

alimara

MISCEL·LÀNIA

NÚMERO 54/ ANY 2010



Consell de
Mallorca

Índex

- 3 Cooperació al Desenvolupament i Treball Social: el repte de definir un rol professional des de la formació sobre el terreny**
Fernanda Caro Blanco (Professora del Departament de Filosofia i Treball Social de la UIB)

- 16 La mediació familiar: la millor de les solucions possiblesa**
Mireia Planells Muntaner (Mediadora familiar)

Cooperació al Desenvolupament i Treball Social: el repte de definir un rol professional des de la formació sobre el terreny

Fernanda Caro Blanco,

Professora del Departament de Filosofia i Treball Social de la UIB

nanda.caro@uib.es

Resum

L'article que presentam a continuació vol mostrar l'experiència que, des de l'any 2004 fins a l'actualitat, estam desenvolupant als Estudis de Treball Social de la UIB en matèria de cooperació al desenvolupament. Ens centrarem en les activitats de formació sobre el terreny i pràctiques en cooperació realitzades per alumnes de tercer curs de la Diplomatura en Treball Social, amb l'objectiu d'avaluar la qualitat de la intervenció realitzada pels estudiants, la viabilitat dels projectes en els quals s'insereixen les serves accions, la possible incidència d'aquestes sobre la transformació social i la millora de la qualitat de vida de les persones i comunitats beneficiàries, així com la incidència que aquestes experiències tenen en la millora de la formació professional dels futurs treballadors socials. Una primera avaluació d'aquesta experiència es va presentar com a comunicació al "IV Congreso Universidad y Cooperación al Desarrollo", celebrat a Bellaterra, Barcelona, el mes de novembre de 2008. La publicació d'un volum monogràfic sobre cooperació al desenvolupament de la Revista Alimara ens ha animat a aprofitar l'oportunitat d'apropar els professionals de les nostres illes a les intervencions que en aquesta matèria es realitzen des del estudis universitaris de Treball Social a Balears, a la vegada que aprofundir en l'avaluació iniciada fa un any.

El context institucional

L'any 2001, el Govern de les Illes Balears, a través de la Conselleria de Benestar Social va subscriure un conveni de col·laboració amb la Universitat de les Illes Balears en matèria de Cooperació al Desenvolupament. Amb aquesta iniciativa, ambdues institucions pretenien treballar conjuntament en la tasca de contribuir a l'eliminació de la pobresa al món i específicament en la generació de condicions per tal que, a través de la formació i la investigació, es desenvolupés una cooperació conforme al criteris d'eficàcia, eficiència i qualitat.

Al llarg d'aquest anys, les línies d'actuació inicialment proposades s'han anat millorant i consolidant, a la vegada que la pròpia UIB ha enfortit la seva contribució a l'àmbit de la cooperació i la solidaritat amb accions complementàries, reconegudes de tal manera que, al mes de maig del 2005, es va crear l'*Oficina de Cooperació al Desenvolupament i Solidaritat* (OCDS), òrgan gestor encarregat de planificar i coordinar les diferents accions solidàries que es desenvolupen en el si de la comunitat universitària de les Illes Balears.

Paral·lelament, al conjunt del territori espanyol, la Cooperació Universitària al Desenvolupament (CUD) es va conformant com un àmbit estable de treball solidari amb els països i comunitats empobrits del món. Des d'uns anys ençà, l'estudi, la investigació, la formació i la implementació d'accions de desenvolupament internacional compta amb uns nous actors, les universitats, que de manera progressiva es van consolidant com agents significatius en la cooperació al desenvolupament.

És en aquest context, que a partir del curs 2003/2004, els estudis de Treball Social de la UIB s'incorporen a aquesta iniciativa universitària, a través de tres tipus d'accions:

- **Projectes de cooperació** a països desfavorits amb entitats socials que treballin en la línia de la transformació social a través de la transferència de coneixement i la formació.
- **Projectes de sensibilització i formació**, dirigits a la comunitat universitària balear.
- **Beques de formació sobre el terreny i pràctiques de cooperació al desenvolupament**, atorgades a alumnes de tercer curs de la Diplomatura de Treball Social.

En aquest article ens centrarem en el tercer tipus d'accions, amb l'objectiu d'avaluar la qualitat de la intervenció realitzada pels estudiants, la viabilitat dels projectes en els quals s'insereixen les serveis accions, la possible incidència d'aquestes sobre la transformació social i la millora de la qualitat de vida de les persones i comunitats beneficiàries, així com la incidència que aquestes experiències tenen en la millora de la formació professional dels futurs treballadors socials.

Objectius de l'experiència

L'objectiu inicial d'aquesta experiència parteix de la necessitat d'aprofundir en la formació específica en matèria de cooperació al desenvolupament dels futurs professionals del treball social.

La cooperació al desenvolupament és un àmbit de la intervenció social gens desconegut per als treballadors socials, ja que nombrosos professionals d'aquesta disciplina realitzen la seva intervenció professional o voluntària en el si d'organitzacions no governamentals de cooperació al desenvolupament, des de diferents nivells d'intervenció: grupal i comunitari, i fins i tot individual-familiar, i desenvolupament. I també diverses funcions pròpies –encara que no exclusives– del treball social com són l'orientació, la sensibilització, la formació, la gestió, la planificació, la promoció social, la mediació, etc.

Tot i això, la tasca d'aquests professionals generalment es desenvolupa des d'una certa *transdisciplinarietat*. El repte era, i és, treballar en la definició –teòrica i pràctica– del rol específic que ha de desenvolupar el treballador social en la cooperació al desenvolupament.

En l'intent de compliment d'aquest objectiu, de manera simultània hem anat veient que aquests estudiants, ja gairebé titulats, estan realitzant accions reals que tenen incidència a les comunitats on es treballa i que necessiten, per aquesta raó, ésser avaluades d'acord amb la seva qualitat, amb l'objectiu de ser considerades, o no, bones pràctiques.

Abordam aquí l'anàlisi de diferents variables, com són: les diferents actuacions desenvolupades, les característiques de la població beneficiària, les característiques de la contrapart, el perfil dels estudiants participants, els resultats obtinguts en la intervenció i els beneficis obtinguts per la població. Per altra banda, hem avaluat el programa de formació a partir de 5 criteris, que fan referència a la pertinència, l'eficàcia, l'eficiència el impacte i la viabilitat, ajustant-nos així a la proposta d'avaluació de les intervencions que contempla el *Pla Director de la Cooperació de les Illes Balears 2008/2011*.

Avaluar aquest tipus d'actuacions, a partir de l'estudi de determinades variables i la definició de criteris, cerca assolir diferents objectius: per una banda, contribuir a la millora de la qualitat de les accions que, en matèria de cooperació al desenvolupament, estam desenvolupant des de les universitats, establir pautes i criteris que permetin maximitzar els resultats satisfactoris i útils per a la població beneficiària, a la vegada que contribuir a la millora de la formació i a la especialització dels futurs professionals del treball social.

Descripció i anàlisi del treball realitzat

Des de juny de 2004 fins al setembre de 2009, un total de 37 alumnes¹ han participat a diversos programes formatius i d'intervenció en cooperació al desenvolupament. A tots ells hi participen, de manera coordinada, diferents

actors: per una part la pròpia *UIB*, des de dos àmbits diferenciats, l'Oficina de Cooperació al Desenvolupament i Solidaritat (OCDS), encarregada de la gestió general del programa de beques, i la instància a la qual pertanyen els estudis que presenten la proposta formativa, que en el cas que ens ocupa és el Departament de Filosofia i Treball Social; una *entitat local* balear que treballa en cooperació al desenvolupament –encara que no sigui de manera exclusiva– i que estableix un pont de contacte entre la universitat i la *contrapart*, que és el tercer actor: una entitat ubicada als països del sud i que treballa en el desenvolupament social i l'atenció a les necessitats de la seva població. De manera progressiva, al llarg d'aquests anys, hem anat incorporant un quart actor: les universitats dels països empobrits. Aquesta és una interrelació que s'ha anat definit de manera diferenciada a cada territori, amb dinàmiques diverses, però que poc a poc va consolidant una interessant xarxa afavoridora del treball conjunt i coordinat.

A continuació passem a descriure els diferents programes formatius implementats:

- Durant l'estiu del 2004 es va realitzar una experiència de col·laboració, amb la participació d'una alumna, a través de l'Assemblea Autònoma de Creu Roja, amb la congregació dels *Pares Paüls* a San Pedro Sula (Honduras) a un projecte d' "*Atenció Integral i Promoció Comunitària i Desenvolupament Integral de la Sierra del Merendón*". En aquesta experiència formativa no li vàrem donar continuïtat, raó per la qual no s'avalua en aquest estudi.
- Des del 2004 fins a l'estiu de 2006, un total de 8 alumnes han participat a un projecte amb les associacions *Forum de Femmes*, de Al-hoceime i *Action Feminine*, de Marroc, per a la "*Formació en Habilitats socials i Promoció Social de la Dona*". En aquesta iniciativa hi participava la Universitat Abdelmalek Essadi de Tetuan i Tànger, i la Xarxa Riff-Illes Balears com a entitat col·laboradora.
- Fins a l'estiu de 2009, 12 estudiants han treballat al projecte d' "*Inserció Sociolaboral de Joves en Risc i conflicte Social*" i al projecte de "*Promoció Social de la Dona*", a San Salvador, Apopa i Soyapango, municipis d'El Salvador, tenint com a contrapart l'entitat local Fundación Salvadoreña para la Promoción y el Desarrollo Social (Funsalprodese)
- 16 alumnes han realitzat estades a diverses comunitats rurals del municipi de Mazatenango, al departament de Suchitepéquez, a Guatemala, formant part del projecte de "*Desenvolupament comunitari i promoció social de la dona*", amb l'entitat local ADEHGUA (Associació per la Defensa dels Drets Humans a Guatemala) i tenint com a entitat col·laboradora Ensenyants Solidaris-STEI.

Els **objectius** proposats als estudiants, en tots els casos, es refereixen al coneixement del context polític, social, econòmic i institucional del país d'acollida; al coneixement ampli de la realitat de la població objecte de

treball; al coneixement de l'entitat/contrapart amb la que es fa feina; a la participació en el diagnòstic social i comunitari de la zona concreta – comunitat, municipi...– al que es desenvolupa la intervenció; i al disseny i implementació d'activitats dirigides a l'organització i dinamització de grups de la comunitat a través de tallers formatius, de capacitació, d'entrenament en habilitats socials, lúdics i vivencials, enfocats a les necessitats del grup o sector de població concret.

En tots els casos, l'estada mínima exigida als estudiants és de 60 dies.

A l'hora de descriure el perfil dels alumnes que han accedit als diferents programes, hem escollit sis variables: edat, sexe, sector de població en el qual han realitzat les pràctiques obligatòries de la carrera, formació prèvia en matèria de cooperació al desenvolupament, motivació per presentar-se a les beques i autonomia personal i tècnica.

A la variable edat hem considerat dos grups: els estudiants menors de 24 anys i els majors d'aquesta edat; quant a la motivació –els estudiants presenten amb la sol·licitud de beca un escrit explicatiu de la seva motivació i expectatives pel que fa a les pràctiques– hem considerat tres tipologies: la motivació personal, que té a veure amb la vivència d'una experiència vital, posar-se a prova a un mateix, conèixer altres móns i cultures, etc.; la motivació professional, relacionada amb l'adquisició e implementació de coneixements tècnics i professionals referits tant a la cooperació al desenvolupament com al treball social; i la motivació ideològica, que té a veure amb la presa de consciència quant a què les situacions de pobresa i conflicte social observats en el context en el qual s'insereix la seva pràctica i des del que treballa l'entitat contrapart, té un origen polític i econòmic basat en el desigual repartiment de la riquesa i la vulneració dels drets humans, al qual s'hi suma un sentiment de compromís amb la població i l'entorn social en el qual es treballa, que els condueix a la recerca del canvi social.

Detallarem a continuació les característiques dels principals programes:

El programa de **Formació en habilitats socials i promoció social de la dona marroquina**, en el que actualment no hi participen alumnes de treball social, es va desenvolupar al Marroc, principalment a la zona del nord del país, a les ciutats de Tancar, Tetuan i a la Regió del Riff, al municipi d'Al-Hoceime i llogarets dels voltants. El projecte s'inicia a través d'una xarxa d'organitzacions, la *Xarxa Riff*, formada per entitats de caràcter social de les Illes Balears (Al-Magrib, Metges del Món, Fundació Diagrama, CGT, Ensenyants Solidaris, com les més actives) que es proposen establir una relació amb entitats socials – laiques i de tarannà demòcrata – que treballen a la zona del Riff, establint allà la *Xarxa Balears*. La primera entitat contrapart amb la qual vàrem treballar és el *Forum des Femmes de Al-hoceima*, per després incorporar-se la *Universitat Abdelmalek Essadi de Tànger i Tetuan*, i l'associació *Action Feminine*, la qual fa feina no tan sols al nord del país, sinó també a la resta de ciutats més importants del país, com Rabat, Fes, Casablanca i Marràqueix, entre d'altres.

Els estudiants varen treballar principalment en el coneixement de la realitat marroquina i de manera especial de la situació jurídica i social de la dona. Una de les activitats que més treballaren fou el coneixement del teixit associatiu de dones, a partir del qual es va elaborar una guia d'entitats d'aquestes característiques, i a partir, també, d'integrant-se a diverses activitats del moviment feminista marroquí. Es va participar a tallers formatius i d'entrenament en habilitats socials, de salut i sexualitat, i es va proposar la realització de dos seminaris: un sobre la situació de la persona immigrant a Espanya, i un altre sobre la incidència, viabilitat i continuïtat dels projectes de cooperació al desenvolupament plantejats per les ONGD's. També es va fer l'encàrrec als alumnes que, a partir de l'observació i l'escolta activa realitzada, es fessin relats de la vida quotidiana de les dones, així com històries de vida.

Quant als estudiants que s'han incorporat a aquest projecte, han estat un total de 8, que responen al següent perfil: 7 dones i 1 home; 5 menors de 24 anys i 3 majors de 24; tres d'ells havien realitzat pràctiques de la carrera a l'àmbit de la cooperació al desenvolupament, una en programes d'atenció a la immigració i els quatre restants a serveis socials d'atenció primària. La formació prèvia en cooperació és mitjana-alta en tots els casos. A 4 dels estudiants se'ls valora una autonomia personal i tècnica alta, i als 4 restants mitjana-baixa. I quant a la motivació, en 3 d'ells prima la motivació personal, en dos la professional i als altres tres la ideològica.

En aquest projecte, el programa de beques s'ha desenvolupat des de l'any 2004 fins al 2007, i és a partir del curs 2007/08 que s'hi han deixat d'oferir places per als estudiants.

El programa d'***Inserció social de joves en risc i conflicte social i de promoció social de la dona*** es desenvolupa a El Salvador, concretament a tres municipis de l'anomenat Gran San Salvador: Apopa, Soyapango i San Salvador, tots ells municipis de caràcter urbà, densament poblats i amb una alta conflictivitat social. La contrapart escollida és la Fundació Salvadoreña para la Promoción Social y el Desarrollo Económico (FUNSALPRODESE). "*Los representantes fundadores de FUNSALPRODESE provienen de organizaciones populares del movimiento de mujeres, sindicatos, de jóvenes, cristianos, comunales y de campesinos. Funsalprodese trabaja desde el paradigma del Desarrollo Humano Sostenible (DHS), mediante el cual se busca el cambio en las relaciones sociales, de equidad entre hombres y mujeres en la distribución y control de los recursos y oportunidades, en los derechos sociales y políticos; en la búsqueda del mejoramiento de la calidad de vida, de la seguridad, la democracia y la libertad*"ⁱⁱ. L'entitat col·laboradora, a partir de la qual es va contactar amb la contrapart i que desenvolupa amb ella programes de cooperació internacional finançats per diferents institucions públiques espanyoles, és la *Fundación Diagrama*, especialitzada en inserció sociolaboral de joves en situació de risc i conflicte social.

Els estudiants s'han centrat en el coneixement de la situació dels adolescents i joves en conflicte social, i han establert relacions amb diverses organitzacions governamentals (de l'àmbit municipal i de justícia juvenil) i no governamentals. Principalment han participat a un programa d'integració social de joves anomenat "*Ruta Joven*", realitzant tallers diversos: d'habilitats socials, de recerca de feina i disseny d'itineraris d'inserció laboral, d'igualtat de gènere, de sexualitat, de masculinitat, d'oci i temps lliure. Encara que en menor mesura, també s'ha treballat en la promoció social de la dona, mitjançant la implementació de tallers d'habilitats i autoestima.

Pel que fa al perfil dels estudiants, des de l'estiu del 2005 fins a l'estiu de 2009 hi han participat un total de 12, dels quals 7 són dones i 5 homes. Tan sols un d'ells era major de 24 anys. Els sectors de població on varen realitzar les seves pràctiques de treball social han estat diversos: 3 en cooperació al desenvolupament, 2 en justícia, 2 en immigració, 1 en atenció a persones amb problemes d'alcoholisme, 1 en programes de justícia juvenil, 1 en programes de promoció social i associacionisme de joves, 1 en exclusió social i 1 a atenció primària. Només en dos d'ells es pot considerar que la seva formació prèvia es mitjana-alta, i els 10 restants parteixen d'una formació baixa o molt baixa. Quant a l'autonomia, es tracta d'un grup majoritàriament autònom tant personalment com tècnica, que es mouen per motivacions diverses que van des de l'estrictament personal, en 4 casos, el professional en altres 4 i l'ideològic en els 4 restants.

El programa de ***Desenvolupament Comunitari i promoció social de la dona***, es du a terme a diferents comunitats rurals del Departament de Suchitepéquez, a Guatemala. Està dirigit a treballar amb comunitats de persones desplaçades durant el conflicte bèl·lic guatemalenc, principalment indígenes molt pobres. Es tracta de nous assentament, generalment desvinculats del seu territori d'origen i amb xarxes social de suport molt minses. L'entitat local que és contrapart i que s'encarrega de l'acollida i conducció dels estudiants és l'*Asociación para la defensa de los Derechos Humanos en Guatemala (ADEHGUA)*. És una associació que va néixer molt lligada al món sindical dels treballadors de l'ensenyament i que treballa de manera prioritària aspectes educatius, d'organització i desenvolupament comunitari, d'educació per a la salut; de promoció social de la dona i de defensa dels drets humans en general. Té una llarga tradició en l'acollida de cooperants, principalment del sector educatiu, que treballen de manera voluntària a les comunitats rurals a les que desenvolupa la seva intervenció.

Des del curs 2004/05, concretament des de l'estiu de l'any 2005 fins a l'actualitat, han participat a aquest programa un total de 16 alumnes, 11 dones i 5 homes. Cinc d'ells comptaven amb més de 24 anys en el moment de la seva estada al programa i 11 eren menors de 24 anys.

Prima en ells la motivació de caràcter professional, en 8 casos, amb un fort component de motivació personal que és molt explícit en 3 casos. Cinc d'ells tenen una important motivació ideològica en el moment de presentar-

se a les places i durant el transcurs de la seva estada. Quant a l'autonomia mostrada, també és molt heterogènia: a 6 estudiants se'ls valora una alta autonomia, principalment en el professional; la resta es mouen entre una autonomia mitjana-alta, principalment en allò personal, i mitjana-baixa en el professional.

S'ha treballat a diferents comunitats i només en dues ocasions s'ha donat continuïtat a algunes de les accions desenvolupades en una mateixa comunitat d'un any a un altre. Això es degut principalment a la pròpia fragilitat de les comunitats, caracteritzades per l'escassa cohesió social que fa que els conflictes interns que es produeixen dificultin o impossibilitin la continuïtat de la intervenció. S'ha intervingut principalment a través de tallers dirigits a dones –moltes d'elles beneficiàries de microcrèdits, que han estat utilitzats com un element aglutinador– però també, a partir del segon any d'intervenció, s'ha treballat amb grups de joves i homes adults a tallers d'autoestima, de promoció de la salut, de sexualitat i organització grupal i comunitària. També s'ha dedicat gran part del temps de convivència a les comunitats a treballar amb els nins i nines en tallers d'ocupació del temps lliure i activitats lúdiques, a tallers d'animació sociocultural, i en activitats de suport als mestres. Als tallers amb grups de dones s'han treballat aspectes com: comunicació, solidaritat, expressió de sentiments, cohesió grupal, resolució de conflictes, autoestima, vida familiar, alimentació i higiene, salut i sexualitat. Els dos darrers anys s'han incorporat elements nous: durant l'estiu de 2008 els alumnes (4) han estat ubicats tots ells a una mateixa comunitat, treballant diversos aspectes de promoció social i comunitària, mitjançant activitats integrades a un projecte integral de desenvolupament comunitari implementat per ADEHGUA. Durant l'estiu de 2009 els alumnes han iniciat un diagnòstic comunitari integral i exhaustiu de tres comunitats, recollint dades sobre les diferents situacions de necessitat i identificant problemàtiques de tipus socioeconòmic, de salut, educatives i relacionals.

Resultats

Hem fet una primera valoració de resultats a partir de la consideració de cinc criteris: pertinència, eficàcia, eficiència, impacte i viabilitat.

Pel que fa a la **pertinència**, és a dir, el grau d'adequació dels resultats als objectius de la intervenció en el context en el que es realitza, es pot dir que a nivell general és alta en els tres programes presentats. La base se sustenta en el fet que les accions proposades i, sobretot, l'àmbit i el context d'intervenció escollit, està proposat per l'entitat contrapart, a la qual se li dóna prioritat des de la pròpia universitat. Aquesta decisió es basa en el reconeixement de l'entitat que treballa de manera permanent sobre el terreny i disposa d'un diagnòstic de qualitat sobre el qual sustentar la intervenció i es troba en millors condicions per fer propostes que responguin a les necessitats de la població destinatària. Un altre element que juga a favor de l'elevat grau de pertinència de les intervencions és la possibilitat de

donar continuïtat en el temps al treball dels alumnes i el fet que les experiències anteriors faciliten i milloren la feina que altres estudiants realitzaran en el futur.

L'eficàcia, emperò, és un punt que ha de millorar, amb l'objectiu d'eleva el grau de consecució dels objectius inicialment previstos, tant pel que fa a aquells dirigits a la població destinatària com els referits a la millora de la formació de l'alumnat. Per a la millora de l'eficàcia han de plantejar-se canvis en els tres elements que defineixen l'experiència: els que tenen a veure amb la contrapart, els que tenen a veure amb el perfil dels estudiants seleccionats i els que tenen a veure amb el treball que es realitza des de la universitat. Tots ells es detallaran i analitzaran en el punt següent, el que fa referència a conclusions i propostes.

Quant a **eficiència**, criteri que fa referència al grau de consecució dels objectius en relació als recursos utilitzats, hem de diferenciar entre els recursos econòmics i els tècnics. Quant als recursos econòmics directes, el programa de beques de cooperació de la UIB destina una quantia fixa de 1.000 € per estudiant, més una quantia complementària, no fixa, en concepte de desplaçament i que varia d'acord amb la funció del país escollit. Els recursos tècnics, tot i resultar altament valuosos, es podrien considerar escassos, tant pel que fa a personal tècnic i administratiu de la OCDS – organisme gestor de les beques-, donat que es tracta de professionals que també tenen altres tasques assignades, com en el cas del professorat que, referits als estudis de Treball Social, fins a l'estiu de 2009 compta amb una única professora-tutora que comptabilitza aquesta feina dins els seus crèdits de docència i representa, en aquest cas, menys del 10% de la seva càrrega lectiva. És per això, que a mesura que siguem capaços de millorar l'eficàcia de les intervencions, es pot considerar que el nivell d'eficiència serà molt alt, en ser possible obtenir grans beneficis amb molt poca inversió econòmica.

Si avaluem **l'impacte** generat per la intervenció, hem de dir que no disposam, avui per avui, d'un sistema d'indicadors d'avaluació fiable. L'únic element d'avaluació de l'impacte amb el que comptam és la percepció del grau de satisfacció mostrat pels usuaris, l'entitat contrapart i els mateixos alumnes, aspecte que, sent important, en cap cas pot ser considerat suficient per donar una idea real de l'impacte de la intervenció. Aquest ha de ser un dels aspectes al qual és necessari dedicar més energies per millorar-ho, de manera que en el futur ens permeti analitzar amb rigor científic i professional els efectes generats per la intervenció, ja siguin aquests positius o negatius, directes o indirectes, esperats o inesperats, col·laterals o induïts.

Quant a la **viabilitat** de les intervencions, hem de dir que després de sis cursos consecutius participant en aquest programa de formació sobre el terreny a través de les beques atorgades a estudiants dels estudis de treball social, ens trobam només al punt de partida: només a partir de la millora de l'eficàcia en la intervenció serà possible avaluar el grau de continuïtat en el

temps dels efectes positius generats per la intervenció una vegada retirada l'ajuda.

Conclusions

Les conclusions que volem extreure d'aquest treball van dirigides a proposar canvis que millorin aquells aspectes avaluats com a menys satisfactoris: l'eficàcia, l'impacte i la viabilitat. Segons el nostre punt de vista per això cal analitzar diferents aspectes relacionats amb els diferents actors: la contrapart, els estudiants i la pròpia universitat.

Respecte a la **contrapart**, hem analitzat els següents:

- El projecte seleccionat: en general, les entitats contrapart fan una bona selecció del projecte, intentant adequar les seves necessitats a les possibilitats que el programa de pràctiques els ofereix. Es tracta de professionals en formació que participen durant un període de temps relativament curt. Els resultats són més positius quan els estudiants s'integren a un projecte ja implementat per l'entitat al qual aquests realitzen accions concretes –especialment tallers– que tenen caràcter complementari.
- El perfil dels beneficiaris no ha suposat mai un problema, exceptuant en el projecte realitzat al Marroc en el qual l'idioma (francès, àrab o berber) és clarament una barrera que no s'ha pogut arribar a superar. També al projecte d'El Salvador, a les primeres estades vàrem definir com a població diana a joves membres de *maras* o bandes juvenil, la qual cosa va resultar poc viable per la dificultat en establir contacte amb ells i entrar en un món d'una altíssima conflictivitat.
- Quant a les expectatives dipositades en l'alumnat, per part de la contrapart, tot i que aquestes són capaces de modular-les i considerar que es tracta de professionals encara en formació i que, per tant, realitzen una intervenció preprofessional, és aquest un aspecte que cal millorar, de manera que les tasques a realitzar pels estudiants estiguin prèviament el més definides possible. Els dos darrers cursos hem incorporat un nou element que pot incidir de manera positiva: oferir a les entitats un perfil dels alumnes escrit per ells mateixos on fan referència a la seva formació, habilitats, motivació etc.
- El grau de satisfacció pel que fa als objectius obtinguts i el nivell de "recompensa", si bé és cert que tant les entitats com les persones amb els que es treballa mostren la seva satisfacció pels resultats obtinguts a curt termini i per la relació establerta amb els estudiants –sempre que l'avaluació ha estat positiva– ens preocupa la possibilitat que la relació sigui en ocasions massa desigual, en detriment de l'entitat i la població atesa.
- Pel que fa a l'existència o no d'entitat col·laboradora a les Illes, pensam que hores d'ara és un instrument infrautilitzat i que

clarament s'hauria de potenciar, ja que pot facilitar, i molt, la coherència i el seguiment de les actuacions realitzades.

Quant als aspectes que tenen a veure amb el perfil dels **estudiants** seleccionats, observam:

- Que una de les primeres variables identificades, l'*edat*, es pot considerar no significativa en allò referit en els als resultats obtinguts o el grau de satisfacció de la població i l'entitat contrapart.
- El sexe dels alumnes tampoc no sembla molt rellevant, ja que tant al·lots com al·lotes es vinculen amb la població de manera positiva i obtenen resultats que generen canvis d'acord amb altres característiques no relacionades amb aquesta variable.
- Pel que fa a les pràctiques prèvies realitzades durant els estudis de treball social, no sembla tenir especial incidència el sector de població en el qual s'ha treballat, donat que a les pràctiques externes es tracta d'oferir la possibilitat d'adquirir coneixements, habilitats i actituds pròpies de la professió per tal de *traslladar-les* a qualsevol sector de població i a qualsevol context social o institucional.
- L'autonomia –al marge d'aspectes que tenen a veure amb la maduresa personal– es podria considerar com una habilitat necessària per a l'exercici professional i consisteix en la capacitat d'adaptar els coneixements adquirits durant la carrera a altres contextos i situacions, de forma que, partint de la capacitat d'anàlisi sobre el terreny, el professional sigui capaç d'utilitzar correctament la metodologia apresada. Això ens du a pensar que és imprescindible, a l'hora de seleccionar els alumnes, no només tenir en compte la nota global de l'expedient, sinó que aquests han d'haver superat aquelles assignatures considerades bàsiques per a l'exercici professional.
- La variable que sí es mostra com a molt important és comptar amb una formació prèvia quant a cooperació al desenvolupament, aspecte que –donat que no està cobert per la formació reglada– ha d'oferir-se com a formació complementària que l'alumne, amb caràcter obligatori, ha de superar.
- Però la variable que ens ha resultat més significativa analitzar –i a la vegada sorprenent– ha estat la motivació. Sembla haver-hi una certa gradació entre la motivació personal, la professional i la ideològica. Observam que si bé tots els estudiants parteixen d'una clara motivació personal, no tots tenen també una motivació professional – o no l'expressen correctament– i molts pocs motivació ideològica. Aquells alumnes que només tenen una motivació personal –tot i sent necessària– resulta molt insuficient, i amb freqüència s'obtenen uns resultats dolents tant en els resultats com a l'aprenentatge. Els que parteixen d'una motivació professional ofereixen millors resultats quant a la incidència de la seva intervenció que poden ser mediocres o bons depenent de les capacitats de l'estudiant. Però, sens dubte,

els resultats són valorats com molt bons quan es parteix d'una motivació ideològica que suposa un cert grau de consciència social i de compromís amb la situació amb la que es treballa.

Analitzades totes aquestes variables a cadascun dels tres programes descrits, podem dir que les conclusions exposades en mantenen en tots ells.

Pel que fa a altres aspectes que tenen a veure amb el treball realitzat des de la UIB ens centrarem en el treball que es realitza des dels estudis de Treball Social, ja que la labor de suport administrativa i de gestió realitzada des de l'OCDS és realment positiva i facilitadora del treball més tècnic que ha de realitzar-se des dels estudis. En tot cas, el que sí seria convenient és avançar en la línia de treballar de manera conjunta en l'avaluació de les actuacions realitzades conforme als cinc criteris abans plantejats, la qual cosa implica, a la vegada, garantir una certa continuïtat dels programes presentats per cada estudi. Així que, específicament des de la funció de tutela que es realitza des dels estudis de Treball Social consideram imprescindible millorar els següents aspectes:

- Disposar de més mitjans humans per al correcte seguiment i avaluació de les beques. A aquest efecte recentment s'ha creat un grup de treball ⁱⁱⁱ en cooperació i treball social que, sens dubte, redundarà en la millora de la pràctica. D'aquest grup han sortit ja unes primeres propostes per implementar a la propera edició com són la signatura d'un acord específic que comprometi els tres agents implicats (contrapart, estudiant i universitat) i l'elaboració d'unes pautes i normes d'actuació ètiques d'obligat compliment per a l'alumnat.
- Incidir en la selecció dels alumnes prioritzant aspectes com la formació prèvia, l'autonomia personal i professional i, sobretot, la motivació.
- Organitzar un procés formatiu previ al qual l'alumne hagi de mostrar un coneixement adequat del context en el qual s'inserirà i efectuar una proposta d'intervenció que s'hi adapti.
- Establir una via de seguiment permanent del treball dels alumnes que impliqui l'emissió d'informes periòdics de la seva intervenció durant l'estada.
- Definir, juntament amb la contrapart, una bateria d'indicadors d'avaluació de l'impacte generat per la seva intervenció, elaborant, així mateix, instruments d'avaluació a complimentar per l'entitat contrapart i la població beneficiària.
- Definir i aplicar una sèrie de criteris que permetin avaluar el nivell d'aprenentatge adquirit per l'estudiant, respecte a les seves competències tant en matèria de cooperació al desenvolupament com en la intervenció específica des del treball social.

El camí que hem recorregut fins ara no ha estat fàcil: és cert que hi ha hagut nombroses recompenses, però també dificultats i reptes que encara queden per superar. Hem de pensar que tot esforç val la pena si amb això contribuïm a dotar els futurs professionals del treball social de coneixements, habilitats i actituds que redunden en la millora de les seves competències tècniques: treballadors socials competents per generar canvis, i compromesos amb la realitat d'aquest món, de vegades tan obscur i injust, en el que vivim.

ⁱ Hem d'agrair la feina realitzada per tots els i les alumnes becats al llarg d'aquests anys: Sara Vaquer, Eva Siquier, Elvira Barrio, Arnau Socies, Noemi Estaràs, Clara Rul·lan, Carolina Canal, Quique Díaz, Aida Barceló, Magdalena Albertí, Maria José Galmés, Maria Luisa López, Marta Mascaró, Xisca Canyelles, Eva Estaràs, Maria Antònia Veny, Roberto Peñalver, Marga Plaza, Marina Tubia, Angels Ulloa, Micaela Silva, Victòria Riado, Pere Binimelis, Xisca Morro, Juan A. Garcia, Pablo Mougán, Ana Belen Gil, Toni Mascaraque, Borja Rosa, Enric Perelló, Mar Mondéjar, Ruben Lago, Magdalena Socias, Sonia Mas. De tots ells hem après. Tots ells han deixat la seva empremta, i ben segur que per tots ells ha marcat, en una o altra mesura, un abans i un després a les seves vides.

ⁱⁱ Extret de: <http://www.funsalprodese.org.sv/>

ⁱⁱⁱ Aquest grup de treball es va constituir el passat mes de novembre i inicialment està format per una professora ajudant, Carlota Socies, tres exalumnes, Mónica Alvarez, Xisca Canyelles i Ruben Lago, i la professora que firma aquest article.

La mediació familiar: la millor de les solucions possibles

Mireia Planells Muntaner,
Mediadora familiar.
MPMEDIACIO@gmail.com

Què és la mediació familiar?

La mediació familiar és una tècnica de resolució de conflictes que s'inclou dins de les anomenades Tècniques Alternatives de Resolució de Conflictes (TARC). Com a tal, el que pretén és donar resposta a una situació de conflicte (en aquest cas, una situació de ruptura de parella o de conflicte dins la família més extensa) utilitzant una via alternativa a les establertes administrativament o legalment.

La intenció final és aconseguir que les parts enfrontades puguin resoldre les qüestions que les separen i arribar a acords per si mateixos, recuperant el poder de decidir personalment sobre allò que realment només els afectarà a ells, als seus fills o a altres membres de la família.

El que distingeix la mediació des les altres tècniques anomenades alternatives (per exemple l'arbitratge, o la negociació) és el fet que la intervenció d'una tercera persona no implica que s'hagin d'assumir les seves

indicacions, suggeriments o propostes, sinó que només actuarà com a facilitador o facilitadora de la comunicació i el diàleg.

El que caracteritza la mediació familiar és que tracta temes amb repercussió legal, però també, i per damunt de tot, aspectes amb una profunda repercussió emocional.

La mediació familiar té uns trets característics que la fan especial i atractiva per a aquelles persones que es troben davant una forta crisi familiar:

- és un procediment absolutament confidencial, fins al punt que ni tan sols el jutge pot interrogar el mediador o mediadora sobre les qüestions que s'hagin tractat a les diferents sessions;
- el mediador o mediadora ocupa una posició imparcial i neutral durant tot el procés;
- és totalment voluntària i en tot moment, això garanteix que es pot abandonar en qualsevol punt del procés si no es vol continuar (i això ho poden fer tant les parts en conflicte, com la pròpia persona mediadora).

Es tracta d'un camp que està encara en període d'exploració. Tot i que hi ha nombrosos programes i serveis de mediació arreu de l'Estat espanyol, lleis autonòmiques de mediació familiar i programes de formació sobre el tema, la mediació és, ara per ara, una gran desconeguda per a la població en general.

Situació a Mallorca

A la nostra illa, al marge dels mediadors i mediadores que exerceixen de manera privada, hi ha dues grans vies d'accés gratuït a la mediació familiar. Una d'elles, amb més anys de funcionament, és el Servei de Mediació que depèn de la Direcció General de Menors i Família, de la Conselleria d'Afers socials, Promoció i Immigració del Govern balear.

L'altra, és el Programa de mediació familiar intrajudicial iniciat a Palma l'any 2008 i impulsat pel Col·legi d'Advocats de les Illes Balears (ICAIB).

Ambdues iniciatives volen posar fi a la situació de desconeixement general que hem comentat abans i oferir a les parelles en crisi una alternativa a la via purament judicial, tan costosa en temps i energia.

El Programa de mediació familiar intrajudicial representa, a més, un avenç important en el món judicial, ja que és el jutge qui ofereix la possibilitat d'aquesta via de resolució. Amb això, la persona que legalment pot decidir sobre la crisi familiar torna, als afectats, la responsabilitat d'arribar a acords i solucions particulars apropiades per al seu conflicte. Els dona la possibilitat de solucionar les seves desavinences al marge d'un procés judicial que mai no seria tan personalitzat ni personalitzable. En definitiva, recuperen el poder de decidir sobre les coses que han construït com a família i que s'han vist afectades per aquesta situació de crisi.

Qui surt més beneficiat amb la mediació?

Principalment, i és un dels seus objectius primordials, els fills i filles menors d'edat immersos en un procés de separació o divorci.

Els beneficia perquè fa que els seus pares, al marge de la ruptura com a parella, siguin capaços d'asseure's, dialogar i arribar a acords sobre totes les qüestions que els afecten i els afectaran en el futur: on viuran, amb i com ho faran, quan veuran l'altre/a, si canviaran d'escola o no, qui serà el seu metge, com es pagaran les despeses necessàries perquè puguin continuar duent el mateix ritme de vida, etc. I si ho decideixen els seus pares, la probabilitat que aquests acords es compleixin és molt major que si ho fa un jutge i un dels progenitors se sent guanyador i l'altre vençut. I també és molt més probable que la ruptura definitiva sigui més suau i el camí que segueixin com a família en procés de reestructuració, sigui menys abrupte i dolorós.

També beneficia les dues parts en conflicte (siguin pares que se separen, siguin membres d'una família que es disputen una herència o s'enfronten pel que sigui) perquè, si poden arribar a acords, els permetrà mantenir en el futur un vincle mínim a partir del qual recuperar tot allò de bo que havien tengut abans, en lloc d'acumular més rancúnia i malestar.

Igualment, beneficiarà la Justícia en general, en disminuir el nombre de judicis, vistes, executòries posteriors, denúncies per incompliment i altres actuacions judicials que deriven de qualsevol procés contenciós.

Finalment, qui en sortirà beneficiada serà la societat en general perquè és inqüestionable que disminuir el grau de conflictivitat familiar sempre es traduirà en un clima de major harmonia social: els mestres, per exemple, no hauran d'intervenir a la força en aquest tipus d'enfrontaments; molts padrins i padrines no perdran el contacte amb els seus néts; moltes "segones" famílies començaran una nova etapa sense por a les irrupcions dels ex i les ex; molts advocats i advocades deixaran de patir pensant en si han aconseguit el millor per als infants o no; molts mediadors i mediadores gaudiran enormement de poder fer aquesta feina tan meravellosa que és ajudar a recuperar el diàleg perdut, procurar obrir camins de comunicació i protegir i afavorir el benestar emocional de les famílies que, per moltes raons, han hagut de modificar el seu pla de vida inicial.