1
06 CSS Coll-Vallcarca	1	12
06 CSS Gràcia	2	3
07 CSS Guinardó	1	1
08 CSS Centre Baixa	1	1
10 CSS Besòs	1	5
10 CSS Poblenou	1	1
Total	15	38

Un altre element a destacar és la necessitat que quedi constància del professional que va originar la demanda. En la base de dades de DC dels professionals que intervenen en la mediació no es distingeixen aquells que van originar la demanda dels que han intervingut posteriorment.

5. Origen territorial de la demanda

a) Distribució de demandes per districtes

La distribució de les demandes per districtes ens mostra que Sants Montjuïc (34%), Ciutat Vella (14%) Horta Guinardó (14%), Sant Andreu (14%) i Sant Martí (10%) concentren el 86% de les intervencions, mentre que el 14% restant es concentra en els altres cinc districtes. Nou Barris amb 11, Les Corts amb 9 intervencions i l'Eixample amb 8 són els districtes que menys demandes han fet.

Distribució de demandes i IM per districtes

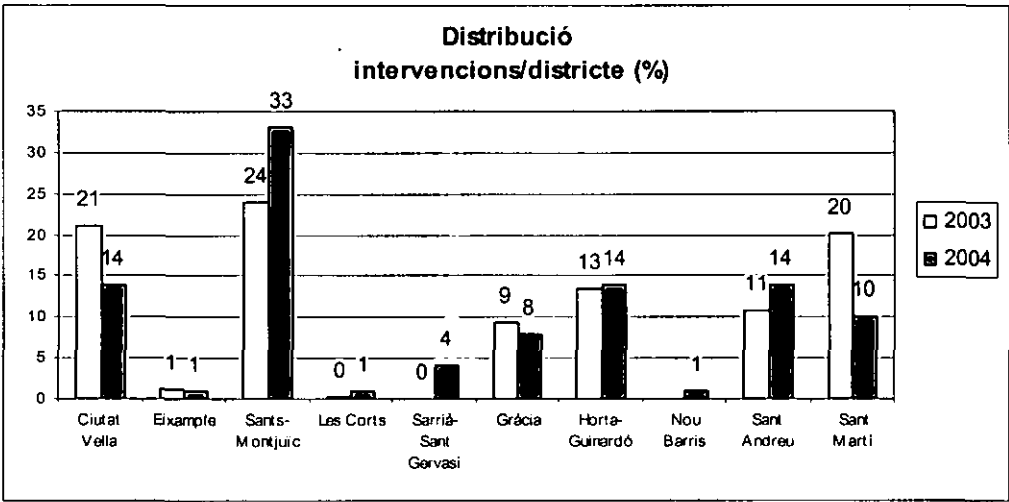
Districte	Demandes	%	Intervenció mediadora	%
Ciutat Vella	112	14%	97	15%
Eixample	8	1%	8	1%
Sants-Montjuïc	269	33%	227	34%
Les Corts	9	1%	9	1%
Sarrià-Sant Gervasi	30	4%	27	4%
Gràcia	65	8%	47	7%
Horta-Guinardó	111	14%	97	15%
Nou Barris	11	1%	6	1%
Sant Andreu	110	14%	84	13%
Sant Martí	83	10%	62	9%
Total	808	100%	664	100%

Al seu torn la relació entre demandes i llars ateses ens mostra que en alguns districtes la proporció no és equivalent. En termes relatius a Sants, Ciutat Vella Sant Andreu i Horta la proporció de demandes és superior a la de llars intervingudes, mentre que a Gràcia, Sant Martí i Nou Barris passa el contrari. Això vol dir que alguns districtes es donen més demandes de seguiment que en uns altres. En la resta dels districtes les proporcions relatives es mantenen equivalents.

Distribució de demandes i Llars per districtes

Districte	Ciutat Vella	Eixample	Sants-Montjuïc	Les Corts	Sarrià-Sant Gervasi	Gràcia	Horta-Guinardó	Nou Barris	Sants	Sant Andreu	Martí total
Llars	13%	2%	31%	1%	4%	9%	11%	3%	11%	16%	100%
Demandes	14%	1%	33%	1%	4%	8%	14%	1%	14%	10%	100%

Pel que fa a la distribució de les demandes per districte s'observen canvis respecte al període anterior amb un creixement a Sants, Sarrià, Sant Andreu i Nou Barris i un descens a Ciutat Vella, Gràcia i sobretot Sant Martí.



En relació a la proporció d'intervencions mediadores i població immigrada, en l'informe de 2003 s'afirmava que en alguns districtes (Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Sant Martí i Sarrià-Sant Gervasi) existien posicions de coherència entre la taxa de població immigrada, la taxa d'ús per part dels immigrants dels Serveis Socials i la taxa d'ús del servei de mediació. En altres districtes com Sant Andreu, Horta-Guinardó, Gràcia i l'Eixample, no es donaven aquestes posicions de coherència. El mapa de la situació ha canviat en aquest període en el qual s'han incorporat dos nous districtes que han requerit mediació (Les Corts i Nou Barris).

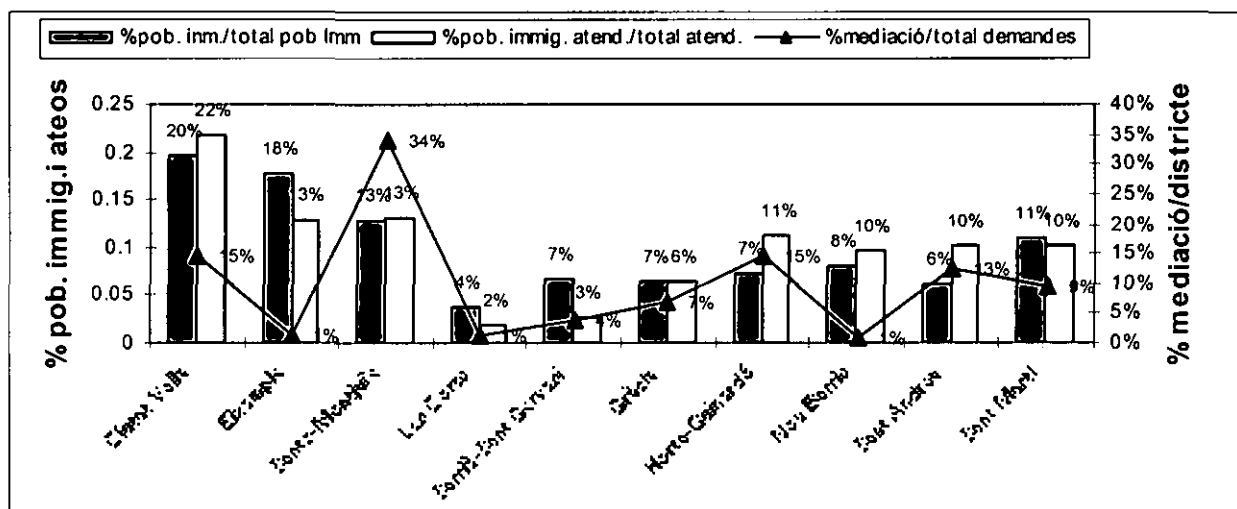
En segon lloc alguns districtes han canviat de quadrant ja que la coherència entre les taxes comparades es dona a Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Horta Guinardó (amb taxes sobre la mitjana) i Les Corts, Sarrià i Nou Barris (per sota de la mitjana).

Sants Montjuïc i l'Eixample són els districtes en què es dona un contrast més gran entre usuaris atesos i la població. En general existeix correspondència entre les mitjanes dels usos dels serveis socials i la mediació amb excepció del districte de l'Eixample i Sant Martí. En canvi respecte a la població en el districte de Sant Andreu no es donen posicions de coherència amb les altres mitjanes.

Població immigrada, immigrants atesos i demandes de mediació per districtes

	Població imm./ Total pob. imm.	Imm. atesos/ Total imm. atesos	Imm. intervinguts/ Total intervinguts
Ciutat Vella	19,7%	22%	15%
Eixample	17,7%	13%	1%
Sants-Montjuïc	12,8%	13%	34%
Les Corts	3,9%	2%	1%
Sarrià-Sant Gervasi	6,7%	3%	4%
Gràcia	6,5%	6%	7%
Horta-Guinardó	7,4%	11%	15%
Nou Barris	8,0%	10%	1%
Sant Andreu	6,2%	10%	13%
Sant Martí	11,0%	10%	9%
	100,0%	100%	100%

Gràfic comparatiu de la població immigrada, els immigrants atesos i les demandes de mediació

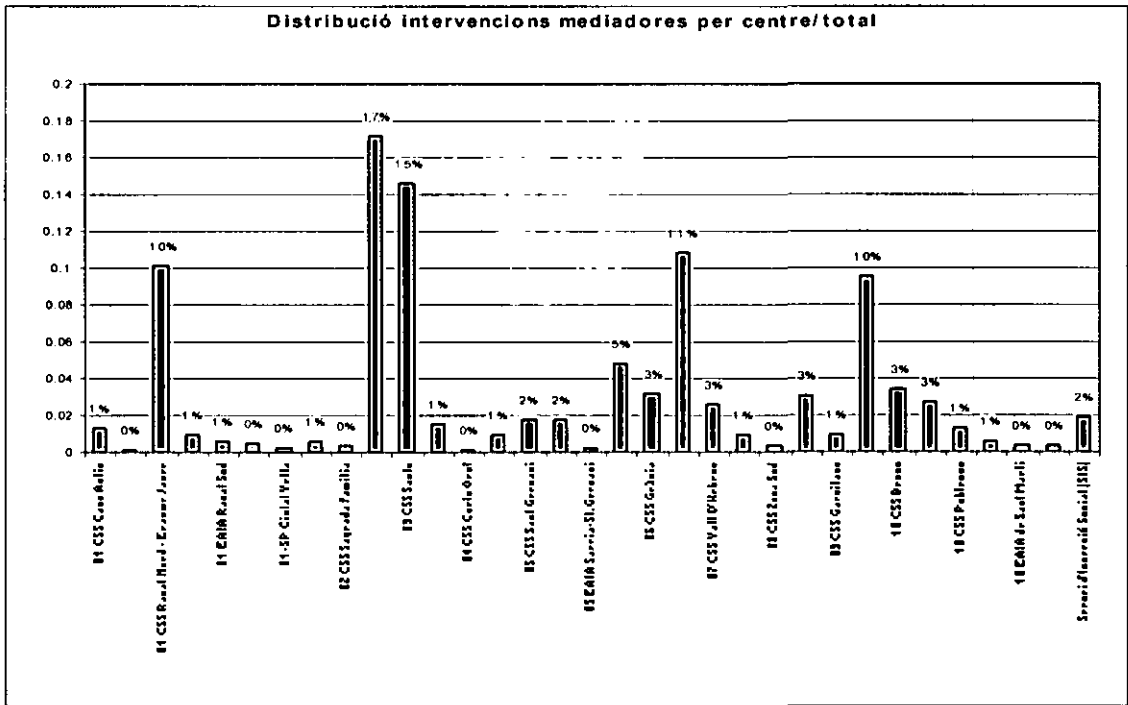
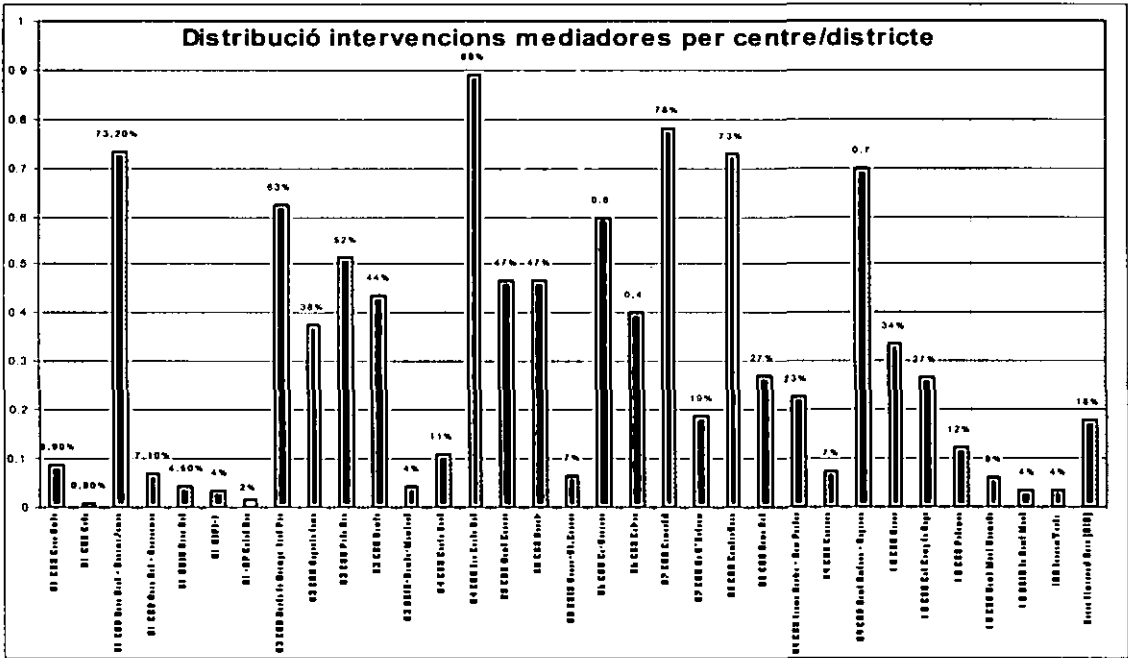


Relació entre la demanda a l'SMI i la població immigrant atesa als Serveis Personals

		Demanda de l'SMI	
		Per sobre de la mitjana	Per sota de la mitjana
Població atesa per Serveis Personals	Per sobre de la mitjana	Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Horta-Guinardó, Sant Andreu	Eixample, Sant Martí
	Per sota de la mitjana		Les Corts, Sarrià, Nou Barris, Gràcia

b) Distribució de les demandes per centres

Si considerem tots els centres en els quals s'han realitzat intervencions mediadores, 29 d'un total de 33 centres, veiem que cinc centres concentren el 64% del total de demandes amb més de 30 demandes per centre. La resta es distribueix de la següent manera: 7 centres han registrat més de 10 demandes; 3 centres han registrat de 6 a 10 demandes; 9 centres, de 2 a cinc demandes; i 4, només una demanda. En aquest període s'han incrementat els centres que demanen el servei encara que existeixen 8 centres que no l'han demanat cap cop durant el 2003. En els gràfics següents destaquen clarament que tenen major demanda sobre el total i la forma desigual en què es distribueixen les IM entre els centres d'un mateix districte.



c) Distribució de les demandes per llar, nacionalitat i districte

La distribució de les demandes per nacionalitat ens mostra una distribució encapçalada pel col·lectiu marroquí (32%), seguida pel romanès (24%), el pakistanès (14%), el xinès (11%). La resta (rus, europeus de l'est, asiàtics, africans) tenen entre l'1 i el 4%.

La relació entre IM i el total de IM (que inclouen assessoraments i suport a professionals) per col·lectiu ens dóna una distribució similar per a cada col·lectiu.

Distribució de les intervencions mediadores (IM) i total d'IM
(assessoraments inclosos)

Nacionalitat	IM	%	Total IM	%
[S/D]	34	5%	74	9%
Àfrica...	4	1%	4	0%
Algèria	15	2%	16	2%
Altres ...	10	2%	11	1%
Àsia...	26	4%	29	4%
Bangla Desh	4	1%	5	1%
Europa...	6	1%	9	1%
Marroc	236	36%	262	32%
Pakistan	92	14%	112	14%
Romania	160	24%	195	24%
Rússia	4	1%	4	0%
Xina	73	11%	87	11%
Total	664	100%	808	100%

Respecte de la forma en què es distribueixen les llars ateses per nacionalitat, sobretot les que són quantitativament més importants, es poden distingir nacionalitats que tenen una alta concentració en un sol districte (la xinesa a Sant-Andreu; la marroquina, algeriana i asiàtica a Sants, i la romanesa a Horta).

Per quantitat de nacionalitats demandades per districtes s'observa que l'Eixample i Les Corts només tenen dues nacionalitats; Horta (90% de les demandes són romanesos) i Nou Barris en tenen tres; Gràcia cinc; Sarrià (57% de les demandes són pakistaneses) i Sant Andreu sis, Sants (dels quals el 56% són marroquins) i Sant Martí en tenen nou. Aquí es destaca el fet que Sant Martí és un dels que té menys demandes però el que presenta major diversitat de nacionalitats.

Distribució de llars per nacionalitat i districte sobre total del col·lectiu

Nacionalitat	Ciutat	Eixample	Sants-	Els Corts	Sarrià-	Gràcia	Horta-	Nou	Sant	Sant
	Vella		Montjuïc		Sant Gervasi		Guinardó	Barris	Andreu	Martí
Marroc	16%	3%	39%	1%	1%	9%	1%	3%	7%	19%
Algèria	14%	0%	57%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	29%
Àfrica	0%	0%	33%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	33%
Pakistan	41%	0%	32%	0%	14%	0%	0%	0%	5%	9%
Xina	0%	0%	19%	0%	5%	10%	10%	0%	48%	10%
Àsia	0%	0%	43%	0%	0%	0%	0%	29%	29%	0%
Romania	0%	3%	18%	0%	3%	15%	45%	3%	3%	13%

Rússia	0%	0%	0%	0%	25%	25%	0%	0%	25%	25%
Europa	0%	0%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	75%
Altres	0%	0%	0%	33%	0%	33%	0%	0%	0%	33%
Bangla Desh	50%	0%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
S/D	33%	0%	44%	0%	0%	11%	0%	0%	11%	0%

d) Relació entre famílies intervingudes i usuaris dels col·lectius subjectes a mediació

Si comparem el total de famílies intervingudes en relació als usuaris immigrants atesos en SS la relació és de només un 2%. Però si comparem els totals dels col·lectius que efectivament reben mediació (marroquí, xinès, romanès, pakistanès i algerià) veiem que el percentatge total de famílies intervingudes sobre els usuaris atesos ascendeix al 9%, i si considerem el total d'usuaris que han intervingut en la mediació arribem al 18%. Quan analitzem col·lectiu per col·lectiu les xifres contrasten més, i destaca el col·lectiu de xinesos del qual d'acord amb dades de l'USUFAM es va atendre 31 usuaris, mentre que l'SMI va registrar 21 famílies intervingudes, cosa que permet deduir que el 68% dels usuaris han estat intervinguts. En el cas dels romanesos el percentual és del 20%, entre els pakistanesos és del 16% i entre els algerians és del 6%. Per tant, si bé les famílies marroquines intervingudes representen un 50% del total de les famílies intervingudes, només representen un 6% del total dels usuaris marroquins atesos en SS. En canvi, la població xinesa intervinguda que representa un 10% del total de les famílies intervingudes, representen un 68% del total d'usuaris atesos.

Relació usuaris atesos / famílies intervingudes

	2003		
	Usuaris atesos	Famílies intervingudes	% Fam. intervingudes / usuaris atesos
MARROC	1,242	69	6%
ROMANIA	196	40	21%
PAKISTAN	137	22	16%
ALGÈRIA	117	7	7%
XINA	31	21	68%
Total col·lectius	1,723	159	9%
Total immigrants atesos	8,997	191	2 %

e) Distribució entre famílies intervingudes i usuaris dels col·lectius subjectes a mediació

Si es compara la distribució de les famílies intervingudes en relació a la distribució dels col·lectius intervinguts més importants que són atesos a serveis personals (marroquí, pakistanès, xinès, romanès, algerià), advertim que la distribució per districtes no és equivalent. Així per exemple Ciutat Vella concentra el 39% de les atencions a aquests col·lectius però només té el 12% de famílies intervingudes. En canvi Sants té el 15% d'usuaris atesos i el 31% de famílies intervingudes. Sant Andreu és l'únic districte que manté una relació equivalent entre usuaris atesos i famílies intervingudes.

Famílies intervingudes i usuaris dels col·lectius subjectes a mediació

	% Col·lectiu intervinguts / total col·lectiu	% Famílies intervingudes districte / total famílies intervingudes
Ciutat Vella	39%	13%
Eixample	6%	2%
Sants-Montjuïc	15%	31%
Les Corts	2%	1%
Sarrià	2%	4%
Gràcia	5%	9%
Horta-Guinardó	6%	11%
Nou Barris	6%	3%
Sant Andreu	10%	11%
Sant Martí	10%	16%

Si analitzem aquestes dades sobre cada centre i les relacionem amb els cinc col·lectius més importants que requereixen mediació, advertim algunes qüestions interessants. Ciutat Vella, Casc Antic, Raval Sud i Gòtic tenen una proporció relativament alta d'usuaris a SS (8,5%; 12%, 4 % sobre el total) però amb baixes demandes de mediació. En canvi en Raval Nord la proporció és més equivalent. Aquestes diferències no es deuen a la distribució desigual dels usuaris atesos d'aquests col·lectius en centres ja que el col·lectiu marroquí que comporta el 42% de les famílies intervingudes de CV i el pakistanès amb un 37% tenen una distribució proporcionalment equivalent en cada centre. És a dir que lògicament sobretot al Casc Antic, Raval Sud i Gòtic, que tenen unes proporcions altes d'aquests col·lectius, caldria esperar una proporció més elevada de mediacions.

Al Poble Sec i a Sants es dona la situació inversa: una proporció més elevada de famílies intervingudes que ateses. Si ho analitzem per col·lectius veiem que per a tots els col·lectius les demandes dels usuaris són menors que els de Ciutat Vella, encara que les demandes de mediació són superiors.

Una cosa similar passa al centre Guinardó. Aquí destaca una proporció elevada de població d'origen romanès d'un 6% sobre el total. L'Eixample, que concentra una proporció elevada d'usuaris de la població xinesa que és sobre les quals més es demanda l'SMI, no té demandes de mediació d'aquest col·lectiu.

En la resta dels centres les proporcions són més equivalents però la conclusió general que es pot obtenir és que la distribució de les demandes de mediació no es correspon amb l'atenció que realitza cada centre als col·lectius que normalment demanen aquest servei. Així per exemple les famílies marroquines intervingudes en Ciutat Vella representen un 13% del total i els usuaris atesos el 41% del total. No obstant això, a Sants les famílies marroquines intervingudes representen un 44% i els usuaris atesos un 16%. Es poden observar altres casos en gris en el quadre següent per marcar aquestes diferències.

Com a conclusió es pot assenyalar que la distribució de les demandes de mediació no equival a la de les demandes dels usuaris de SS. L'explicació sobre aquesta distribució pot deure's als estils de gestió dels centres, a la difusió del servei o a l'experiència i característiques dels professionals que ho demanen.

Distribució de l'atenció als usuaris de SS (col·lectius intervinguts) i famílies intervingudes

	% usuaris atesos / total usuaris	% famílies intervingudes / total intervingudes			% usuaris SS/ centre i districte				
					El Marroc	Algèria	Pakistan	Xina	Romania
					usuaris atesos	usuaris atesos	usuaris atesos	usuaris atesos	usuaris atesos
Barceloneta	1.3%	0.0%			2%	1%	1%	0%	0%
Casc Antic	8.5%	2%	01 EIPI-1	1%	10%	15%	6%	6%	1%
Raval S. (Dr.)	12.6%	3%	01 EAIA Raval Sud	1%	14%	11%	23%	0%	2%
Raval N. (Er. J.)	11.8%	7%			12%	5%	19%	3%	2%
Gòtic	4.4%	0%			4%	3%	10%	3%	3%
Ciutat Vella	38.6%	13%			41%	36%	59%	13%	8%
Ciutat Vella mediacions					16%	14%	41%	0%	0%
Sagrada Família	1.2%	1%			1%	3%	1%	3%	1%
SF (Dr. i FP)	2.3%	1%			2%	5%	0%	13%	1%
SF (Esquerra)	1.4%	0%			1%	3%	1%	6%	2%
Sant Antoni	1.4%	0%			1%	3%	1%	0%	1%
Eixample	6.3%	2%			6%	13%	3%	23%	5%
E mediacions					3%	0%	0%	0%	3%
Poble Sec	7.1%	18%			8%	1%	11%	3%	2%
Sants	5.2%	12%	03 EAIA-Sants-Montjuïc	1%	6%	2%	6%	0%	6%
Zona Franca	2.3%	0%			2%	1%	1%	6%	3%
Sants-Montjuïc	14.6%	31%			16%	3%	18%	10%	11%
Sants mediacions					39%	57%	32%	19%	18%
Zona Est	1.1%	1%			1%	1%	0%	10%	1%
Zona Oest	0.7%	1%			1%	1%	0%	0%	0%
Les Corts	1.8%	1%			2%	2%	0%	10%	1%
Les Corts mediacions					1%	0%	0%	0%	0%
Sarrià	0.5%	2%	05 EAIA Sarrià-Sant Gervasi	1%	0%	0%	1%	0%	2%
Sant Gervasi	1.5%	2%			1%	1%	0%	6%	5%
Sarrià	2.0%	4%			1%	1%	1%	6%	6%
S mediacions					1%		14%	5%	3%
Coll-Vallcarca	2.7%	6%			1%	6%	0%	0%	14%
Gràcia	2.3%	3%			3%	3%	1%	6%	1%
Gràcia	5.0%	9%			4%	9%	1%	6%	14%
Gràcia mediacions					9%	0%	0%	10%	15%
Carmel	1.4%	0%			1%	3%	1%	0%	5%
Guinardó	2.1%	6%			1%	2%	1%	3%	9%
Horta	0.5%	0%			0%	1%	0%	0%	1%
V. Hebrón	2.1%	4%			1%	2%	4%	0%	9%
Horta-Guinardó	6.0%	11%			3%	7%	7%	3%	23%
Horta mediacions					1%	0%	0%	10%	45%
Zona Centre Alta (Roquetes)	0.9%	0%			1%	1%	0%	3%	1%
Zona Centre Baixa	0.7%	2%			0%	3%	0%	0%	3%

	% usuaris atesos / total usuaris	% famílies intervingudes / total intervingudes			% usuaris SS/ centre i districte				
					El Marroc	Algèria	Pakistan	Xina	Romania
					usuaris atesos	usuaris atesos	usuaris atesos	usuaris atesos	usuaris atesos
(Pau Casals)									
Zona Nord	1.8%	0%			2%	0%	0%	0%	5%
Zona Sud	2.9%	1%			2%	9%	0%	0%	7%
Nou Barris	6.3%	3%			5%	14%	0%	3%	14%
Nou Barris mediacions					3%	0%	0%	0%	3%
F. Besòs (Bon Pastor)	5.0%	2%			7%	0%	3%	0%	2%
Garcilaso	2.9%	2%			3%	1%	1%	10%	3%
Sant Andreu	1.8%	7%			1%	3%	1%	16%	2%
Sant Andreu	9.7%	11%			11%	4%	4%	26%	6%
Sant Andreu mediacions					7%	0%	5%	48%	3%
Besòs	2.5%	5%			2%	1%	4%	0%	6%
Clot	2.1%	5%	IES Ferran Tallada	1%	2%	1%	1%	0%	6%
Poblenou	4.5%	1%	Servei d'Inserció Social (SIS)	4%	5%	9%	2%	0%	2%
Sant Martí-Verneda	0.6%	1%			1%	1%	0%	0%	0%
Sant Martí	9.6%	16%			10%	11%	7%	0%	13%
Sant Martí mediacions					19%	29%	9%	10%	13%

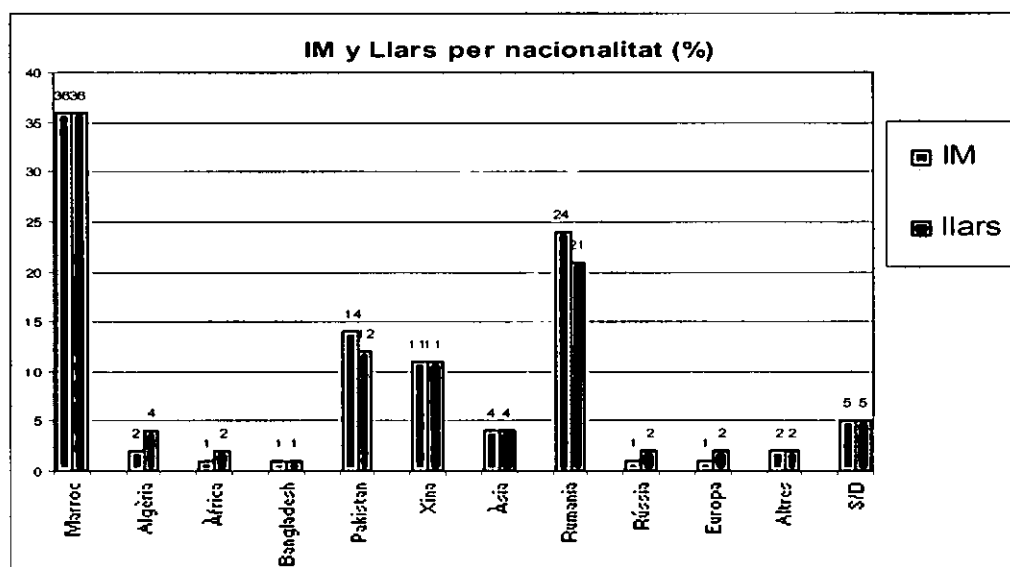
Relació d'usuaris atesos (per districte / total immigrants atesos) i famílies intervingudes (per districte / total famílies intervingudes)

	El Marroc		Algèria		Pakistan		Xina		Romania	
	Usuaris atesos	Famílies intervingudes	Usuaris atesos	Famílies intervingudes	Usuaris atesos	Famílies intervingudes	Usuaris atesos	Famílies intervingudes	Usuaris atesos	Famílies intervingudes
Ciutat Vella	26%	44%	2%	4%	4%	36%	0%	0%	1%	0%
Eixample	7%	67%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	33%
Sants-M.	17%	46%	0%	7%	2%	12%	0%	7%	2%	12%
Les Corts	14%	50%	1%	0%	0%	0%	2%	0%	1%	0%
Sarrià	7%	13%	0%	0%	1%	38%	1%	13%	5%	13%
Gràcia	8%	35%	2%	0%	0%	0%	0%	12%	5%	35%
Horta-G.	4%	5%	1%	0%	1%	0%	0%	10%	4%	86%
Nou Barris	7%	40%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	20%
Sant Andreu	15%	24%	1%	0%	1%	5%	1%	48%	1%	5%
Sant Martí	13%	43%	1%	7%	1%	7%	0%	7%	3%	17%

La relació de IM i llars atesos per nacionalitat ens mostra que proporcionalment la població magrebina té menys IM que llars ateses, mentre que es dona la situació inversa en els casos dels col·lectius pakistanès, xinès i romanès. Això significa que aquests últims han tingut relativament més mediacions de seguiment per llar.

Relació de IM i llars ateses per nacionalitat

	Famílies	IM	Terme mitjà IM / família
[S/D]	10	34	3.4
Àfrica...	3	4	1.3
Algèria	8	16	2.0
Altres ...	3	10	3.3
Àsia...	5	27	5.4
Bangla Desh	2	5	2.5
Europa...	3	3	1.0
Marroc	69	248	3.6
Pakistan	22	95	4.3
Romania	41	164	4.0
Rússia	4	4	1.0
Xina	21	73	3.5
Total	191	683	3.6



f) Distribució de les demandes per àmbits d'intervenció

Respecte dels àmbits d'intervenció que han demandat el servei de mediació, les demandes es concentren en l'àmbit de Serveis Socials (95%), en EAIA (3%), SIS (2%) i altres àmbits (1%).

Àmbit del servei	Intervenció medidora 2004	Intervenció medidora 2003
Altres (especificar)	6	2
EAIA	16	3
Serveis socials	645	
SIS	16	3
Total	683	

6. Circumstàncies de la intervenció

a) Espai de temps previ

En la majoria de les intervencions s'estableix una trobada prèvia de 10 minuts amb l'usuari i fonamentalment amb el professional. En aquest espai de temps es compleixen tasques d'informació, assessorament i el mediador s'informa del cas. Les dades sobre aquest ítem no sempre es registren en la base de dades encara que s'ha corroborat que en gairebé la totalitat de casos es generen aquestes reunions prèvies.

b) Idioma utilitzat

Quant a l'idioma utilitzat en les intervencions en termes comparatius a l'any 2003 s'observa un creixement de l'àrab (del 28 al 33%), del romanès (del 16 al 22%) del punjabí (del 0 al 13%) i del castellà (del 1 al 5%). En canvi s'observa una disminució de l'urdú (del 16 al 5%), del xinès (del 15 al 9%) i altres idiomes (del 12 al 3%). Cal aclarir que en una mateixa intervenció es pot utilitzar més d'una llengua, sobretot d'acord als usuaris intervinents. L'ús del castellà té a veure sobretot amb les intervencions d'assessorament a professionals i equip de professionals encara que en vuit casos s'ha utilitzat amb els usuaris.

c) Via de realització de demandes

Un dels aspectes menys valorats del servei en el període 2003 pels professionals de Serveis Personals era el procediment seguit per a concretar el circuit de la demanda. En aquest període s'ha incrementat l'ús del correu electrònic, mitjà que en aquest moment s'utilitza en un 41% de les demandes.

Via	Demandes	%
[S/D]	4	0.5%
Altres	22	2.7%
Correu electrònic	346	42.8%
FAX	184	22.8%
<i>In situ</i>	211	26.1%
Telèfon	41	5.1%
Total	808	100.0%

d) Mediadors intervinents

En els onze mesos que s'han comptabilitzat han intervingut un total de 17 mediadors. La major part de les intervencions mediadores han estat portades a terme per 5 mediadors amb un terme mitjà de 12 mediacions per mes per a cadascun. La resta dels mediadors fan entre una i vint mediacions cadascun per a tot el cicle.

Mediadors: intervencions i nacionalitat

Mediador	Demandes	intervencions mediadors
[No assignat],	6	3
Argseniera, Ofilia	1	1
Bermudez, Kira	1	1
Borcan, Ovidiu Cristinel	174	141
Cham, Eva	2	2
Essalhi, Mohamed	183	153
Ghita, Ana	22	18
Hang, Xia	8	6
Mejnartowicz, Agnieszka	13	10
Mohammed, Sayed	2	2

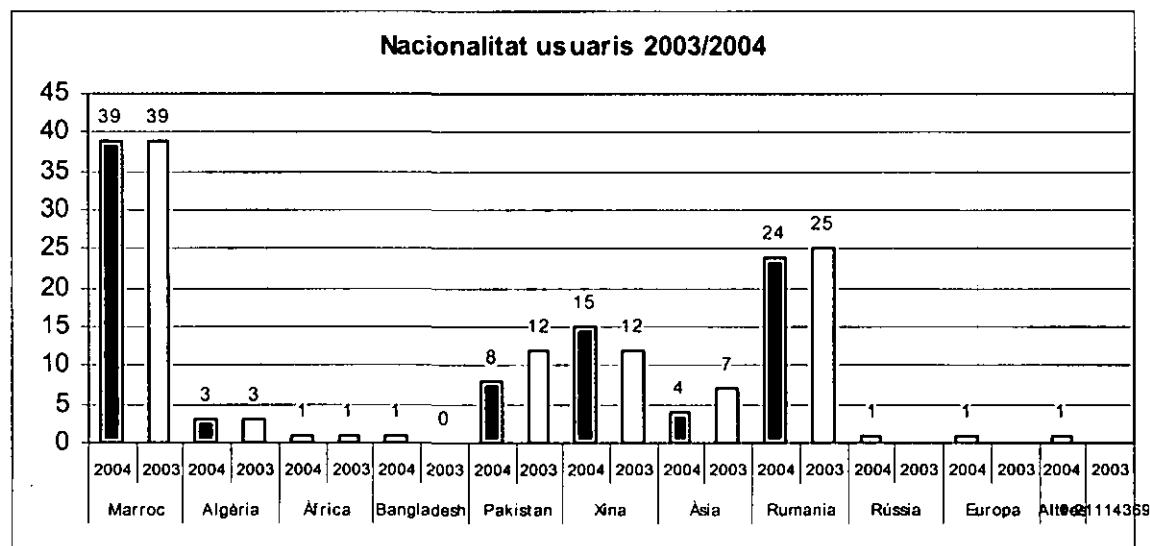
Mediador	Demandes	intervencions mediadors
OUAARAB, Hakima	2	2
Rabehi, Fatiha	157	139
Syed, Gul	135	112
Xu, Shang Shang	1	1
Xu, Xiaohan	90	70
Zhou, Ning	4	3
El Mouari, Mohamed	1	
Erasmé, Ruth Ester	1	
Navarro, Josep M.	1	
Prats, Genisa	1	
Uribe, Elizabeth	3	

7. Perfil sociodemogràfic dels usuaris/es

Les variables sociodemogràfiques que es consideren són la nacionalitat, el sexe, l'estat civil, els anys de residència a Espanya, i el nivell d'estudis.

a) Nacionalitat

Els usuaris atesos per nacionalitats es mantenen en termes relatius a les xifres del període anterior amb una disminució relativa dels usuaris de Xina i Pakistan i un increment de Romania, Rússia, el Marroc i altres. És a dir que es mostra una lleu diversificació d'usuaris encara que els d'origen marroquí, romanès, paquistanès i xinès són els majoritaris. Com ja es va esmentar en l'informe anterior el cas d'altres immigrants com els llatinoamericans que han crescut molt en els últims temps i tenen un pes destacat en l'ús de serveis socials no apareixen com usuaris demandats per a l'SMI. En canvi la població romanesa que és relativament petita en relació a altres col·lectius, és la segona en importància en l'SMI.

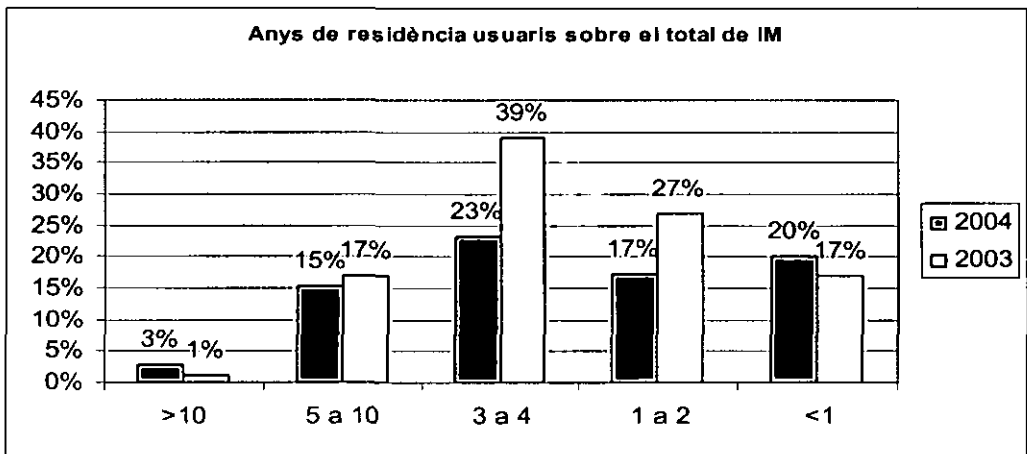


b) Anys de residència

Respecte dels anys de residència dels usuaris, una hipòtesi a contrastar és que a major antiguitat de residència existeix una menor necessitat de demandes de mediació. En el període 2003 les dades semblaven confirmar aquesta hipòtesi, però en aquest nou període s'observa una distribució més equitativa entre els períodes de residència 1 a 2 anys, de 3 a 4 anys i de 5 a 10 anys.

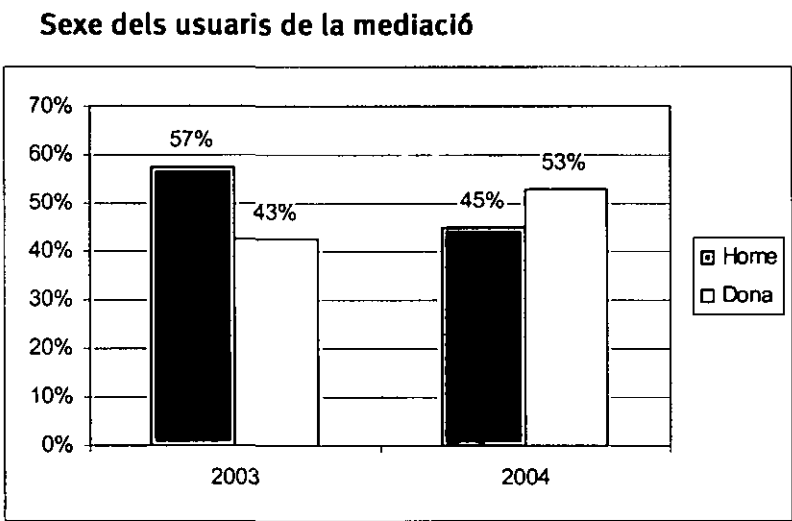
Considerant el temps de residència dels usuaris a l'Estat espanyol advertim la importància d'usuaris que duen més de cinc anys de residència i que són aproximadament un 19%. Atès que la majoria de

les demandes són degudes a problemes de comunicació lingüística, crida l'atenció que aquests usuaris requereixin d'un servei d'interpretació sociolingüística.



c) Sexe

Quant al sexe dels usuaris intervinguts observem un canvi significatiu respecte del període anterior. L'informe del període anterior establia el 43% dels usuaris eren dones i el 57% eren homes. En aquest període s'observa que les intervencions amb dones ocupen el 55% i les dels homes un 43%. Això es correspon més amb les dades sobre usuaris estrangers atesos en el 2003 a Serveis Personals segons les quals el 69% són dones i el 31% són homes.



En relació a les nacionalitats dels usuaris es destaca clarament la major presència de dones en el col·lectiu marroquí i la d'homes en el pakistanès.

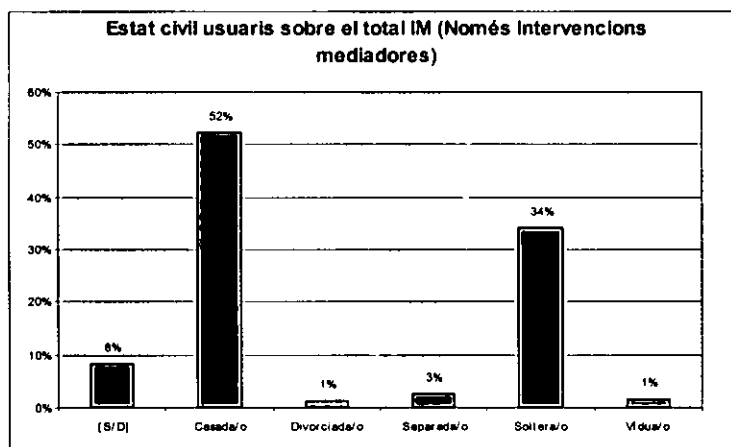
Sexe usuaris/ nacionalitat		
	Home	Dona
Marroc	42	89
Algèria	3	8
Àfrica		2
Bangla Desh	2	1
Pakistan	21	7
Xina	25	25

Sexe usuaris/ nacionalitat		
	Home	Dona
Àsia	6	7
Romania	45	32
Rússia	2	2
Europa	1	1

Una hipòtesi a plantejar és si usuaris de determinats col·lectius requereixen mediadors del seu propi sexe. S'observa que la relació entre el sexe dels mediadors i el dels usuaris és inversa: el 35% dels usuaris ha estat intervingut per una dona mentre que el 65% ha estat intervingut per un home. Cal destacar que en els casos de Bangla Desh, Pakistan i Xina gairebé la totalitat d'intervencions les han fet mediadors de sexe masculí. D'acord amb aquestes dades es pot inferir que la hipòtesi plantejada no es compleix en aquests casos i que són excepcionals els casos en què es demana específicament un mediador d'un determinat sexe (per exemple en temes de salut de dona).

d) Estat civil

Respecte de l'estat civil dels usuaris s'observa que entre els usuaris solters, separats i vidus completen un 40% dels casos, i els casats un 51%. Cal aclarir que els usuaris solters poden integrar un grup familiar que s'està intervenint, per exemple, com a fills. Per això resulta més interessant destacar la quantitat d'usuaris que intervenen per família tractada. El mes de gener de 2004 ens vam trobar amb 41 famílies que només comptaven amb un usuari (29%) i en 142 famílies (71%) havien intervingut més d'un usuari.



e) Nivell d'estudis

El baix nivell de formació dels usuaris segurament no facilita les seves possibilitats de comunicació en aquest cas amb els professionals. Respecte dels anys d'escolaritat s'observa que el 23% no sap llegir ni escriure i el 25% té menys de cinc anys d'escolarització.

Nivell d'estudis usuaris

Anys d'escolarització	N	%
[S/D]	71	21%
< 5	86	25%
> 10	26	8%
6-10	78	23%
No sap llegir ni escriure	80	23%
Total	341	100%

f) Edat usuaris sobre el total IM

Sobre l'edat dels usuaris intervinguts s'adverteix que l'interval predominant és el de 25 a 44 anys amb un 43%, mentre que ronda el 20% en els menys de 16, entre 16 i 24, i entre 45 i 64 anys. Els usuaris majors de 64 anys tenen una participació mínima de només un 1%.

Edat usuaris	N	%
%[S/D]	14	4%
< 16 anys	66	19%
> 64 anys	5	1%
16-24 anys	59	17%
25-44 anys	147	43%
45-64 anys	50	15%
Total	341	100%

8. Continguts del procés de mediació

Respecte dels continguts dels processos de mediació es poden distingir les temàtiques abordades en cada intervenció i les funcions que desenvolupen els mediadors.

a) Temes tractats

Respecte de les temàtiques abordades, atès que aquesta és una opció que pot tenir múltiples respostes per cada família tractada ja que les demandes d'una mateixa temàtica es poden repetir en el seguiment de cada família, és necessari fer algunes precisions. En primer lloc es poden distingir grans grups de temes que al seu torn els ha categoritzat en subtemes i que ens donen una dimensió global de les problemàtiques que es tracten en el procés de mediació. Com pot observar-se en la taula següent els temes escolars apareixen en un 18% dels casos, seguits dels temes sanitaris (15%), econòmics (12%) jurídics i d'habitatge (11%), familiars (9%), laborals i escoles d'adults (un 7%). Si comparem aquestes dades amb les subministrats per Serveis Personals (USUFAM) sobre demandes dels usuaris, ens trobem amb grans diferències en temes escolars, jurídics i econòmics. Mentre que els temes jurídics, escolars i familiars són relativament més importants en la mediació, els econòmics són els preponderants en les demandes generals que es registren a SS. Per descomptat que aquesta informació s'ha d'afinar més i per fer un estudi comparatiu amb l'USUFAM s'hauria d'unificar la definició dels temes a tractar.

Temes tractats en la intervenció mediadora

	Nombre d'intervinguts	% intervinguts	% Temes SS
Temes escolars	437	19%	3%
Temes sanitaris	333	14%	8%
Temes jurídics	260	1%	3%
Temes laborals	170	7%	6%
Temes econòmics	283	12%	44%
Unes altres	307	13%	5%
Temes familiars	199	9%	3%
Temes d'habitatge	260	11%	15%
S/D	79	3%	
Total temes	2328	100%	

En relacionar la temàtica principal per família o intervenció es facilita i s'aclareix la lectura de les temàtiques preponderants. En aquest cas es destaquen les famílies en els quals els temes tractats són seguiment dels nens en l'escola (31%), valoració de la situació econòmica de la llar (48%), permís de residència (33%), situació laboral (49%), ajudes econòmiques (40%), condicions d'habitatge (37%) i aprenentatge de la llengua (36%).

Grans àmbits	Temes	Intervencions mediadores	Famílies afectades	Ràtio per família	família/total	IM/total
S/D	[S/D]	79	31	2.5	16%	12%
Temes escolars	Absentisme escolar	60	35	1.7	18%	9%
	Activitats extraescolars	79	43	1.8	23%	12%
	Funcionament de l'escola	59	39	1.5	20%	9%
	Matriculació	70	43	1.6	23%	11%
	Recursos específics	52	35	1.5	18%	8%
	Seguiment dels nens en l'escola	117	60	2.0	31%	18%
Temes sanitaris	Alimentació i nutrició	94	51	1.8	27%	14%
	Ginecologia. Revisions/Seguiments	15	11	1.4	6%	2%
	Pediatría	37	25	1.5	13%	6%
	Planificació familiar	15	9	1.7	5%	2%
	Salut mental	43	19	2.3	10%	7%
	Seguiment de visitis metges	129	53	2.4	28%	20%
Temes econòmics	PIRMI	107	49	2.2	26%	16%
	Roba	29	20	1.5	10%	4%
	Valoració de la situació econòmica de la llar	147	92	1.6	48%	22%
Temes jurídics	Cartilla de la seguretat social	14	9	1.6	5%	2%
	Denúncies	47	29	1.6	15%	7%
	Empadronament	14	9	1.6	5%	2%
	Permis de residència	131	63	2.1	33%	20%
	Permis de treball	42	35	1.2	18%	6%
	Reagrupament familiar	12	5	2.4	3%	2%
Temes laborals	Situació laboral	170	94	1.8	49%	26%
Temes d'habitatge	Ajudes econòmiques	124	76	1.6	40%	19%
	Condicions d'habitatge	117	71	1.6	37%	18%
	Recerca	19	9	2.1	5%	3%
Temes familiars	Procés migratori	50	44	1.1	23%	8%
	Recursos treballadora familiar	14	8	1.8	4%	2%
	Relacions de parella	55	31	1.8	16%	8%
	Relacions pares /fills	80	48	1.7	25%	12%
Escola d'Adult	Aprenentatge de la llengua	162	69	2.3	36%	25%
Altres	Derivació a altres serveis	22	19	1.2	10%	3%
	Altres (especificar)	123	55	2.2	29%	19%

b) Funcions tractades en les IM

Igual que amb els temes tractats, les funcions que es realitzen en cada IM són múltiples cosa que implica que en els registres en les bases de dades apareguin més funcions que IM. Aquí també es torna imprescindible vincular les funcions a les famílies ja que això dóna una idea més clara de l'orientació de les IM. Amb el 95% de les famílies s'han realitzat funcions de facilitar la comunicació o de traducció i interpretació lingüística.

Funció	intervencions mediadors	Famílies afectades	Ràtio per família	família/total	IM/total
[S/D]	76	33	2.3	17%	12%
Altres (especificar)	12	11	1.1	6%	2%
Aportar elements sobre la cultura i la societat d'origen dels migrants	94	72	1.3	38%	14%
Aportar elements sobre la societat d'acollida	94	68	1.4	36%	14%
Donar suport a l'usuari	170	86	2.0	45%	26%
Facilitar la comunicació	606	180	3.4	94%	93%
Orientació cultural en el planejament dels objectius del treball	8	8	1.0	4%	1%
S'estableix un espai previ a la mediació	154	88	1.8	46%	24%
Suport al professional en temes del país d'origen de l'usuari	29	29	1.0	15%	4%
Traducció de documents escrits	22	17	1.3	9%	3%
Traducció lingüística i Interpretació sociocultural	617	182	3.4	95%	94%

Aquesta tipologia de funcions li dóna un perfil clarament facilitador o preventiu a la mediació interpersonal en la qual no es registren funcions referides específicament a la mediació en conflictes. En la base de dades apareixen com a funcions la participació en reunions i la reunió prèvia a la mediació. Aquestes activitats atenen més a una modalitat d'intervenció que a funcions pròpiament dites pel que no seria convenient incloure-les en aquest apartat. Al seu torn seria convenient reagrupar funcions amb un contingut molt similar per facilitar la seva anàlisi. Es proposa una tipologia de funcions en tres grans temes que contenen subfuncions.

Tipologia de funcions

Facilitar la comunicació	Traducció lingüística i interpretació sociocultural
	Traducció de documents escrits
Suport al professional	En temes del país d'origen. Aportar elements de la cultura
	Orientació cultural en el plantejament dels objectius del tractament
Suport a l'usuari	Aportar elements sobre la societat d'acollida
	Donar suport emocional

9. Consistència i gestió de la informació

S'ha observat una petita variació en la quantitat d'intervencions registrades en la base de dades respecte de les memòries presentades mensualment a l'ajuntament. En el cas de les mediacions professional-usuari el total de casos no incorporats en les memòries és d'un (1%), en els

assessoraments és de tres, mentre que en suport a professionals les memòries registren vuit casos més que la base de dades. Per al total d'intervencions (incloent els assessoraments) hi ha 4 intervencions no registrades en la base de dades (0,5%). On sí apareix una xifra més alta no registrada en la base de dades és en les intervencions no realitzades. Respecte del total de demandes, si se sumen les mediacions anul·lades (39) i les que no s'han omplert els camps (2) els totals coincideixen exactament en 895 demandes.

	Intervenció mediatora						Assessoraments						Suport Profes. i Assos.		Total intervencions		No realitzades		Total demandes	
	Mem.	base	Mem.	base	Mem.	base	Mem.	base	Mem.	base	Mem.	base	Mem.	base	Mem.	base	Mem.	base	Mem.	base
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.
JUNY	5	6	38	39	43	45	2	1	6	7	8	8	6.		57	53	6	1	63	54
JULIOL	13	10	29	39	42	49	3	2	7	4	10	6			52	55			52	55
AGOST	0	1	8	5	8	6	0.		1	4	1	4			9	10	2.		11	10
SETEMBRE	4	1	31	36	35	37	4	3.		4	4	7			39	44	8	3	47	47
OCTUBRE	15	12	45	43	60	55	1	2.		3	1	5	1.		62	60.			62	60
NOVEMBRE	17	17	47	48	64	65	4	4	6	5	10	9	1	1	75	75	9	4	84	79
DESEMBRE	10	10	34	32	44	42	6	6	10	10	16	16	3	3	63	61	4	2	67	63
GENER	16	15	36	38	52	53	2	3	19	15	21	18			73	71	11	8	84	79
FEBRER	15	11	58	59	73	70	0	3	15	13	15	16	6	5	94	91	6	6	100	97
MARÇ	16	17	73	70	89	87	5	5	13	13	18	18	2	2	109	107	7	3	116	110
ABRIL	13	19	68	62	81	81	3	3	9	9	12	12	3	3	96	96	14	6	110	102
MAIG	11	11	61	63	72	74	1	1	4	4	5	5	6	6	83	85	16	13	99	98
TOTAL	135	130	528	534	663	664	31	33	90	91	121	124	28	20	812	808	83	46	895	854
					1							3		-8		-4		-37		-41

*S'han de sumar les anul·lades i les dues sense omplir.

Mes a mes s'adverteixen diferències que es deuen al fet que en la presentació de les memòries no sempre s'ha recorregut a la base de dades com font única d'informació, sinó que es consideren directament els expedients. Si bé el percentual d'error és insignificant a nivell global seria convenient que es considerés només la base de dades com única font d'informació.

On sí que es detecten més problemes és en la columna sense dades, camps no completats al moment de carregar la informació. Són els casos d'item significatius com la nacionalitat de les famílies amb un 10% sense dades, els usuaris intervinents amb un 16% S/D, i els professionals per intervenció mediatora (15%) S/D. La possibilitat és que en aquestes columnes el sistema obligui a la seva càrrega per a garantir que es completin.

Respecte de la gestió de la informació per a realitzar creus i determinar els informes pertinents s'han detectat demores en la seva explotació degut sobretot que s'han sol·licitat nous conceptes i als problemes detectats entre la base de dades i les memòries.

Respecte del registre de les famílies en la base de dades se suggereix que s'utilitzi la denominació amb què es registren a SS, ja que això permetria realitzar altres tipus d'anàlisis sobre dades més consistents a nivell situacional, com també conèixer com ha estat la trajectòria d'aquesta famílies a SS. El nombre d'usuaris per família és també una dada molt útil que convé tenir en compte en les explotacions de la informació.

10. Síntesi

1ª Els nombres són importants

L'anàlisi dels indicadors quantitatius permet avaluar diferents factors considerats en les eines metodològiques. S'ha d'aclarir que aquests són resultats provisionals de l'anàlisi que s'han de completar amb una anàlisi qualitativa que permeti reconèixer les causes que motiven aquestes tendències. Però la informació proporcionada és fonamental si es vol realitzar un seguiment del servei i detectar els problemes que poden anar apareixent. D'allí que com es va assenyalar en l'informe 2003

és fonamental que la informació amb la qual es compta sigui veraç i estigui disponible dins del termini i en la forma escaient. La comparança d'aquestes dades amb els quals compta SS (USUFAM) ha estat també de gran utilitat per a ajustar adequadament els resultats en termes territorials i per col·lectius.

2º Distribució de les IM

L'evolució de la demanda indica un creixement constant amb un increment de més del 80% si comparem mes a mes amb el període anterior. La mitjana per a aquest període és de 56 demandes per mes.

No obstant això, s'han de fer precisions sobre l'origen d'aquest creixement ja que el 2003 les demandes de seguiment duplicaven els primers casos, mentre que en aquest període la relació és de 4 a 1. També cal destacar en aquest creixement l'increment dels assessoraments i suports a professionals en reunions. Si bé aquest tipus de serveis són minoritaris en el conjunt, suposen un impacte tant a nivell qualitatiu (formació-capacitació) com quantitatiu. Una proporció elevada d'aquestes intervencions es fan a partir d'estratègies comunitàries o grupals.

3º Distribució territorial i per col·lectius

La distribució de les demandes per districte ens mostra que Sants-Montjuïc (31%), Ciutat Vella (18%) Horta-Guinardó (17%), Sant Andreu (13%) i Sant Martí (9%) concentren el 87% de les demandes, mentre que el 13% restant es concentra en els altres cinc districtes. L'abast del servei s'ha estès a la major part dels centres però només cinc de 29 centres que han sol·licitat mediació concentren el 64% de les demandes, mentre que uns altres cinc centres no han requerit aquest servei. Quan es comparen les dades de SS amb les de mediació queda clar que la distribució de les intervencions entre districtes i dintre de cada districte no guarden una proporció equivalent. El mateix succeeix amb la distribució dels col·lectius. En aquest cas s'observen districtes amb certa especialització cap a algun col·lectiu, encara que una major proporció d'usuaris de SS no implica una major proporció de mediacions. La conclusió aquí és que és necessari explorar altres hipòtesis sobre les causes de la distribució com són els estils de gestió dels centres i les característiques o l'experiència dels professionals intervinents.

4º Modalitats d'intervenció

Tipus de IM: El tipus d'intervencions predominants són les intervencions mediadores directes (81%), les intervencions reconvertides en assessorament són 73, mentre que les demandes per assessorament i suport a professionals totalitzen 30 intervencions (un 7% del total).

Intervencions per família: En la quantitat d'intervencions per família es destaquen les que requereixen una sola intervenció (41%) i les que en requereixen més de cinc (17%). La majoria de les intervencions es donen amb un sol usuari (80%), mentre que el 29% de les famílies només tenen un integrant.

Usuaris per IM: en la majoria de les IM només intervé un usuari, encara que això no vol dir que les famílies o casos considerats siguin d'un sol membre ja que aquests casos només representen un 29% del total de les famílies.

Professionals intervinents: Respecte dels professionals intervinents es destaca el fet que s'ha triplicat el nombre de professionals respecte del període anterior, amb un increment significatiu de professions diferents al treballador social i a l'educador social, i amb professionals que provenen d'àmbits diferents a Serveis Personals. En la majoria dels casos (90%) només intervé un professional per demanda.

Via de realització de les demandes: el mitjà més utilitzat és el correu electrònic (41%) cosa que suposa un canvi amb el període anterior en què gran part de les demandes es feien per fax.

Mediadors intervinents: En total han intervingut 17 mediadors encara que la major part de les mediacions les han realitzat 7 mediadors.

5º Perfils sociodemogràfics d'usuaris

Nacionalitat d'usuaris: Respecte de les nacionalitats intervingudes més del 80% de les demandes es concentren en quatre col·lectius (marroquí, romanès, pakistanès, xinès) que tenen llengües diferents al castellà i al català. El col·lectiu de llatinoamericans només ha tingut demandes de mediació per assessorament.

Sexe: es destaca que s'ha modificat la composició dels usuaris observats en el període anterior ja que en aquest període la majoria dels usuaris són dones (54%). És significativament alta la quantitat d'usuaris que no sap llegir ni escriure (27%) i un 25% dels usuaris tenen menys de cinc anys d'escolaritat. Quant als anys de residència a Espanya destaquen els períodes de més de 5 anys amb un 18% dels usuaris intervinguts.

Nivell d'estudis: el nivell d'estudis dels usuaris és baix, amb un elevat índex d'usuaris que no saben llegir ni escriure (23%) o amb menys de 5 anys d'escolarització (25%). Aquesta dada mostra no només que aquests col·lectius tenen un nivell elevat de vulnerabilitat social, sinó també que tenen menys recursos per comunicar-se i interactuar en la societat d'acollida.

Anys de residència: És relativament elevat el nombre d'usuaris amb més de 5 anys de residència (19%). Aquesta dada és cridanera perquè en general les demandes es produeixen per problemes de comunicació o interpretació lingüística.

Estat civil: La proporció d'usuaris solters, vidus i separats és d'un 40% mentre que la de casats és del 51%.

6º Continguts

Els temes tractats que es registren en la base de dades no necessàriament expressen la problemàtica situacional de la família intervinguda ja que aquí només es registra la percepció del mediador intervinent i no qui realment defineix la problemàtica que és el professional. De tots si es comparen els temes tractats en la base D'USUFAM amb la de l'SMI s'adverteix que mentre que en la primera tenen preponderància els temes econòmics, en la segona els temes es distribueixen de forma més igualitària. Respecte de les funcions que es realitzen en la mediació queda en evidència el caràcter facilitador o preventiu que assumeixen les mediacions interpersonals.

C. PERCEPCIONS DELS PROFESSIONALS

La percepció dels professionals és un dels aspectes que s'ha aprofundit en l'avaluació 2004. Els indicadors a avaluar són essencialment de tipus qualitatiu i es refereixen a les dimensions i factors considerats en les Eines Metodològiques. Els instruments utilitzats són les entrevistes amb els professionals i un qüestionari semiovert dirigit a una mostra representativa dels professionals.

L'anàlisi i avaluació dels resultats del qüestionari es fa conjuntament amb l'anàlisi de les entrevistes. S'ha incorporat un annex amb les fitxes de cadascun dels centres entrevistats.

11. Qüestionari als professionals de Serveis Socials

a) Presentació i introducció metodològica

Un dels objectius d'aquesta avaluació ha estat indagar els problemes, percepcions i valoracions de l'SMI dels professionals de Serveis Socials respecte dels usuaris d'origen estranger. Una de les eines que s'ha utilitzat és un qüestionari distribuït a un grup representatiu de professionals (treballadors socials i educadors socials) de tots els centres de serveis socials. L'objectiu de la consulta és accedir a una informació general que completi l'anàlisi que es realitza a través de les entrevistes amb els diferents centres.

Es va acordar un model de qüestionari amb l'equip de coordinació en el qual s'indaguen diferents qüestions. Es van distribuir dos tipus de qüestionaris diferenciats per a aquells professionals que havien sol·licitat l'SMI i per a qui no ho havien sol·licitat.

b) Contingut del qüestionari

- Les dues primeres preguntes estan dirigides a conèixer la percepció dels professionals sobre la difusió del servei. Aquestes preguntes estan dirigides sobretot als professionals que no han usat el servei i busca detectar possibles dèficits de coneixement en el funcionament de l'SMI.
- La tercera pregunta busca indagar els problemes que duen al professional a sol·licitar l'SMI. Aquesta pregunta està vinculada amb la pregunta 8 referida als problemes que el professional ha percebut durant la mediació. Atès que l'SMI funciona a demanda dels professionals, la seva percepció és fonamental per conèixer les situacions que generen una demanda.
- Les preguntes 4, 5 i 6 busca indagar el nivell de coneixement dels professionals sobre els col·lectius immigrants ja sigui a través de cursos, coneixement de la llengua i experiència de treball i relacional.
- La pregunta 7 es refereix a l'experiència del professional en un àmbit determinat (centre, districte o serveis personals).
- Les preguntes 9 i 10 són les mateixes que es van formular en el 2003 i es refereixen a la valoració del professional sobre el circuit de la demanda (que en el 2003 va ser el tema menys valorat) i una valoració general del servei.

Al final del qüestionari es registra el nom del centre i la professió (treballador social o educador).

c) Valoració de les respostes

1. Qüestionaris contestats

En total es van distribuir 64 qüestionaris a professionals que han utilitzat l'SMI i 59 als que no l'han utilitzat. La via de distribució va ser l'e-mail. La totalitat dels correus enviats van tenir acusat de recepció. Dels professionals no intervinguts només un va respondre els qüestionaris per la qual cosa aquest grup no es considerarà en l'avaluació. Dels intervinguts va respondre el 32%, 26% dels treballadors socials i 43% dels educadors.

Qüestionaris contestats

Professionals intervinguts			
	Enviat	Respost	%
Treballador social	43	11	26%
Educador social	21	9	43%
Centres	33	11	33%
Professionals no intervinguts			
	Enviat	Respost	%
Treballador social	42	1	2%
Educador social	17	0	0%
Centres	30	1	3%

Distribució de Respostes per centres

Centre	Estadístics	
	Freqüència	Percentatge
Erasmus Janer	1	5
Poble Sec	2	10
Sants-Cocheres	3	15
Les Corts-Est	1	5
Gràcia	1	5
Coll	4	20
Guinardó	1	5
Zona sud	1	5
Guineueta	1	5
Garcilaso	3	15
Sant Martí	1	5
SIS	1	5
Total	20	100

2. Nivell de coneixement de l'SMI

Aquesta pregunta estava orientada principalment cap a aquells professionals que no havien demandat el servei. Cal tenir en compte aquest 15% que declara que l'SMI no s'ha difós adequadament ja que la valoració la fan els que coneixen el servei.

Considera vostè que el Servei de Mediació Intercultural s'ha difós adequadament?

	Freqüència	Percentatge	Percentatge vàlid	Percentatge acumulat
Vàlids no	3	15	15	15
sí	17	85	85	100
Total	20	100	100	

3. Problemes que percep el professional

➤ Situacions que motiven la demanda de l'SMI

La pregunta número 3 té un conjunt d'opcions per indagar els problemes que motiven la demanda de l'SMI. D'acord a les mitjanes obtingudes, els aspectes que més valoren els professionals al moment de realitzar una sol·licitud de mediació són:

- En primer lloc tenir la seguretat que l'usuari entén el que transmet el professional (un 50% han respost per aquesta opció i un 95% dels professionals la situa en les tres primeres prioritats).
- En segon lloc que l'usuari pugui expressar amb claredat les seves demandes (un 35% la situa en primer lloc i el 80% la situa en els 3 primers llocs).
- En tercer lloc entendre certes actituds i comportaments de l'usuari (un 15% la situa en el primer lloc i el 80% la situa en els 3 primers llocs).
- En quart lloc donar suport al professional per resoldre acords, malentesos o conflictes amb l'usuari (el 20% la situa en primer lloc i un 55% en els tres primers llocs).
- En cinquè terme conèixer aspectes de la cultura i de la societat d'origen de l'usuari (el 10% la situa en primer lloc i el 30% en els tres primers llocs).
- El suport a l'usuari perquè s'informi en els temes de la societat d'acollida ho posen en sisè terme (el 15% en primer lloc i un 25% en els tres primers llocs).
- En sisè terme suport al professional per resoldre acords, malentesos o conflictes entre familiars de l'usuari.
- En últim lloc traducció de textos.

Estadístics

	N		Mitjana	Mitjana	Moda
	Vàlids	Perduts			
1º Tenir..	20	0	1.85	1.5	1
2º Entendre	20	0	2.45	2.	2
3º Que el..	20	0	2.35	2.	1
4º Conèixer	18	2	4.00	4.	4
5º Suport pr	18	2	3.61	3.	3
6º Suport us	17	3	5.18	6.	8
7º Suport fa	17	3	4.65	5.	6
8º Trad	17	3	5.71	7.	8

	Qualificació en ordre d'importància de les prioritats dels professionals quan sol·liciten l'SMI (%)*							
	1	2	3	4	5	6	7	8.
1r Tenir la seguretat que l'usuari entén tot el que transmet el professional.	50	25	20		5			
2n Entendre certes actituds i comportaments de l'usuari.	15	40	35	5	5			

3r Que l'usuari pugui expressar amb claredat les seves demandes.	35	20	25	15	5			
4t Conèixer aspectes de la cultura i la societat d'origen de l'usuari.	10	10	10	35	15	10		
5è Suport al professional per resoldre els desacords, malentesos o conflictes amb els usuaris.	20	10	25		15	5	15	
6è Suport al professional per resoldre els desacords, malentesos o conflictes entre familiars d'usuaris.	10	5	10	5	10	15	10	20
7è Suport a l'usuari perquè s'informi sobre aspectes del servei i la societat d'acollida.	15	10		5	15	20	15	5
8è Traducció de textos.	10	5	5	5	10	5	10	35

* Alguns professionals han qualificat amb la mateixa puntuació algunes opcions.

➤ Situacions que es donen en la mediació

En la pregunta número 8 s'observa la correlació de les respostes amb la 3 ja que una de les situacions que destaquen els professionals són els problemes de comunicació. L'únic ítem on es destaca l'opció 'majoria dels casos' és en el d'explicar els requisits i obligacions que es donen en serveis socials. Aquesta pregunta està vinculada amb l'opció 6 on el 85% dels professionals destaquen que no estan segurs que l'usuari els entengui. És a dir que hi ha una preocupació central per part dels professionals que el seu missatge arribi als usuaris.

Una altra opció que es destaca és la de l'impacte de la mediació ja que després d'aquesta va canviar la percepció del cas.

La quarta opció destacable és la 3a., 'el professional no entén certes actituds de l'usuari' ja que un 30% afirma que en la majoria dels casos que sol·liciten mediació succeeix això.

Situacions que es donen quan se sol·licita l'SMI (%)			
	Cap cas	Algun cas	Majoria dels casos
1r Les pautes culturals de l'usuari s'oposen a les d'aquí	30	55	10.
2n Les demandes dels usuaris podrien ser resoltes en les seves comunitats	30	50	
3r El professional no comprèn certes actituds de l'usuari	10	60	30
4t Cal explicar els requisits i obligacions que es donen en serveis socials	5	35	60
5º Els problemes de comunicació han ocasionat malentesos	20	65	15

Situacions que es donen quan se sol·licita l'SMI (%)			
6º El professional no està segur que l'usuari l'entengui	15	85	
7º Després de la mediació va canviar la percepció del cas		55	40
8º Els costums o pautes culturals dels usuaris contravenen les normes locals	35	55	

4. Experiència, coneixements i relació amb col·lectius d'immigrants

➤ Cursos

La pregunta quatre es refereix a la formació o especialització dels professionals en temes d'immigració, negociació o resolució de conflictes. Del 80% dels professionals que van respondre els qüestionaris va afirmar que havia rebut alguna formació i el 20% va declarar que no l'havia rebut.

Taula de freqüència cursos

		Freqüència	Percentatge	Percentatge vàlid	Percentatge acumulat
Vàlids	no	4	20	20	20
	sí	16	80	80	100
	Total	20	100	100	
Total		20	100		

Entre els que han realitzat cursos d'immigració destaquen aquells cursos de l'Ajuntament de Barcelona (9 casos), mentre que d'altres institucions n'hi ha 3 casos. Respecte de temes de mediació i resolució de conflictes hi ha 9 professionals que manifesten haver realitzat algun curs en aquests temes.

➤ Idiomes

Respecte del coneixement de l'idioma, amb excepció del rumanès, pràcticament la totalitat de professionals que han respost els qüestionaris diuen desconèixer els idiomes que habitualment s'utilitzen en la mediació. L'anglès i el francès són idiomes més coneguts que poden ser utilitzats amb alguns col·lectius.

Coneixement d'Idioma				
	Cap	Poc	Bastant	Molt
Berber	95%			
Àrab	95%			
Urdú	95%			
Xinès	95%			
Romanès	80%	20%		
Punjabí	95%			
Anglès	10%	50%	30%	10%
Francès	30%	30%	30%	30%

➤ Relació amb immigrants a nivell laboral

En l'experiència laboral dels professionals amb els diferents col·lectius (els quals reben major quantitat de mediacions) el magrebí és el col·lectiu sobre el qual es té major experiència: 25 % dels professionals manifesten haver treballat amb menys de 10 casos i el 70% amb més de deu cas. El segon col·lectiu amb el qual més experiència han tingut és el romanès: 30 % més de deu casos i el 45% menys de deu casos. El tercer col·lectiu en importància és el subsaharià: 10% en més de deu casos i el 55% en menys de deu casos. L'experiència amb el col·lectiu pakistanès és de 50% amb menys de deu casos i el 10% amb més de deu casos. Finalment es troba el col·lectiu xinès amb un 30% de menys de deu casos.

Experiència a nivell laboral					
	Magrebí	Pakistanès	Xinès	Romanès	Subsaharià
Cap cas		30%	30%	11%	20%
Menys de deu casos	25%	50%	30%	45%	55%
Més de deu casos	70%	10%		30%	10%
Treball comunitari				5%	

➤ Relació vivencial

Es refereix al nivell de coneixement que es pot adquirir fora de l'àmbit laboral. El col·lectiu sobre el qual es manifesta major nivell de coneixement és el magrebí. Un 60% dels professionals diu haver llegit alguna cosa sobre aquest col·lectiu, el 45% ha assistit a cursos de formació, el 40% ha visitat aquests països i un 15% participa en una entitat social amb membres d'aquest col·lectiu. D'acord a aquestes dades el segon col·lectiu sobre el qual hi ha major nivell de coneixement és el subsaharià. El romanès i el pakistanès tenen percentatges de coneixement similars, mentre que el xinès és el col·lectiu amb la menor relació en l'àmbit no laboral.

Experiència a nivell no-laboral					
	Magrebí	Pakistanès	Xinès	Romanès	Subsaharià
He visitat aquests països	40%				15%
He llegit bibliografia diversa sobre aquest col·lectiu	60%	35%	15%	35%	27%
He assistit a cursos de formació	45%		5%	5%	20%
Participo en una entitat social amb membres d'aquest col·lectiu	15%	5%			10%

5. Experiència segons l'àmbit laboral

En aquesta pregunta (la número 7) de respostes múltiples s'ha pres com a referència el centre per al cas de respostes que coincidissin les tres opcions proposades (ja que s'entén que si ha estat en un centre els anys són almenys iguals a l'estada en el districte i a serveis personals). El 68% dels professionals que van respondre el qüestionari tenen una experiència de més de cinc anys en el centre.

	> 1 any	De 2 a 3 anys	De 3 a 5 anys	Més de 5 anys
Centre	22%	10%	10%	68%
Districte			5%	20%
Serveis Personals				5%

6. Valoració del servei

Respecte de la valoració del servei es mantenen els valors del 2003 amb una ponderació elevada del servei a nivell global (una mitjana de 6 punts sobre un màxim de 7) i una mica menor sobre el circuit de la demanda amb una valoració de 5,55 sobre 7.

Estadístics

	N		Mitjana	Mitjana
	Vàlids	Perduts		
QUALGLOB	20.	0.	6.	6.
QUALCIRC	20.	0.	5.55	6.

Qualifiqui de 1 a 7 la seva valoració global del Servei de Mediació Intercultural

		Freqüència	Percentatge	Percentatge vàlid	Percentatge acumulat
Vàlids	5.	4.	20.	20.	20.
	6.	12.	60.	60.	80.
	7.	4.	20.	20.	100.
	Total	20.	100.	100.	
Total		20.	100.		

Qualifiqui d'1 a 7 la seva valoració global del circuit sol·licitud de la mediació

		Freqüència	Percentatge	Percentatge vàlid	Percentatge acumulat
Vàlids	4.	2.	10.	10.	10.
	5.	6.	30.	30.	40.
	6.	11.	55.	55.	95.
	7.	1.	5.	5.	100.
	Total	20.	100.	100.	
Total		20.	100.		

12. Anàlisi de les entrevistes a centres

a) Biaixos en les demandes

Un dels aspectes que es destaca en l'anàlisi estadística són els biaixos en la distribució de les demandes. En alguns centres no existeix correspondència entre els usuaris de serveis socials sobre els quals normalment es demanda mediació i els usuaris intervinguts. Així per exemple en el centre Raval Sud els usuaris d'aquests col·lectius sobre els quals s'ha intervingut són relativament menys que els usuaris de serveis socials. En canvi en uns altres com Sants es dona la situació inversa. Per aquestes raons es van plantejar algunes hipòtesis explicatives que van ser contrastades en les entrevistes. D'acord a les respostes obtingudes es van trobar múltiples causes que depenen no només del centre i dels professionals, sinó també de les característiques de l'entorn social.

Entre aquestes causes es destaquen:

➤ **L'estil de gestió del centre**

- La cultura organitzativa de cada centre té una influència decisiva en la forma que s'aborden els casos. El lideratge de les adreces, la influència d'alguns professionals, l'antiguitat i formació dels mateixos, i sobretot la consolidació dels equips, són factors que incideixen les estratègies utilitzades pels centres. Determinades tradicions i formes de treball amb entitats socials o altres recursos per a l'atenció d'immigrants, condicionen les demandes i necessitats de mediació. Això s'evidencia a Raval Sud i Casc Antic on l'experiència i les formes de relació dels professionals amb els usuaris (per exemple utilitzant mediadors naturals o xarxes socials) permeten atendre les seves demandes sense que aparegui la necessitat de mediació.

➤ **La vinculació amb l'entorn**

- L'estil de gestió del centre està estretament relacionat amb l'entorn en el qual es troba. S'observen processos d'adaptació mútua dels centres amb els seus entorns. No és el mateix un centre situat en un barri amb una àmplia xarxa d'entitats, amb població immigrant assentada i una elevada densitat de població com Casc Antic, que un altre més petit, amb població immigrant nova i poca densitat associativa (com La Taxonera). Per exemple a La Taxonera els professionals se senten qüestionats per l'Associació de Veïns i aquesta pressió ha condicionat la seva actuació en la mediació amb famílies gitanes. Això no es viu així al Guinardó on el treball amb aquestes famílies no té aquestes pressions. La Zona Franca està en un barri relativament nou i en estar separat de Barcelona es donen dinàmiques de solidaritat, de poble 'gran'. A La Verneda el barri és 'una illa en relació a altres barris del districte amb més immigració'. Casc Antic és un barri amb tradició d'immigrants i una profusa xarxa social molt vinculada al centre. Els exemples podrien estendre's a tots els barris que generen demandes i els recursos als centres que tenen un 'modus operandi' específic i que influeix en el treball amb immigrants.

➤ **Difusió de l'SMI**

- Una de les hipòtesis plantejada era que les demandes de l'SMI depenen del nivell de coneixement que se'n tingui. En els qüestionaris un 80% dels professionals va manifestar que l'SMI està ben difós mentre que el 20% restant va opinar que no està ben difós. D'acord amb les entrevistes realitzades el problema és la manera que s'ha realitzat la difusió. Pel que sembla no basta només amb la informació, via e-mail o altres mitjans indirectes, sinó que el que més valoren els professionals és una explicació directa sobre les característiques del servei. De fet, dos dels centres consultats van manifestar que havien començat a utilitzar l'SMI després d'una reunió explicativa. Els professionals demanen l'SMI quan han internalitzat la necessitat del seu ús com una eina útil per a atendre certs casos.

➤ **Efecte demostració i coneixement de la mediació**

- L'experiència concreta d'altre professional ha servit com incentiu a alguns professionals que tenien dubtes sobre la seva utilització. Alguns centres com Poble Sec han tingut experiències prèvies amb mediació i l'existència de l'SMI ha potenciat una demanda que ja existia. En altres casos els professionals han realitzat cursos i coneixen les tècniques i aportis de la mediació el que facilita les demandes.

➤ **Treball en xarxa**

- El treball amb entitats permet que aquestes actuïn com a filtres on es deriven casos abans que arribin a SS. És el cas de La Verneda i Casc Antic en el quals el centre treballa activament amb entitats que atenen molts casos de primera acollida.

➤ **L'experiència amb immigrants**

- En el qüestionari els professionals manifesten que el col·lectiu marroquí, que és el que més demandes de mediació genera, és sobre el qual tenen major coneixement tant en l'àmbit laboral com no laboral. Aquestes dades són significatives perquè hi ha respostes que no provenen dels centres que concentren major quantitat d'usuaris d'aquest col·lectiu. Al seu torn, el col·lectiu xinès és sobre el que es té menys experiència i coneixement, però

és al seu torn el que, en termes relatius, més mediació rep. En les entrevistes es confirma que l'experiència no és un tema decisiu en l'origen de les demandes: hi ha professionals que manifesten gran experiència en temes d'immigració i que no obstant això utilitzen freqüentment aquest recurs.

- L'antiguitat en els centres tampoc sembla ser un factor decisiu per a les demandes. El 70% dels professionals que van respondre el qüestionari diuen portar més de 5 anys al centre. El que sí pot ser rellevant és la presència de recursos humans amb formació en temes de mediació i que donen suport en aquells casos amb alguna dificultat. Per exemple el psicòleg de Zona Franca és una persona amb experiència que dóna suport habitualment als professionals en casos de mediació sociocultural. En part això explicaria el poc ús que se li dóna al servei en aquest centre. Però això no es pot generalitzar ja que al Poble Sec més d'un professional ha realitzat cursos de mediació i no obstant això és un dels centres que més utilitza el servei.

➤ El districte

- Les característiques del districte no creen una homogeneïtzació de les demandes ja que en un mateix districte hi pot haver centres amb grans disparitats en les formes de gestió. Els exemples més evidents són els d'Horta i Ciutat Vella. A Horta, als centres de Guinardó i La Taxonera s'han donat estratègies diferents per a l'atenció del col·lectiu gitano-romanès. Però les actuacions comunitàries i els projectes focalitzats cap als immigrants que es manegen a nivell de districte afecten a les demandes que reben els centres. En la mesura que existeixen projectes d'acollida que donen assessorament, informació o formació als immigrants, moltes demandes es canalitzen cap a aquests àmbits.

➤ L'Antiguitat del col·lectiu

- En les entrevistes es confirma una dada que apareixia en la informació estadística i és l'elevat percentatge d'usuaris de mediació amb més de cinc anys de residència. L'antiguitat dels assentaments no sembla ser un indicador decisiu en les demandes de mediació.

➤ Duplicació d'esforç

- Alguns professionals plantegen que els casos intervinguts poden duplicar el temps que habitualment dediquen en les entrevistes. A més del procés de sol·licitud del servei el que més influeix és el temps que duu la realització de les entrevistes que s'han de fer a tres bandes i amb espais previs i posteriors dedicats al mediador. La utilització del servei s'avalua quan és estrictament necessària. Aquesta observació ha estat realitzada en centres que usen habitualment el servei i en uns altres que l'usen menys. Per tant, als professionals no els afecta tant el procés de sol·licitud de la demanda (que en general qualifiquen d'àgil) com el temps que han de preveure en una mediació.

➤ Demandes ocultes

- Una de les majors preocupacions que plantegen alguns professionals és que molts casos que requereixen tractament es perden en la primera acollida o directament no accedeixen als serveis socials. Es tracta de col·lectius molt vulnerables en els quals seria necessari realitzar algun tractament amb el suport de mediadors.

b) Els problemes fonamentals amb la immigració

En aquest apartat interessa conèixer quins són les vivències que tenen els professionals quan treballen amb immigrants. L'objectiu d'aquesta indagació és saber com afecten aquestes percepcions al procés de mediació i determinar quins són els problemes concrets que té un professional quan decideix (o no) sol·licitar l'SMI.

- La primera observació és que no existeix un discurs unificat sobre la immigració sinó més aviat diferents percepcions sobre aquest fenomen. D'acord al que es va observar en una reunió amb un equip de professionals aquestes diferències poden donar-se en un mateix centre. Sense entrar en una anàlisi en profunditat del discurs, que excedeix els

propòsits d'aquest treball, s'observen distints nivells de profunditat, estructuració i abast en els discursos dels professionals. La variable fonamental és el coneixement i l'experiència que transmeten els professionals. És important que es tinguin en compte aquestes diferències al moment de planificar activitats de formació o assessorament ja que els nivells d'exigència poden variar substancialment d'un professional a un altre.

- A nivell general es coincideix a destacar els aspectes socioeconòmics i personals per sobre dels aspectes culturals (C. Giménez 2002²). Dintre dels primers es destaquen els problemes de documentació, treball i habitatge. El problema dels 'papers' és una preocupació central que afecta a les persones immigrades i a l'actuació de SS. Els que no tenen regularitzada la seva situació no poden accedir a determinats recursos i el professional es troba limitat per tractar aquests casos. Al seu torn gran part de les demandes dels usuaris (sobretot llatinoamericans) s'orienten a cobrir les necessitats bàsiques per a les quals els serveis no tenen respostes. Aquest és un problema central per als professionals de primera acollida que es veuen desbordats i impotents davant els problemes que es plantegen. En aquest sentit existeix un reclam generalitzat de directives clares per al tractament d'aquests casos: com actuar i fins on.
- Un dels dilemes que tenen els professionals és com distribuir recursos escassos davant de necessitats creixents. Al seu torn l'escassetat de recursos genera altres dilemes com els observats a La Taxonera on es dona la disjuntiva de distribuir d'acord a pautes igualitàries o tenint en compte altres factors com les estratègies per accedir a determinats col·lectius.
- En segon lloc poden distingir-se aquells problemes generals que afecten tots els col·lectius d'aquells més específics que afecten els col·lectius intervinguts (sobre els quals se sol·licita la mediació).

➤ Entre els col·lectius que no reben mediació

- Es destaquen els llatinoamericans que en no tenir problemes lingüístics no requereixen mediació. Equador i Santo Domingo són les procedències més destacades en aquests centres. Un dels problemes per als professionals és que un percentatge elevat d'aquests usuaris plantegen demandes 'assistencials' orientades a cobrir les necessitats bàsiques (habitatge, aliments, roba, etc.). Es produeix un desajustament entre les demandes dels usuaris i els recursos i serveis dels centres que no tenen aquesta orientació assistencial. El problema el tenen els professionals de primera acollida que en alguns casos treballen en coordinació amb les parròquies o amb Càrites que assumeixen aquests casos.

➤ Entre els col·lectius que no reben mediació

- Respecte dels problemes que tenen els professionals amb els col·lectius que habitualment sol·liciten mediació el més important és l'idioma. Aquest tema apareix amb claredat en les funcions més destacades en el processament de la base de dades, en les entrevistes amb els centres i en els qüestionaris. D'acord als qüestionaris els professionals valoren més els aspectes de la comunicació prioritzant que el missatge del professional (P) arribi cap a l'usuari (O). Aquesta resposta està en la mateixa línia de les conclusions de l'informe 2003 que assenyalava que era més important per al professional que 'l'altre m'entengui' més que 'comprendre a l'altre'.

Les dificultats en la relació entre P i O per malentesos o conflictes constitueixen el segon gran tema d'interès per als professionals. En canvi és menys valorat el suport per problemes en la relació entre els familiars de l'O.

Els aspectes referits al coneixement, ja sigui donant suport a P o a O, és el tercer grup de temes que més valoren. Els aspectes culturals ocupen un inferior en les prioritats dels professionals. En últim lloc apareix la traducció de textos.

² Carlos Giménez Romero (2002) "Planteamiento Multifactorial para la mediación e intervención en contextos multiculturales: una propuesta metodológica de superación del culturalismo".

- En les entrevistes ha quedat de manifest que existeixen diferents percepcions sobre les característiques socioculturals d'aquests col·lectius. Per exemple alguns tenen majors dificultats amb el col·lectiu marroquí mentre que per a uns altres aquest és un col·lectiu 'normalitzat'. Aquí incideix l'experiència dels professionals i del centre en qüestió. Els col·lectius gitano-romanesos i xinesos són els grans desconeguts i sobre els quals existeixen majors interrogants. Sobre aquests col·lectius existeix la percepció que no accedeixen a SS pel seu propi peu.

- Els centres que utilitzen poc l'SMI però tenen un percentatge alt d'aquests usuaris resolen els problemes idiomàtics de diferents maneres: utilitzant altres serveis com el servei telefònic d'interpretació, o amb mediadors naturals o amb entitats amb les quals tenen una relació històrica (com Ibn Batuta i el Pla Integral del Casc Antic per al centre Casc Antic).

➤ **Conflictes de barri**

- La percepció dels professionals respecte de l'entorn del centre és variable. Aquells centres que tenen algun tipus de treball a nivell comunitari o grupal, tenen una visió més àmplia dels problemes que es donen al barri. Però en general com que els centres treballen 'a demanda' i les demandes desborden la capacitat d'actuació dels professionals, l'atenció dels problemes de barri no és a l'agenda dels centres. Amb excepció del cas de La Taxonera les situacions conflictives que es detecten són situacions 'de malestar social' que no arriben a conflictes manifestos.

➤ **Primera Acollida i Tractament**

- En general els professionals afirmen que la mediació és un servei que s'utilitza en els casos de tractament. En primera acollida s'utilitza quan l'idioma és una barrera que impedeix la relació entre les parts. La persona que es troba a informació pot ser un element clau que filtra, deriva usuaris i si s'escau pot suggerir al professional que sol·liciti l'SMI.

c) **Contrast entre percepcions d'usuaris i professionals**

En l'avaluació no s'ha realitzat un estudi sobre les percepcions que tenen els usuaris sobre els professionals. Per això resulta interessant incloure la visió dels mediadors respecte dels problemes que observen durant les intervencions. Aquests problemes han estat debatuts en seminaris interns per part de l'equip de mediació i en ells es posen de manifest una visió diferent dels problemes que habitualment es donen entre usuari i professional.

Com es pot observar en el quadre següent els desajustaments en la relació usuari-professional són de diversos tipus. Aquests desajustaments que compliquen la relació no són només per problemes lingüístics sinó també culturals, normatius, etc. D'aquesta manera la percepció del professional pot completar-se i enriquir-se amb aquesta visió externa que dóna la mediació per al tractament dels casos.

Percepcions professionals Serveis Personals i usuaris immigrants

Immigrants	versus	Professionals
Pautes culturals	versus	Normes
Ex: nens casats als 14 anys no van a escola		Ex:Tots els nens han d'anar a escola
Pautes culturals	versus	Pautes culturals
Ex: Els nens no acostumen a dur l'entrepà a l'escola		Ex: Els nens que no duen entrepà poden estar mal alimentats
Desconeixement	versus	
Expectatives excessives		Serveis i prestacions establerts
Malentesos		Expressions, actituds

Immigrants	versus	Professionals
Ex: Descortesia		Ex: "el cas s'ha tancat"
Expressions, actituds	versus	Dolents entesos
Ex: massatges xinesos		Ex: Morats en nens són maltractaments
Immediatesa, demandes puntuals	versus	Explicacions detallades, projecte de vida, contraprestacions
Ex: demanda alimentària		Ex: es vol conèixer el projecte de vida
Contravencions	versus	Protocols estrictes
Ex: arriben tard		Ex: cites concertades
Anonimat dels suports	versus	Suports en la comunitat
Ex: PIRMI		Ex: es promouen les ajudes en la pròpia comunitat
Condicions econòmiques	versus	Interpretacions culturalistes
Noves demandes	versus	Prestacions i serveis estandarditzats
Ex: embarassos joves		

Font: Adaptació d'un document Intern de Desenvolupament Comunitari.

d) Experiència amb l'SMI

Els que han utilitzat l'SMI en fan una valoració positiva amb una qualificació elevada (6 d'un màxim de 7) similar a la de l'any 2003. Aquest any ha millorat la valoració del circuit de la demanda que va passar del 4,5 al 5,5. El servei es va consolidant a poc a poc i sobretot els que més l'utilitzen comencen a demandar noves aportacions. Però en general es percep que el rol del mediador és de suport al professional perquè aquest pugui realitzar una intervenció més ajustada. Encara que l'idioma és el tema fonamental que motiva les demandes es valoren positivament altres aportacions que fan els mediadors. Es destaca aquí que el 40% dels professionals van manifestar en el qüestionari que després de la mediació havien canviat la percepció del cas.

➤ Fortaleses

- Garantir que el missatge que vol transmetre el professional sigui comprès per l'usuari. Es reafirma així una de les observacions de l'avaluació 2003.
- Aclarir malentesos amb l'usuari.
- Generar empatia i confiança en l'usuari.
- Col·laborar amb el professional en l'estratègia d'intervenció.
- Permet comprendre el significat de l'altre i mantenir el que és relacional en l'entrevista.
- Ajuda a situar el professional en el cas.

➤ Debilitats

Les crítiques provenen principalment d'un dels centres que curiosament és un que més utilitza l'SMI. Entre elles destaquen:

- La 'interferència' del mediador en algunes entrevistes (assumeix posicions paternalistes, perd la neutralitat o realitza interpretacions pel seu compte);
- La impuntualidad que dificulta el tractament del cas (no es poden fer entrevistes prèvies) i pot minar l'estratègia del professional perquè l'usuari assumeixi aquests hàbits;
- La falta de preparació del mediador per a l'acompanyament dels usuaris que han estat derivats a altres serveis;

- En alguns centres com ara Sagrera s'ha destacat el rol dels mediadors en les actuacions grupals encara que en general el rol dels mediadors es destaca en l'atenció de casos individuals. Els professionals de Poble Sec, Raval Sud i La Taxonera coneixen el treball de mediació comunitària que es realitza en aquests barris però han tingut poca implicació en els mateixos.

e) La gestió dels centres

- En general els centres consultats tenen estils reactius caracteritzats per la falta de planificació i la necessitat d'anar donant respostes 'al dia a dia'. En aquest dia a dia les demandes dels usuaris desborden als professionals (sobretot de primera acollida) que senten que no poden atendre els casos com es mereixen. Aquest aspecte sens dubte influeix en la utilització de l'SMI que demanda més disponibilitat de temps en les entrevistes amb els usuaris.
- L'escassetat de recursos ('gestió de la misèria') i la falta de personal és un diagnòstic compartit per la majoria dels professionals. A aquests problemes se li ha d'agregar un prioritari per als professionals que és 'la consolidació' dels equips. La inestabilitat del personal i de les adreces limiten l'elaboració d'estratègies amb certa continuïtat. Aquestes dades són rellevants sobretot en els casos de mediació comunitària que requereixen una planificació amb els recursos humans dels centres.
- A nivell general la crítica fonamental és l'absència de directives per part de les autoritats sobre l'actuació cap a la immigració (especialment sobre els usuaris que es troben en situació irregular).

f) Estratègies

> Igualtat de tracte

- Existeix consens en el fet que als immigrants se'ls ha de tractar igual que a la resta dels usuaris. Amb excepció de les estratègies específiques que s'han donat en alguns centres de forma 'natural' amb certs col·lectius sobretot a nivell grupal (Sagrera amb xinesos; Guinardó amb gitanos romanesos; Zona Franca especialment amb llatinoamericans), no es valoren de forma positiva les actuacions especialitzades cap als immigrants. En alguns d'aquests centres aquest tema va ser motiu de debat intern però finalment han optat per estratègies transversals que busquen integrar els immigrants en projectes grupals o comunitaris.
- No obstant això veuen la necessitat que existeixin criteris generals a nivell polític per a l'actuació dels SS. Alguns professionals posen l'accent a aprofundir en els aspectes de l'itinerari migratori, les pautes culturals, les experiències prèvies, etc. però els protocols d'atenció són iguals per a tots.

> Vinculació a programes comunitaris o grupals

- L'experiència en actuacions comunitàries pot ser una referència bàsica per a actuacions de mediació comunitària. Encara que la majoria dels centres destaquen la importància de desenvolupar aquest tipus d'actuacions, es reconeix que aquesta és una línia de treball poc explorada o que ha perdut l'impuls que va tenir en altres èpoques.
- Alguns centres destaquen que el treball comunitari és la referència fonamental que inspira la seva filosofia d'actuació encara que aquests programes són coordinats a nivell de districte. Els casos detectats de vinculació a programes de districte són: Casc Antic (Pla Integral del Casc Antic), Les Corts (un programa d'interculturalitat 'molt mínim'), Guinardó ('Projecte Nous Veïns i Veïnes'); Nou Barris ('Nou Barris Acull'); Poble Sec ('Poble Sec per a Tothom'); Can Felipa ('Apropem-nos').
- Els centres treballen sobretot en el tractament de casos individuals, familiars i grupals. Alguns professionals han manifestat que prefereixen el treball grupal al comunitari perquè tenen més control sobre diferents variables que es presenten. Al seu torn el treball comunitari exigeix una dedicació i coordinació amb altres serveis i actors socials que de moment és molt difícil d'abordar. En dos de les entrevistes es coincidia en una reflexió

sobre l'experiència comunitària que havien tingut com una inversió en la qual 'el temps que es dedica avui es recupera amb escreix en el futur'. Alguns centres suggereixen que el treball comunitari requereix del suport i la voluntat política per dur-los endavant. Alguns centres estan en una etapa de prospecció i disseny de programes comunitaris.

- A nivell grupal s'esmenten diferents experiències algunes d'elles específicament dedicades als immigrants. Al Casc Antic amb dones dominicanes; a Les Corts Est el Projecte Veïns destinat a sensibilitzar a la població en temes de solidaritat, al Guinardó amb dones adolescents d'origen immigrant i joves d'origen llatinoamericà; al Poble Sec amb diferents perfils de grups (noies dominicanes, dones); al Raval Sud el projecte 'Aprenem junts' on participen estrangers i locals i el treball en escales; a Sagrera una experiència amb equatorians, una altra amb xinesos i altra dirigida a joves i associacions; a La Taxonera i Vermeda amb diferents projectes grupals; a Zona Franca el projecte 'Compartim barri' on fonamentalment participen llatinoamericans.

➤ Interdisciplinarietat i transversalitat

- Tots els centres destaquen el treball interdisciplinari intern que es dona en les reunions, supervisions i jornades de reflexió sobre el treball que realitzen. La vinculació amb altres serveis i professionals és un tema que apareix sobretot a nivell escolar i sanitari. Aquesta coordinació té diferents valoracions ja que alguns centres destaquen les dificultats per a vincular-se amb altres actors de l'Administració en les tasques quotidianes com per exemple els temes escolars. El problema de l'escassetat de temps és el principal límit que s'esmenta per fer efectives les interaccions amb altres actors. Altres centres esmenten mecanismes de relació estables i consolidats com taules de coordinació, reunions periòdiques amb altres actors institucionals.

➤ La relació amb el teixit associatiu

- La densitat i característiques del teixit associatiu de l'entorn dels centres és un factor que influeix en la seva actuació. Els centres que més esmenten la vinculació amb altres entitats són els quals estan vinculats a projectes comunitaris o grupals més consolidats. L'entitat amb la qual pel que sembla es té una relació més intensa és amb l'església, sobretot a través de Càrites. Aquesta vinculació es dona sobretot en primera acollida per a l'atenció de les necessitats bàsiques d'usuaris que normalment són derivats des de SS cap a les parròquies. S'observa que en alguns centres els mecanismes de relació són més fluïts que en uns altres i poden donar-se protocols de derivació compartits.

- La vinculació amb les associacions de veïns és menor i alguns professionals destaquen que aquestes es troben 'buides de participació' i amb elencs directius que no s'han renovat.

- Pel que fa a la immigració, excepte alguna excepció, els professionals perceben que hi ha poques entitats que agrupin immigrants. Alguns centres (Casc Antic, Corts Est, etc.) mantenen una vinculació estable i fluïda amb associacions d'immigrants. En el qüestionari es destaca el baix nivell de relació dels professionals amb entitats d'immigrants.

- Coincideixen que la participació d'immigrants en activitats o entitats socials és reduïda. Per alguns això es deu més que a qüestions socioculturals a les condicions socioeconòmiques (precarietat laboral) perquè no compten amb recursos suficients (temps, maneig de l'idioma) per participar en projectes comuns. El que més destaquen són les xarxes informals que funcionen per a donar acollida, informació i suport als nouvinguts.

➤ Complexitat dels casos

- Només un dels centres entrevistats va manifestar tenir una tipologia de casos d'acord als nivells de complexitat. La major complexitat dels casos pot tenir una o múltiples causes. Hi ha casos que tenen causes múltiples i que no obstant això poden ser percebuts com menys complexos.

g) Formació

- D'acord amb les entrevistes realitzades s'observen disparitats en els nivells de formació dels professionals. També s'adverteixen diferents nivells de compromís o

vinculació personal amb temes d'immigració. Alguns professionals participen activament en associacions que treballen amb immigrants, han viatjat a països d'on procedeix la immigració i han realitzat nombrosos cursos de formació. Uns altres en canvi reconeixen que tenen poca formació i experiència en aquest camp.

- La valoració que fan de les experiències de formació també és diversa. En alguns centres es recorda el curs dictat per Amina Bargach. Aquest és bon un exemple de les diferents percepcions que tenen els professionals ja que per alguns aquest va ser un curs aclaridor i molt ben ponderat, mentre que per uns altres aquest curs els va aportar molt poques coses noves. El problema fonamental no seria tant de quantitat de cursos, sinó de qualitat. En aquest sentit el que reclamen els professionals no són classes magistrals sinó respostes concretes ajustades a les seves necessitats ja que moltes vegades la 'teoria és una caos i la realitat és altra'. El treball en seminaris o tallers amb una participació activa del professional ha estat un dels aspectes que més ha aparegut en les entrevistes. En un dels centres es proposa que l'equip de mediació treballi primer en les necessitats d'un districte o centre i després es proposin cursos.
- Es valora molt bé l'assessorament que s'ha donat des de l'SMI i alguns professionals creuen que s'hauria d'avançar més. Per exemple tenen interès a conèixer aspectes específics de les regions d'on provenen alguns col·lectius.

h) Futur

- Els professionals perceben que la immigració és un fenomen que seguirà creixent amb el temps. A més es preveuen noves demandes amb col·lectius que han arribat fa poc temps vinculades a situacions problemàtiques que es viuen avui en dia. En general es tracta de problemes relacionals derivats de la situació de precarietat socioeconòmica. Una de les preocupacions que més apareixen és la de possibles manques de contenció de nens que han de passar molt temps sols perquè els seus pares treballen. També la situació de maltractament cap a les dones (sobretot llatinoamericanes) que de moment està continguda però que pot anar apareixent a poc a poc. Un altre tema són els problemes intergeneracionals sobretot entre adolescents (criats entre dues cultures) i els seus pares.
- La majoria dels consultats creuen que l'SMI seguirà sent necessari en el futur. Alguns professionals (els que més l'utilitzen) no el veuen com un servei extern sinó com un servei propi del centre ('el mediador tal ja forma part del nostre equip'). Uns altres reclamen un salt qualitatiu per avançar de la traducció o interpretació lingüística a un suport sobre formes d'abordatge dels casos més difícils.
- En un cas s'ha plantejat la necessitat d'ampliar-lo cap a altres serveis com el sanitari on s'adverteixen dificultats en l'atenció.

D. ANÀLISI COMPARATIVA D'ALTRES SERVEIS

Un dels objectius de l'avaluació 2004 era comparar aquest servei amb altres experiències de mediació que duen endavant altres municipis. S'han considerat els serveis de l'Ajuntament de Terrassa (Servei de Traducció i Interpretació-STI) i de Madrid (SEMSI). Si bé aquests serveis comparteixen una mateixa filosofia que es resumeix en el model teòric del grup triangle, la seva implementació llança grans diferències entre ells.

Una de les primeres coses que criden l'atenció en aquests serveis és la quantitat de demandes que atenen per any i que superen àmpliament les de l'SMI de BCN. Això es deu al fet que la modalitat del servei és diferent. El STI està dirigit a tot tipus d'usuaris encara que està especialitzat en immigrants. El SEMSI està especialitzat en mediació amb immigrants però els mediadors realitzen funcions d'acompanyament, informació, etc. que no es presten a Barcelona.

Aquests serveis tenen un esquema organitzatiu diferent al de Barcelona ja que en el primer cas és un servei que presta un organisme de l'Administració i en el cas del SEMSI és una entitat externa que té un conveni amb l'ajuntament. Són serveis oberts a les demandes de diferents organismes (com educació, salut) vinculats a les àrees de participació i immigració.

El perfil dels mediadors també és diferent ja que en el STI aquests estan dedicats a diferents àmbits o projectes amb mediadors especialitzats en determinats col·lectius. En el cas del SEMSI els mediadors estan vinculats als centres i en principi no estan especialitzats en col·lectius (hi ha un mediador interdistricte dedicat al col·lectiu xinès).

En el SEMSI els mediadors poden obrir casos i derivar-los a altres serveis o professionals com si fossin un professional més. Per tant el circuit de la demanda és molt més obert que a BCN. Aquest nivell d'autonomia i de reconeixement professional és una diferència destacable amb BCN. En el STI els usuaris també poden sol·licitar el servei.

Sobre les tipologies de mediació es reconeix que les més destacades són les preventives de caràcter interpersonal. En les mediacions comunitàries destaquen el treball que es fa en les escales que d'acord al responsable de Terrassa "són els veritables camps de batalla de la mediació".

1. Servei de Traducció i Interpretació (Terrassa)

Entitat responsable: El Servei de Traducció i Interpretació depèn de l'Àrea de Participació de la Regidoria d'Acció Cívica.

Relació amb l'Administració: Servei Municipal.

Perfil de mediadors: Mediadors en l'àmbit escolar: Des de l'any 1999 treballen amb nouvinguts en coordinació amb les escoles en casos de conflictes originats per dificultats de comunicació i donant informació i suport a les famílies. Servei de Traducció i Interpretació: Sis mediadors, tres d'origen magrebí que treballen donant suport a persones nouvingudes i intervenint en conflictes de convivència.

Perfil dels usuaris: En el servei d'acollida els col·lectius que més sol·liciten aquest servei són els equatorians i els marroquins. En la resta de serveis el col·lectiu principal és el d'origen magrebí per la seva importància numèrica i per les dificultats que tenen el seu procés d'inclusió (lingüístiques i culturals). També es treballa per a la resta de ciutadans de Terrassa en actuacions de sensibilització.

Tipus i Quantitat d'intervencions: La funció bàsica és la comunicativa, facilitadora, entre l'usuari i el personal dels serveis. També es dona informació als nouvinguts sobre aspectes generals de la societat d'acollida. Aquesta tasca es realitza des del Servei d'Acollida que s'ofereix als nouvinguts. També es realitza la prevenció i detecció de possibles dificultats de convivència. Es presta assessorament al personal de l'ajuntament o d'altres institucions. Es dona suport a altres àrees i serveis per a la implementació de projectes d'intervenció socioeducatius. Per exemple en el projecte "Dons d'Egora" per a afavorir la comunicació entre les dones d'origens culturals diversos. També es treballa amb una mediatra en l'àmbit escolar que dona suport i fa de mediatra en conflictes.

Durant el període 2002-2003 s'han realitzat 900 intervencions a les oficines municipals de districtes; a Serveis Socials s'han realitzat unes 2.000 intervencions; a Promoció Econòmica 3.629 (suport inserció laboral); a salut 46 intervencions; i a mediació comunitària 130 intervencions.

Descentralització: El servei es troba centralitzat en l'Àrea d'Acció Cívica de l'Ajuntament.

Origen intervencions: En la comunitària normalment el procés s'inicia per una instància d'algun ciutadà (majoritàriament per queixes de ciutadans autòctons). S'ofereix aquest servei i se'ls explica les seves característiques, s'escolten les peticions i es fa una valoració del cas. Després es reuneixen amb l'altra part i posteriorment s'avaluen les possibilitats de fer reunions conjuntes o per separat amb propostes d'actuació. Posteriorment es fa un seguiment del cas. En el servei d'acollida els usuaris poden sol·licitar aquest servei a través d'una instància que està disponible en diferents àrees de l'ajuntament. Una vegada tramitada s'organitzen reunions per a grups on es convida l'usuari a participar.

Transversalitat: Des d'aquest servei es dona suport a totes les àrees municipals que ho sol·liciten. Entre elles les de Promoció Econòmica (Recerca d'Ocupació), Serveis Socials, Policia municipal; Promoció de la dona, etc.

Treball comunitari: És de naturalesa rehabilitadora. Normalment es dona per problemes de convivència en comunitats de veïns, per problemes de sorolls, ordre, impagaments o retards, etc.

Conflictes: El servei neix com a conseqüència dels conflictes interculturals del barri Ca n'Anglada de l'any 1999. En l'actualitat es treballa sobretot en relacions veïnals que constitueixen 'el camp de batalla' diari de la convivència.

Avaluació: Es realitzen avaluacions internes com el treball d'Andrés Montoya.

2. SEMSI (Madrid)

Entitat responsable: Fundació General de la UAM

Relació amb l'Administració: Conveni amb l'Administració que es renova cada any. Abans depenien de l'àrea de Serveis Socials però ara depenen de l'àrea d'immigració. Aquestes àrees es troben en procés de canvi i això afectarà al servei ja que s'entén que el servei pot guanyar en autonomia.

Perfil dels mediadors: El servei conta amb 31 mediadors en els districtes i dos mediadors que actuen en més d'un districte. Aquests darrers estan especialitzats en col·lectius xinès i en treball comunitari. La resta no està especialitzat en un col·lectiu determinat ja que la filosofia és que puguin atendre a les diferents demandes que els arriben. Quan existeix alguna dificultat en l'atenció (idioma) es pot sol·licitar l'ajuda d'un mediador d'altre districte. Es concep el mediador com un professional més dintre dels centres amb funcions diferenciades als altres professionals.

Perfil dels usuaris: El col·lectiu atès més important és el dels equatorians. També altres col·lectius llatinoamericans i marroquins. En el cas dels xinesos habitualment no acudeixen pel seu propi peu al centre sinó que vénen derivats per altres problemes (per exemple absentisme escolar). Amb aquest col·lectiu el servei s'ha donat un temps per a fer una prospecció i valoració sobre les estratègies a seguir. Aquesta tasca la du endavant una mediatra d'origen espanyol que treballa en més d'un districte. El col·lectiu de gitanos de l'Est està atès especialment per una altra entitat (APOI) encara que arriben alguns casos esporàdicament.

Tipus i Quantitat d'intervencions: Es treballa en dos tipus de mediacions: les individuals i les col·lectives. Les de caràcter individual són: entrevistes, entrevistes compartides, derivacions, seguiments, acompanyaments, visites domiciliàries i visites compartides. Les col·lectives són: sessions inicials d'acollida, xerrades informatives i punts d'informació. En els 2 últims anys s'han realitzat unes 11.000 intervencions l'any. D'aquestes un 30% han entrat directament al mediador i l'altre 70% entren des de SS. De les primeres un 30% vénen derivades de fora de SS (per exemple per un professional de Càrites).

Descentralització: A diferència de l'SMI, el SEMSI és un servei descentralitzat en cadascun dels Districtes de Madrid. En cada centre hi ha un mediador fix que forma part de l'equip del centre de serveis socials i participa de les seves reunions de coordinació.

Vinculació: no es vinculen només amb l'àrea de Serveis Socials sinó que estan vinculats amb altres àrees com salut i educació. Això vol dir que des d'aquestes àrees es pot sol·licitar el servei encara que la família no sigui usuària de SS. En el cas que una família no sigui usuària de SS un mestre pot acudir al centre a consultar al mediador.

Origen de les intervencions: S'atén majoritàriament a usuaris derivats de primera acollida. També s'atén a usuaris derivats per un professional. Els mediadors del SEMSI poden iniciar una intervenció mediatòria per iniciativa pròpia i estan autoritzats a obrir un expedient sense que intervingui el professional. D'aquesta manera pot derivar a un usuari a primera atenció.

Transversalitat: amb altres administracions i serveis es manté una vinculació fluida que és pròpia dels serveis socials de Madrid. Però amb altres àrees (salut i educació) s'han hagut de posar en clar els criteris de selecció. També es vinculen amb entitats privades (parròquies, ONG, entitats d'immigrants). La idea és que el mediador 'treballa per la comunitat'. La relació amb l'àrea de seguretat és complexa degut sobretot als problemes de competència entre la policia nacional i municipal.

Planificació: compten amb un pla anual que es consensua amb SS en el qual s'estableixen les prioritats de treball amb els districtes (en educació, salut, etc.). També compten amb un pla estratègic de quatre anys que es defineix amb la gerència.

Treball comunitari: En un primer moment els mediadors van comptar amb sis mesos per a realitzar una prospecció dels seus districtes abans de qualsevol intervenció (aquesta anàlisi s'ha d'actualitzar cada dos anys). Les intervencions poden ser promogudes pel propi mediador en coordinació amb SS. Es destaca que com la immigració és un tema altament polititzat es treballa amb molta cautela. Atès que aquests casos requereixen un treball de llarg termini i molta dedicació, el mediador comunitari que actua en més d'un districte presta el seu suport a aquest tipus d'intervencions.

Conflictes: Es treballa sobretot en la prevenció de conflictes. En aquests casos el model teòric amb dues parts es trenca ja que es treballa amb diferents actors per a gestionar el conflicte abans que aparegui. Es destaca que els conflictes de convivència són multicausals i heterogenis. Un dels temes més destacats és l'amuntegament en el qual viuen les famílies immigrants que crea molts problemes de convivència per la queixa (habitualment) de veïns autòctons. Aquests protocols d'actuació es troben sistematitzats. Un altre dels temes que generen més conflictes és el de l'ús dels espais oberts. Aquí han hagut propostes d'actuació general per part del SEMSI però aquestes es troben en estudi.

Avaluació: no existeix una avaluació externa sinó que es realitzen avaluacions internes per part de l'equip. Els indicadors es treballen en coordinació amb el grup Triangle.

Futur del servei: Es troba en un punt d'inflexió a causa de els canvis que s'estan donant en la Regidoria. Les noves propostes sobre l'extensió d'un servei de mediació veïnal a tots els barris plantegen interrogants sobre el rol d'aquest servei. Una de les idees és ampliar aquest servei i transformar-lo en un servei de mediació social.

E. CONCLUSIONS DEL SERVEI DE MEDIACIÓ INTERPERSONAL

D'acord amb les dimensions i factors a avaluar a continuació es realitza una síntesi dels resultats de l'avaluació segons els indicadors establerts. Al final es proposen un conjunt d'indicadors per a ser considerats en les memòries de l'SMI.

a- DEMANDA DEL SERVEI DE MEDIACIÓ

Biaixos en la distribució

La informació estadística és una referència per a un servei d'aquesta magnitud ja que permet fer un seguiment dels processos, detectar biaixos no previstos i planificar activitats. La base de dades de l'SMI és una font valuosa d'informació en la qual es registren dades significatives d'aquest servei i que permeten realitzar comparances amb altres bases de dades (com l'USUFAM). Per tant, és important que es mantingui actualitzada i que es sistematitzi el processament d'informes perquè la informació requerida està dins del termini i en la forma escaient.

Els indicadors quantitatius mostren un increment constant de les demandes respecte del període 2003. Aquestes demandes estan esbiaixades cap a cinc col·lectius i cap a alguns centres que concentren un percentatge elevat de demandes. Els col·lectius magrebí, pakistanès, romanès i xinès concentren el 86% de les demandes, mentre que els col·lectius de llatinoamericans només tenen algunes demandes d'assessorament. Aquest biaix està determinat per les dificultats idiomàtiques en la comunicació que són la causa fonamental que genera les demandes.

Entre els professionals no existeix una percepció unificada sobre el tema de la immigració i sobre els col·lectius que habitualment demanen aquest servei. Els problemes situacionals tenen preeminència sobre els problemes culturals i això afecta a les expectatives dels professionals respecte de la mediació.

Si bé el col·lectiu magrebí és en termes absoluts el més important, en termes relatius, d'acord als usuaris atesos en Serveis Socials, els més importants són en aquest ordre el xinès, el romanès, el pakistanès i en últim lloc el magrebí. Aquestes dades són corroborades en les entrevistes amb els professionals per a qui sobretot el col·lectiu xinès i el romanès són els que plantegen majors dificultats. Les dificultats són idiomàtiques i també culturals ja que aquests són els col·lectius sobre els quals es té menys coneixement i experiència.

També s'adverteix un clar biaix en favor de les IM de seguiment que han crescut significativament quadruplicant els primers casos. Això és sobretot perquè hi ha un grup reduït de famílies (17) que concentren el 34% de les intervencions. Aquests casos són especials i normalment estan vinculats a professionals que fan un tractament sistemàtic amb alguns usuaris.

Respecte dels centres la gran concentració de demandes en alguns d'ells s'explica sobretot per l'estil de gestió del centre, la internalització del servei per part dels professionals i la vinculació del centre amb l'entorn. Factors com l'experiència dels professionals, l'antiguitat de residència dels usuaris i les modalitats d'intervenció dels districtes, no són decisius en la distribució de les demandes. Respecte de la difusió del servei si bé s'han detectat algunes demandes en aquest sentit, el problema fonamental es refereix a la seva internalització per part dels professionals on incideix l'estil de gestió del centre i experiències d'altres professionals.

Les estratègies d'atenció dels professionals són determinants en la quantitat de casos atesos. Els professionals que treballen de forma sistemàtica amb determinats usuaris són els que concentren major nombre de demandes.

Finalment s'ha detectat la necessitat de diferenciar els professionals de primera acollida dels de tractament ja que això té una implicació directa en la modalitat de la mediació. Les demandes de tractament, en les quals habitualment s'utilitza la mediació, reflecteixen una situació parcial dels problemes que tenen els col·lectius immigrants (com la pròpia accessibilitat als SS). Per tant pot suposar-se que la major part dels usuaris intervinguts tenen la situació regularitzada. Queda per tant un sector molt important d'usuaris en situacions de vulnerabilitat social als quals no s'arriba amb l'SMI. Els professionals reclamen criteris d'atenció cap a aquests sectors i l'SMI pot ser una eina útil per a ser tinguda en compte quan aquests es defineixin.

b- INTERVENCIÓ MEDIADORA

Tipologies:

És necessari ajustar les definicions i diferenciar les tipologies d'intervenció de les modalitats. Les tipologies de mediació considerades en el marc teòric són tres: preventiva, rehabilitadora i transformadora. Una forma de conèixer quin tipus de mediació és el que es fa habitualment és a través de les funcions descrites en la base de dades. L'anàlisi de la base de dades revela que la funció més destacada és la de facilitar la comunicació entre el professional i l'usuari. Però aquesta informació diu poc d'aquelles actuacions on la funció del mediador és superar els malentesos o els conflictes entre les parts. Per aquesta raó en els qüestionaris i entrevistes amb els professionals es van plantejar aquest tipus de casos.

La conclusió és que la màxima preocupació dels professionals és que el missatge arribi a l'usuari. Per tant existeix correspondència entre el que es registra en la base de dades i la percepció dels professionals, pel que es conclou que la mediació preventiva o facilitadora és la que preval en la majoria dels casos. Aquesta conclusió està en la mateixa línia de les conclusions de l'any 2003 pel la qual cosa no ens hi estendrem.

Les modalitats de mediació:

Les modalitats de mediació són les formes en què habitualment es presten les intervencions mediadores (IM). D'acord a les memòries i a la base de dades se'n distingeixen quatre grans grups: la intervenció mediadora professional-usuari; l'assessorament (al professional, a l'equip de professionals); el suport als professionals en reunions i la IM amb veïns.

Les IM professional-usuari són les predominants (més de 80%) mentre que els assessoraments arriben al 19%. Aquesta última és una modalitat de mediació que ha crescut significativament en l'últim any pel que es compleixen les previsions estipulades en el contracte del servei.

Respecte a les demandes de formació, que s'inclouen en l'apartat assessoraments, els professionals demanen una formació ajustada a les seves necessitats i amb mecanismes participatius en el dissenys dels mateixos.

És necessari que s'identifiquin adequadament les intervencions mediadores de grups o vinculades a projectes i que totes les actuacions es vinculin a aquests casos. També s'han detectat casos en els quals el mediador intervé en relacions interfamiliars que s'han de diferenciar de les mediacions amb el professional.

Respecte del treball comunitari alguns centres manifesten interès per desenvolupar aquest tipus d'actuacions. No obstant això, es tenen certes precaucions amb aquestes iniciatives ja que a més del temps addicional que hi han de dedicar, són actuacions lentes, que impliquen a altres agents socials i que requereixen una legitimació política. Podria ser d'utilitat considerar aquestes sinergies quan es decideix impulsar mediacions comunitàries, ja que en els casos en què s'ha realitzat mediació comunitària, els professionals de SS que treballen en els centres propers han tingut una participació limitada en aquests projectes.

Existeix altres tipus d'actuació que són els acompanyaments als usuaris. S'ha detectat que en diverses intervencions els mediadors realitzen acompanyaments als usuaris sense la presència del professional. Això ha estat confirmat en entrevistes amb mediadors que afirmen que han realitzat aquestes actuacions sense la presència del professional. Si això és així i s'accepta

com una pràctica habitual s'hauria de definir la responsabilitat i les obligacions (per exemple de devolució d'informació) que tenen els mediadors.

Respecte de la complexitat dels casos intervinguts és molt difícil determinar una tipologia que permeti diferenciar aquells casos més complexos d'aquells més simples. A més els criteris de valoració del mediador i del professional són diferents: un cas pot ser molt complex per un professional i molt simple per un mediador o viceversa. Una via raonable que pot donar una idea de la complexitat de la mediació és la que diferencia els casos de primera acollida dels de tractament.

Característiques generals de les mediacions:

Segons la quantitat d'usuaris: En les intervencions per família destaquen les que requereixen una sola intervenció mentre que és elevat el nombre de famílies que requereixen més de cinc intervencions. Això té a veure amb el pes destacat que tenen les intervencions de seguiment que quadripliquen els primers casos. La majoria de les intervencions es donen amb un sol usuari encara que el 29% de les famílies considerades només té un integrant. D'allí el suggeriment de distingir els casos individuals dels familiars i a més relacionar les actuacions vinculades a un projecte o a un grup.

En relació a la via de realització de les demandes: el correu electrònic s'ha imposat com la via més utilitzada per a fer les demandes encara que també es realitzen demandes via fax o telèfon.

Perfils sociodemogràfics dels usuaris: En la base de dades consta la informació dels usuaris però quan intervé més d'un usuari per família no es pot distingir quin és l'usuari que realment han requerit la presència d'un mediador. Per aquesta raó alguns d'aquestes dades s'han de prendre amb precaució. De totes maneres una dels dades que crida l'atenció és l'elevat nombre d'usuaris que tenen més de cinc anys de residència, perquè les demandes són majoritàriament per problemes d'interpretació lingüística. Aquesta informació ha estat corroborada en les entrevistes amb els professionals en les quals se citen casos d'usuaris amb més de deu anys de residència que entenen molt poc el català i el castellà.

Temes:

Respecte de les temàtiques tractades s'adverteix de la necessitat que s'unifiquin les tipologies de la base de dades amb l'USUFAM que permetria una lectura comparada. Si es vinculen les temàtiques a les famílies destaquen els temes escolars, els econòmics, els jurídics i els laborals. Això coincideix amb la percepció dels professionals que destaquen que els problemes fonamentals són els situacionals o socioeconòmics. Les temàtiques dels assessoraments reconvertits estan vinculades amb els temes que es treballen amb l'usuari. En canvi la resta d'assessoraments es vinculen amb problemàtiques de tipus cultural on l'interès dels professionals és conèixer aspectes de la cultura o de la societat d'origen dels usuaris.

Funcions:

Se suggereix realitzar alguns canvis en les funcions descrites en les memòries. En primer lloc és necessari reagrupar les funcions perquè no se solapin i se simplifiqui la lectura. En segon lloc ha resultat profitós vincular les funcions a les famílies (i no a les IM).

La facilitació de la comunicació es dona en la gairebé totalitat de les famílies intervingudes. En canvi el suport al professional i a l'usuari en temes d'informació i assessorament són funcions que es donen en menor mesura. Això coincideix amb la valoració que fan els professionals que destaquen les funcions vinculades a la comunicació i donen menys importància a altres funcions.

Encara que en la base de dades no es registren aquelles funcions que tenen a veure amb la resolució d'acords o conflictes entre el professional i l'usuari els professionals reconeixen que aquesta és una tasca que realitza el mediador.

Procediments:

Els professionals valoren positivament el compliment del circuit de la demanda. Alguns professionals expressen crítiques referides sobretot a la puntualitat i als mecanismes de confirmació de les demandes que haurien de ser considerades.

c- RECURSOS

Planificació:

El SMI treballa a demanda i d'acord a línies generals d'actuació que es defineixen tots els anys en el contracte de l'ajuntament. Però no es realitza una planificació anual o interanual on es defineixin objectius, metes i indicadors de gestió. Per tant seria convenient que almenys anualment es definissin les actuacions a seguir, amb objectius i metes concrets que permetin preveure possibles incidències. La falta de planificació és la tònica general que s'ha percebut en els centres entrevistats, cosa que segurament incideix en la forma de relació amb l'SMI.

Capacitat potencial:

D'acord amb la coordinació del servei, la seva capacitat és de 118 mediacions per mes. Aquest càlcul es realitza considerant el temps que un mediador dedica a cada cas sense tenir en compte les reunions o supervisions internes de l'equip. D'acord amb aquestes dades el servei estaria pràcticament al límit de la seva capacitat d'atenció el que s'ha de tenir en compte donada la relació entre primers casos i seguiments. No obstant això, d'acord amb les conclusions que s'han tret de les entrevistes amb els professionals no cal esperar un creixement abrupte de les demandes. La raó és que les demandes de mediació només es realitzen en aquells casos en els quals el professional estima estrictament necessari el seu ús, ja que els casos intervinguts requereixen més temps d'atenció.

Idoneïtat:

En total han intervingut 17 mediadors encara que la majoria de les intervencions les han fet 7 mediadors. Els mediadors estan especialitzats en algun col·lectiu, tenen diferents formacions curriculars i han realitzat cursos de formació en mediació intercultural.

Qualitat de la informació: Es valora positivament la utilitat de la base de dades que compta amb informació fidedigna. Com s'ha esmentat és necessari realitzar alguns ajustaments en la base de dades per a homogeneïtzar els criteris de càrrega d'informació. A més s'han d'utilitzar criteris únics al moment de presentar les memòries. La dificultat més important que s'observa és al moment de processar la informació perquè els informes estiguin dins del termini i en la forma escaient.

d- RESULTATS

Satisfacció:

Els professionals realitzen una valoració molt positiva de l'SMI que es troba en sintonia amb les conclusions de l'any 2003.

Abast:

El servei ha tingut un creixement significatiu tant en els centres com en els professionals que l'han utilitzat. Respecte dels professionals l'SMI s'ha estès triplicant-se el nombre de professionals intervinguts respecte del període anterior. Els professionals que provenen d'altres àmbits també s'han incrementat significativament respecte del període anterior. No obstant això, hi ha centres i professionals que en dos anys mai han sol·licitat aquest servei. Respecte dels usuaris es destaca que els col·lectius intervinguts tenen un percentatge de mediació relativament alt en relació als usuaris d'aquests col·lectius atesos a Serveis Socials. Això indica que l'impacte de la mediació és elevada en aquests sectors.

Canvi de percepcions:

Un elevat percentatge de professionals considera que la mediació els va canviar la percepció que tenien dels casos.

Capacitat d'adaptació:

En alguns centres s'observen rutines en què s'inclou el treball amb mediadors de manera habitual. El fet que se'ls consideri un recurs més del centre parla del reconeixement d'aquesta professió i la consolidació del servei.

e- FINS

L'evolució de l'SMI ha tingut diferents nivells de consolidació en els centres que l'han utilitzat. Aquest procés de consolidació és lent ja que la mera difusió del servei no garanteix que el missatge arribi amb el mateix impacte a tots els professionals. Com resumeix un professional "amb l'ús del servei es va creant la necessitat d'usar-lo". En ser un servei centralitzat és possible que la seva acceptació i consolidació entre els professionals triguí més.

A diferència d'altres serveis que s'han expandit ràpidament atenent una gran quantitat de demandes, l'SMI ha crescut de forma més controlada atenint-se a les demandes que realitzen els professionals. L'avantatge d'això és que s'eviten distorsions en les funcions principals i es pot fer un seguiment ajustat de l'evolució. El desavantatge fonamental és que l'impacte del servei és menor afeblint-se l'atenció a una de les parts fonamentals del procés que és el propi usuari. La possibilitat que l'usuari pugui sol·licitar l'SMI és una alternativa que s'ha plantejat en algun moment i que segurament obriria noves possibilitats de serveis.

Els indicadors proposats, tant els qualitius com els quantitius, han resultat útils sobretot quan se'ls contrasta i s'apliquen criteris comparatius. No obstant això, en no comptar amb models comparatius d'avaluació resulta difícil valorar resultats i ponderar la utilitat dels indicadors proposats.

L'usuari és important: La mediació interpersonal està dissenyada com un servei de suport principalment per al professional. L'origen de la demanda, els objectius del procés de mediació i la seva terminació, es decideixen sense la intervenció de l'usuari. Aquest desequilibri en el triangle de la mediació és difícil de modificar ja que un canvi en l'origen de les demandes (per exemple que l'usuari pugui sol·licitar el servei) pot tenir un impacte que desestabilitzi tot el servei. El mateix pot succeir amb altres tipus de canvis com el de dotar de més autonomia o de noves funcions els mediadors o l'SMI per a determinades actuacions. En aquests casos es corre el risc que es distorsioni la funció del mediador i assumeixi demandes pròpies d'altres serveis. L'alternativa possible és que s'experimenti amb un cas pilot, pot ser amb un centre amb el qual es treballa activament, en el qual es defineixi una tipologia de casos, protocols de demandes o noves funcions en les quals pot treballar un mediador.

Proposta d'indicadors per a memòries

1- A nivell general

- a- Ajustar dades a la base de dades.
- b- Utilitzar un esquema d'avaluació per a la memòria anual.

Per a les memòries mensuals es proposen seguir el següent esquema:

2- Evolució

- a- Incorporar un quadre o gràfic amb l'evolució de les intervencions
- b- Incorporar la quantitat de famílies intervingudes i els usuaris que han intervingut en les mediacions.
- c- Que el nom del cas sigui el mateix que el de què disposa el professional.
- d- Incorporar la distribució d'intervencions per centre.

3- Modalitats

A- Intervencions mediadores (IM)

- a- Professional-usuari
- b- Interfamiliar
- c- Veïnal
- d- Grup de tractament o projecte en el qual s'integra la mediació.

En el cas Interfamiliar, Veïnal i Grup de tractament, les IM que es realitzin s'han de vincular a aquests casos. Per exemple les IM amb un grup de xinesos poden incloure assessoraments, suport als professionals en reunions, IM professional-usuari, etc. D'aquesta manera es pot tenir una fitxa amb totes les intervencions que es fan en aquests casos. Al seu torn aquestes intervencions poden diferenciar-se de les d'usuari-professional i d'aquesta manera no es distorsiona la base de dades.

B- Assessoraments

- a- Professional
- b- Equip de professionals

C- Suport al professional

- a- Formació
- b- Suport en reunions

	Total exceptuant no realitzades	Inicial	Seguiment	No realitzada
IM				
Professional-usuari				
Interfamiliar				
Veïnal				
Grup de tractament o projecte				
Assessorament		Inicial	Reconvertit	No realitzada
Professional				
Equip de professionals				
Suport Professional				
Formació				
Suport en reunions				
Total				

4- Perfil sociodemogràfic dels usuaris

- A- Distribució de les IM per col·lectiu
- B- Vincular l'idioma utilitzat en l'entrevista a les famílies.

5- Lloc d'intervenció

Especificar els llocs específics en l'apartat 'altres' dintre de la base de dades

6- Serveis que fan la demanda

7- Perfil de professionals

- A- Diferenciar el professional que realitza la demanda de la resta que intervenen.
- B- Diferenciar el professional assignat de la resta.
- C- Diferenciar professionals d'acollida i de tractament.

8- Temes

- A- Ajustar els temes als que tenen a Serveis Socials (USUFAM)
- B- Vincular els temes a les famílies i no a les IM.
- C- Possibilitat d'establir el tema principal.

9- Funcions

- A- Vincular els funcions a les famílies i no a les IM.
- B- Reagrupar les funcions

Facilitar la comunicació	Traducció lingüística i interpretació sociocultural
	Traducció de documents escrits
Suport al professional	En temes del país d'origen. Aportar elements de la cultura.
	Orientació cultural en el plantejament dels objectius del tractament
Suport a l'usuari	Aportar elements sobre la societat d'acollida
	Donar suport emocional

10- Usuaris

- A- Possibilitat de diferenciar l'usuari principal de la resta.
- B- Diferenciar si l'usuari es troba sol en el país d'acollida o si està amb família.
- C- Incorporar la situació legal de l'usuari.

11- Idioma

Vincular l'idioma a les famílies.

**AVALUACIÓ DEL
SERVEI DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA
(SMC)**

MEDIACIÓ COMUNITÀRIA

A. OBJECTIUS I DIMENSIONS DE L'AVALUACIÓ

L'avaluació de la mediació comunitària és complexa ja que els objectius que persegueix (fomentar la cohesió, promoure l'autoestima i inserció social, facilitar la cohesió) requereixen la consideració d'almenys tres metodologies d'intervenció: la participació ciutadana, la dinamització comunitària i la resolució de conflictes.

D'acord a l'anàlisi comparativa de les metodologies utilitzades en els treballs d'animació sociocultural i dinamització comunitària (que inclouen i donen prioritat a la participació ciutadana), es pot concloure que el procés metodològic i les dimensions a avaluar són molt similars a les utilitzades en el Servei de Mediació Comunitària.

1. El procés metodològic

En la metodologia utilitzada es distingeixen diferents fases:

1. Demanda inicial
2. Pla de treball
3. Estudi del cas
4. Diagnòstic
5. Devolució i anàlisi del diagnòstic
6. Pla d'intervenció
7. Implementació de la intervenció
8. Finalització de la intervenció
9. Avaluació

2. Les dimensions

Les dimensions són aquells aspectes que es consideren prioritaris en les metodologies per arribar a els objectius de les intervencions comunitàries. S'han considerat aquelles dimensions que de forma comuna destaquen les diferents metodologies d'intervenció.

▪ Transversalitat

Nivell d'integració entre els equips que han treballat

Participació

Considera els mecanismes proposats, els seus nivells de participació (informació, comunicació, deliberació, decisió) i els criteris que es que es privilegien per a valorar-los (representativitat, legitimitat i resultats)

Àmbit històric-cultural

Comprèn l'experiència, els coneixements, els valors, els discursos, etc. dels col·lectius estudiats.

▪ Estratègies d'intervenció

Es refereix a les estratègies d'intervenció utilitzades tenint en compte que aquestes es caracteritzen per la flexibilitat metodològica que s'adapta a cada cas.

- **Informació**

Es refereix a la qualitat i quantitat d'informació i coneixements amb què es compta, a les fonts d'informació, als nous coneixements, etc.

- **Capital social**

Es refereix a la densitat del teixit associatiu en el qual es distingeixen diferents tipus d'actors i interaccions. Els actors poden ser individuals o col·lectius, públics o privats, i es destaquen per tenir un rol rellevant en el procés. Les interaccions comprenen els tipus de relacions que es donen entre els actors i que conformen xarxes d'interacció.

- **Sostenibilitat**

Capacitat de les accions previstes per a mantenir el seu desenvolupament així com per a mantenir els canvis relativament duradors en el temps d'acord als objectius i metes proposats.

- **Mediació de conflictes**

És la dimensió més específica de la mediació que comprèn la prevenció i gestió dels conflictes.

B. MODEL D'ANÀLISI

El punt de partida per a avaluar aquest servei és considerar aquestes dimensions que atenen als objectius generals apuntats.

En segon lloc es destaca que d'acord a la flexibilitat metodològica apuntada, és necessari ajustar el marc d'anàlisi d'acord als objectius específics de cada cas.

En tercer lloc i tenint en compte l'interès que existeixi una continuïtat en el treball iniciat en l'any 2002, s'utilitzarà el mateix esquema metodològic amb els ajustaments i millores pertinents:

A) **Anàlisi descriptiva:**

Estudi longitudinal del procés. Etapes: preparació, diagnòstic, intervenció, etc.

B) **Anàlisi relacional:**

Actors i xarxes: Recursos/interessos, discursos, estratègies, rols, relacions, etc.

C) **Anàlisi Substantiva:**

Contingut i valoracions del procés de mediació comunitària:

Demanda: origen, propòsits, etc.

Diagnòstic: tècniques, recursos, resultats, indicadors, etc.

Estratègia: Pla de treball, focalitzada i universal.

Implementació: activitats desenvolupades, tècniques, etc.

D) **Anàlisi Resultades:**

Impacte, nivells de satisfacció, etc.

E) **Conclusions:**

Valoració final, propostes.

C. EINES METODOLÒGIQUES

1. El diagnòstic: Factors que incideixen en els nivells de convivència d'un espai o àmbit determinat

La informació és una de les dimensions crítica de la intervenció mediatra no només com recurs sinó també com una fi ja que la mateixa afavoreix la comunicació i convivència dels actors involucrats. Un dels aspectes prioritaris en el procés d'intervenció és l'elaboració del diagnòstic on es detecten aquells factors que afecten a la convivència entre diferents col·lectius.

Els problemes de convivència no tenen un únic origen i moltes vegades es deuen a una combinació de factors que es potencien mútuament. En alguns estudis i experiències consultades es destaquen factors que afecten de manera significativa la convivència social i especialment la intercultural. Una síntesi dels mateixos com també dels indicadors i de la informació rellevant pot ser d'utilitat al moment de realitzar un diagnòstic sobre un territori o grup determinat.

La matriu que es presenta a continuació és una primera aproximació que segurament deu ser enriquida i millorada però que pot servir com guia per sistematitzar la informació més rellevant que es requereix. Moltes de les conclusions han estat extretes de les ponències del Seminari "Investigació sobre la convivència veïnal en barris receptors d'immigració" que va organitzar Desenvolupament Comunitari el novembre de 2003. També s'ha considerat el model de diagnòstic que presenta habitualment Desenvolupament Comunitari i el del Servei de Mediació Intercultural de Madrid (SEMSI) que considera una breu història del barri, evolució i característiques de la població immigrant, característiques del teixit associatiu i programes i projectes existents.

a) Socioeconòmics

Les condicions estructurals d'un territori determinat poden afavorir l'exclusió, la segregació social i dificultar la participació i les interaccions. Factors com l'atur, les diferències generacionals, el fracàs escolar, els baixos nivells d'ingressos, les intervencions socials, etc. són condicions citades freqüentment perquè incideixen en la convivència entre la població autòctona i població immigrant. Dintre d'aquestes condicions socioeconòmiques destaquen l'habitatge i les característiques específiques del col·lectiu immigrant.

Indicadors:

Evolució demogràfica, piràmides d'edat.

Condicions econòmiques, educatives i sanitàries de la població (nivells d'ingrés, atur, escolarització)

Intervencions socials (ajudes i prestacions socials)

b) L'habitatge

Juntament amb el dret a la ciutadania i l'accés al món laboral, el problema de l'habitatge és un dels temes que més afecten a la població immigrada. Per Massey (1993) "la segregació residencial és l'aparell institucional que serveix per a mantenir, organitzar i donar coherència a altres processos discriminatoris %[...] el mercat de l'habitatge no sol distribueix recer, sinó treball, escoles, seguretat i benestar"³

Els elevats preus en els lloguers poden originar la concentració i amuntegament de la població. En la mesura que s'incrementen les dificultats d'accessibilitat, ús i distribució dels habitatges, s'afebleixen

³ Massey D. i Deuton N. 1993 *American Apartheid*. Cambridge: Harvard University; citat per O. Martínez "L'exclusió espacial i l'habitatge dels immigrants d'Espanya" a Seminari....

les condicions de convivència. De fet les escales són 'el camp de batalla' en el qual es manifesten els conflictes entre la població autòctona i immigrada (Terrassa; Taxonera)⁴. En el Patronat Municipal de l'Habitatge existeixen nombroses publicacions que ofereixen una idea global de les característiques de l'habitatge de la població immigrant, com per exemple "Habitatge i població de nacionalitat estrangera a la ciutat de Barcelona" d'Andreu Domingo i Jordi Baiona.

Indicadors:

Preu (lloguer i propietat): el nivell de preus dels lloguers i de les propietats.

Relació lloguer/ingressos: relació entre el nivell d'ingressos d'una zona i el preu dels lloguers.

Condicions habitatges: les condicions d'accessibilitat (ascensor, informes de SS, etc.), superfície (m² per habitant), antiguitat dels habitatges.

Condicions dels edificis: estat de conservació dels edificis

Ràtio propietaris/inquilins: relació entre el nombre de propietaris i inquilins d'una zona.

Mobilitat d'inquilins

c) Característiques dels col·lectius immigrants

El concepte de cultura nacional que simplifica en determinats trets els costums, valors o relacions d'un col·lectiu que té una determinada procedència pot resultar molt perillós alhora que poc veraç. No obstant això, alguns trets específics ajuden a comprendre les estratègies i possibilitats de convivència entre diferents col·lectius.

Indicadors:

Procedència: la regió de la qual prové un col·lectiu és una referència per a conèixer els motius de la migració (per exemple gran part de la població xinesa resident en la zona tèxtil de Milà prové d'una zona tèxtil de Xina), la forma d'organització de les xarxes (les xarxes no només relacionen sinó que són en si mateixes una activitat econòmica de la qual viuen alguns), la capacitat d'adaptació (si provenen de zones rurals o urbanes) etc.

Antiguitat d'assentament: Se suposa que els assentaments amb major antiguitat tenen majors vincles amb la població local, més informació i coneixement, més accés a recursos, etc.

Xarxes i nivells d'interacció

Religió

Condicions econòmiques i educatives

Piràmide d'edat

Intervencions socials: La quantitat i tipus d'intervencions socials de la base de dades de Serveis Personals poden oferir una informació molt útil. Així ho demostra el Projecte d'Intervenció Social 'La Comunitat' en el qual es relacionen dades de persones ateses amb els seus domicilis i adreces el que permet construir un mapa on es distingeixen els edificis que concentren més pobresa i marginalitat.

Mobilitat espacial: d'acord amb el SEMSI la mobilitat és un tret característic de la immigració recent.

Visibilitat: en la mesura que per costums (ús dels espais públics, vestimentes, etc.), per qüestions ètniques (color de pell) o per concentració territorial els immigrants es tornen més visibles, l'impacte en la població local és més elevat.

Nivells de segregació: És necessari diferenciar els nivells de segregació que es poden donar. En l'informe "La segregació de la població estrangera a Catalunya" s'aporta un resum dels indicadors més importants acompanyats d'estudis per al cas de Barcelona. Aquests indicadors

⁴ Això no sempre és així ja que com assenyala M. Aramburo al Raval alguns veïns tenen una retòrica excloent pel que fa als immigrants que és autònoma de les experiències vivencials.

són: indicadors igualtat (distribució d'un o més grups en un espai); exposició (possibilitats d'interacció), concentració (nivell d'ocupació d'un grup d'un espai) i centralitat (proximitat respecte del centre urbà).

Coneixement de la llengua.

d) Història específica del barri

Els trets identitaris i l'evolució socioeconòmica del barri com espai territorial de convivència són el marc contextual en el qual es donen els fenòmens de convivència.

Indicadors:

Tipus de barri: barri estigmatitzat (amb alta presència policial); barri obrer, barri d'immigrants, barri marginal, etc.

Principals polítiques urbanístiques: Les principals polítiques urbanístiques desenvolupades i en projecte són fonamentals per a entendre la naturalesa dels problemes i les expectatives que es tenen en una zona.

Activitat econòmica predominant (si és comercial tipus de comerços predominants, etc.)

Antecedents de conflictes (interètnics, conflictes públics, queixes, denúncies, etc.).

Victimització: El mapa de victimització que elabora la guàrdia civil és un instrument útil perquè permet detectar les 'zones calentes' que no sempre van de la mà amb la sensació d'inseguretat dels veïns. Aquesta pot ser una informació reservada i de difícil accés però en casos puntuals pot ser d'utilitat. Per exemple en el barri La Taxonera d'acord al mapa de victimització⁵ de Barcelona aquest és un barri molt segur que sembla una illa en relació als barris que ho envolten. No obstant això els veïns manifesten certa sensació d'inseguretat davant les persones d'origen romanès-gitano.

e) Infraestructura i serveis

Es refereix a les condicions, programes i recursos que es disposen tant en infraestructures com en serveis públics.

Les característiques de les infraestructures incideixen tant en les percepcions com en les pròpies interaccions dels actors socials. D'acord a Lahosa⁶ "l'element principal de sensació d'inseguretat es refereix a les qüestions relatives a l'estructura, disseny i morfologia dels espais". Al seu torn l'escassetat d'espais públics unit a les pròpies tradicions de determinats col·lectius que fan un ús més actiu d'aquests espais, poden generar competències pels mateixos. Dintre d'aquest apartat es fa una referència particular als espais públics. Juntament amb els habitatges aquests àmbits són citats freqüentment com llocs en els quals s'expressen situacions de conflictivitat.

Indicadors:

Entre els indicadors a destacar s'esmenten el registre d'espais verds per habitants, la seva seguretat, neteja i manteniment. També l'escassetat de serveis lúdics.

Escassetat d'infraestructures escolars, centres de salut, etc.

Ajudes socials (destinatari, distribució territorial)

Mitjans de transport: condicions d'accessibilitat/aïllament, freqüències de transport, etc.

Existència de programes específics d'atenció a immigrants o inclusió transversal en altres programes d'ens públics.

⁵ Informació subministrada pel guàrdia urbà de la zona.

⁶ Josep M. Lahosa Canelles "El model "Barcelona" de Seguretat Participada"

f) Espais públics/comunitaris

Indicadors:

Ràtios espais verds per habitant; centres neuràlgics de reunió; estructura, disseny i morfologia dels espais; nivells de manteniment; característiques estètiques; grups que els usen; hores d'ús; existència d'espais 'violents'/degradats, etc.

g) Interaccions

Les relacions entre immigrants i autòctons poden afavorir-se d'acord a la naturalesa del teixit associatiu, la tipologia de les xarxes socials, els espais de participació social existents, la segregació espacial i social, etc.

Indicadors:

Tipus de xarxes: l'estructura informal de relacions conegudes com xarxes pot adquirir diferents formes que influeixen en la manera de comunicació i relació que existeix en un àmbit determinat.

Cohesió/fraccionament del teixit associatiu: associacions que no funcionen, funcionen malament o només desenvolupen determinades funcions es transformen en barreres per a la integració. La quantitat d'associacions existents, l'antiguitat dels seus dirigents, les activitats que realitzen, el nivell de participació que tenen, la fragmentació de l'associacionisme, la participació d'immigrants en les mateixes, la vinculació d'aquests amb associacions pròpies, etc. són alguns indicadors que donen idea de la densitat i cohesió social d'un barri.

Mecanismes de participació existents

Àmbits i nivells de participació existents

Actors claus: recursos, característiques d'identitat, activitats.

Relacions entre actors públics i del tercer sector.

h) Percepcions

S'analitzen els discursos o esquemes mentals predominants. Els discursos dels actors rellevants no sempre es corresponen a la realitat encara que tenen una importància significativa per a explicar el seu comportament. Dintre dels actors rellevants es distingeixen els ciutadans autòctons, els ciutadans immigrants i els professionals i tècnics de l'ajuntament. Explicar l'origen dels discursos i les formes que es construeixen ajuda a entendre el comportament dels actors. S'esmenten alguns exemples de discursos que poden servir de referència en l'anàlisi de casos.

Actors autòctons

Malestar urbà: definit com un sentiment de no estar bé en un territori determinat motivats per una complexitat de factors en els quals la segregació social va acompanyada amb la segregació espacial⁷. Això condueix a un sentiment de vulnerabilitat dels actors autòctons respecte dels immigrants. Entre els factors que produeixen aquest sentiment es destaquen: mobilitat social descendent, forta desvertebració social, pèrdua de referents tradicionals de classe, debilitament del teixit associatiu, concentració en llocs etc.).

Boc expiatori similar a discurs anterior: se li tira la culpa a l'immigrant de la deterioració de les condicions de vida però els problemes reals són l'escassa oferta d'habitatge de mínima qualitat; la deterioració del barri per abandó dels equipaments, serveis i infraestructures públiques, etc.⁸ Els immigrants incrementen tant la desvalorització del barri i els seus serveis (escoles) com dels propis habitatges (això s'ha esmentat a La Taxonera)

⁷ Julio Alguacil (1999) "Elements per a construir una metodologia de la mediació social"

⁸ Mikel Aramburo "Nosaltres i els altres"

Pors ancestrals: pervivència de valors negatius cap a determinats col·lectius des d'una experiència històrica ('els moros ens envaeixen novament')

Angoixes vivencials: M. Del Carmen Carrió⁹ esmenta que les dones grans, soles, amb pensions mínimes tenen una gran angoixa de desconeguts s'apropiïn dels seus recursos.

Opinió pública: Periòdicament es realitzen sondejos d'opinió pública que mostren l'evolució dels estats d'humor de la població local respecte dels immigrants.

Apropiació emocional de l'espai: L'espai com a àmbit d'apropiació emocional pot generar nivells de competència entre col·lectius (Alguacil 1999). A La Taxonera això es veu amb claredat en l'ús d'una plaça pública per part del col·lectiu gitano-romanès. Aquesta plaça va ser aconseguida després d'un conjunt d'accions reivindicatives de l'Associació de veïns.

Institucions públiques/Professionals

Discurs assimilacionista; multiculturalista, segregacionista i intercultural (esquema proposat per la Diputació de Barcelona)

Compensador de desigualtats: igualitarista, orientat a la normalització de la població.

Gentrificació: Exclusió al revés. El discurs de degradació està promogut per les pròpies autoritats que afavoreixen a grups dominants perquè s'apropiïn del barri i desplacin als sectors més humils.

Opinió Pública

Connotacions negatives: diferents estudis demostren que els mitjans de comunicació incideixen en la formació d'imatges negatives sobre la immigració en associar-la amb la delinqüència, la inseguretat, les màfies, etc.

Matriu de factors que incideixen en els nivells de convivència d'un espai o àmbit determinat

FACTORS	INFORMACIÓ RELLEVANT
Socioeconòmics: Condicions estructurals d'un territori determinat que afavoreixen l'exclusió, la segregació social, dificulten la participació i les interaccions	Evolució demogràfica, Condicions econòmiques i educatives (nivells d'ingrés, atur, escolarització) Piràmide d'edat, Intervencions socials (ajudes i prestacions socials)
Habitatges Condicions d'accessibilitat, ús i distribució.	Preu (lloguer i propietat) Relació lloguer/ingressos Condicions habitatges: accessibilitat (ascensor, informe SS, etc.), superfície, antiguitat Condicions dels edificis Ràtio propietaris/inquilins Mobilitat d'inquilins Detecció de conflictes en escales.
Característiques col·lectius immigrants: Trets generals d'identitat, costums, estratègies de migració, etc. Segregació espacial.	Evolució demogràfica Procedència Antiguitat d'assentament Distribució territorial (algun predomina sobre uns altres?),

⁹ M. Carme Carrió « Els antics veïns davant dels nous veïns. La perspectiva Associativa ». A Serminari...

	Xarxes i nivells d'interacció Religió, Condicions econòmiques i educatives Piràmide d'edat % d'intervencions socials (possibilitat de relacionar dades, domicili i carrers de persones que sol·liciten ajudes socials) Mobilitat espacial Visibilitat. Nivells de segregació: indicadors igualtat (distribució d'un o més grups en un espai); exposició (possibilitats d'interacció), concentració (nivell d'ocupació d'un grup d'un espai) i centralitat (proximitat respecte del centre urbà). Coneixement de la llengua.
Infraestructura i serveis: Condicions, programes i recursos que es disposen des dels àmbits públics	Capacitat instal·lada d'edificis escolars, centres de salut, etc. Ajudes socials (destinatari, distribució territorial) Mitjans de transport Integració de serveis, etc. Existència de programes específics d'atenció a immigrants o inclusió transversal en altres programes d'ens públics.
Espais públics/comunitaris Àmbits espacials d'interacció	Ràtios espais verds per habitant; centres neuràlgics de reunió; estructura, disseny i morfologia dels espais; nivells de manteniment; característiques estètiques; grups que els usen; hores d'ús; existència d'espais 'violents'/degradats, etc.
Història específica del barri Trets identitaris i evolució socioeconòmica del barri com espai territorial de convivència	Principals polítiques urbanístiques que han influït Activitat econòmica predominant Característiques identitàries (Barri marginal, Barri obrer; etc.). Antecedents de conflictes (interètnics, conflictes públics, queixes, denúncies, etc. Mapa de victimització del barri
Interaccions Fortalesa del teixit associatiu, nivells d'interacció social (xarxes), espais de participació. Segregació social.	Xarxes formals i informals (associacionisme) Tipus de xarxes Cohesió/fraccionament teixit associatiu Mecanismes de participació existents Àmbits i nivells de participació existents Actors claus: recursos, característiques d'identitat, activitats. Relacions entre actors públics i del tercer sector.
Percepcions Discursos predominants	Discurs actors autòctons rellevants sobre la immigració o un col·lectiu específic (percepció de vulnerabilitat; desconeixement; relació entre retòrica exclouent i experiències vivencials; percepció i propostes de solució dels problemes; pors, etc.); Discurs professionals i tècnics serveis socials

Des de l'avaluació es proposa una estructura de diagnòstic que contempli:

- 1- La delimitació del problema o assumpte a tractar
- 2- El context:
 - Història del barri
 - Infraestructura i serveis
 - (situació dels espais públics)
 - Característiques socioeconòmiques generals
 - (situació dels habitatges)
- 3- Actors:
 - Immigrants / autòctons
 - Característiques socioeconòmiques específiques
 - Percepcions / necessitats / recursos
 - Interaccions
- 4- Assumpte:
 - Naturalesa del conflicte
 - Intensitat
 - Àmbits
 - Participants
- 5- Propostes i estratègia a seguir.

2. El conflicte: tipologies i estratègies d'actuació

L'anàlisi del conflicte

De la mateixa manera que existeixen diferents propostes teòriques i metodològiques sobre la mediació, també existeix una àmplia bibliografia sobre els conflictes.

Atès que l'objectiu de la mediació és realitzar una tasca preventiva per a evitar que es produeixin situacions conflictives una definició més fitada del conflicte podria enriquir el diagnòstic. Si bé les metodologies o models per a analitzar el conflicte són molt diverses, seria d'utilitat utilitzar alguna eina metodològica per a definir la naturalesa, la intensitat, els àmbits, els actors i el context del conflicte en qüestió. En aquest apartat s'ha considerat necessari distingir algunes pautes metodològiques que són reconegudes per diferents autors i que permeten criteris sistemàtics d'avaluació. S'ha pres com a bibliografia bàsica el text de P. Edelman que s'ha completat amb altres lectures sobre el tema¹⁰.

¹⁰ Remo F. Entelman (2002) "Teoría del conflicto. Hacia un nuevo paradigma". Gedisa. Barcelona. Altra bibliografia consultada en aquest informe: Lucía García García i D. Dykinson (2003) "Mediación familiar: prevención y alternativa al litigio en los conflictos familiares". Madrid; Roger Fisher (2003) "Más allá de Maquiavelo. Herramientas para afrontar conflictos". Granica. Buenos Aires; Pinzón L. i G. Midgley (2000) "Developing a Systemic Model for the Evaluation of Conflicts" a *Systems Research and Behavioral Science*, 17,493-512.

i) Definició

Un punt de partida és assumir una definició que ajudi a entendre en quin moment de la convivència parlem d'una situació conflictiva. D'acord a R. Endelman el conflicte "és un espècie de relació social que hi ha objectius de distints membres de la relació que són incompatibles entre si o són percebuts com incompatibles".

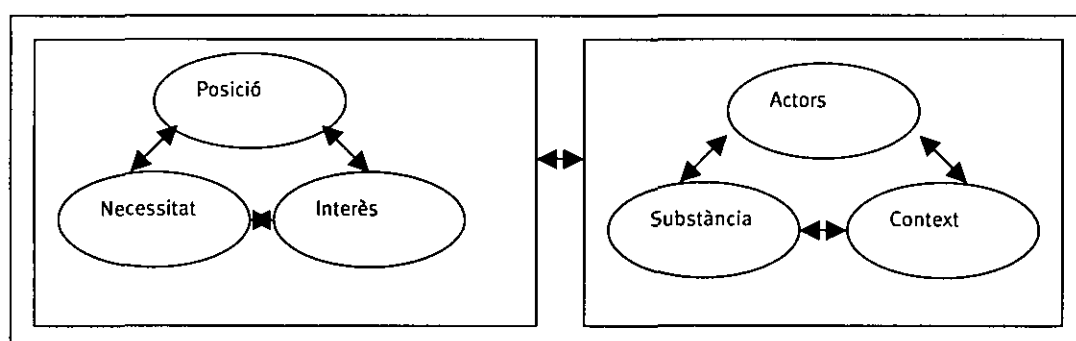
j) Elements del conflicte

Un diagrama per a analitzar els conflictes ha de tenir en compte als actors intervinents, la substància o tema del conflicte i el context on s'emmarca. D'aquesta manera es pot delimitar un àrea o espai que és on s'actuarà des de la mediació. Com s'ha esmentat en l'apartat anterior existeixen condicions subjectives i objectives que afecten la convivència i que per tant poden generar situacions de conflicte.

El context en el qual s'emmarca el conflicte, un carrer, un barri o un municipi, pot afectar de manera diferent els assumptes o temes del conflicte. La història d'un barri, la seva estructura socioeconòmica o les característiques del seu teixit associatiu poden ajudar a prevenir o potenciar possibles situacions de conflicte.

Usualment quan es parla d'objectius o interessos en conflicte s'esmenta a les condicions subjectives dels actors que són aquelles aspiracions que poden o no ser compartides per un altre. El concepte d'interès és ambigu i polèmic i en molts casos es presta a confusió. Per aquesta raó més endavant s'estableixen diferències conceptuals entre la posició, els interessos i les necessitats.

Diagrama del conflicte



k) Característiques

Bipolaritat

Aquest és un fenomen essencialment bipolar en el qual es distingeixen dues parts clarament confrontades. Òbviament en les relacions socials existeixen diferents objectius i actors múltiples que tornen més complexes les relacions. Aquest fet es destacava en l'avaluació de l'any 2002 en la qual s'advertia que el triangle de la mediació assumia un caràcter reticular per al cas de la mediació comunitària. Aquesta naturalesa bipolar vol dir que en relacions complexes on participen diversos actors amb diferents objectius, es conformin coalicions o bans en els quals diferents actors es reagrupen entorn d'interessos confrontats. Això pot dependre de la capacitat dels actors en conflicte per imposar les seves posicions en les agendes públiques o d'agrupar adhesions o aliances entorn als seus objectius.

Naturalesa objectiva i subjectiva

D'acord amb aquesta definició el conflicte té dues dimensions: una d'objectiva relacionada amb la incompatibilitat d'interessos o objectius i altra subjectiva relacionada amb les percepcions que tenen les parts. És a dir que pot existir una incompatibilitat d'objectius que una o les dues parts no tinguin consciència d'estar en conflicte. D'acord a aquesta situació es poden donar almenys sis alternatives que incidiran en la forma d'abordar la mediació.

	Percepció de les parts sobre la situació objectiva		
Situació objectiva	Ambdues creuen que existeix conflicte	Una de les parts creu que existeix i l'altra no	Cap de les parts creu que existeix conflicte
Conflictiva	1	2	3
No conflictiva	4	5	6

Consciència del conflicte

Una condició bàsica perquè existeixi un conflicte és la consciència d'almenys una de les parts que té o creu tenir objectius o interessos incompatibles amb l'altra part. Des d'aquesta concepció del conflicte un primer pas en l'actuació mediatra és detectar en quina mesura les parts se senten involucrades en un conflicte. En el cas que alguna de les parts (situacions 2 i 3) no tinguin la convicció d'estar en un conflicte l'operador haurà de conscienciar les parts ja que els 'actors no conscients tenen la convicció de no estar obligats a considerar-se interlocutors de l'altra part per cap norma imposada o acceptada'.

Intensitat

Es refereix a la intensitat dels mitjans que utilitzen les parts a la recerca dels seus objectius, i això inclou l'amenaça de la seva utilització. El canvi en la intensitat està determinat per l'avaluació que es faci de la utilització del recurs que pot créixer més o menys un conflicte. Per a això ha de tenir-se en compte el significat que pot tenir per a l'adversari la utilització d'aquest recurs o acció.

Es poden distingir almenys quatre nivells o estats del conflicte d'acord a la seva intensitat: inici, escalada, estancament i desescalada.

Inici: el conflicte es pot iniciar per situacions d'incomoditat, incidents, malentesos, tensió fins arribar a la crisi. L'inici d'un conflicte pot estar fonamentat en situacions latents que propicien situacions de tensió. El 'sentiment de malestar urbà' és un exemple clar per a detectar aquest tipus de conflictes.

L'escalada: es refereix a l'increment en la intensitat del conflicte. González-Capitell distingeix cinc estadis en l'escalada dels conflictes¹¹.

- Proliferació de les qüestions en joc.
- Passar de les crítiques a conductes o accions específiques, a crítiques personals.
- Passar de tàctiques suaus a dures.
- Transformació de les accions: passar de voler actuar de la millor manera possible a voler prevaler sobre l'altra part.
- Augment del nombre de persones involucrades.

Estancament del conflicte: cap de les parts preval en els seus objectius i es plantegen "salvar la cara" ja que a pesar que no s'agraden mútuament es comença a pensar en l'altre com a soci en potència i no com a adversari.

Desescalada: és quan disminueix la intensitat del conflicte i es donen situacions de cooperació entre les parts.

Es poden advertir alguns indicadors útils per a distingir el nivell que es troba un conflicte. El desconeixement de les necessitats o interessos de l'altre, les dificultats o falta de comunicació entre les parts, la intervenció de tercers (advocats, policia, administració, etc.), l'existència d'incidentes, tensions o denúncies, el caràcter públic amb l'aparició del tema en els mitjans de comunicació, actes o manifestacions públiques de caràcter xenòfob, fets de violència, etc.

¹¹ Celia Gonzalez-Capitell 2001 "Manual de mediación". Atelier. Barcelona

D) Àmbits

Es refereix a l'espai físic o simbòlic on es desplega un conflicte. En el cas dels conflictes de naturalesa comunitària aquests àmbits poden ser una comunitat de veïns, un barri, o tota una ciutat. En la mesura que un assumpte té un impacte que va més enllà de l'espai en el qual originalment es va generar, les estratègies d'actuació es deuran adaptar a la nova escala. Així per exemple un conflicte pot adquirir major intensitat si repercuteix en els mitjans de comunicació o s'incorporen actors externs amb predicament públic.

m) Participants involucrats

En els conflictes on intervenen més de dues parts és necessari distingir qui són els actors que directament o indirectament estan involucrats en el conflicte. Posteriorment s'han de determinar el nivell d'afectació que tinguin, la representativitat que puguin tenir els actors col·lectius, la quantitat d'interrelacions entre ells, les possibilitats d'aliances, els desequilibris de poder, les interferències de tercers, etc.

El poder relatiu que tenen les parts és fonamental per a una descripció adequada de la situació de conflicte. El poder es refereix als recursos que disposa un actor per a obtenir un objectiu que és incompatible amb el d'altre actor. Aquests recursos s'només són eficients si existeix voluntat d'usar-los. El poder així entès es concep com una capacitat i no com l'execució d'aquesta capacitat. Les amenaces, ofertes, les propostes combinades que contenen amenaces i ofertes, la persuasió, la possibilitat d'una aliança amb tercers, el poder de convicció, l'autoritat moral, o el prestigi enfront de l'adversari integren en conjunt de recursos.

n) Percepcions

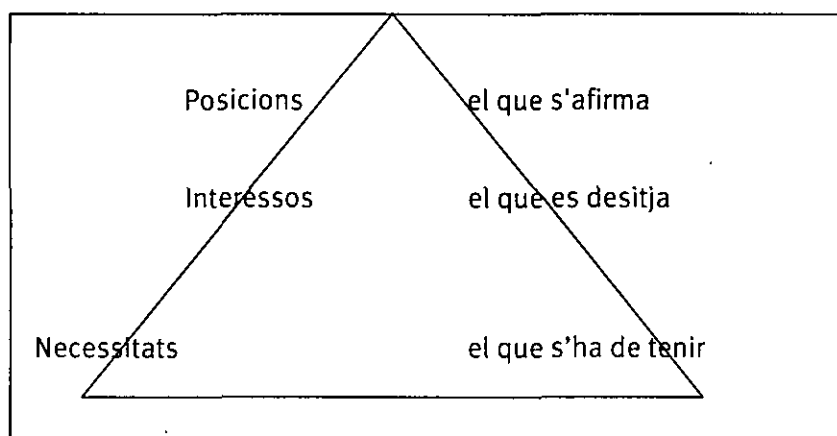
Les diferències en valors, interpretacions i discursos dels actors intervinents poden provocar que les normes o pautes dels actors siguin oposades o contradictòries. Diferenciar el que són les posicions, els interessos i les necessitats dels actors és un pas recomanat per a aclarir la relació de les parts respecte del conflicte.

Posició: és una seqüència de fets i una argumentació justificativa de comportaments o desitjos, basada en elements ètics, retòrics i jurídics. En una posició sota la qual subjeuen normalment els interessos.

Interès: és el que es vol aconseguir ja sigui de forma conscient o inconscient. Implica una elecció que pot ser racional, valorativa o afectiva sobre el que es vol aconseguir.

Necessitats: quan l'interès es refereix a una cosa de la qual no es pot prescindir

Necessitats, interessos, posicions



Aquesta diferenciació pot ser molt útil perquè en alguns casos l'origen del conflicte pot deure's a aspectes situacionals que tenen a veure amb les necessitats dels actors (per exemple, l'amuntegament en els habitatges a causa del alt preu dels lloguers genera incomoditats o incidents entre veïns). El reconeixement de les necessitats que tenen els actors implicats és fonamental per a la comprensió dels seus interessos i posicions.

En altres casos el discurs dels actors es pot justificar sobre la legalitat o legitimitat dels arguments (per exemple, compliment de la llei de forma igualitària) encara que en el fons l'objectiu que es persegueixi sigui un altre).

Respecte dels interessos, 'allò que es desitja', s'han de distingir les situacions objectives i subjectives que afecten les relacions entre les parts. També poden distingir-se els interessos simbòlics, concrets i transcendents¹².

Concrets: són aquells més o menys tangibles que a més són susceptibles de ser pensats com divisibles. La seva obtenció produeix la satisfacció automàtica de les pretensions dels qui estan en conflicte amb ells. El valor que la part els atribueix és inseparable de l'objectiu mateix.

Simbòlic: l'objectiu exhibit com a tal no és l'última meta desitjada per l'actor en conflicte, sinó més aviat el representant d'una altra. El valor real està amagat en l'objecte que es pretén.

Transcendent: el valor mateix està posat com objectiu perquè no s'albira que estigui annex a un objecte tangible ni divisible.

Per Edelman, en els simbòlics i transcendents les actituds i predisposicions de les parts canvien considerablement i les dificultats per a donar-los solució es multipliquen.

o) Estratègies d'actuació

Sobre les estratègies d'actuació de les intervencions mediadores es poden distingir dues grans línies o corrents teòrics que tenen a veure amb les maneres en què es concep el conflicte¹³. La primera busca la resolució dels conflictes, és a dir focalitzant les actuacions en els assumptes que originen les diferències entre les parts. L'altra estratègia es refereix a la transformació dels conflictes per a anar més enllà de la resolució del conflicte específic per a trobar una solució que atengui a la problemàtica de fons. Es tracta de generar estructures i espais per a fomentar la reflexió i desenvolupar l'esperit cívic. Es busca reestructurar els objectius dels actors, incorporar nous valors i aconseguir resultats producte de l'esforç compartit.

Com ja s'ha esmentat les estratègies es caracteritzen per la seva flexibilitat, ja que han d'adaptar-se als tipus i intensitat dels conflictes, als actors intervinents (als seus recursos, relacions, etc.), a l'entorn, etc.

Edelman planteja que les estratègies varien si en el conflicte predominen les variables racionals, volitives o afectives.

En el primer cas poden distingir-se clarament els acords o desacords entre les parts sobre els seus objectius. Es tracta de trobar proposicions concretes que permetin trobar una solució al problema. Dintre de les tàctiques s'esmenta la possibilitat de proposar altres metes o de dividir els objectius per a possibilitar acords.

Les estratègies que atenen a aspectes volitius que indueixen a l'intercanvi d'actes negatius entre les parts, es poden tractar generant actes positius amb tècniques de facilitació o interposició entre les parts.

El plànol afectiu és el de major dificultat ja que aquí és on es genera l'equació amistat-hostilitat que tenen les arrels en les reticències o prejudicis; per això s'han de generar actes positius que atengui a aquestes àrees més profundes de la consciència.

¹² Rem F. Entelman (2002). "Teoría del conflicto. Hacia un nuevo paradigma". Gedisa. Barcelona.

¹³ Amorós M., Camps F. i Pastor, X. (2000) «Mediació Comunitària i Gestió Alternativa de conflictes a Catalunya. Una Guia per al governabilitat. Finestra Oberta, 15. Fundació Jaume Bofill. Barcelona.

En aquest sentit s'adverteix certa compatibilitat entre els objectius del diagnòstic proposats per DC amb els objectius del diagnòstic proposat en les eines metodològiques:

Objectius del diagnòstic metodologia DC	Equivalència amb el model d'anàlisi del conflicte
1º objectiu: 'Comprendre els significats que els actors implicats atorguen a la problemàtica identificada i a les seves interaccions'	Assumpte. Posició dels actors
2º objectiu: "Conèixer les raons que estan darrere del comportament dels actors"	Interessos i necessitats dels actors
3º objectiu: "Captar les dinàmiques socioculturals que dificulten o afavoreixen al convivència (millor enteniment i projectes en comú)"	Context
4º objectiu: "Implicar als actors en el procés de mediació"	Estratègia

p) Síntesi

Naturalesa del conflicte	Bipolaritat: Situació objectiva i subjectiva Variables predominants: Racionals: 'acord vs. desacord' Volitives: 'actes positius vs. actes negatius' Afectives: amistat vs. hostilitat'
Assumpes	Substancials i imprescindibles/ secundaris. Simbòlics, concrets, transcendentals
Dinàmica del conflicte	Intensitat: Inici, escalada, estancament, desescalada
Àmbit	Comunitat de veïns, barri, ciutat
Actors	Descripció: quantitat, relacions, recursos disponibles, discursos predominants, lideratges, representació, etc. Implicació: directes, indirectes i tercers Necessitats, interessos, posicions
Estratègies	Resolució / Transformació Flexible segons naturalesa, assumptes, intensitat i actors.
Indicadors (de menys a major intensitat en l'espiral d'un conflicte)	Malentesos, irritabilitat, queixes, falta de comunicació, negociacions trencades, amenaces, incidents, tensió, denúncies, participació de tercers, repercussió en els mitjans de comunicació, actes o manifestacions, crisis, violència.

MEDIACIÓ COMUNITÀRIA AL BARRI LA TAXONERA

A. ESTUDI LONGITUDINAL DEL PROCÉS

1. Origen de la demanda

Desembre 2002-gener 2003:

La demanda s'origina des de la Direcció General de l'SMI perquè l'SMI intervingui arran d'alguns problemes detectats respecte del col·lectiu de gitanos romanesos.

La primera font d'informació sobre aquesta problemàtica la constitueixen les pròpies àrees de SS que detecten els problemes següents:

- 1) En la via pública: mendicitat, treball al carrer en la música i la neteja de cotxes;
- 2) Demandes de diferents districtes: Horta-Guinardó, Les Corts i Sant Andreu;
- 3) Demandes de Serveis Socials en temes de mediació interpersonal amb romanesos.

En segon lloc les conclusions de la presentació de la investigació de Vincle sobre el col·lectiu de gitanos-romanesos, on es defineixen les característiques socioculturals d'aquest col·lectiu i els problemes destacats com ara:

- 1) Problemes de convivència amb veïns
- 2) Poques relacions amb la societat
- 3) Problemes socioeconòmics (habitatge i treball)
- 4) Forta mobilitat que dificulta el treball continu
- 5) Altres

La primera reunió per a concretar les demandes sobre aquest col·lectiu es fa el 4/12/03 al moment que s'exposaven les conclusions de Vincle. En aquest moment no es concreten demandes d'intervenció però apareix la possibilitat d'un treball de mediació a La Taxonera.

En síntesi es detecta un problema a nivell general, es decideix intervenir, però es reconeix que cal delimitar més el problema i definir un territori o cas concret.

2. Delimitació del problema i pla de treball

Febrer 2003

En el mes de febrer (14/02/03) comença el treball d'investigació amb una entrevista al cònsol de Romania on s'obté informació general sobre aquest col·lectiu.

Es decideix intervenir en el barri La Taxonera. El dia 27/02 s'organitza una reunió en la qual participen l'adreça i professionals del Districte 7. En aquesta reunió es fa una primera semblança de la situació dels gitanos romanesos al barri, els conflictes detectats, els recursos amb què es compta (programa "Nous Veïns i Veïnes", discurs dels veïns i teixit associatiu). Un dels temes que es plantegen és si és convenient focalitzar el treball en el barri quan es tracta d'un col·lectiu que té gran mobilitat.

A partir d'aquesta reunió el Districte 7 sol·licita un Pla de Treball a DC dividit en dues fases:

- En la primera fase es delimita la problemàtica, presentada com *un conflicte*, es decideixen els objectius que tindrà aquest pla, la població a la qual va dirigit (famílies gitanes estabilitzades i no estabilitzades, associació de veïns, agents externs al barri), la metodologia, les funcions de l'equip de mediadors i tècnics, i els resultats. L'objectiu d'aquesta primera fase és bàsicament de

coneixement i el resultat (no especificat) és elaborar un diagnòstic. El període per a encarar aquesta fase és des del 17 de febrer al 9 de maig.

- En la segona fase del pla de treball es preveu la implementació del mateix amb eines de mediació, etc. El període per a encarar aquesta fase és des del 12 al 31 de maig.

3. Diagnòstic

Març a abril 2003

Durant els mesos de març i abril es porta a terme el diagnòstic que es basa en entrevistes a diferents actors i observacions de camp.

Un cop acabat aquest treball es fa una presentació d'un informe titulat "Gitanos romanesos a La Taxonera. Dificultats que entrebanquen la convivència en aquest barri". Aquest informe presenta un marc socio-antropològic general del col·lectiu gitano-romanès, una descripció i anàlisi dels discursos sobre les dificultats de convivència entre veïns habituals i aquests nous veïns, proposades dels diferents agents socials del barri, conclusions provisionals i una proposta de Pla d'Actuació. Les fonts d'informació són les entrevistes en profunditat (en total 19 amb diferents agents socials) i altres estudis on sobre aquest col·lectiu. És de destacar que en les conclusions es reconeix la necessitat de:

- aprofundir més els estudis sobre aquest col·lectiu ("ho desconeixem pràcticament tot d'aquest col·lectiu"),
- són errònies les percepcions generalitzades que assimilen a aquest col·lectiu als gitanos espanyols;
- existeixen dificultats lingüístiques i de comunicació;
- existeixen problemes de comunicació amb els autòctons (que tenen una percepció de la perillositat d'aquest col·lectiu); es prioritzen les intervencions de seguretat.
- el caràcter nòmada d'aquest col·lectiu i el fet que estiguin acostumats a viure al marge de la societat impliquen reptes per a la mediació on resulta 'molt difícil' apropar a les parts i construir camins conjunts.

La proposta del "*Pla d'actuació i intervenció comunitària preventiva*" es preveu en dues fases:

- una de curt i mitjà termini (durant els pròxims mesos) on es preveuen accions localitzades en el barri en diferents àmbits (escoles, escales, associacions, programes interculturals, etc.
- i altra de llarg termini (un any o dos) on es preveuen accions a nivell de la ciutat de Barcelona, de l'Estat espanyol i de Romania i altres països de l'Est.

4. Devolució del diagnòstic

Mes de juny 2003

El dia 22 de maig es produeix la primera devolució d'aquest diagnòstic amb directius i tècnics del Districte 7 en la qual participa la responsable de l'SMI de Barcelona. S'exposen i discuteixen diferents propostes de treball. La conclusió més important és que és necessari treballar amb les tècniques de SS de La Taxonera que no han participat de la reunió. S'acorda a realitzar una reunió amb l'equip de SS de La Taxonera per a concretar el pla de treball.

La reunió amb l'equip de SS de La Taxonera es realitza el 27 de juny amb la participació de la cap del Districte 7 i la DGAS. En aquesta oportunitat s'acorda el pla de treball dirigit a dos àmbits d'actuació:

1. Amb les entitats del barri entrevistades a qui se'ls retornarà el diagnòstic i es treballarà per a trobar un camp d'acollida més positiu.
2. Amb una escala de veïns, del carrer Fastenhrat, on es treballarà dinamitzant la situació convivencial.

S'acorda que en aquestes tasques participin tècnics de l'ajuntament per a donar resposta a les demandes que apareguin i aclarir els temes que sorgeixin.

5. Intervenció mediatora

a) Mediació de conflictes a les escales

Mesos de juliol 2003 a gener 2004

1a. Subfase: Diagnòstic i preparació de reunió

Mesos de juliol a octubre 2003.

Durant els mesos de juliol i setembre es fan reunions amb veïns de l'escala de Fastenrath. S'entrevisten veïns autòctons i romanesos per conèixer quin tipus de relacions mantenen entre ells i per a implicar-los en una possible reunió per escales per al mes de setembre. En aquestes entrevistes es detecten problemes de convivència amb queixes dels veïns autòctons que s'han concretat en denúncies a la guàrdia urbana.

En el mes d'octubre es realitza una reunió amb tècnics del Centre de SS de La Taxonera per coordinar una reunió en l'escala que serveixi de mediació dels conflictes existents.

Al novembre es fan dues reunions: una amb veïns autòctons i una altra amb romanesos en el Centre de SS de La Taxonera per a preparar la reunió del carrer Fastenrath.

2a. Subfase: Mediació amb veïns i proposta d'acords

Mes de novembre 2003

El 17 de novembre es fa la reunió de mediació on participen tots els veïns de l'escala. En la reunió es presenten els problemes de convivència detectats amb una proposta sobre usos dels espais comunitaris de la finca. Al final de la reunió es lliura una acta on consten els acords arribats perquè voluntàriament sigui signada pels veïns. Pocs dies després aquesta acta es distribueix entre els veïns de l'escala amb una nota on se'ls informa que en poc temps es reprendrà el contacte per a signar els acords. L'acta i la carta estan traduïts també al romanès.

3a. Subfase: Seguiment i valoració dels acords proposats

Mesos de desembre 2003 a gener 2004

Els mediadors es reuneixen amb veïns per a fer una avaluació de la reunió i dels acords arribats. Aquí es detecten l'avaluació negativa d'alguns veïns autòctons sobre la reunió i les dificultats perquè tots signin els acords. Com element a destacar s'esmenta la intervenció de la presidenta de l'Associació de Veïns (Patro) que intervé complicant el procés de mediació en l'escala. Els veïns romanesos en canvi signen els acords.

El dia 12 de desembre es fa una reunió en el CC La Taxonera entre mediadors i tècnics del districte per a avaluar el treball realitzat. Es resol donar continuïtat durant dues setmanes al treball de seguiment de la mediació per a intentar que se signin i es compleixin els acords.

Durant el mes de gener es fan reunions de seguiment i es promou la resolució d'alguns problemes concrets (arranjament de l'interfon) que ajudarien a desencatllar els acords.

4a. Subfase: tancament del procés de mediació.

b) Dinamització amb les associacions ciutadanes

Mesos de juliol 2003 a gener 2004

1a. Subfase: preparació de la reunió amb associacions i serveis del barri de La Taxonera.

Mes de juliol-setembre 2003

Es realitzen reunions internes, es prepara el material per a la reunió i es parla amb les associacions del barri. L'objectiu de la convocatòria és la devolució del diagnòstic realitzat, una

reflexió sobre el mateix i l'establiment de col·laboracions i presa de responsabilitats respecte de l'acollida del col·lectiu gitano que resideix en el barri. S'envia una carta a les associacions intervinents i de serveis que participaran de la reunió amb un resum de l'ordre del dia.

2a. Subfase: Celebració de la reunió plenària

Mes d'octubre

Es realitza la reunió al CC de La Taxonera amb la participació d'associacions, responsables i tècnics del districte i mediadors. En la reunió es presenta el diagnòstic amb participació i preguntes dels presents. Posteriorment els tècnics expliquen les activitats i programes que es realitzen en relació amb els immigrants. En finalitzar la reunió es lliura un document amb les propostes de treball contingudes en el diagnòstic.

3a. Subfase: Estratègia i implementació d'accions mediadores

Mesos de novembre 2003-gener 2004

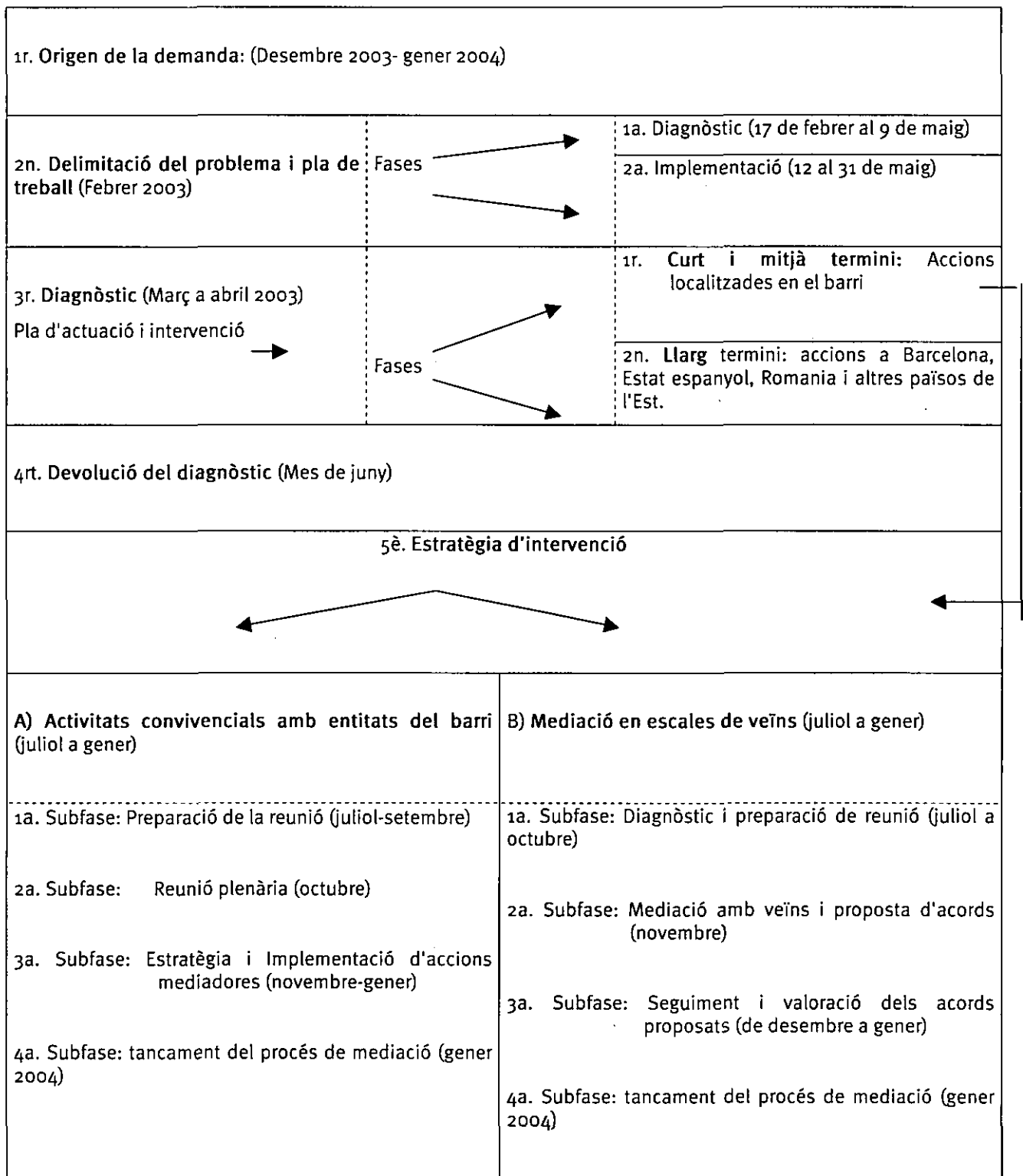
A partir de les propostes i conclusions de la reunió es decideix treballar amb els professionals del districte per elaborar una estratègia d'actuació. En el mes d'octubre es realitza una reunió amb tècnics del barri que no van acudir a la reunió del districte on es comenta la possibilitat de fer algunes activitats en el barri. En el mes de desembre s'avalua la necessitat de potenciar els aspectes convivencials i la possibilitat de potenciar dos projectes:

Informació sobre el col·lectiu romanès: és una proposta de l'Associació de Dones del Barri en la qual sol·liciten informació sobre el col·lectiu romanès i la possibilitat d'oferir intercanvi (de formació) entre la col·lectivitat de romanesos i la local.

Formació laboral per a joves romanesos: És un projecte presentat pel districte per respondre a les necessitats dels joves romanesos.

En el mes de gener es fa una reunió en el districte per impulsar l'acostament entre els veïns autòctons i romanesos del barri, principalment dones, a través de l'Associació de Dones.

Diagrama síntesi del procés



B. PART SUBSTANCIAL I OPERATIVA

Es refereix als continguts, valoracions i impactes del procés de mediació comunitària en el Barri La Taxonera. Aquesta separació en fases es realitza a efectes analítics ja que aquest és un procés dinàmic. Poden distingir-se etapes que són:

1. Primer contacte o demanda
2. Diagnòstic i elaboració del pla d'acció
3. Aprovació de l'estratègia i implementació del pla d'acció
4. Actuacions mediadores
5. Tancament i avaluació del procés de mediació

En el punt 3 (l'estratègia i implementació del pla d'acció) s'han seguit dues vies diferents que atenen a una intervenció a nivell de barri (dinamització amb les associacions ciutadanes) i una altra intervenció a nivell d'escalas. Per tant es realitza una anàlisi específica en el qual s'avalua cadascun d'aquests processos.

1. Primer contacte o demanda inicial

La demanda d'intervenció mediatra al barri La Taxonera s'inscriu en la preocupació general que des de la direcció de l'SMI existeix en relació al col·lectiu gitano romanès. A aquest efecte l'Ajuntament va encarregar un treball d'investigació sobre aquest col·lectiu al grup Vincle. A partir de les conclusions d'aquest treball i de les demandes dels districtes es va decidir iniciar un procés de mediació comunitària al barri La Taxonera.

Des d'un començament queda clar que els problemes per a l'Administració no es deuen només a situacions conflictives detectades en la via pública o en els centres de SS sinó també al desconeixement que existeix sobre aquest col·lectiu que dificulta l'elaboració d'estratègies adequades.

La demanda es concreta a través d'un **equip de coordinació** en el qual intervenen membres de l'equip de mediació i professionals del centre de SS de La Taxonera (la directora i dos professionals) i del Districte 7 (concretament del programa Nou Veïns i Veïnes). Cal destacar que aquest no serà l'equip de seguiment que acompanyarà tot el procés ja que en el seguiment intervindran sobretot altres professionals del districte.

2. El diagnòstic

Per a l'avaluació del diagnòstic s'han tingut en compte les reflexions realitzades en l'informe 2003, el document de treball elaborat per DC sobre les pautes metodològiques utilitzades i l'esquema proposat en les eines metodològiques sobre els factors que afecten la convivència. Atès que aquesta és una investigació aplicada que no pretén una visió total i acabada del tema en qüestió sinó que és un procés que s'enriquirà durant tota la mediació, el seu producte directe, l'informe escrit, s'ha d'avaluar considerant aquests supòsits. Per tant els cometaris d'aquesta avaluació tenen en compte no només l'informe escrit sinó també la documentació aportada per DC i la pròpia investigació realitzada en l'avaluació en la qual s'han contrastat aquestes observacions.

De més està dir que no s'insistirà en les reflexions que es van fer en el 2003 sobre les eines metodològiques utilitzades que es consideren pertinents i adequades per a aquest tipus de treball. Però s'ha considerat útil fer una aportació crítica en la qual es destaquen altres eines metodològiques i analítiques. En aquest sentit es percep que el contingut de l'informe escrit no està pensat perquè tots els actors involucrats accedeixin directament a ell. Per tant l'accessibilitat i simplicitat del mateix no es veurien afectades si s'aportessin alguns indicadors i models analítics per a contrastar i delimitar la informació obtinguda.

El producte del diagnòstic és un document breu on s'exposen de manera sintètica l'origen de la demanda, l'objectiu de la mediació, reflexions sobre aspectes socio-antropològics del col·lectiu gitano romanès, discursos sobre les dificultats de convivència, conclusions i propostes d'actuació. Per a l'anàlisi d'aquest diagnòstic es recorrerà a les pautes metodològiques proposades sobre els factors que afecten la convivència i la metodologia d'anàlisi de conflicte. L'objectiu és contrastar l'ús d'aquestes eines per a avaluar la informació utilitzada, les conclusions i les propostes d'actuació.

(a) El problema

L'informe reconeix que l'actuació s'origina a partir d'una situació de conflicte al barri La Taxonera entre veïns autòctons i d'origen gitano romanès. A aquest conflicte més general s'ha d'afegir el conflicte particular de l'escala del carrer Fastenrath 11 que s'analitza en un altre moment de la intervenció mediatadora. S'adverteix que ambdós conflictes estan estretament vinculats, s'influeixen mútuament i requereixen una estratègia d'intervenció a més d'un nivell. Per a una anàlisi més rigorosa es farà una descripció per separat d'ambdues situacions en les quals existeixen elements que les diferencien.

(b) Objectius

El diagnòstic ha complert amb els objectius prevists per a aquest tipus de treballs ja que ha permès detectar els problemes fonamentals com les possibles estratègies a seguir. Es pot tenir una primera lectura d'algunes de les dimensions pròpies de les intervencions comunitàries com l'àmbit històric cultural, el capital social existent i les situacions conflictives o que afavoreixen el conflicte. Si bé el diagnòstic és una síntesi en la qual destaquen els aspectes més importants, està dirigit sobretot als professionals i tècnics de l'ajuntament.

(c) Contingut de l'informe del diagnòstic

En aquest procés mediatador es distingeixen tres moments diferents en l'elaboració del diagnòstic. El primer moment és el prediagnòstic en el qual es defineixen els objectius generals de la mediació, la metodologia a utilitzar, l'àmbit en el qual es treballarà i el pla de treball. El segon moment el constitueix el diagnòstic el producte del qual és un informe escrit denominat "Gitanos Romanesos a La Taxonera. Dificultats que entrebanquen la convivència en aquest barri". En aquest moment s'implementa l'estudi previst en el prediagnòstic, s'arriba a conclusions i s'elaboren les propostes d'actuació. El tercer moment és el diagnòstic en l'escala del carrer Fastenrath que aprofundeix el coneixement d'un àmbit delimitat i detecta els factors que afecten la convivència comunitària. El producte d'aquest diagnòstic és un document escrit denominat "Queixes dels veïns del carrer Fastenrath 11 envers les famílies gitanes romaneses".

(d) Tècniques metodològiques empleades en el diagnòstic

Metodologia: la perspectiva analítica i les eines metodològiques són vàlides per a complir amb els objectius del diagnòstic. Com aportació de l'avaluació es considera que aquesta metodologia es podria enriquir més si s'incorporés alguns dels indicadors esmentats en les eines metodològiques.

La dimensió objectiva del diagnòstic

El contingut del diagnòstic es basa en una investigació de caràcter eminentment qualitatiu en la qual es destaca una anàlisi contextual (del barri i del col·lectiu de gitano romanesos) i una descripció dels diferents discursos dels actors rellevants. A partir d'aquesta informació es detecten els problemes fonamentals de convivència i es proposen les estratègies d'actuació. Les tècniques empleades són sobretot entrevistes (en total 17), reunions (3), converses informals, lectures de documents, etc.

Seria interessant que a aquesta 'dimensió subjectiva', vinculada a les percepcions, actituds i valors, es contrastés amb una 'dimensió objectiva' vinculada a la informació sociodemogràfica i territorial. Dintre de la informació accessible que ajuda a comprendre el problema destaca:

- **Informació sociodemogràfica:** Les dades d'antiguitat, grandària, evolució, piràmides d'edat, sexe i distribució de la població autòctona i immigrada són dades accessibles i il·lustratives de la situació del col·lectiu gitano romanès en aquest barri.

L'evolució del creixement de la població d'origen romanès (no només gitano) té un punt d'inflexió l'any 2002 en el qual passa de 400 a 1.100. Aquesta informació coincideix amb la percepció dels veïns que situen a aquesta data com l'època en què es produeix la 'gran

invasió' en el barri de les famílies gitanes romaneses. Segurament va incidir en aquesta percepció el fet que el Districte d'Horta-Guinardó sigui un dels districtes amb menys població estrangera en relació a la població que hi resideix: la mitjana per a Barcelona és de 12,8% i en aquest districte és de 8,7%. Al seu torn el barri La Taxonera que es troba a Vall d'Hebron és el que compta amb més percentatge de població immigrant (10,6%). Pel que fa a la població d'origen romanès, en el padró es registren només 71 persones (que no necessàriament són d'ètnia gitana).

La població d'origen romanès de cadascun dels barris d'Horta i Guinardó duplica la de la Vall d'Hebron. La població gitana romanesa, en canvi, és similar als barris del Guinardó i Vall d'Hebron però la diferència rau en el fet que al Guinardó no s'han registrat incidents greus de convivència i els serveis socials han desenvolupat una estratègia d'actuació amb resultats positius. És a dir, que aquest és un districte que té una proporció relativament baixa de població estrangera, amb una presència mínima de població d'origen romanès encara que l'impacte d'aquesta població és alt en la percepció dels seus pobladors.

Evolució població romanesa a Barcelona						
Març 1996	Març 1999	Març 2000	Gener 2001	Gener 2002	Gener 2003	Gener 2004
78	114	185	392	1.079	2.288	3.084

Rànquing de nacionalitats districte 7. Horta-Guinardó				
	Districte 7 Horta-Guinardó	ZEG 23 Guinardó	ZEG 24 Horta	ZEG 25 Vall d'Hebron
TOTAL NACIONALITAT ESTRANGERA	14.558	6.622	4.835	3.101
% sobre la població (1)	8,7	9,9	6,9	10,6
Romania	318	127	120	71

- **Informació sobre seguretat:** Un dels temes destacats en les entrevistes és la sensació d'inseguretat que transmeten els veïns autòctons. Alguns actors claus associen els gitanos romanesos amb fets delictius i manifesten cert temor cap a aquest col·lectiu. No obstant això d'acord amb les dades subministrades per l'àrea de seguretat sobre el mapa de victimització del districte, aquest és un dels més segurs de Barcelona amb un índex molt baix de delictes. Això vol dir que les condicions subjectives no es corresponen estrictament a les objectives.
- **Usuaris de Serveis Socials:** D'acord amb les dades d'USUFAM un 23% dels usuaris atesos a Serveis Socials del districte són d'origen estranger, cosa que es correspon amb la mitjana de Barcelona que és del 22%. Destaca l'elevat percentatge d'usuaris immigrants que requereixen servei de mediació, 10%, degut a les demandes del col·lectiu gitano romanès sobretot en el centre de SS Guinardó.
- **El capital social:** en un treball de tesi doctoral de publicació recent¹⁴ es destaca que el teixit associatiu del districte d'Horta-Guinardó és un dels que menys densitat associativa té (la densitat mesura la relació entre nombre d'habitants i associacions). La màxima densitat la té Ciutat Vella amb 178 habitants per associació, mentre que a Horta la distribució és de 1.587 habitants per associació.

A la tesi citada s'esmenta que aquest districte ha tingut un estil associatiu de tipus reivindicatiu amb una activitat intensa en els anys 70 i 80. En els últims anys aquestes reivindicacions han disminuït i una de les reivindicacions més reconegudes va ser 'la guerra

¹⁴ Walliser, Andrés (2003) "Participación y ciudad" Instituto Juan March de Estudios e investigaciones. Madrid.

de l'aigua'. Això ha pogut comprovar-se respecte de l'AV Taxonera que va intervenir activament en aquest litigi i manté diversos litigis amb l'Ajuntament. És a dir que la reacció d'aquesta entitat en el conflicte per l'ocupació de la plaça correspon a un estil en el qual és necessari recórrer a la 'pancarta i al carrer' perquè és l'única resposta que entenen els polítics.

En el diagnòstic s'esmenten quatre entitats: l'associació de veïns (AV) Taxonera-Penitents; l'associació de Dones La Taxonera; la Parròquia La Taxonera i l'Associació de Comerciants La Taxonera. Aquestes entitats tenen una escassa vinculació entre si, cosa que es va destacar a la reunió de devolució del diagnòstic on es va esmentar que era la primera veus que es reunien per a treballar conjuntament.

- **Infraestructures i serveis.** La disponibilitat d'espais públics en el Barri és escassa ja que l'únic espai verd és la plaça de la Vall d'Hebron. Però s'ha de dir també que en les proximitats del barri es troben grans espais verds com el Parc Creueta del Coll i el Parc Vall d'Hebron. El barri compta amb serveis de transport públic de metro i autobusos que permeten una accessibilitat fluida.

(e) La participació dels actors en el diagnòstic

Un altre element a avaluar és la participació dels actors en el procés del diagnòstic. Com s'assenyala en el document de treball elaborat per DC sobre les pautes metodològiques del diagnòstic, no es tracta aquí d'una metodologia d'acció participativa sinó més aviat d'utilitzar tècniques participatives i fomentar les propostes i implicació dels actors. La fase de devolució del diagnòstic s'inscriu en aquests supòsits ja que és un procediment en el qual no només es dona una transmissió d'informació i coneixements sinó que inclou un procés deliberatiu on es poden decidir estratègies o detectar la implicació dels actors.

Com ja s'ha esmentat abans l'informe presenta diferents nivells d'accés per als actors involucrats. Un primer nivell és el de l'equip de coordinació del projecte i dels tècnics de l'ajuntament que accedeixen al prediagnòstic i a la totalitat de l'informe escrit del diagnòstic. Un segon nivell d'accés el té un grup d'actors involucrats en el procés de mediació seleccionats per l'equip de mediació. En aquest nivell l'accés escrit és parcial referit a la "Proposta de pla d'actuació i intervenció comunitària preventiva" continguda en el document de diagnòstic. L'explicació del mateix és sobretot oral. S'ha de destacar que el col·lectiu gitano romanès no participa d'aquestes reunions. Un tercer nivell d'accés s'adverteix en les conclusions sobre els problemes de convivència que afecten l'escala de Fastenrath 11 al qual accedeixen tots els veïns involucrats.

Accessibilitat al diagnòstic

	1r. moment: Prediagnòstic	2n. moment: Diagnòstic		3r. moment: Estudi escala
Informes		Total (escrita i oral)	Parcial (escrita i oral)	Total (escrita i oral)
Accessibilitat	Equip coordinador	Equip coordinador Tècnics i professionals	Associacions i veïns autòctons seleccionats	Equip coordinador Tècnics i professionals Veïns autòctons i gitanos romanesos

(f) L'impacte del diagnòstic

Respecte de l'impacte del diagnòstic entre els actors que han participat en algun dels moments esmentats s'observen diferents situacions entre els actors entrevistats. Respecte del diagnòstic (2n moment) els professionals del districte (tècnica en seguretat i guàrdia urbana) van manifestar que l'havien llegit i en van fer comentaris. Un dels aspectes més valorats de l'informe va ser advertir que no totes les entitats compartien la posició de rebot cap al col·lectiu gitano romanès manifestada per l'Av.

En canvi les professionals del Centre també van manifestar que havien llegit l'informe però que no tenien presents les conclusions a les quals s'arribaven. Respecte dels veïns i representants d'entitats

que van participar en la reunió de devolució del diagnòstic, els dos casos als quals es va fer una entrevista d'avaluació recordaven amb bastant precisió el contingut de l'informe expressat oralment. Respecte del 3r moment, l'estudi de l'escala, els veïns van expressar coincidència sobre els problemes detectats.

Com es veurà més endavant el que més impacta als veïns són les incidències o aspectes actitudinals de les reunions enfront dels arguments explicatius continguts en el diagnòstic. En segon lloc l'impacte del diagnòstic en el canvi de visió de la problemàtica o de les actituds dels actors és naturalment limitat. Entre els professionals entrevistats cap va manifestar que el diagnòstic li hagués canviat substancialment la seva visió sobre aquesta problemàtica. Pel que fa als veïns no s'observen canvis d'actitud entre les entrevistes realitzades per DC i les mantingudes en el procés d'avaluació.

(g) Els recursos utilitzats

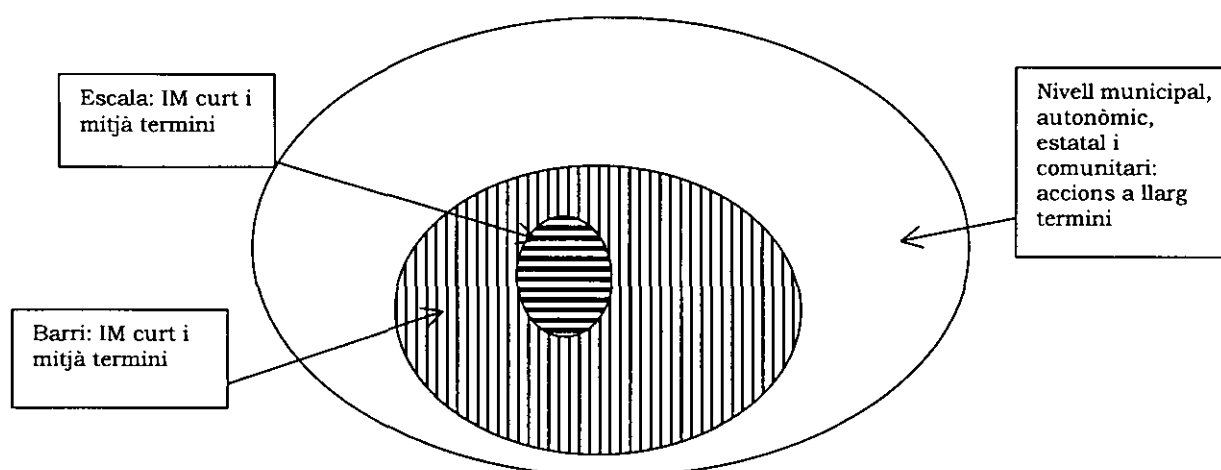
Un dels dubtes plantejats en les conclusions de l'informe d'avaluació 2003 era si la profunditat a què havia arribat aquest informe era possible per a altres casos en un termini tan breu i sense els recursos amb els quals s'havia comptat allí. La conclusió provisional del diagnòstic "ho desconeixem pràcticament tot d'aquest col·lectiu (gitanos romanesos)" i la necessitat d'aprofundir el seu coneixement, són una primera resposta a aquest interrogant. No obstant això, cal destacar que l'equip de mediació ha comptat amb la col·laboració d'un professional d'origen romanès amb llarga experiència en el treball amb aquests col·lectius. Altres fonts directes han estat les entrevistes (19 en total) i les observacions directes realitzades en aquest període que han quedat documentades en les notes de camp. Cap destacar l'aportació d'alguns interlocutors com el guàrdia urbà que és un actor clau que disposa d'informació veraç. Un altre dels recursos ha estat l'accés a fonts indirectes d'informació sobre diferents estudis en el qual es destaca l'informe de Vincle que és un estudi encarregat per l'Ajuntament sobre el col·lectiu gitano romanès.

Fonts d'informació: L'equip de mediació ha realitzat una tasca intensa d'investigació en la qual s'ha recorregut a les principals fonts d'informació que han estat detectades en l'avaluació. L'accés a altres fonts d'informació com l'USUFAM, base de dades del Servei de Mediació Intercultural, Centre d'Estadístiques de l'Ajuntament de Barcelona, Patronat de l'habitatge, etc. poden ser recursos valuosos per a precisar els factors estructurals definits en l'apartat anterior.

(h) Delimitació de l'àmbit d'actuació i propostes d'intervenció

En el procés de diagnòstic s'adverteixen tres àrees o espais relacionats als processos de convivència. El primer nivell és la convivència en escales, un àrea de convivència quotidiana, amb alta proximitat i interacció on s'han detectat queixes veïnals. El segon nivell és el del barri de La Taxonera on les interaccions són menys intenses però amb antecedents de conflictes i incidents per l'ús dels espais públics. Aquest àmbit constitueix l'entorn més proper de l'escala que com es veurà més endavant està estretament vinculat amb aquest. El tercer nivell comprèn els àmbits municipal, estatal i europeu que configuren un entorn complex i interdependent que afecta els dos nivells anteriors. La mobilitat del col·lectiu gitano romanès és una característica que exigeix una mirada a més d'un nivell en la qual es proposen diferents actuacions en el temps. A curt i mitjà termini una intervenció comunitària en escales i amb entitats del barri. A llarg termini actuacions a nivell municipal, estatal i europeu. Les actuacions d'intervenció medidora es refereixen als dos primers nivells ja que en el tercer nivell es proposen accions de coordinació i seguiment de les accions.

Àrees d'intervenció medidora



3. Aprovació de l'estratègia i implementació del Pla D'acció

Objectius de la Intervenció Medidora (IM)

L'objectiu general de la IM és prevenir conflictes en el barri, aprofundir el coneixement sobre aquest col·lectiu i aplicar tècniques que siguin traslladables a altres àmbits. Però existeix un objectiu indirecte que consisteix a demostrar que és possible trobar solucions als problemes de convivència responent als arguments xenòfobs d'alguns actors autòctons que neguen la possibilitat de la convivència. En aquest sentit la IM en l'escala té una finalitat directa que atén als problemes de convivència en l'àmbit d'una comunitat de veïns i una fi indirecta que és ajudar al tractament del conflicte a nivell de barri.

a) La intervenció medidora a nivell de barri

Naturalesa del conflicte: La IM es dona en una situació de conflicte entre veïns autòctons (A) i veïns d'origen gitano romanès (B). Els incidents més greus s'havien produït un any endarrere quan membres del col·lectiu A van mobilitzar diferents recursos per aconseguir que l'Administració exercís un control estricte sobre l'ús dels espais públics del barri ocupats per B. En aquest conflicte s'adverteixen condicions objectives i subjectives que dificulten la convivència però aquests són percebuts de manera diferent per part d'aquests col·lectius. Mentre que membres d'A perceben que hi ha un conjunt de problemes que afecten la convivència amb B, B no assumeix aquesta situació com a conflictiva o en tot cas no li dona importància.

Àmbit: El conflicte afecta a tot el barri i té repercussions en el districte. Això es deu al fet que les famílies gitanes romaneses es troben distribuïdes en diferents llocs del districte i que el districte és l'àmbit on es canalitzen les denúncies.

Intensitat: l'inici del conflicte es remunta a l'arribada de veïns del col·lectiu B cosa que genera un ambient de malestar amb incidents i situacions de tensió en diferents llocs del barri. A partir de la crisi de l'any 2001 a la Plaça de la Vall d'Hebron es produeix una escalada del conflicte amb denúncies formals i mobilització dels veïns en un ambient de tensió. L'any 2003 es produeix un estancament del conflicte en el qual A aconsegueix dos objectius: prohibir ocupació de la plaça a B i aconseguir que la policia exerceixi un control estricte sobre B. D'acord amb el diagnòstic si bé algunes situacions objectives poden haver canviat (per exemple B no ocupa més la plaça) les condicions subjectives que afavoreixen el conflicte es mantenen.

Actors: L'informe agrupa als actors en quatre grans grups: els professionals i tècnics del districte i del barri; els comerciants del barri; altres entitats significatives del barri, i els veïns i veïnes a títol individual. Des de la perspectiva del conflicte es distingeixen dos grups d'actors amb interessos contraposats: els veïns autòctons liderats per l'AV La Taxonera i els veïns d'origen gitano romanès. Altres actors no apareixen directament involucrats en el conflicte i assumeixen el rol de terceres parts com és el cas de diferents organismes de l'Administració, altres entitats socials i altres veïns.

1) Actors involucrats en el conflicte

Veïns autòctons (A): Dintre d'aquest col·lectiu l'Associació de Veïns de La Taxonera-Penitents és un actor clau ja que és qui va motoritzar el conflicte i és qui manté les posicions més dures en contra del col·lectiu gitano romanès. Les característiques d'aquesta entitat són netament reivindicatives, amb una metodologia de confrontació que d'acord al que manifestava el seu portaveu és l'única que entenen els polítics ('la pancarta i el carrer'). És una entitat que manté diversos litigis amb l'ajuntament i ha recorregut a les denúncies i mobilitzacions públiques en diferents oportunitats. En l'entrada del barri i en la pròpia entitat hi ha cartells amb denúncies a l'ajuntament per les 'promeses incomplertes'.

Aquesta entitat que va demostrar comptar amb recursos suficients per mobilitzar als veïns en el conflicte de la plaça de la Vall d'Hebron, compta amb un edifici cedit temporalment pel districte que està situat estratègicament en l'entrada del barri. Destaca la portaveu d'aquesta entitat que és una persona que es dedica a aquesta entitat almenys una mitja jornada diària. L'entitat realitza diverses activitats destinades als seus associats com cursos de formació i activitats culturals. La majoria dels seus socis són persones majors i es reconeix una escassa participació per part seva.

La posició amb que justifica les seves actuacions sobre els immigrants és legalista, ja que tots "hem de complir amb les normes". Identifica al col·lectiu B amb activitats il·lícites com el robatori, la mendicitat o el treball de menors. Des d'aquesta posició reclama que sigui l'Administració la que solucioni aquests problemes que per la seva naturalesa no corresponen a les entitats socials.

En el seu discurs es manifesten les principals necessitats del barri: precarietat dels habitatges, especulació immobiliària i el problema urbanístic de falta d'espais verds: "És un barri bo per a mirar (per les seves vistes) però dolent per a trepitjar (hi ha poc espai)". Respecte dels immigrants perceben que aquest col·lectiu competeix per les escasses ajudes socials que té de l'Administració.

Els seus interessos respecte dels immigrants són de naturalesa simbòlica i transcendent. El cas de l'ocupació de la plaça per part de l'actor B expressa un interès simbòlic ja que aquesta plaça està identificada amb les lluites reivindicatives d'aquesta entitat. Però el que té més pes en el seu discurs és tot allò vinculat amb les diferències de valors, estils de vida i costums amb els immigrants en general i amb el col·lectiu B en particular. Frases significatives com "els gitanos no s'integraran mai perquè no han vingut a treballar" mostren que existeix una negació a qualsevol possibilitat d'interacció amb aquest col·lectiu. Per tant les possibilitats de convivència són nul·les amb aquest col·lectiu.

L'estratègia propiciada és totalment excloent i de naturalesa repressiva i es fonamenta en la posició legal-repressiva. L'objectiu màxim és l'expulsió d'aquest col·lectiu i el mínim aconseguir un rígid control policial.

Comerciants: En l'avaluació es va intentar concretar una entrevista amb la presidenta de l'Associació de Comerciants però aquesta es va negar argumentant que 'ells ja havien dit tot el que havien de dir i que ara li tocava actuar a l'Administració'. Aquesta posició delegativa és similar a la de l'Av.

En el diagnòstic s'ha entrevistat un grup de comerciants i en l'avaluació quatre comerços del barri propers als habitatges del col·lectiu B. En general els seus discursos coincideixen amb els de l'Av. En els quatre comerços propers a Fastenrath 11 no s'atén membres del col·lectiu B a causa de diverses raons: incidents com robatoris, baralles, 'perquè espanten la clientela', perquè no saben comportar-se, etc. En els discursos es distingeixen alguns matisos però en general es reconeix que el problema es deu eminentment a diferència d'interessos transcendents. Com ho va expressar un dels comerciants amb un discurs més conciliador el "problema de fons és que es tracta de gitanos i que mai se'ls acceptarà". L'estratègia d'aquests veïns és similar a la de l'AV i en algun cas s'ha plantejat que l'Administració hauria de procurar-li a B un espai on viure (similar al de Madrid).

Veïns d'origen gitanos romanès (B)

Característiques sociodemogràfiques: Es tracta d'una immigració recent que es detecta en el barri l'any 2000, amb certa variabilitat en el nombre de residents i que va presentar un fort creixement entre els anys 2001 i 2002. L'any 2003 s'hauria produït un descens d'aquesta població. Donada la variabilitat d'aquestes dades i la pròpia mobilitat d'aquest col·lectiu, la informació estadística s'ha de prendre amb precaució. Les dades més fidedignes les proporciona un guàrdia urbà que té un registre actualitzat d'aquesta població. D'acord amb aquestes dades es tracta d'un conjunt reduït que són al voltant de 50 persones que viuen en el barri i altres 50 residents en altres llocs del districte (aquestes

dades coincideixen amb els del padró) En cada habitatge es poden donar diferents combinacions de convivència encara que les famílies extenses són la nota comuna.

Dintre del barri les famílies mantenen una forta relació entre si i d'acord a l'entrevista amb un resident romanès provenen del mateix poble. Alguns domicilis serien d'acollida per a gent de passada que després es reubica en altres llocs. Referent a això en el prediagnòstic es parlava de residents 'estabilitzats' i 'no estabilitzats' i es plantejaven diferents estratègies d'actuació per a cada cas però això no torna a esmentar-se en el diagnòstic.

D'acord amb l'entrevista amb el guàrdia urbà la mobilitat respondria a la pròpia naturalesa d'aquest col·lectiu i a necessitats de supervivència. Periòdicament alguns individus han de viatjar a Romania per actualitzar el seu visat i s'aprofita aquest viatge per a portar persones interessades a viatjar a Espanya. D'aquesta manera es va configurant un cercle en el qual s'inclou l'allotjament als nouvinguts i aquests grups s'incorporen a les activitats de mendicitat o venda de *La Farola*. Aquest argument explica que la majoria dels residents tinguin els seus visats actualitzats.

Famílies vinculades entre elles	
Domicili	Característiques de la població
1) Arenys 28	Empadronats, duen 2 anys (amb ordre d'expulsió). 1 senyora i dos nens. 4 joves que es queden a dormir. Gent de passada.
2) Fastenrath 7	3 famílies (germans) 2 nois. 11 en total.
3) Fastenrath 11	(família Filipache) 2 famílies (consogres) 11 en total.
4) Santa Albina 7	2 famílies (germans) viuen en un soterrani petit.
5) Alexandre Torrellas 16	Una família (8 o 10 persones) relació indirecta
Famílies sense vincles	
Domicili	Característiques de la població
6) Pau de la Marina 2	Relació amb Santa Albina. Una família extensa (8 o 10).
7) Ronda Guinardó 79	Són un món a part. Unes 20 persones. Surten a mendicar.
8) Rubió i Ors 55	Domicili que va ser molt conflictiu (delinqüència però se'n van anar) queden els pares amb els quals no hi ha problema.
9) Calderón de la Barca 33 3r	2 famílies. Cunyats. Sense relació amb la resta.
10) Santuari 24 i 26	Abans vivien a Fastenrath 7. Gent de passada. 2 joves, més una senyora

D'acord amb aquestes dades tres d'aquests grups familiars es troben concentrats en la part central del barri, cosa que augmenta el nivell de visibilitat d'aquest col·lectiu.

Les conclusions de l'informe del grup Vincle i del diagnòstic de DC resumeixen algunes característiques generals confirmades en l'avaluació:

Síntesi de les conclusions de l'informe sobre gitanos romanesos (Vincle)	Síntesi de les conclusions del diagnòstic Desenvolupament Comunitari
Identitat Capacitat d'adaptació al mitjà unida a una forta protecció i reivindicació de la seva identitat.	La diversitat és molt gran entre gitanos. La seva identitat bàsica pansa per la conservació de la llengua romaní. Veuen als blancs com a contaminats, no fiables i perillosos. Els comerciants tenen por cap a aquest col·lectiu.
Interacció Fortes relacions amb la seva família o altres gitanos romanesos. Importància de la família extensa i cercles d'amics. Poques relacions amb els autòctons i els serveis socials. (Amb aquests per derivacions com ara la Fiscalia de Menors, la guàrdia urbana, etc.). Grups tancats que donen poca informació.	La família és al voltant de la qual es vertebran la resta d'activitats. Model de família extensa. Col·lectiu acostumat a viure al marge. Dificil comunicació entre una societat nòmada i una sedentària. Reconeixen que no coneixen a ningú del barri. (Crítiques de veïns i veïnes) no participen de les reunions d'escala. En alguns comerços se'ls ha prohibit l'entrada.
Costums Forma de vestir típica, dona a casa fent tasques domèstiques, casaments de nois i noies molt joves. El dol i els funerals són molt importants, molt visibles i no passen desapercebuts.	No tots són nòmades, alguns són ambulants estacionalment. Amb dedicació als negocis comercials, és difícil que siguin assalariats. Necessitat de comerciar amb els objectes per treure'ls valor. Necessitat d'exhibir el diners. Li donen importància a la neteja personal i dels seus habitatges però no a la de la roba. No ha avançat en la modernització de les seves activitats. (Crítiques de veïns i veïnes) preocupació per la procedència de diners. 'No volen treballar'. Comportaments incívics.
Religió Catòlics ortodoxos (58%) i evangèlics de pentecosta (33%)	
Llengua Els adults parlen amb fluïdesa el romanès i el romaní, i pràcticament desconeixen el castellà i el català (les dones pitjor). Els joves i nens parlen la llengua d'acollida per la socialització escolar.	Dificultats lingüístiques i de comunicació però menors del que aparenten.
Espais públics Els agraden els espais oberts i el carrer és un àmbit de socialització. Poden generar molt soroll. Un dels motius és quan se celebra algun dol.	(Crítiques de veïns i veïnes) queixes per ocupació de via pública i ús indegut d'espais comuns a les escales; sorolls molestos per festes.
Necessitats Integració social i laboral; Desconeixement de l'idioma; Problemes de documentació; Baix o nul nivell d'instrucció escolar; Dificultats d'accés a l'habitatge el que els obliga a compartir pis entre molts. Això genera queixes veïnals pel soroll i moviment de gent. Manca d'hàbits sanitaris i d'higiene. Aquestes necessitats són cobertes des de les xarxes familiars o d'amistats. Mitjans de subsistència des de la mendicitat i <i>La Farola</i> ; Despreocupació per l'escolarització dels menors; Desinterès per l'aprenentatge de l'idioma; No creuen en els SS.	Trets generals d'aquest col·lectiu a Europa de l'Est (alt nivell de desocupació, el 60% dels gitanos de Romania viuen sota el límit de la pobresa i el 80% sense qualificació professional; només 1/3 ha completat els estudis primaris, un 6% no ha finalitzat els seus estudis secundaris i solament un 1% assisteix a les universitats.
Percepció de Serveis Socials Necessitat que canviïn el modus vivendi. Acudeixen als SS quan tenen demandes urgents i concretes. És difícil fer-los un seguiment. En general no compleixen els acords que s'estableixen com prestació en els plans de treball.	Habitatges petits i amuntegats. Possibles conflictes amb joves autòctons Obtenen diners de la mendicitat, de fer trepijocc i de <i>La Farola</i> Fortes connexions amb famílies d'altres barris. Abandó de les escoles.
Percepció dels autòctons En general de rebuig per l'assetjament, no treballen, són tancats i no parlen castellà, tenen als seus fills abandonats. Les notícies dels mitjans de comunicació predisposen negativament a la gent.	Problemes, prejudicis i malentesos. Percepció de perillositat i de problema de seguretat.

2) Tercers:

Dintre d'aquest col·lectiu es poden distingir tres tipus d'actors amb diferents graus d'involucrament en el conflicte i que poden assumir més d'un rol. L'Administració municipal, les associacions i les escoles.

L'Administració municipal: l'actuació de l'Administració ha tingut tres etapes on s'adverteixen diferents línies d'actuació. En la primera es va respondre de manera reactiva al problema de la plaça amb polítiques de control i repressió davant la pressió dels veïns. L'àrea de seguretat del districte és la que ha coordinat aquest procés que es va emmarcar dintre del Pla d'actuació municipal acordat amb els veïns. En la segona etapa s'adverteix que és necessària una actuació més profunda que afavoreixi la convivència i es prevegin possibles conflictes. És el moment que intervé el Servei de Mediació Intercultural que persegueix la implicació i cooperació entre les parts. La tercera etapa que és la que està en curs és la d'avaluació d'aquesta experiència i definició de les línies a seguir.

Es poden distingir dos àmbits diferents: el districte d'Horta-Guinardó i el barri de La Taxonera.

a) El districte:

Àrea de seguretat: La intervenció es produeix des de l'àrea de seguretat que té un rol destacat en el Pla d'Actuació acordat amb els veïns. El rol d'aquest actor és de dissuadir (control policial) i es desenvolupa amb major intensitat en el moment de la crisi del conflicte i amb menor intensitat durant l'any 2003. Bàsicament es tracta de dos professionals: un guàrdia urbà especialitzat en seguretat i policia administrativa, i la tècnica en seguretat i prevenció les funcions de la qual són sobretot de coordinació. Els temes de seguretat es coordinen periòdicament amb la intervenció del regidor i el gerent del districte, l'intendent de la Guàrdia Urbana i el comissari de la Policia Nacional. A nivell general cada sis mesos es reuneix el Consell de Seguretat del Districte en el qual participen associacions veïnals, comerciants, directores d'escola i aquells que tinguin problemes puntals. Aquests professionals s'han vinculat estretament amb l'equip de mediació encara que s'assumeix que les seves funcions són fonamentalment de control-repressió.

El mecanisme d'actuació d'aquest actor és sobretot reactiu, es treballa sobre problemes puntuals i no compta amb un pla anual. Al barri La Taxonera li dediquen molt temps amb visites de seguiment diari en els carrers i en els domicilis. La percepció sobre el problema és que el que està en joc són interessos transcendents per diferències en 'estils de vida'. Es reconeix que darrere dels problemes concrets apareix el tema de fons que és el rebuig a aquesta manera de vida. És interessant destacar que per al guàrdia urbà, que té una llarga experiència en el tracte amb immigrants, a més dels problemes culturals esmentats es tracta d'un col·lectiu amb grans necessitats fet que el torna més vulnerable que a altres col·lectius (com per exemple el pakistanès). La seva forma d'accés a aquestes famílies ha estat a través del nens als quals habitualment han de traslladar perquè estan al carrer sols o mendicant.

Programes sectorials del Districte: El programa Nous Veïns i Veïnes: aquest programa està dirigit a persones d'origen immigrant amb sessions informatives i formatives que facilitin la vida d'aquests col·lectius. Els objectius d'aquest programa són compatibles i complementaris amb els de la mediació comunitària pel que aquest actor reuneix les condicions per a transformar-se en el dinamitzador d'aquest procés al que se li pot transferir el seguiment de la mediació (rol semblant al de la Fundació Tot Raval). No obstant això, la seva participació en el projecte va ser limitada i només a l'inici del procés de mediació. El Programa "Tots els sons del so" i el projecte "Interxarxes" a les escoles són dos espais en els quals es treballa amb temes d'immigració. També va ser esmentat en la proposta d'activitats però no es va concretar cap actuació amb ells.

Servei de Mediació Intercultural: El procés d'intervenció medidora està coordinat per un equip de seguiment format per professionals del Districte d'Horta i del Centre de SS La Taxonera i l'equip de l'SMI. La funció d'aquest equip és la d'acordar les estratègies d'intervenció i realitzar un seguiment de la intervenció medidora.

b) El Barri La Taxonera

Centre de Serveis Socials: El discurs d'aquests professionals destaca dos aspectes del problema: en primer lloc el rebuig del col·lectiu A cap a B. Destaquen aquí el rol de l'Associació de Veïns amb qui aquestes professionals han mantingut una relació conflictiva. En segon lloc

aquestes professionals posen l'accent en les necessitats del col·lectiu B i en les dificultats que tenen des de SS per accedir a aquest col·lectiu. Una de les estratègies per accedir a aquestes famílies és a través dels nens. El problema de la infància és central no solament pels problemes d'escolarització sinó per les situacions de vulnerabilitat d'aquests nens que des de petits assumeixen rols d'adults. La mobilitat d'aquest col·lectiu dificulta les intervencions ja que és molt difícil realitzar un treball amb certa continuïtat.

Aquests professionals manifesten que tenen dificultats per a tractar aquests casos ja que són intervencions que els prenen molt temps i no compten amb els recursos humans suficients (problema que es veu agreujat per les baixes de personal). També esmenten que han fet cursos de formació sobre aquest col·lectiu per entendre el seu funcionament.

Consideren viables estratègies d'intervenció sempre que es tingui en compte que els avenços són molt lents i requereixen certa continuïtat. L'estratègia de contraprestació de recursos de l'Administració a canvi de compromisos de les famílies, pot ser una sortida a situacions problemàtiques. Per exemple una beca de menjador pot garantir l'assistència de nens a classe. El problema és que donada la mobilitat d'aquests grups és difícil complir amb els procediments requerits per a cada cas. A més, el dilema és que existeixen famílies amb més problemes econòmics que aquestes i la distribució de recursos ha de respectar aquestes condicions objectives.

A nivell transversal es destaca el treball en el Projecte Interxarxes en el qual s'intervé en temes d'infància a nivell de casos. Des d'aquest projecte s'ha intentat un abordament més integral del problema dels nens gitanos romanesos però amb pocs resultats. L'estil de treball de l'equip és sobretot a nivell individual i grupal.

Els professionals han estat implicats indirectament en la problemàtica entre el col·lectiu A i B. La seva percepció és que alguns veïns i comerciants veuen aquests professionals com protectors dels seus adversaris, el col·lectiu B, el que ha facilitat la permanència del mateix en el barri. No obstant això, donat l'estil de gestió del centre l'actuació d'aquestes professionals s'ha remès al tractament de casos individuals sense coordinar una estratègia d'actuació amb l'acció policial que es va imposar després de la crisi.

En el procés de diagnòstic s'adverteix la importància d'implicar aquests professionals en el procés de mediació.

Els professionals d'ensenyament: les dues escoles on s'han realitzat entrevistes tenen pocs nens d'origen gitano romanès i l'experiència és similar al diagnòstic dels professionals del barri: problemes d'absentisme, desinterès pels temes de l'escola, etc. En el discurs d'aquests professionals destaquen els aspectes transcendents (no valoren l'escola) i de necessitats socials (nens que no completen el cicle formatiu). El tema educatiu i formatiu és un dels factors que es valoren en l'estratègia d'actuació per part de l'SMI on les escoles són un actor clau.

Altres professionals: en el diagnòstic s'entrevisten altres professionals del barri que han tingut poca relació amb aquest col·lectiu encara que coneixen els conflictes del barri. Igual que els professionals d'ensenyament s'han mantingut fora del conflicte. L'equip de mediació preveu en el diagnòstic activitats en les quals aquest col·lectiu podria estar inclòs. En aquest sentit es planteja la possibilitat d'incloure la música popular i tradicional del col·lectiu gitano en el programa escolar del districte "Tots els sons del so".

Veïns i entitats: L'Associació de Dones: aquesta entitat porta diversos anys al barri i treballa en diferents projectes destinats a les dones del barri. Pràcticament no tenen relació amb el col·lectiu B encara que sí treballen amb altres col·lectius immigrants. Tenen discurs positiu respecte del col·lectiu B ja que creuen que s'han "adaptat molt" a la vida del barri. Els conflictes s'han anat superant i el que més els preocupa són els nens que observen en els carrers que no assisteixen a l'escola. En síntesi, encara que aquest actor no està involucrat en el conflicte es mostra predisposat a donar suport al col·lectiu B per pal·liar les seves necessitats.

a.1) Actuacions mediadores

L'estratègia medidora proposada per l'SMI i aprovada per l'equip de coordinació comprèn un conjunt d'accions dirigides a sectors específics del col·lectiu B i que són fonamentalment de caràcter formatiu, convivencial, i d'implicació d'altres actors socials.

- Infantesa: es proposa un seguiment de l'escolarització de les criatures, el foment de la interculturalitat a les escoles a través del programa 'Tots els sons del so'.
- Joventut: es proposen ofertes de formació específica.
- Dona: realitzar activitats formatives i d'integració a través de l'Associació de Dones.
- Xarxes socials: Coordinar actuacions amb les associacions del barri.

Les actuacions mediadores s'han limitat sobretot a l'última estratègia per a la qual es va organitzar una reunió informativa amb les associacions del barri en la qual van intervenir professionals del districte i l'equip de mediació. Aquesta reunió va tenir un caràcter informatiu sobre les característiques del col·lectiu gitano romanès, sobre la intervenció medidora i sobre les actuacions que es realitzen en el districte en relació a la immigració.

a. 2) Tancament i avaluació de la intervenció medidora

En la reunió de tancament de la intervenció medidora es va valorar la possibilitat d'implementar algunes de les propostes propiciades per l'equip de mediació. Un dels problemes que limita la implementació d'aquestes propostes és la necessitat de comptar amb recursos materials i humans dedicats a aquests temes. En aquest sentit es va presentar un projecte de formació per a adolescents al qual finalment no li va ser adjudicat el subsidi. Aquest tipus de projectes superen l'Àrea de Serveis Socials i requereixen un tractament conjunt en el qual haurien d'intervenir altres àrees de l'ajuntament i el Departament d'Ensenyament.

Un altre problema han estat les baixes per malaltia de les persones que tenien a càrrec la coordinació d'aquests temes.

Si bé la mediació es va donar per acabada, el tema ocupa un lloc destacat en l'agenda del districte. De fet s'ha presentat una nova denúncia avalada per l'Associació de Veïns en contra de famílies gitanes romaneses que viuen en el carrer Sant Albina. També s'ha previst aprofundir en la problemàtica de l'escolarització dels nens gitanos romanesos a través de l'estudi de la infància del Programa Interxarxes per a l'any 2004.

b) La intervenció medidora a l'escala del carrer Fastenrath 11

Naturalesa del conflicte: Quan es decideix iniciar la mediació s'havia produït una denúncia al districte per part d'un dels veïns del col·lectiu A per al qual podria parlar-se d'un conflicte manifest entre les parts. Igual que en el cas del barri existeixen elements objectius i subjectius sobre les dificultats de convivència però aquests són percebuts de manera diferent per part d'aquests col·lectius. Mentre que A (veïns autòctons) perceben que hi ha un conjunt de problemes que afecten la convivència amb B (veïns d'origen gitano romanès), B no assumeixen aquesta situació com conflictiva o en tot cas no li donen importància.

Àmbit: Aquest conflicte afecta especialment l'edifici del carrer Fastenrath 11 compost per set habitatges. Es tracta d'una comunitat de veïns petita en la qual tres veïns són propietaris i quatre més inquilins. És un edifici de dues plantes amb dos terrats que es distribueixen entre els veïns que viuen allí. La família B comparteix el terrat amb dos veïns d'A.

El conflicte també afecta els veïns propers a l'edifici que es queixen per l'ocupació de les voreres o per haver protagonitzat incidents amb B. Finalment el conflicte afecta a tot el barri ja que els problemes transcendeixen i no es poden desvincular del conflicte de barri. Un dels veïns de la casa és membre de l'Associació de Veïns.

Intensitat: El moment en el qual es proposa la intervenció medidora el conflicte es trobava en un procés d'escalada a causa de la denúncia formal presentada per un dels veïns d'A davant el districte. Aquesta crisi es produeix en un ambient de malestar que creix quan arriben nous contingents d'immigrants.

Actors involucrats: Es distingeixen dos grups d'actors amb interessos contraposats: els veïns autòctons i els veïns d'origen gitano romanès. Un tercer actor el constitueix l'Administració municipal que actua des de diferents organismes.

Veïns autòctons: els veïns estan representats per la comunitat de veïns que és l'entitat encarregada de fixar i fer complir les normes de convivència. Aquesta entitat es va crear al moment que es van traslladar a viure les primeres famílies d'origen gitano romanès. El perfil socioeconòmic d'aquests veïns és de classe mitjana-baixa, amb tres veïnes grans que viuen soles, una parella gran i dues parelles més joves. La propietat es troba en bon estat de conservació i al moment de la mediació es trobava en procés de remodelació de la façana.

Les queixes dels veïns es canalitzen a través de la presidenta de la comunitat que es constitueix en l'interlocutor entre A i B. Un dels veïns té relació amb l'Associació de Veïns de La Taxonera.

La posició de B es justifica des del compliment de les normes ja siguin les de convivència, com les generals ja que l'amuntegament és un problema que hauria de controlar l'Administració. Destaquen que no són racistes i que han demostrat bona voluntat i paciència però que B no ha complert els acords.

A té diversos interessos contraposats a B. La majoria són de caràcter concret i han estat recollits en el diagnòstic: trencament de l'interfon, ús del terrat, etc. Hi ha altres objectius de caràcter simbòlic que són molt importants per A. El primer és que per alguns veïns aquest habitatge representa anys d'esforç i expressen el producte d'una trajectòria laboral que es veu aombrada per la presència de gent no desitjada. Al seu torn la imatge davant el barri és molt important ja que els disgusta que els seus veïns pensin que és 'la casa dels gitanos'.

Finalment estan els interessos transcendents que tenen a veure amb actituds, comportaments i valors que es posen en joc. El primer i més contundent l'expressen aquells que no creuen que sigui possible conviure amb aquest col·lectiu pel sol fet de ser gitanos. Altres arguments són més racionals i apunten a contrastar les seves pròpies trajectòries amb les d'aquest col·lectiu. En aquest cas el valor del treball i de la formació dels fills com a fórmula de progrés, contrasta amb una forma de vida que no valora ni el treball ni l'educació dels nens. També s'expressa en algun moment que la presència de B pot desvaloritzar les propietats. L'objectiu final d'A és que B marxi de la finca.

Reconeixen que es vulneren els drets de B amb preus exorbitants de lloguer encara que adverteixen que no tenen necessitats i observen que tenen recursos suficients.

Veïns d'origen gitano romanès (B). Constitueixen una família extensa composta per dos nuclis familiars estables formats per la família del Sr. Filipache (4 persones) i la del seu fill (2 persones). A més en el pis conviuen altres persones de forma no permanent (al moment de l'entrevista una neboda de la seva dona amb dos fills). Han viscut a Espanya durant 6 anys, dels quals n'han passat 3 a Madrid i 3 a Barcelona. Segons el relat de l'entrevistat provenen d'una zona rural de Romania propera a Bucarest on vivien en una casa. La migració des de Romania devia ser a causa de les males condicions econòmiques del país. Manifesten sentir-se molt a gust a Espanya. El cap de família diu estar desocupat perquè no té papers en regla mentre que la seva dona diu que treballa venent *La Farola*. La seva dona té papers de residència, per la qual cosa van fer l'últim viatge a Romania per casar-se.

Els entrevistats destaquen que és la primera vegada que viuen en un pis. Les percepcions externes coincideixen que el pis es troba en un bon estat de neteja i ordre amb mobiliari que segons es relata l'han anat adquirint en el carrer o en vendes de segona mà.

A nivell d'interaccions mantenen una estreta relació amb altres veïns d'origen romanès que viuen en el barri i a Barcelona. Una filla amb la seva família viuen en un domicili proper. Sembla ser que els veïns d'origen romanès del barri provenen del mateix poble. Tots el diumenges es reuneixen amb membres de la seva comunitat en un espai proper a l'aeroport on no es donen els problemes que hi va haver a la plaça. Són cristians ortodoxos.

Manifesten que les relacions amb els autòctons són bones encara que de vegades la gent gran els miri malament. En aquests casos ells 'passen' d'aquesta situació de rebot. Amb els veïns de l'edifici destaquen que hi va haver problemes però que ara la relació és molt bona. Destaquen la bona relació amb la presidenta de la comunitat de veïns. Dels serveis municipals manifesten la bona relació amb l'educadora social. En canvi manifesten un rebuig cap al guàrdia urbà local que els fa un seguiment periòdic i de vegades entra en el pis sense autorització.

La seva posició respecte del conflicte és que no volen problemes amb ningú i de vegades hi ha racisme en contra d'ells. Els interessos en conflicte se solucionen si s'atenen els temes concrets: no fer soroll, arreglar l'interfon, pintar la porta, etc. En general minimitzen els problemes i destaquen les necessitats que tenen. Entre aquestes hi ha el cost del lloguer que és molt elevat, el problema dels papers i els problemes econòmics.

Quant als recursos els observadors externs coincideixen que B és un actor que no té greus problemes econòmics. A més es destaca que existiria un lideratge o ascendència (possiblement econòmica) del cap de la família sobre altres integrants d'aquest col·lectiu que viuen en el districte. Això transforma a la casa en un punt d'atracció d'altres veïns d'origen romanès. Es destaca a més també les característiques d'autosuficiència i de ser persones habituades a viure en contextos conflictius. La relació amb la propietària de la casa és bona i no s'adverteixen problemes d'incompliment de contracte. Quant a la situació legal s'adverteix que pocs tenen permís però que entren i surten quan se'ls caduca. A més es donen situacions en què tenen interposats recursos d'apel·lació, fet que genera situacions d'il·legalitat. Dintre de la comunitat de veïns el col·lectiu B no té dret a vot ja que és inquilí.

Tercers

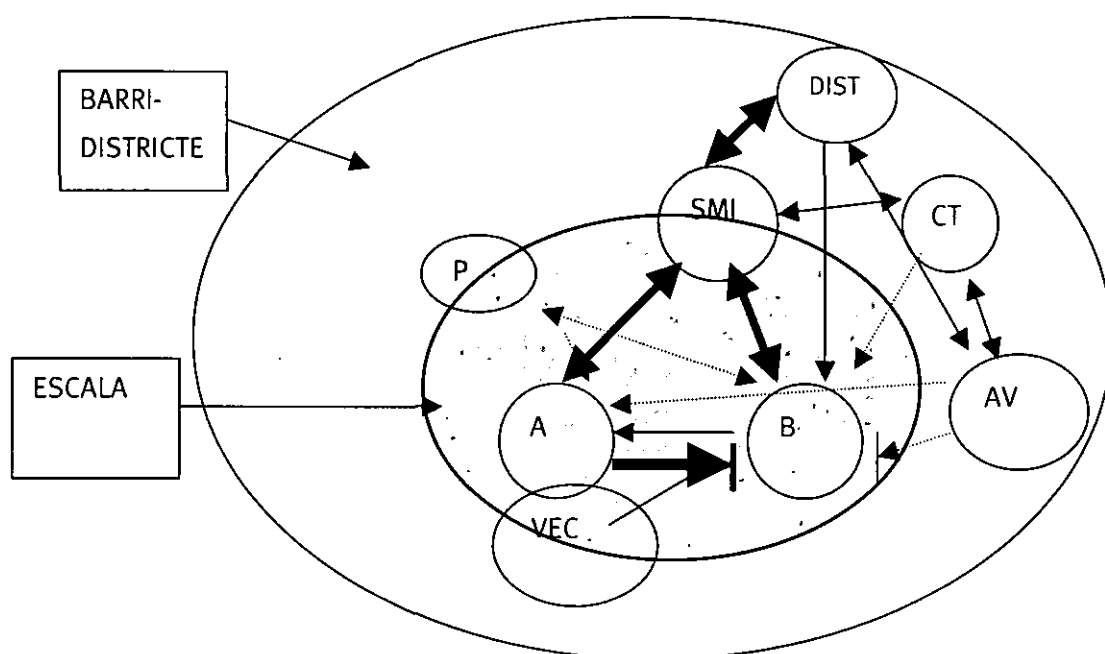
L'administració municipal:

Dintre de l'Administració municipal es destaquen els rols dels professionals del Centre de Serveis Socials La Taxonera i del districte (les característiques del qual ja s'han esmentat abans). En el primer cas les relacions amb el conflicte han estat indirectes (sobretot des de l'àrea de seguretat) encara que més intenses que les mantingudes des del Centre La Taxonera. Els professionals d'aquest centre manifesten l'interès per contactar amb aquesta família però han trobat traves a aquesta situació.

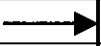
El Servei de Mediació Comunitària intervé amb un rol de mediador i la seva tasca està dirigida i supervisada per l'equip de coordinació. Les relacions han estat amb els dos actors en litigi, i amb la coordinació a nivell de districte. Les relacions han estat menys intenses amb el Centre La Taxonera.

Altres actors: La propietària de l'immoble on resideix B ha mantingut relació amb les parts però en una actitud poc compromesa. Els veïns de l'immoble que han tingut incidents amb B i que rebutgen la seva presència al barri. L'Associació de Veïns no s'ha involucrat directament en aquest conflicte però té una posició de rebuig vers B i manté relacions amb un veí d'A i amb les autoritats del districte.

Diagrama d'actors i relacions



Actors	
A	Veïns autòctons
B	Veïns gitanos romanesos
SMI	Servei de Mediació Intercultural
DIST	Professionals del districte
CT	Professionals del Centre Taxonera
VEC	Veïns propers a la casa
P	Propietària

Tipus de relació	
	Relació en doble sentit
	Relació en un sentit
	Menor intensitat
	Màxima intensitat
	Rebuig

b. 1) Actuacions mediadores

Aquesta fase correspon al desenvolupament del pla de treball acordat amb l'equip de coordinació. Comprèn tres etapes denominades de premediació, mediació, avaluació i seguiment dels acords.

➤ Premediació

Com ja s'ha esmentat, el procés de diagnòstic (disseny, elaboració, proposta i devolució) forma part del procés d'intervenció medidora. A partir d'aquest es busca no solament conèixer la situació sinó també implicar a les parts i preparar les reunions i propostes en les quals es formalitzaran els acords. Bàsicament s'han mantingut reunions per separat amb les parts preparant l'ambient per a la trobada en la qual es buscaran els acords.

Durant el procés de diagnòstic es poden distingir alguns elements de l'estratègia seguida.

1r Preparació de la trobada entre les parts fomentant el coneixement i informació mútua, buidant dubtes i malentesos.

2n Buscar aliats amb bona disposició: un possible aliat de la mediació la constitueix la presidenta de la comunitat de veïns. El seu rol d'intermediació reconeguda entre A i B, la seva disposició de temps i bona actitud per a trobar solucions la converteix en un actor clau per a la implementació de les propostes. Un altre possible aliat el constitueix un dels veïns que mostra una actitud més oberta i interessos més racionals en la relació.

3r Detectar els problemes fonamentals que afecten la convivència i que constitueixen un factor de malestar en la convivència. Es va fer un llistat detallat de problemes.

4t Apropar a B a altres serveis com el Centre de SS de La Taxonera i familiaritzar-lo amb ells. Per a un dels mediadors aquesta aproximació a Serveis Socials sumada a la pressió que pot percebre B en la mediació, són estratègies per arribar a canvis d'actitud en B.

5è Generar confiança en les possibilitats de la mediació destacant els desavantatges de les estratègies confrontadores. En les entrevistes amb A destacava la limitació de l'Administració per intervenir en aquests casos i la necessitat que els propis veïns solucionin els seus problemes. En les entrevistes amb B se'ls feia reflexionar sobre la situació de debilitat en la qual es trobaven i en la necessitat de demostrar bona voluntat en el compliment de coses concretes.

➤ Mediació

La preparació de la reunió: es va acordar amb l'equip de professionals de La Taxonera i es va decidir que hi intervindrien professionals no implicats directament en el seguiment dels casos com una professional del districte i la mateixa directora de Serveis Personals de La Taxonera. El segon pas va ser reunir-se amb les parts per acordar els objectius, els temes i el lloc on es realitzaria la reunió. Es va decidir que l'objectiu seria buscar un acord entre les parts sobre la base d'un document que es lliuraria prèviament i on constessin les queixes dels veïns. El lloc que es va acordar va ser el Centre Cívic La Taxonera. L'equip de mediació va preparar un guió de la reunió.

Reunió:

Assistència: a la reunió van assistir-hi 5 veïns d'A representant a 5 pisos (va faltar un pis), un veí de B, 2 professionals del districte (cap de Serveis Personals i tècnica de Prevenció) i 4 mediadors de l'SMI.

Desenvolupament: presentació per part de l'equip de mediació dels objectius de la reunió; presentació de les parts (presidenta CV i Filipache), presentació dels problemes de convivència de la finca i propostes d'acord per a cada cas, compromís de les parts del seu compliment.

Conclusions generals de la reunió:

1. L'estratègia del mediador es va centrar a propiciar fets positius que fomentin la confiança entre les parts. La solució dels temes concrets és el mitjà buscat.
2. S'adverteix que existeix un clar desequilibri numèric entre les parts a favor d'A. L'equip de mediació aclareix que van ser convidats la resta de la família i altres membres que compartien el pis de B.
3. El tercer aspecte destacable és l'empipament d'un integrant d'A en l'entendre que el mediador equiparava la situació dels immigrants de la resta d'Espanya amb la del col·lectiu B.
4. El quart element és que les propostes es basaven en les queixes d'A ja que no s'inclouïa cap reclamació de B.
5. L'interlocutor de B es va comprometre a complir amb els acords.

➤ *Avaluació i seguiment de la IM*

Després de la reunió entre les parts l'equip de mediació ha fet reunions amb cadascun dels actors involucrats per avaluar la reunió i fer un seguiment dels acords.

La primera reunió es realitza amb la presidenta de l'AV que manifesta que els veïns A no estan satisfets amb la reunió i que els veïns B no compleixen amb els acords.

La segona reunió es produeix per respondre a una consulta puntual d'un veí del carrer en la qual intervé l'equip de mediació i professionals del districte. En aquesta reunió es produeix un incident no previst que és la presència d'un veí de la comunitat de veïns que ha estat convidat per la presidenta de l'AV.

La tercera reunió es produeix amb la família B que signa els acords i es compromet a complir-los. Posteriorment es realitzen reunions amb els veïns d'A on es comprova que són tres els que han signat els acords i els altres dos veïns es neguen a signar-los.

La valoració que es fa des de l'equip de seguiment és que s'ha d'impulsar que B compleixi amb algunes coses (per exemple comprar un interfon nou) per guanyar la confiança dels veïns. Aquesta és una tasca que assumeixen els mediadors i que culmina amb la compra de l'interfon per part de B. L'equip de mediació va assumir el seguiment dels acords en la primera etapa fins el mes de març que acaba la seva intervenció.

C. RESULTATS

a) Tancament i avaluació de la intervenció mediadora comunitària

En la reunió de tancament de la intervenció mediadora es va valorar la possibilitat d'implementar algunes de les propostes propiciades per l'equip de mediació. Un dels problemes que limita la implementació d'aquestes propostes és la necessitat de comptar amb recursos materials i humans per a dedicar a aquests temes. En tal sentit es va presentar un projecte de formació per a adolescents al que finalment no li va ser adjudicat el subsidi. Aquest tipus de projectes superen l'Àrea de Serveis Socials i requereixen un tractament conjunt en el qual haurien d'intervenir altres àrees de l'ajuntament i el Departament d'Ensenyament.

Un altre problema han estat les baixes per malaltia de les persones que tenien a càrrec la coordinació d'aquests temes.

Si bé la mediació es va donar per conclosa el tema ocupa un lloc destacat en l'agenda del districte. De fet s'ha presentat una nova denúncia avalada per l'Associació de Veïns en contra de famílies gitanes romanescs que viuen en el carrer Sant Albina. També s'ha previst aprofundir en la problemàtica de l'escolarització dels nens gitanos romanescs a través de l'estudi de la infància del Programa Interxarxes per a l'any 2004.

b) Tancament i avaluació de la intervenció mediadora a l'escala

La intervenció culmina amb una reunió amb l'equip de coordinació en la qual s'avaluen els resultats del procés mediador.

Els aspectes més destacats d'aquesta valoració són els següents:

1. Es formalitza el tancament del procés de mediació i es compromet a l'equip de mediació per a actuacions puntuals i suport en aquest cas.
2. S'adverteix que aquest tema requereix un tractament conjunt a la problemàtica del barri. La interferència de l'AV en els problemes de l'escala és un exemple que ambdós problemes estan estretament interrelacionats.
3. La inestabilitat és la característica del treball: no s'han aconseguit establir relacions sòlides.
4. Les parts no estaven interessades en el procés de mediació ni en els resultats dels acords. B no va assumir el conflicte i l'objectiu d'És aconseguir que B es marxi de la finca.
5. Es van aconseguir algunes coses però van aparèixer altres incidents posteriors que van deteriorar les relacions (un incident entre nens amb una veïna que té un comerç al costat d'aquest edifici; una festa on segons els veïns ALS veïns B haurien dut pollastres vius i haurien deixat restes de plomes en llocs comuns; B seguiria portant nous contingents de gitanos-romanescs que es concentren en el carrer, etc.). Arran d'un d'aquests conflictes els veïns han lliurat una instància a l'ajuntament.
6. Es van donar un conjunt de temes que van dificultar el tractament del cas. En primer lloc les baixes de personal de l'equip de La Taxonera i del Districte que van dificultar el seguiment del cas. En segon lloc en aquesta comunitat havien molts problemes i en l'estratègia es deuria haver prioritzat algun tema sobre un altre. En tercer lloc existeixen problemes de fons que no es poden controlar des del districte com és l'entrada de contingents al barri que provoca concentracions en els carrers i una sensació d'inseguretat.
7. Les pròpies característiques dels veïns de l'escala han dificultat la mediació. Per exemple s'esmenta que aquests veïns són massa exigents en el compliment de certes pautes potser pel valor simbòlic que té la finca per a alguns veïns; hi ha persones majors i soles que són més sensibles i menys tolerants en algunes coses.
8. Hi ha problemes de fons que dificulten la convivència ja que es tracta d'estils de vida diferents.

9. La mediació ha aportat elements positius ja que s'ha aprofundit el coneixement sobre aquest col·lectiu. No obstant això la sensació que queda d'aquesta experiència és de certa impotència per a tractar aquest cas.
10. La mediació va generar expectatives i això va contenir el conflicte. El problema és que si aquestes expectatives no es complissin el conflicte es podria agreujar.

Les propostes fonamentals que es van aportar des de l'equip de mediació tendeixen a:

- a- Mantenir la relació amb els veïns: fer-los entendre que les institucions no poden solucionar certes coses.
- b- Procurar millorar la convivència en coses concretes.
- c- Treballar en temes del carrer: amb educadors del carrer.

D. CONCLUSIONS DE LA INTERVENCIÓ MEDIADORA

Per a l'elaboració de les conclusions d'aquest procés de mediació s'han tingut en compte algunes experiències que s'han rellevat en els recursos de Serveis Personals de l'Ajuntament. A partir d'aquestes experiències s'analitza aquest procés considerant les dimensions proposades en la metodologia d'avaluació: transversalitat, sostenibilitat, participació, informació, capital social, flexibilitat metodològica, mediació de conflictes.

1. Altres experiències en el treball amb gitanos romanesos

En l'avaluació 2003 es van fer entrevistes sobre tres casos on s'havia intervingut amb població gitana romanesa. L'any 2004 es va fer una entrevista amb els professionals del Guinardó que tenen certa experiència en el tema i es va consultar específicament a la resta de centres com havia estat l'experiència amb col·lectius gitanos romanesos. També en l'any 2004 es va realitzar una visita a Madrid i es va consultar al Servei de Mediació de Madrid com era l'experiència amb famílies gitanes romaneses. D'acord a la informació subministrada aquest centre no treballa amb casos de famílies gitanes de l'Est ja que hi ha un programa especial (APOI) que s'ocupa d'aquests casos. Per a cada cas analitzat s'ha fet una fitxa resum en la que se sintetitza la naturalesa dels problemes, l'estratègia seguida i els resultats als quals s'ha arribat.

Existeix una coincidència general en la percepció dels aspectes situacionals d'aquestes famílies. Es tracta de famílies extenses, que comparteixen pisos en condicions d'amuntegament, amb pocs recursos, sota nivell d'instrucció, sense papers, amb problemes idiomàtics i amb precarietat laboral. En síntesi, col·lectius socialment vulnerables que viuen en condicions d'exclusió social.

Sobre els aspectes culturals les percepcions varien ja que per alguns professionals les pautes culturals són decisives perquè dificulten qualsevol tractament. Per d'altres els costums són similars als dels gitanos d'aquí amb alguns trets distintius. En aquests últims casos es valoren més els aspectes situacionals.

En les estratègies seguides es coincideix que aquests casos exigeixen major intensitat en el seguiment ja que són processos lents amb assoliments progressius. Aquests assoliments es van aconseguint a partir d'acords amb les famílies en els quals aquestes assumeixen certs compromisos (per exemple l'escolarització de les criatures) a canvi d'un recurs proveït per l'Administració (PIRMI). Però en alguns centres s'esmenten diferents tàctiques per guanyar la confiança de les famílies. Per exemple els nens participen en el compromís davant els seus majors que aniran a escola quan se segellin els acords pel PIRMI. També es destaquen en aquests casos la flexibilitat dels protocols habituals i certa especialització d'alguns professionals per a l'atenció d'aquests casos.

Respecte dels resultats aconseguits, per alguns professionals les intervencions han estat molt frustrants ja que són casos en els quals s'avança molt poc i quan s'aconsegueix algun objectiu les famílies canvien de domicili o marxen a Romania. Altres professionals reconeixen que els avenços són lents però destaquen haver accedit a aquestes famílies i aconseguit la seva confiança i reconeixement.

A. CASOS 2003

Cas 1 mediació. Centre Sant Andreu (2003)

1. **Problema:** Família extensa. Problemes múltiples: absentisme escolar; manca de papers i sense treball; amuntegament i costos elevats del lloguer; mobilitat. Dificultats per a entendre aquests casos ja que no són comparables a les famílies gitanes d'Espanya.
2. **Estratègia:** Contraprestació: PIRMI a canvi de certes obligacions de l'usuari.
3. **Resultats:** En una entrevista amb l'equip del districte l'any 2004 es manifesta que a pesar del temps que se li va dedicar a aquesta família (un any i mig) no es va poder avançar en el cas ja que es van acabar canviant del barri.

Cas 2 mediació. Horta-Guinardó (2003)

1. **Problema:** Família extensa (però els atenen per separat). Problemes múltiples. Sense papers. No entenen l'idioma. Diferències en la visió del problema per part del mediador i la treballadora social. Tensió entre les demandes sol·licitades per les famílies i les exigències del treballador social.
2. **Estratègia:** des del centre, contraprestació: "si compleix guanyarà; si no, tindrà problemes".
3. **Resultat:** la situació va anar millorant en el temps. La família va canviar d'actitud amb més docilitat i obertura per aprenentatge i adaptació. Es van veure millores en l'escolarització dels nens. L'exemple d'una de les famílies va ajudar que l'altra col·laborés més en la intervenció.

Cas 3 mediació. Coll de Gràcia (2003)

1. **Problema:** família extensa. Problemes múltiples: conviu famílies amb i sense papers; absentisme escolar; treball precari (venda de *La Farola*); formació baixa; per al professional són com els gitanos d'Espanya dels anys 40 o 50. Problemes amb altres serveis socials (per exemple escoles) perquè es mostren inflexibles amb les solucions. Dintre d'aquest col·lectiu s'observa que hi ha diferències depenent de les zones d'on són originaris (zones rurals o ciutats). S'admet que els professionals tenen desconeixement d'aquest col·lectiu i que no hi ha formació específica per aquests casos. No es tracta d'una família conflictiva. En general aquestes famílies desconfien dels Serveis Socials.
2. **Estratègia:** Contraprestació: PIRMI a canvi d'escolarització. Aquest recurs exigeix un compromís de tota la família, ja que el seu compliment depèn de la bona actitud de totes les parts. En la signatura dels acords es va convidar als nens que donessin el seu acord davant els adults de la família. Necessitat de flexibilitzar els protocols d'atenció (per exemple horaris; educació de nens en un centre d'educació externa) i més intensitat en el seguiment dels processos (per exemple, insistint en les invitacions formals. El professional que va atendre el cas manifesta àmplia experiència en el tracte amb gitanos locals i ha viatjat i estudiat en particular aquest col·lectiu.
3. **Resultats:** s'adverteix bona actitud de les famílies però existeixen dificultats en la implementació de les solucions per diferències amb altres serveis públics que haurien de flexibilitzar els seus protocols.

B. ENTREVISTES AMB ELS CENTRES DE SS 2004

Actuació del Centre Guinardó amb famílies gitanes romaneses (2004)

1. **Problema:** Al principi havia problemes de vinculació perquè no es podia accedir a aquestes famílies. És gent molt vinculada als grups de pertinença i és difícil el treball més individualitzat. Les seves demandes se centraven en ajudes i en no aconseguir-les es posaven a la defensiva. Amb els nens hi havia problemes de mendicitat o perquè estaven en el carrer no acompanyats o en situacions d'atenció preocupant. Els casos arribaven per la guàrdia urbana o fiscalia. Hi havia problemes de discriminació dels nens en alguna escola perquè els pares autòctons es van oposar que entressin. Va caldre conduir als nens a una escola fora del barri. Alguns d'ells són itinerants i això interromp els tractaments a SS. Paguen preus exorbitants pels habitatges i viuen molt amuntegats. Amb els recursos s'observa que tenen dificultats per relacionar-se (per exemple en comptes d'anar al metge de capçalera sempre van a urgències). En general els costums entren en el patró general dels gitanos encara que tenen diferències específiques.
2. **Estratègia:** el centre ha realitzat una estratègia específica amb aquest col·lectiu. Es va començar a treballar fan tres anys amb tres famílies que vivien en un nucli extens. Com que anaven a SS en bloc es va decidir agrupar-los per nuclis. En cada família es va treballar la

relació entre pares i fills. En segon lloc es va intentar donar algunes respostes en coordinació amb les escoles. A partir d'aquestes ajudes s'anaven pactant coses a treballar (com hàbits) i es va intentar vincular-los a un casal d'estiu. Per exemple, s'ha pactat que en les beques de menjador les famílies ha d'aportar una mica (un euro i mig) i ho estan complint. Al principi vivien la relació com un control però ara ho perceben com un servei que els atén com persones. Això ha permès que s'obrin cada vegada més i contin coses que abans mantenien reservades: s'ha aconseguit un nivell de confiança i de respecte que abans no existia perquè 'et tenen en compte i això és alguna cosa molt important per un servei'. En el curs següent van disminuir les ajudes i es va incrementar el treball amb les famílies. Actualment s'està treballant amb tres escoles i instituts. S'ha treballat molt el tema de la informació (de com treballen SS). Se'ls atén els dilluns al matí que és el dia que no venen *La Farola*. Els dies de festa per a ells (Pasqua) se'ls respecten. També s'ha treballat el tema de l'idioma vinculant dos grups amb una escola de CCOO. També s'està treballant amb un grup de noies preadolescents (quatre).

3. **Resultat:** actualment ha augmentat la col·laboració i receptivitat. Els nous grups que vénen ja coneixen el circuit i els protocols i els compleixen. Amb l'escola s'han aconseguit algunes coses com una assistència més regular i a més ja no hi ha parts de mendicitat. Amb l'aprenentatge de la llengua s'ha aconseguit que participin quatre grups i hi ha gent a l'espera. Per al futur s'està pensant en un treball d'aproximació amb la gent autòctona.

Altres centres

En les entrevistes realitzades als centres de SS durant l'any 2004, se'ls va preguntar com era l'experiència amb el col·lectiu gitano romanès. S'han sintetitzat les conclusions d'aquestes experiències en els punts següents.

1. **Problema:** famílies extenses amb problemes múltiples: amuntegament, papers, etc. es detecten alguns casos de conflictes entre aquestes famílies i els seus veïns. Dificultats per a l'atenció: desconeixement dels professionals sobre aquests col·lectius; la mobilitat dificulta el tractament amb certa continuïtat; famílies que no accedeixen als SS pel seu propi peu sinó que vénen derivats d'altres serveis (generalment de Fiscalia de Menors); tractaments de llarga durada però que a causa de la mobilitat de les famílies queden incomplets; casos que prenen molt temps als professionals.
2. **Estratègies:** en general es busca que aquestes famílies s'adaptin a les pautes locals. Les contraprestacions de recursos a canvi de compromisos és habitual en els tractaments.
3. **Resultats:** No s'aconsegueixen els resultats perseguits. Experiències frustrants per als professionals.

2. Conclusions de la intervenció medidora a La Taxonera

Fracàs del procés medidor?

En la reunió de tancament del procés medidor es va percebre un clima pessimista sobre els resultats del procés i sobre el futur del conflicte. Tot i que es van destacar els aspectes positius de la mediació, com un major coneixement d'aquest col·lectiu i certs avanços aconseguits, en general es va observar que les condicions de convivència entre A i B no havien millorat. És més, en el tancament del procés s'ha produït una escalada del conflicte amb majors graus de tensió que s'evidencien en incidents, discussions i denúncies. Aquesta situació va poder ser corroborada en l'avaluació en la qual es va observar una discussió tibant entre la presidenta de la comunitat de veïns i un dels residents romanesos.

Aquesta sensació de frustració pel temps invertit i el poc que s'ha aconseguit és similar a la percebuda en les entrevistes amb alguns professionals que han treballat amb aquests col·lectius. Però altres experiències amb el col·lectiu gitano romanès, com la del Guinardó que és un barri similar a La Taxonera, demostren que no sempre les relacions són conflictives i que els serveis socials poden desenvolupar estratègies amb certa continuïtat amb el col·lectiu gitano romanès. Per tant és important indagar l'especificitat d'aquest cas, la forma com es va abordar i les eines utilitzades en la mediació.

La naturalesa del problema

La fase de prospecció ha complert sobradament amb els objectius requerits per a aquest tipus de treballs. L'equip de mediació ha realitzat un treball intens que queda reflectit en les actes i diaris de camp en els quals es registren de manera sistemàtica i fidel les observacions realitzades. Si bé l'anàlisi no és una investigació participant, els diferents actors involucrats hi han participat a diferents nivells.

Les observacions realitzades en el diagnòstic han estat contrastades en l'avaluació i es coincideix plenament amb elles com amb el resultat final que és l'informe escrit. No obstant això, com ja s'ha apuntat, l'anàlisi d'aquesta informació podria enriquir-se si s'incorporés la perspectiva de l'anàlisi de conflictes.

Les característiques del col·lectiu gitano romanès han estat delimitades amb elegància per part de l'equip de mediació que reconeix les limitacions en el coneixement d'aquest col·lectiu.

La història específica del barri, que és una altra de les dimensions metodològiques apuntades, també ha estat tinguda en compte i és un dels factors claus per a entendre aquest conflicte. Els antecedents de conflictes manifestos entre veïns autòctons (actor A) i gitanos romanesos (actor B) han estat potenciat per les característiques de l'associació de veïns que té un estil reivindicatiu, un discurs xenòfob i recursos suficients per a articular demandes d'A davant l'Administració.

En la delimitació dels actors s'han tingut en compte aquells més rellevants destacant les diferències en els discursos. En aquest punt seria d'utilitat una anàlisi del conflicte que en defineixi la naturalesa, els àmbits on es desenvolupa, i els interessos, recursos i estratègies dels actors involucrats. Referent a això s'ha d'aclarir que la definició d'A i B com actors enfrontats no és taxativa, ja que ambdós són actors col·lectius que internament tenen diferents matisos. Però la veritat és que un actor (l'associació de veïns) ha tingut la capacitat suficient de mobilitzar recursos i imposar el tema a nivell públic.

Una de les parts és la que percep (A) aquesta situació conflictiva prevalent els aspectes subjectius per sobre els objectius. Els discursos d'A remarquen el sentiment d'invasió i d'ingrés descontrolat del col·lectiu B al barri. Encara que la presència del col·lectiu B és minoritària en relació a la població immigrant (solament el 3%) i pràcticament insignificant respecte de la població total, existeixen raons que ajuden a crear aquesta percepció. Aquestes raons que afecten sobretot a la visibilitat del col·lectiu B són les següents:

- Concentració territorial: al carrer Fastenrath hi ha tres domicilis on conviuen famílies extenses del col·lectiu B.
- Presència en espais públics: és habitual la presència del col·lectiu B a les voreres i llocs públics del barri a causa de els seus propis costums, formes d'interacció i a la falta d'espai dels seus habitatges. Aquesta presència es destaca pels trets extrovertits, vestimentes tradicionals de les dones, i ús d'una llengua diferent.
- Mobilitat: periòdicament arriben al barri contingents nous de població del col·lectiu B que es concentren en algun lloc del barri. El fet de ser un col·lectiu itinerant dificulta la continuïtat necessària que ha de tenir una intervenció social per a problemes d'aquesta complexitat.

Al seu torn es donen altres condicions objectives que poden afectar la convivència.

- Condicions socioeconòmiques d'exclusió social del col·lectiu B: nivells d'ingressos baixos, poca formació, dificultats per a accedir a serveis públics, amuntegament en els habitatges i sense la documentació per a accedir al món laboral. El tema de l'amuntegament és un dels problemes que plantegen amb més insistència els veïns de Fastenath. Encara que es reconeix que B ha de viure en aquestes condicions per la seva situació socioeconòmica, això és un problema per a A ja que en haver-hi més gent els problemes es multipliquen.

- En segon lloc les pròpies característiques del barri afavoreixen les condicions de 'malestar dels veïns A'. El fet de ser un barri petit, d'origen obrer, amb pocs espais públics, amb poca experiència en la immigració estrangera i amb un percentatge elevat de població d'edat mitjana i alta, són factors que poden incidir en determinades percepcions del fenomen migratori. No obstant això no és un barri degradat com l'exemple que dona Alguacil o la situació que es va viure a Terrassa al barri de Ca

n'Anglada. En els últims temps els veïns reconeixen que la qualitat del barri ha millorat i s'estan realitzant inversions immobiliàries. Per tant aquesta sensació de malestar és fonamentalment subjectiva i pot estar vinculada amb les condicions històriques que es van viure en el barri.

La confrontació d'interessos es dona a diferents nivells: en temes concrets, simbòlics i transcendents. Els problemes concrets, com l'ocupació de l'espai públics, adquireixen un valor simbòlic que canvia la percepció qualitativa dels temes. La plaça de la Vall d'Hebron no és una plaça més sinó que és la plaça que va aconseguir l'Associació de Veïns amb manifestacions reivindicatives. La finca de Fastenrath 11 no és una finca més sinó que és la finca que van construir els propis veïns i que expressa el resultat d'una trajectòria de treball.

Però el que més afecta a les relacions entre A i B són les diferències de valors, costums, formes de relacionar-se, el que en conjunt constitueixen formes o estils de vida diferents. Aquestes diferències en els interessos transcendents són centrals en la percepció del conflicte per part de l'actor A. A més de l'estigmatització ètnica de B pel fet de ser gitanos, amb tota la càrrega de desconfiança i pors que comporta, A adverteix que B té un estil de vida incompatible amb el seu. El valor del treball com eix sobre el qual s'estructura la vida, l'educació dels fills com a deure ciutadà i fórmula d'ascens social, o el compliment dels contractes socials bàsics que estructuraven el model de societat, són argumentacions més racionals que fonamenten aquestes diferències per part d'alguns membres de l'actor A. Si no treballen de què viuen? Si no porten els seus fills a l'escola quine futur els espera a aquests nens? Si no compleixen amb els acords bàsics com es pot creure en ells?

Aquestes diferències afecten un element bàsic de la convivència que és la interacció dels actors en espais comuns. Si l'estratègia d'A està impulsada pel rebuig a B i la de B està impulsada per l'elisió o el rebuig a A, les possibilitats per a facilitar mecanismes de convivència es veuen afeblides.

En síntesi la naturalesa d'aquest conflicte es deu a causes distintes entre les quals prevalen les de naturalesa subjectiva en les quals una de les parts és la que percep amb més intensitat el conflicte.

Estratègia

➤ Equip de coordinació

En el moment que es decideix la intervenció mediatra el conflicte es trobava en una fase d'estancament després de la fase de contenció i seguiment policial. Les directrius d'actuació es van acordar a través d'un equip de seguiment format per l'equip de mediació i professionals del Districte i de la seu de Serveis Socials de La Taxonera. La coordinació i transversalitat en el disseny i implementació de les estratègies és una pauta que s'ha mantingut durant tot el procés de mediació. Al seu torn les estratègies seleccionades han buscat adaptar-se a les condicions específiques de cada situació.

Actuacions a nivell comunitari i en l'escala

La mediació ha seguit dues estratègies diferents: una a nivell comunitari i altra en una escala.

a) Treball comunitari

- Activitats convivencials, formatives i de sensibilització

L'estratègia s'ha centrat en les activitats convivencials, de sensibilització i de formació. El treball de convivència a nivell comunitari es va proposar la participació d'entitats dinamitzadores com l'Associació de Dones, la parròquia o el programa Nous Veïns i Veïnes.

Les actuacions formatives proposades es van focalitzar en determinats sectors (nens, joves i dones). Per a aquesta activitat es van proposar tallers de formació amb adolescents i dones que podrien ser subvencionats per l'Administració amb intervenció d'alguna entitat.

b) Treball en escala

- Mediació de conflicte

L'estratègia de l'escala no està separada de la del barri ja que ja que els conflictes de barri repercuteixen en la convivència en l'escala i els aspectes simbòlics del conflicte (imatge de la finca, prestigi, etc.) incideixen en els objectius dels membres. D'allí que un dels objectiu

d'aquesta mediació eren aconseguir resultats per a demostrar que la convivència és possible a nivell de barri i limitar els arguments xenòfobs existents en el barri. Un altre avantatge que té aquest treball és que la intervenció està més focalitzada i l'equip mediador té major control de les variables en joc. La intervenció mediatra es va donar en un conflicte de l'escala de Fastenrath 11 entre habitants autòctons (A) i gitanos romanesos (B).

- **Solució de problemes concrets**

La tàctica seguida ha estat potenciar els aspectes positius que poden aportar les parts i solucionar els problemes concrets que es presenten. D'aquesta manera es pot aconseguir que les parts interactuin, es coneguin i reconeguin com a persones amb drets i obligacions i es vagi aconseguint la confiança necessària entre ells. Si bé es reconeix que la naturalesa del conflicte va més enllà dels problemes concrets, l'estratègia ha apostat que la solució d'aquests problemes sigui el pont que apropi les parts en una relació de confiança i coneixement mutu.

La pregunta que cal formular-se és quines possibilitats d'èxit té l'estratègia apuntada quan el problema de fons són els interessos transcendents i quan les parts no adverteixen la necessitat d'un procés de mediació? Una altra pregunta és què succeeix si no s'aconsegueixen aquests objectius?

- **Acord entre les parts**

En segon lloc s'ha potenciat l'acord entre les parts després de rellevar un conjunt de problemes que afectaven la convivència. Per això es va convocar una reunió en un lloc neutral on van participar tots els veïns implicats. Aquesta reunió va ser coordinada per l'equip de mediació i en ella les parts van exposar les seves raons i es van comprometre a complir determinats acords. Tant en els temes tractats com en els assistents a la reunió s'adverteix un desequilibri en favor del col·lectiu A: tots els problemes que es van tractar van ser per les queixes del col·lectiu A i hi van assistir cinc membres del col·lectiu A per només un de B. No obstant això en l'avaluació posterior d'aquesta reunió un dels veïns autòctons va manifestar que li havia molestat que el mediador es posés de part del col·lectiu B.

- **Seguiment dels acords**

En tercer lloc s'ha potenciat el seguiment dels acords a través del propi equip mediador donant-li suport al grup B perquè puguin solucionar els problemes. Per un dels mediadors aquest seguiment potser va excedir el rol propi de la mediació. Es van comprovar allí les dificultats perquè membres del col·lectiu B assumissin els acords.

Resultats

- **Actuació comunitària**

Les actuacions no s'han implementat encara que aquestes propostes segueixen sent considerades per part de les autoritats del Districte per a actuacions futures. Les dificultats per a implementar-les s'han degut sobretot al fet que no es comptava amb els recursos materials i humans des de l'Administració per a impulsar-les. Per tant solament es pot valorar la fase de prospecció que ha estat ben valorada pels professionals ja que ha permès comptar amb un mapa aclaridor de la situació del barri i s'han proposat línies d'actuació que són una referència per a actuacions futures.

- **Actuació en l'escala**

El resultat d'aquest procés mostra que la solució dels problemes concrets no implica una desescalada del conflicte. Així quan B arregla l'interfon, A argumenta que això no té sentit ja que segueixen cridant per anunciar-se. Al seu torn A incorpora nous temes (com el desallotjament d'un dipòsit de la terrassa) que no estaven en la llista de queixes rellevants o canvia les regles de joc.

Al seu torn aquestes solucions concretes poden veure's per A com un impediment per a aconseguir els seus objectius. D'allí que el fracàs d'aquestes estratègies sigui magnificat per A

com una demostració que no es poden arribar a acords amb B. Per altra banda qualsevol altre assoliment, encara que sigui parcial, és minimitzat per A ja que això s'oposa al seu objectiu últim que és que B marxi de la finca. Respecte a B la demostració d'actituds positives o compliment d'objectius concrets no és una prioritat de la seva estratègia. La seva estratègia és d'elusió i de resistència a les pressions per adaptar les seves maneres de vida. B no assumeix el conflicte i per tant és lògic que B no mostri una predisposició a complir amb els acords pactats.

Això no vol dir que aquestes estratègies no siguin vàlides per a millorar els nivells de convivència. Aquest és un problema de múltiples causes que requereix estratègies integrals i a diferents nivells. Com ho reconeix un mediador és difícil que el que pensen els actors en conflicte es canviï a través de fets puntuals ja que la confrontació d'idees és molt gran. En tot cas del que es tracta és de donar continuïtat i suport a aquestes actuacions i completar aquestes estratègies amb un treball de sensibilització, informació, reflexió i formació.

D'altra banda donada la naturalesa del conflicte és de preveure que el seu tractament requereixi un treball a mitjà i llarg termini. Si ha resultat difícil que les parts acordin en objectius concrets, és evident que la dificultat creix en els objectius simbòlics i transcendents. Aquesta és la percepció dels professionals del centre que aposten a un treball 'pas a pas' en la relació amb aquestes famílies. Si considerem el temps que va passar des que es van signar els acords fins que es produeix el tancament del procés mediador solament van transcórrer tres mesos. En aquest període es van aconseguir algunes coses i es reconeix que hi va haver certa disposició de B per a complir els acords. Tant per als mediadors com per als professionals que han participat en aquest procés, el temps transcorregut ha estat suficient. Per tant el problema fonamental era donar suport el seguiment del cas per a garantir la sostenibilitat de l'actuació. Els mediadors van intervenir en una primera fase del seguiment dels acords però posteriorment el procés es va interrompre.

En les altres experiències de mediació comunitària, potser menys traumàtiques, es va transferir l'adreça del procés a una entitat que ha donat un suport important a les parts promovent la implementació de les actuacions. En La Taxonera l'equip de mediació s'ha retirat en un moment clau de consolidació dels acords sense que el procés sigui assumit per un altre actor. Aquesta transició va ser prevista però qüestions imponderables (com les baixes de personal) han dificultat la 'transferència' del procés a un altre actor social.

Una altra qüestió que cabria replantejar-se és si els mecanismes previstos en el procés de mediació, el producte de la qual és l'acord formalitzat entre les parts, siguin els més apropiats per a aquest tipus de casos. Si es parteix de la hipòtesi que el col·lectiu B construeix la seva relació amb la societat d'acollida mantenint-se'n al marge i no se sent obligat a canviar actituds ni a complir acords amb aquesta, suposar que un acord signat ajuda a consolidar els compromisos pot ser un error. Per tant mentre que per A pot ser molt greu que B no compleixi l'acord, és possible que B no se senti compromès amb els resultats d'un ritual que li resulta aliè.

Es donen altres observacions més puntuals on es qüestionen les maneres com es va realitzar la mediació. El primer tema és que s'hauria d'haver treballat més les relacions amb els veïns per separat. El segon element és que es va partir d'una hipòtesi optimista amb els resultats a obtenir sense advertir que els temes en qüestió eren molts i diversos. Les actituds del mediador van molestar a un dels veïns ja que segons ell reia mentre parlava i a més va comparar la seva situació d'immigrant d'Espanya amb la dels immigrants de Romania.

Finalment arribar a un acord amb una part de la família o d'una de les famílies que comparteix un pis, no garanteix el seu compliment per la resta del grup. Tant els mediadors com els professionals coincideixen que el 'cap de família' no 'controla' els membres del seu nucli familiar. Davant aquest problema en altres experiències com Coll de Gràcia i Guinardó el nucli d'actuació no és la família extensa sinó una part d'aquesta (estratègia especial amb els nens o actuacions per a cada nucli familiar que habita un habitatge).

Consideracions finals

La naturalesa del conflicte i dels propis interessos i estratègies en joc dificulten l'assoliment dels objectius de la mediació. Existeixen altres dificultats que tenen a veure amb factors propis de la intervenció mediatra que és necessari aprofundir.

En primer lloc cal dir que no tots els processos de mediació aconsegueixen l'objectiu d'arribar a acords entre les parts que posteriorment es compleixin. Per exemple en l'experiència de Terrassa s'apuntava que hi ha situacions de convivència molt deteriorades on resulta molt difícil apropar les parts. En aquests casos la mediació no és possible i es requereixen altres tipus d'intervencions. Aquest podria ser el cas de Fuster 11 en el qual parts en conflicte no tenien expectatives d'arribar a un acord, cosa que va limitar la intervenció mediatra.

En segon lloc les experiències frustrants que relaten els professionals d'altres centres que han tingut experiència en atenció a famílies gitanes romanescs són similars a les manifestades pels professionals de La Taxonera. El cridaner del cas és que dintre del propi districte s'han plantejat estratègies que han tingut bons resultats. En aquest moment s'estaria treballant dintre del districte en tasques de coordinació perquè aquestes experiències siguin compartides i s'enriqueixi el treball mutu.

En tercer lloc s'adverteixen certes dificultats en la coordinació i seguiment d'activitats amb els professionals del centre La Taxonera. Aquesta situació es deu a diferents causes com les baixes de personal, l'escassetat de recursos i l'excés de treball, i el replegament voluntari d'aquests professionals per a intervenir en un procés on estaven 'cremats'. Totes aquestes causes es poden atendre i s'han de tenir en compte al moment de planificar activitats. Però la veritat és que es reconeix que aquest és un conflicte important, que es pot agreujar i que requeriria una atenció prioritària des de l'Administració. Si això és així seria necessari articular els recursos disponibles, per exemple el Programa Nous Veïns i Veïnes, o buscar-ne altres de nous que permetin una planificació d'activitats.

Aquest tractament específic s'enfronta amb el doble dilema plantejat pels professionals sobre la distribució dels recursos. En primer lloc hi ha el problema de què fer davant un col·lectiu que potser té menys necessitats que un altre però que al seu torn requereix un tractament especial. Vinculat a aquest dilema està la relació entre serveis socials i la comunitat que reclama una solució als problemes de convivència però qüestiona l'ajuda a aquest col·lectiu. Aquests dilemes són de difícil solució però potser poden atendre's buscant estratègies alternatives. Una d'aquestes estratègies és separar els problemes i atendre'ls des de diferents àmbits o amb la participació d'altres actors. Un exemple d'això és el treball en diferents fronts (amb nens, amb joves, amb dones) on intervinguin altres actors socials (Associació de Dones) o nivells (centre, districte, ajuntament). problemes

En quart lloc les característiques del teixit associatiu (poca densitat i amb actors rellevants oposats al procés de mediació) segurament han dificultat les estratègies impulsades per l'equip de mediació. L'equip de mediació va proposar potenciar les relacions amb aquells actors que mostraven una bona predisposició per a realitzar alguna activitat de suport a aquest col·lectiu. Una d'aquestes entitats és l'Associació de Dones que s'ha mostrat disposada a col·laborar però manifesta que després d'una reunió mai més les van tornar a convocar. Aquí novament apareixen els problemes de definició de rols per a la coordinació i el seguiment d'aquests projectes.

Finalment la diferència entre aquest cas i el de Sant Pau o l'Hospitalet, és que aquí no s'ha treballat tant en la prevenció d'un conflicte com en la seva resolució o gestió. En aquest sentit l'equip mediatra que té una gran experiència en dinàmiques comunitàries i participatives, té menys recursos i capacitats en la mediació de conflictes.

MEDIACIÓ COMUNITÀRIA AL CARRER SANT PAU

A. OBJECTIU DE L'AVALUACIÓ

La intervenció medidora Al carrer Sant Pau va culminar el mes de maig de 2003. La necessitat de fer una avaluació post-intervenció radica en el fet que la mediació va complir una etapa inicial en el procés de dinamització de l'Associació de Comerciants (AV). En aquesta etapa es van complir satisfactòriament les etapes d'elaboració del diagnòstic, definició d'una estratègia d'actuació i aprovació d'un Pla de Treball. En l'informe d'avaluació es va advertir de les dificultats per a avaluar resultats quan en realitat les mesures proposades encara no s'havien implementat. Moltes d'aquestes actuacions ja s'han portat endavant i és oportú conèixer i valorar el seu compliment.

Una altra raó a destacar és que els objectius proposats en el Pla de Treball són realitzables a mitjà o llarg termini. Això requereix de mesures que garanteixin la sostenibilitat i continuïtat de les accions proposades. El seguiment d'aquests processos en el temps és una condició indispensable per a valorar adequadament l'impacte i l'abast que ha produït la intervenció.

Concretament l'anàlisi d'avaluació se centrarà en la dimensió de sostenibilitat de les mesures proposades per la intervenció medidora i en els resultats arribats en aquest primer any. Una de les preguntes a respondre és si la Fundació Tot Raval va assumir el rol de promotor que garantiria la dinamització de l'AC. Un altre interrogant és si s'ha complert el Pla de Treball i com és la projecció de treball que hi ha per al futur. Finalment interessa conèixer en què ha canviat la problemàtica detectada en el diagnòstic pel que fa a problemes de convivència.

B. SÍNTESI DE L'ETAPA PRÈVIA

El problema del carrer

El conflicte de les llums de Nadal de 2001 va expressar un conflicte latent que afectava la convivència entre veïns i comerciants del carrer Sant Pau. Aquest conflicte es caracteritzava per un sentiment de malestar general en el qual convien diferents percepcions i memòries forjades per la pròpia història del barri. Dintre del col·lectiu autòcton això se sintetitzava en una percepció negativa cap als immigrants que eren el 'boc expiatori' al qual es culpava dels diferents mals del barri. Quan s'intervé a través de la mediació comunitària el conflicte es trobava en una fase estacionària, ja que si bé havia disminuït la seva intensitat no s'havien millorat les relacions entre els actors involucrats. L'estratègia que es va proposar des de DC va anar d'enfortir l'AC perquè a partir d'allí es dinamitzés la convivència entre els veïns. És a dir que no es va prioritzar la resolució del conflicte emergent, la instal·lació de llums de Nadal, sinó que es va buscar enfortir condicions per a millorar la convivència.

Conflicte latent	Conflicte manifest
Sentiment de malestar. Percepcions negatives sobre el col·lectiu immigrant. Falta de comunicació, remors, etc. AC paralitzada.	Acusació pública dels comerciants autòctons als comerciants immigrants sobre el seu desinterès en les llums de Nadal.

C. ACTUACIONS POST-INTERVENCIÓ MEDIADORA

Pla de Treball

Finalitat: Dinamitzar econòmicament i socialment el c. Sant Pau i la seva AC. L'ajuntament aposta per que si es dinamitza el comerç, el barri també es dinamitzarà.

Metes

Renovació de la Junta Directiva

Implementació d'actuacions previstes en el Pla de Treball.

Estratègia

Fonamentada en metodologies de dinamització comunitària.

Aspectes destacats de l'estratègia:

- 1) Minimitzar diferències i potenciar coincidències.
- 2) Grup dinamitzador: Desenvolupament Comunitari i Equip de l'Ajuntament. Es transfereix aquest rol de dinamització a la Fundació Tot Raval.
- 3) Grup promotor: nucli de comerciants autòctons i immigrants. Equilibri entre ambdós grups.
- 4) Equilibri entre l'intervencionisme i l'absentisme per part de l'Administració.
- 5) Control d'expectatives excessives.
- 6) Enfortiment de les xarxes de suport.
- 7) Intervenció medidora delimitada en el temps.

Anàlisi longitudinal

Durant l'any 2003 es distingeixen dues grans fases:

1a. fase (maig de 2003)

DC culmina el procés d'intervenció medidora i s'integra com a dinamitzador la Fundació Tot Raval (FTR). Aquesta transició implica un traspàs de funcions i rols entre aquestes dues organitzacions. La FTR s'encarrega des d'aquest moment de promoure l'execució del Pla de Treball aprovat pels comerciants. Les funcions assumides per la FTR són d'assessorament legal i financer, suport administratiu, suport tècnic i promoció de l'AC.

2a. fase (juny 2003 a febrer 2004)

En aquesta fase s'inicia l'aplicació del Pla de Treball. El mes de juny es produeix la renovació de la Junta Directiva de l'AC en la qual s'elegeixen autoritats noves. A partir de l'elecció de la nova junta s'organitza l'Assemblea i es posa en funcionament el Pla de Treball amb un conjunt d'activitats programades (que es detallen més endavant). A final d'any es van col·locar les llums de Nadal amb un suport majoritari dels comerciants.

Síntesi de les actuacions realitzades

- **Elecció de nova Junta Directiva:** Candidatura única recolzada per unanimitat.
- **Festa del carrer (28 de juny):** participació de comerciants amb botigues en el carrer subministrades per l'Ajuntament. Trobada d'unes 100 dones que feien mitja al carrer. Aperitiu per a comerciants organitzat per la Junta de l'AC. A la nit es va fer un festival de jazz.
- **Logotip:** es va fer un concurs públic per a la realització un logotip identitari del carrer.
- **Cursos de català i castellà:** s'han realitzat quatre cursos promoguts per la Federació de Comerciants. S'ha fet un pacte amb Promoció Lingüística.
- **Formació de mediadors:** a través del Taller d'ocupació de "Mediació intercultural pel desenvolupament comunitari del Raval", Iniciativa conjunta de FTR i Barcelona Activa, s'han contractat 8 persones que durant un any s'han format en mediació intercultural i desenvolupament comunitari.
- **Sensibilització neteja (gener 2004):** es va realitzar una campanya de sensibilització per a promoure la neteja del carrer.
- **Espai Liceu:** es van convidar 150 comerciants a veure la pel·lícula La Traviata al Liceu.
- **Participació de l'AC en diferents temes:** Pla d'Actuació 2003-2005 del Districte, consell ciutadà, pla de seguretat, etc.

- **Normalització i divulgació de l'AC:** S'ha normalitzat el funcionament de l'AC amb reunions periòdiques i difusió de les activitats. S'ha incrementat el nombre de socis i s'ha aconseguit que aquests assumeixin els costos de les diferents activitats.
- **Dia de la bici:** es va organitzar una pedalada al barri.
- **Festival de jazz:** el mes de maig es va organitzar el mes del jazz amb concerts en diferents llocs del carrer.
- **Imatge de comerços:** S'ha tractat un projecte perquè millori la imatge dels comerços amb el suport de la Cambra de Comerç de Barcelona. En un primer lloc es treballarà per a normalitzar el retolat en català amb el suport de Paisatge Urbà. També gent del Districte col·laborarà en cursos d'aparadors. Posteriorment s'ha projectat un treball més profund amb la Cambra de Comerç per a dinamitzar el comerç a la zona.

-

D. AVALUACIÓ D'ACTUACIONS

Participació

Representació: La nova Junta va tenir un elevat índex de participació amb un 70% dels comerciants.

Legitimitat: Dintre de la Junta s'ha aconseguit un equilibri en la representació de tots els col·lectius que tenen comerços al carrer: autòctons, marroquins i pakistanesos. Els col·lectius immigrants estan representats per comerciants amb cert lideratge dintre dels mateixos.

Resultats: S'ha aconseguit que els comerciants es facin càrrec dels costos de les activitats (com la festa de juny o dels llums de Nadal) i comencin a pagar les quotes de socis. La Junta ha participat de les reunions organitzades pel districte per al Pla Urbanístic i el de Seguretat. També s'han mantingut reunions sobre el projecte de l'Illa Rovador en el qual s'han aclarit el possible impacte urbanístic d'aquestes obres.

La informació als comerciants s'ha potenciat en aquest temps ja que es divulguen totes les activitats de la Junta. Al seu torn aquestes activitats han tingut impacte en els mitjans de comunicació amb cròniques positives sobre la convivència al barri.

Estratègia

1r El fonamental en aquesta dinàmica segueix sent enfortir el funcionament de l'Associació. S'entén que el comerç és un element clau en la dinamització del barri.

2n El compliment del Pla de Treball i la resolució de temes concrets com els problemes de seguretat, neteja, etc. han ajudat a enfortir la confiança en l'AC. En altres activitats com el logotip o les festes es procura enfortir la identitat i l'autoestima en el carrer.

3r S'està iniciant una etapa de llarg termini en la qual s'aprofundiran en temes de fons com la diversificació i la imatge comercial.

4t Es procura la complicitat de diferents entitats en cada projecte que s'inicia. Dintre d'aquesta estratègia no s'ha estimat oportú aprofundir la relació amb l'Associació de Veïns del Barri.

Treball en xarxa

S'han intensificat les relacions amb diferents organismes de l'ajuntament, cosa que ha permès als comerciants accedir a canals directes de comunicació. En el tema de seguretat s'han mantingut reunions amb Policia Nacional i Guàrdia Urbana per diferents problemes del barri. En relació als cursos de català s'ha signat un conveni entre la FTR i Normalització Lingüística. Respecte a la formació de mediadors hi han participat diferents entitats: AMIC, APIP, ASCIB, Associació Ponent, Casal dels Infants del Raval, CCCB, USOC. En relació al problema dels drogodependents es va treballar amb la Creu Roja. S'ha enfortit la relació amb l'Espai del Liceu que és un actor important al barri.

Mediació de conflictes

D'acord amb les entrevistes realitzades s'ha mantingut una convivència harmònica dintre de l'Associació que es va reflectir en l'elevada participació dels comerciants per a la instal·lació de les

llums de Nadal. La formació de mediadors interculturals que han realitzat les seves pràctiques en diferents entitats del barri tendeix a enfortir els recursos del barri per a encarar els problemes de la convivència.

Sostenibilitat

S'observa amb optimisme la projecció futura de l'AC encara que la FTR estima que aquest és un projecte a llarg termini. La planificació d'activitats de la FTR com actor dinamitzador es projecta fins l'any 2005. Els projectes pendents de realització com retolació i imatge comercial fan preveure que s'està en una nova etapa en la qual s'aprofundirà la dinàmica en els temes de fons de l'associació.

MEDIACIÓ COMUNITÀRIA AL CARRER HOSPITAL

A. ESTUDI LONGITUDINAL DEL PROCÉS

1. Origen de la demanda (juliol 2003)

La demanda de mediació comunitària es realitza per part de la Direcció General d'Assumptes Socials i el Districte 1 el juliol de 2003.

L'objectiu fonamental és aconseguir una major cohesió social entre els diversos agents del carrer i iniciar un procés de mediació intercultural perquè els agents poguessin participar en la definició d'un pla de convivència. Per altra banda es busca identificar els problemes relacionats amb el funcionament de l'Associació de Comerciants, avaluant les possibilitats de la junta actual per a aconseguir una integració de tots els comerciants en un projecte comú.

La concreció de la demanda es va fer en una reunió entre l'equip de mediació i tècnics del districte el dia 10 de juliol en la qual es va encarregar a l'equip de mediació un estudi previ per a definir un pla de treball. A més es defineix com a referent de la intervenció a Carmen de Dios.

2. Diagnòstic

La fase de prospecció té dues etapes que són el pre-diagnòstic i el diagnòstic:

a) Pre-diagnòstic (agost-setembre 2003)

El pre-diagnòstic és l'estudi preliminar que busca conèixer les problemàtiques i dinàmiques més significatives i el producte de les quals és un document titulat "Pla de Treball al Carrer Hospital". El contingut Pla de Treball presenta sis grans temes:

- o presentació de l'estudi amb els problemes fonamentals detectats;
- o definició d'objectius de l'actuació;
- o proposta de treball dividida en diferents fases;
- o metodologia que s'utilitzarà en cada fase;
- o distribució de rols entre l'equip de mediació i els tècnics del municipi;
- o calendari i equip de mediació.

b) Diagnòstic (octubre 2003-febrer 2004)

Una vegada aprovat el Pla de Treball per part de l'Àrea de Serveis Personals del Districte, el mes d'octubre s'inicia el treball de diagnòstic.

Els objectius fonamentals del Pla són aprofundir el coneixement en les problemàtiques i dinàmiques detectades, i al mateix temps començar a implicar els actors socials i institucionals en un procés de mediació i dinamització del carrer.

El diagnòstic es porta a terme entre els mesos d'octubre de 2003 i febrer de 2004. Un cop s'acaba el diagnòstic es presenta un informe denominat "Document per facilitar un Pla de Treball de Mediació Comunitària Intercultural". Aquest informe de 47 pàgines s'ha centrat a detectar les expectatives, problemes, prioritats i potencialitats dels diferents agents socials del carrer.

El contingut de l'informe té un marc socioantropològic sobre les característiques generals del carrer en el qual es destaca:

- Una introducció general sobre l'origen de la demanda;
- Una descripció de les característiques del carrer;
- Una anàlisi del discurs dels diferents actors socials;
- Una descripció de les propostes i problemes claus detectats;

➤ Un pla de treball amb estratègies d'actuació.

Metodologia: El diagnòstic ha estat realitzat sobre la base d'entrevistes i observació en el carrer. Quant a les entrevistes, se n'ha realitzat 42 (9 a veïns/es (prioritzant els presidents o membres de la junta de veïns), 23 a comerciants, i 9 a entitats culturals, educatives i religioses). Quant a l'observació, se n'ha realitzat 7 de dues hores cadascuna a diferents hores i dies de la setmana. Per a les entrevistes amb pakistanesos s'ha comptat amb el servei de mediació.

S'ha realitzat un tractament diferenciat:

Associació de Comerciants

- 1) Reunió grupal amb la participació de la Fundació Tot Raval, els tècnics de l'Ajuntament i alguns comerciants que no formen part de la junta.
- 2) Entrevistes individuals amb els membres més significatius de la junta actual.

Associacions culturals

- 1) Reunió-entrevista grupal.
- 2) Entrevistes individuals amb els que no hi van assistir.

Entitats religioses

- 1) Entrevistes amb els responsables o portaveus significatius.

3. Devolució del diagnòstic (febrer 2004)

Amb tècnics i directius del districte: El dia 13 de febrer es produeix la primera devolució del diagnòstic amb directius i tècnics del Districte. Es fa un resum del diagnòstic i s'exposen els principals temes detectats. La conclusió fonamental de la reunió és que al carrer no hi ha problemes greus de convivència i sí possibilitats de donar més cohesió als agents del carrer. Es delibera sobre el pla de treball i es proposa una devolució de l'informe amb els agents que han participat en les entrevistes per al dia 4 de març en un lloc a definir.

El dia 25 de febrer es realitza una reunió entre l'equip de mediació, tècnics del districte i membres de la Fundació Tot Raval (FTR) per a preparar la trobada amb actors socials. Les conclusions de la reunió són de treballar amb un grup motor en l'AC i que els veïns s'integrin en el treball amb les entitats. També es decideix que la FTR participi en aquesta etapa de dinamització amb comerciants.

Amb actors socials: El dia 4 de març té lloc la reunió a l'Hotel Sant Agustí que ha estat convocada amb una invitació per escrit lliurada personalment a diferents actors socials. A la reunió es van convidar 19 comerciants, 9 veïns i 9 representants d'entitats socials i religioses (en total 37 persones) de les quals 32 van confirmar la seva assistència.

Abans de la reunió es distribueix un ordre del dia amb els temes a tractar, un document de les "Propostes dels agents socials entrevistats", un document de "Síntesi de les conclusions de l'informe sobre el carrer Hospital del Servei de Mediació Comunitària de Barcelona (febrer 2004)". Dels convidats assisteixen 12 comerciants, 7 veïns i 6 representants d'entitats (23 en total). A més hi assisteixen alguns comerciants i veïns convidats pel president de l'AC. El desenvolupament de la reunió consisteix en una benvinguda i explicació del funcionament de la reunió; presentació dels assistents; devolució dels resultats del diagnòstic per part de la mediació; torn de paraules (tancat); explicació de les propostes de continuïtat; nou torn de paraules i finalment tancament de la reunió. En finalitzar la reunió s'informa els assistents que en pocs dies se'ls convidarà a conformar els grups per a dur endavant el pla de treball.

Avaluació de la devolució del diagnòstic: el dia 12 de març es fa una reunió d'avaluació amb l'equip de coordinació per a definir estratègia de dinamització del grup de comerciants. Es decideix lliurar l'acta de la reunió als assistents i de passada conèixer la valoració que en fan. A més es decideix fer una reunió amb membres de la junta de l'AC per a explicar-los el procés del pla de treball. L'últim punt que es decideix és realitzar tallers de treball amb els comerciants que vulguin assistir-hi.

4. Intervenció mediatora

Des de mitjan març a maig de 2004

Tal com es va definir en l'estratègia d'actuació es decideix treballar en dos fronts: amb un grup motor de comerciants i amb entitats i veïns.

(a) Treball amb comerciants

Reunió amb membres de la Junta de l'AC: el dia 15 d'abril es fa una reunió amb l'equip de mediació, professionals i tècnics del districte i integrants de l'AC. En la reunió es pacta una llista de participants en el 'grup motor' amb el qual es treballarà en els tallers. En finalitzar la reunió es lliura un acta amb els acords arribats.

Conformació del grup motor: durant el mes d'abril es van visitar comerciants per a convidar-los a participar en el grup motor i es van detectar altres comerciants interessats en aquest procés.

Tallers de treball amb grup motor: durant el mes de maig es realitzen 3 reunions en les quals han participat entre 12-14 comerciants per reunió, més els mediadors, dues persones de la FTR i la cap de zona del Raval. En aquestes sessions s'ha treballat sobre el diagnòstic de potencialitats i negativitats del carrer; en els objectius prioritaris per a un Pla d'acció per al carrer. El lloc de les sessions ha estat l'Hotel San Agustí.

Taller *d'elaboració de proposta i tancament del procés mediató*: el dia 16 de juny es realitza una sessió de treball amb el grup motor a la qual assisteixen 7 comerciants. Des d'una dinàmica participativa els assistents proposen objectius concrets per al carrer. Aquests objectius són recollits per l'equip de mediació que els ordenarà donant-li la forma d'un Pla de Treball i proposant un calendari d'implementació. Al final de la reunió es planteja el tema de les eleccions de l'AC procés que comptarà amb el suport de la FTR.

(b) Treball amb veïns i entitats

Trobades amb entitats culturals: el dia 22 d'abril es va realitzar una trobada amb entitats culturals per a concretar formes d'implicació de les mateixes en el carrer en la qual van participar cinc entitats del carrer.

Trobades amb veïns: el dia 19 de maig es realitza una trobada amb veïns que van ser entrevistats en el diagnòstic del carrer per a conèixer la seva disposició a participar i implicar-se en les seves activitats. Els dies 22 i 28 de juny es van realitzar dues sessions els objectius de les quals eren elaborar un diagnòstic col·lectiu del carrer, formular propostes i buscar formes de participació dels veïns del carrer.

B. PART SUBSTANCIAL I OPERATIVA

1. Primer contacte o demanda inicial

La demanda de mediació al carrer Hospital té com a referència el treball de mediació realitzat al carrer Sant Pau durant el període 2002-2003. Aquesta és una referència important perquè va tenir una valoració positiva pels actors socials i institucionals que hi van participar. Precisament els actors institucionals (directius i tècnics del Districte) i membres de la Fundació Tot Raval es constituïran des d'un començament com l'equip que acompanyarà aquest procés de mediació. No obstant això des d'un començament s'adverteixen les diferències amb el cas de Sant Pau. En primer lloc l'encàrrec d'aquest treball no s'ha centrat en un col·lectiu o agent social determinat, ni sorgeix d'un conflicte o problema concret. En segon lloc s'adverteix que les característiques d'aquest carrer són diferents a l'anterior. Per tant d'entrada queda clar que no es reproduirà l'experiència anterior sinó que serà necessari adequar la metodologia a les característiques del carrer.

2. El diagnòstic

Metodologia

Respecte del diagnòstic s'ha treballat amb una metodologia similar a la utilitzada a Sant Pau i a La Taxonera. L'avantatge respecte de Sant Pau és que en aquest cas els mediadors comptaven amb una experiència sobre un cas similar que segurament ha facilitat la seva realització. La diferència amb La Taxonera és que el treball al carrer Hospital no sorgeix a partir d'un conflicte manifest de convivència, per la qual cosa s'obviaran els comentaris metodològics que es van fer en aquell estudi. Sí que volem insistir en els aspectes referits a la dimensió objectiva de la informació sobre la qual es podria incloure alguna informació que serveixi per a contrastar la dimensió subjectiva descrita àmpliament en l'anàlisi dels discursos.

Per exemple un dels temes que apareix amb insistència és el tema de la seguretat sobre la qual el Districte disposa de dades actualitzades. Respecte del padró de comerciants les dades que es prenen com a referència són de l'any 2001 i és possible que en aquest període s'hagin produït algunes alteracions. També es compta amb dades de l'USUFAM d'usuaris que resideixen al carrer i amb el treball que es realitza des del centre de Serveis Socials de Raval Sud a les escales. Respecte del padró d'habitants que resideixen al carrer tampoc s'aporten dades encara que en aquest cas s'estigui treballant amb veïns. Aquest tema apareix per exemple en el treball amb entitats en el qual interessa conèixer els veïns que viuen al carrer per a poder preveure activitats dirigides cap a ells.

De totes maneres cal ressaltar el rigor metodològic amb què s'han realitzat les entrevistes, les observacions i les reunions grupals. Tot aquest material es troba sistematitzat en documents interns que amablement s'han posat a la disposició de l'avaluació.

També s'ha de destacar l'elevada representació de la mostra dels actors entrevistats, 42 en total, atès que es tracta d'un estudi eminentment qualitatiu.

Objectius i contingut de l'informe de diagnòstic

El diagnòstic segueix la metodologia de treball acordada amb la coordinació del servei en la qual es defineix una primera fase, prediagnòstic, l'objectiu principal del qual és determinar el pla de treball "Pla de Treball al Carrer Hospital". Els aspectes vinculats a la dimensió preventiva de la mediació, especialment l'enfortiment i dinamització del teixit associatiu, són els que tenen preeminència en aquesta proposta d'intervenció.

Objectius de la mediació:

- Concretar els acords i desacords dels actors socials per a treballar en la mediació;
- Cohesionar i revitalitzar el comerç del carrer a partir de l'enfortiment organitzatiu;
- Reforçar la xarxa social del carrer;
- Proposar als actors socials la mediació com estratègia per a millorar les situacions conflictives.

Els resultats del Pla de Treball proposats són:

- Definició d'un Pla Estratègic del carrer per a la promoció i convivència;
- Adaptació de l'Associació de Comerciants a les noves realitats,
- Creació d'una taula d'actors socials i institucionals per a potenciar el pla estratègic.

La segona part de la prospecció és el diagnòstic pròpiament ("Document per facilitar un Pla de Treball de Mediació Comunitària Intercultural") l'objectiu fonamental del qual és el coneixement de la situació però també busca establir vincles amb els diferents actors socials i 'preparar el terreny' per al procés mediador.

El problema

Com a supòsits generals el diagnòstic destaca que les fonts potencials de conflictivitat detectades són l'accelerat canvi social, demogràfic, cultural i de paisatge urbà, sumat a un conflicte de memòries i d'entitats. En aquest aspecte coincideixen les valoracions que han fet els entrevistats durant l'avaluació.

Els problemes fonamentals que s'adverteixen per part d'aquests col·lectius són similars als que es detectaven en el carrer Sant Pau: brutícia, sensació d'inseguretat, associació de comerciants desarticulada, ocupació de les voreres i existència d'alguns espais problemàtics.

La part més desenvolupada del diagnòstic és la que analitza les similituds i diferències en els discursos dels actors socials agrupats en tres grans categories: els comerciants autòctons i de procedència estrangera; els veïns autòctons i les entitats (culturals i religioses) del carrer.

Com a síntesi d'aquestes conclusions a l'informe es destaca que:

- 1) No es detecten grans problemes de convivència;
- 2) S'adverteix una gran desarticulació organitzativa al carrer;
- 3) El fenomen migratori produeix certa inquietud (no generalitzada) entre els veïns i comerciants autòctons. En canvi el discurs dels membres de l'actual Junta de l'Associació de Comerciants (AC) té connotacions negatives i fins xenòfobes cap a la immigració;
- 4) S'adverteix la necessitat de dinamitzar i renovar l'actual Junta de l'AC;
- 5) També s'adverteix la necessitat d'implicar les entitats culturals i veïns en activitats pròpies del carrer.

Delimitació de l'àmbit d'actuació i propostes d'intervenció

La intervenció medidora està dirigida als comerciants, veïns i entitats que formen part del carrer Hospital. Per a cada un d'ells es proposa una estratègia específica encara que aquí s'ha de remarcar una qüestió. En el cas de l'AC es planteja explícitament la necessitat de canviar la junta directiva vigent. En aquesta estratègia coincideixen els tècnics del districte ja que les característiques del carrer demanen un tipus d'intervenció molt més complexa que la que es va fer al carrer Hospital.

Àmbits i propostes d'intervenció

Cap a l'Associació de Comerciants	a) Renovar la JC com a primer pas per dur endavant el pla de treball; Incorporar la Fundació Tot Raval a l'equip dinamitzador; Realitzar tallers participatius (màxim 3) per a identificar problemes i dificultats del carrer.
Resta d'agents socials	Crear un espai de participació que funcionarà com una xarxa amb dinamitzadors i col·laboradors; Els agents definiran els instruments oportuns per a organitzar-se; Quan finalitzi la mediació s'ha de garantir una tutorització d'aquests espais per part de tècnics del Districte; No es pensa integrar les entitats culturals en una dinàmica associativa però sí implicar-les en els problemes del carrer almenys amb dues reunions a l'any. L'alternativa a aquesta proposta és la de crear una Associació de Comerciants i Veïns del Carrer.

La participació dels actors en el diagnòstic

L'elaboració del diagnòstic no utilitza tècniques d'acció participativa sinó que és el resultat de l'elaboració d'especialistes que en el seu moment poden utilitzar tècniques participatives. Com es va esmentar en el cas de La Taxonera l'equip de coordinació té majors nivells de participació en tot el procés del diagnòstic que la resta d'actors socials. En primer lloc perquè en definir la demanda aporta elements bàsics d'informació que orienten la prospecció. En segon lloc perquè l'equip de coordinació té accés a la totalitat de l'informe mentre que la resta d'actors socials solament accedeixen a un informe parcial.

Un altre aspecte que ha de destacar-se és que el procés del diagnòstic no es tanca quan es presenta l'informe escrit. En els tallers amb el grup motor es delibera sobre problemes, prioritats i solucions per a definir el pla d'actuació. En aquest sentit es coincideix amb l'esperit d'aquest procés ja que el document de diagnòstic no és l'última paraula sobre el coneixement del carrer. És una bona base per a començar l'aprenentatge continu que demanen els processos participatius.

L'impacte del diagnòstic

Els diferents nivells d'accessibilitat al diagnòstic no permeten que es puguin fer les mateixes valoracions sobre cadascun dels actors que hi han tingut accés. El que sí es ressalta, com ja es va fer a La Taxonera, és que els actors socials li assignen més importància a la forma que es dona la devolució del diagnòstic que als seus continguts. D'aquesta manera "el que queda" després de la reunió de devolució són incidències (discussions, torns de paraula, percepció d'actituds agressives, etc.) més que continguts. Això podria ser degut al fet que la síntesi de presentació recalca les coincidències que ningú discuteix. Quan se'ls pregunta sobre el contingut o les propostes, en general coincideixen que 'està bé' i que en tot cas el desafiament és portar-les a terme.

Si es comparen els problemes i les propostes que descriu el diagnòstic amb les que han sorgit en les reunions de treball amb el grup motor es poden trobar moltes coincidències. Per aquesta raó es dedueix que el diagnòstic ha pogut influir en la percepció que tenen els actors sobre el carrer.

Els tècnics del districte tenen una visió del diagnòstic més ajustada als continguts. En general coincideixen amb les conclusions del diagnòstic i es podria dir que a partir d'ell s'articula un discurs unificat sobre els problemes del carrer. D'acord amb els tècnics entrevistats el diagnòstic es va discutir a nivell de districte. En una de les entrevistes es va plantejar que era un document dens sobre el qual van tenir alguna dificultat per a la lectura. Dos dels tècnics entrevistats coincideixen que el diagnòstic ha donat una visió més positiva del carrer que la que tenien ells. És el cas del bar Mediterrani que el diagnòstic no li assigna les característiques de conflictivitat que percebien els tècnics.

Sobre els aspectes actitudinals observats a la devolució, els tècnics han coincidit que va ser positiu que apareguessin certs discursos negatius sobre la immigració perquè era una manera de dir 'això és el que hi ha'. Un dels tècnics va qüestionar la intervenció de l'Ajuntament en la reunió mentre que s'hauria haver evitat qualsevol protagonisme que en desviés el sentit.

En síntesi, la valoració de l'impacte del diagnòstic s'ha de realitzar tenint en compte els nivells d'accés al mateix per part dels actors intervinents. En cadascun d'aquests nivells tant per als actors socials com per als institucions el procés de diagnòstic ha estat rellevant. Com ja s'ha esmentat aquest procés persegueix objectius indirectes com la generació d'empaties, la deliberació amb els actors, la implicació d'aquests en el procés. Aquests objectius també s'han complert ja que a través del diagnòstic s'han anat detectant els actors que tenen més potencialitats per a treballar en les dinàmiques grupals.

3. Part relacional: actors i interaccions

En aquesta intervenció mediatra es poden classificar tres tipus d'actors: els institucionals, els actors socials (que inclou comerciants, entitats culturals i veïns) i l'equip de mediació.

Actors institucionals:

No s'insistirà en les consideracions generals que es van fer en l'anàlisi dels actors institucionals l'any 2003. Solament es remarquen alguns aspectes que estan presents en el discurs dels tècnics de l'ajuntament.

En primer lloc que l'experiència del 2003 ha cohesionat l'equip de coordinació facilitant les actuacions realitzades en aquest període. Això es posa en evidència amb la incorporació de la FTR a l'inici del procés de dinamització. Es destaquen especialment les relacions entre els tècnics de seguretat, comerç i territori que manifesten que tenen molt bon enteniment entre ells.

En la percepció del problema del carrer tots coincideixen en el fet que el nivell de complexitat del carrer és major que al carrer Sant Pau. La diversitat del comerç i el fet que hi hagi entitats culturals i religioses molt potents, li donen al carrer un caire especial que s'ha de considerar.

Per als tècnics de l'ajuntament és important consolidar el teixit associatiu que juga com una corretja de transmissió entre l'ajuntament i els veïns o comerciants del carrer. Aquesta funció és fonamental per a canalitzar les demandes i la informació del territori que d'una altra manera 'és molt difícil que arribi' als tècnics. Justament l'excés de treball és el que limita l'actuació dels tècnics en diferents problemes que apareixen en el diagnòstic. Per exemple a nivell comercial no és que existeixi 'permissivitat' sobre l'obertura de nous locals sinó que simplement 'no hi ha recursos suficients' per fer un seguiment exhaustiu de tots els comerços.

Respecte dels veïns els tècnics entrevistats tenen una percepció negativa de l'Associació de Veïns del Raval. En aquest sentit s'adverteixen certes precaucions per a treballar amb aquesta entitat a la qual veuen com 'una seriosa amenaça', amb 'un discurs racista', o directament que no es pot treballar amb ells.

Respecte de les entitats religioses un dels temes més destacats que es va donar durant el procés és la possible instal·lació d'una mesquita en el carrer Erasme Janner. Un eventual conflicte amb veïns que s'oposen que s'instal·li aquesta entitat podria afectar a tot el barri. Aquest és un problema que ha quedat en una instància política que no està a l'abast dels tècnics. Aquí s'adverteixen també els problemes de coordinació amb altres serveis, com els serveis tècnics, que haurien d'implicar-se més en els problemes socials: dissenys d'espais públics, atorgaments de llicències (per exemple a les mesquites), etc.

Coincideixen en les dificultats per treballar en una dinàmica comunitària amb la Junta de l'AC sobretot perquè té un discurs negatiu cap a la immigració i és una entitat que no funcionava. Però es coincideix que el desenvolupament comercial influeix en la dinamització de tot el barri ja que com manifesta un tècnic 'un carrer il·luminat a les 8 de la nit a l'hivern' dóna seguretat, elimina la desertització, etc.

En el diagnòstic apareix novament el problema de la 'poca diversificació comercial'. Per a l'àrea comercial aquest és un problema que excedeix el fenomen de la immigració i que planteja un debat sobre el rol que ha de complir l'Administració enfront del principi acceptat de la 'llibertat de comerç'.

Un altre dels problemes que apareixen és el de 'la seguretat' sobre el que es coincideix amb l'informe en el fet que pot haver-hi sensació d'inseguretat però els índexs de delictes que són els que generen por (intimidació o estirades) han anat baixant en els últims anys.

En relació al treball realitzat pel Servei de Mediació Intercultural, la valoració dels tècnics és molt positiva. L'experiència de Sant Pau segurament ha influït per a canviar la percepció sobre 'alguns dubtes' que van manifestar dos tècnics respecte de l'efectivitat d'aquestes actuacions.

Actors socials:

Com s'ha esmentat la composició i diversitat d'actors socials del carrer Hospital és més complexa i de major densitat que a Sant Pau. A diferència de Sant Pau on l'actor social més important era la pròpia AC, al carrer Hospital existeixen altres actors socials amb recursos importants però que no estan articulats en un projecte comú.

Respecte del comerç hi ha una quantitat, dinamisme i diversitat de comerços que segons un dels comerciants entrevistats 'no té res a veure amb Sant Pau'. Al carrer es distingeixen tres trams amb característiques diferents (alguna cosa similar al que succeeix a Sant Pau). Els comerciants d'origen estranger són sobretot pakistanesos i del Magrib. Encara que són una minoria (entre el 15 i 20%) segurament l'impacte visual de gent d'origen estranger en els carrers, fa que aquest sigui un dels carrers més identificats amb la immigració a Barcelona.

En general tant comerciants autòctons com estrangers coincideixen a identificar alguns problemes del carrer com la brutícia, la inseguretat i la idea que l'Administració els ha abandonat. L'impacte de la

immigració i l'ocupació de les voreres són temes que es plantegen sobretot en els comerciants autòctons. Com es pot observar aquestes percepcions reproduïxen les del carrer Sant Pau.

A nivell relacional la Junta de l'AC ha estat presidida durant 15 anys per una mateixa persona. El propi president i altres actors externs a la Junta reconeixen que aquesta és una entitat 'buida', que poques vegades es reuneixen, i que en l'últim any ni tan sols va fer les activitats clàssiques com la loteria i les llums de Nadal. Amb estatuts obsolets es destaca que aquesta és una associació 'de comerciants i veïns' encara que de fet solament ha funcionat representant als comerciants. Les percepcions d'aquest actor es diferencien clarament de les de la majoria dels comerciants ja que els integrants de la junta tenen un discurs negatiu sobre la immigració.

Pel que fa als veïns tant en el diagnòstic com en la intervenció mediatra s'ha treballat amb un grup petit d'autòctons. Els veïns tenen una altra visió dels problemes en la qual ressalten els aspectes socioeconòmics i vivencials. Per exemple l'estat de deterioració dels jardins de l'Hospital de Sant Pau limita les possibilitats convivencials d'aquest espai. A nivell relacional l'entitat més estretament vinculada als problemes veïnals és l'Associació de Veïns del Raval. Els tècnics entrevistats destaquen els problemes socioeconòmics en molts domicilis (com per exemple l'amuntegament principalment entre immigrants) que transformen les escales en 'microcosmos' on els 'problemes i ressentiments que s'hi donen es poden traslladar i generalitzar a la resta del carrer'.

Pel que fa a la resta d'entitats socials es pot establir una diferència entre entitats religioses i culturals. En ambdós casos es tracta d'actors socials 'molt potents' a nivell de recursos i d'activitats i que tenen un fort impacte en la zona. Al carrer conviuen tres entitats religioses de diferents signes: una església catòlica, una mesquita i un temple sij.

Els temes més destacats són els referits a les relacions entre aquestes entitats, les no catòliques, i els veïns del barri. L'ocupació de la via pública, sobretot en l'època del ramadà, els problemes de convivència entre la mesquita musulmana i una comunitat de veïns i la possible instal·lació d'una mesquita al carrer Erasme Janner, són alguns dels problemes més destacats a nivell relacional. En relació a la mesquita musulmana l'ajuntament va fer un procés de mediació per a ordenar els usos dels espais comuns.

Les entitats culturals destacades són la biblioteca de Catalunya, la biblioteca de Sant Pau, La Capella i el teatre Romea. A nivell relacional aquestes entitats no es troben vinculades entre si, ni amb l'AC, i d'acord a una de les entrevistes abans de la mediació 'mai s'havien reunit'.

A continuació una síntesi dels aspectes discursius més destacats dels actors socials.

Síntesi dels discursos dels actors socials

1) Per als comerciants

Els aspectes negatius destacats pels comerciants són: la brutícia, entre els comerciants autòctons es ressalta l'"ocupació o concentració" de persones d'origen magrebí al carrer, això s'assenyala en termes de "espanta a la gent", "invasió", "majoria estrangera i minoria autòctona", un diu que la zona es pot transformar en un gueto; inseguretat (petita delinqüència, "estirades"), no obstant això es reconeix que han millorat molts temes de seguretat com drogues, prostitució i robatoris més violents; immigrants, això és assenyalat com "problema" per part dels comerciants autòctons: falta de control de llicències i obres, delinqüència de nens algerians, ocupació del carrer; especulació, abandó i control excessiu per part de l'Administració.

Aspectes positius: Presència de gent jove, diversitat cultural i exotisme, bona convivència.

2) Per a les entitats

Associacions culturals: Pel fet d'estar emplaçades majoritàriament a la zona de l'Antic Hospital assenyalen l'abandó i la brutícia dels Jardins de l'Antic Hospital, il·luminació deficient i porilloritat a partir de les

de l'Antic Hospital, il·luminació deficient i perillositat a partir de les 22h, petits robatoris.

Associació de Comerciants del Carrer Hospital: assenyalen que cap comerciant vol implicar-se i que no disposen de temps suficient per a dinamitzar l'associació. Pel que fa als immigrants i comerciants estrangers s'assenyala que: els pakistanesos exerceixen competència deslleial, la majoria d'àrabs són delinqüents, que en general els comerciants d'origen estranger tenen majors facilitats que ells per part de l'Ajuntament i de la Generalitat per a instal·lar els seus negocis i obtenir llicències i permisos, pel que fa a la presència de nens immigrants en les escoles de la zona s'assenyala que està baixant el nivell cultural. Pel que fa a la mesquita hi ha una actitud de respecte. També assenyalen el tema brutícia, delinqüència, inseguretat (com en les entrevistes individuals a comerciants).

Entitats religioses: Església de Sant Agustí, Mesquita Tariq ben Zyad i Temple Sij.

Mesquita: problemes amb els veïns de la finca pel tema de la seguretat en l'entrada pel carrer Hospital, per les aglomeracions dels divendres. Assenyalen com preocupant el tema de la delinqüència ja que d'ells moltes vegades es sospita que donen cobertura als delinqüents, cosa que neguen. En la seva qualitat de comerciants assenyalen el mal tracte i la pressió que reben de la policia municipal.

Església. Problema de l'habitatge i l'encariment de la vida, els veïns de tota la vida veuen preocupant aquesta trobada de religions al carrer. S'avalua que el menjador per a indigents (espai cedit per l'església) no genera problemes significatius en la zona.

3) Per als
veïns/es

Aspectes negatius: brutícia, ocupació de les voreres per part de marroquins i algerians (que "es fiquen amb les ties"), la concentració de joves a les voreres (fa que "gent que no és del barri tingui por"), inseguretat ("estirades" i "trepijocs"), pel que fa als immigrants no hi ha comentaris despectius (no se sap si perquè tracten de ser "correctes" o perquè ja és un aspecte molt integrat en la vivència del veïnat, falta d'equipament i espais verds (degradació dels Jardins de l'Antic Hospital), especulació, concentració d'immigrants en pisos petits, crítica a les actuacions urbanístiques: enderrocament d'antics edificis i obertura de nous carrers (aquest aspecte apareix en alguna entrevista, no és majoritari).

Aspectes positius: barri amb identitat i "pedigrí": definició del carrer Hospital com frontera entre Raval Nord i barri xinès o Raval Sud, tret identitari, barri multicultural, presència de gent jove com agents revitalitzadors, les millores urbanístiques són vistes amb bons ulls per alguns veïns.

4. L'estratègia d'intervenció mediatra

En l'estratègia d'actuació s'ha seguit una planificació establerta que preveia tres línies d'actuació diferents per als comerciants, les entitats i els veïns.

El que queda de manifest en aquestes actuacions és la flexibilitat metodològica amb la qual s'ha treballat que obliga a adaptar els models d'actuació a les necessitats de cada cas. Per tant les tècniques de mediació no es poden separar d'altres eines metodològiques vinculades al desenvolupament comunitari i a la participació social.

En segon lloc es tracta d'una *intervenció comunitària* en la qual des de l'Administració s'influeix en les relacions, es fan créixer les potencialitats i es promouen iniciatives que busquen ajudar a la comunitat a resoldre els seus problemes. Això vol dir que la direcció del procés la té l'Administració, que decideix impulsar determinats canvis.

Sobre els fets de l'11 de març que podien afectar aquest procés, ja que en aquest territori viu una elevada proporció de població musulmana, s'ha de dir que tant des de l'equip de mediació com des del propi districte es va preveure aquesta situació encara que no es va considerar necessari cap tipus d'actuació per part de l'SMI.

Estratègia amb comerciants:

L'estratègia amb els comerciants planteja un model similar al que es va utilitzar a Sant Pau amb algunes variants que tenen a veure amb el diagnòstic que s'ha fet del carrer. Al carrer Hospital els comerciants *no són l'únic sector al qual va dirigit el procés mediador. És més al principi es va pensar que el treball amb els comerciants era un objectiu a mitjà termini, ja que es prioritzaria el treball amb entitats i veïns. Però posteriorment es va començar a treballar per iniciativa pròpia dels comerciants que buscaven un suport perquè estaven 'en procés de tancament' de l'entitat.*

D'aquesta manera es posa en pràctica l'estratègia plantejada en el diagnòstic en la qual el procés dinamitzador se centra un grup motor diferent a l'AC. També es modifica el rol dels actors que van participar en el procés ja que s'inclou a la FTR des de l'inici de la dinamització. El rol dels professionals i tècnics de l'ajuntament és el de donar suport, coordinació general i sobretot no assumir un protagonisme que desviï les expectatives dels comerciants. En aquest cas es posa en evidència el delicat equilibri que es busca entre un procés clarament intervencionista amb l'abstencionisme que es busca en altres temes.

L'equilibri entre comerciants immigrants i estrangers i la participació de dones és un altre dels aspectes que s'han tingut en compte en la intervenció medidora.

Aquesta intervenció medidora té un caràcter fonamentalment preventiu ja que no es treballa sobre una hipòtesi de conflicte. Aquí es treballa sobre els factors debilitadors de la convivència posant l'accent en els aspectes relacionals: coneixement mutu, comunicació fluida, reconeixement de les diferències, modificació d'actituds, etc. L'elaboració d'un Pla de Treball i l'objectiu últim de concretar un pla estratègic per al carrer són les fórmules i el producte últim d'aquest procés preventiu.

Les actuacions previstes en el procés posen l'accent en les dinàmiques grupals. Des de tallers de discussió es busca implicar els comerciants, enfortir les relacions i el coneixement mutu en espais de deliberació que creuen comunitat. Però aquest procés està estretament vinculat a una relació personalitzada amb els comerciants. Les visites i entrevistes que fan els mediadors amb els comerciants permeten fer un seguiment del procés, detectar possibles problemes, promoure canvis en les actituds, generar empaties, i en definitiva preparar el terreny per al bon funcionament de les dinàmiques comunitàries.

El paper de la interpretació sociolingüística és clau ja que en alguns casos la 'barrera' lingüística dificulta la comunicació amb alguns comerciants.

Un altre tipus d'actuacions són les de formació i suport en temes com les formes d'organització, accés a recursos o altres informacions d'interès.

La mediació en conflictes específics s'ha previst en el pla d'actuació com una eina a proposar als comerciants en la resolució dels seus conflictes.

Finalment la difusió d'experiències de mediació similars (Sant Pau) s'ha utilitzat per a generar confiança a través del relat dels altres comerciants que hi han participat.

Rols dels actors en la dinamització del carrer

Grup motor	Es va reconèixer d'entrada que no era possible treballar com a Sant Pau on es va treballar amb la junta vigent, aquesta va col·laborar en el disseny del pla de treball i va convocar una assemblea per elegir autoritats noves. L'estratègia en aquest cas va ser 'presentar l'acció com un instrument de revitalització de l'associació, que finalment decideixen tots respectant les voluntats manifestades i recollides en les entrevistes'. D'aquí sorgeix un equip de treball (grup motor) que elabora el pla de treball perquè finalment es convoqui una assemblea en la qual es presentarà el resultat d'aquest treball i es procedirà a l'elecció d'una nova junta 'que pot basar-se' en el grup motor.
Junta d'AC	Respecte de la Junta vigent sobre la qual es té un diagnòstic negatiu, es proposa realitzar un pacte amb el seu president per a acordar el procés i identificar els comerciants que es convidarà a participar en el grup motor.
FTR	La FTR que s'incorpora des de l'inici del procés de mediació. Segons s'acorda en la reunió de l'equip de coordinació aquesta entitat tindrà una funció de suport al procés i la seva participació permetrà un coneixement de les tècniques emprades per l'equip mediador. En finalitzar el procés l'SMI procedirà a traspassar l'adreça del procés a la FTR el rol fonamental de la qual serà donar suport als comerciants en l'enfortiment de l'entitat i en la implementació del Pla de Treball.
SMI	El rol fonamental de l'SMI és dinamitzar el procés, intervenir en els conflictes que puguin aparèixer, i coordinar-ne la direcció general amb l'equip del Districte.
Tècnics de l'Ajuntament	Els tècnics assumeixen un rol de suport en tot el procés, i participen en les directives que s'acorden amb l'equip de mediació.

Estratègia amb veïns

La relació amb els veïns no té l'objectiu de crear una entitat o associació determinada, sinó simplement concretar un espai de deliberació on s'impliquin en els temes del carrer. A partir d'aquest espai l'agenda està oberta al que decideixin els propis veïns per al que es deu garantir una tutoria o suport des de l'Administració.

Les actuacions proposades són similars a les de l'actuació amb els comerciants promovent tallers de discussió organitzats amb dinàmiques participatives i de grup.

Estratègia amb entitats

Amb les entitats en principi es va pensar en una estratègia similar als veïns. Posteriorment aquesta perspectiva s'ha anat ajustant per a arribar una actuació més individualitzada, "cas per cas" amb cadascuna d'elles. L'objectiu és implicar-les en els temes del carrer i vincular-les entre si i amb els comerciants i veïns. La idea és que es facin més visibles i accessibles per als propis veïns del barri.

5. La implementació de la intervenció mediadora

Com ja s'ha aclarit l'aplicació d'aquesta estratègia no se circumscriu a una fase determinada sinó que les actuacions poden tenir lloc en diferents fases de la mediació.

Comerciants:

La intervenció medidora amb els comerciants s'ha desenvolupat en línies generals d'acord al pla previst originalment. Com en tota dinàmica participativa s'ha anat fent ajustaments en les estratègies dels actors participants, a les noves situacions i a la incorporació d'altres actors.

Un dels temes que més va afectar el procés va ser la relació amb la junta directiva de l'AC. Amb la junta s'acorden alguns punts sobre la composició del grup motor i els mecanismes del procés en el qual sorgirà una nova junta. Les diferències en les percepcions i interessos sobre aquest procés es manifesten en les estratègies seguides per aquest actor. L'estratègia dels comerciants és de garantir la continuïtat de la junta encara que sigui amb altres membres. Concretament el president proposa una nova llista de candidats presidida per un gendre seu. Això ha xocat amb el projecte de mediació que justament proposa renovar la junta amb mecanismes de participació més transparents. Al seu torn els mediadors perceben que el president trenca les regles de joc establertes per exemple convidant pel seu compte a comerciants en les reunions, cosa que dificulta el procés de mediació. La seva intervenció amb opinions negatives sobre la immigració en la reunió de presentació del diagnòstic va generar certa tensió en la qual el moderador va haver d'intervenir activament.

Alguns tècnics i mediadors han manifestat temor que altres entitats, com l'Associació de Veïns del Raval, percebin aquest procés com una estratègia general del municipi en contra de determinats dirigents. Si bé no consta una intervenció directa d'aquesta entitat en el procés, aquest 'perill' ha sobrevolat la intervenció medidora. Per això s'han ultimat les precaucions per evitar que quedi la imatge que l'Ajuntament busca 'el control de les entitats'.

Un altre actor important és la Federació de Comerciants del Raval. Com entitat de segon grau que agrupa a l'AC i que al seu torn està directament relacionada amb la FTR, el seu rol va ser guanyant cert protagonisme en el transcurs de la mediació. L'interès d'aquest actor per participar i segurament per no perdre espais de poder davant la pròpia FTR, han obligat l'equip a reconèixer la seva participació en determinades instàncies de decisió.

Un altre dels actors que apareixen en el procés és el propietari del bar Mediterrani. Aquest local apareixia com un dels temes conflictius que havien d'indagar-se en el procés de diagnòstic. Segons el diagnòstic l'ocupació de les voreres pels clients del bar i la seva mala fama, no són responsabilitat de l'amo. La importància d'aquest actor al seu entorn, ja sigui per les seves relacions o perquè té altres propietats al carrer, ha estat destacada pels mediadors que han buscat implicar-lo en el procés. Per això es va fer una reunió a la seu del Districte entre l'amo del bar i un grup de tècnics i mediadors. En aquesta reunió on se li plantegen els problemes sobre la mala reputació del lloc per part d'alguns veïns i comerciants, aquest actor assumeix determinats compromisos amb els seus clients i amb les aglomeracions en la vorera.

Veïns:

Amb els veïns es van fer tres tallers de treball en els quals es buscava la seva implicació per a l'elaboració d'un pla d'activitats. D'acord amb els diaris de camp els veïns no percebien amb claredat la finalitat d'aquest procés i el rol que s'esperava d'ells. En la reunió del dia 22 de juny apareixen aquests interrogants com també la vinculació d'aquests a l'AC i un conjunt de demandes a l'Ajuntament. En aquest cas els mediadors es comprometen a fer una devolució a l'Ajuntament d'aquestes demandes. Sobre la possibilitat que els veïns s'integrin a l'AC l'equip de coordinació decideix esperar que els comerciants defineixin el model definitiu que tindrà l'AC.

Amb altres entitats:

La dinàmica de les reunions amb les entitats culturals és diferent a la dels veïns i comerciants. L'estratègia d'implicar-los en els temes del barri ha generat dinàmiques en les quals cada entitat explica les activitats programades i les possibilitats d'incloure una perspectiva més dirigida al barri. D'aquesta manera han sorgit algunes iniciatives per realitzar activitats amb i cap als veïns del barri. Al seu torn aquestes entitats són informades de les tasques de mediació que es fan amb els altres actors.

En relació a les entitats religioses s'ha treballat de manera puntual amb cadascuna d'elles alhora que se les mantenia informades de la resta d'actuacions. Les entitats van participar en la presentació del diagnòstic del carrer. A més s'han fet algunes actuacions puntuals com la reunió informativa sobre el tema de les llicències del temple sij. Sobre la mediació del municipi entre la mesquita i la comunitat de veïns s'ha valorat que aquesta ha estat positiva i que se n'ha de fer un seguiment.

C. IMPACTE I RESULTATS DEL PROCÉS DE MEDIACIÓ

Respecte dels resultats projectats en el pla de treball del mes d'abril s'ha concretat l'elaboració d'un pla de treball amb objectius generals, específics i activitats. Un altre dels resultats previstos era la creació d'una taula d'actors socials i institucionals del carrer. Si bé aquesta taula no s'ha constituït com a tal, s'han creat les condicions bàsiques entre els diferents actors per a treballar en el futur en activitats conjuntes. Respecte de l'adaptació de les estructures i formes de treball de l'AC, s'ha iniciat el procés de renovació d'autoritats i reforma d'estatuts amb la implicació de nous actors.

Respecte de l'impacte i la percepció dels actors que han intervingut, en l'avaluació solament es van fer entrevistes amb comerciants, amb l'equip de mediació i amb tècnics de l'Ajuntament. Les dificultats per a concertar les entrevistes amb els comerciants van determinar que es fessin quan el procés de mediació pràcticament havia acabat i s'havia obert una nova etapa. Potser per aquesta raó en les entrevistes no van aparèixer alguns dels problemes detectats durant el procés. Al seu torn sol es va entrevistar els comerciants que havien participat en el grup motor que és molt possible que tinguessin una predisposició més positiva sobre aquest treball.

De totes maneres com a conclusió general es pot dir que la valoració que han fet tots els comerciants entrevistats sobre el procés de mediació ha estat molt positiva.

Sobre l'aspecte relacional s'adverteixen les diferències que hi ha en els distints trams del carrer de les dificultats per a relacionar-se entre si. Un dels comerciants rescata especialment que a través d'aquest procés s'han pogut conèixer ja que abans 'mai s'havien reunit'. En relació als comerciants d'origen estranger d'acord a les entrevistes realitzades s'adverteix la falta de vinculació amb altres actors que estan fora del seu entorn. En això segurament incideixen les dificultats idiomàtiques. Criden l'atenció dos dels casos amb més de deu anys de residència a Catalunya amb els quals no es va poder realitzar l'entrevista per les dificultats de comunicació (de fet en una de les entrevistes amb un comerciant d'origen pakistanès va haver d'intervenir-hi un parent).

A pesar d'aquestes dificultats els comerciants seleccionats han participat en el grup motor assistint a les reunions i intervenint en les deliberacions. Les dificultats majors s'adverteixen amb un grup de comerciants pakistanesos als quals consta que els interessava el procés.

Sobre les expectatives de futur tots coincideixen que el pla de treball pot estar molt bé però és difícil dur-lo a la pràctica. Dos dels comerciants entrevistats es van mostrar molt optimistes sobre el procés que s'inicia. Un d'ells va manifestar que estava realitzant una proposta d'actuació i tenia previst reunir-se amb altres comerciants per a promoure-la.

En relació als professionals i tècnics aquests han fet una valoració positiva del treball de mediació. Un dels aspectes que més es destaquen és l'experiència prèvia amb Sant Pau a través de la qual es van buidar dubtes sobre la metodologia utilitzada per l'SMI. Aquesta metodologia va demostrar ser reeixida i això segurament ha influït en la percepció dels tècnics. L'observació crítica més destacada ha estat sobre l'etapa final del procés en la qual potser es van accelerar massa els temps del procés electoral de l'AC.

D. CONCLUSIONS

Dimensió estratègica

El paper de l'avaluació: La primera observació té a veure amb el rol de l'avaluació en aquest tipus d'actuacions. L'avaluació és una fase més d'aquest procés i com a tal no pot sostreure's ni a l'estratègia dels qui tenen a càrrec la direcció del procés ni a les condicions que es van donant. Per tant els objectius i actuacions de l'avaluació no han d'interferir en el procés liderat per l'equip de mediació. Al carrer Hospital es va acordar amb l'equip de mediació que en un moment determinat del procés no era convenient la realització d'entrevistes o la intervenció en reunions per part de l'avaluador. Això ha limitat el pla d'activitats previst per a realitzar l'avaluació, contingència que segurament ha de ser considerada en altres avaluacions.

Model de mediació comunitària: Un dels temes que apareixien en el 2003 era la necessitat d'ajustar un model de mediació amb pautes que permetessin la replicabilitat i el seguiment dels processos. En aquest cas s'adverteix un avanç significatiu respecte del procés de Sant Pau ja que hi ha una definició més fitada dels objectius, de les fases del procés, dels actors intervinents i els seus rols, i dels àmbits d'actuació. Per descomptat que aquest esquema és una guia general les especificacions de la qual s'han d'adaptar a les problemàtiques de cada cas. En tractar-se d'una *mediació preventiva* en la qual s'apliquen diferents eines metodològiques (sobretot vinculades al desenvolupament comunitari) guanya rellevància el criteri de *flexibilitat metodològica*.

Especificitat de la mediació: Una altra de les consideracions de l'any 2003 era la dificultat per a distingir les eines pròpies de les dinàmiques comunitàries o participatives de les estrictament mediadores. La conclusió és que atès que aquestes metodologies d'intervenció estan estretament vinculades, les actuacions dependran en gran mesura de la situació i dels objectius que es plantegen. En aquest cas s'ha prioritzat l'enfortiment d'entitats **xarxes socials integradores** que reflecteixin la diversitat, donin participació i assumeixin un discurs pluralista. Per tant les actuacions específicament mediadores estan integrades en una estratègia en la qual es combinen diferents metodologies.

Actuacions mediadores: Dintre de les funcions pròpies de la mediació la interpretació lingüística ha estat una de les més utilitzades en aquest procés. El suport d'un mediador pakistanès ha estat fonamental per a la comunicació amb comerciants d'origen pakistanès. El treball interpersonal que realitzen els mediadors sobre actituds i percepcions és més subtil però fonamental per a entendre el "secret" d'aquest tipus d'intervenció. Finalment les mediacions puntuals a la mesquita i al bar Mediterrani són un exemple d'actuacions integrades en una estratègia més global d'intervenció.

Abast de la Intervenció: Aquesta estratègia planteja diversos interrogants respecte del rol que ha de tenir l'Administració en els processos socials. Quin és el límit de la intervenció pública en el funcionament intern de les entitats existents? Que s'entén per "enfortiment del teixit associatiu"? Com es garanteix un procés transparent que eviti la manipulació i el control social? Més enllà de les bones intencions de la intervenció els actors socials poden percebre, legítimament, que l'administració vol cooptar o seleccionar els seus interlocutors socials. Sobretot si l'estratègia d'intervenció planteja explícitament canviar una junta directiva.

Es pot coincidir que hi ha actors rellevants com els dirigents veïnals o barrials, que tenen estils poc participatius i al seu torn un discurs molt negatiu per a afavorir la convivència. Però s'ha de considerar que la debilitat del teixit associatiu no és una responsabilitat única dels actors socials sinó que l'Administració ha tingut molt a veure perquè això sigui així. A més ni l'Administració, ni els professionals i tècnics que hi treballen, són actors neutrals que tenen una visió objectiva dels problemes. Per tant encara que es consideri legítim donar una orientació determinada a les polítiques no s'ha de perdre de vista que això exigeix certa coherència amb regles de joc clares i un estil de gestió que s'apliqui en tots els àmbits.

Sostenibilitat del procés

Una altra de les conclusions és que la mediació forma part d'un procés els objectius del qual es poden valorar efectivament a mitjà i llarg termini. En aquest curt període de temps la mediació ha complert amb els objectius que es plantejava. Però aquests objectius no tindrien sentit si el procés no es continués. Això s'ha previst adequadament en el pla d'actuació en el qual es planteja garantir la continuïtat del procés amb la implicació de diferents actors (FTR i tècnics de l'Ajuntament).

Informació

El coneixement de la realitat és una de les peces claus del procés ja que permet definir els problemes i establir **estratègies** d'actuació adequades. Però al seu torn aquest coneixement es revela com un aprenentatge continu en el qual s'afavoreix la comunicació, la deliberació i el coneixement mutu dels diversos actors. Per tant es valora molt positivament no només el producte d'aquest coneixement (l'informe o els informes escrits), sinó també el fet que el coneixement sigui considerat un mitjà i un fi del procés de mediació.

El document de diagnòstic posa l'accent en les dimensions subjectives que afecten a la convivència. Però és evident que dimensions estructurals, vinculades a aspectes socioeconòmics o d'equipaments i serveis, tenen una influència destacable en la convivència social. Seria interessant que en la mesura

de les possibilitats es descrivissin amb més detall aspectes bàsics com l'evolució de la població, els nivells d'inseguretat, la relació espai verd per habitant, etc.

Participació i teixit associatiu

Representació: una de les dificultats observades al carrer Hospital és que no han aparegut referents destacats (sobretot d'immigrants) que es puguin implicar en aquest procés. En relació als veïns s'ha optat per un mètode de selecció objectiu però que segurament té limitacions per legitimar-se com a representació del conjunt del carrer.

Nivells de participació: en aquest procés de mediació s'han donat diferents nivells de participació que atenen a la informació, a la deliberació i a les decisions. En el cas de les entitats socials i els veïns s'han potenciat els nivells deliberatius i informatius. Les dificultats per a integrar de forma organitzativa i garantir mecanismes de representació d'aquests actors limiten les possibilitats en els nivells de decisió.

Legitimitat: s'ha buscat legitimar aquest procés a través de diferents vies. El fet que sigui un tercer diferent a l'Administració qui condueix el procés és valorat per les parts intervinents. Un altre mecanisme legitimador és l'exemple d'altres casos (Sant Pau) sobre el qual s'ha recorregut en diferents oportunitats per desactivar temors.

Transversalitat: L'equip de coordinació ha treballat de manera cohesionada realitzant un seguiment continu del procés. Durant el procés de mediació els tècnics han donat suport a l'equip de mediació ja sigui participant en les reunions o facilitant relacions i recursos. El treball en xarxa amb entitats no governamentals s'ha consolidat sobretot per la incorporació de la FTR en l'inici de les dinàmiques participatives. Un altre actor que s'ha incorporat en el procés ha estat la Federació de Comerciants que ha assumit un rol més actiu que a Sant Pau.

CONCLUSIONS GENERALS

1. Mediació- desenvolupament comunitari

En l'informe 2003 es plantejava la necessitat de rescatar l'especificitat de la mediació comunitària ja que no es distingien les diferències metodològiques amb altres dinàmiques comunitàries. En la trobada de Fòrum 2004 sobre els conflictes de la vida quotidiana, un dels especialistes convidats va situar a la mediació comunitària dintre de les metodologies pròpies del desenvolupament comunitari. En el debat posterior va quedar de manifest que aquesta discussió teòrica no està tancada i que en la mediació comunitària es combinen diferents metodologies. El que es pot advertir en els processos de mediació comunitària és que la distinció metodològica apareix quan els conflictes es tornen més intensos.

Els casos de Sant Pau i Hospital no presenten conflictes interculturals manifestos i els problemes de convivència es resumeixen en 'malestar' o 'queixes' focalitzades en alguns actors. La mediació comunitària és fonamentalment preventiva, i es prioritza l'enfortiment del teixit associatiu a través de dinàmiques participatives.

En canvi a La Taxonera els problemes de convivència són més greus d'acord als antecedents registrats: manifestacions públiques, instàncies formals, incidents quotidians, etc. En aquest cas el tipus de mediació és rehabilitadora o de resolució de conflictes i aquí prevalen les tècniques pròpies de la mediació.

2. Àmbits de convivència i models d'integració

La mediació intercultural està estretament vinculada amb els factors que afecten la convivència i amb les polítiques d'integració sobre els immigrants. La Diputació de Barcelona ha proposat un model d'integració, que es va analitzar en el 2003, que és una referència útil per reflexionar sobre els problemes de convivència. Aquest model destaca tres grans àmbits d'intervenció que es distingeixen entre si per la naturalesa de les normes. El primer àmbit es refereix a les normes bàsiques o drets i deures fonamentals. Aquest és un espai que tots han de respectar ja que es tracta de les normes bàsiques de convivència d'una societat. El segon àmbit és el de les normes generals sobre les quals hi pot haver determinades interpretacions, i per tant més flexibilitat, però que en principi tots els ciutadans han de complir. El tercer àmbit és el de la convivència que es refereix a aquelles pautes que no estan subjectes a cap ordenació formal. Aquest àmbit és l'espai típic de la gestió de la convivència (com la mediació) que l'Administració intervé apropant a les parts, promovent la comunicació i sensibilitzant, etc.

No obstant això en la pràctica els límits d'aquests àmbits es tornen difusos i no queda tan clar com és el rol que ha de complir l'Administració. En primer lloc perquè existeixen zones de la llei que no estan clarament definides. En segon lloc l'aplicació de la llei no sempre resulta senzilla ja sigui perquè no es compta amb recursos suficients o perquè hi ha situacions d'"alegalitat" en les quals no es pot avançar més. Un exemple d'aquestes situacions és l'escolarització dels nens que és un dret fonamental i també un deure per als seus progenitors. En alguns casos, com els de famílies gitanes romaneses intervingudes, l'aplicació de la llei no és tan senzilla i l'Administració ha de recórrer a estratègies específiques cap a aquests casos. Al seu torn aquestes situacions generen inquietud per part d'altres actors socials i afecten la convivència social.

3. Importància d'interessos, posicions i necessitats de les parts.

En les intervencions comunitàries es donen situacions de clars desequilibris entre les parts. Aquests desequilibris tenen a veure amb els recursos de què disposen els actors que en alguns casos no arriben a cobrir les necessitats bàsiques. La insatisfacció de necessitats bàsiques també afecta la convivència entre les parts no solament perquè influeix en les percepcions dels problemes sinó també perquè afecta les maneres de relació. L'exemple més clar és l'amuntegament que es deu fonamentalment a la impossibilitat d'accedir a un dret bàsic com és l'habitatge digne. A partir d'aquesta situació es generen problemes que transformen les escales en els veritables camps de batalla on es lliuren els problemes quotidians de la convivència.

En aquests casos en què és necessari un suport per part de serveis socials, es plantegen diversos dilemes als professionals que tractes aquests casos. Per un costat la dificultat de donar respostes a usuaris perquè no reuneixen determinats requisits. El segon dilema es dona en aquells casos que

s'adverteix la necessitat d'una intervenció específica amb determinats usuaris però això pot posar en qüestió la igualtat de tracte. El tercer dilema és la relació entre serveis socials i la comunitat que reclama solució als problemes de convivència amb un determinat usuari, però al seu torn qüestiona qualsevol ajuda que se li doni.

Tots aquests dilemes estan directament vinculats a la disposició de recursos (que són escassos davant necessitats creixents) i a les pautes que ordenen el servei. Però també té a veure amb la pròpia capacitat d'iniciativa dels centres i els professionals que com s'ha vist tenen capacitat per a desenvolupar estratègies noves i eficaces. Les experiències existents cap a col·lectius d'immigrants és un recurs molt valuós que pot ser aprofitat amb una bona política de coordinació i difusió d'experiències.

4. L'enfortiment del capital social: canviar les juntes directives existents?

Els límits de la intervenció comunitària són difusos i es pot entrar en un terreny delicat en el qual estan en joc valors i principis que van més enllà d'un cas en particular. La debilitat del teixit associatiu és una responsabilitat compartida entre l'estat (en aquest cas l'Administració municipal) i els actors socials. Per tant el problema no és només dels actors socials sinó també del propi estat.

Es deu partir de la base que els models de relació entre l'Estat i la Societat avui estan en crisi. El model de gestió o govern de xarxes, que té a veure amb l'esperit que ha guiat aquestes intervencions, suposa en primer lloc canvis substancials en les pròpies estructures i funcions de l'Estat.

5. Confrontar els aspectes subjectius i els objectius en temes de convivència.

Els factors subjectius i objectius que afecten la convivència són eines útils per a detectar problemes de convivència social i més específicament intercultural. El model de Carlos Giménez que treballa sobre temes situacionals, culturals i particulars per al treball interpersonal, és equiparable amb la proposta d'anàlisi per detectar els factors debilitadors de la convivència. En ambdós casos destaca la importància de contrastar dimensions objectives (o situacionals) amb altres de subjectives (o culturals).

La utilitat d'aquests indicadors aplicats en un territori no vol dir que sigui possible construir de forma deductiva un mapa de la convivència. Els problemes de convivència tenen múltiples causes i diferents nivells d'intensitat.

6. El problema no solament és arribar als acords sinó complir-los.

Un especialista en conflictes de guerra relatava que el més senzill en la mediació d'aquests casos era arribar als acords entre les parts; i el més difícil era aconseguir que els acords es complissin. El seguiment del cas i el suport als actors intervinents és una tasca imprescindible en les intervencions mediadores. La sostenibilitat deu quedar garantida al moment en el pla d'actuació. Les previsions no només han de tenir en compte els recursos humans necessaris sinó també als recursos materials que es poden demandar en aquests processos.

7. Dimensió política

És necessari considerar la dimensió política dintre de les eines metodològiques. No es tracta d'un concepte restringit de la política que només atén determinats àmbits o actors. Es tracta d'un concepte ampli vinculat a l'exercici del poder que es dona en totes les relacions socials. Els actors utilitzen els seus recursos i empren diferents estratègies per influir en els processos. En els casos de mediació comunitària estudiats la problemàtica política és central en el desenvolupament dels processos. Per tant és necessari realitzar un mapa adequat dels actors, els seus recursos, els seus mecanismes d'interacció per a dissenyar les estratègies d'actuació.

8. L'avaluació com a part dels processos

Una de les dificultats per avaluar aquest tipus d'actuacions és que no s'ha pogut accedir a bibliografia o experiències que siguin una referència per a aquest treball. Aquest problema, propi de les polítiques socials, se supera quan es defineix l'avaluació com una part més del procés i no com una funció accessòria o externa. Una altra cosa diferent és definir qui fa l'avaluació (un agent extern, la pròpia Administració, etc.), quins mètodes s'utilitzaran i en quin moment es practicarà. Però l'important és que en la planificació d'activitats es prevegin activitats d'avaluació. Des d'aquesta lògica de funcionament els plans han de definir objectius, metes i indicadors que aclareixin els criteris a seguir.

Annex
Fitxes resum de centres

Centre: Can Felipa

Entrevista: Directora del centre

1. Població immigrant atesa

General: El barri de Poble Nou és de segona arribada. En el moment que aconseguixen un assentament mínim passen a un barri com aquest. És un barri en construcció, hi ha molt moviment.

Col·lectius: El col·lectiu majoritari és l'equatorià i després el marroquí. En 1a. acollida l'important és el llatinoamericà però en tractament hi ha de tot. Però en tractament hi ha una representació real dels col·lectius. Gitanos romanesos: sabem que hi són però no arriben a Serveis Socials. Xinesos: ídem: és un col·lectiu que preocupa. S'han trobat amb problemes d'absentisme, algun índex de maltractament o detecció de problemes en l'escola però va ser impossible tenir accés a ells. Han intentat de diferents maneres prendre contacte amb ells però no ho han aconseguit. **Mediacions:** Amb el col·lectiu llatinoamericà generalment no es fa mediació en gran mesura perquè són de 1a. acollida.

Problemes fonamentals: Molta diversitat. Casos de xinesos. Famílies monoparentals, amb maltractaments, per un tema cultural són més tolerats (dones equatorianes). Amuntegament: sobretot Llatinoamèrica.

Conflictes en el barri: Hi ha hagut freqüent i implicació d'associacions en els temes d'itinerants galaico-portuguesos que han anat ocupant diferents llocs del barri. Els veïns de l'entorn s'han queixat però algunes entitats veïnals s'han mogut per a ajudar. Ara s'han traslladat a Sant Andreu. Són unes 300 persones (difícil de calcular). Hi ha conflictes de convivència molt importants en famílies que comparteixen pisos.

2. Experiència SMI

L'usen bastant les educadores, generalment per problemes amb menors. El servei és ben conegut, però moltes vegades s'utilitza més pel tema lingüístic. Si porten algun traductor natural no l'utilitzen. El circuit hauria de ser més ràpid. Hi ha casos d'urgència per als quals hi hauria d'haver mecanismes formalitzats (que no només depengues de la intenció). **Forts i febles de la mediació:** Creu que s'ha utilitzat poc. Però no per treure valor al servei, creu que els professionals i les famílies l'han valorat molt. Pot ser a causa d'un hàbit de treball d'ells: si no et veus en la dificultat específica no el crides. El temps que els porta no incideix, encara que és un factor que tenen en compte. S'utilitza només quan és imprescindible, però això passa també amb altres serveis externs.

3. Gestió del centre

Equip: Equip molt consolidat, són 13 i només una amb contracte d'interinatge. Duen aquí més de cinc anys. Coneixen molt les dinàmiques del barri: 2 TS de 1a. acollida, 5 tractament, 2 educadores, 1 psicòloga, 1 recepcionista, 1 administrativa, 1 advocat, i la directora. **Primera acollida i tractament:** La majoria de la gent que ve té cert coneixement i això permet fer un treball des d'una altra òptica. Això és en tractament. En 1a. acollida és població en situació irregular, amb necessitats bàsiques, però no donen més informació "com si no els interessés res més del vincle amb SS". Saturació important a 1a. acollida amb llistes d'espera de més de dos mesos. Això preocupa perquè es podrien oferir més coses, encara que com que estan en situació irregular no tenen accés a la majoria dels recursos.

4. Estratègies

Interdisciplinarietat/transversalitat: Coordinació molt estreta amb escoles, instituts, amb tots els quals treballen en atenció a les persones. S'està intentant que estiguin tots en xarxa en problemes comuns. Hi ha una proposta que preveu una reunió amb els ambulatoris. Des dels quatre centres del districte es treballa amb diferents experiències: interessa saber què està passant a nivell global amb els immigrants. S'està pensant en un observatori d'immigració a nivell de districte, que treballaria per millorar la informació. Les directores es reuneixen cada mes amb la referent a SS. No tenen tècnic en immigració (creu que formalment no existeix, encara que s'assignen aquests rols).

Cap a la immigració: No es plantegen estratègies específiques, els protocols són iguals. Si els factors culturals incideixen més s'aprofundeix en aquests temes.

Comunitàries/grupals: "En aquest centre es parteix d'un sentit ampli del SS; no el podem entendre sense la visió comunitària". Participen en dos projectes comunitaris que no són exclusius del centre. No hi ha un referent del projecte. No hi ha tècnics que liderin sinó que són taules on el tema és el consens.

Comunitat amb les dones i les famílies: l'objectiu és intentar aconseguir la conciliació vida familiar i laboral. Es treballa en diferents vies: mitjans de comunicació, legislació, etc. Està funcionant des de fa 3 anys. Ha estat un projecte dilatat, s'han decidit focus prioritaris i es treballa en comissions que tenen diferents objectius. Es treballa per veure si poden elevar una proposta al Parlament de Catalunya, etc. La participació d'immigrants és escassa. S'observen dificultats principalment en el tema d'horaris: treball amb horaris dilatats. Potser les formes de participar per aquests col·lectius no siguin les mateixes, i s'han de buscar altres formes. Projecte assessorat per Reboyo.

Apropem-nos: l'objectiu és afavorir la convivència entre autòctons i immigrants. Es reflexiona en el tema de la participació ja que els immigrants són minories, molt condicionats per dificultats que tenen. S'intenta indagar en els seus interessos per millorar la participació. També du uns 3 anys. En els dos projectes participen entitats, veïns, serveis. Els immigrants a títol personal. Si és difícil que participin en aquest projecte, en altres projectes ho és més. Assessorat per Carles riera i JM Navarro. La incorporació d'immigrants es fa en les comissions de treball.

5. Demandes professionals

Cursos: Tots van fer el seminari d'intervenció psicosocial i educativa en processos migratoris en el 2002 i 2003. La valoració és molt diversa en aquest curs en comú. Hi ha gent que el va valorar molt bé i una altra molt malament. Seria necessària combinant diferents disciplines. **Mancances:** no se li ocorre, les necessitats són moltes. Potser en els col·lectius més desconeguts, en els més vells l'experiència els ha fet conèixer. És possible que els TS també caguin en tòpics per la qual cosa és necessari una formació contínua i interdisciplinària.

6. Futur

El SMI serà necessari i ampliable. En la mesura que "el vas coneixent vas generant la necessitat". A més creu que anirà augmentant el nombre de demandes. El nivell de satisfacció és fonamental a nivell comunitari o interpersonal. En tipus de serveis creu que caldrà adaptar-se a les noves demandes que es presenten.

Aportacions del treball comunitari: molta riquesa per compartir amb altres entitats i molt treball que permet fer prevenció que no permet l'interpersonal. També es guanya temps però es veurà a més llarg termini i l'estalvi vindrà en el futur.

Estaria bé que a la pròpia empresa almenys una vegada a l'any es fessin trobades per detectar necessitats, i proposar i sobretot reflexionar com fer les coses. Les jornades a nivell de BCN són molt globals.

Centre: Casc Antic

Entrevista: Director del centre

1. Població immigrant atesa

General: És un centre amb tradició en la relació amb immigrants: el barri és una porta d'entrada d'immigrants.

Problemes fonamentals: les persones que no tenen la situació legal regular ja que no poden accedir als recursos i no es poden atendre degudament les seves necessitats bàsiques (en concret tot el tema d'habitatge). No hi ha criteris clars en el districte de com atendre aquests casos. També el problema cultural afecta les persones perquè els costa entendre que no se'ls poden donar certes prestacions. A nivell socioeconòmic el principal problema és el de l'habitatge que és un problema de tots a causa del preu i de les condicions d'amuntegament en què viuen. Un altre problema és el de la infància (escolarització, atenció sanitària, etc.) on hi ha criteris culturals diferents d'atenció com quan queden sols o van sols a l'escola. En tercer lloc les famílies de baixos recursos que en no tenir papers no poden dur una vida normalitzada i es queden en el sistema de serveis socials en 'el circuit de la misèria' i és difícil que surtin d'allí.

Col·lectius: El principal col·lectiu que atenen és el magrebí que pot considerar-se un col·lectiu normalitzat: utilitza plenament els serveis socials i coneixen les diverses prestacions socials. Un altre col·lectiu important és el dominicà, però la diferència és que demana coses concretes i costa mantenir una regularitat en els tractaments. Altres col·lectius són més endogàmics i les seves demandes no sempre arriben a Serveis Socials. És el cas dels xinesos que arriben a SS generalment per problemes amb els nens (absentisme escolar, etc.). Tenen una estructura social molt jeràrquica i resolen els seus problemes internament sense sotmetre's a un control extern. **Intervinguts:** amb les persones que no parlen l'idioma s'han anat resolent els problemes de formes diferents (amb traductor, intèrpret, SMI) i també amb entitats de l'entorn amb qui hi ha una història de relació. S'han usat també els recursos del Pla Integral del Casc Antic i els mediadors naturals. En aquests últims casos pot ser problemàtic per les interferències que genera.

Conflictes al barri: Es perceben problemes de violència per la presència de bandes juvenils (joves desocupats, de segona generació d'immigrants). També la situació d'amuntegament genera malestar. Es percep cert malestar en els autòctons que se senten discriminats per no rebre els recursos que es destinen a immigrants. També entre els mateixos col·lectius immigrants especialment dominicans i magrebins que usen molts els espais públics i de vegades tenen problemes entre ells.

2. Experiència amb l'SMI

Es reconeix que es fa poc ús del servei. Existeix coneixement del servei, però no està plenament interioritzat com un servei. El protocol de les fitxes podria haver dut a malentesos de si aquest era només un servei d'interpretació. També pel ritme de treball dels professionals poden trobar complicat el procés de sol·licitud i costa que l'assumeixin com una cosa quotidiana.

3. Gestió del centre

Equip: Sis assistents socials, dos educadors, un psicòleg, un recepcionista i el director. Hi ha 4 assistents socials consolidades i dues que no són fixes. Hi ha un nucli bàsic estable que du diversos anys aquí. El psicòleg també és de plantilla, el nucli bàsic és estable i porta uns quants anys; el problema ha estat amb la direcció que va ser coberta fa poc temps. L'equip està desbordat de treball i costa organitzar la gestió.

Primera acollida i tractament: ara estan bé la gestió de les demandes de primera i tenen més demora les de tractament. Però és eventual perquè es treballa amb un reforç.

4. Estratègies

Interdisciplinarietat/transversalitat: Principalment des del Pla Integral del Casc Antic que treballa per comissions en els diferents territoris.

Cap a la immigració: els immigrants s'atenen com a qualsevol usuari. No hi ha una estratègia específica però és una dificultat no tenir criteris sobre què fer amb col·lectius amb problemes de papers.

Comunitàries/grupals: s'està treballant en un projecte amb dones dominicanes i s'està en l'etapa d'avaluació. Són persones que habitualment no acudeixen a SS i que tenen necessitats relacionades amb la cura dels fills. Es pensa crear una associació. Un altre projecte és per a aquells que tenen un situació de precarietat i de solitud i es disposa d'un local en el nucli antic. Un altre projecte és per a dones amb fills, llars monoparentals, per al qual es compta amb un habitatge. Hi ha altres projectes que vam treballar conjuntament amb el Pla Integral, hi ha una aportació de voluntariat, poder formular un projecte que englobi tot el territori. També s'estan formulant propostes en el que té a veure amb la infància.

Teixit associatiu: es treballa amb entitats d'immigrants a través d'un Programa de centre. També amb entitats del barri que fan acollida, formació, etc.

5. Demandes professionals

Cursos: Els professionals han rebut formació, cursos sobre immigració, sobre interculturalitat, amb experiència de diversos anys. Això no vol dir que siguin experts en immigració. El que demanen és participació i creativitat dels professionals: no una formació magistral sinó que comporti la participació per a la contenció de casos.

6. Futur

La immigració seguirà venint i més al Casc Antic, que és l'entrada a la ciutat. S'ha d'anar definint criteris d'atenció per part de l'Administració. L'SMI s'haurà d'anar utilitzant cada vegada més però això depèn en gran mesura de la gestió del professional.

Centre: Raval Sud

Entrevista: Directora del centre

1. Població immigrant atesa

General: és el barri amb més població immigrada. Els problemes de treball i d'habitatge són els que creuen tota la resta. Habitatges que es lloguen molt cars. S'està vivint en situacions molt dolentes amb gran amuntegament, i això afecta a tot: els nens no descansen bé, no es poden dutxar, etc.

Problemes fonamentals: El primer és la població sense la documentació regularitzada. Problema no resolt: encara que s'atén no poden entrar en els recursos. "No n'hi ha prou amb el dret a l'atenció si no es pot fer res". El problema no és només de cultures sinó mes aviat de maneres de viure. Aquí hi ha delinqüents que xoquen amb les normes de viure. No es poden diferenciar casos per la gravetat del tema sinó que es dona una acumulació de situacions. Pot ser un cas de salut mental tractat o no, amb familiars a càrrec o no. Un cas amb un sol tema però complicat i altre amb molts temes però més simple.

Col·lectius: Amb magrebins hi ha dificultat de desconfiança i costa treballar-hi. També hi ha casos de l'escola amb nens que en algunes cultures creuen que haurien d'assumir responsabilitats. S'observen problemes d'adolescents nascuts aquí amb crisis de valors amb els pares, però això és un factor d'evolució i anys. El temps de vida aquí moltes vegades no és definitiu perquè alguns amb molts anys encara no entenen gens la llengua.

Conflictes al barri: problemes de convivència a les escales (analitzat en una altra part).

2. Experiència SMI

Principalment el criden per l'idioma. S'han donat casos com el d'un pakistanès que es va plantejar la necessitat que ens ajudessin a entendre'l i fer-li entendre a aquest senyor els problemes que hi havia amb la seva família. És habitual que es donin mediadors naturals espontanis. S'usa bastant en primera acollida. En tractament ha estat més per a temes de mediació que de traducció. També s'usa un servei telefònic d'interpretació.

3. Gestió del centre

Equip: Tot just es va consolidar el juny. Han tingut problemes amb les instal·lacions i els canvis de domicili.

4. Estratègies

Interdisciplinarietat/transversalitat: Els casos es diferencien en tres tipus de major a menor dificultat i es distribueixen entre els professionals (s'aclareix que es pot començar amb un 1 i acaba amb un 3).

Cap a la immigració: En principi s'atén igual a tothom. A nivell individual es té en compte l'entorn, la cultura, el sexe. En els sense papers es prioritzen els casos d'infància (col·laborar en pagaments de lloguer) i de salut on s'ha hagut d'intervenir. Es coordina amb Càrites perquè s'atenguin les situacions vulnerables. El dret a escola dona dret a llibres, a menjador. Igual en salut amb les medicines. Als de situació regularitzada se'ls atén com a qualsevol altra persona.

Comunitàries/grupals: Hi ha un projecte d'"Aprenem Junts" (que es va iniciar al barri Gòtic) on participen estrangers i locals. És amb persones amb PIRMI, amb problemes de relació que a través de la lectura i l'escriptura se'ls motiva i se'ls fa participar i s'estableix un vincle diferent amb ells.

Treball en escales:

Objectius del projecte: realitzar treball comunitari en escales amb problemes d'exclusió social. A partir dels problemes vivencials i socioeconòmics que es detecten es busca donar-los una solució. Es procura enfortir el teixit associatiu i potenciar la participació dels usuaris en aquests processos.

Problemes detectats: Situacions de convivència molt tibants degudes a diferents motius. Es detecten problemes de xenofòbia, racisme o rebuig a la població immigrant. S'observen greus necessitats socials que no es detectaven en les demandes habituals del servei. La greu deterioració de l'estat dels edificis exigeix solucions d'urgència. Es donen situacions de risc (problemes delictius) que limiten l'actuació dels professionals.

Col·lectius als quals va dirigit: Principalment gent amb recursos molt baixos en situacions de marginalitat. El col·lectiu immigrant més afectat és el pakistanès.

Procés: Es realitza un treball de prospecció per detectar els edificis on hi ha problemes d'exclusió social. Es tenen en compte les dades d'USUFAM en què es creuen domicilis amb usuaris amb demandes de serveis. Una vegada s'ha detectat el problema s'envia una carta als veïns en la qual s'informa que els professionals els faran una visita i s'informa dels objectius generals del projecte. Usualment es pren contacte amb una persona que és l'interlocutor davant els professionals. En general les intervencions duren més d'un any. No existeix un protocol estricte sobre el funcionament del projecte.

Recursos utilitzats: es treballa amb els mateixos recursos de personal. Existeix un equip de prospecció i un d'intervenció. En alguns casos han de compatibilitzar horaris per fer les activitats fora de l'horari de treball.

Transversalitat: es treballa amb altres àrees del districte com Serveis Tècnics i Seguretat. Es col·labora amb l'entitat Arquitectes Sense Fronteres.

Resultats: S'han visitat 13 finques del barri. S'observa un canvi qualitatiu en la percepció dels problemes. S'adverteix la necessitat d'intensificar el treball de forma transversal amb un equip en el qual s'incorporin diferents professionals. Per a cada problema s'han d'utilitzar diferents recursos i tècniques d'intervenció.

Teixit associatiu: es relacionen a través de la cap de territori.

5. Demandes professionals

Cursos: Mala experiència amb un curs d'immigració perquè "se'ns explicaven coses que ja sabíem, coses que ja tenim en compte". Encara que es valora que sempre s'aprèn encara que es duguin molts anys. Temes interessants: com resoldre la situació dels qui no tenen la situació regularitzada. La persona que arriba aquí pot esperar que se li resolguin els problemes, ara només se'ls atén però estan molt limitats.

6. Futur

Bones perspectives de futur des que es va consolidar l'equip.

Centre: Eixample Esquerra

Entrevista: Director del Centre i equip de professionals.

1. Població immigrant atesa

General: diferents criteris entre els professionals sobre les característiques del barri: per alguns és un barri de primera arribada (per xarxes socials) i per uns altres la gent que hi arriba ja ha passat per altres barris.

Problemes fonamentals: diferències de criteris entre els professionals però en general coincideixen en els aspectes socioeconòmics com l'elevat preu de l'habitatge. Per una professional, si tinguessin els mateixos drets que els d'aquí "podríem atendre'ls de la mateixa manera i ser més conscients dels seus problemes. Aquesta situació ens descol·loca".

Col·lectius immigrants: Hi ha molts llatinoamericans on no hi ha molts problemes. També magrebins, siris, iraquians. Últimament han tingut casos amb xinesos. Cap xinès ha arribat per propi peu. En un dels casos no se sabia com atendre'l, la traductora no entenia res i no aportava res al cas. El cas de romanesos gitanos els va arribar per denúncia dels veïns per nens no escolaritzats. Aquestes famílies vivien amuntegades en un local. Va ser un treball molt costós: molt esforç i pocs resultats. Als nens els van dur a un centre. Fa una any i mig que no treballen amb ells. No saben si segueixen vivint allí però els veuen al barri. Als llatinoamericans costa d'arribar-hi. Els principals problemes amb aquest col·lectiu són les famílies monoparentals, amb dones a càrrec del grup o embarassades. Per un professional el problema és que aquest és un col·lectiu acostumat a una vida comunitària que aquí no la pot desenvolupar.

Mediacions: La llengua és el principal problema. En els casos que no s'entenen s'ha treballat amb un intèrpret que tradueix i pregunta. Habitualment utilitzen mediadors naturals. Una professional afirma que creu que pel sistema cultural se'ns escapen moltes coses. "No estem informats, formats, etc. Saber les diferències ens ajudaria".

Conflictes en el barri: el cas dels romanesos que van provocar queixes dels veïns.

2. Experiència amb l'SMI

No tots els professionals coneixen el servei. Alguns no saben com se sol·licita. S'ha d'informar sobre funcionament i es pren nota perquè facin una visita d'informació. Les experiències de mediació que es recorden són amb xinesos on es va cridar a un traductor i amb gitanos rumanesos per als quals es va cridar un altre servei (però hi va anar Ovidio).

Punts forts i febles de la mediació: La intervenció en aquest últim cas no va aconseguir res ja que és un col·lectiu molt difícil (s'havien donat problemes de relació amb els veïns, absentisme de nens, problemes de salut).

3. Gestió del centre

Equip: es destaquen els canvis en l'adreça del centre i els problemes de consolidació de l'equip que té una experiència dispar: 3 professionals amb 7 anys, 4 amb menys d'un any. Hi treballen 5 treballadors socials, 2 educadors i una psicòloga. 2 de primera atenció i 5 de tractament.

Primera acollida i tractament: els professionals d'acollida plantegen les dificultats perquè les demandes són per temes assistencials i perquè no poden aprofundir en les relacions.

Panificació: no se'n fa.

4. Estratègies

Interdisciplinarietat/transversalitat: Amb les escoles no es treballa de la forma fluida que s'hauria de fer. En canvi les relacions en salut sí que són millors.

Cap a la immigració: No tenen un programa específic sobre immigració. Una de les professionals afirma que cal tenir en compte d'on vénen, però no tractar-los amb paternalisme sinó amb tot el pes de la realitat d'aquí: 'no perdonar gens'. La llei és igual per a tots. Si no ho demostra amb papers concrets és el mateix per als d'aquí (per exemple si no reben ajudes del marit). La majoria d'aquesta gent no necessita ajuda assistencial sinó ajuda per adaptar-se aquí. Són gent molt capaç. En molts d'aquests casos es deriven a les parròquies.

Comunitàries/grupals: es treballa sobretot a nivell individual.

Teixit associatiu: Una professional afirma que Càrites du els seus casos i no vol compartir res amb nosaltres. No coneixen els seus programes.

5. Demandes professionals

Cursos: van fer un curs sobre llatinoamericans al districte. No coneixen l'oferta de l'SMI. També recorden el curs amb Amina Bargá al que van anar els professionals de tractament i sobre el qual tenen bona impressió. Tres professionals esmenten que han fet cursos de mediació (mestratge, postgrau, cursos).

6. Futur

Tots els professionals afirmen que és necessari el servei però no amb la població sud-americana. Allí s'ha de treballar més el problema de la dona amb un treball més d'educació. Creu que hi haurà més treball perquè no s'està fent res. S'hauria de fer un treball comunitari, preventiu i educacional.

Centre: Guinardó

Entrevista: Directora i equip de professionals.

1. Població immigrant atesa

General: El barri és el que concentra el major nombre de població immigrant del districte. És un barri de primera arribada i també de població que ha estat en altres llocs.

Problemes fonamentals: El problema fonamental és de treball i habitatge. El fet que siguin il·legals limita l'actuació de SS i per les necessitats que es plantegen només se'ls pot donar una resposta assistencial. Davant d'aquesta gent no es pot accedir a un tractament i només es pot donar suport i contenció. Amb llatinoamericans s'observen problemes de maltractaments a les dones.

Col·lectius: la major quantitat de població que ve és majoritàriament de d'Amèrica del sud, del Perú, de l'Equador, de la República Dominicana, de Colòmbia. Abans hi havia una població magrebina molt més potent, ara sembla que o bé la població magrebina s'ha assentat i no té tanta necessitat de venir als serveis socials per la xarxa que han generat o perquè no hi ha tants magrebins (sí que hi ha casos d'infància, d'adolescents, però a nivell de famílies hi ha poques famílies del Magrib). També famílies de l'Est, tot el col·lectiu de gitanos romanesos que és un dels col·lectius més puixants que hi ha, i altres països de l'Est com Kosovo, Eslovàquia. També ve gent de la Comunitat Europea, d'Itàlia, però això és molt puntual, no és significatiu. Algun sud-africà, algun xinès. Hi havia una comunitat de saharauis però els han desnonat, i se n'han anat a Sant Andreu i a Granollers. Hi ha una família pakistanesa que gaudia de cert benestar però vinguda a menys.

Conflictes en el barri: S'han detectat possibles problemes amb joves d'origen llatinoamericà vinculats a grups de latin kings.

2. Experiència amb l'SMI

S'utilitza principalment per problemes idiomàtics. Amb els adolescents (gitanos romanesos) no s'utilitza el servei perquè ells parlen molt bé l'idioma. A més de l'entrevista es donen acompanyaments del mediador amb l'usuari on no intervé el professional.

Punts forts i febles de la mediació:

Es valoren especialment els espais d'assessorament fora de les entrevistes.

En el cas de gitanos romanesos: Es va valorar molt bé el primer anys, però dur les entrevistes a tres bandes és un procés que desgasta el professional. Una dificultat amb el mediador romanès és que no és d'origen gitano i desconeix molts codis d'aquest col·lectiu (per exemple no parla el seu idioma). En general amb les famílies gitanes romaneses han estat traduccions literals. Ara es reclama una major profunditat per desxifrar més coses però s'adverteixen certes mancances en les habilitats i coneixements del mediador. També es critica la impuntualitat cosa que dificulta el tracte amb els usuaris i el fet que de vegades han sol·licitat una dona per atendre certs casos i no han tingut la resposta adequada de l'SMI. Una altra crítica és la poca preparació del mediador en els acompanyaments on no es fan les devolucions que demana el professional. També es critica que el mediador assumeixi posicions paternalistes.

En el cas dels xinesos: es va valorar bé una intervenció encara que el mediador va arribar tard. També es va observar que el mediador feia interpretacions del que deia l'usuari i això va generar dubtes en el professional.

De vegades la conformitat de la mediació sol·licitada no arriba encara que posteriorment el mediador es presenti. En general arriben tard a les entrevistes i no es pot fer la reunió prèvia amb ells.

3. Gestió del centre

Equip: estan col·lapsats.

Primera acollida i tractament: amb el programa Nous Veïns es treballa en acollida i orientació a la gent nouvinguda.

4. Estratègies

Interdisciplinarietat/transversalitat: els projectes grupals es treballen en equip. Bona relació amb el programa Nous Veïns.

Cap a la immigració: Projecte de districte Nous Veïns i Veïnes que donen recolzament en tota la zona, acollida i assessoria jurídica amb un grup d'advocats voluntaris. També treballen amb entitats, amb altres serveis i en xarxa. Hi ha dos col·lectius estrella, el gitano romanès (que s'explica en l'anàlisi de La Taxonera) i el sud-americà amb els qual s'ha realitzat un treball específic. Amb els primers s'ha fet una estratègia especial i hi ha dos professionals especialitzats en aquests casos.

Comunitàries/grupals: en general es treballa amb grups on es destaquen dos casos. Primer es treballa amb un grup d'adolescents dones (quatre sud-americanes, una marroquina i una gitana) en problemes d'integració i de conflictes interfamiliars. En segon lloc s'està intentant treballar amb un grup d'adolescents d'origen sud-americà (equatorians) sobre els quals s'han donat queixes en els instituts perquè se'ls vincula amb grups violents (Latin kings). La idea és intentar atreure'ls a àmbits de contenció.

A nivell comunitari existeix un projecte previst que està en la fase inicial per treballar en un territori (Can Baró) en temes de violència de gènere.

Teixit associatiu: es treballa amb Càritas per cobrir les necessitats bàsiques i s'han fet reunions conjuntes amb les parròquies.

5. Demandes professionals

Cursos: es valora molt l'assessorament en la mediació. En els cursos oferts han sol·licitat assessorament sobre gitanos romanesos i llatinoamericans. Recorden el curs amb Amina que va ser 'molt bo' ja que trenca esquemes i facilita el tractament. En aquest curs es donava importància que les parts es coneguessin i que el professional conegués els itineraris encara que això fes perdre més temps.

6. Futur

El problema de l'idioma és cíclic i s'anirà solucionant amb el temps i en aquest cas no serà necessari el servei de mediació. El que realment necessiten és un coneixement de context tant familiar com social.

1. Població immigrant atesa

General: Els problemes generals són d'habitatge, papers, laborals i d'amuntegament. Els marroquins viuen en pisos estables, els nous de Llatinoamèrica en situació de lloguer. Amb els de Santo Domingo un dels problemes fonamentals són els canvis dels entorns familiars: el canvi del rol de la dona que aquí té més protagonisme i els homes no saben quin és el seu lloc. També els problemes de dones soles, amb fills en un altre costat, i quan els porten dificultats per cuidar-los; problema d'adolescents sols que han vingut buscant millores en la seva qualitat de vida i que es troben molt sols. Problemes de noves famílies, per ruptures familiars. En els marroquins els problemes són amb les generacions intermèdies entre dues cultures.

Problemes fonamentals: Els temes més problemàtics són els processos relacionals que a l'USUFAM no queden reflectits. De vegades les demandes concretes queden en segon lloc en tractar-los. També quan no es veu clar 'quina és la posició de l'altre': a pesar que hagi un mediador queda confusa la demanda perquè s'escapoleixen i no és un tema d'immigració sinó de la gent (tapen els problemes). Dificultats amb els xinesos per la comunicació però no s'atrevirien a generalitzar. Amb el pakistanès va ser difícil establir un contacte (era una persona amb bloqueigs personals, amb percepció de fracàs, ara se'n van anar al Pakistan) pensaven que era un cas personal.

La major complexitat dels casos es dona en famílies que no tenen recursos per resoldre els seus problemes, on les relacions parentals no funcionen i hi ha problemes de relació en primera acollida.

En general les dificultats tenen a veure més amb el desconeixement dels professionals. Al principi quan va començar la immigració hi havia més dificultats però a mesura que s'ha anat treballant és com si la dificultat no fos tal: "els que hem canviat som nosaltres: hem après". Amb marroquins i algerians hi estan més acostumats.

Col·lectius: Amb els pakistanesos han tingut poc tracte però ha estat molt important el treball amb el mediador (per saber com s'estructurava la família a Pakistan, saber com s'educaven els nens, que demanden els pares: autoritat). Van demanar mediació amb dominicans per entendre més el col·lectiu. Xerrada grupal. El tema central era es dones. Amb equatorians creuen que no es dona tants problemes d'estructuració familiar.

Conflictes al barri: una part de l'Associació de Comerciants estan una mica sensibilitzats. Sembla que al barri hi ha una cèl·lula del partit de la plataforma. A la coordinadora s'han escoltat propostes més repressives i de control.

2. Experiència SMI

El barri ja tenia experiència en mediació abans que entrés l'SMI amb Fatiha. Fan 8 anys ja hi havia la tradició de cridar la Fatiha com un més, en aquest moment estava a IBN Batuta.

Es demana 1r. per poder comprendre, que les famílies puguin expressar correctament que els passa. 2n. per tenir aquesta visió més global: el mediador ens col·loca en la situació del país.

El problema idiomàtic: si hi ha una possibilitat de conversar en general no es diu, però si hi ha dificultats per exemple per entendre els rols de la família es demana la mediació (en el cas del pakistanès va ser un senyor que parlava perfectament, però no es comprenia el que passava: era una mediació més cultural). Tot el centre ha tingut experiència amb mediació.

Mediació comunitària al Poble Sec: Les entrevistades coneixen el tema però només estan informades i proposades per contactar amb l'equip de mediació. No han intervingut en l'exploració.

Es valora molt perquè ajuda a comprendre situacions difícils. Hi ha determinats temes que els nens o tercers (mediadors naturals) no poden escoltar. En canvi en la mediació tot queda en quatre parets. S'hauria d'incorporar en primera acollida perquè allí també hi ha problemes.

Punts forts i febles de la mediació: A: quan el mediador perd la neutralitat i s'identifica amb l'usuari. Pot passar en diversos mediadors. M: ha tingut experiències gratificants. L'important és que permet comprendre el significat de l'altre i mantenir el que és relacional en l'entrevista. No només el cultural sinó que aquesta manera de treballar, més de diàleg i de comprendre's. Ajuda a sortir de la demanda de recursos per entrar en l'anàlisi del procés. El propi instrument en si afavoreix un tipus d'intervenció. Es valora bé la immediatesa del servei, que és molt àgil.

3. Gestió del centre

Equip: Professionals que duen més de set anys al barri. Una d'elles amb experiència en un altre districte (Nou Barris). Hi ha 10 professionals: 6 TS, 3 DE, 1 psicòloga i 1 informadora. Molt saturats en demandes: a primera acollida hi ha una llista d'espera de mes i mig. En tractament atenen uns 80 casos a l'any els professionals de jornada completa. Moltes demandes no poden avançar perquè no es compleixen requisits exigits i perquè no hi ha recursos.

Primera acollida i tractament: A primera acollida es donen algunes respostes assistencials perquè sobretot treballen amb una entitat del barri: donen menjar, borsa de treball (ONG subvencionada, és el pont) els serveix per a veure com se situa la persona davant de l'ajuda: posició més activa o no.

4. Estratègies

Interdisciplinarietat/transversalitat: Es treballa en equip. En general no es treballa en forma específica amb un col·lectiu sinó a nivell transversal, en els grups hi participen persones de diferents nacionalitats. Els SS estan una mica tancats, s'haurien d'expandir més en xarxa ja que no es pot resoldre en els despatxos.

Previsió:

Comunitàries/grupals: Es treballa més el tema individual i grupal. A Nou Barris hi havia més estímul pel treball comunitari. Es treballa amb diferents perfils de grups (noies dominicanes, dones, ludoteca infantil)

Cap a la Immigració: al districte hi ha la Plataforma per a la convivència 'Poble Sec per a Tothom', dintre de la coordinadora d'entitats (hi col·laboren diferents entitats com Psicòlegs sense fronteres). En un centre al carrer Concòrdia es fan activitats.

Els protocols d'atenció són els mateixos per a estrangers que per als locals. S'ho van plantejar en el seu moment per a primera acollida, però ho van desestimar.

Teixit associatiu: Hi ha associacions d'aquests col·lectius. En general no tenen molta relació amb les associacions autòctones, es vinculen més aviat amb la coordinadora.

5. Demandes professionals

Cursos: recorden el curs de psiquiatra tunisiana (ben valorat). No coneixen les ofertes de l'SMI.

6. Futur

El SMI que serà necessari. S'hauria d'ampliar a altres serveis: per exemple acompanyaments al metge en situacions en què no entenen el que passa, com en ginecologia. Això s'ha detectat amb l'equip d'atenció a les dones de la zona (ADS). Han ofert a l'equip de salut que en els casos que tinguin dificultat es demani un mediador, per facilitar a la família.

Entrevista: Directora i equip de professionals.

1. Població immigrant atesa

General: els temes fonamentals són de papers, treball, habitatge. Amb els sud-americans és amb els que menys dificultats tenen per entendre's perquè parlen el mateix idioma. Per un altre professional encara que les pautes de conducta solen ser ben diferents és més fàcil; en canvi amb els magrebins costa sobretot en relacions de parella, si vénen sols resulta més fàcil treballar amb ells.

Problemes fonamentals: La primera barrera és l'idioma. Una vegada franquejada de vegades costa entendre aspectes de la seva cultura 'com modificar algunes coses perquè puguin entendre alguns patrons de conducta que hi ha en la nostra societat, sobretot em passa amb els magrebins'. Amb sud-americans apareixen les famílies monoparentals amb criatures que no tenen amb qui deixar-les. És una problemàtica que va en augment. També la de malalties que no tenen com tractar (de tot tipus). Els casos més complicats han estat amb gitanos romanesos amb els quals es va fer un treball interdisciplinari (amb mediació inclosa) amb més d'un any de treball que va quedar en res perquè la família va marxar del barri. Aquests casos exigeixen un acompanyament constant que el centre no té capacitat d'oferir. Per un altre dels professionals la major dificultat la té amb els marroquins perquè tenen altra forma de veure les coses i disposen les responsabilitats econòmiques en l'Administració. A més, poden romandre anys aquí i es mantenen molt tancats. També es destaca que entre el professional i l'usuari hi ha diferents prioritats ja que al professional li poden interessar temes com l'educació que l'usuari no prioritza. També es destaca que alguns usuaris viuen en situació d'extrema precarietat i això desgasta molt al professional que no troba respostes. Existeix una gran concentració d'immigrants en una escola.

Col·lectius: El 90% dels xinesos que arriben són del mateix poble, i la Xina és molt gran i no es poden comparar els pobles. Alguns ni tan sols parlen l'idioma principal. El principal problema és d'idioma perquè no saben ni castellà ni català. A nivell de la seva organització social ells viuen en un món paral·lel, 'costa entendre certes coses'. Van a la seva, busquen guanyar diners, l'educació no és una prioritat. També poden aparèixer problemes intergeneracionals per falta de comunicació entre pares i fills. No vénen pel seu peu a Serveis Socials sinó pel tema de les escoles, ambulatoris, etc. mai vindran aquí, no coneixen els serveis, no saben que tenen drets i si ho saben no saben com utilitzar-los. Molt diferent als magrebins que sí que ho saben. Per un altre professional el principal problema el té amb casos de famílies magrebines que són molt tancades i no saben com entrar. Els seus nens estan entre dues cultures i això els crea molts problemes. Les dones són molt tancades.

Conflictes al barri: Amb els gitanos romanesos (altres que la família intervinguda), amb problemes de convivència amb els veïns perquè 'envaïen els carrers', ocupaven les places, els nens estaven "tots súper bruts".

2. Experiència SMI

Quan criden l'SMI els interessa entendre els estils de vida, la manera de funcionar d'un país, com poder integrar-los de forma que no siguin traumàtics per ells, i per fer un treball més en profunditat. Poques vegades treballen amb mediadors naturals perquè tenen males experiències.

Punts forts i febles de la mediació: En general molt ben valorada. Les entrevistes són més fàcils, ajuda molt que els mediadors siguin de la mateixa nacionalitat. També que es conegui el procés migratori. El veuen com un servei àgil. Les entrevistes amb mediador dupliquen la durada de les entrevistes i aquesta demora és considerada quan han de cridar al mediador.

3. Gestió del centre

Equip: Equip consolidat amb experiència en el centre: Cèlia: 9 anys; Montse: 9; M. Àngels: 6, Jaume: 2; David: 4. Abans han treballat en altres coses. Estan molt sobrecarregats de feina. Pocs recursos.

Primera acollida i tractament: els sud-americans vénen amb demandes puntuals i molts només queden en primera acollida (guarderia, aliments, robes). Ara estan entrant en tractament. A informació es genera un primer filtre, després a primera es poden derivar casos o enviar-los a tractament. També es donen xerrades informatives per orientar i derivar (és l'altre filtre).

Planificació: es treballa al dia a dia.

4. Estratègies

Interdisciplinarietat/transversalitat: Es treballa amb una supervisió externa de casos.

Cap a la immigració: Es tracta igual a tothom, l'estratègia la marca el grau de dificultat de cada cas. Els protocols són els mateixos per a tots els casos. Un dels professionals és qui treballa més amb xinesos i té certa especialització però no ha estat una mica premeditat. Amb el tècnic del districte responsable de la immigració no han tingut contacte.

Comunitàries/grupals: Hi va haver un projecte grupal amb equatorians. Bàsicament persones que feia poc temps que havien arribat però amb dificultats amb els papers. En principi va començar com una recerca de treball entre tots, al final es va derivar cap a un grup d'ajuda mútua que va aconseguir solucionar molts temes. Explicaven esdeveniments de la seva família, hi havia un duel intern per abandonar el seu país. Va durar un any i es va comptar amb gent que ajudava. Va acabar perquè la professional estava molt cansada. Aquest treball obliga a quedar-se fora de l'horari de treball.

Actualment es treballa en un projecte amb joves i associacions amb les quals es tracta de generar xarxes i anar buscant solucions conjuntament.

Teixit associatiu: entitats antigues en decadència. A Sant Andreu Nord l'Associació de Veïns i la parròquia. Els immigrants no hi estan integrats.

5. Demandes professionals

Cursos: tots els professionals han realitzat cursos i recorden el d'Amina. Ja van informar sobre els cursos proposats per l'SMI en els quals es prioritzen els magrebins, xinesos i gitanos romanesos. També tècniques per a poder accedir a certs col·lectius molt tancats.

6. Futur

Tots coincideixen que cada vegada es necessitarà més l'SMI. Els mediadors s'hauran d'adaptar a les noves demandes (per exemple arribaran xinesos de zones molt diferents).

Centre: La Taxonera

Entrevista: Una treballadora social i una educadora social.

(El desenvolupament d'aquesta entrevista es tracta amb més detall en el cas de mediació comunitària de La Taxonera)

1. Població immigrant atesa

General: com que el barri és petit, en tractar els casos es poden relacionar problemes i tenir un coneixement més contextual de les situacions.

Problemes fonamentals: els temes centrals són l'econòmic i la documentació. Els serveis socials estan limitats en la seva actuació. S'observen problemes d'amuntegament i de nens que han d'estar molt temps sols perquè els seus pares treballen (això s'agreuja a les vacances). Amb sud-americans l'idioma afavoreix la relació. No tenen una tipologia de casos complexos perquè cada cas és una qüestió especial. Hi ha fets desencadenants que canvien la situació. Un problema greu són les vacances on no hi ha cap tipus de suport a les famílies que treballen i tenen fills.

Col·lectius: el tema central són els gitanos romanesos. Amb altres col·lectius es treballa en la mateixa rutina del centre.

Conflictes al barri: Cas dels gitanos romanesos.

2. Experiència SMI

Bàsicament es crida per temes d'interpretació. Han tingut experiència amb traductors però ha estat negativa.

Punts forts i febles de la mediació: es valora molt el treball del mediador gitano romanès que s'ha vinculat al treball amb les escoles (Interxarxa i escola Segarra on hi ha quatre nens escolaritzats). En anar coneixent al mediador els dóna confiança als usuaris. El mediador llima certes posicions i assumeix posicions neutrals. Se'l veu com un més de l'equip.

3. Gestió del centre

Equip: Estan molt desbordats, 'es treballa segons prioritats'. Han tingut baixes de personal.

Primera acollida i tractament: es treballa a demandes.

4. Estratègies

Interdisciplinarietat/transversalitat: Projecte Interxarxas del Districte que treballa amb les escoles a nivell de casos.

Cap a la immigració: No han treballat amb el Programa Nous Veïns d'Horta. El tracte és igual per a tots però quan els usuaris immigrants passen a tractament es considera la seva situació. En general treballen a demanda.

Comunitàries/grupals: es treballa a nivell individual i amb projectes grupals de coordinació.

Teixit associatiu: feble. Han tingut problemes amb l'Associació de Veïns.

5. Demandes professionals

Cursos: han fet cursos sobre gitanos romanesos on se'ls va informar el poc que es coneixia d'ells. Interès especial pel problema de l'abandó escolar sobretot en la transició primària-secundària.

6. Futur

Creuen que el recurs de mediació el seguiran necessitant. Hi hauria d'haver una coordinació a nivell municipal per al treball amb famílies gitanes romaneses (pel seu caràcter itinerant).

Centre: Verneda

Entrevista: Directora del centre.

1. Població immigrant atesa

General: La Verneda és un barri especial diferent a altres llocs del districte amb més població immigrada. Lloguers molt alts, molta població llatinoamericana amuntegada (no els marroquins). Principalment atenen sud-americans i centreamericans (normalment passen 1r. pel servei de primera acollida i no sempre enganxen en tractament, nouvinguts que necessiten solucionar problemes bàsics: papers, casa, menjar).

Problemes fonamentals: Una cosa és el panorama per als immigrants i una altra per a SS. A pesar que des de SS s'hauria haver previst aquest boom a l'ajuntament (per a la directora no és un boom, se l'esperava perquè treballa des de fa anys amb immigrants a Ciutat Vella en entitats privades) "sabíem que el problema de Ciutat Vella s'expandiria perquè els immigrants es promocionen socialment i han pogut comprar pisos en altres llocs" (que estan a La Verneda, no són el mateix que els del Besòs). És necessari més previsió de recursos, de formació. Dones llatinoamericanes sobretot equatorianes per problemes de maltractaments, depressió, diferències culturals (mentalitats de l'Espanya de fa 50 anys). Els xinesos són grans desconeguts.

No s'adverteixen conflictes d'importància a nivell intercultural. Només casos aïllats amb famílies gitanes.

Col·lectius: Persones xineses amb problemes idiomàtics. Generalment no arriben pel seu propi peu: denúncies a la fiscalia, situacions de risc bàsicament relacionades amb el tema escolar. És una entrada complicada, que parlen molt poc l'idioma, poc contacte i intenció amb la nostra cultura. Tots treballen en restaurants. Hi ha problemes greus d'horaris a l'escola. Gitanos romanesos: la majoria de casos al Poble Nou o Besòs, perquè aquí no hi ha lloc on plantar la caravana. Població de l'Est: molt normalitzats, d'Armènia i Ucraïna, no demanden massa serveis.

En segon lloc dos marroquins per dificultat idiomàtica i per naturalesa del problema. El tema idiomàtic impressiona molt als professionals. En general no hi ha mediació en primera acollida.

2. Experiència SMI

Punts forts i febles de la mediació: L'SMI és més que un servei de traducció. Nosaltres fem molt treball interdisciplinari sobretot en casos més difícils. Quan apareix l'SMI 'sempre ens dóna llum'. Va facilitar molt que enviessin sempre el mateix mediador. El nivell de satisfacció amb els mediadors és molt alt, en la preparació de l'entrevista que es fa mitja hora abans els professionals ja s'han sentit compresos, també en l'entrevista, molta coincidència en l'anàlisi posterior de l'entrevista. "El vam usar poc però la gent està molt contenta".

3. Gestió del centre

Equip molt consolidat. Terme mitjà de 7 a 10 anys en el centre. Un problema bàsic és la falta de personal que dificulta els projectes conjunts.

Primera acollida i tractament: En primera acollida reben 30 casos per setmana, mes de meitat de famílies llatinoamericanes que demanen el mateix: menjar, mobles, papers i no tenim altre recurs que enviar-les a una parròquia. No hi ha hagut una organització dels SS per atendre tota aquesta gent. Els d'Equador vénen amb un concepte molt assistencialista dels SS, però aquests no tenen un concepte assistencialista de donar coses. Si no aconseguim enganxar-los no podem tractar altres problemes observats. "Ens sentim molt decebuts, hi ha una falta de

feedback que espanta molt al professional". Amb altres cultures estan en una situació diferent. No és casual que famílies marroquines hagin enganxat més en tractament que les llatinoamericanes. En primera acollida hi ha més frustració per no poder atendre demandes. D'aquest grup un 10% passa a tractament per situacions més problemàtiques però amb papers resolts, normalment amb problemes dels menors: dificultats maternitat de dones soles, educacionals, maltractaments) i en menor mesura magrebina. Aquests últims ja han passat per altres llocs de BCN, resideixen aquí quan hi duen anys i tenen resolts problemes de residència, papers, etc. Hi ha tota una capa del Magrib que no atenen. Grans diferències entre demandes d'immigrants i ofertes de SS.

4. Estratègies

Interdisciplinarietat/transversalitat: l'SMI s'incorpora en el treball interdisciplinari per a casos difícils. Servei intermedi a Besòs per a inserció laboral, papers. Hi ha espais de reflexió conjunta a nivell de districte, cada 3 setmanes la referent de SS convoca les directores, i allí es comparteixen experiències. A Besòs hi va haver experiències conjuntes sobre gitanos en tema de cultura (2000-2001), van ser conjuntes entre cultura i SS. Es va treballar molt amb les dones.

Previsió: es critica que l'Ajuntament no hagi previst estratègia per afrontar el boom immigratori que se sabia que vindria.

Cap a la immigració: no tenen estratègies específiques.

Comunitàries/grupals: Hi ha un projecte amb dos educadors de carrer en una zona que s'està rehabilitant (no és un projecte exclusiu de SS). El centre es caracteritza pel treball en xarxa i en grup. A la xarxa educativa es fan xerrades per a parees en temes bàsics d'educació amb participació d'immigrants. Aquests immigrants són gent que està integrada al barri. Un altre projecte és per dinamitzar una coordinadora infantil. És partidària de treballar en grups petits abans de fer gestió comunitària perquè "no totes les entitats són representatives ni estan actualitzades ni cobreixen totes les expectatives actuals de la gent". A més dóna una visió més clara de la comunitat, permet la participació de gent amb interessos comuns.

Teixit associatiu: molt actiu al barri. S'ha arribat a acords amb l'associació cultural magrebina per a atenció en primera acollida. Si hi ha problemàtiques més greus les envien aquí. En altres col·lectius no hi ha associacions. Al Clot sí.

Conflictes: No se'n registra. Típic conflicte de zones amb les famílies gitanes, amb característiques molt marginals, molt conegudes, amb intervencions puntuals, però no amb la resta de famílies.

5. Demandes professionals

Cursos: han fet diversos cursos però és molt diferent la teoria de la pràctica.

6. Futur

El poder públic ha de fer unes apostes clares per una ciutat més incloent i justa. És important la solució del tema legal d'una banda i del tema social i de convivència per una altra. Confiança sobre la capacitat i creativitat per prendre el que ens ve.

Centre: Zona Franca

Entrevista: Directora del centre.

1. Població immigrant atesa

General: No és un barri de passada, és un dels últims barris que han anat rebent població d'altres països. És un barri relativament nou (no de moltes generacions), amb població que venia de fora perquè trobava habitatges barats i s'instal·laven prop de les indústries. Últimament segueix venint gent de fora per habitatges privats. Es dona una dinàmica de molta solidaritat. En estar separat de Barcelona es crea la dinàmica d'un poble gran. A més hi ha molta comunicació amb l'Hospitalet.

Problemes fonamentals: és un barri on no tenen problemes greus. Es destaquen els aspectes socioeconòmics.

Col·lectius: els col·lectius vénen directament al barri (casa d'un familiar o amic). Principalment població llatinoamericana que té expectatives centrades en demandes concretes (aliments, etc.) i vénen amb aquestes expectatives. Amb la població llatinoamericana de vegades hi ha dificultats per a la comprensió dels casos. Les famílies xineses que van totes a la mateixa escola no demanen mai beques ni assisteixen a serveis socials potser perquè tenen diferents esquemes. **Intervinguts:** Han treballat amb el traductor del SAIR però s'han trobat amb el problema que interferia en l'entrevista. Arran d'aquest cas es va cridar l'SMI.

Conflictes en el barri: no s'esmenten.

2. Experiència SMI

S'usa poc l'SMI degut al fet que majoritàriament la població estrangera és de països sud-americans, cosa que facilita l'atenció perquè no hi ha problema d'idioma. Pel que fa a la mediació s'usa quan s'adverteix que hi ha alguna cosa que s'escapa, "que no pots connectar". Es va donar una mediació per a una cas de xinesos: va ser una experiència molt positiva, que va ajudar a situar al professional davant el cas i 'vam aprendre molt' de la mediació. Però en casos on s'entra per la força, per comanda de la justícia, el tractament és més complicat perquè 'ens veuen com una prolongació de la fiscalia o dels mossos d'esquadra' (aquest tipus de casos entren amb el bon temps i són generalment gent del país). També l'han usat per a entrevistes de gent que ve de l'Índia i que no parla anglès.

Punts forts i febles de la mediació: A estat molt bona l'experiència de mediació pel cas d'una noia xinesa perquè la mediatra facilitava l'expressió de la usuària, donava matisos a les expressions. Van haver de fer moltes sessions de mediació. Cal ser conscient que això implica més temps: per entendre, per començar a pensar en altres esquemes, etc.

3. Gestió del centre

Equip: equip consolidat i que treballa en harmonia. Entre set i cinc anys, en el centre. 10 professionals: 2 de primera acollida i 6 de tractament, 2 educadores, la psicòloga i la informadora, 3 conserges a la taula d'entrada. En total 14. Estan saturats en l'atenció a usuaris, donen torns per a 15 dies, i això ha estat un procés que es va incrementar en els últims cinc anys.

Primera acollida i tractament: les demandes per necessitats bàsiques les deriven a la parròquia.

Planificació: en la primera setmana de gener es planifiquen les activitats per a tot l'any.

4. Estratègies

Interdisciplinarietat/transversalitat: hi ha un projecte de treball conjunt amb les escoles des de fa diversos anys. S'utilitza la sala del mirall en els casos de famílies que duen algun temps en tractament i que el cas no avança. També en casos nous quan s'adverteix que cal fer una devolució important. Cada dilluns s'analitzen els casos més complexos, una vegada al mes es realitzen supervisions. Es treballa amb Càrites, el Centre Cívic que presta la sala per a reunions i els ha presentat a les entitats; amb la unió d'entitats del barri.

Cap a la immigració: Els immigrants es tracten igual que la resta (el projecte amb immigrants no es va pensar específicament per a ells). Compten amb un professional (psicòleg) amb molta experiència en temes d'immigració que intervé en diferents casos. Els casos els treballen amb ell i això és una ajuda molt gran per al professional.

Comunitàries/grupals: no tenen experiència en treball comunitari. Per a fer-lo hi hauria d'haver una acord a través de Serveis Personals del Districte. Perquè es treballarà d'igual a igual entre les entitats i l'Ajuntament.

Teixit associatiu: es treballa amb Càrites en un projecte conjunt, 'Compartim barri' amb un grup (sobretot de dones) en el qual es treballa temes d'informació i d'integració al barri. Va ser un projecte pensat per a tots però finalment s'ha orientat als nouvinguts. Això ha generat una xarxa de coneixement mutu on s'ha explorat una altra forma d'afrontar els problemes. Aquest grup s'ha integrat amb la Unió d'entitats en projectes conjunts (com l'organització del carnaval i Sant Jordi).

5. Demandes professionals

Cursos: recorda el curs d'Amina que va agradar molt pel seu enfocament que el que "t'has de fixar és en la persona i les seves relacions". Això està en la línia del treball del centre.

6. Futur

Està en la traducció. Cada vegada s'usarà més.

Centre: Les Corts Est

Entrevista: Director i equip de professionals.

1. Població immigrant atesa

General: És un barri amb molta gent gran, els immigrants encara no arriben a ser segona o tercera generació, encara no arriben a tenir aquestes edats. L'altre sector són els col·lectius d'immigrants que treballen al servei domèstic, sud-americans, perquè és un barri d'un cert benestar.

Problemes fonamentals: Nens absentistes. El tema de l'habitatge (lloguers molt cars), viuen moltes persones en un mateix habitatge, es confonen les relacions familiars, hi ha moltes tensions. Tenen molts fills i després per falta de papers no poden accedir a les beques per a les guarderies. Vénen a demanar coses que no són competència nostra o que no podem assumir. Ajudes per aconseguir treball

Col·lectius: el que més hi ha és sud-americans, sobretot equatorians. Xinesos també n'hi ha, no arriben pel seu propi peu al servei, sinó a través del tema de l'absentisme.

Conflictes al barri: no hi ha res destacable. Hi ha hagut problemes amb el col·lectiu gitano romanès

2. Experiència SMI

Un cas de libanesos. Algun cas de xinesos. S'ha usat poc l'SMI.

Punts forts i febles de la mediació: Es valora tant el tema de la traducció com el de la confrontació de cultures i de fer-los entendre el que volem amb la nostra intervenció, entendre també el que ells pretenen.

Els immigrants veuen al mediador com una persona propera, com un aliat.

Els mediadors aclareixen molt bé els malentesos entre el professional i l'usuari.

Agilitat en la comunicació de la demanda i la resposta.

Preparació anterior a l'entrevista amb el mediador sobre el que volíem dir.

Sempre que s'ha sol·licitat el servei ha anat perfecte.

3. Gestió del centre

Equip: una assistent de primeres acollides i dues de tractament, una educadora, una psicòloga, i el suport d'una advocada. Quant a l'antiguitat del personal hi ha dues persones que hi duen 15 anys, la resta menys temps. El nou regidor és una persona de la universitat, amb molt bones idees i intencions, però nosaltres veiem que duu un any i no ha canviat res. És un problema d'estil de treball i de prioritats polítiques, és necessari vincular-se amb altres serveis o amb organitzacions socials, treballar a nivell de transversalitat. En comptes de treballar a nivell de demanda, treballar a nivell comunitari.

Primera acollida i tractament: és un equip molt petit. No tenen moltes demores.

4. Estratègies

Interdisciplinarietat/transversalitat: Coordinació amb l'Àrea de civisme (Pla de Civisme) sobretot en el tema d'espais de convivència, el tema de parcs, relacionat amb immigrants ja que ells utilitzen bastant els espais públics.

Cap a la immigració: No hi ha un programa específic sobre immigració. Hi ha un programa de interculturalitat molt mínim, on se subvenciona a algun tipus d'entitat i cada sis mesos es a una jornada d'interculturalitat. Projecte Casa Meva: és per resoldre el tema de la solitud amb persones que no tenen a ningú aquí (un cubà i dos magrebins). La idea és ajuntar-los i que comparteixin les despeses.

Comunitàries/grupals: Projecte Veïns: és per sensibilitzar la població en temes de solidaritat. Es planteja arran del tema de la solitud, ja que hi ha molta gent que viu sola i amb dificultats de relació. També s'ha parlat una mica de les persones que comencen a arribar, però no és un projecte específic per a immigrants. S'han reunit amb les entitats del barri.

Un altre projecte és de pares que tenen problemes de relació amb fills adolescents, fins el moment són quatre pares.

També hi ha un grup de dones, pel tema de violència de gènere; s'organitzen xerrades, tallers d'autoestima, relaxació, conflictes personals. Hi participen dones llatinoamericanes.

Hi ha dos educadors treballant amb grups que viuen en el carrer; no hi ha immigrants.

Teixit associatiu: Existeix una associació de romanesos que han demanat una subvenció (que estan a la zona oest). Es treballa amb Gana (Grup d'Acció per a Necessitats Actuals) que és una associació de cooperació internacional. A Pedralbes existeix un menjador social conduït per l'Església i es treballa també conjuntament amb Càrites. Per al Projecte Veïns s'ha treballat amb tres entitats: Banc Solidari de Serveis (Banc del temps), Plataforma Port Cremat i Plataforma Infantil Juvenil.

5. Demandes professionals

Cursos: els cursos relacionats amb temes d'immigració han estat valorats positivament, si bé han estat cursos molt bàsics i globals ja que s'acaba de començar a treballar específicament sobre el tema. Han sol·licitat formació específica sobre El Marroc.

Hi ha persones en l'equip que tenen formació en mediació, que han fet cursos més específics.

6. Futur

S'hauria de passar de la teoria a la pràctica. Es recomana que l'SMI tingui un caràcter permanent ja que se li veuen bones perspectives futures en relació a la demanda.

Centre: Nou barris

Entrevista: Directora del Centre.

1. Població immigrant atesa

General: L'arribada de la immigració ha canviat les condicions del barri. Per exemple s'ha modificat el mapa escolar. La zona de Turó concentra la nova immigració mentre que a plaça Porta hi ha immigració més assentada. La població del barri està envellida i en molts casos estan a cura de llatinoamericanes perquè no poden pagar més. A nivell general no hi ha directrius clares i això dificulta l'atenció, ja que seria molt més 'fàcil per als professionals tenir límits més clars de com actuem'.

Problemes fonamentals: En general per tota la problemàtica social que hi ha darrere (el treball en economia submergida, en condicions d'explotació, sense poder cobrir les necessitats bàsiques). No pel fet que siguin immigrants. En les famílies romaneses hi ha absentisme dels menors i mendicitat. També estils de criança dels fills que xoquen amb la cultura d'aquí: per exemple deixar que vagin sols a l'escola o que juguin sols a la plaça.

Col·lectius: Amb la població sud-americana el problema és de recursos, també d'amuntegament perquè han de compartir pisos. En no tenir documentació es limita la capacitat de SS. A més es produeix una escalada pels recursos entre diferents col·lectius que senten que se'ls discrimina. En aquestes famílies s'adverteixen problemes de desestructuració familiar, famílies monoparentals (mares soles amb fills) en situació molt vulnerable, etc. Hi ha dues famílies romaneses al barri però no s'ha intervingut. Pocs pakistanesos i magrebins. Aquests últims tenen situacions més normalitzades i són més exigents en les seves peticions (potser perquè tenen la referència del sistema francès). A més a diferència dels llatinoamericans accedeixen a SS després d'un temps de residència aquí.

En general els problemes per a SS són que aquestes famílies tenen necessitats bàsiques insatisfetes i requereixen un suport assistencial que ja no es presta. Molts dels usuaris crònics que tenen al servei són de la migració dels anys 60.

Conflictes al barri: no s'esmenten conflictes manifestos però sí malestar.

2. Experiència SMI

Van començar a usar el servei després d'una xerrada amb l'equip de l'SMI. L'han usat per a una família del Marroc, sobretot per la senyora que no parlava gens d'espanyol. A pesar de ser una família 'normalitzada' és una persona molt tancada (potser perquè està deprimida ja que el procés de mediació els ha suposat una pèrdua important). Va anar molt bé, la senyora es va deixar anar molt. S'ha utilitzat per un problema lingüístic ja que els no llatinoamericans poden entendre's millor.

3. Gestió del centre

Equip: Està molt consolidat amb gent que duu més de sis anys al centre on s'han viscut pocs canvis. Això ajuda a abordar els casos.

Primera acollida i tractament: Molts de 1a. acollida no passen a tractament perquè no poden accedir als recursos. En el cas de sense papers es prioritzen les famílies amb nens.

4. Estratègies

Interdisciplinarietat/transversalitat: amb les escoles la intervenció conjunta està molt consolidada i es treballa en un projecte de Comissions Socials en tot el districte.

Cap a la immigració: Es tracten com a tot el món. A nivell de districte hi ha el projecte Nou Barris Acull que dóna suport, assessorament jurídic, informació, i també fa intervencions a nivell comunitari (sobretot lúdiques).

Comunitàries/grupals: No tenen experiència comunitària però sí grupal. Estan consolidades les intervencions grupals i ara s'està en un segon pas a les comunitàries. La filosofia és no treballar en projectes específics per a immigrants sinó oberts i integrats a la resta. S'està intentant treballar en un projecte d'intervenció comunitària oberta a tota la comunitat (en principi estava pensada sol per a immigrants) on participen l'Associació de Veïns i el centre cívic. El projecte sorgeix de la percepció de malestar social que hi ha 'al carrer' enfront de l'arribada de nova gent. De moment només es treballa a nivell de tècnics. Es programa fer una intervenció oberta en una zona on va haver-hi migració procedent d'Espanya en els anys 60. Es busca que la gent s'impliqui i que es comparteixin les experiències.

Teixit associatiu: la directriu a nivell de districte és de reforçar les entitats que duen projectes d'immigració (a través de subvencions, equipaments, etc.). L'església assumeix rols de primera acollida i hi ha un treball de coordinació amb protocols de derivació compartits. En general no es detecten associacions d'immigrants.

5. Demandes professionals

Cursos: Ha realitzat cursos d'immigració. També recorda el curs amb Amina que va ser molt interessant. El 2003 també van fer cursos sobre immigració per als nivells intermedis al districte.

6. Futur

S'adverteix la necessitat que l'SMI es mantingui en el futur.