

La mediació en problemes de convivència familiar

Francesca Ferrari Rebull*

Carme Panchón i Iglesias**

És sabut que l'atenció i la protecció integral al conjunt dels infants i adolescents constitueix un dels reptes que tenim plantejats a les nostres societats, en especial quan ens referim als infants i adolescents que es troben en situacions personals, familiars o socials que requereixen una resposta immediata a les seves necessitats. En aquest sentit, l'article que presentem suposa una primera aproximació a un servei de mediació, el Servei d'Orientació i Mediació per a Infants i Adolescents (SOMIA), que es va posar en marxa l'any 1997 per poder atendre situacions de crisi familiar quan hi ha una persona menor d'edat implicada. En general, són situacions conflictives provocades majoritàriament per problemes de convivència familiar.

Val a dir que aquest servei de *mediació* es coordina amb un altre servei, el Telèfon de la Infància, gestionats per ACISJF (Associació Catòlica Internacional de Serveis a la Joventut Feminina) i subvencionats per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA), del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya¹. Es pot afegir que ACISJF va començar a funcionar a Barcelona l'any 1953 i va activar la Casa de la Jove, on acollia infants, adolescents i dones, en situació de risc i d'abandonament². Durant molts anys l'ACISJF ha estat un punt de referència en temes d'infància i ha anat avançant en l'especialització dels serveis i en la incorporació de professionals qualificats. En aquest sentit, i com a resposta a les noves necessitats emergents de la nostra societat, ha posat en marxa el disseny d'un *servei d'orientació i de mediació* a la infància, l'adolescència i les famílies.

(*) Francesca Ferrari i Rebull és pedagoga, educadora social i mediadora familiar. Directora general adjunta de l'ACISJF (Associació Catòlica Internacional de Serveis a la Joventut Feminina). Adreça electrònica: fferrari@acisjf.es

(**) Carme Panchón i Iglesias és pedagoga, educadora social i mediadora familiar. Professora de la Facultat de Pedagogia de la Universitat de Barcelona i Sotsdirectora del Consorci Institut d'Infància i Món Urbà (CIIMU). Observatori de la infància i les famílies. Adreça electrònica: cpanchon@ub.edu

(1) Recordem que aquest és el nom actual de l'antic Departament de Benestar i Família, de la Generalitat de Catalunya.

(2) Casa de la Jove manté la seva activitat, juntament amb d'altres serveis d'atenció a la persona. En aquest sentit l'any 1997, la Direcció General d'Atenció a la Infància (DGAIA) va proposar a l'ACISJF posar en funcionament el Telèfon de la Infància i amb ell, el Servei d'Orientació de la Infància i de l'Adolescència (SOMIA).

No diem res nou si assenyallem que el conflicte és inherent a la persona i s'inscriu en la pràctica de la vida quotidiana. Ara bé, des del punt de vista educatiu el conflicte no ha de suposar cap mena de preocupació atès que forma part del creixement de la persona. Àdhuc, les ràpides transformacions i els canvis constants que avui experimentem repercuteixen en tots els àmbits de relació: personal, familiar i social. Les problemàtiques poden ser molt variades, des de situacions intrapersonals i interpersonals fins a confrontacions internacionals. Ensenms, totes aquestes situacions poden comportar lluites, angoixes, i una utilització de la violència si les persones implicades en les problemàtiques no saben reconèixer el conflicte i posicionar-se adequadament. A més, en la majoria dels casos, la percepció antagònica de les parts fa que es vegin sense sortida o sense resposta a les seves diferències, de manera que es desencadena i sorgeix el conflicte.

És clar que en l'actualitat el fet d'entendre'ns constitueix una de les grans preocupacions socials. Altrament, existeix una crisi d'autoritat que repercuteix en tots els àmbits de la vida quotidiana i política, situació que d'una manera molt directa incideix en l'àmbit familiar i educatiu en general. Tothom reconeix que els patrons organitzatius són avui molt diferents dels que dominaven fa pocs anys enrera. No debades la conjuntura present és molt complexa, i sovint existeix una contradicció permanent entre el que es diu i el que es fa, atesa la incoherència entre la paraula i els fets o, el que és el mateix, entre el pensament i l'acció. Tampoc no es pot oblidar el constant retrocés del pensament crític, que és substituït per allò que es proclama des del mitjans de comunicació. En fi, som davant d'una situació en què les aparences adquireixen més importància que els valors socials i democràtics clàssics. Segons Morin (2000), ens trobem immersos en una societat «que prioritza l'especialització i les aparences en detriment de l'harmonia, la sensualitat i la solidaritat», és a dir, una societat polaritzada i desigual. Tanmateix, els avenços de la ciència, la tecnologia i el creixement econòmic han contribuït a millorar la vida de moltes persones, però també han comportat un creixement de les desigualtats econòmiques, socials i culturals, que provoquen de retop un augment de grups de ciutadanes i ciutadans en situació de marginació i exclusió.

S'ha de tenir molt present que en tot conflicte intervenen un conjunt de variables: sentiments, emocions, valors i normes, dimensions que tenen una especial importància i dificultat quan conflueixen en el terreny de les relacions familiars. En aquest sentit, és fonamental no ignorar les causes del conflicte, ja que si es desconeixen les motivacions que desencadenen casos d'enfrontament, els conflictes es reproduïxen. Insistim de nou que els conflictes no es poden separar de les emocions, fins al punt que poden facilitar o impossibilitar-ne la resolució. En aquesta direcció, la presa de consciència de les pròpies emocions és fonamental per a poder-les regular millor i aconseguir els efectes desitjats. De fet, es poden adquirir competències emocionals que faciliten una solució i que milloren el benestar de les persones i de la societat. El més important és, doncs, gestionar la relació, la vida amb el conflicte, fer-lo tractable i poder prevenir així les conductes negatives. Per això, per

afrontar qualsevol conflicte, convé abans de tot procedir a una introspecció, amb la intenció de conèixer quines són les nostres actituds i els nostres prejudicis a l'hora d'analitzar les diferents situacions. Descobrir què m'està passant, quan una persona (criatura, alumne, company, fills) està fent el que fa.

La categoria de «conflictes emocionals» és una de les més nombroses, ja que estem sempre en diàleg permanent entre la cognició i l'emoció. Ens resulta difícil encaixar les crítiques si tenim dificultats per controlar determinats aspectes que de manera directa influeixen en «com veiem el conflicte» (diferents percepcions sobre el conflicte). De vegades costa situar-se en el lloc de l'altra persona, ja que això requereix practicar l'escolta i desenvolupar la capacitat empàtica. A més, les solucions que s'ofereixen als problemes i casuístiques tradicionals no serveixen, atès el món canviant en què ens trobem. Així, el conjunt de respostes clàssiques que disposem per abordar els problemes actuals i les noves necessitats emergents, no resolen els problemes, la qual cosa provoca desorientació i desànim. Aquestes situacions conflictives es produeixen en els contextos de la vida de les persones que es troben en procés de canvi constant i, per tant, són susceptibles de transformació a partir de la intervenció del conjunt de professionals de la intervenció socioeducativa.

En realitat, aquests professionals, tot parafrasejant Freire, treballen sobre futurs desitjables, on el desig i l'esperança constitueix el binomi que els acompanya contínuament. Segons Moltmann «el que comença amb esperança apunta a crear noves experiències» (Metz & Moltmann, 1995). Amb tot, l'esperança per si mateixa no garanteix que s'arribi a tenir l'experiència desitjada, però implica compromís i risc. En aquest sentit, les tècniques de resolució de conflictes intenten aportar alternatives a les maneres conegudes d'afrontar conflictes. Ofereixen visions (Freire), a partir del desig i de l'esperança de canvi, d'una realitat susceptible de modificació, d'una realitat transformada.

La utilització de procediments alternatius de resolució de conflictes permet l'anàlisi de la situació des de diferents perspectives i intenta objectivar la situació posant totes les parts que hi han intervingut en el mateix punt de sortida. En aquesta línia, entenem la *mediació* com un element per a la promoció de la convivència. Bàsicament, la *mediació* cerca millorar el clima del context on intervé, la qual cosa vol dir garantir els drets de tothom: implicar les persones en el coneixement dels drets i deures de cadascú, i al mateix temps, gaudir d'un sistema de seguretat i de convivència que es fa indispensable per a garantir un clima d'aprenentatge i d'orientació (Panchón, 2004). Es pot afegir que la *mediació* és un procediment, una tècnica o un mètode per encarar els conflictes i intentar resoldre'ls de manera positiva. En aquest sentit, la *mediació* aplicada a les problemàtiques familiars dona els seus fruits ja que incideix en la millora de la comunicació familiar i, per tant, en l'optimització de la convivència. Així les parts en conflicte, membres d'una comunitat, d'una família, d'una escola, d'una organització, de diferents cultures o de diversos països, poden requerir de manera voluntària l'ajuda d'un tercer imparcial, el mediador o la mediadora. No hi ha dubte que la intervenció d'una tercera per-

sona mediadora, neutral, facilita el diàleg i ajuda a establir acords i compromisos conjunts entre les parts. En definitiva, la mediació constitueix un procés voluntari, neutral, ràpid i confidencial en què els seus instruments bàsics són l'anàlisi del conflicte i la negociació.

Com diuen els experts, el mediador ha de ser un element catalitzador (que faci canviar però que ell es mantingui inalterable), equitatiu (just amb les parts), i que neutralitzi (que equilibri) la comunicació i la relació entre els participants en la mediació. En darrer terme, el mediador és el responsable del procés i l'acompanyant de les persones en conflicte (veritables protagonistes), responsables de la comunicació i, en conseqüència, de la resolució del problema. En fi, són ells els que han de generar un camí de cooperació, de compromís, de coresponsabilitat participativa, en un procés que promourà acords per gestionar i transformar el conflicte en quelcom positiu. Tant és així que ningú hi pot guanyar o perdre, tots han de ser guanyadors sobre la base que hi ha un objectiu clar i prioritari: poder reconèixer l'altre com a persona amb els seus desigs i les seves necessitats. Nogensmenys, el mediador per tal de poder desenvolupar la seva tasca adequadament ha de ser reconegut per totes les parts com una persona en qui es pot confiar, que posseeix una autoritat i un coneixement professional, amb credibilitat, que és coherent i capaç de controlar la situació conflictiva i vigilar els acords que es pactin. A més, cada procés de mediació s'ha d'adaptar a la persona, al context, a la població, a la cultura i al conflicte, bo i partint d'una premissa ben clara: *la mediació és sempre única*.

D'acord amb aquests principis, ACISJF posa en funcionament el Telèfon de la Infància i SOMIA (Servei d'Orientació de la Infància i de l'Adolescència). Aquests recursos s'adrecen a infants i adolescents o adults (en relació als primers), per tal de salvaguardar els seus drets i superant qualsevol barrera de nacionalitat, raça, gènere, cultura o religió. Així, doncs, s'ofereix una atenció multidisciplinària i una resposta integral, atès que s'empren dues vies: d'una banda l'orientació telefònica, des del Telèfon de la Infància i, de l'altra banda, una intervenció personal, a través del SOMIA. Ambdós serveis, que poden arribar a ser complementaris, recorren a l'ús de la paraula, mitjà emprat per tal de resoldre el conflicte en qüestió. La finalitat és vetllar i garantir els drets reconeguts a la Convenció sobre els Drets dels Infants (Nacions Unides, 20 de novembre de 1989) als menors d'edat i a les seves famílies de tot el territori de Catalunya.

Procediment metodològic dels Serveis

El Telèfon de la Infància rep la trucada i distingeix les denúncies que fan els infants i els adolescents relacionades amb les problemàtiques familiars (sobretot amb els pares) o les que fan els adults vinculades amb dificultats de comunicació amb els adolescents, maltractaments, abusos, desemparaments, etc. Aquesta distinció permet derivar sempre que sigui possible al SOMIA. S'exceptuen les situacions de perill, que es posen en coneixement de l'organisme que té competències en aquesta matèria. A fi de comptes, el

SOMIA és un espai d'orientació familiar per poder apropar-se i atendre les situacions de convivència familiar en conflicte. El contacte comença quan esclata un episodi de crisi i s'ha d'enquadrar on i com es troba l'infant o l'adolescent. Així s'enceta un procés entre els professionals i les famílies, en què es proposen un conjunt d'accions a curt termini.

El SOMIA pretén aconseguir els següents objectius:

- Propiciar l'escolta i la comunicació.
- Acollir la persona davant de la dificultat.
- Detectar situacions de risc social.
- Facilitar la reflexió.
- Informar i assessorar sobre com actuar davant la situació.
- Contenir les angoixes o fer-les sorgir per poder-les elaborar.
- Evitar situacions de violència.
- Donar recursos o derivar a altres serveis més adients.
- Pactar els objectius d'actuació, sense crear expectatives.
- Afavorir, quan sigui escaient, els processos de mediació.
- Potenciar els recursos propis, educar en l'autonomia a la persona.
- Educar en l'autonomia a la pròpia família.

Quant als àmbits d'actuació que es treballen més habitualment detallem el següent:

- Famílies nuclears amb conflicte de convivència, amb fills adolescents, on hi ha discrepància sobre l'educació que s'ha de transmetre.
- Parelles separades, per intentar garantir la funció materna i la funció paterna.
- Famílies reconstituïdes, pares i mares biològics i noves parelles, davant els fills i les filles. Crear noves estratègies de funcionament.
- Situacions diverses on la infància està implicada.
- Altres membres familiars, avis, àvies, oncles, amics... que tenen una situació complexa amb un infant o adolescent.

Processos de mediació al SOMIA

Es proposa una *mediació* quan hi ha dues o més parts implicades en una situació familiar conflictiva i «sempre que hi hagi un infant o un adolescent implicat». Segons Martinière (1989), la *mediació* familiar està solament indicada quan es donen els següents requisits:

- La separació és una opció ja triada, tot i que el nivell d'assoliment de la convicció que és el millor camí no sempre és compartit pels dos membres de la parella.
- La demanda sorgeix de les dues persones implicades, encara que les motivacions siguin diferents.

- La parella accepta l'ajut d'un mediador per al procés d'arribar a acords.
- Ambdós membres de la parella són capaços de prendre en consideració el punt de vista i els interessos dels altres membres de la família implicats en la ruptura.

Per contra, no està indicada la *mediació* quan es donen les següents circumstàncies:

- Hi ha hagut maltractament físic dels fills o negligència greu en la seva atenció.
- Hi ha hagut en la història familiar llargs contactes amb serveis socials o amb departaments psiquiàtrics.
- Han tingut o tenen freqüents conflictes judicials respecte del seu divorci.
- Una de les parts té importants problemes psiquiàtrics o un comportament erràtic, violent o marcadament antisocial.

Segons s'extreu d'autors com Eikin (1982), Folberg i Taylor (1984), Walker & West (1984) i Peronnet (1989), podem assenyalar que els objectius de la *mediació* familiar són els següents:

- Resoldre conflictes derivats de la ruptura familiar.
- Arribar a acords que beneficiïn a tot el grup familiar, en especial els fills i filles.
- Mantenir en les parts l'exercici de la comuna responsabilitat com a pares per damunt dels conflictes que puguin tenir com a parella.
- Millorar la comunicació entre les parts en conflicte per tal d'assolir la millor relació possible després de finalitzar la vida en comú.
- Retornar a les parts la responsabilitat de prendre decisions en relació a les seves vides.

Tots els membres relacionats amb la problemàtica han de fer l'anàlisi de la situació i de la convivència, han de treballar els objectius que es marquen i han de gestionar el conflicte. Al seu torn, el mediador garanteix tot el procés i sempre ho fa per la via del diàleg. En conseqüència, parts i mediador es poden retirar si no s'acompleixen els objectius de la *mediació*, de manera que el procés s'interromp si no s'adequa als propòsits o als seus principis.

El procediment que es segueix a SOMIA s'estructura en quatre moments que tot seguit descrivim:

- *Entrevista d'orientació*, fent un *caucus* (sessió individual) quan convinguí, o una primera trobada conjunta.
- *Procés*, on s'identifica el problema, hi ha el consentiment a l'inici. Es recull la informació, es marquen els punts de conflicte, s'estableixen prioritats per anar treballant i es fa la recerca d'acords.
- *Tancament*, redacció del contracte i signatura o tancament oral.
- *Seguiment*, després d'uns mesos es fa una revisió de la *mediació*.

En la realització d'una *mediació* en el marc d'un conflicte de convivència familiar, es donen tres temps per a la intervenció i el tractament, que podem distingir de la manera següent:

- *Abans*, a través de la prevenció.
- *Durant*, quan hi ha comprensió i propostes per a la materialització de la mediació.
- *Després*, per mitjà de la pedagogia de la gestió del conflicte.

El cas és que la violència en la família en els darrers anys té una creixent presència en els mitjans de comunicació. Lamentablement, les agressions a la parella i els maltractaments a infants i adolescents, apareixen contínuament als mitjans i generen una gran alarma social. En aquest sentit, existeix una gran preocupació pel conjunt de professionals i per la societat en general, per poder trobar models i tècniques d'intervenció preventives. També, dia a dia, apareixen notícies relatives al maltractament entre iguals que es produeixen en els centres educatius. Àdhuc, l'assetjament escolar (*bullying*) pot arribar a causar perjudicis majors si no s'intervé a temps i adequadament. En tots aquests casos, la mediació es converteix en una eina eficaç no només per a la intervenció sinó també per a la prevenció. A més, la mediació és especialment apropiada «en aquells assumptes en què, per les seves característiques, les parts han de continuar mantenint una certa relació: persones divorciades o separades amb fills comuns, veïns, companys laborals...» (Vall, 2006).

Del conjunt de conflictes detectats pel SOMIA i que són susceptibles de ser mediatos, les situacions que es plantegen es poden agrupar en cinc blocs:

1. Conflictes entre mare o pare (referent adult) / fills o filles adolescents

- Dificultats davant el fet adolescent.
- No acceptació de l'adolescència.
- Transgressions de l'adolescent. Inadaptació social.
- Dificultats escolars, aprenentatge, manca d'interès, absentisme, inadaptació.
- Conflictes mare–pare–escola.
- Addiccions, consum de tòxics, Internet, pàgines pornogràfiques, videojocs, telèfons d'atenció a la persona.
- Trastorns psicològics, mentals o deficiències, no acceptats, no diagnosticats, no tractats.
- Negació o acusació de maltractaments (físic, psíquics, abusos), negligència o addicció.
- Problemàtiques que tenen a veure amb l'adopció del fill o filla.
- No acceptació de les noves parelles per part dels fills i filles.
- No vinculació o vinculació no adequada de les noves parelles dintre de la família reconstituïda.

2. Conflictes entre mare i pare que conviuen

- Problemes de relació i/o comunicació.
- Diferències en les pautes educatives, rigidesa i manca d'habilitats, desconeixement i desavinences davant les etapes evolutives, desenvolupament i circumstàncies dels fills i filles.
- Desconeixement de l'entorn del fill i filla.
- Negació o acusacions de maltractes, negligència i/o addiccions.

3. Conflictes entre mare i pare separats

- No acceptació de la nova parella de l'excònjuge.
- No acceptació de la nova parella de l'excònjuge en el paper de mare o pare.
- Incompliment de les mesures després de la separació.
- Desvinculació després de la separació.
- Negació o acusacions de maltractes, negligència i addicció.

4. Altres situacions

- Conflictes entre germans.
- Morts significatives.
- Violència domèstica.
- Addiccions dels adults.
- Malalties dels adults.
- Trastorns psicològics, mentals o deficiències dels adults.

5. Famílies i persones immigrades, a més de les circumstàncies exposades

- Dol migratori.
- Nou context sociocultural, desconeixement de recursos, dificultats d'adaptació a la nova situació.
- Conflictes de separació entre membres de la família.
- Conflictes en els reagrupaments familiars.
- Segones generacions.
- Frustració de les expectatives.

Valoracions del servei

Al llarg de tots aquests anys d'experiència (1997-2005), s'ha avaluat la feina feta des d'aquest servei i es poden detectar clarament diferents elements, els punts forts i els punts dèbils, les llums i les ombres, que manifes-

ten els propis protagonistes quan participen en una mediació en conflictes de convivència familiar segons els protocols que segueix el SOMIA. Així, des de la «perspectiva de la mare, del pare o del referent adult», es qüestiona la mediació perquè pot tenir alguns «elements dèbils». Utilitzant les seves paraules:

- «Perdre l'autoritat pel fet de participar.
- Perdre el temps parlant, quan és el meu fill/filla qui ha de canviar pel seu propi benestar i per la pròpia convivència.
- Eliminarà la normativa familiar.
- Mostrarem intimitats i febleses familiars.
- No podem més i ha de venir algú amb autoritat a dictar què hem de fer, no a facilitar que parlem».

Seguidament, detallem els «elements dèbils» segons declaren el «fill o la filla adolescent»:

- «Aquí no passa res, mai no hem tingut una convivència familiar adequada... són ells que no estan bé.
- Ningú (adults) m'ha preguntat mai sobre els temes que tenen a veure directament amb mi i ara diuen que volen escoltar-me.
- Ningú (adults) m'ha preguntat mai sobre els temes familiars i ara diuen que volen saber la meva opinió.
- He de fer valer el que vull, com els meus companys i amics, no vull que ningú em «ratlli».

Els resultats qualitius, constatats després d'haver participat en un procés de mediació i recollits en el període de seguiment de les famílies a SOMIA al llarg d'aquests nou anys de funcionament, continuen aportant elements positius, els punts forts, que s'han de continuar reforçant. Pels pares, les mares o els referents adults, alguns dels aspectes positius que destaquen són:

- Sentir-se reconeguts en la seva funció educativa. Orientació familiar per professionals.
- Desdramatitzar. Contenció, posar límits, posar-se límits. Autocontrol, evitar situacions de violència.
- Comprensió del fill o filla en totes les seves vessants, comprensió del fet adolescent.
- Compromís de canvi.

Al seu torn, els fills o filles adolescents destaquen els següents aspectes:

- Sentir-se reconeguts, escoltats i valorats.
- Reflexió de les motivacions. Motivar-se vers els estudis, la feina. Reconèixer i/o assumir la responsabilitat dels propis actes.
- Autocontrol, evitar situacions de violència.

- Comprendre els adults en totes les seves vessants.
- Millorar l'autoestima i la imatge corporal, el concepte de si mateix.
- Compromís de canvi.

En relació, a les parelles que se separen establim la següent relació:

- Obrir el diàleg i la comunicació més adequada.
- Consensuar decisions que fan referència als fills i filles.
- Decidir vers el fill o filla no vers la parella.
- Coresponsabilitat en el conflicte.
- Compromís de canvi.

Per tant, des de SOMIA es destaca que els *elements forts* per participar en un procés de *mediació* en problemes de convivència familiar, es poden resumir en:

- Es crea un clima participatiu.
- S'afavoreix la relació i la integració dels membres familiars.
- Es genera una comunicació més serena i pacífica.
- Es consolida la comprensió de l'altre i la confiança, entendre les seves raons, la mateixa situació.
- És base i model de negociació, anticipa la gestió de nous conflictes, s'apren a consensuar decisions.
- Fa prevenció de violència directa i indirecta, reduint conductes agressives.
- Acceptació mútua.
- Transforma el conflicte, economitza energies i redueix l'estrès familiar.
- Construeix diàleg.

Algunes dades recollides a la Memòria 2005³

Durant l'any 2005, al Telèfon de la Infància i l'Adolescència s'han comptabilitzat 6.240 trucades, de les quals 3.705 han estat fetes per persones menors d'edat i 2.535 per persones adultes. Els expedients oberts, en comparació amb 2004, representen un augment del 152%. En relació al sexe, les trucades de noies signifiquen un 69% i les dels nois un 31%. Pel que fa a l'edat, hi ha un predomini destacat de les trucades en la franja de 14-18 anys (74%). Amb tot, s'ha de destacar que hi ha un 15% de les trucades que han estat realitzades per persones entre 9 i 13 anys. De les qüestions consultades per aquests infants i adolescents, el 30% corresponen a *orientació a la família* i un 20% són *denúncies* per maltractaments, abusos o negligències. Les principals derivacions són conseqüents amb les problemàtiques exposades, en aquest sentit el 14% es canalitza al SOMIA.

(3) Informacions proporcionades per l'Equip d'Atenció Directa de SOMIA.

Les trucades rebudes al Telèfon de la Infància i l'Adolescència durant l'any de 2005 reflecteixen una realitat social complexa, atès que al llarg d'aquest període s'ha produït un augment en el nombre de casos que presentaven una problemàtica d'assetjament escolar. Justament en relació a aquesta problemàtica emergent, les trucades es produeixen bàsicament durant el curs escolar, intensificant-se en els mesos de maig i juny. Tot fa pensar que les acaballes del curs i les pressions que això suposa tant a nivell acadèmic com relacional, poden ser-ne la causa. Els inicis del curs també suposen moments de més conflicte, o de més preocupació per totes les situacions que succeeixin.

Si observem els grups d'edats que més pateixen l'assetjament escolar podem dir que la realitat es troba bastant repartida. No s'ha observat una diferència significativa entre els distints grups, per bé que els grups d'edat de 4-9 anys i de 13-17 han estat els més freqüents. D'una manera majoritària (en un 68% de demandes d'orientació) és la mare qui truca. En un 22% dels casos ho fa el pare (12%) o un altre adult de referència (10%). També els infants o adolescents s'han dirigit al servei del Telèfon de la Infància i l'Adolescència per sol·licitar informació sobre aquests temes, en un percentatge del 8%, si bé alguna vegada ho han fet a través d'una «història imaginària» (trucada on la situació plantejada no és del tot real, però on apareix un problema ocult).

Les conclusions –ja palesades en anys anteriors– que es poden fer des del Telèfon de la Infància i l'Adolescència i des del SOMIA posen de manifest que les demandes efectuades pels pares són conseqüència d'importants dificultats de comunicació al si de la família i d'una manca de capacitat per abordar i gestionar, adequadament i resolutivament, els conflictes. Ambdues qüestions es poden vincular directament amb l'interrogant *Quin és el problema?*, pregunta que troba la seva resposta en la figura de l'infant o de l'adolescent, des de la perspectiva dels seus referents (mare/pare).

Hi ha però, diferents àmbits d'interpretació que s'han pogut constatar des dels serveis:

- *Familiar*: delimitació dels rols parentals i filials, i acceptació i respecte dels diferents espais conformats pels integrants de la família.
- *Parella*: conformada per un home i una dona que tanmateix són pare i mare. Sovint les dificultats existents en aquest espai són desplaçades a d'altres espais familiars on els fills es troben íntimament implicats. I això tant es pot observar en pares que conviuen com en aquells que ja s'han separat.
- *Psicològic*: relacionat amb el concepte que hom té de si mateix i els seus atributs com ara: «què significa ser home, dona, adolescent, pare, mare?».
- *Social*: en aquest àmbit es poden contemplar diferents factors que van des de la dificultat per part dels pares i mares de trobar recursos conciliadors de la vida professional amb la familiar (situació que resta temps per estar amb els fills i propicia la delegació a tercers), al paper de les

noves tecnologies i els mitjans de comunicació, com a elements de representació de realitats virtuals que afavoreixen el missatge «tenir-ho tot i ara mateix sense esforç»; el col·lectiu d'adolescents és molt permeable a aquest tipus de missatge que no permet l'espera i conseqüentment dificulta o inhibeix la reflexió i processos de creació.

A la família, i entre els diferents actors que «es mouen» pel seu escenari, s'ha pogut detectar com la pròpia frustració que comporta la dificultat de traduir en paraules sentiments o preocupacions afavoreix la seva reconversió en actuacions com ara crits, insults, quan no *agressions físiques* bidireccionals (pares/mares a fills/es i fills/es a mares/pares). En conjunt, aquestes situacions no apareixen d'un dia a l'altre, encara que possiblement els adults recorren a serveis d'atenció o d'ajut professional quan el problema es fa insostenible, circumstància que fa pensar que no existeix una filosofia de prevenció que permetria un abordatge més immediat i no suposaria un desgast de la convivència i de la comunicació familiar, tal com sovint es detecta. Tot plegat es tradueix en conductes d'impotència i desencís per part dels adults i de fugida i/o «pseudopasotisme», per part dels infants. De retop, aquest cúmul de circumstàncies propicia l'aparició i manteniment de trastorns psicològics que tendeixen a aparèixer cada vegada més prematurament i que condicionen dinàmiques familiars disfuncionals.

No hi ha dubte que els infants necessiten uns referents sans, coherents i que els donin seguretat des de la vessant familiar (pares, tutors...), educativa (mestres) i professional (educadors, psicòlegs...), però això no sempre és possible. Així, ens trobem amb pares que deleguen excessivament o d'altres que, tot i que assumeixen plenament llur responsabilitat, s'han d'enfrontar amb aquells que no es fan càrrec, motiu pel qual el conflicte amb els seus fills està servit. Pel que fa a l'àmbit educatiu, s'ha detectat l'existència d'una antinòmia generada per la delegació de l'educació i l'atenció dels fills/es en la figura dels mestres alhora que els desautoritzen i/o culpabilitzen de tots els conflictes derivats d'aquesta situació. Ens trobem, d'aquesta manera, amb una situació molt paradoxal, ja que s'està delegant en algú a qui teòricament ni s'hi confia, ni es respecta. En relació, a l'àmbit professional també hi pot haver una delegació excessiva per part d'alguns pares que no volen o poden implicar-se en la gènesi del conflicte que expressen.

Les dificultats en els fills de la població immigrant, el que anomenem *segones generacions*, comencen quan s'entra a l'adolescència, amb tot el que això implica per al nucli familiar, afegint-hi moltes vegades interessos i necessitats contraposades entre els adults i els fills/es. Així, per una banda podem trobar l'adolescent integrat en la nostra societat, amb els nostres valors, maneres de fer, etc., i d'altra banda, uns pares amb dificultats per integrar-se o, si més no, amb una lluita interna per seguir mantenint els seus costums i creences. A l'adolescència, aquesta situació pot arribar a agreujar-se i fer-se molt conflictiva, fins al punt de ser difícil de gestionar a partir del diàleg i degenerant en situacions de forta *violència familiar*.

La proposta seria un model d'intervenció orientat a donar resposta a l'interrogant *quin és el problema?*, en què cadascú dels actors implicats en la gènesi, desenvolupament i resolució del mateix, fes el paper que li correspongués en la gestió de la convivència familiar.

L'ACISJF, a partir del coneixement obtingut sobre aquestes realitats familiars, ha continuat propiciant el tema de la *mediació* en la *convivència familiar*, promovent des de fa dos anys el grup Endavant, de mares i pares. S'ha organitzat aquest col·lectiu davant la necessitat d'espais on poder *compartir els conflictes de la convivència familiar*, que molts cops es callen i tenen greus conseqüències per a tots els membres. A l'estil del format dels grups d'ajuda mútua, Endavant és un taller de resolució de conflictes, per poder analitzar la problemàtica en la dinàmica de família i que ella mateixa es doti de l'autonomia necessària per millorar la convivència i seguir avançant positivament. Es tracta, en definitiva, de construir des del conflicte per tirar *Endavant* un desenvolupament harmònic de la convivència.

Referències

- AA.DD. (2002) *Mediació i educació social. Un present a incorporar, un futur a descobrir*. Barcelona, CEESC.
- Boqué, M.C. (2003) *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona, Gedisa.
- Burguet Arfelis, M. (1999) *El educador como gestor de conflictos*. Bilbao, Desclée DeBrouwer.
- Cárdenas, E.J. (1999) *La mediación en conflictos familiares*. Buenos Aires, Lumen- Humanitas.
- Casamayor, G. [coord.] (1998) *Cómo dar respuesta a los conflictos. La disciplina en la enseñanza secundaria*. Barcelona, Graó.
- Cornelius, H.; FAIRE, S. (1995) *Tú ganas, yo gano, todos podemos ganar. Cómo resolver los conflictos creativamente*. Madrid, Gaia.
- Cucurella, S. (2000) *Fracàs escolar, estratègies per al tractament de la diversitat*. Barcelona, La Galera.
- Elkin, M. (1982) «Divorce mediation: An alternative process for helping families to close the book gently», *Conciliation Courts Review* (Madison [EUA], Blackwell Publishing, Association of Family and Conciliation Courts), 20 (1), pp. iii-iv.
- Ferrari, F. (2002) «El SOMIA: una pràctica en mediació», a AA.DD. (2002).
- Folberg, J.; Taylor, A. (1984) *Mediation: A comprehensive guide to resolving conflicts*. San Francisco, Jossey-Bass.
- Freire, P. (1997) *Pedagogía de la esperanza*. Madrid, Siglo XXI.
- Fried, D.; Schnitman, J. (2000) *Resolución de conflictos. Nuevos diseños, nuevos contextos*. Barcelona, Granica.
- González Capitel, C. (2001) *Manual de mediación*. Barcelona, Atelier.
- Lederach, J.P. (2000) *El abecé de los conflictos*. Madrid, Asociación los libros de la Catarata.
- Martinière, M.T. et al. (1989) *La médiation familiale, une voie transitionnelle*. Paris, Dialogue.

- Metz, J.B.; Moltmann, J. (1995) *Faith and the future: essays on theology, solidarity and modernity*. Maryknoll, Orbis Books.
- Morin, E. (2000) *La mente bien ordenada*. Barcelona, Seix Barral.
- Panchón, C. (2004) «La mediació escolar», a Villagrasa C. [coord.] *La mediació. L'alternativa multidisciplinària a la resolució dels conflictes*. Barcelona, Pòrtic-Els Juliols.
- Péronnet, M. (1989) *L'avocat et la médiation familiale*. París, Dialogue.
- Rozenblum, S. (1998) *Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Buenos Aires, Aique.
- Vall, A. (2006) «Els conflictes i la mediació familiar». *Revista FES* (Barcelona, Federació d'Associacions de Pares i Mares d'Alumnes d'Ensenyament Secundari de Catalunya), 19, p. 12-13.
- Villagrasa C. [coord.] (2004) *La mediació. L'alternativa multidisciplinària a la resolució dels conflictes*. Barcelona, Pòrtic-Els Juliols.
- Walker-Lorrain, H.; West, W.G.; (1984) «Estrategias de Investigacion y Participacion Popular: Fundamentando la Investigacion Participativa en Observacion Participante y Etnografia Critica» *Cuadernos de Formacion* (Santiago de Chile), 2, pp. 15-36.

Paraules clau

mediació familiar, mediació intergeneracional, violència familiar, resolució de conflictes, relacions constructives.

Abstracts

El artículo presenta un recurso sobre mediación y orientación familiar que forma parte del conjunto de instancias disponibles para la atención y la protección de la infancia y la adolescencia en Cataluña. Este recurso de mediación (SOMIA) es uno de los tres servicios pioneros e innovadores en mediación familiar en el Estado español. Su finalidad fundamental es llevar a cabo una acción preventiva que ayude a propiciar la escucha y a mejorar la comunicación entre los miembros de la familia. Las nuevas formas de conflicto que genera la complejidad de la sociedad actual afectan también al contexto familiar. Aprender a desarrollar estrategias para gestionar y resolver conflictos desde una perspectiva positiva, ayudará a analizar las causas que generan las situaciones de conflicto y de violencia al tiempo que mejorará el clima familiar.

L'article présente une ressource sur la médiation et l'orientation familiale qui fait partie de l'ensemble d'instances disponibles pour l'attention et la protection de l'enfance et l'adolescence en Catalogne. Cette ressource de médiation (SOMIA) est un des trois services pionniers et innovateurs en médiation familiale dans l'Espagne. Son but fondamental est de mener à bien une action préventive qui aide à rendre propice l'écoute et à améliorer la communication entre les membres de la famille. Les nouvelles formes de conflit que produit la complexité de la société actuelle affectent aussi le contexte familial. Apprendre à développer des stratégies pour gérer et résoudre des conflits dans une perspective positive, aidera à analyser les causes qui produisent les situations de conflit et de violence tandis qu'il améliorera le climat familial.

This article presents a resource on familiar mediation and orientation that is part of the ensemble of instances available for the attention and the protection of the childhood and the adolescence in Catalonia. This resource of mediation (SOMIA) is one of the three pioneering and innovating services in familiar mediation in Spanish. Its fundamental purpose is to carry out a preventive action that helps to cause listening and to improve the communication between the members of the family. The new forms of conflict that generates the complexity of the current society also affect the familiar context. Learning to develop strategies to manage and to solve conflicts from a positive perspective, will help to analyze the causes that generate the conflict situations and of violence while that will improve the familiar climate.