

***Madò Tonina tenia raó...  
Una experiència de  
conciliació***

Saleha Aarabe  
*Mediadora intercultural*  
Petra Joan Socies  
*Treballadora social*  
Xisco Román García  
*Psicòleg social i comunitari.  
M. familiar*  
Joan Vanrell Ferriol  
*Educador de carrer*

*Educació i Cultura*  
(2008-2009), 20:  
133-148

# **Madò Tonina tenia raó... Una experiència de conciliació**

## **Madò Tonina was right... an experience in conciliation**

**Saleha Aarabe, Petra Joan Socies,  
Xisco Román García i Joan Vanrell Ferriol**

Equip de la Unitat de Treball Social de Montuïri, dependent del Departament  
de Serveis Socials Comunitaris de la Mancomunitat Pla de Mallorca\*

### **Resumen**

La acción de los servicios sociales comunitarios ha tenido como objetivo principal buscar nuevos instrumentos de intervención para poder paliar y/o prevenir estos actos, que de una manera u otra dificultan el buen desarrollo de los jóvenes, de sus familias y de la comunidad. Esta nueva estrategia de intervención no ha sido otra que la ya utilizada desde el inicio de la relación humana: la mediación/conciliación. Actualmente la mediación/conciliación ha resurgido con más fuerza que nunca en muchos ámbitos: social, familiar, escolar.... Como un proceso de discusión y reflexión entre partes que están enfrentadas con el objetivo de llegar a un acuerdo. En el caso que nos ocupa: actos de vandalismo, creemos que es una buena medida alternativa a la vía judicial, más próxima a la comunidad y que favorece la integración social, la responsabilidad y la cooperación de las personas.

La intervención ha tenido un eje vertebral: la necesidad de favorecer en todo momento la participación de todos los frentes implicados: jóvenes, padres, madres y profesionales. Todos ellos han tenido un espacio de reflexión y de participación activa y se han sentido partícipes de las decisiones que les afectaba. El aspecto reparador de la acción ha tendido una fuerte vertiente emocional, no solo en el acto de la conciliación, donde los jóvenes, padres, madres y los perjudicados se encontraron y pudieron empicar cómo habían vivido la situación y como se sienten, sino también en el núcleo más privado de la familia: padres y jóvenes que han mejorado su comunicación y confianza.

Esta experiencia pretendía ir más lejos que la propia acción de la mediación/conciliación y reparación, que su carácter comunitario ha supuesto la puesta en marcha de otras iniciativas como: el análisis de la demanda (situación de los jóvenes), sensibilización, coordinación, evaluación, etc. No siempre es posible llevar a término los objetivos de este tipo de iniciativas que suponen la implicación de otros profesionales, servicios, etc., ya sea por la falta de disponibilidad, interés, necesidades opuestas.... En este caso se ha podido realizar una intervención comunitaria con la estrecha colaboración de los diferentes profesionales (educador de calle, psicólogo social, trabajador social, mediadora intercultural, policía, ...) y entidades (Centro de día de personas mayores, Son Fornés ...) sin la cual no se hubiese podido llevar a término)

\* E-mail: [ssocials@manssocials@mancomunitatplademallorca.net](mailto:ssocials@manssocials@mancomunitatplademallorca.net)

## Abstract

This article shows the experience garnered in handling the rising number of illegal acts by groups of pre-adolescents or adolescents in a Mallorcan neighbourhood. The local social services' main objective was to search for new corrective action tools to prevent these acts, which hamper the proper development of young people, their families and their community. These tools are not new, since they have already been used from the beginning of human relationships: mediation/conciliation. This mediation/conciliation method is now emerging with greater force than ever in a number of different fields - social, family and school relationships - as a process of analysis and debate among the different parties, who are confronted with the goal of reaching an agreement. In the case of illegal acts such as vandalism, mediation/conciliation is a good alternative to current legal procedures for securing responsibility and cooperation and is closer to the community; it also encourages social integration, responsibility and cooperation. This intervention revolves around a central core, which is the need to continuously encourage the participation of all involved parties, such as youngsters, their parents and teachers, etc., all of whom were given a space for reflection on active participation and felt themselves a part of the intervention. The action's healing effect had strong emotional implications, not only during the conciliation procedure in which youngsters, parents and victims met and explained how they had experienced the situation and how they felt, but also in the most private heart of the family: the relationships and mutual trust between parents and children were enhanced. This experience aimed to go beyond mediation/conciliation and reparation action in themselves, since its community character meant the launch of other initiatives such as an analysis of demand (the situation of young people) and awareness raising about the situation, coordination and evaluation. It is not always possible to achieve the objectives of these types of initiatives, which mean the involvement of other professionals, services and so on, due to a lack of interest, availability and opposing needs, etc.. In this case, the community intervention took place thanks to close collaboration among different professionals (street teachers, social psychologists, social workers, intercultural mediators and police) and entities (senior day care, Son Forners, ...), without which this intervention would not have been successful.

—Quin rebombori, aquesta joventut! Així no anam...—comenta una veïna al forn del poble quan s'ha assabentat dels darrers altercats produïts al poble per un grup de joves.

Madò Tonina escolta en silenci la conversa esperant el seu torn.

—Mirau aquest jovent, no té altra feina que anar a rompre coses i entrar a robar? Però qui en té la culpa són els pares. Si els escurçassin la corda això no passaria. Aquests joves són mala gent, no tenen res bo dins el cap —continua queixant-se la veïna.

I vós, madò Tonina, què en pensau, del que ha passat? —li demana la fornera.

—Ai filla, jo ja sóc molt vella i n'he vistes de tot color. Crec que han fet malament de robar i d'espanyar coses d'altres, però també crec que no són mala gent. Són bons xicots. Tal volta no ho varen pensar. Crec que el jovent d'avui en dia necessita un cop de mà, està desorientat.

—No intenteu justificar-los— li reprèn la veïna queixosa.

—No ho faig, filla meva. El que està mal fet, mal fet està. Però el que hem d'intentar és de solucionar-ho en lloc de queixar-nos i de marcar-los com a mala gent. Crec que tots, d'una manera o d'altra, som un poc culpables dels fets i és a les nostres mans poder ajudar-los... No sé la manera de fer-ho, sols sé que és responsabilitat de tots fer-ho.

Ja sé que els temps han canviat, però quan jo tenia la seva edat, ja ha plogut molt de llavors ençà, vaig robar la bicicleta al fill del metge. A ca nostra érem pobres i els meus pares no me'n pogueren comprar cap. Sols ho vaig fer per anar a fer una volteta, però girant el carrer de l'Horta vaig foradar la roda. Em vaig regirar molt i vaig optar per amagar-la. Estava tan nerviosa pel que havia fet que aquell vespre no vaig dormir. L'endemà quan tornava de l'escola el senyor metge parlava amb la meva mare al portal de ca nostra. Quan m'hi vaig acostar, la mare em va demanar si havia vist la bicicleta. Jo, que estava molt espantada, vaig dir que no. Si deia la veritat m'exposava a una bona repulsa. Però el meu padrí, que em coneixia molt bé, quan el senyor metge se'n va anar i la mare va continuar les seves feines, se m'acostà i em va demanar per què no havia dit la veritat. Jo, dolguda per les seves sospites, vaig insistir en la meva innocència. Ell, que era molt savi, em va dir que tard o prest, si no deia la veritat, tot se'm podia posar en contra. En aquell moment no vaig saber a què es referia.

Després de parlar una bona estona no vaig poder aguantar més i vaig confessar. Déu meu la que m'espera!, vaig pensar.

—Per favor, padrinet, què he de fer? No vull que la mare sàpiga res. Em deixarà d'estimar.

El que més m'importava era que la mare em deixàs d'estimar, perdre la seva confiança.

—Jutges malament ta mare. Si ella et reprèn serà pel que has fet, mai no pel que tu ets —va respondre el meu padrí.

Tampoc llavors no l'entenia, però ja estava ficada en l'embolic i allò que volia era sortir-ne el més aviat possible.

La passa següent va ser confessar a la mare el que havia fet amb la bicicleta. Al contrari del que m'esperava, em va fer una besada, no sense abans fer-me un bon sermó. A la fi! —vaig pensar. Quin pes m'he llevat de damunt. Ho he dit i ja me'n puc anar a jugar.

—Encara no has acabat— em va dir la mare. Ara vendràs amb mi a cercar la bicicleta, anirem a cal metge i demanaràs disculpes per haver-la robada i espanyada.

—Quina vergonya! —vaig pensar. Ara hauré de demanar perdó. En aquell moment m'hauria estimat més una clatellada de la mare que anar a humiliar-me davant el metge i la seva família. Creia que se'n riurien de mi.

Tot va ser més senzill del que m'esperava. Vaig demanar disculpes i la meva mare va voler pagar la roda. El senyor metge va insistir que no havia de pagar res, que tot havia estat cosa d'al·lots. Ma mare no va quedar conforme i em va enviar a collir figues a l'hortet que teníem, per oferir-les a la família del metge com a agraïment.

Al cap d'un temps vàrem saber que el senyor metge, després de la nostra visita, va anar al quarter i va llevar la denúncia que havia posada.

En el meu temps, quan algú espanyava alguna cosa, ho pagava i el pare el duia, això sí, de l'orella a demanar perdó, i no passava res més, el nin a poc a poc aprenia a conviure, a posar-se en la pell de l'altre, a respectar els altres, en definitiva, a respectar el poble.

—Tot això està molt bé, madò Tonina— contestà la veïna mentre posava la barra de pa a la senalla. Però el jovent d'avui en dia no és com el d'abans, no tenen cor i són molt esburbats. Bé, me'n vaig —va dir la veïna donant un copet a l'esquena a madò Tonina, crec que no hi ha res a fer amb el jovent. Es faci el que es faci són una guarda de perduts.

Madò Tonina va quedar molt preocupada. Ella no pensava que els joves fossin uns perduts.

Mentre davallava pel carrer anava pensant que el món, la gent, giren molt ràpid; els joves, també.

—M'agradaria molt poder ajudar-los. Però no sé la manera de fer-ho, sóc massa vella. Tinc l'esperança que algú podrà ajudar-los a ser més bones persones, com a mi, a qui va ajudar la mare, el senyor metge... i sobretot, el meu padrí.

...

### **Madò Tonina té raó. Tot gira molt ràpid i, per als joves, encara més**

Les necessitats i/o demandes, així com el ritme de vida dels joves durant els darrers anys, han canviat molt i els joves de la Mancomunitat del Pla no en són una excepció. Aquest ritme tan accelerat de canvis socials fa que els processos evolutius dels infants també s'accelerïn. Trobam al·lots cada vegada més joves que presenten conductes més adultes, però no més madures. Ja fa uns anys que som testimoni des de la nostra pràctica professional de la prematura assumpció per part dels joves de situacions i conductes d'alt risc que, en la majoria de casos, posen en perill el seu bon desenvolupament biopsicosocial.

### **Madò Tonina està preocupada. No sap de quina manera pot ajudar els joves i les seves famílies. Enrere queden els recursos tradicionals que li varen servir. Quins haurien de ser els recursos a posar en marxa avui en dia per poder ajudar els joves? A qui correspondria fer-ho?**

Els canvis socials, com a processos comunitaris, necessiten una estructura per poder donar-hi resposta. D'una banda, a l'àmbit polític, hi ha la necessitat d'un apropament de les polítiques socials mancomunades pel que fa als joves (també a la família) que estableixin objectius i mesures que reflecteixin les prioritats, l'organització i la planificació, per així racionalitzar les intervencions i els recursos dins aquest àmbit; d'altra banda, tècnicament, hi ha la necessitat de dotar-nos de recursos professionals interdisciplinaris del camp de la intervenció social per poder atendre les nombroses demandes, no solament individuals i familiars, que fan els joves, sinó també en un sentit més col·lectiu i comunitari. Aquesta combinació dels àmbits polític i tècnic ha de servir com un eix que aportí noves iniciatives i dinamitzi el medi local per fer partícip la comunitat dels seus propis interessos.

Entre els avantatges que pot tenir posar en marxa iniciatives de caire comunitari dins d'un context rural,<sup>1</sup> com és el context en què s'ha dut a terme la nostra intervenció, Antonio Gallego Gallego assenyala, entre d'altres, que:

<sup>1</sup> **DEFINICIÓ DEL TERRITORI.** Petits trets.

Els municipis que conformen la Mancomunitat són, pel que fa a l'Àrea de Serveis Socials d'Atenció Primària i Comunitària: Algaida, Ariany, Costitx, Lloret, Llubí, Maria de la Salut, Montuïri, Petra, Sant Joan, Santa Eugènia,

Existeix una **proximitat més gran a les necessitats** reals del territori. Això ens permetrà, a més de conèixer les necessitats, poder donar una prestació de serveis més personalitzada.

Hi ha una **cohesió social més gran**. Les iniciatives ciutadanes i els processos de participació social es canalitzen de manera més fluida.

La població té una **preocupació i un interès més grans a identificar espais compartits** d'interès col·lectiu respectant les diferències.

Es produeix una **coordinació de serveis més gran**, això fa que augmenti la rendibilitat tant econòmica com social.

**Els ciutadans exigeixen un control més rigorós de la qualitat i la gestió dels serveis que s'ofereixen a la comunitat.**

### **Quines són les necessitats que ha generat la posada en marxa de l'experiència que aquí presentam?**

Des del Departament de Serveis Socials Comunitaris (SS) de la Mancomunitat Pla de Mallorca s'ha començat a detectar un augment dels casos de delinqüència de joves en edat preadolescent i adolescent. Aquests actes han anat des de robatoris i destrossa de mobiliari públic i privat fins a comercialització de substàncies tòxiques.

Entre els professionals dels SS (educadors de carrer, psicòleg social, treballadores socials i medidora intercultural) s'ha creat un debat intern sobre quina hauria de ser la resposta a donar-hi des del nostre quefer diari. S'ha trobat necessari posar en marxa una

Sencelles, Sineu i Vilafranca. El municipi de Porreres, encara que forma part de la Mancomunitat, disposa de serveis socials propis. La Mancomunitat del Pla és un ens supramunicipal creat el 1982, amb l'objectiu d'agrupar serveis i prestacions que difícilment podrien donar els municipis de manera individual.

Territorialment, suma un total de 611,62 km<sup>2</sup> de superfície, xifra que representa el 16,80% del total de l'illa, és a dir, una sisena part del total de Mallorca (3640,16 km<sup>2</sup>).

Pel que fa a la demografia, la comarca del Pla fins fa uns anys era una zona poc habitada, amb una progressiva pèrdua de població. Aquesta presentava una característica de regressió i d'estancament. Fins el 1991 la tendència demogràfica era decreixent. A partir d'aquesta data i fins el 1996 es nota un petit augment de població (aproximadament, entre 600 i 700 habitants), produïda per la immigració comunitària, sobretot d'alemanys que decideixen establir-se al Pla. Però des d'aleshores i fins avui el Pla ha sofert un augment de població (2.074 persones) que arriba a 25.769 habitants (excepte Porreres). L'explicació la trobam, per una part, en el fenomen de la immigració, sobretot, l'extracomunitària, procedent del Marroc i d'Amèrica Llatina; per altra part, s'explica per la proliferació de residències secundàries i la transformació de l'àrea d'influència urbana de Palma. Aquesta diversitat cultural de població no autòctona inicialment va produir cert recel entre la població dels municipis. Aquest recel s'agreujava amb el col·lectiu de ciutadans del Marroc, sobretot pel tema de la llengua i per temes culturals que no eren entesos des de la percepció occidental. Tot i així, molts d'aquests immigrants, gràcies a iniciatives comunitàries, s'han incorporat a la vida social dels pobles, han aportat i compartit estils de vida diferents i han enriquit la idiosincràsia de la comarca.

Econòmicament, fins fa poc era una comarca que estava afectada per la desocupació, malgrat que la seva incidència semblava relativament reduïda, segons les característiques econòmiques i demogràfiques. Tradicionalment, el sector econòmic principal de la zona era l'agricultura que, a causa dels baixos rendiments, es trobava en una clara decadència. Dins el sector secundari destacava bàsicament la construcció i dins el terciari, serveis de restauració molt elementals. En els darrers anys i gràcies al Programa de desenvolupament del Pla de Mallorca 1993-1996 de la Conselleria d'Economia i Hisenda de la Comunitat Autònoma, així com altres iniciatives (tant públiques com privades) de promocions econòmiques, de dotacions de recursos, etc., el Pla en aquest darrers deu anys ha pogut viure un desenvolupament econòmic important. El sector serveis s'ha modernitzat i ha ampliat l'oferta amb el desenvolupament de les modalitats d'agroturisme i turisme rural d'interior; s'han instal·lat noves i petites indústries, sobretot la dedicada a l'artesania: pell, joieria, etc.

línia d'intervenció de caire comunitari amb l'objectiu de prevenir i/o detectar cada vegada més prest aquests actes que posen en perill, com ja dèiem abans, el bon desenvolupament dels joves i les seves famílies, així com la convivència de la comunitat.

Durant aquest darrer any, aquests actes s'han repetit a diferents municipis de la Mancomunitat: Algaida, Montuïri, Lloret, Petra, Llubí, Maria de la Salut, Sineu, Vilafranca, Santa Eugènia... En aquest article volem reflectir la intervenció duta a terme al municipi de Montuïri.

### **Què ha passat al poble que té madò Tonina tan preocupada i la veïna tan queixosa?**

Un grup de joves amb edats compreses entre tretze i disset anys han realitzat una sèrie d'actes vandàlics al poble. En concret, els actes han estat: entrar a robar a un comerç, bolcar un cotxe, rompre el vidre d'un altre i entrar a l'escola pública per fer-hi destrosses.

### **Davant aquests fets, quina ha estat la nostra resposta?**

La intervenció s'ha dividit en les fases següents:

## **Recepció de la demanda i anàlisi**

Després de fer una investigació, la policia local ha descobert qui eren aquests joves i ho ha posat en coneixement del batlle, que ha convocat una reunió amb l'equip de professionals dels SS en què ens ha comentat que les persones perjudicades pels fets han demanat a l'Ajuntament que hi intervingui per resoldre l'afer i evitar aquests tipus d'actes. El batlle ens transmet la seva preocupació pels fets i s'adona que la situació se'ls escapa de les mans. Ens demana poder intervenir en la resolució del problema i ens facilita, des de l'Ajuntament, les eines i els recursos necessaris.

Les persones perjudicades pels actes dels joves han acudit a l'Ajuntament per informar que havien denunciat els fets davant la justícia, encara que veïen bé qualsevol altre tipus de solució plantejada des de l'Ajuntament. **Quina altra solució podem donar des de la institució local? Tenim els medis? Sabrem fer-ho?**

Trobam que els perjudicats han fet ús del seu dret de recórrer a la justícia. Trinidad Bernal ens recorda que la Comissió de la Comunitat Europea planteja,<sup>2</sup> en el seu llibre verd, que l'accés dels usuaris a la justícia és un dret humà i una condició de l'eficàcia de l'ordenament jurídic, encara que aquest accés es troba obstaculitzat per tres elements: el temps, el cost i l'eficàcia. La Comissió proposa com a millora seguir una doble via:

- Simplificar els procediments judicials.
- Posar en marxa procediments alternatius al judicial, com la mediació, la conciliació i l'arbitratge. Aquests procediments tenen en comú la negociació duta a terme «mitjançant un procés de discussió entre les parts enfrontades amb l'objectiu d'arribar a un acord».

En els darrers anys i amb la promulgació de la Llei orgànica 5/2000, de 12 gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors (BOE 13/1/2000), s'han posat en marxa tot un seguit de programes de caire extrajudicial que potencien intervencions de caire més preventiu i reparador i menys punitiu.

<sup>2</sup> Reunió a Brusel·les el 16 de novembre de 1993.

Encara que coneixem avui en dia aquestes intervencions des del vessant del món judicial, veiem necessari poder fer una passa més. Aquesta seria posar a l'abast de la població serveis de mediació/conciliació més propers que puguin resoldre els problemes amb un cost emocional i econòmic més baix sense haver de recórrer a la via judicial, serveis que potenciïn la conciliació entre els diferents membres de la comunitat, que afavoreixin la integració social i que fomentin els aspectes educatius de la convivència.

### **Deu ser la mediació/conciliació la solució més adient?**

Tal volta hi pugui haver altres vies per solucionar el problema, tan vàlides com allò que hem decidit dur a terme nosaltres, no ho sabem, sols sabem que després de moltes reflexions hem decidit apostar fort per vies preventives i educatives i intentar així ajudar els joves, com diu Jaume Funes «donant-los un cop de mà perquè gestionin amb menys dificultat el seu món interior». Ben segur que aquest també és el desig de madò Tonina.

En el cas que ens ocupa i després d'analitzar: a) la bona disponibilitat d'una de les parts implicades (afectats), b) la qualificació dels fets comesos com a faltes, c) el suport professional i institucional, hem vist la possibilitat de poder posar en marxa algunes d'aquestes tècniques de negociació des del nostre àmbit d'actuació: els serveis socials comunitaris.

Una vegada hem decidit la línia a seguir en la nostra intervenció, contactam amb uns dels educadors de medi obert (EMO),<sup>3</sup> perquè ens assessori en la posada en marxa i durada de tot el procés. Aquest assessorament ha tingut com a objectiu l'aportació d'elements i eines de treball, així com la participació activa a l'acte de conciliació.

## **Contacte amb les parts**

### **a) Amb els joves, pares i mares**

La primera passa és citar tots els pares i mares dels menors amb l'objectiu de valorar la possibilitat de realitzar un acte de conciliació/mediació amb les persones perjudicades pels actes que han comès els seus fills. Se'ls dona tota la informació de les actuacions que volem posar en marxa des dels serveis socials de la Mancomunitat i l'Ajuntament de Montuïri. Una vegada contextualitzada tota la situació, així com la línia a seguir, es demana el consentiment dels menors i dels seus pares i mares per fer un acte de conciliació amb les persones perjudicades. Des de l'inici se'ls explica en què consistirà aquest acte i quines finalitats té. Una d'aquestes és poder compensar d'alguna manera aquestes persones, sempre que elles hi vinguin a bé. Tots els pares i mares, així com els joves, es mostren col·laboradors.

### **b) Amb les persones perjudicades**

Algunes d'aquestes persones ja s'han posat en contacte amb l'Ajuntament i s'han mostrat interessades i col·laboradores per cercar altres vies de solució diferents de la judicial. Partint d'aquesta bona predisposició, hi contactam novament i els explicam l'actuació que volem dur a terme. Estan d'acord a participar en l'acte de conciliació.

<sup>3</sup> Direcció General de Menors i Família, dependent de la Conselleria de Presidència i Esports del Govern de les Illes Balears.



En un primer moment, se'ls comenta la possibilitat que les prestacions siguin en benefici seu, com a manera de compensar els danys que els han causat. Diuen que no. Encara estan dolguts pels fets i no es refien dels joves. Estan d'acord amb la proposta que les prestacions es duguin a terme a diferents serveis socials i culturals de la Mancomunitat.

## Valoració del tipus d'intervenció

Després d'escoltar totes les parts, hem valorat els criteris següents que poden facilitar i adequar la nostra intervenció.

Criteri legal: els actes que han comès els joves estan tipificats com a delictes lleus i faltes.

Criteris psicosocials:

— Hi ha un reconeixement per part dels joves dels danys causats.

— Hi ha capacitat per conciliar-se i reparar, són capaços d'associar la seva conducta, el dany i les persones perjudicades.

— Hi ha voluntat de participar activament per part de totes les parts implicades: joves, mares i pares, persones perjudicades i professionals.

## Sessió de conciliació

*A aquesta sessió acudeixen tots els pares i mares, els menors, les persones perjudicades i tots els professionals que hi participen.*

Començam contextualitzant la sessió. En un primer moment es parla de la responsabilitat civil, és a dir, aquella que s'encarrega de cobrir les despeses de les destrosses fetes a les persones perjudicades, i és responsabilitat dels pares, com a tutors dels menors, assumir-la. Es planteja començar per aquesta, amb la finalitat que els menors puguin valorar els perjudicis fets.

Durant l'acte de conciliació, tots els joves es mostren avergonyits. Miren quasi tot el temps en terra mentre escolten el que els professionals diuen. Un dels objectius, no solament de la sessió de conciliació, sinó de tot el procés de la intervenció, és que els joves se'n sentin part activa. És per això que els donam el protagonisme, juntament amb les persones perjudicades, de la sessió. Després d'escoltar de boca d'aquestes els danys materials i els danys morals que els han provocat els seus actes, els joves no saben què dir, però quan un d'ells s'hi llança, tots els altres li van darrere. Comencen una roda per demanar disculpes i mostren el seu interès i compromís per poder reparar el que han fet. Davant la pregunta sobre la manera en què creien ells que s'haurien de reparar els danys comesos, contesten que haurien de pagar-los.

—*Com ho pensau pagar?* Alguns miren els pares i mares. No saben què dir. Un pare els diu que hauran de ser ells, com a tutors seus, qui facin front a les despeses; al mateix temps els diu que creu que ells també haurien de pagar de qualque manera.

Seguidament es parla de la responsabilitat penal, és a dir, la responsabilitat per haver comès els actes tipificats com a delictes. Aquesta responsabilitat l'han d'assumir els joves. Una vegada presa consciència dels danys causats pels seus actes i de les despeses que hauran d'assumir els seus pares i mares, els demanam que decideixin ells mateixos la manera de compensar el que han fet. Ens demanen què trobam nosaltres que s'hauria de

fer. Els comentam quines serien les mesures susceptibles de ser imposades, segons la llei del menor per la qual s'haurien de regir, per assumir la responsabilitat penal dels seus actes. Davant la impossibilitat de compensar directament les persones perjudicades, els proposam realitzar prestacions en benefici de la comunitat, en concret, en recursos de caire social i cultural de la Mancomunitat. Hi estan d'acord i són ells qui valoren que han de realitzar un total de cent hores de prestació. Les persones perjudicades hi estan d'acord, així com els pares i mares. Queden citats a una nova reunió en què se signaran els acords i es farà entrega a cada un dels joves de la planificació de les prestacions. S'acorda que aquestes es duran a terme després d'acabar el període escolar, durant els mesos d'estiu.

## **Prestació de serveis**

Davant la negativa dels perjudicats que realitzin les prestacions en benefici seu, l'equip decideix de posar-se en contacte amb diferents recursos socioculturals del municipi: servei de menjador a domicili, el centre de dia, el Museu Arqueològic de Son Fornés i la brigada municipal, que finalment és descartada.

L'objectiu de les prestacions és que realitzin accions de caràcter socioeducatiu. No es tracta d'imposar-los un càstig, sinó que els joves coneguin llocs on puguin conèixer altres realitats i situacions diferents de les que viuen normalment.

Per aquesta raó, s'opta que facin les prestacions al servei de menjador a domicili i al centre de dia, on es podran relacionar amb persones grans i conèixer les dificultats i necessitats que presenta aquest col·lectiu i, per altra banda, al Museu Arqueològic de Son Fornés, com a recurs cultural.

Finalment, només queda establir, amb els recursos, els horaris, que queden de la manera següent, amb algunes variables:

**Setze hores al Museu Arqueològic de Son Fornés.** Aquest museu recull, classifica i recompon les restes arqueològiques trobades al poblat talaiòtic de Son Fornés, situat prop del poble de Montuïri. Aquí els al·lots trien sediments i aprenen una part de la història de la nostra illa.

**Trenta-dues hores al servei de menjador a domicili de la Creu Roja.** El servei de menjador a domicili reparteix menjar a les persones que presenten dificultats d'autonomia personal a l'hora de fer el menjar. Aquest servei consta de cuina i de tres furgonetes, cada una de les quals realitza una ruta diferent a diari per a la distribució del menjar dins la Mancomunitat. La feina dels menors consisteix a acompanyar cada una de les conductores del servei i ajudar-les a carregar i descarregar les termocubetes de les furgonetes.

**Quaranta hores al Centre de Dia de Montuïri o al centre de dia de Costitx.** La Mancomunitat disposa de dos centres de dia on s'atenen, durant el dia, les persones grans que no tenen autonomia personal i de les quals la família no pot tenir cura. Els joves han d'ajudar els professionals del centre en totes les tasques diàries que comporta l'atenció a una persona gran.

Les hores queden reduïdes a vuitanta-vuit a causa de la disponibilitat dels recursos i per facilitar que es realitzin en el període d'un mes.

Hem de tenir en compte que no tots els al·lots poden acudir a un mateix recurs alhora: al centre de dia hi van d'un en un, ja que és una de les exigències del recurs; al Servei de Menjador a domicili hi acudeixen de tres en tres, ja que són tres les furgonetes de què disposa aquest recurs i al Museu Arqueològic de Son Fornés hi van en grups de tres.

Una vegada posats en contacte amb tots els recursos i havent establert la disponibilitat de cada un, es torna a citar els pares i les mares i els seus fills a fi de posar-los al corrent dels horaris que han de complir. Durant aquesta reunió es firmen els acords de l'acte de conciliació.

La passa següent és el compliment de les prestacions, anteriorment descrites, en benefici de la comunitat. L'educador de carrer s'encarrega de fer un seguiment dels joves als recursos i de solucionar qualsevol incidència que pugui succeir.

## **Avaluació del procés i dels resultats**

Al llarg de la durada d'aquesta intervenció s'han establert una sèrie d'avaluacions intermèdies i una avaluació final de tot el procés que s'ha dut a terme: metodologia, continguts, etc. Això ha facilitat poder fer les modificacions necessàries, que s'han adaptat a les necessitats de tots els fronts implicats: joves, pares, mares i professionals. Al mateix temps, s'ha recollit informació molt vàlida que ens servirà per posar en marxa estratègies de millora que enriquiran futures intervencions d'aquest caire.

Per acabar la intervenció, es fa una sessió amb els pares, mares i joves en què se'ls fa una retroacció sobre la manera en què han anat les prestacions i es fa una valoració conjunta i individual a través d'un qüestionari.

La retroacció als perjudicats es fa individualment, es concreta una cita amb cada un d'ells per pagar-los les destrosses que han sofert. També se'ls explica la manera en què han anat les prestacions dels joves.

### **Valoració del procés i dels resultats**

Els pares i mares

Des d'un principi hi ha una gran implicació dels pares i mares. Acudeixen a totes les reunions convocades acompanyant els seus fills. Dos joves són acompanyats pels seus germans grans. En aquests casos, quan s'han de signar els acords, porten els documents als pares, que són en definitiva els tutors dels menors, perquè els revisin i els signin si hi estan d'acord.

L'educador de carrer ha fet diverses visites a domicili per poder parlar amb els pares que no varen poder venir a les reunions, els ha explicat tot el procés de la intervenció i ha aclarit els dubtes que han sorgit.

En total hi han participat tretze pares i mares i dos germans majors d'edat.

El grup de pares i mares ha destacat pel seu suport en tot moment a la iniciativa que se'ls planteja des de l'Ajuntament. En referència a les hores de servei a la comunitat que han de realitzar els seus fills, alguns pares troben que la quantitat d'hores és insuficient i proposen que siguin algunes més. Els explicam que no es tracta d'un càstig i que les hores han estat fixades pels seus fills i acceptades per les persones perjudicades.

Inicialment, alguns pares i mares tenen una sensació de rebuig a la intervenció (això ens ho diuen al final de tot el procés), no per la intervenció en si, sinó més bé perquè se senten avergonyits per allò que ha fet el seu fill, per allò que diran... Alguns també verbalitzen en finalitzar la sessió de conciliació que han perdut la confiança en els seus fills, se senten traïts.

Una vegada acabat tot el procés, aquests mateixos pares se senten satisfets, diuen que han recuperat la confiança perduda, fins i tot donen gràcies per tot allò que s'ha fet. Ho viuen com una mesura de prevenció: «estic content que tot això hagi sortit ara i no quan ja no tingui remei».

### Els joves

Durant tota la intervenció, els joves mostren interès i compromís per solucionar el problema. Són capaços de fer una reflexió crítica dels actes i de les repercussions negatives que han tingut sobre les persones perjudicades. Els demanen disculpes i s'autoimposen les hores de la prestació.

Alguns joves reconeixen que aquest fet ha provocat una crisi familiar, sobretot pel que fa referència a les relacions amb els pares, senten que hi han perdut la confiança. Al final del procés, emperò, reconeixen que aquesta relació millora a poc a poc. Són conscients que haver pogut demostrar als pares i mares que han estat capaços de realitzar la prestació als serveis sense cap tipus de queixa ha contribuït al fet que la confiança dels pares es vagi recuperant.

Durant les prestacions, els joves demostren la seva maduresa: mostren interès, respecten les persones amb les quals tracten (tant els professionals com els usuaris dels recursos en què participen), són puntuals i compleixen els horaris. Prova d'això és que en tots els recursos la valoració ha estat positiva i no ha estat necessària la intervenció de l'educador més que per realitzar un seguiment molt puntual.

Alguns dels joves, després d'haver finalitzat la prestació, s'han apropat al centre de dia de persones grans de Montuïri, interessats a acudir-hi com a voluntaris; per altra banda, al Centre de Recerca Arqueològica de Son Fornés, alguns dels joves hi han anat acompanyats per amics per conèixer les tasques que s'hi duen a terme.

### Les persones perjudicades

Algunes d'aquestes persones han recorregut a la via judicial, ja que s'han sentit desemparats pels fets. Se'ls proposa cercar una altra via per poder solucionar el problema. És la primera vegada que senten parlar de conciliació, de mediació, d'educadors, de psicòlegs, etc. Estan un poc perduts però disposats a col·laborar. Assisteixen a les sessions, hi participen activament, accepten les disculpes dels joves i firmen els acords.

A l'acte de conciliació hi assisteixen dues de les tres persones perjudicades. La tercera no pot venir per raons d'horari, però està informada i d'acord amb tot el procés. Totes han estat informades de l'evolució de la intervenció.

### Professionals dels recursos que han participat

Tots els professionals dels recursos comunitaris que han participat en la intervenció s'involucren en el procés, tant a l'hora d'atendre els menors com a l'hora de coordinar-se amb els SS.

Tal vegada el recurs més dur per als joves, per les seves característiques i per la quantitat d'hores de prestació, ha estat el **centre de dia de persones grans**. Així i tot, la resposta dels joves ha estat molt bona, tant pel que fa a la predisposició a fer les tasques, com al caràcter acollidor amb els usuaris dels centres. Professionals d'aquests centres han comentat que alguns d'aquests joves «són més bons que molta gent que ve a fer pràctiques amb les persones grans».

Els professionals del **servei de repartiment de menjar a domicili** inicialment no eren molt partidaris que els joves fessin la prestació amb ells. Tenien por de tractar amb els joves, ja que no sabien de quina manera actuar si es presentaven problemes de comportament. Després de l'experiència, diuen que han tingut una grata sorpresa. No solament no han tingut cap problema, sinó que els joves han treballat de valent. També diuen que ara tenen una visió molt més positiva del jovent.

Els professionals de **Son Fornés** valoraren molt positivament el procés de tots els joves. Des del seu punt de vista, l'experiència els ha servit per aprofundir en les inquietuds dels joves i per acostar-se a la seva realitat. A més, s'ha obert el museu als al·lots, ha servit com a manera de donar-se a conèixer entre aquesta població, ja que fins i tot joves que no estaven realitzant les prestacions s'han acostat al recurs per saber què feien els seus companys. Per altra banda, molts dels menors es mostraren interessats a participar com a voluntaris en alguna de les excavacions que realitzen periòdicament.

**Des de l'Ajuntament** es destaca la participació de la policia local durant l'acte de conciliació i l'interès que ha demostrat per l'evolució dels joves durant el procés. Amb la posada en marxa d'aquesta iniciativa, aquests tipus d'actes han disminuït considerablement al poble, cosa que valoren molt positivament. A més, el policia local comenta que la iniciativa li ha servit per acostar-se més a aquest grup de joves i que ara quan el veuen «tots el saluden».

Per altra banda, es destaca la confiança i el suport que en tot moment es disposa en els diferents professionals dels serveis socials.

Un recurs fonamental és l'**educador de medi obert** de la Direcció General de Menors, que és qui facilita que l'acte de conciliació es dugui a bon terme. Tots els dubtes que surten durant la intervenció en temes de legalitat li són consultats i sempre dona una solució que s'ajusta a la realitat en la qual intervenim. Aquest professional ha entès des del primer moment els objectius que els professionals de l'atenció primària volíem aconseguir i l'àmbit des d'on s'actuava. Ha estat un referent, no solament en els aspectes metodològics, sinó també com a agent facilitador del procés que respecta les decisions de l'equip d'atenció primària, els ritmes de la intervenció, etc.

## Conclusions

L'amplitud d'aquesta experiència, considerant els diferents àmbits d'intervenció que ha desenvolupat, la preocupació pel creixement d'actes d'aquest tipus entre el jovent, la sensibilitat per part dels professionals i de l'Ajuntament davant els joves i l'alta implicació de totes les parts: joves, pares, mares, professionals..., ha produït un procés creixent d'intervenció que ha facilitat la consecució dels objectius que es varen plantejar inicialment i molts més, que s'han anat desenvolupant al llarg de la intervenció.

Consideram que l'avaluació del procés i dels resultats que abans hem comentat ens permet confirmar, en gran mesura, el paper important que una intervenció d'aquestes característiques pot tenir dins de la comunitat. Perquè aquesta sigui efectiva volem destacar, entre d'altres, les condicions següents:

**Interdisciplinarietat:** l'equip de serveis socials està format per diverses categories professionals (treballadores socials, psicòleg social, educadors, mediadora intercultural...); a més, durant la intervenció hi participen diferents agents externs, com ara l'educador de medi obert, el policia local i els diferents professionals dels diversos recursos. Per aquesta raó, és imprescindible conèixer el treball en xarxa i delimitar la funció de cada una d'aquestes persones.

**Predisposició política:** entesa com l'interès de donar una solució educativa i preventiva més que repressiva; com la recerca d'alternatives i de suport professional; com la facilitació de totes les eines i espais al seu abast; com l'acceptació dels consells professionals, a més de la facilitació de tot el procés sense, en cap moment, tenir la necessitat de polititzar-lo i de fer-lo públic.

**La participació i la implicació dels pares i mares** amb l'equip de serveis socials a l'hora d'ajudar els fills a solucionar el conflicte de convivència. És important que els pares entenguin aquest tipus d'intervenció i que la facilitin; mantenir-los al corrent de totes les actuacions; donar-los tot tipus d'explicacions sobre el motiu per què es volen dur a terme; exposar-los els objectius de la intervenció. S'ha d'evitar culpabilitzar-los i en cap moment s'han de veure amenaçats, sinó que se'ls han de transmetre les nostres preocupacions i les de la comunitat i la nostra intenció d'ajudar els seus fills en aquesta dificultat que ha sorgit.

**Facilitar recursos i eines per donar respostes a les necessitats dels diferents col·lectius de la comunitat, en aquest cas, els joves.** El protagonisme l'ha de tenir el sector de la població al qual va dirigida la intervenció.

S'ha de facilitar un espai en què puguin reflexionar sobre les conseqüències dels actes, en què puguin exposar els dubtes i donar la seva opinió. Aquest espai també ha de servir per treballar, prèviament, el comportament durant les activitats, què s'espera d'ells i quina ha de ser la resposta. A més, s'han de deixar clares les expectatives creades i clarificar-les conjuntament. Han de poder triar, encara que el ventall d'alternatives no sigui molt ample, i donar-los la possibilitat que demostrin els aspectes més madurs de la seva personalitat; també s'han de seleccionar els recursos més adients. S'ha de fer una prospecció per conèixer cada un dels recursos i l'activitat que desenvolupa. La finalitat ha de ser establir a quin d'aquests recursos es podran assolir els objectius que ens hem marcat.

Una vegada triats els recursos, se'ls ha de preparar per a l'acollida dels al·lots: informar els professionals dels centres sobre els tipus de joves que hi participaran; en cas de dubtes i/o de conflictes, a qui hauran d'acudir; s'han d'acordar quines seran les funcions dels joves dins el recurs, etc.; en definitiva, s'han de fer totes les possibilitats, no s'ha de deixar res per establert o per suposat sense haver-ho discutit. Aquí tornam a fer referència al treball en xarxa.

Per finalitzar, s'ha de fer un seguiment dels joves durant les activitats, tant per donar suport als al·lots com als recursos. Tant uns com els altres en cap moment s'han de sentir abandonats, és fonamental mantenir una bona relació amb tots els implicats, que tinguin algú a qui dirigir-se en cas de dubtes o dificultats.

Posar en marxa una iniciativa d'aquestes característiques no ha estat una tasca fàcil, però sí una experiència molt enriquidora, ja que ens ha permès apropar-nos més als diferents col·lectius, destinataris de la intervenció, recollir les seves inquietuds i preocupacions i poder donar-los un cop de mà de la manera en què li hauria agradat a madò Tonina.

Per acabar, voldríem dir que **ajudar i estimular** els joves i les seves famílies perquè compleixin pautes educatives i de protecció en propi benefici i de la comunitat és **un deure dels estats i de les corresponents institucions**. Una de les actuacions necessàries és la de posar a l'abast d'aquests col·lectius eines d'educació i motivació amb la finalitat d'obtenir millores de salut, d'educació i de socialització.

## Bibliografia

Llibres

BERNARL SAMPER, T. *La mediación como alternativa a extrajudicial. Monografía de Mediación: una alternativa extrajudicial*. Madrid: Colegio oficial de Psicólogos. Delegación de Madrid, 1995.

CASAS, F.; OLMEDILLA, A. «Contextos i perspectives psicosociales de la intervenció social en el àmbit de la infància i la família». IV Jornades de la Intervenció social. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos, 1995.

#### Lleis

Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors.

#### Documents

BALLESTER, LL. I MUÑOZ, A. «El Treball Comunitari: Treball Socioeducatiu en xarxa, mediació social i altres opcions d'actuació». Trobada de professionals i entitats de l'àmbit socioeducatiu: Cap a un Treball Comunitari. Santa Maria del Camí, 6 de maig de 2003.

CATALÀ A., I ROMAN X. «Estudis sobre els joves de Campanet». Document no publicat. 2000.

GARCIA FERNANDEZ, F. Ponència: Elementos determinantes de la interdisciplinarietà en el sistema de Servicios Sociales. Su necesidad, obligaci3n y conflicto. Escuela de verano de Servicios Sociales. Almuñecar, 26 de juny de 2001.

#### Articles

LEAL, J. «La construcci3n de lo grupal en los equipos de trabajo: La participaci3n de los profesionales». RTS, núm. 133, 1994.