

VIDEOCONFERÈNCIA,
17 D'OCTUBRE DE 2021

SEGONA JORNADA DE MEDIACIÓ DEL PLA INTEGRAL DEL POBLE GITANO

CONFLICTE

MEDIACIÓ



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials



Sumari

© Departament de Drets Socials, 2023

Programa del Poble Gitano i la Innovació Social
Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària
Passeig del Taulat, 266-270
08019, Barcelona



Disseny, maquetació i edició de vídeos: Sònia Poch Masfarré

Aquesta obra es publica sota una llicència de Creative Commons Reconeixement-NoComercial-CompartirIgual 3.0

Sou lliure de:

Compartir — copiar i redistribuir el material en qualsevol mitjà i format

Adaptar — remesclar, transformar i crear a partir del material

D'acord amb els termes següents:

Reconeixement — Heu de reconèixer l'autoria de manera apropiada, proporcionar un enllaç a la llicència i indicar si heu fet algun canvi. Podeu fer-ho de qualsevol manera raonable, però no d'una manera que suggereixi que el licenciadador us dona suport o patrocina l'ús que en feu.

NoComercial — No podeu utilitzar el material per a finalitats comercials. **CompartirIgual** — Si remescleu, transformeu o creeu a partir del material, heu de difondre les vostres creacions amb la mateixa llicència que l'obra original.

Podeu trobar aquesta i les altres obres que ha publicat el Departament de Drets Socials al nostre **catàleg de publicacions**.

1 BENVINGUDA INSTITUCIONAL	5
1.1. Paraules de Cesca Domènech, directora general d'Acció Cívica i Comunitària	5
1.2 Paraules Ramon Vílchez, responsable del Programa del Poble Gitano i de la Innovació Social	8
 2 TAULA RODONA SOBRE ELS REPTES I LES OPORTUNITATS DE LA MEDIACIÓ EN TEMPS DE PANDÈMIA I DE FUTUR	 10
<i>Moderadors: TANIA GARCÍA I FERNANDO MACÍAS</i>	
<i>Ponents: SONAKAY ROZAS, SONSOLES PLATAS, ÀNGEL JIMÉNEZ, MARIA ALEGRIA GABARRI, MONTSE SOLER, ANTONIO CASTELLÓN, AIDA MARZO I ANDREA FERNÁNDEZ</i>	
 TORN OBERT DE PARAULES	 33
<i>Intervencions al xat: ESTHER HUGUET I XAVIER QUINZONES</i>	
<i>Intervencions del públic assistent: DOVI FERNÁNDEZ, SARAY RODRÍGUEZ I RAFAEL SANTIAGO</i>	

1 Benvinguda institucional

SOC CONSCIENT
DE LA VOSTRA
GRAN LABOR
ABANS, ARA I EN
EL FUTUR PEL QUE
FA A LA DETECCIÓ,
L'ABORDATGE,
LA GESTIÓ I LA
RESOLUCIÓ DE
CONFLICTES
ALS NOSTRES
CARRERS, BARRIS,
POBLES I CIUTATS
DE CATALUNYA,
PER FER QUE LA
CONVIVÈNCIA
CIUTADANA SIGUI
MÉS POSITIVA I
PACÍFICA ENTRE
TOTS I TOTES

1.1. PARAULES DE CESCA DOMÈNECH, DIRECTORA GENERAL D'ACCIÓ CÍVICA I COMUNITÀRIA

Bon dia a totes i tots,
Gràcies per assistir a la Segona Jornada de Mediació
del Pla Integral del Poble Gitano.

Abans de res, deixeu-me que em presenti. Potser algú
de vosaltres ja em coneix perquè hem tingut reunions
recentment, però em presento per a tothom.

Aprofito per dir-vos que estic a la vostra disposició per
al que necessiteu o vulgueu comentar amb mi sobre els
projectes que estigueu fent i que siguin d'interès per a
aquesta Direcció General.

Tres motius per què em fa il·lusió inaugurar la jornada

Quan em van comentar que organitzàvem aquesta jornada,
em va fer molta il·lusió poder dir-vos unes paraules per tres
motius:

- Perquè a poc a poc tornem a recuperar la normalitat i
podem tornar a fer tots plegats actes com aquest que
teníem aturats.
- Perquè amb jornades com aquestes podem compartir
el coneixement i l'experiència i podem saber entre tots
el que hem estat fent durant l'últim temps; en concret,
els conflictes que hem hagut d'abordar, els processos
que hem hagut de posar en marxa —i fins i tot inventar,
a causa de la situació— i les solucions que s'hi han

aplicat. Una jornada ens permet posar tot això en comú i millorar el nostre treball i les respostes als problemes de la ciutadania.

- Perquè soc conscient de la vostra gran labor abans, ara i en el futur pel que fa a la detecció, l'abordatge, la gestió i la resolució de conflictes als nostres carrers, barris, pobles i ciutats de Catalunya, per fer que la convivència ciutadana sigui més positiva i pacífica entre tots i totes. En aquest sentit m'agradaria felicitar-vos, ja que hi ha hagut moments difícils, molt difícils, i m'expliquen que els serveis de mediació han estat al peu del canó més que mai. Gràcies a tots i totes, de debò.

Un moment important

A més, com que us dediqueu a prevenir i resoldre conflictes i, per fer-ho, esteu en contacte amb la gent, imagino que sou conscients que aquest és i serà un moment important. És un moment caracteritzat per la sortida d'una pandèmia. Què significa?

D'una banda, que arrosseguem un conjunt de situacions problemàtiques i conflictives derivades de la COVID-19 i les mesures que es van aplicar per pal·liar-ne els efectes i evitar caure malalts.

I, de l'altra, que amb el treball de tots nosaltres hem de posar les bases per saber com actuar d'ara endavant, aprofitant tota la feina feta fins ara i aprenent de l'experiència i del coneixement acumulats durant aquestes setmanes, mesos i any. Ens hem d'actualitzar.

Dit això, deixeu-me que miri la situació en positiu, tal com feu vosaltres davant d'un conflicte. Avui sabem més coses dels conflictes que hem tingut i que poden arribar, i també som més conscients de la importància de la nostra tasca medidora davant aquestes situacions viscudes, per ajudar la gent a trobar solucions als problemes del dia a dia.

**AMB EL TREBALL DE TOTS
NOSALTRES HEM DE POSAR
LES BASES PER SABER COM
ACTUAR D'ARA ENDAVANT,
APROFITANT TOTA LA FEINA
FETA FINS ARA I APRENENT
DE L'EXPERIÈNCIA I DEL
CONEIXEMENT ACUMULATS
DURANT AQUESTES
SETMANES, MESOS I ANY. ENS
HEM D'ACTUALITZAR**

En tot aquest temps, els conflictes han augmentat durant el punt àlgid de la pandèmia, com també ho han fet el nombre i el tipus d'intervencions que s'han hagut de fer, que heu hagut de dur a terme. Ara sou més necessaris que mai.

Experiència i treball en la mediació

Avui tenim més experiència que abans i disposem d'una millor disposició professional per entomar i donar resposta als conflictes de tot tipus que hi ha als nostres barris, comunitats, ciutats i al país.

Les jornades com les d'avui han de servir per posar en comú el que hem viscut i el que sabem ara sobre els conflictes que hem hagut de gestionar; per compartir l'experiència i el treball de mediació que cadascun i cadascuna de vosaltres heu desenvolupat.

I tota aquesta experiència l'hem de convertir i transformar plegats en un coneixement nou i més profund dels conflictes, de les persones, de les

famílies, de les comunitats, de com som i de com actuem per ajudar a trobar solucions satisfactòries i que afavoreixin la convivència pacífica.

Formació de present i de futur

Precisament, el coneixement és una de les nostres eines més importants. Des de fa temps, la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària està invertint a donar més i millors coneixements a les persones que actuaran com a mediadores en els conflictes civicosomunitaris i familiars dins del Pla integral del poble gitano.

Aquesta és una aposta ferma que hem de mantenir en el temps, atesos els bons resultats que s'han obtingut i que segur que s'obtiniran, tant pel que fa a la millora de la convivència com a la incorporació en el món laboral de gitanes i gitanos que treballen de mediadors i mediadores en l'àmbit municipal, comarcal i nacional.

Una formació en mediació de la DGACC que respon als requisits i als màxims criteris de qualitat que marca el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, en concret el Centre de Mediació, per desenvolupar aquesta feina.

Sisena edició del curs de mediació

Precisament en aquesta jornada es lliuraran els diplomes a les persones que han superat la cinquena edició del Curs de Mediació i Gestió de Conflictes del Poble Gitano i es farà la presentació de la sisena edició.

Als que heu aprovat el curs, us dono la meva enhorabona i us convido a treballar intensament per ajudar les persones a conviure en pau les unes amb les altres.

Als que enguany fareu el curs, aprofiteu els continguts, les classes i els professors i professores per aprendre com es gestionen els conflictes, com s'arriba a acords i com s'obtenen

solucions, ja que el país us necessitarà més d'hora que tard, tal com ha passat en el cas dels companys i companyes que ja han fet el curs i ara estan treballant. Aprofiteu al màxim la formació.

Seminari Compartir solucions, compartir mediació

Com us deia, el coneixement és molt important, i encara ho és més compartir-lo. En aquest sentit la DGACC, des del Pla integral del poble gitano, va posar en marxa un espai de formació, en un format de seminari, adreçat als professionals actius en els serveis de mediació del Pla integral, a fi de compartir-hi experiències, actuacions en conflictes, processos aplicats i resultats obtinguts.

En aquest espai també s'incorporen professionals de la mediació especialitzats en diferents conflictes, per tal de donar més eines i habilitats als nostres mediadors i mediadores.

L'aposta de la DGACC

Per què us he explicat tot això?

Perquè us vull manifestar l'aposta ferma de la DGACC en la mediació del poble gitano i en la formació dels seus professionals en actiu i de futur, ja que som conscients de la tasca important que feu i dels efectes i resultats positius que es produeixen gràcies a la vostra feina i a l'aplicació dels mètodes i de les tècniques de la resolució de conflictes per a la convivència pacífica de les persones del nostre país i en favor del civisme.

Per tot això, gràcies, moltes gràcies a tots i totes vosaltres. Espero que la jornada sigui profitosa i pugueu compartir experiències i aprendre plegats. Ho necessitem. Us necessitem. ●

1.2 PARAULES RAMON VÍLCHEZ, RESPONSABLE DEL PROGRAMA DEL POBLE GITANO I DE LA INNOVACIÓ SOCIAL

Bon dia a totes i tots. Gràcies per assistir a la Segona Jornada de Mediació del Pla Integral del Poble Gitano.

La segona jornada

Per fi podem fer aquesta segona jornada, que estava prevista per a l'any passat i que, com moltes altres jornades, no es va poder fer a causa de la COVID-19.

La veritat és que la COVID-19 ens ha posat a prova a tots i totes, i també als serveis de mediació del país i del Pla integral del poble gitano.

Precisament, la taula principal de la segona jornada tracta d'aquest tema: dels conflictes que s'han produït en la pandèmia i la postpandèmia i les intervencions que han fet els serveis de mediació del Pla integral del poble gitano.

La gran labor de la mediació

Som conscients de la gran labor que feu, que heu fet i que fareu en la detecció, l'abordatge, la gestió i la resolució de conflictes als nostres carrers, barris, pobles i ciutats de Catalunya perquè la convivència ciutadana sigui més positiva i pacífica.

En aquest sentit, m'agradaria felicitar-vos a totes i tots, ja que han estat moments difícils, molt difícils, i em consta que els serveis de mediació han estat al peu del canó més que mai. Gràcies a totes i tots, de debò.

Avui també entregarem els diplomes de la cinquena edició del curs de mediació. Estem molt contents per les persones que el fan i el superen i pel fet que ja n'hem pogut organitzar cinc edicions.

**UN CURS DE
MEDIACIÓ QUE
RESPON ALS
REQUISITS I
CRITERIS DE
QUALITAT QUE FIXEN
LA LLEI I EL DECRET
DE MEDIACIÓ DEL
DEPARTAMENT
DE JUSTÍCIA DE
LA GENERALITAT
DE CATALUNYA,
EN CONCRET
DEL CENTRE DE
MEDIACIÓ, PER
DESENVOLUPAR
AQUESTA FEINA.
ÉS A DIR QUE
ELS MEDIADORS I
LES MEDIADORES
QUE FAN AQUEST
CURS PODEN
TREBALLAR EN
QUALSEVOL PROCÉS
DE MEDIACIÓ I
PER A QUALSEVOL
AJUNTAMENT O
EMPRESA**

Mediació homologada i de qualitat

Un curs de mediació que respon als requisits i criteris de qualitat que fixen la Llei i el Decret de mediació del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, en concret del Centre de Mediació, per desenvolupar aquesta feina. És a dir que els mediadors i les mediadores que fan aquest curs poden treballar en qualsevol procés de mediació i per a qualsevol ajuntament o empresa.

I avui també farem la presentació de la sisena edició del curs de mediació, que comença amb aquesta jornada i que acabarà l'any vinent.

Agraïments

Per acabar les meves paraules, vull donar les gràcies a l'equip d'organització de la jornada, perquè estic segur que funcionarà molt bé i serà molt profitosa.

I també vull donar les gràcies als assistents per apuntar-vos a la jornada, ja que estic segur que serà una molt bona oportunitat per compartir el coneixement i l'experiència de totes i tots en els conflictes que hem hagut d'abordar, els processos que hem hagut de posar en marxa —i fins i tot inventar, a causa de la situació— i les solucions que s'hi han aplicat.

La jornada ens ha de permetre posar en comú el que sabem i millorar el nostre treball i les respostes als problemes de la ciutadania.

Gràcies a totes i tots, i molt bona jornada.

A continuació, dono la paraula als moderadors de la Taula de Serveis de Mediació del Pla integral del poble gitano: la Tania García i el Fernando Macías. 

2 Taula rodona sobre els reptes i les oportunitats de la mediació en temps de pandèmia i de futur

Moderadors: Tania García i Fernando Macías

Ponents: Sonakay Rozas, Sonsoles Platas, Àngel Jiménez, Maria Alegria Gabarri, Montse Soler, Antonio Castellón, Aida Marzo i Andrea Fernández

FERNANDO MACÍAS I TANIA GARCÍA: A la taula rodona que iniciem ara parlarem dels serveis de mediació que desenvolupa el Pla integral del poble gitano i dels reptes i oportunitats de la mediació en temps de pandèmia i de futur.

Respecte als ponents, els formularem un conjunt de preguntes. Sigueu lliures per començar a parlar i respondre-les entre vosaltres.

La primera pregunta és: quina ha estat la feina que heu fet els serveis de mediació del Pla integral durant la pandèmia?

SONAKAY ROZAS: Per mi, han estat les següents:

- Garantir els serveis bàsics i de primera necessitat. La majoria de les famílies gitanes treballem en el mercat ambulant; en veure que el confinament s'allargava i en saber que moltes famílies viuen al dia, vaig fer un llistat per recollir les dades de les famílies vulnerables que es trobaven en una situació delicada i el vaig traslladar a l'equip d'emergència de serveis socials. D'aquesta manera els vaig poder garantir els serveis bàsics i de primera necessitat.
- Oferir informació i assessorament sobre els recursos existents d'aquell moment.
- Ajudar a fer tràmits per la via telemàtica. Durant el període de confinament, els tràmits de l'Administració pública i d'altres serveis es feien de manera telemàtica. La majoria de les persones que s'adreçaven al servei no tenien les habilitats en competències digitals, per la qual cosa no podien tramitar els ajuts ni les sol·licituds que necessitaven. Davant d'aquesta situació, des del servei se'ls va donar un cop de mà.
- Absentisme escolar: sensibilització amb les famílies d'ètnia gitana que no volien portar els nens a l'escola per por de la COVID-19.

LA MAJORIA DE LES FAMÍLIES GITANES TREBALLEM EN EL MERCAT AMBULANT; EN VEURE QUE EL CONFINAMENT S'ALLARGAVA I EN SABER QUE MOLTES FAMÍLIES VIUEN AL DIA, VAIG FER UN LLISTAT PER RECOLLIR LES DADES DE LES FAMÍLIES VULNERABLES QUE ES TROBAVEN EN UNA SITUACIÓ DELICADA I EL VAIG TRASLLADAR A L'EQUIP D'EMERGÈNCIA DE SERVEIS SOCIALS. D'AQUESTA MANERA ELS VAIG PODER GARANTIR ELS SERVEIS BÀSICS I DE PRIMERA NECESSITAT.

- Treball de sensibilització amb les famílies de menors, abans de l'inici de l'escolarització d'educació infantil: explicar el funcionament de l'escola, les mesures de seguretat, la necessitat de matricular-los a educació infantil, la importància de l'assistència i ajudar les famílies a fer les preinscripcions i

- les matrícules.
- Acompanyament dels alumnes, a partir dels 14 anys, que han abandonat els estudis. Quan s'han esgotat totes les actuacions previstes en l'entorn escolar per demanar més implicació a la família i el treballador social, l'EAP o la tutora no han tingut cap resposta, demanen la meua intervenció per restablir ponts comunicatius entre el jove/alumne i la seva família, per fer-ne un acompanyament, un seguiment per implicar i motivar el jove perquè reprengui els estudis i es formi professionalment.
- Promoure l'accés a la formació professional: des del servei brindem eines pràctiques per ajudar totes les persones d'ètnia gitana a millorar i ampliar els seus coneixements en àmbits com el laboral, el del desenvolupament personal i el de la formació professional. Cada any organitzem diversos cursos, amb certificat professional, que són oberts a tota la ciutadania i en què hi ha un gran nombre de població gitana.
- Sensibilització: es fan diferents campanyes i activitats amb l'objectiu de contrarestar els efectes que provoquen els rumors, els estereotips negatius i els prejudicis contra col·lectius de la societat i la diversitat cultural.

SONSOLES PLATAS: Aquest any ha estat molt complicat per l'estat d'alarma. Les meves tasques com a mediadora, des del març fins al juliol, es van adaptar a les necessitats del moment; és a dir, des de fer entrevistes i recollir demandes de primeres necessitats (ajudes econòmiques, lots d'aliments...), fins a fer de pont entre les persones de diferents barris i els referents de serveis socials. Atendre la centraleta (recollir totes les trucades que entraven del districte 22) no va ser fàcil, perquè hi havia moltes persones que es posaven en contacte

amb els serveis socials. No tothom entenia aquesta situació —l'espera abans de poder atendre la seva demanda—; per això calia bregar amb el malestar de les persones i les trucades ateses s'allargaven més del que és habitual, ja que la gent tenia la necessitat de ser escoltada i d'explicar com vivia arran de la COVID.

Quan ens van confinar al març tot era un caos. Les famílies van topar amb una realitat que les superava: tot estava saturat, era molt complicat contactar amb els serveis (SOC, Seguretat Social...). Els serveis socials estaven

AQUEST ANY HA ESTAT MOLT COMPLICAT PER L'ESTAT D'ALARMA. LES MEVES TASQUES COM A MEDIADORA, DES DEL MARÇ FINS AL JULIOL, ES VAN ADAPTAR A LES NECESSITATS DEL MOMENT; ÉS A DIR, DES DE FER ENTREVISTES I RECOLLIR DEMANDES DE PRIMERES NECESSITATS (AJUDES ECONÒMIQUES, LOTS D'ALIMENTS...), FINS A FER DE PONT ENTRE LES PERSONES DE DIFERENTS BARRIS I ELS REFERENTS DE SERVEIS SOCIALS



Sonsoles Platas

desbordats i no donaven l'abast per atendre les persones de la ciutat de Terrassa. Per a moltes famílies, contactar amb els serveis socials era una bogeria. La gent es desesperava.

Jo vaig posar a disposició del servei el meu número de telèfon personal. D'aquesta manera, les famílies van tenir un accés directe amb els serveis socials (majoritàriament van ser famílies de cultura gitana).

Totes les gestions es van tramitar per telèfon, SMS i WhatsApp. S'ha de dir que es van rebre demandes de famílies d'altres barris de Sabadell i Barcelona. Aquestes famílies es van derivar d'altres serveis de la seva ciutat, i si jo podia resoldre la demanda, ho feia.

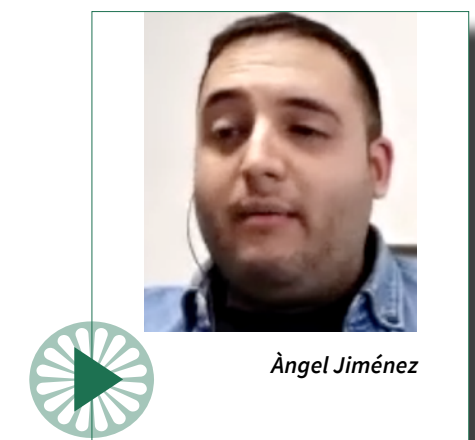
Durant els mesos de juny i juliol es van atendre (centraleta) més de 500 demandes de persones usuàries del districte 22 de Terrassa.

TANIA GARCÍA: Moltes gràcies, Sonsoles. Àngel Jiménez, com ho va viure vosaltres?

ÀNGEL JIMÉNEZ: En primer lloc, bon dia a tothom. Estic encantat d'estar avui aquí amb vosaltres. A l'hora de parlar del servei de mediació durant aquesta època de pandèmia, hem de tenir en compte que, amb la COVID-19, la manera de viure i de relacionar-se entre les

AMB LA COVID-19, LA MANERA DE VIURE I DE RELACIONAR-SE ENTRE LES PERSONES VA CANVIAR. I AQUEST CANVI EN LA MANERA DE RELACIONAR-NOS VA GENERAR UNA CONSEQÜÈNCIA: EL SERVEI DE MEDIACIÓ S'HAVIA D'ADAPTAR A AQUESTA REALITAT I A AQUESTES NOVES NECESSITATS DELS USUARIS DEL SERVEI

persones va canviar. I aquest canvi en la manera de relacionar-nos va generar una conseqüència: el servei de mediació s'havia d'adaptar a aquesta realitat i a aquestes noves necessitats dels usuaris del servei. Aleshores, la metodologia de treball que teníem va haver de canviar a causa



Àngel Jiménez

de la COVID-19, i també ho van fer la tipologia de mediacions que ens arribaven al servei.

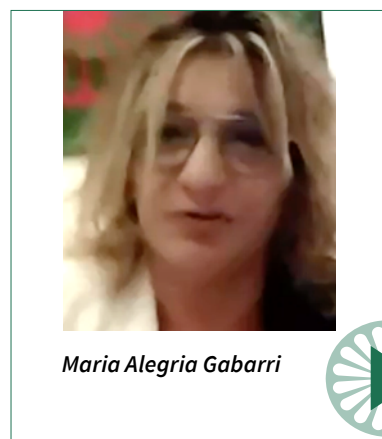
Les mediacions comunitàries es van centrar especialment en les comunitats veïnals, però també van haver d'intervenir en centres sanitaris; concretament, ens vam coordinar amb el centre de vigilància epidemiològica per donar a conèixer a la cultura gitana i als gitanos dels barris les mesures de prevenció i d'higiene i salut que s'havien d'aplicar per fer front a la COVID-19.

Va haver-hi diferents etapes durant la pandèmia. Va arribar un moment —l'últim trimestre del 2020— en què els nens van haver de tornar a l'escola i nosaltres ens vam haver de centrar en aquest àmbit: vam treballar contra l'absentisme, vam donar a conèixer a les famílies gitanes l'àmbit de protecció, intentant que els joves gitanos i els nens poguessin reprendre l'escolarització d'una manera normalitzada. Això és el que hem estat fent, a grans trets, durant la pandèmia en el servei. Entenc que hi haurà més preguntes; així que ho deixaré aquí i després ja continuaré amb les preguntes que aneu fent. Moltes gràcies.

TANIA GARCÍA: Moltes gràcies, Àngel. Maria Alegria, si podeu dir breument el territori d'on veniu, la gent que no us coneix us situarà una mica millor i podrà saber d'on esteu parlant.

MARIA ALEGRIA GABARRI: Bon dia a tothom, soc la Maria Alegria. Gràcies per donar-nos l'oportunitat de poder explicar la nostra feina. Vinc de l'Ajuntament d'Amposta.

En temps de pandèmia, la veritat és que ens vam trobar molts conflictes. Jo penso que això va fer que la majoria, a part de treballar com a mediadors, actuéssim com a psicòlegs per acompanyar les famílies. Van sortir a la llum problemes socioeconòmics molt complicats, i també problemes en el tema de l'educació,



Maria Alegria Gabarri

perquè no tenien mitjans, moltes famílies es trobaven sense wifi, sense ordinador, no podien lliurar els deures, no sabien fer servir el correu... Ens vam convertir en professors, perquè a través de WhatsApp i videotrucades vam ensenyar als nens i a la família a enviar els correus, els deures.

Jo ja treballo en els serveis socials, però en aquell moment vaig haver de multiplicar esforços i no només comptar amb els recursos de la ciutat i d'entitats, sinó també treballar les relacions d'ètnia gitana de fora de la ciutat. La veritat és que ha estat una experiència molt bona, perquè hem tingut suport; estic contenta perquè ens n'hem sortit molt bé.

Quan va començar l'escola, va passar una mica el mateix amb els nens i les famílies que tenien gent gran a casa. El centre educatiu de vegades no entenia la necessitat d'aquestes famílies gitanes i el que els passava. Aleshores, vam fer de mediadors amb el centre educatiu perquè s'aproximessin a les famílies, perquè els centres truquessin a les famílies i els expliquessin les mesures de seguretat.

Però també van fer reunions amb especialistes d'epidemiologia perquè fossin ells qui expliquessin i donessin la informació a les famílies. D'aquesta manera volíem que les famílies tinguessin tota la informació de la pandèmia, que no fos només la que escoltessin, sinó que la informació els arribés dels

VOLÍEM QUE LES FAMÍLIES TINGUessin TOTA LA INFORMACIÓ DE LA PANDÈMIA, QUE NO FOS NOMÉS LA QUE ESCOLTESSIN, SINÓ QUE LA INFORMACIÓ ELS ARRIBÉS DELS EXPERTS. EN UN CENTRE EDUCATIU TAMBÉ ES VA PROPOSAR QUE UNA INFERMERA DEL CAP EXPLIQUÉS A LES FAMÍLIES LES MESURES DE SEGURETAT I TOT EL QUE REPRESENTAVA LA PANDÈMIA

experts. En un centre educatiu també es va proposar que una infermera del CAP expliqués a les famílies les mesures de seguretat i tot el que representava la pandèmia.

Com ha fet l'Àngel, deixo per a més endavant l'explicació amb les altres preguntes que ens pugueu fer, perquè si no explicaré ara tota la feina.

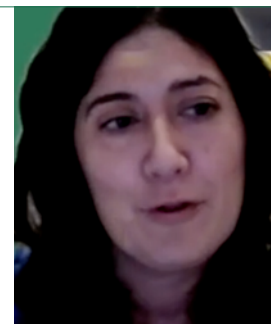
Com us he dit, vam fer de mediadors, de psicòlegs i vam acompanyar les famílies perquè poguessin entendre què era la pandèmia i què significava. Vam parlar amb les entitats perquè entenguessin que les famílies d'ètnia gitana sovint no tenen aquests recursos, perquè viuen al dia i estan sempre a fora, perquè fan venda ambulat, i de cop es queden tancats a casa.

També vam fer acompanyament a famílies perquè fessin el negoci de manera telemàtica; o sigui, vendre en línia les peces que els havien quedat en temps de confinament. I ara sí que ho deixaria aquí.

TANIA GARCÍA: Moltes gràcies, Maria Alegria, per aquest esforç de síntesi de la quantitat de feina que heu fet durant aquest temps de pandèmia. Tindrem l'oportunitat de seguir-ne parlant. Dono pas a la Montse Soler.

MONTSE SOLER: Gràcies, Tania. Jo us parlaré del servei de mediació de les piscines de Sabadell, on treballen majoritàriament mediadors gitanos. Hi ha una mica de diferència respecte als serveis que heu estat comentant fins ara, perquè aquest és estacional; es posa en marxa a l'estiu, després d'una fase de la pandèmia. Com ja han comentat la Sonsoles i l'Àngel, hi ha hagut diferents fases.

En el cas dels mediadors de les piscines de Sabadell, el repte va ser que treballaven en un espai obert al públic, que la gent que hi anava havia passat molt temps a casa i que hi havia diferents restriccions de mobilitat. La gent tenia ganes de socialitzar-se i de compartir espais amb altres persones; en definitiva, de retrobar-se.



Montse Soler

I aquest va ser un dels reptes principals que van tenir els mediadors l'estiu del 2020 i que ha continuat durant l'estiu del 2021, tot i que algunes mesures hagin estat més laxes, més relaxades. Amb tot, han hagut de continuar treballant amb mascareta. Imagineu el fet d'estar amb mascareta en una piscina, amb la calor que pot arribar a fer a l'estiu, i tot el que comporta. Això també provoca alguna alteració i predisposa a l'aparició d'algun conflicte. Aquesta informació és a grans trets. Com que després hi haurà més preguntes, ja anirem afegint informació.

TANIA GARCÍA: Gràcies, Montse, passem de Sabadell i anem cap a Figueres. El senyor Antonio Castellón, sabem si està per aquí? Hola, Antonio.

ANTONIO CASTELLÓN: Bon dia. Doncs nosaltres som un equip de mediació format per dues persones, però la meua companya no és aquí per un problema familiar. En el temps de pandèmia va ser un *boom*, perquè vam treballar de manera conjunta amb el CAP de Figueres sensibilitzant la gent.

De conflictes, nosaltres no en vam tenir gaires. Estàvem confinats, i tot el treball el vam fer en línia pel que fa a reunions. Però, quan vam poder sortir, vam veure que les persones no es posaven la mascareta. Vam fer molta feina de carrer, treballem tot el dia al carrer. Treballem en el Pla del Poble Gitano des de l'oficina de Figueres de desenvolupament comunitari del barri de Sant Joan. Més endavant ja anirem responent.

TANIA GARCÍA: Moltes gràcies, Antonio. Donem pas a l'equip de la masia de Ca n'Espinós, a l'Andrea Fernández i l'Aida Marzo. Quan vulgueu.

AIDA MARZO: Hola, bon dia. Moltes gràcies, Tania, i gràcies a l'organització. És un plaer veure cares conegudes i estar amb totes vosaltres. Estic amb l'Andrea, que després es presentarà. Tenim un equip de dues persones que són al territori, al barri de Ca n'Espinós, en un projecte de l'Ajuntament de Gavà de mediació comunitària. Tot i que jo soc la coordinadora de diferents serveis que hem ofert durant la pandèmia i la postpandèmia, avui ens centrarem una mica en el projecte que portem a terme amb l'Andrea a Ca n'Espinós. Hi vols afegir alguna cosa, Andrea?

ANDREA FERNÁNDEZ: Hola, bon dia. Sí, en relació amb la pregunta del que fem a Ca n'Espinós. Nosaltres ho hem comentat aquest any... Hem trobat un barri que semblava estar fora de la societat, fora de la sanitat. Bàsicament, la nostra feina ha estat al carrer, ens hem apropat a les persones per entendre tots els problemes que podien tenir per arribar a l'Administració, a la sanitat, etc. Hem fet moltíssima feina a causa de la COVID, especialment en el tema dels estudis i de poder seguir-los amb els ordinadors. Els hem ajudat a demanar ordinadors, internet, i també a sol·licitar cita prèvia per vacunar-se, ja que ens trobàvem una població bastant jove, però que no sabia com vacunar-se ni com desplaçar-se. Així que sobretot hem



Andrea Fernández

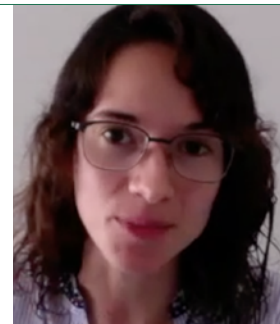


intervingut pel que fa a les conseqüències de la COVID, intentant que els estudis tirin endavant i, com ja han dit algunes companyes, fent d'administratives.

AIDA MARZO: L'Andrea ho ha explicat molt bé. En el cas de Ca n'Espinós, la metodologia es va haver d'adaptar totalment al territori, tal com ha passat en diferents municipis: les intervencions variaven en funció de les necessitats i la situació de les persones ciutadanes.

El que tenim en comú i que comentàveu altres companyes és que hem hagut de fer coses que van més enllà de les tasques d'un servei de mediació: hem fet de psicòlogues, hem fet contenció emocional i gestió d'emocions, hem treballat en estratègia d'empoderament veïnal, hem teixit una xarxa comunitària entre les veïnes... Tot això s'ha fet amb la perspectiva que les persones desenvolupin les habilitats que tenen i que puguin ajudar-se en situacions tan complicades com aquesta, en què les professionals no podíem intervenir físicament, sinó des de la distància, cosa que també generava algunes problemàtiques pel que fa a la bretxa digital.

A tots els territoris hem hagut de fer tasques que abans no eren habituals: hem fet contenció i assessorament, hem treballat en temes de detecció de vulnerabilitat, de derivació d'altres

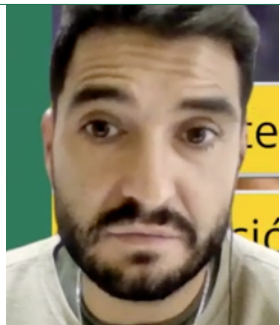


Aida Marzo



**A TOTS ELS TERRITORIS
HEM HAGUT DE FER
TASQUES QUE ABANS
NO EREN HABITUALS:
HEM FET CONTENCIÓ
I ASSESSORAMENT,
HEM TREBALLAT EN
TEMES DE DETECCIÓ DE
VULNERABILITAT, DE
DERIVACIÓ D'ALTRES
SERVEIS, I HEM HAGUT
DE TREBALLAR AMB
ALTRES DEPARTAMENTS
I SERVEIS
D'AJUNTAMENTS
PER DERIVAR ELS
CASOS I PERQUÈ TOTS
POGUÉSSIM ATENDRE
CORRECTAMENT LES
PERSONES QUE HO
NECESSITAVEN**

serveis, i hem hagut de treballar amb altres departaments i serveis d'ajuntaments per derivar els casos i perquè tots poguéssim atendre correctament les persones que ho necessitaven. Ca n'Espinós n'ha estat un exemple clar: l'equip de mediadores ha sigut vital per acompanyar les persones en un context de bretxa digital i on les formes relacionals —les dinàmiques de relació entre veïnes— són molt presencials (i no totalment telemàtiques com ho han estat en altres territoris).



Fernando Macías



FERNANDO MACÍAS: Moltes gràcies a tots. Crec que en aquesta pregunta s'ha fet molt evident, o ha quedat molt clar, que el paper de les persones, sobretot en la primera fase de la COVID, va ser molt important; i no només el de les persones que treballen als serveis de mediació, sinó el valor que sovint tenien les persones que feien d'enllaç entre el que havia canviat i la gent que quedava aïllada. Per les vostres respostes és bastant evident que, al principi, més que una feina de mediador o medidora, fèieu d'acompanyants i donàveu suport en tot el que calia.

En aquesta segona pregunta ens agradaria conèixer més detalls dels conflictes que es van generar, tant amb les persones amb qui treballàveu com amb les administracions i organitzacions; és a dir, quin tipus de conflictes van començar a aparèixer? En alguns moments els va quantificar? Van augmentar en comparació amb la situació d'abans de la COVID-19? Van ser aleshores més intensos? I, si és així, en quins àmbits i en quin sentit va augmentar la conflictivitat? Pel que fa a la vostra feina, com a mediadors i medidores, quines dificultats va tenir?

Algunes de les qüestions que estem comentant ja les heu explicat en la primera pregunta, però ara es tractaria que en aquesta segona pregunta hi doneu resposta des de la

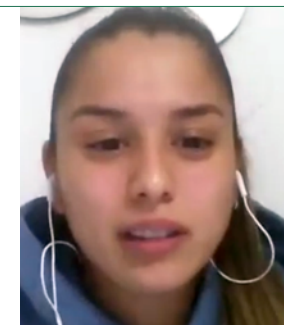
vessant o perspectiva del conflicte. Si us sembla bé, comencem per la Sonakay.

SONAKAY ROZAS: Sobre el que comentes, sobretot he vist més problemes intrapersonals, ja que aleshores, i també avui dia, les persones estem tocades per la pandèmia.

Aquests conflictes es deuen al desconeixement i a la incertesa. La gent et deia: "Què m'aconseilles, Sonakay?", "Què puc fer aquí?" "Tu creus que si demano això m'ajudaran?". Es tracta, sobretot, d'aconseillar; això et situa al mig de tot i implica parlar més amb les treballadores socials i les educadores socials.

També hi ha el conflicte escolar: calia continuar l'escolarització, però n'hi havia que s'hi negaven, però per sort ho vam solucionar ràpidament. Respecte a altres anys, jo crec que l'increment de situacions de conflicte és més o

**LA GENT ET DEIA:
"QUÈ M'ACONSELLES,
SONAKAY?", "QUÈ PUC
FER AQUÍ?" "TU CREUS
QUE SI DEMANO AIXÒ
M'AJUDARAN?". ES
TRACTA, SOBRETOT,
D'ACONSELLAR; AIXÒ
ET SITUA AL MIG
DE TOT I IMPLICA
PARLAR MÉS AMB
LES TREBALLADORES
SOCIALS I LES
EDUCADORES SOCIALS**



Sonakay Rozas



menys el mateix, però potser el que ha canviat, com ha dit el Fernando, és l'acompanyament: estar més amb ells, donar-los suport i tenir algú que els escolti, aconsellar-los i, sobretot, fer de pont entre les dues parts: la comunitat gitana i la comunitat no gitana.

La intensitat del conflicte ha canviat: estem més irritables, la gent està més nerviosa. Quan la gent parla amb mi, jo intento donar ànims: "Vinga, que sí que es pot fer, tirem endavant". Sobretot cal ajudar la gent en tot el que es pugui i faci falta.

Sobre les dificultats que he tingut... el confinament no ens permetia estar al costat de les persones, tot es feia per telèfon o amb l'ordinador, videotrucades... i, quan et trobaves pel carrer amb algú, hi havia la fredor dels dos metres de seguretat. Tot es feia difícil i tot s'havia d'arreglar en la distància.

FERNANDO MACÍAS: Moltes gràcies, Sonakay. Anem cap a Terrassa amb la Sonsoles.

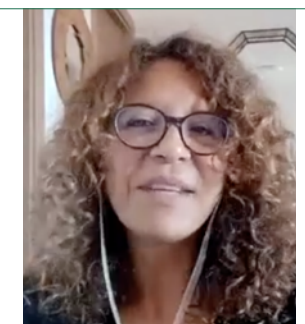
SONSOLES PLATA: Per a la gent que no em coneix, jo treballa als serveis socials, a l'atenció primària de l'Ajuntament de Terrassa.

És cert, he hagut de fer molta intervenció. Les persones estaven molt enfadades, perquè no

podien accedir als recursos, ni als serveis socials, ni a la resta. Jo he hagut de fer molta tasca de mediació, sobretot a l'hora d'atendre trucades: et deien que disposaves de 10 a 15 minuts, que les línies se saturaven, i t'hi estaves mitja hora o tres quarts. Això volia dir que, quan hi anàvem de manera presencial, sonava el telèfon de l'Ajuntament, més el mòbil, més el telèfon corporatiu... Era una bogeria! Em vaig adonar que més aviat feia mediació per tranquil·litzar les persones. Tots estàvem en una situació molt especial; érem els que érem i donàvem el servei amb la màxima qualitat possible.

Personalment, penso que he tingut més feina, perquè fins i tot vam haver d'ajudar famílies que fins aquell moment no havien hagut d'anar mai als serveis socials; eren famílies que no podien anar al mercat, gent que s'havia quedat sense feina. Per tant, sí que va haver-hi un increment de situacions conflictives i de persones i famílies que requerien l'ajuda dels mediadors i medidores.

El tema de l'escolarització de la cultura gitana... Doncs si entre els joves i els nens sempre hi ha hagut absentisme, es va incrementar de forma brutal. No anaven a l'escola, no hi anaven! Per posar-ne un exemple: aquí al Vinyals —i l'Àngel ho coneix, perquè hi ha estat treballant i sap que abans hi havia bastants problemes en l'aspecte de



Sonsoles Plata



**LES BARRERES QUE
ENS HEM TROBAT HAN
ESTAT LES FÍSQUES;
ÉS A DIR, MEDIAR
PER TELÈFON NO TÉ
GAIRE SENTIT, ES
PERD L'EXPRESSIÓ
CORPORAL... S'ACABA
TRENCANT LA
CONFIANÇA, NO ET
VEUEN, NOMÉS SENTEN
UNA VEU**

utilitzar les noves tecnologies. Per molts cursos que s'hagin fet d'informàtica, ens hem adonat que no han servit de quasi res, perquè en el cas de la gent que pensàvem que se'n podrien sortir no ha estat així. Per exemple, quan es feien lots d'aliments em passaven la informació per WhatsApp, i jo la reenviava a la gent que ho necessitava. La comunicació era via WhatsApp, no per Hotmail o correu, sinó via WhatsApp.

I després hi ha les barreres administratives. Aquestes són, veritablement, les barreres que ens hem trobat. I ja en continuaré parlant en les preguntes següents.

FERNANDO MACÍAS: Moltes gràcies, Sonsoles, ara ens agradaria escoltar l'Àngel Jiménez, de Barcelona.

ÀNGEL JIMÉNEZ: Sí, soc de Barcelona, i perdoneu que abans no he presentat el servei de mediació civico-comunitària, que està format per un equip de cinc persones i que jo coordino. Estem treballant a tot Catalunya, tenim un mediador a cada província.

Bé, a l'hora de parlar dels conflictes que hem vist aquest any, s'ha de dir que en anys anteriors eren d'una tipologia més diversa (salut, infància, violència, civisme, habitatge...), però a partir de la pandèmia el treball es concentra en l'àmbit comunitari, sanitari i escolar.

És cert que en l'àmbit comunitari hem tingut menys mediacions, però han estat de més intensitat, perquè la convivència en les comunitats de veïns era més difícil; no és el mateix coincidir algunes hores amb un veí que estar 24 hores amb tota la comunitat de veïns. El conflicte que es generava era més intens, a part de l'empipament col·lectiu que ja hi havia.

En l'àmbit sanitari ens coordinàvem amb el centre de vigilància epidemiològica per intentar conscienciar la comunitat gitana de complir

aquestes mesures, de respectar el confinament, però, com deia la Sonsoles, vam topar amb una altra dimensió, de caràcter econòmic: com deies a les famílies que vivien al dia i que es dedicaven al *mercadillo* que, en cas de contagi d'un familiar, no anessin a treballar? Això era un problema, perquè si els falta el pa, per molt contagi que hi hagi... Per tant, això va ser una barrera.

I en l'àmbit escolar, vam estar treballant molt durant el darrer trimestre de l'any, quasi va ser el gros de la feina del 2020. En aquell moment vam contactar amb moltes famílies de Catalunya, amb les àrees d'influència dels mediadors que tenim, concretament amb 639 famílies —ho tinc aquí anotat—. D'aquest total, després de la intervenció del mediador, 377 famílies van tornar a escolaritzar els seus fills. Al meu entendre, això és un èxit.

Aquestes serien, a grans trets, les intervencions que s'han anat fent des del servei.

**A L'HORA DE PARLAR
DELS CONFLICTES QUE
HEM VIST AQUEST
ANY, S'HA DE DIR QUE
EN ANYS ANTERIORS
EREN D'UNA TIPOLOGIA
MÉS DIVERSA
(SALUT, INFÀNCIA,
VIOLÈNCIA, CIVISME,
HABITATGE...), PERÒ
A PARTIR DE LA
PANDÈMIA EL TREBALL
ES CONCENTRA EN
L'ÀMBIT COMUNITARI,
SANITARI I ESCOLAR**

FERNANDO MACÍAS: Moltes gràcies, Àngel, ara anem cap a Sabadell amb la Montse Soler.

MONTSE SOLER: Gràcies, Fernando. A veure, sobre el que preguntaves de l'increment, en el cas de Sabadell no podem parlar d'un augment respecte al 2020, però sí d'una intensificació dels conflictes, encara que aquest 2021 s'hagin relaxat algunes mesures. Això ha fet que els mediadors que hi treballen hagin tingut la necessitat d'adaptar-se ràpidament a noves situacions sobrevingudes.

Durant aquest estiu ens hem trobat situacions noves, tal com em van transmetre la coordinadora que portava el servei anteriorment, la Marta, i els mateixos mediadors.

Què vull dir? Aquest any hem tingut situacions en què, malauradament, els mediadors s'han vist enmig de discussions amb enfrontaments que han arribat a les mans. Cal dir que han sabut reconduir i gestionar les situacions, i això, en bona part, és gràcies a la seva formació —haig de dir que tots els mediadors que hi ha a les piscines de Sabadell tenen formació en mediació—. Així doncs, ens hem trobat en aquest punt d'intensificació.

Quant a la tipologia de conflictes, un conflicte que s'ha donat aquest any i que ja es va donar l'any passat és el de les distàncies. Recordem que estem a les piscines, uns espais d'esbarjo on la gent va a passar-s'ho bé, a divertir-se. Els mediadors a vegades comentaven els conflictes que generava el tema de la distància entre tovalloles. Pensem que és una percepció (potser la distància era la correcta), però això donava lloc a conflictes.

La bretxa digital també era una causa de conflictes. A les piscines es va canviar el sistema d'adquisició d'entrades: abans s'anava a la taquilla a comprar l'entrada i ara s'ha de comprar per internet. S'ha de tenir en compte que molts dels usuaris d'aquestes piscines —i,

**NO PODEM PARLAR
D'UN AUGMENT
RESPECTE AL 2020,
PERÒ SÍ D'UNA
INTENSIFICACIÓ DELS
CONFLICTES, ENCARA
QUE AQUEST 2021
S'HAGIN RELAXAT
ALGUNES MESURES.
AIXÒ HA FET QUE ELS
MEDIADORS QUE HI
TREBALLEN HAGIN
TINGUT LA NECESSITAT
D'ADAPTAR-SE
RÀPIDAMENT A
NOVES SITUACIONS
SOBREVINGUDES.**

sobretot, en alguns barris— tenien dificultats per accedir a aquestes aplicacions i a aquestes compres. Moltes vegades els mediadors havien d'intervenir i ajudar en aquestes situacions.

A grans trets, aquests serien els conflictes que ens hem trobat, però, com també han comentat algunes companyes, hi ha el tema de la mascareta. En el moment de comunicar-nos— pensem que estem treballant amb mascareta— ens falta una part del llenguatge. Al mediador de vegades li va molt bé poder apropar-se a les persones, però ara ha de mantenir la distància.

Pel que fa a intensificació, com us he dit, els conflictes han continuat sent els mateixos, si bé és cert que la gent estava més neguitosa. Aquest neguit ha donat lloc a conflictes que han arribat

a les mans, però, per sort, els mediadors, amb les eines i la formació que tenen, els han pogut reconduir i no han augmentat. Gràcies.

FERNANDO MACÍAS: Gràcies a tu, Montse. Ara anirem cap a Amposta amb la Maria Alegria.

MARIA ALEGRIA GABARRI: Responent la pregunta sobre quin tipus de conflicte hem gestionat... els conflictes en què més he intervingut en temps de pandèmia a Amposta, com ja he comentat abans, han estat els d'àmbit socioeconòmic, d'educació i de salut. Aquí hem estat molt afectats per aquests conflictes, sobretot els socioeconòmics.

En temps de confinament, la coordinadora dels serveis socials em va fer una trucada i em va dir: "Alegria, s'està omplint de gitanos, no paren de trucar, i tenen tota la informació". I li vaig dir: "És que la informació els hi facilito jo", i vaig haver de fer una mica de mediació amb la coordinadora de serveis socials, perquè centrés la mirada en el fet que la majoria dels gitanos feien venda ambulant i es quedaven sense res i sense recursos. Després, quan van arribar les beques del menjador, ho vam poder gestionar d'una altra manera.

També vam tenir contacte amb les entitats d'ajuda: Càritas, Creu Roja i totes les que hi ha al territori. Es van apropar als serveis socials persones que mai n'havien fet ús... Et demanaven informació i els hi facilitaves, i des dels serveis socials ens deien: "S'està omplint".

I després, en l'educació, moltes famílies es van veure afectades en el dia a dia per l'absentisme escolar, ja que els nens no anaven a escola, com he explicat anteriorment. Vam apropar famílies i centres educatius, director, tutor, integrador dels centres educatius, anàvem fent reunions, i els de salut també feien videoconferències amb famílies per explicar-los la situació.

La intensitat del conflicte sí que ha canviat. Com ja he dit, no eren conflictes puntuals d'educació, d'habitatge... sinó que els conflictes es produïen l'un darrere l'altre. I pel que fa a les dificultats, les he trobat amb l'Administració. Tot estava col·lapsat, les famílies havien de trucar al SOC i estava col·lapsat, no podien contactar-hi, accedies a la Generalitat per demanar alguna ajuda i estava col·lapsada, i el mateix passava amb la Seguretat Social... Gràcies al contacte amb associacions de fora i també a les ajudes dels autònoms des de fora, ens va anar molt bé per solucionar alguns dels conflictes.

FERNANDO MACÍAS: Gràcies, Maria Alegria, ara anem amb l'Antonio cap a Figueres.

ANTONIO CASTELLÓN: Els conflictes que nosaltres vam gestionar en temps de pandèmia van ser, per exemple, dotar els alumnes de material escolar; com que no assistien al col·legi, nosaltres ens vam comprometre a donar el material juntament amb l'Ajuntament de Figueres. I també vam gestionar situacions de conflicte a l'hospital perquè s'hi feien grups —a veure, quan un malalt està a l'hospital, tots els de la comunitat gitana ens ajuntem—; doncs bé, vam haver d'intervenir perquè la gent portés mascareta, es posés gel i mantingués la separació.

També ens vam haver de coordinar amb habitatge i amb Ecoserveis el tema de les escombraries, perquè les famílies tenien por d'obrir el contenidor per llençar-hi la bossa d'escombraries. I què feien? La llençaven a terra. Era una situació d'escàndol.

I quant a la intensitat, jo penso que al principi va baixar perquè la gent no sortia. Els gitanos fem mitja vida al carrer, o sigui, estem al carrer, i en temps de confinament, com que no se sortia, la gent estava més tranquil·la perquè no sortia.

FERNANDO MACÍAS: Gràcies. Després, com que hi ha més preguntes, acabarem de complementar-ho. I ara acabarem aquesta segona pregunta amb l'Andrea i l'Aida de Ca n'Espinós, a Gavà.

AIDA MARZO: Nosaltres ens hem trobat que en tots els serveis de mediació hi ha hagut un augment brutal dels casos de conflicte. En l'àmbit comunitari han estat conflictes pel soroll: de cop i volta, la gent va descobrir que tenia veïns i veïnes... havien de teletreballar i havien d'estar a casa amb els fills i els molestaven els sorolls dels veïns, o els fills molestaven els veïns, i, de cop i volta, tots vam prendre molta consciència que vivíem en comunitats de veïns i veïnes. I això va generar que els conflictes fossin més intensos, perquè el fet d'estar confinat suposava que havies d'estar 24 hores patint aquesta molèstia.

Això va provocar molta tensió, una intensitat molt elevada, i per tota la situació que estàvem vivint hi havia moltes persones que estaven bloquejades emocionalment. I això feia que les estratègies que tothom pot tenir per resoldre conflictes a vegades es veiessin reduïdes pel bloqueig emocional que tenien. Aquí es feia molta feina, es donaven estratègies, es treballava aquest empoderament perquè les persones fossin capaces de verbalitzar el conflicte i de trobar vies per resoldre'l.

També en l'àmbit comunitari, l'Antonio estava dient una cosa superinteressant amb què ens vam trobar... Per a moltes persones, el fet de viure en un pis petit o d'estar tancades els suposava més angoixa i llavors ocupaven un espai públic; això suposava un conflicte amb les persones que consideraven que no havien d'estar a l'espai públic, perquè estàvem confinats. Aquests usos dels espais públics i dels espais més privats en les comunitats de veïns també generava un dels principals conflictes comunitaris.

NOSALTRES ENS HEM TROBAT QUE EN TOTS ELS SERVEIS DE MEDIACIÓ HI HA HAGUT UN AUGMENT BRUTAL DELS CASOS DE CONFLICTE. EN L'ÀMBIT COMUNITARI HAN ESTAT CONFLICTES PEL SOROLL: DE COP I VOLTA, LA GENT VA DESCOBRIR QUE TENIA VEÏNS I VEÏNES... HAVIEN DE TELETREBALLAR I HAVIEN D'ESTAR A CASA AMB ELS FILLS I ELS MOLESTAVEN ELS SOROLLS DELS VEÏNS, O ELS FILLS MOLESTAVEN ELS VEÏNS, I, DE COP I VOLTA, TOTS VAM PRENDRE MOLTA CONSCIÈNCIA QUE VIVÍEM EN COMUNITATS DE VEÏNS I VEÏNES

I en l'àmbit socioeconòmic, com deia la Maria Alegria, també ens vam trobar molts casos d'absentisme escolar. Era molt difícil treballar tot això amb les famílies perquè entenguessin que era molt important que els nens anessin a l'escola, però els mitjans de comunicació no van ajudar gens a transmetre que hi podien anar d'una manera segura.

I també en l'àmbit econòmic, el principal problema era el que comentava la Maria Alegria: moltes persones depenien d'una feina presencial, com pot ser vendre a un mercat o on sigui, i es van

trobar que no podien sortir perquè els mercats en aquell moment estaven prohibits. I es van quedar amb tot el material —que en alguns casos es podia fer malbé (si eren aliments, per exemple)—. Això suposava molta angoixa per al dia de demà. Si no puc sortir a vendre i exercir la meua professió, com podré mantenir la meua família? Com podré mantenir-me, jo?

Això també generava, a part del conflicte d'interessos, una angoixa i una ansietat molt fortes. Jo penso que sí que han estat conflictes més intensos, que s'ha notat el fet d'estar confinats, i la postpandèmia també està provocant conflictes diferents d'altres anys (2018, 2019).

PER A MOLTES PERSONES, EL FET DE VIURE EN UN PIS PETIT O D'ESTAR TANCADÉS ELS SUPOSAVA MÉS ANGOIXA I LLAVORS OCUPAVEN UN ESPAI PÚBLIC; AIXÒ SUPOSAVA UN CONFLICTE AMB LES PERSONES QUE CONSIDERAVEREN QUE NO HAVIEN D'ESTAR A L'ESPAI PÚBLIC, PERQUÈ ESTÀVEM CONFINATS. AQUESTS USOS DELS ESPAIS PÚBLICS I DELS ESPAIS MÉS PRIVATS EN LES COMUNITATS DE VEÏNS TAMBÉ GENERAVA UN DELS PRINCIPALS CONFLICTES COMUNITARIS

Pel que fa a dificultats, una mica el que s'ha comentat: la bretxa digital i les administracions molt col·lapsades... Sí que és veritat que l'Ajuntament de Gavà va donar material escolar com portàtils, ordinadors i el que els alumnes necessitessin per seguir l'escolarització, però era molt difícil accedir a ajudes econòmiques, renovar certa documentació... A escala administrativa hi havia un bloqueig molt important.

ANDREA FERNÁNDEZ: Jo puc dir que, en el barri en si, no hem mediat cap conflicte entre veïns... És un barri completament aïllat del poble, entre ells es coneixen de bastant de temps, i la majoria són d'ètnia gitana. El conflicte més gran ha estat la por de sortir del barri. Ells es pensaven que al barri, a diferència del que es vivia a fora, no hi passaria res, que no hi arribaria la COVID, que no feia falta vacunar-se, ni portar mascareta.

Nosaltres estem geogràficament separats per un camí bastant llarg per arribar al poble... Aleshores només s'hi anava a comprar, a treballar i poc més. Quan —entre cometes— es van obrir fronteres, i es podia començar a anar a escola, etc., ens va costar molt fer-los entendre, juntament amb la promotora escolar, que l'escola era segura, que a l'escola

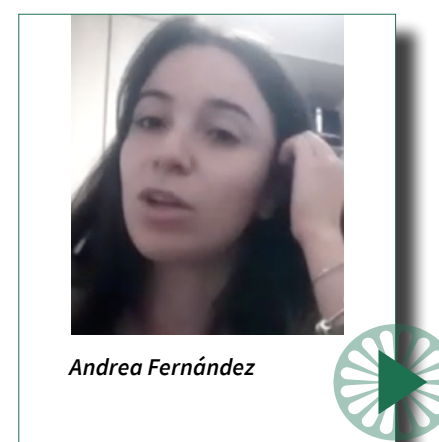
no passaria res, que havien de vacunar-se i que, si no es vacunaven, la cosa podria ser pitjor. De fet, va haver-hi un brot massiu a tot el barri que va fer que es confinés mig barri, per no dir el barri sencer, perquè no eren conscients que la COVID podia arribar allà... Es pensaven que hi havia una barrera també per a la COVID. Ens va costar molt fer-los entendre que calia seguir vivint i baixant al poble, i que fora del barri es podia viure amb la COVID, que no passa res.

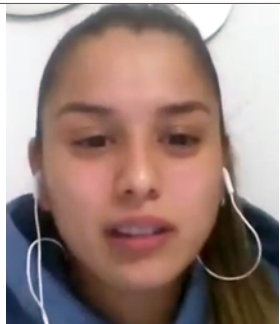
TANIA GARCÍA: Moltes gràcies a tots i a totes, passem a una altra pregunta. Heu comentat tota la feina i tot l'esforç addicional que heu fet durant aquest temps de pandèmia. Per reconèixer la que esteu fent als territoris, que sovint és molt invisible, us volíem fer una pregunta sobre la vostra contribució a la convivència. És a dir, a vegades, durant tot aquest procés de pandèmia, quan heu hagut de donar resposta a necessitats molt bàsiques, situacions molt complicades, heu anat tirant endavant, endavant.

I ara que ha passat la part més dura de la pandèmia, us volem demanar que reflexioneu sobre quina ha estat la vostra contribució a la convivència, al civisme, al vostre territori, perquè no esclatessin situacions més complicades o perquè la convivència intercultural no se n'hagi ressentit, i com s'han establert altres sinèrgies. Si voleu, podeu comentar alguna cosa sobre aquest tema, més vinculat al que és la convivència al barri, o sobre altres funcions que pot tenir un mediador o una mediadora al seu territori.

Continuem seguint una mica l'ordre, però com deia ara l'Andrea, si algú no ha detectat aquest tema al seu territori, passem a un altre company.

Dono la paraula, primer, a la Sonakay, per si vol comentar alguna cosa sobre aquest tema específic de la convivència i el civisme.





Sonakay Rozas



SONAKAY ROZAS: Jo sobretot voldria destacar la importància del fet de facilitar a les famílies d'ètnia gitana l'adquisició d'habilitats i competències en l'àmbit personal i social, del fet que ells pensin: "Soc capaç de fer-ho". I que la pandèmia ha provocat inseguretats i molta por. I sobretot, el fet de promoure l'accés a la formació, que algú podria pensar que es podria deixar per més endavant. També m'agradaria destacar que estic molt contenta de veure que la gent està implicada, amb motivació i noves il·lusions.

Jo crec que, en general, també és convivència i civisme el fet que ara la població no gitana ho veuen i diuen: "Mira, els d'ètnia gitana també s'esforcen i els veus que també volen innovar i provar nous llocs de treball". Crec que està molt bé.

TANIA GARCÍA: Gràcies, Sonakay. Sonsoles, vols fer algun comentari sobre això?

SONSOLES PLATAS: Jo compartiré coses com les que acaba de dir la Sonakay. És cert que les formacions que vam començar abans del confinament, després van continuar perquè en vam fer una adaptació. És el cas de la formació de l'escola l'Avet en què van participar vuit

nens de cultura gitana. Tots van respondre superbé, es van obrir a les noves tecnologies. El mateix va passar amb el curs de monitores que es va fer. Pel que fa al tema de formació, quan vam haver passat el període dels tres o quatre primers mesos, que va ser el més angoixós, la gent que estava en formació s'hi va incorporar. Jo destacaria que, en tota aquesta situació, el que a mi m'ha anat molt bé són les reunions amb les plataformes en línia. M'han estalviat molt de temps perquè no t'has de desplaçar, pots contactar amb les persones fàcilment i hi tens més accés. És a dir, amb menys temps fas més feina i això ho he trobat una millora.

Pel que fa a la convivència amb les persones, jo diria que, quan els informes, ells veuen que els ajudes i tens aquesta facultat de tranquil·litzar-los, de fer veure que els problemes es poden solucionar. Per on jo visc, i en la zona que més o menys tinc controlada —per dir-ho d'una manera, perquè mai no es té res controlat—, no hem tingut problemes de convivència. He de destacar que jo treballo amb un equip d'educadores i treballadores socials que són una meravella. S'han arremangat completament, i inclús, alguna que estava de baixa per maternitat, i no li ha importat i s'ha posat a treballar per donar servei.

Això també ajuda, no és el mateix estar amb persones que pensen: "Aquest només és el meu treball" que estar amb persones que el fan per la seva pròpia voluntat i que van traient molta feina. Quan et trobes algú que diu: "Això no em toca", les coses es compliquen, però quan et trobes amb persones planeres, supermaquíssimes, és una altra cosa. En aquesta pandèmia he descobert qui treballa per vocació i qui treballa només per obtenir un sou. Potser és lleig el que estic dient, però funciona d'aquesta manera: hi ha tècnics i tècnics, i jo tinc la gran sort de treballar amb grans tècnics, però sobretot, grans persones.

TANIA GARCÍA: Moltes gràcies, Sonsoles. I ara, Àngel, si ens vols comentar alguna cosa. Sembla que no és possible, per temes de so. Mentrestant si vols fer-ho tu, Maria Alegria.

MARIA ALEGRIA GABARRI: Voldria destacar que durant aquest temps he pogut constatar que, com a mínim al meu territori, hi ha falta de confiança entre el centre educatiu i les famílies. Falta que s'escolti la seva veu i penso que ho hem aconseguit, no del tot, però sí en gran mesura. Les famílies han guanyat més confiança per anar a parlar amb el tutor i expressar-los les seves necessitats. Ara són més escoltades pel centre educatiu.

També penso que les entitats públiques han canviat la mirada que tenien cap al poble gitano. Encara queden muralles i entrebancs per superar, però amb la mediació, amb l'apropament i amb l'escolta de les demandes de les famílies, crec que aquesta mirada també ha canviat.

A més, volia destacar que, d'ençà del confinament, i amb el treball que s'ha fet en salut, la tècnica d'epidemiologia ens va donar facilitats per a la vacunació. Em va donar el seu contacte de WhatsApp i em va dir que fes una llista de totes les famílies interessades: "Ves parlant amb ells i fes-me arribar el nom, el número de targeta sanitària i el número de mòbil". Ella s'hi posava en contacte, els explicava com s'havien de vacunar i després agafaven hora per fer-ho.

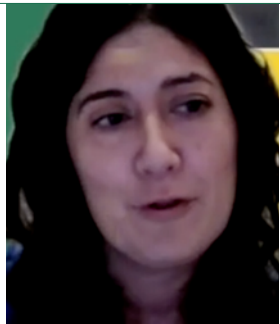
Com que en els centres educatius ja hi havia la confiança d'anar a parlar amb la gent i conèixer les necessitats, el mateix passava amb les entitats de recursos econòmics, els centres de formació professional, de salut... És clar, l'existència d'aquest primer contacte va donar peu al fet que es poguessin expressar.

Ara volem fer una formació per a famílies gitanes perquè puguin accedir a CatSalut informàticament, ara que tot va en línia. Volem ensenyar-los a consultar informes, resultats, visites mèdiques...

VOLDRIA DESTACAR QUE DURANT AQUEST TEMPS HE POGUT CONSTATAR QUE, COM A MÍNIM AL MEU TERRITORI, HI HA FALTA DE CONFIANÇA ENTRE EL CENTRE EDUCATIU I LES FAMÍLIES. FALTA QUE S'ESCOLTI LA SEVA VEU I PENSO QUE HO HEM ACONSEGUIT, NO DEL TOT, PERÒ SÍ EN GRAN MESURA. LES FAMÍLIES HAN GUANYAT MÉS CONFIANÇA PER ANAR A PARLAR AMB EL TUTOR I EXPRESSAR-LOS LES SEVES NECESSITATS. ARA SÓN MÉS ESCOLTADES PEL CENTRE EDUCATIU

TANIA GARCÍA: Moltes gràcies, Maria Alegria, ara donarem pas a la Montse Soler.

MONTSE SOLER: Gràcies, Tania. En referència a aquesta pregunta, jo torno a remarcar el tema de la professionalització dels mediadors que ja estan treballant, perquè penso que és molt



Montse Soler



important valorar la formació en mediació. Crec que cal fer el reconeixement a aquestes persones que s'han format, que han fet l'esforç de formar-se. Enguany tots els mediadors de les piscines de Sabadell havien fet la formació. Això ha permès que aquestes persones, més enllà d'haver seguit el procés formal de formació en mediació, hagin adquirit unes eines de gestió del conflicte que els ha ajudat en la seva feina, i precisament, els ha sigut útil per treballar per la convivència i el civisme.

Els mediadors han fet servir una de les eines de gestió de conflictes com és la comunicació i el diàleg, que han sabut aplicar de manera molt propera per tal d'acostar-se a les persones. Torno a dir el que ja he dit anteriorment, parlem d'un espai on la gent hi va de forma voluntària, hi va a passar-ho bé. Per tant, és un espai on l'actitud dels mediadors i la manera com es dirigeixen a les persones també facilita aquesta aproximació.

I una mica com deia la Sonsoles, que parlava de quan intentes ajudar o tranquil·litzar la gent, és més fàcil fer-ho des de la proximitat. He de dir que tots els mediadors que hi ha treballant a les piscines de Sabadell han fet l'esforç de reconduir moltes situacions tenses que es creaven: podien trobar alcohol o altres elements problemàtics que els podien complicar la feina.

Però disposaven de recursos que els han facilitat reconduir situacions i pacificar

espais. Els mediadors també s'han trobat en conflictes d'interculturalitat, ja que en aquestes piscines hi acudeix població gitana, no gitana, llatinoamericana i marroquina, i per tant, hi ha un xoc intercultural. Cadascuna entén els espais lliures d'una forma però, segons m'han pogut explicar els mediadors en les diferents reunions de coordinació que hem fet, aquesta manera de comunicar-se des del tu a tu, el no imposar però sí actuar des de l'empatia, ha permès que s'entengui que és un espai compartit, facilitar aquesta convivència.

Jo, igual que han fet altres companys, he de reconèixer la gran feina que han fet tots els mediadors de les piscines de Sabadell.

TANIA GARCÍA: Moltes gràcies, Montse. Antonio Castellón, vols comentar alguna cosa respecte del vostre paper per millorar la convivència en el vostre territori? Gràcies.

ANTONIO CASTELLÓN: Jo voldria destacar que hem fet una mica de psicòlegs donant suport moral, perquè la gent estava atordida. Els hem informat de les mesures sanitàries com les mascaretes, el gel, la separació. Hem escoltat els seus problemes i vull destacar el fet que hem estat allà, amb ells, per donar-los suport.

TANIA GARCÍA: Gràcies, Antonio. Andrea i Aida, voleu comentar alguna cosa?

AIDA MARZO: Jo seré molt breu en la resposta. Quant a coses importants i que han aportat molt al projecte de Can Espinós, sobretot vull destacar el perfil de les mediadores que hi ha al territori, el fet de comptar amb dues dones gitanes, l'Andrea i la Sacri, que a més a més són del barri i tenen família al barri. Crec que ha estat de les coses més rellevants del projecte,

**HEM FET UNA MICA DE
PSICÒLEGS DONANT
SUPORT MORAL,
PERQUÈ LA GENT
ESTAVA ATORDIDA. ELS
HEM INFORMAT DE LES
MESURES SANITÀRIES
COM LES MASCARETES,
EL GEL, LA SEPARACIÓ.
HEM ESCOLTAT ELS
SEUS PROBLEMES I
VULL DESTACAR EL FET
QUE HEM ESTAT ALLÀ,
AMB ELLS, PER DONAR-
LOS SUPORT**

perquè han generat moltíssima proximitat amb els veïns i les veïnes, han fomentat molt bé la relació amb la gent del barri. I crec que el fet que siguin dones gitanes també té un valor afegit, ja que estan generant referents de cara a les noves generacions que van pujant.

Elles són referents per a les persones que veuen que poden arribar a fer feines d'aquest estil, que poden estudiar, que es poden formar i que poden dedicar-se al que més els agradi, i crec que en aquest sentit ha estat un encert comptar amb elles per fer aquesta feina.

ANDREA FERNÁNDEZ: Gràcies per la part que em toca, però recollint el que ha dit l'Aida, m'agradaria afegir que tant jo com la meua companya som natives del barri, ja ens coneixien i tenim aquesta confiança, ens han vist créixer.

Per tant, crear aquest vincle de confiança i entendre que en cap moment podríem crear rebuig ens ha permès obrir fronteres i fer que el barri faci ús de totes les coses que hi ha a Gavà, que és el poble on pertanyem.

Per exemple, a la Casa Gran, que és un equipament de l'Ajuntament destinat a tots els joves de Gavà, no havien tingut cap nen de Can Espinós durant tot aquest temps, i ara hi ha una mitjana de 10 o 12 persones de Gavà que hi han anat a demanar ajuda, a participar-hi. I com aquest exemple, també hi ha el de sanitat i altres serveis. Hem aconseguit crear aquesta confiança perquè ells es vagin obrint i vagin veient les diferents oportunitats que hi ha, i sobretot volem ajudar a trencar la barrera de por a sortir al desconegut, a aprendre, a continuar millorant.

I com diu l'Aida, també hem creat una figura de referent: en el servei d'educació, l'Olga dona classes de repàs. Veus com els nens des de ben petits van fent i creixent sense recursos i no poden dir: "Jo de gran vull ser això o allò altre". I per mitjà d'aquest projecte, els estem fent veure que a la vida hi ha moltes coses per fer, per voler ser, estem creant aquest somni, donant-los les ganes de prendre la iniciativa i de continuar creixent.

I finalment, amb referència al tema de la vacunació que abans comentava una companya, en el barri es va aconseguir que es fes una vacunació massiva. El Departament de Salut va demanar la nostra ajuda durant tot el dia de vacunació i vam aconseguir que la majoria de la població hi acudís, per al bé de tots. En el dia d'avui, gràcies a Déu gairebé tots estem vacunats.

TANIA GARCÍA: Gràcies, Andrea. Àngel, no sé si has pogut arreglar el tema del so.

ÀNGEL JIMÉNEZ: Disculpeu els problemes tècnics. En referència al treball del 2020,

durant aquest any, com que han canviat les circumstàncies per la situació de pandèmia, hem hagut de reorientar els objectius de la nostra feina, i el paper de la persona mediadora, les intervencions del servei i la feina que hem fet han canviat molt. Perquè més que mediar, el que hem fet ha estat acompanyar les persones en aquests moments tan difícils que ha estat la pandèmia.

Moltes vegades hem estat al costat de les famílies en diferents àmbits. Com ja he comentat, hem estat al Centre de Vigilància Epidemiològica per conscienciar sobre la importància de complir les mesures contra la COVID. Però després, darrere hi ha el problema laboral: les famílies han d'anar a treballar i perquè ho puguin fer amb seguretat, seguint aquestes mesures, se'ls ha fet un acompanyament. Jo penso que aquesta és una de les coses que més hem notat des del servei: ja no només hem fet mediació sinó que hem fet acompanyament.

FERNANDO MACÍAS: Gràcies a tots per la sinceritat i la claredat. Crec que han estat respostes molt interessants, des del punt de vista de quin ha estat el paper del mediador o de la mediadora en la promoció de la convivència. També heu destacat com ha estat el paper de la resta de persones que formaven part dels vostres equips i com la interculturalitat d'aquests equips, la professionalitat i la qualitat humana han fet que al final tot tiri endavant. En un món com el d'ara, que és d'extrems i que sembla que tot és racisme, afortunadament no és així: hi ha hagut moltes persones que han intentat ajudar els altres i agraïm que ens ho compartiu. Sí que és veritat que, com deia la Maria Alegria, encara hi ha moltes barreres per enderrocar, però crec que estem en la línia d'aconseguir-ho.

Encara quedarien dues preguntes per fer, la quarta i la cinquena, però els ponents hem decidit que, com que hi ha moltes persones al públic, també volem aprofitar la jornada perquè

puguin fer intervencions breus, i a partir d'aquí volem que tots i totes puguem entrar en un debat. Sobretot, perquè hi ha moltes persones que són de l'àmbit de la mediació o persones que treballen en àmbits que hi estan vinculats que us voldrien fer preguntes. De fet, ja en tenim alguna, de pregunta, al xat.

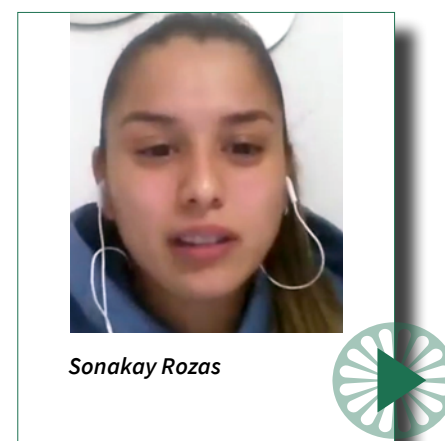
Aleshores, jo us llençaré aquesta quarta pregunta combinada amb la cinquena. Quines creieu que han estat les eines més importants que teniu i que us han sigut més útils per donar resposta en la situació de COVID-19? Què és allò que creieu que ha sigut fonamental tenir i que us ha ajudat a desenvolupar la vostra feina en aquesta situació extraordinària que hem viscut? Què creieu que us ha mancat, és a dir, què creieu que us hagués fet falta saber, tenir o conèixer?

Per les respostes que ja ens heu donat, sabem que hi ha moltes coses que us han fet falta, però us volem preguntar què creieu que hagués estat el més primordial d'haver tingut i no heu tingut. I també, quins són els aspectes que penseu que coneixíeu i que, durant la pandèmia, tal com deia la Sonsoles quan parlava de les formacions, us heu adonat que no coneixíeu tant o que no havíeu fet bé. Heu sigut conscients que en algun moment no heu posat el focus on les famílies necessitaven que el poséssiu?

Per tant, us plantejo aquestes qüestions: quines han sigut les eines principals que teníeu i que us han ajudat, i què us ha mancat i us agradaria haver tingut, què teníeu que no us ha fet falta. Finalment us preguntaré com veieu el futur de la mediació.

Una vegada que acabem aquest torn d'intervencions, donarem pas al debat. La Tania, la meua companya, us explicarà una mica com el farem. Donaré pas a la Sonakay.

SONAKAY ROZAS: Preguntes per les eines que he tingut i que m'han anat bé? Ho he entès bé, Fernando?



Sonakay Rozas

Com ja he dit abans, pel fet d'estar físicament lluny de la gent, gairebé l'única manera de poder-hi parlar i poder-los ajudar ha sigut per mitjà de plataformes digitals, que ens han ajudat molt. Jo he treballat molt amb el WhatsApp i les videotrucades. També he pogut trobar espais per veure'ns de tu a tu, ja que no és el mateix fer-ho directament que fer-ho a través d'un mòbil, això ho sabem tots.

Però he de dir que a mi m'ha sorprès la mena de comunicació que hem establert a través del mòbil, perquè jo pensava que seria una comunicació freda i que costaria. M'ha sorprès per a bé, perquè he vist que, tot i la distància, hem pogut estar molt a prop. I potser sona una mica estrany, però no ho és: el fet de tenir el WhatsApp, de rebre, llegir i contestar missatges a l'instant, et fa sentir més a prop de les persones i d'una manera molt ràpida. La veritat és que m'ha anat molt bé.

Fernando, quina era l'altra pregunta?

FERNANDO MACÍAS: Com veus la mediació en el futur?

SONAKAY ROZAS: Jo sempre he pensat que soc jo qui s'ha d'adaptar a les necessitats de les famílies i de les persones que em demanen, i

que sempre estaré disposada a ajudar a tothom que m'ho demani per poder solucionar els seus problemes o els conflictes, si n'hi ha.

Jo he trobat a faltar més serveis o recursos que estiguessin orientats a la detecció de situacions de vulnerabilitat. Nosaltres ens

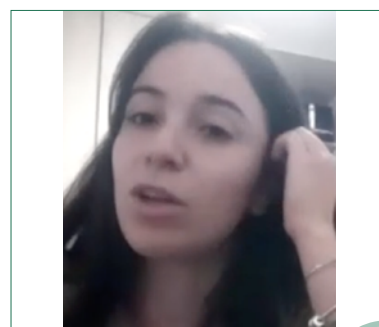
**JO HE TROBAT A
FALTAR MÉS SERVEIS
O RECURSOS QUE
ESTIGUESSIN
ORIENTATS A LA
DETECCIÓ DE
SITUACIONS DE
VULNERABILITAT.
NOSALTRES ENS
TROBÀVEM QUE ENS
ARRIBAVEN CASOS
MOLT DIVERSOS I
HAVÍEM DE DONAR
RESPOSTA COM
BONAMENT SABÍEM I
PODÍEM. CREC QUE HA
FALTAT AIXÒ PER PART
DE L'ADMINISTRACIÓ:
SERVEIS DESTINATS A
DETECTAR AQUESTES
PERSONES QUE PODIEN
ESTAR NECESSITADES
D'ALGUNA COSA I NO
SABIEN ON HO HAVIEN
DE DEMANAR**

trobàvem que ens arribaven casos molt diversos i havíem de donar resposta com bonament sabíem i podíem. Crec que ha faltat això per part de l'Administració: serveis destinats a detectar aquestes persones que podien estar necessitades d'alguna cosa i no sabien on ho havien de demanar.

De cara al futur, jo crec que hi ha metodologies que han arribat per quedar-se, tot i que, molts ho heu dit, la mediació presencial t'aporta molta més informació de tornada com la comunicació no verbal, etc. Per exemple, hem incorporat la mediació telemàtica d'una forma molt estratègica, en alguns casos, en assumptes que es poden resoldre amb una videotrucada o amb una trucada per telèfon, perquè t'ofereix més rapidesa i agilitat de resposta. Crec que són novetats molt interessants i que continuarem utilitzant en el temps. També, perquè hi ha persones que, per diversitat funcional, perquè encara tenen por de trobar-se de forma presencial o per la distància, continuaran apostant pel treball més telemàtic, que també ofereix moltes coses bones.

I per part meva ja està, moltes gràcies a totes.

ANDREA FERNÁNDEZ: Nosaltres podem dir que l'eina que més hem utilitzat és el boca-orella, com ja s'ha comentat anteriorment. Creiem que la presencialitat en el barri, als carrers que és on hem treballat, ha estat una cosa positiva que ha permès el contacte directe i rebre la notícia en persona. Però també és veritat que, per mitjà del telèfon, dels nostres telèfons personals, com que tot el barri els tenia —i si no ja s'encarregaven d'aconseguir-lo—, ens arribaven tota mena de notificacions en qualsevol moment. Estàvem bastant properes a ells gràcies al telèfon.



Andrea Fernández



Coses que ens agradaria haver tingut i no hem tingut? Sobretot, al nostre barri, crec que la majoria ha necessitat un suport quant a la bretxa digital, perquè tot es fa telemàticament i ells pràcticament no saben ni obrir un ordinador. Hagués calgut un reforç en aquest aspecte. Nosaltres intentàvem ajudar, però de vegades no ho podíem fer.

D'altra banda, destacaria la connexió directa amb l'Ajuntament. Això ha afavorit que alguns processos que en altres ocasions han trigat molt, ara siguin molt més ràpids. Nosaltres cada setmana teníem un encontre amb la tècnica de l'Ajuntament. Podíem plantejar-li les situacions i les necessitats a mesura que es produïen i rebíem una resposta força immediata, ja que ella se n'ocupava directament i de manera propera. Això també ha fet que en la població es creï un sentiment de confiança i correspondència.

I de cara al futur, ja fora d'aquesta pandèmia, espero que la mediació sigui més propera i física, perquè jo l'he viscut molt telemàtica i em sento més còmoda vivint-la de forma presencial. Moltes gràcies a tots. ●

Torn obert de paraules

Intervencions al xat: *Esther Huguet i Xavier Quinzones*

Intervencions del públic assistent: *Dovi Fernández, Saray Rodríguez i Rafael Santiago*

TANIA GARCÍA: Moltes gràcies per totes les vostres exposicions referents a aquestes preguntes que us hem proposat.

Ara, si us sembla, en aquests 20 minuts que ens queden, demanaria a les persones participants que vulguin que es posin la càmera, perquè així tindrem més sensació que estem aquí junts, i atendríem les preguntes del xat, que crec que en aquest moment són tres. Després, si queda temps, vosaltres mateixos podreu fer les preguntes oralment o al xat, com vulgueu.

Atendrem les persones que ja n'han fet, per ordre temporal. L'**Esther Huguet** ha preguntat a les persones que esteu a la taula com enfoqueu el retorn i l'adaptació dels alumnes que durant el curs passat van fer absentisme total i que, després d'un any i mig, han retornat al col·le, a l'institut. Com ho feu, sobretot a secundària, per acompanyar-los?

Podeu intervenir les persones de la taula quan ho considereu.

SONAKAY ROZAS: Us explico com ho he fet jo. El problema que m'he trobat és que, quan passen dels 16 anys, ja no és obligatori anar a l'institut, i hi havia molts alumnes que repetien curs i es trobaven

que anar amb 16 anys a 2n d'ESO els feia sentir molt incòmodes. Em deien: “*Sonakay, me da lax*”, i jo els contestava: “Doncs anem a buscar altres canals, però treu-te l'ESO, que és el mínim que s'ha de tenir, i després prova de cursar una formació professional, que et permetrà aconseguir una feina”.

Ens hem trobat que aquí es fan uns cursos de formació professional i a la vegada et pots treure l'ESO, i hem anat per aquest camí. Ens hem posat en contacte les noies que ho porten i, de manera mútua, ens truquem. Per exemple, em truquen i em diuen: “Tenim un noi d'ètnia gitana, a veure si li pots fer una mica de seguiment”. A vegades no els fan gaire cas; és diferent que no pas amb mi, que em coneixen de tota la vida. Llavors, si als joves els passa alguna cosa o tenen vergonya, és la Sonakay qui hi intervé. Em diuen: “Si tu m'hi acompanyes, hi vaig”, i jo els responc: “Doncs vinga, va, quedem tots, fem un grup i us presento”. D'aquesta manera van entrant a fer cursos professionals. A més, hi fan pràctiques i molts es queden allà a treballar. Des d'aquí ho fem així.

TANIA GARCÍA: Hi ha algú més de la taula que vulgui dir alguna cosa?

SONSOLES PLATAS: Tot i que no ho porto directament, nosaltres estem treballant molt amb xarxa. Arran d'aquesta situació, des dels serveis socials vam advertir a Foment de Terrassa de la falta que feia una figura per a tot el que era la inserció laboral i la formació o la incorporació d'aquests joves que havien abandonat els estudis.

De fet, hi ha una persona que també havia fet de promotora escolar i que coneix molt bé aquests grups de joves. Aleshores es va signar un contracte que es va portar a terme de l'abril fins a l'octubre i va funcionar molt bé, va ser brutal tant pel que fa als resultats obtinguts com per la resposta dels joves. És com si la majoria dels joves

volguessin tornar a estudiar, a incorporar-se en la formació, perquè sabessin que, si no tenen un mínim d'estudis, no tenen possibilitats d'accedir a una feina, que la situació està complicada.

I després, l'Espai Tremola està oferint un espai per al reforç escolar, però amb joves de cultura gitana, molt específic. N'hi ha 12 o 14 i tots són del món perdut. Amb la qual cosa, el retorn està sent bo i la resposta que es dona al joves també és bona, perquè no se'ls està fent esperar sinó que hi ha professionals a l'entorn, en el sector 22, que estan donant respostes.

TANIA GARCÍA: Hi ha algú més que vulgui afegir alguna cosa a aquesta pregunta? Si no, passem a la següent. Bé, la Dovi Fernández ha fet una pregunta al xat que més aviat seria una reflexió. La vols comentar tu mateixa, Dovi? Estàs per aquí?

DOVI FERNÁNDEZ: Hola a tothom.

TANIA GARCÍA: Quan vulguis, Dovi.

DOVI FERNÁNDEZ: He plantejat que, com tots vosaltres, els que no hem estat a la taula també hem estat treballant, hem estat fent reforç per telèfon, que era el que podíem fer, però també a través d'Internet i de totes les xarxes socials, que eren els mitjans que teníem a mà.

Heu parlat de moltes coses, sobretot d'educació, però jo penso que el que pitjor ha viscut tota la gent a causa de la pandèmia ha estat la soledat en la malaltia i en la mort. Ha estat dur i aterridor el fet de no poder acompanyar les persones que estan en situació de patiment. Tal com és el col·lectiu gitano, que és de qui s'està parlant, tal com el col·lectiu gitano viu la malaltia i la mort, la gent d'aquest

poble necessita estar amb la persona que sofreix i la persona que sofreix també et necessita, en aquest moment. És la persona amb qui tu vols estar, tot i les amonestacions, les denúncies o les amenaces que et treguin de l'hospital, que hi puguis entrar o no.

Tot això, des del meu punt de vista i com a gitana, és el que pitjor s'ha viscut. No s'ha mencionat en tota la taula, però jo crec que és el més important, on més falta ha fet la mediació, on més falta ha fet una persona que pugui consolar i facilitar la informació als familiars del malalt que estava ingressat a l'hospital. Passar aquesta pandèmia sol, saber que t'has quedat sense pare, sense germà, i assabentar-te'n per telèfon i no poder anar a cap lloc, no poder-hi fer res, haver-te de quedar a casa amb els braços plegats... Això ha estat el més dur.

I no només per al col·lectiu gitano, parlo en general: no poder mediar en aquell moment, no poder donar una atenció ha sigut terrible. Jo recordo un gitano —és un apunt breu— del bloc d'on viu la meva mare que es va assabentar per telèfon que s'havia mort el seu pare i que ja l'havien enterrat. Estava totalment desconsolat. La família i alguns coneguts del barri es van posar en contacte amb la meva germana, que estava en una situació molt complicada, però va moure cel i terra per poder atendre aquest gitano i poder-li donar alleujament dins la seva desesperació. Va trucar a totes les portes, va trucar a tothom, va aconseguir trobar el nom de la persona que l'havia enterrat, l'hi va facilitar i li va dir que l'havia enterrat amb tot el *carinyo* del món. El fet de poder dir a aquest gitano: “No et preocupis, la persona que ha enterrat el teu pare és una persona que ens coneix, i ho ha fet amb tot el respecte i amb tot l'amor que es mereix...”. Perdoneu que m'emocioni... Només això ja va ser un consol per a aquest gitano. Penso que el pitjor d'aquesta pandèmia ha sigut no haver-nos pogut acomiadar de la família, dels éssers estimats que ens han deixat, en un moment que és tan

necessari per a nosaltres. I això és el que més falta ens ha fet. Sento haver-me emocionat.

TANIA GARCÍA: Gràcies, Dovi, no diguis “Ho sento”, perquè has introduït un tema que és molt dolorós per moltíssimes famílies. Moltes gràcies per l'esforç que has fet, per expressar-te i compartir-ho. Aquesta aportació és molt important, tracta d'un tema del qual, és veritat, no havíem parlat, i també volem aprofitar aquest moment per recordar les dones i els homes que han fet una tasca molt important en l'àmbit de la mediació, i especialment la Dovi Fernández. I no et preocupis per haver-te emocionat en el debat, perquè totes les persones agraïm molt l'esforç que has fet per donar el teu testimoni.

Hi ha alguna persona més que vulgui comentar aquest tema de la mediació en l'àmbit de l'acompanyament, la malaltia, el tancament, el fet de no poder acompanyar les famílies que estaven ingressades? Les persones que heu estat treballant, heu hagut de fer alguna intervenció en aquest sentit, voleu destacar algun cas?

Saray Rodríguez: M'he emocionat escoltant la Dovi. Aquest és un tema important a tractar, almenys a Sabadell. Com que la gent gran és un col·lectiu vulnerable, hi han hagut moltes víctimes i moltes famílies afectades; ha estat una situació extrema. Com es viu una malaltia, una mort, en què un no pot acompanyar els seus familiars? Com li dius tu a aquesta persona que no pot entrar a l'hospital, que no pot pujar a l'habitació del malalt? S'han format veritables espectacles a les portes dels hospitals, perquè tu el que vols és estar amb el teu familiar, només demanes això. T'imposen un horari, unes normes i tu només saps que el temps corre en contra teu, perquè tu vols estar amb ell.

En aquest tema s'ha de mediar perquè et truquen plorant. A Sabadell s'hi ha hagut d'intervenir a través dels gitanos majors, com ha estat el cas de l'Heredia, i com en el seu

moment va ser el “Chaines”. Aquí han mort bastants gitanos vells del consell, gairebé tots, desgraciadament, i s’ha hagut d’intervenir en aquesta situació tan complicada. Que no puguis anar a una vetlla per dir-li adéu a un familiar, culturalment xoca. Com pots no acompanyar una persona que t’estimes? Tot t’era igual.

Amb les restriccions era impossible, però jo considero que els mediadors hem fet el que hem pogut. Eren per a tothom, no només per a la població gitana. És cert que, dins la cultura gitana, tenim una manera de relacionar-nos molt propera, i també que amb les trobades de les vetlles s’han incrementat els contagis i la gent s’ha tornat a espantar. Ha estat un plus afegit a la nostra feina habitual, i l’hem anat afrontant de la millor manera possible: innovant, adaptant-nos a les xarxes socials i sobretot fent servir el mòbil. Aquest ha estat un punt negre. Sovint ens hem trobat que no sabíem on podíem recórrer ni què podíem fer. Bé, la meva opinió és que això ha estat el pitjor de tot.

FERNANDO MACÍAS: Moltes gràcies a totes dues per la sinceritat i la claredat. Aquest seria un tema del qual podríem estar parlant durant tot el matí, però hem de tancar en 10 minuts i tenim dues paraules més demanades.

Com que hem tancat el bloc anterior amb el tema del futur, seria interessant veure com podem incorporar eines de mediació en aquest sentit, perquè és un aspecte que ataca directament la identitat cultural i molts gitanos ho han viscut com una pèrdua del que eren i ha estat molt complicat en algunes situacions. Gràcies a totes les persones que heu estat presents en moments com aquests.

Ara voldria fer referència al comentari de Xavier Quinzones sobre com la majoria de mediadors heu dit que estàveu utilitzant el WhatsApp o el telèfon individual, que això us donava facilitat per accedir a la mediació molt més ràpid. Però us

vull fer una pregunta: com heu gestionat el vostre temps de descans? I el vostre temps privat?

Si alguna de les persones que heu intervingut a la taula voleu comentar alguna cosa sobre aquest tema, podeu fer-ho. I després, donaríem pas a Rafael Santiago, amb ell tancaríem aquest torn de debat.

SONAKAY ROZAS: Jo personalment he dit que feia molt ús del WhatsApp i la veritat és que era difícil, perquè em trobava missatges a tota hora i a mi em sabia greu no donar-hi resposta. Aleshores els contestava igual, fos l’hora que fos: a les quatre de la tarda, les deu de la nit, les dotze..., no m’esperava l’endemà al matí, a l’hora de treballar. Però ho feia de gust i amb mil amors, i això ho és tot.

AIDA MARZO: Jo em sumaré al que diu la Sonakay: sobretot va ser molt difícil al principi, quan va començar el confinament. Tots teníem a la mà el mòbil personal i vam haver d’utilitzar els nostres propis recursos, va ser molt complicat de posar la barrera de fins on arriba la feina i on comença la teva vida personal.

Penso que al principi tots ens vam veure arrasats per aquesta situació i, per tant, vam treballar moltes més hores de les que ens tocava. Ens va costar molt gestionar el tema del descans i el temps propi, però jo, com diu la Sonakay, ho vaig acabar fent per vocació. També veies que hi havia gent que et necessitava i que tu podies donar-los resposta, i que al capdavant tampoc no costava tant.

Ha estat molt important —i sempre ho és, però sobretot durant aquest any de pandèmia, en el que els mediadors i mediadores hem fet un esforç extra per lidiar amb la nostra pròpia situació i també amb la de les persones usuàries—, ha estat molt important, deia, fer supervisió de casos i fer acompanyament als equips, poder estar allà,

recollir com estan emocionalment, com s’està treballant perquè tothom estigui a gust, perquè si tu no estàs bé, és molt difícil que puguis ajudar els altres.

FERNANDO MACÍAS: Gràcies a les dues. Si us sembla, Rafa, et donaríem pas a tu. Et demanem brevetat i tancarem amb el teu comentari, perquè puguem complir l’horari previst.

RAFAEL SANTIAGO: Bon dia a tothom. A molts ja us conec, a molts d’altres, no. Una salutació i una forta abraçada a l’equip de la cinquena edició del Curs d’Especialització en Gestió de Conflictes *Públics*, Mediació Comunitària i Familiar Aplicada i del Poble Gitano de la UdG, que van ser els meus companys d’aquest darrer any i m’ha fet molta alegria veure’ls.

És veritat el que comentava la companya sobre els hospitals. Jo he intentat per diferents mitjans estar pròxim als malalts, inclús a l’UCI. Em vaig oferir voluntari per entrar-hi, perquè nosaltres som iguals que el tío Churruca i molts més: pertanyem a la rama evangèlica, som cristians evangèlics i ens encanta estar a prop dels problemes per poder ajudar la gent. A part de l’equip de mediació, en la nostra naturalesa està sentir-nos propers a les persones.

Vam intentar per molts mitjans entrar-hi i no vam poder, no ens van deixar. És més, actualment continuo parlant amb l’Ajuntament perquè es posi d’acord amb els hospitals d’aquí Reus i em deixin accedir a l’UCI i així poder fer d’intermediari entre els malalts ingressats i els familiars. Per què aquesta bogeria? Simplement perquè no sabem com estan els nostres familiars, la informació està limitada a una trucada. El fet d’haver estat allà, d’haver-los vist i de comprovar que les coses estan funcionant correctament, això els tranquil·litza. També hem intentat donar un acompanyament a les famílies i fer-hi

reunions cada tarda.

I en l’àmbit de presons —tant el tío Churruca com jo també hi estem involucrats—, jo he obtingut un permís obert de visites per gairebé totes les de Catalunya. També hi ha un equip nostre preparat per atendre la presó de Figueres.

En aquest temps de pandèmia, hi havia molts presos que no podien rebre ingressos ni fer-ne, no podien trucar a les seves famílies... és normal. En canvi, n’hi havia d’altres que sí, que ho podien fer.

Amb el confinament va ser una mica un caos i per exemple, es van tancar els vis-a-vis. Aquí també vam fer un intent de mediació entre els presos i les famílies de fora, perquè a vegades no es podien comunicar. La família ens deia: “No em truquen, no em donen informació d’ell, en el centre penitenciari”, i nosaltres ens hi posàvem en contacte i els contestàvem: “No us preocupeu, està confinat, però està bé”, tant en el cas dels nois com en el de les noies.

És veritat que als hospitals hem tingut un greu problema, i espero que això en un futur es pugui solucionar. Nosaltres creiem que com a mediadors podríem tenir una credencial que ens permetés visitar els malalts i donar informació i assistència a les famílies. Ens agradaria poder-hi estar a prop, poder parlar amb els metges, amb la direcció de l’hospital i que ens deixessin fer aquesta funció de pont. És un dels projectes que tinc al cor, m’agradaria aconseguir-ho, com a mínim a Reus.

En el tema penitenciari, funciona d’una altra manera, perquè està subjecte a la Generalitat i al Ministeri de Justícia.

Vull saludar-vos a tots, gràcies per dedicar-nos aquest temps, i vull dir-vos que la mediació no només es pot dur a terme al col·legi, en l’àmbit familiar, i en els que fins ara heu estat vivint cadascú de vosaltres, sinó que hi ha molts més camps on pot ser útil.

Finalment, vull felicitar-vos a tots per la vostra feina, moltes gràcies. 🌱

videoconferència,
17 d'octubre de 2021

SEGONA JORNADA DE MEDIACIÓ DEL PLA INTEGRAL DEL POBLE GITANO



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials