

## **Mediació, comunitat i diversitat en el mon d'avui**

Memòria de la Recerca per a l'acció: coordinació per a l'integració (OSPDH-UB)

### **1. Introducció**

La memòria de la recerca portada a terme per l'OSPDH-UB, que presentem avui, té dos blocs conceptuals principals, referits a cadascun dels objectius de la nostra acció (la coordinació acadèmica i la recerca qualitativa). Aquests blocs són:

- A. Immersió dels usuaris en la cultura de la gestió pacífica dels conflictes.
- B. Mapa de conflictes de la ciutat de Terrassa.

Ambdós tenen en comú la intenció de posar en relació la teoria i la pràctica de la gestió de conflictes. Si el primer suposa fer un monitoratge del desenvolupament i el progrés de les alumnes i els alumnes en el seu camí d'endinsament en el mon de la mediació, i mesurar el grau d'assoliment de les fites de l'aprenentatge, el segon intenta veure com les eines apreses es fan servir per a reconèixer la situació del seu àmbit de desenvolupament territorial – la ciutat de Terrassa- i substantiu –els conflictes que preocupen a la ciutadania del seu voltant.

Els mesos de treball amb les alumnes i els alumnes del curs "Gestió de conflictes d'avui" (formació modular en mediació) van comportar l'acompanyament en un procés d'evolució personal i grupal enriquidor, no únicament per elles i ells, sinó també pel cos de professors i coordinadors de l'acció formativa. En aquest procés, que va incloure el seguiment de les accions de pràctiques en institucions y/o empreses, els usuaris del projecte van experimentar les possibilitats i les habilitats que, com a grup, els hi dona la diversitat (d'origen, de cultures, generacional, de sexe, de formació i de situació socioeconòmica). Els participants van assolir un nivell de cohesió molt alt, i simultàniament, van ser capaços d'afrontar les dificultats pròpies del començament de la sortida al món de la pràctica amb un esperit col·laborador notable, fent servir les eines individuals i grupals pròpies i les apreses durant el curs.

Un dels resultats més visibles d'aquest enriquiment sinèrgic és, amb tota probabilitat, el procés de creació d'un espai de trobada al voltant de la comunicació i la gestió de conflictes, que assumirà la forma jurídica d'una associació sense ànim de lucre, però que te previst, en un futur no massa llunyà, convertir-se en una cooperativa de treball. Aquest nou espai es crearà amb l'objectiu explícit de canalitzar inquietuds i necessitats dels seus participants, però a la vegada es vol que tingui utilitat com a plataforma per a promoure processos d'inclusió laboral de les persones que encara es trobin en situació d'atur o en risc d'exclusió social. El procés de formació d'aquest espai va començar com a part d'un dels aprenentatges del curs: el de la tècnica dels Diàlegs apreciats. Experimentant amb ella, l'alumnat va posar les beceroles per a la seva sortida al món laboral de la mediació; per aquesta raó la part final d'aquest informe inclouran una breu descripció d'aquest projecte, i en un annex s'aportarà l'agenda calendaritzada de les accions que els destinataris d'aquest programa estan engegant aquest dies.

## **2. Les accions de recerca per a l'acció**

### 2.A Immersió de l'alumnat en la cultura de la gestió pacífica dels conflictes

#### 2.A.1 Metodologia

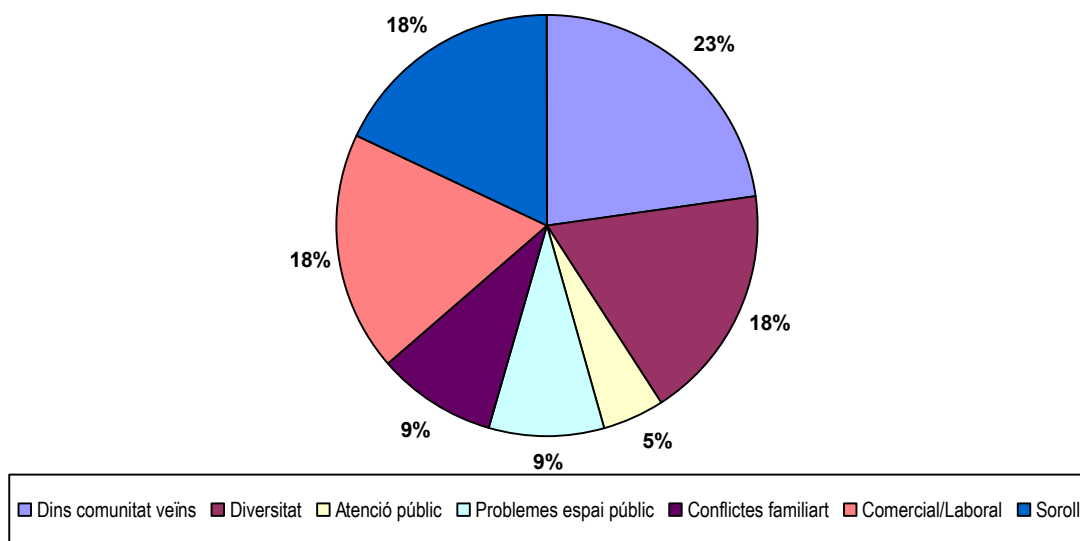
Les accions de recerca corresponents a aquest àmbit s'han dut a terme mitjançant tècniques qualitatives d'observació directa i participativa, i amb la utilització de jocs de rol i de grups de discussió. Es van fer un total de 45 hores d'observació, que van ser enregistrades i buidades amb posterioritat per personal especialitzat que va assistir a les sessions. Acabades les classes teòriques, l'observador va recollir les impressions de l'alumnat pel que fa a les activitats de pràctiques (amb un total de 30 hores suplementàries) mitjançant la interacció directa i per via electrònica (utilitzant eines TICs).

#### 2.A.2 El punt de sortida

El següent quadre mostra les característiques generals de l'alumnat assistent al curs en els seus inicis (d'acord a allò que van declarar en el moment de presentar-se), i el grau de diversitat que el grup presentava:

Quantitat de usuaris	25
Orígens	2 de França, 2 del Marroc, 1 de Polònia, 1 d'Armènia, 1 de Veneçuela; la resta te nacionalitat espanyola, amb una majoria de catalans (15).
Edat	De 23 a 61 anys
Sexe	18 dones i 7 homes
Oficis i professions d'origen expressades (persones a l'atur)	Intèrprets, estudiants (politologia, arquitectura), agents cívics, diplomats en ciències empresarials, farmacèutics, mediadores interculturals, artistes, comercials y psicòlegs.
Fills	Sí: 13 (d'aquests 6 amb 2 fills, 6 amb 1 y 1 amb 3 fills); No: 12

Partint d'aquest escenari de diversitat, es va inquirir als participants sobre quins conflictes pensaven que haurien de gestionar en el moment d'incorporar-se a la vida laboral com a mediadors. Els resultats es reflecteixen en el següent gràfic:



Gràfic 1

Així, es veu que tot just començar el curs, a l'imaginari dels conflictes de l'alumnat -que explica quins conflictes els hi semblen més rellevants- el primer grup de conflictes va ser el de les escales de veïns (23%), seguits dels conflictes comercials o laborals, els conflictes pel soroll i els conflictes donats per la diversitat cultural (tots ells amb un 18% de representació).

El segon element important sorgit de les observacions primerenques va ser l'actitud dels usuaris vers els conflictes susceptibles de ser sotmesos al sistema judicial: quan van començar l'anàlisi d'un conflicte on una de les parts havia incomplert un contracte, va fer-se palesa la percepció del món jurídic com un obstacle per accedir a la via de la mediació. Així, les/els participants van suggerir que quan hi ha institucions oficials regides per principis jurídics que poden intervenir en la resolució del cas (com passa quan hi ha contractes, registres, impostos, etc.) la tendència "de sentit comú" es deixar aquestes situacions sota la responsabilitat del sistema jurisdiccional, més que intentar resoldre el conflicte d'una manera horitzontal mitjançant el diàleg entre els implicats. En aquest sentit, la "naturalització" d'allò jurisdiccional també els va portar a una inicial actitud de jutjament vers les parts, amb una adjudicació dels rètols de culpable e innocent molt marcada; per tant, el treball d'observació va suggerir que era important treballar l'element horitzontalitat del mediador (la seva diferenciació amb el rol jurisdiccional i amb altres rols de poder), i la seva imparcialitat davant les parts.

El tercer element que val la pena analitzar com a central en el discurs de conjunt del grup en el seu moment inicial, va ser la marcada tendència a considerar a les dones com la part dèbil en qualsevol conflicte, tant de tipus laboral, com familiar o d'escala, i de forma més clara en els casos on hi havia homes involucrats. Fonamentalment a nivell de llenguatge no verbal (actitud física, to de veu, ritme del discurs, etc.) la representació de les dones en els jocs de rol denotava la idea que el sexe femení es normalment el victimitzat en els conflictes; al mateix temps, aquesta consideració feia que les persones que desenvolupaven els rols mediadors, consideressin que, pel fet de ser dones, calia que les persones mediadores fessin accions concretes de "nivellació" respecte de les altres parts involucrades en el conflicte<sup>1</sup>. Encara que aquestes accions eren emmarcades en un discurs "pro-dona" –si no nominalment feminista-, les accions i les representacions concretes encara denotaven un element lleugerament patriarcal, fins i tot en les pròpies dones participants.

---

<sup>1</sup> Sorprenentment, això també va ser així en un cas en el que la contrapart del conflicte era la filla adolescent de la dona en qüestió, i per tant, també dona.

Així, podem dir que els trets més significatius que es van detectar en l'imaginari de les persones participants del projecte, mitjançant l'observació dels jocs de rol i de grups de discussió duts a terme durant el primer mes de classe, foren:

- Els conflictes imaginats són fonamentalment entre veïns, en l'àmbit laboral o el familiar, o bé per raons de diversitat cultural **-tendència a pensar en conflictes de proximitat-**;

- Si existeix un mandat legal i una institució capaç de fer-lo complir forçadament, la mediació no semblava el millor procediment. A l'hora d'intentar portar un cas d'aquests, la imparcialitat i l'horitzontalitat van ser difícils de sostenir pels participants **-naturalització del sistema judicial / tendència a actituds d'adjudicació-**;

- Es perceben les dones com a víctimes de les seves situacions conflictives, no com a agents del seu destí, i per tant, a les persones mediadores els hi calien accions específiques de protecció d'aquestes dones en conflicte **-minoració de les dones-**.

### 2.A.3 El punt d'arribada

Dos mesos més tard, el grup havia canviat la seva forma de plantejar els conflictes, la seva manera de analitzar-los i d'actuar-los com a parts i com a mediadors en els jocs de rol. Això va permetre a l'observador assegurar que en un cas portat a terme el entre el 29 de maig i el 9 de juny, *"... se realizó un ejercicio mucho más complejo que los anteriores, con múltiples partes y escenarios. En esta etapa los cursantes hacen análisis más elaborados y adaptables a los distintos contornos del caso. Además visualizan el proceso en etapas y niveles, ante los cuales diseñan respuestas y estrategias (trabajo en red, diseño de intervención, diseño de comunicación, definición del conflicto, niveles del conflicto, etc.)..."*.

Probablement de totes les situacions d'aula, la que millor il·lustra aquest canvi va ser el *"focus group"* que es va realitzar al voltant d'un tema sensible per el grup: la utilització del vel islàmic. Cal recordar que sis de les persones que conformaven el grup en aquells moments eren d'aquesta confessió religiosa, i

quatre d'elles porten vel, raó per la qual l'exercici comportava un esforç de tots els participants del projecte per mostrar empatia vers les posicions diferents de les pròpies i, a la vegada, un risc de trencament de les dinàmiques de relació grupal, altament positives fins al moment.

L'exercici va tenir tres objectius:

- Advertir si el discurs del grup vers el protagonisme de les dones en el seu destí havia canviat o continuava sent el mateix **-tema de la minoració de les dones-;**
- Fer un monitoratge de fins a quin punt les persones participants podien explicar els arguments (polèmics) d'un discurs no necessàriament propi, sense jutjar al seu autor/a, i partint d'aquesta explicació, si eren capaços d'avaluar la seva posició inicial, i canviar-la després d'un debat **- tendència a l'adjudicació i a la parcialitat-;**
- Comprovar si, davant d'un tema que tocava de ple la qüestió de la **diversitat cultural** i el respecte vers el diferent, i que comportava un conflicte comunitari però que podia afectar als participants, les habilitats comunicatives dels membres del grup es feien servir per a ser assertius i per mantenir l'empatia.

El material escollit per a dinamitzar la sessió era prou adient per tal d'avaluar el desenvolupament del grup en els tres aspectes assenyalats: els articles periodístics escollits<sup>2</sup> giraven al voltant de l'alternativa submissió/elecció de les dones que porten vel, però també feien paleses les conseqüències que pot tenir per a la societat espanyola el fet d'haver d'obrir un debat sobre el tema (un dels articles es pronunciava explícitament per no establir cap mena de diàleg amb el anomenat "feminisme islàmic", i l'altre sostenia que sovint les posicions contràries a aquest debat estaven fonamentades en la por al nostre propi masclisme)<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Veure annex 1.

<sup>3</sup> L'exercici va consistir, en una primera fase, en treure les idees força dels dos articles; es van repartir a l'atzar els participants en dos grups, amb la instrucció de llegir i debatre l'article entre els membres del grup, i preparar-se per a exposar en públic un resum representatiu del text (no de les pròpies idees) amb la tècnica de la paràfrasi. Una segona fase comportava que cada persona podia canviar de grup per a quedar-se en el grup que tenia el text amb les idees més properes a les seves. La tercera fase va consistir en un debat sobre les diferents posicions;

El debat es va desenvolupar sense cap mena d'inconvenient, tot i els moments d'escalf, i finalment es va donar als participants la possibilitat d'un canvi final de grup, o fins i tot, de constituir un grup diferent dels dos representats en el text, i definir la seva visió. El resultat va ser que un total de 9 persones van conformar un tercer grup, que es va autoanomenar com a "neutral" respecte de les dues posicions<sup>4</sup>; fins i tot, en els grups originalment enfrontats, també van haver transvasaments. Finalment, totes dues posicions extremes es van moderar, entenen (encara que a estones no compartint) els arguments de l'altra fracció. L'observador va concloure, després de l'exercici que *"...En este ejercicio, entre otras cosas, resulta interesante ver cómo las posiciones extremas perdieron participantes dentro de sus grupos (en especial el correspondiente al artículo "Libertad, igualdad y razón"<sup>5</sup>), mientras la posición "neutral" emergió reclutando sus miembros de todos los grupos. Con la conformación de este último equipo pudiera apreciarse un avance con respecto al principio de imparcialidad dentro del grupo..."*.

Coincidint amb aquesta observació, es pot afirmar que el grup havia canviat radicalment la seva **actitud d'adjudicació** per advertir que en una situació de conflicte el canvi de posició, i fins i tot la **imparcialitat**, son possibles. Altrament també es pot advertir, en el contingut dels diàlegs, en la forma de expressió (assertiva i amb empatia) i en les tàctiques que van fer servir durant el debat, que també havien canviat la seva consideració vers la **diversitat**, considerant possible el diàleg amb el que no pensa de la mateixa manera i que te els seus orígens en una cultura diferent<sup>6</sup>. Finalment, el **protagonisme femení** en l'elecció de les formes de vida va ser reevaluat, per a concloure que "El vel pot ser també una indústria, també pot ser una moda... Fora etiquetes, lo del vel cal que sigui una opció personal"<sup>7</sup> o be *"El velo puede ser también una*

---

l'exercici es va tancar donant possibilitat als alumnes de canviar-se una altra vegada de grup, o be de constituir un grup neutral entre les dues posicions extremes.

<sup>4</sup> En aquest grup van quedar dues persones que portaven vel, i una tercera, de sexe masculí i també de confessió islàmica.

<sup>5</sup> Aquest era el text que sostenia, entre altres arguments, la inutilitat del diàleg amb el feminisme islàmic.

<sup>6</sup> Per exemple, una persona que en tot moment es va quedar en el grup que havia analitzat el text "Libertad, igualdad y razón", va manifestar "no estamos de acuerdo en que consideren que es un retroceso no discutir con el feminismo islámico".

<sup>7</sup> Participant del grup autoanomenat "neutral".

*herramienta de libertad, esto puede ser también una escogencia.*<sup>8</sup>, tot això en un tema que molt sovint s'analitza sense considerar a les dones que porten vel subjectes possibles de les seves decisions vitals.

Aquest exercici i, encara més, les formes i estratègies adoptades per les persones participants del projecte (proactives, col·laboratives, creatives i fins i tot rescilents) per a fer front a les dificultats pròpies de la gestió de les pràctiques -que van començar el mes de juny amb 20 hores d'entrevistes a entitats i institucions- per tal de tenir un primer contacte amb conflictes reals i amb entrevistats que sovint els viuen en primera persona, van mostrar que l'avenç havia sigut considerable. La percepció de l'alumnat sobre aquesta fase de les pràctiques també va ser molt positiva: van entendre que la seva tasca podia aprofitar-se com una mena de "estudi de mercat", i al mateix temps van experimentar el creixement gradual de les seves habilitats pràctiques per a gestionar les entrevistes. De la qualitat en la gestió de la confidencialitat de les dades, la capacitat dels practicants per a generar confiança en els entrevistats, la flexibilitat per a adaptar-se a situacions diverses i la exhibició de recursos personals i tècnics per a interpretar la informació rebuda, en va resultar que una empresa, una fundació terrassenca, una bibliotecària, una cambra de comerç i tres associacions de veïns els hi proposessin engegar processos de gestió dels conflictes o de formació en gestió de conflictes com a segona part de les seves pràctiques, o bé com a una acció posterior a la finalització del curs.

Del contingut de les entrevistes fetes per les persones participants en el projecte n'extraurem tot seguit les dades per a intentar conformar un mapa qualitatiu dels conflictes que més preocupaven, a data juny/juliol de 2009, als entrevistats pels nostres mediadors en pràctiques.

## 2.B Mapa de conflictes de la ciutat de Terrassa

### 2.B.1 Metodologia

---

<sup>8</sup> Participant del grup que havia analitzat el text "Sexismo neocolonial".

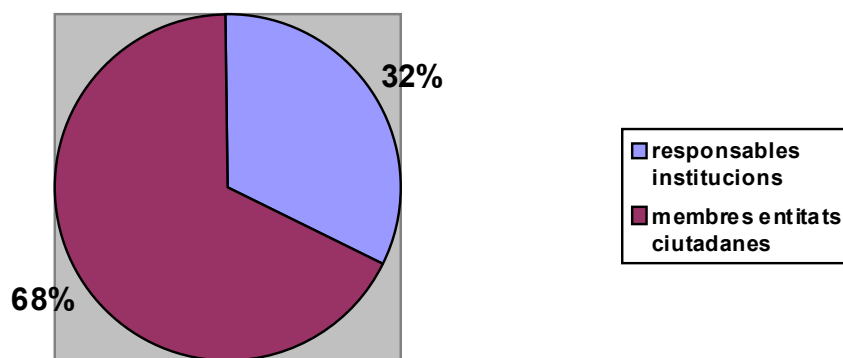


Aquesta acció, com s'ha dit abans, suposava a l'hora per als practicants tenir un primer contacte amb conflictes reals, viscuts sovint en primera persona pels entrevistats, i fer un apropament a les situacions i els contextos en els quals es podria desenvolupar la seva feina futura. Per dur-la a terme es va fer una selecció de persones a entrevistar, tenint present quatre variables de les quals havien de concorre un mínim de dues per a considerar l'entitat, la institució o el grup com a susceptible de ser seleccionada per a fer l'entrevista. Aquestes variables van ser:

1. Que fos una entitat sense ànim de lucre.
2. Que per les notícies, informes i/o coneixement directe del cas, haguessin protagonitzat o intervingut en conflictes en els darrers dos anys.
3. Que fossin entitats, institucions o grups amb arrels sociocomunitàries en el territori.
4. Que atenguessin públic o usuaris externs a la pròpia entitat.

D'acord a aquest criteris es van seleccionar 88 entitats, les quals van rebre una carta signada per la directora del curs demanant la seva col·laboració i explicant en què consistia l'activitat proposada. Cada practicant havia de fer com a mínim 3 entrevistes, raó per la qual, i preveien que alguna entitat no donaria la seva conformitat per a portar a terme l'acció, se'n van assignar quatre a cada participant.

La major part de les entitats contactades van respondre favorablement a la convocatòria (només 6 van considerar no convenient rebre a l'entrevistador), i finalment es van fer un total de 70 entrevistes (fetes a representants d'associacions de veïns, de comerciants i d'empresaris, de cinc associacions de persones migrades, als responsables de les biblioteques de Terrassa, de l'àrea d'atenció a l'estudiant d'un centre universitari, de serveis de gestió de conflictes i/o d'atenció a dones, d'instituts privats i públics d'ensenyament secundari, als representants d'associacions de pares i mares –AMPA-, d'atenció a col·lectius en risc d'exclusió -persones sense llar, persones amb malalties físiques o mentals, persones en risc de pobresa, etc.-, i d'associacions juvenils). La proporció de membres d'entitats ciutadanes i de responsables de serveis institucionals entrevistats és la que es mostra en el següent gràfic:



Gràfic 2

Els mediadors en pràctiques van utilitzar tres documents a l'hora de fer les entrevistes: una còpia de la carta enviada, un conveni de confidencialitat –que calia signar amb l'entrevistat- i un guió adaptat a la tipologia de l'entitat o la institució a entrevistar<sup>9</sup>. El tipus d'entrevista era semi estructurada; tot i així la instrucció era que, sobre tot, calia fer que l'entrevistat/da es sentís còmode/a i que pogués construir el seu relat del conflicte de forma lliure (a la manera de la mediació narrativo-transformativa).

Es van enregistrar, en format àudio, totes les entrevistes en les quals l'entrevista't així ho permetia (prèvia sol·licitud de consentiment i explicació del motiu pedagògic<sup>10</sup>), i el seu contingut després va ser buidat i analitzat pels alumnes.

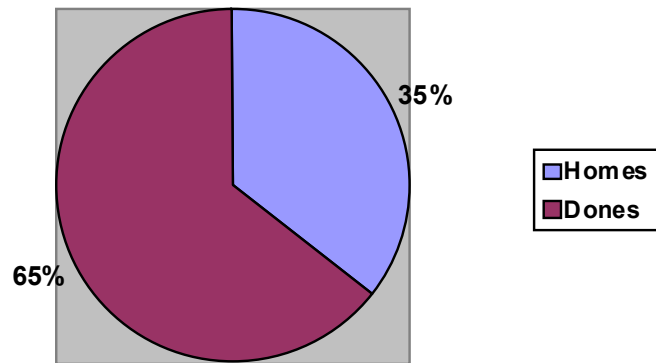
A continuació presentem els resultats del treball de camp fet per les persones participants en el projecte.

### 2.B.2. Les entrevistes fetes i els seus resultats.

Un percentatge molt significatiu de dones van ser les que, com a responsables de serveis o d'entitats, van participar de les entrevistes, evidenciant així el gran nombre de dones que treballen en els àmbits del món associatiu i dels serveis públics, tal com es pot veure en la següent representació:

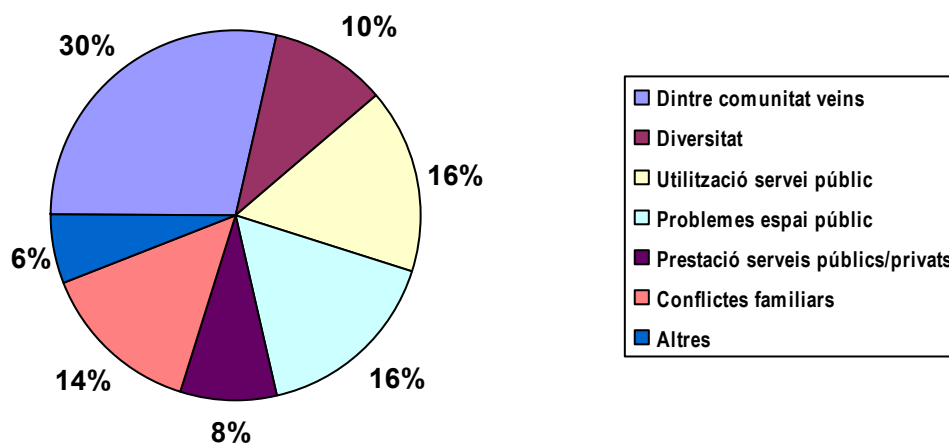
<sup>9</sup> Aquests documents es poden trobar a l'annex 2.

<sup>10</sup> L'enregistrament també va permetre que els professors poguessin fer un control posterior de les habilitats que els mediadors en pràctiques van fer servir en les entrevistes, i que els propis usuaris poguessin fer una autoavaluació del seu progrés.



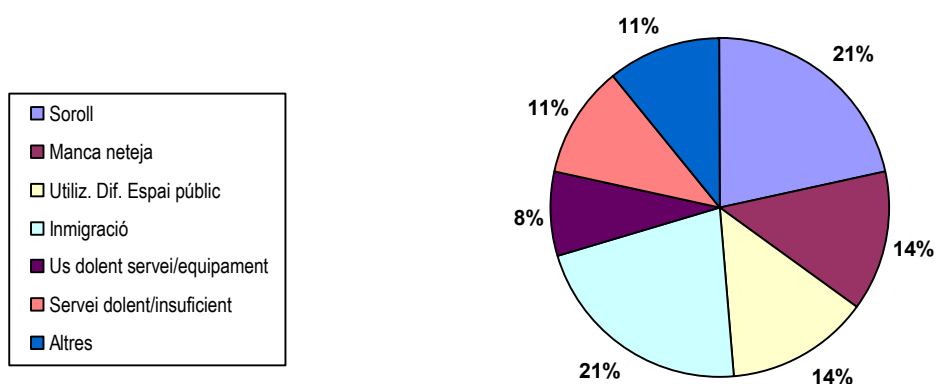
Gràfic 3

Tal com es veu en el gràfic següent (nº 4), aquestes persones entrevistades van mencionar, com a conflictes més significatius i més freqüents, els de comunitats de veïns (30%) –coincidint així amb la percepció inicial dels usuaris-seguits dels conflictes per l'ús d'un servei públic (16%) –escoles, biblioteques, etc.- i dels problemes de convivència als espais públics (16%). A diferència de la percepció inicial dels participants en el projecte, ara mediadors en pràctiques, els conflictes atribuïts explícitament a la diversitat cultural son només un de cada deu dels explicats com a importants pels entrevistats, i es situen fins i tot per sota dels conflictes familiars.



Gràfic 4

Diferent és la situació quan es pregunta als entrevistats quins greuges els hi ha comportat patir aquest conflictes. En aquest cas la immigració (més exactament la diversitat cultural que comporta) és identificada en sí mateixa com a un patiment, i es situa en primer lloc, juntament amb els sorolls (seguits de la manca de neteja i d'allò que es qualifica d'ús dolent d'un equipament o d'un servei<sup>11</sup>). Aquesta circumstància fa evident la necessitat de continuar treballant a Terrassa per a la creació d'una cultura comuna entre persones autòctones i persones migrades, que pugui funcionar com a xarxa de canalització i contenció –i per tant, de prevenció- dels conflictes.

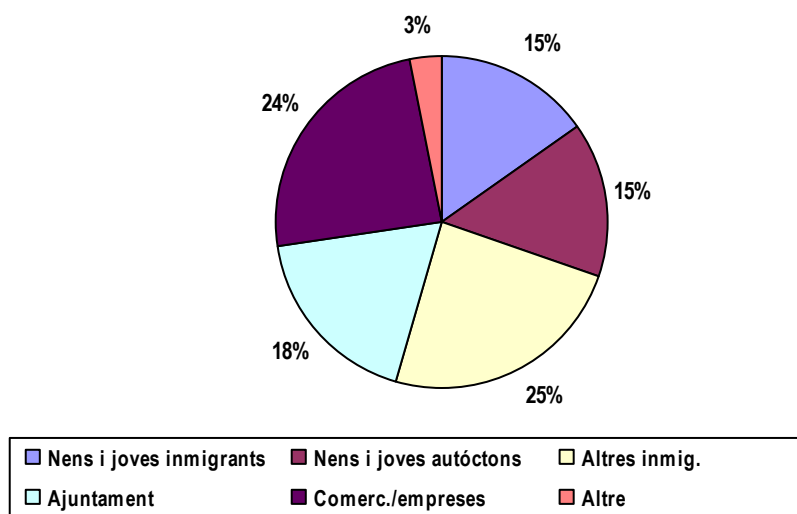


Gràfic 5

Quan es pregunta per qui/com son les persones amb les que s'han tingut el conflictes, les respostes son coincidents amb els elements que destacàvem en el paràgraf anterior: els "grups de..." seguit d'una nacionalitat diferent de l'espanyola son mencionats en el 25% dels casos com a contrapart en un conflicte. Els nens i joves migrats o fills de persones migrades -15% de les mencions- figuren també en un lloc important –quart- darrera dels comerços o les empreses (24%- en segon lloc) i de l'Ajuntament (18%, en tercer lloc). Els nens i joves autòctons son el cinquè grup mencionat. Aquesta dada ens permet corroborar una impressió que ja s'ha posat de manifest en altres llocs (García Canclini, 2005; Reguillo, 2006; Rodríguez Fernandez 2008b): les persones joves son també un grup que es percep sovint com a generador de conflictes, una situació que en aquest cas arriba al 30% (amb un 15% de migrats i un 15%

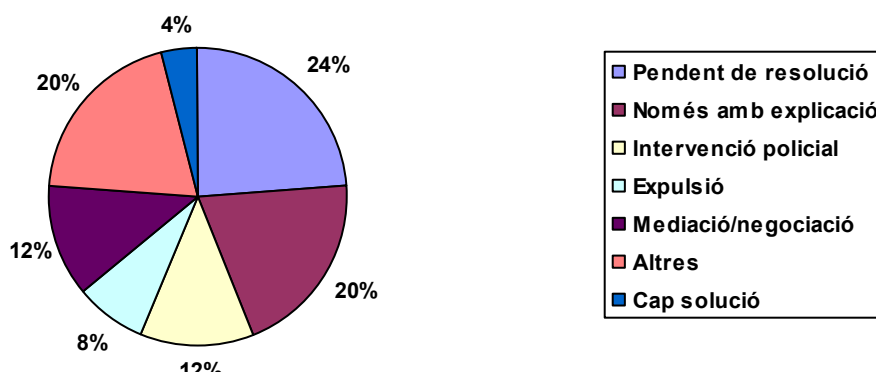
<sup>11</sup> Dins d'aquest concepte trobem exemples com a la utilització que es considera abusiva i excloent d'una plaça o una pista esportiva, la no devolució de llibres a la biblioteca, l'ús habitual dels serveis sanitaris, etc.).

d'autòctons). Aquest element indica també la importància d'enfrontar amb eines preventives i proventives aquesta percepció ciutadana.



Gràfic 6

Finalment podem dir quina era la situació dels conflictes sobre els quals van parlar els entrevistats amb els nostres mediadors en pràctiques la primavera-estiu d'enguany. Com es veu en el gràfic, el 24% dels casos es trobaven (segon la percepció de l'entrevistat) pendent de resolució, seguit d'un 20 % en els quals la solució es va trobar mitjançant una explicació a una o a totes dues parts. Només un 12% dels casos es van resoldre per via de la mediació o la negociació, i el mateix percentatge amb una intervenció policial. Sorprenent és el nombre tan baix de casos en què els entrevistats diuen que el problema no te solució: el resultat del 4% ens transmet una voluntat de treball i d'implicació comunitària encoratjadora.



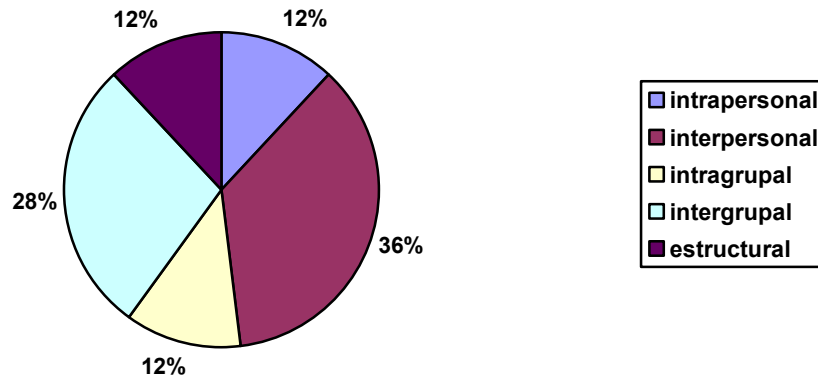
Gràfic 7

2.B.3. Elements més significatius d'això trobat i de l'itinerari dels alumnes fins a les primeres 20 hores de pràctiques.

Així, podem dir que la recerca per a l'acció va portar als nostres alumnes a descobrir que:

- a) A la ciutat de Terrassa hi ha conflictes (soroll, atenció als serveis públics i privats, problemes de convivència, etc.), però també una ciutadania activa disposada a treballar per a trobar solucions.
- b) Els grups de persones joves son percebuts com a un factor generador de greuges i de molèsties, i per tant, en una ciutat que aspira a un futur de prosperitat, els conflictes intergeneracionals que s'amaguen al darrera d'aquesta percepció necessiten també ser atesos, i aquesta atenció es pot fer amb eines de la cultura de la mediació.
- c) Les persones responsables dels serveis públics i privats, encara que pateixen mancances que en ocasions no poden resoldre amb facilitat, estan obertes a suggeriments i a contrastar els seus punts de vista.
- d) La diversitat en si mateixa no es un problema, però la ciutat diversa és un camp de treball que necessita de persones capacitades per a dissenyar estratègies preventives i proventives de gestió de conflictes.

En segon lloc podem dir que el trànsit per la formació i les primeres pràctiques van modificar la visió que els usuaris tenien del conflicte, des d'un escenari on els conflictes imaginats eren sobre tot conflictes de proximitat (a l'escala, conflictes de consum o laborals, en el sí de la família, etc.) cap a una nova forma d'interpretar les situacions problemàtiques, que supera el nivell de conflicte interpersonal. Així es pot observar en el gràfic 8, que mostra que aproximadament el 50% dels conflictes trobats i analitzats pels participants del projecte van ser identificats com a intragrupals, intergrupals o estructurals.



Gràfic 8

Finalment cal destacar que, si recordem les primeres exploracions que es van fer dels conflictes que eren a l'imaginari dels alumnes al començament del curs, veurem que quan estaven finalitzant la part teòrica de la formació i després d'haver fet les seves primeres pràctiques, els participants del projecte van tenir elements per a experimentar un canvi en la seva percepció de la diversitat. Des del segon lloc atribuït a aquesta com a factor causant de conflictes (amb un 18% de recurrències), fins al quart lloc (amb un 10%) en els relats dels entrevistats, no només hi ha influït la distància entre el propi imaginari i el treball de camp, sinó també la pròpia experimentació de viure la diversitat en un curs de capacitació en mediació que els va portar a conviure de forma intensiva durant tres mesos en el si d'un grup divers.

Aquesta nova percepció de la diversitat amb tota probabilitat és la que els va portar a fer, com a exercici final del curs, un Diàleg Apreciatiu en que van decidir formar una associació de persones mediadores, punt del qual, com a forma de fer evident el progrés en la proactivitat dels usuaris, n'explicarem a grans trets com va funcionar aquesta experiència final del curs.

### **3. L'experiència de creació del propi espai de creixement personal i professional: el Diàleg Apreciatiu de "Tots mediadors".**

Els primers dies del mes de juliol, coincidint amb el final de les classes teòriques, estava planificat fer dues sessions teòrico-pràctiques sobre

metodologies generatives. Donat que els usuaris ja havien parlat sobre la possibilitat de constituir una persona jurídica nova, per tal de trobar d'aquesta manera coordinada espais de pràctica de la resolució de conflictes<sup>12</sup>, el professorat va decidir donar suport a aquesta empenta agafant com exemple per a l'exercici pràctic que es volia portar a terme –el Diàleg Appreciatiu- aquesta iniciativa dels alumnes.

Els Diàlegs Appreciatius són una de les eines que recull l'experiència i la trajectòria d'una organització nord-americana que porta el nom d' "*Imaging Chicago*" ([www.imaginechicago.org](http://www.imaginechicago.org))<sup>13</sup>. Aquesta tècnica té com a nucli ideològic central el fer servir les potencialitats dels participants -les característiques positives de la seva història, del seu context i de les seves capacitats- per a construir, horitzontalment, un projecte de futur al voltant del qual treballar plegats. Innova, doncs, en les eines habituals de participació ciutadana a dues bandes:

- a) No es centralitza en les mancances del passat ni en les dificultats, sinó en les capacitats d'integració.
- b) Intenta promoure, mitjançant les formes participatives de la democràcia directa, la reapropiació dels espais i la responsabilització personal i del grup en les decisions que es prendran, que no tenen com a punt de partida les iniciatives exògenes i d'espais de poder (verticalitat), sinó que són inferides des dels desitjos dels participants (horitzontalitat).

El Diàleg Appreciatiu es va portar a terme en dues jornades de cinc hores cadascuna. Es van integrar dues persones de l'organització amfitriona (Cecot) i va ser assistit per dos professors facilitadors. Els participants van treballar plegats, de manera molt activa i amb un molt alt nivell d'implicació, que es va reflectir en una primera construcció: l'arbre de les capacitats del grup<sup>14</sup>, on els seus elements forts van ser prioritzats i posats al servei de la creació comuna.

---

<sup>12</sup> Demostrativa d'aquesta intenció es la pàgina web que, espontàniament, van crear i que fan servir avui dia com a plataforma de comunicació (<http://todomediadores.ning.com/>).

<sup>13</sup> Aquesta organització va néixer l'any 1992 amb l'objectiu de fer treballar junts a grups de persones diverses en la creació d'una visió de futur i d'un pla d'acció per a la seva comunitat o el seu grup, i porta mes de 15 anys fent servir la seva metodologia.

<sup>14</sup> L'arbre de capacitats, i la resta de documentació que recull el treball conjunt son a l'annex 3.



A nivell de resultats de l'acció, els participants van decidir que els vuit elements fonamentals que els hi calia treballar eren: Objectius, Organització, Recursos econòmics, Xarxa externa, Formació, Processos, Seu/lloc i Difusió.

A tall d'exemple, l'element "Organització" va ser definit de la següent manera:

*"Proponemos la creación de una asociación sin ánimo de lucro para la divulgación, formación, información y asesoramiento en temas de RC-Mediación. La organización es horizontal, abierta, implicada e interesada en la Cultura de la Paz. Los servicios que ofrecemos son gratuitos. Al cabo de un año se constituye una comisión que organiza la creación de una Cooperativa que trabaja en todos los ámbitos de la mediación, compuesta por un equipo multidisciplinario a nivel de toda Cataluña. La cooperativa está formada por un Equipo Gestor (Dirección, Administración, Marketing) y por un Equipo Técnico (Asesoramiento/Actuación/Voluntariado). El Equipo Gestor se reúne cada mes y comunica sus decisiones al ET vía mail. El Equipo Técnico se reúne semanalmente y también informa al Equipo Gestor de sus decisiones. En ambas reuniones participan miembros del otro equipo. Contactamos con empresas, entidades, asociaciones que conforman una red externa. Promovemos la flexibilización de horarios para facilitar la conciliación también de todos los componentes de la cooperativa."*

I l'element "Xarxa externa" d'aquesta altra:

"La nostra cooperativa disposa d'una ampla xarxa externa amb la qual col·laborem i nodrim, per a enfortir-la. Comptem amb un assessor pels temes legals que ens puguin sorgir en la nostra tasca de mediació. Mantenim contacte amb entitats de mediació privades i públiques, i al mateix temps amb grups d'estudis i investigació. Per tal de garantir la vinculació amb la ciutat, mantenim contactes periòdics amb entitats i associacions de tot tipus. Promocionem la provenció en els àmbits educatiu, sanitari i comunitari. Per compartir experiències i estar en constant actualització, mantenim contacte amb entitats nacionals i internacionals. A nivell intern contem amb un *coach* extern per enfortir les relacions dintre el grup. Igualment, disposem d'una xarxa externa per possibles derivacions a altres professionals com poden ser psicòlegs, treballadors socials, advocats, etc."

Tots vuit elements van convertir-se en una agenda, on es van detallar i calendaritzar (curt, mig i llarg termini –tres anys-) les accions que cal fer i les complicitats que s'han de trobar per tal de dur a terme el projecte. Les fulles de l'agenda (incloses a l'annex 3) mostren que els participants han decidit responsabilitzar-se del seu futur, partint de la riquesa i la diversitat de les seves experiències del passat i amb les eines trobades en les accions formatives.

El procés de constitució de l'associació ja ha començat, i el proper mes de novembre es presentaran els estatuts per a registrar legalment la nova persona jurídica. En ella, 32 persones, entre participants del projecte, professors i mediadors professionals que ha mostrat el seu interès, s'agruparan en un col·lectiu que permetrà a l'alumnat del curs "Gestió de Conflictes d'avui" endinsar-se en el món de la gestió pacífica de conflictes. Amb les seves paraules:

"Hem recorregut un bocí del nostre camí junts. Ha arribat el moment de separar-nos i seguir fent el propi camí. Tots som diferents de quan varem començar. A nivells diferents, però en cadascú de nosaltres s'ha mogut alguna cosa, s'ha obert una escletxa, han sorgit interrogants i, de ben segur, tots hem après, i no només en el sentit acadèmic."<sup>15</sup>

El camí que ara emprenen el construiran amb les seves mans, però amb noves eines.

Terrassa, 30 d'octubre de 2009.

Gabriela Rodríguez Fernández

Coordinadora acadèmica del curs i responsable de la recerca.

OSPDH- Universitat de Barcelona.

---

<sup>15</sup> Font: pàgina web dels alumnes, abans mencionada.

## Bibliografía

BAUMAN, Zygmunt *La sociedad líquida*, trad. M. Rosenberg y E. Zaidenweg, Buenos Aires: Fondo de cultura económica, 2005.

BERGER, Peter y LUCKMANN, Thomas. *La construcción social de la realidad*. Trad. S. Zuleta. Buenos Aires: Amorrortu editores, 1999

BERGER, Peter (1999) Conclusiones: observaciones generales sobre conflictos normativos. In *Los límites de la cohesión social*. Barcelona: Galaxia Gutenberg, Círculo de Lectores, 1999.

GARCIA CANCLINI, Néstor

- *Consumidores y ciudadanos. Conflictos multiculturales en la globalización*, México: Griljabro, 1995.

- *Diferentes, desiguales y desconectados; mapas de la interculturalidad*. Barcelona: Editorial Gedisa, 2005.

HERMOSO RICO, Blas “Diálogos apreciativos y Escenarios de Futuro: ¿algo realmente nuevo bajo el sol?”, en Diálogos Apreciativos: el socioconstruccionismo en acción, Rodríguez Fernández, G (editora), Ed. Dykinson, 2008.

REGUILLO CRUZ, Rossana. *Emergencia de culturas juveniles. Estrategias del desencanto*. Colección: Enciclopedia Latinoamericana de Sociocultura y Comunicación. Bogotá: Grupo Editorial Norma, 2004.

RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ, Gabriela

- “El Diálogo Apreciativo como herramienta de gestión de conflictos: identidad, legitimidad y comunidad en un contexto de crisis”, en Diálogos Apreciativos: el socioconstruccionismo en acción, Rodríguez Fernández, G (editora), Ed. Dykinson, 2008a.

- El miedo al otro y el uso del espacio: el discurso sobre el delito y el conflicto en la ciudad de Lérida. In *Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*. Barcelona: Universidad de Barcelona, 1 de agosto de 2008, vol. XII, núm. 270 (16). <http://www.ub.es/geocrit/sn/sn-270/sn-270-16.htm>, 2008b.

-¿Comunidad? Mediación comunitaria, habitar efímero y diversidad cultural. In *Polis, Revista Académica de la Universidad Bolivariana*, número 20 ([www.revistapolis.cl](http://www.revistapolis.cl)), 2008c.

SCHUTZ, Alfred. *La construcción significativa del mundo social -Introducción a la sociología comprensiva--* Barcelona: Paidós Básica, 1993.

SENNETT, Richard. *Vida urbana e identidad personal*, trad. de J. Rovira, Barcelona; Edicions 62, 2001.

VILASECA I BARÓ, Sheila "Gente de ayer y de mañana construyen futuro. Una experiencia de diálogo intergeneracional en 3 municipios de la comarca de l'Alt Penedès", en Diálogos Appreciativos: el socioconstruccionismo en acción, Rodríguez Fernández, G (editora), Ed. Dykinson, 2008.-