

ÍNDEX

1. Proposició econòmica per prendre part en la licitació convocada per l'ajuntament de Cubelles per contractar el Servei de Mediació Ciutadana de l'ajuntament de Cubelles.
2. Millores avaluable segons criteris ponderables automàticament: Oferta econòmica i tècnica:
 - a. Millora de l'horari de prestació de servei.
 - b. Millores en relació als recursos humans i a la formació: Pla de formació inicial i continuat del professionals a la mida del servei de mediació: PLA DE FORMACIÓ DE GICS.L (2015)
 1. Índex
 2. Detecció i anàlisi de les necessitats formatives
 3. Desenvolupament i execució del pla del formació

2



1. PROPOSICIÓ ECONÒMICA

Na Mònica Contreras amb NIF núm. 44199909-G en representació de l'empresa GESTIÓN INTEGRAL DEL CONFLICTO, CIF núm. B-64992225, domiciliada al carrer Fassina núm. 9, 1-2 de Vilanova i la Geltrú, assabentat/da de les condicions exigides per optar a la contractació relativa al Servei de Mediació Ciutadana de Cubelles, es compromet a portar la a terme amb subjecció al Plec de Clàusules Administratives Particulars i al Plec de Prescripcions Tècniques i ofereix realitzar els serveis de referència lliurant a l'Ajuntament de Cubelles la quantitat de 8100 € IVA exclòs.

El preu hora serà de 18 euros

Vilanova i la Geltrú, 2 de gener del 2015

Signatura



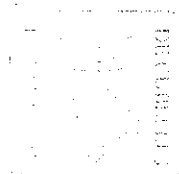
2. MILLORES AVALUABLES SEGONS CRITERIS PONDERABLES AUTOMÀTICAMENT: OFERTA ECONÒMICA I TÈCNICA

A.Millora de l'horari de prestació de servei.

Es proposa una ampliació de l'horari setmanal de 4 hores setmanals.

B.Millores en relació als recursos humans i a la formació: Pla de formació inicial i continuat del professionals a la mida del servei de mediació.

El pla de formació de Gestión Integral del Conflicto S.L. durant l'any 2015 contempla 106 hores de formació.(veure les pàgines 12, 13, i 14)



PLA DE FORMACIÓ 2014/2015

INTRODUCCIÓ.....	6
DETECCIÓ I ANALISI DE LES NECESSITATS FORMATIVES	
-Necessitats de formació reactives/proactives	7
-Tècniques emprades per la detecció de necessitats.....	8
-Quadre-resum de les necessitats formatives detectades.....	9
DESENVOLUPAMENT I EXECUCIÓ DEL PLA DE FORMACIÓ	
-Objectius i continguts de la formació.....	10
-Organització de les accions de formació.....	10
-Destinatari/es.....	11
- Finançament del pla de formació.....	11
-Planificació operativa(Quadre -resum).....	12

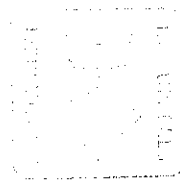


INTRODUCCIÓ

La formació s'entén a GIC(Gestión Integral del Conflicto SL.) com una estratègia de desenvolupament i millora del nostre equip i de les tasques i serveis que oferim. Per una altra banda, és el mecanisme a través del qual es facilita una integració i una adaptació plena a la dinàmica del servei de mediació ,permet augmentar la motivació i afavorir que les persones mediadores s'es sentin part significativa de l'entitat.

L'objectiu principal, que proposa el pla de formació, és avançar en la millora del servei de mediació, de incrementar la seva qualitat, augmentant per tant els nivells de eficiència i eficàcia amb la qual es presten els serveis. La oferta formativa ha de ajustar-se el màxim a aquests criteris:

- Ha de ser la resposta a un conjunt de necessitats detectades.
- Ha de estar vinculada a la consecució dels objectius tant de la nostra empresa com de la organització a la que presta els seus serveis.
- Ha de estar directament relacionada amb el lloc de treball.
- Ha de respondre a les aspiracions de desenvolupament personal i professional de les persones destinatàries.



DETECCIÓ I ANÀLISIS DE LES NECESITATS FORMATIVES

La necessitat de formació es l'índex de discrepància entre on ens trobem i a on volem arribar. La manifestació de les diferències entre les qualificacions i competències dels recursos humans de GIC i les que son desitjables i assolidores.¹ La responsable de la formació de GIC ha diferenciat dos tipus de necessitats.²

Necessitats de formació reactives

Son les deduïdes de l'observació de problemes concrets que responen a necessitats formatives actuals. Tracten d' oferir solucions formatives als desajusts del present.

Necessitats de formació proactives

Son aquells buits de formació que si es poden cobrir capacitarien al personal de GIC envers la innovació. Aporten un plus de millora a la seva valoració del entorn i de la presa de decisions. Tracta de anticipar-se i respondre a les exigències futures.

D' altra banda segons l'àmbit funcional que es pretén cobrir ens hem trobat amb necessitats de formació vertical, es a dir les accions formatives han de cobrir una tasca específica o grups de tasques específiques. Parlem de processos d'ensenyament-aprenentatge de caràcter aplicat relacionats amb el domini d'una tècnica.

¹ PINEDA, P. (Coord.) (2002): *Gestión de la formación en las organizaciones*. Ariel, Barcelona.

² Solé F. i Mirabet M. (1997). *Guia para la formación en la empresa*. Civitas. Madrid.

Tècniques emprades per la detecció de les necessitats de formació a GIC:

El objectiu de les tècniques es la obtenció de la informació pertinent per desenvolupar adequades accions formatives

1. Observació

Control i registre de les tasques diàries ens ha permès detectar les mancances superables per mitjà d'una acció formativa.

2. Grups de supervisió

Autoanàlisi en grups dels integrants de la empresa on a partir d'un problema el grup ha plantejat les idees per el màxim rendiment en el lloc de treball. A continuació el grup ha exposat els coneixements, habilitats i actituds que es requereixen per posar a la pràctica les idees expressades i identificar les necessitats formatives descobertes. Aquest el grup de supervisió s'integrarà al programa de supervisió del màster de mediació de La universitat de Barcelona. Supervisió quinzenal amb els nostres professionals i mediadors amb diferents nivells d'experiència amb la finalitat de desenvolupar professionals reflexius i treballar assumptes com la cura dels professionals i identificar aspectes relacionals crítics del treball: urgències emocionals i de contenció, síndrome de bournout, etc.

3. Qüestionari

Dirigit als clients del servei, les preguntes s'han dirigit a obtenir informació sobre el que l'usuari/a espera rebre dels professionals que l'atén i del servei de mediació.

CUADRE-RESUM DE LES NECESSITATS FORMATIVES DETECTADES (DESEMBRE 2014)

Competències/Habilitats	Necessitats formatives
Gestió i resolució de casos complexos disminució de bloqueigs emocionals	Adquisició de competències relacionades amb: 1. Noves metodologies en Gestió de conflictes: mediació narrativa, escenaris de futur, etc. 2. Habilitats comunicacionals i de contenció: comunicació no violenta, preguntes circulars, etc. 3. Psicoteràpia: Teràpia familiar sistèmica, gestió de la violència intrafamiliar, etc. 4. La reflexivitat: Els professionals reflexius són els capaços d'analitzar la seva pròpia pràctica.
Gestió de situacions a nivell macro	Coneixement de les diverses metodologies i tècniques participatives.
Aprofundiment de la mediació mercantil	-Coneixement de la normativa vigent. -Coneixement de tècniques específiques de la mediació mercantil.

DESENVOLUPAMENT I EXECUCIÓ DEL PLA DE FORMACIÓ

-Objectius i continguts del pla de formació

Generals

- Adquirir un conjunt de coneixements i habilitats necessàries per desenvolupar les tasques diàries del servei de mediació amb la màxima qualitat i eficiència
- Facilitar la adaptació als nous i complexos entorns socials.
- Aplicar els coneixements adquirits i perfeccionats.
- Afavorir en el personal de GIC una actitud de innovació constant i millora.

Específics

- Transmetre a els participants coneixements i habilitats noves relatives a la gestió integral des conflictes(macro-micro).
- Introduir pautes que millorin l' actuació diària del personal de GIC en les seves relacions amb els usuaris/es i la comunitat on s'insereix el servei.
- Impartir tècniques concretes i coneixements teòrics i pràctics que facilitin una permanent actualització de les competències professionals del personal de GIC.
- Obtenir els coneixements que permetin el desenvolupament professional dels membres de l'organització.

-Organització de les accions de formació

La nostra organització estructura la formació en diferents modalitats, en funció de diferents criteris:

La periodicitat de les accions formatives

Accions de formació periòdica: a aquesta categoria enquadrem accions formatives que s'organitzen periòdicament com a resposta a una necessitat de formació continuada en àrees de coneixement importants per a la missió de GIC. Aquesta formació assegura que el personal de GIC es manté al dia en el seus camps d'especialització.

Accions de formació no periòdica: dintre d'aquesta categoria trobem les diferents accions de formació que s'organitzin com a resposta a una necessitat de formació identificada puntualment per la direcció o per els seus treballadors/es. Aquests cursos es realitzen sense periodicitat pre-definida.

Formació inicial i continuada

Quan s'incorpora un professional a l'equip rep una formació específica en gestió del conflicte per tal consensuar la seva formació i la línia de treball de l'equip i valorar les fortaleces i mancances formatives per tal d'incorporar a la persona la formació continuada més adient.

Formació interna/externa a la organització

La formació interna es la formació dissenyada i específicament per el personal de GIC.

La formació externa es el mecanisme de formació previst per aquells casos en que no resulta pertinent la organització les accions formatives internes, bé per la especialitat del tema.

A més de cursos proporcionats per les diferents centres universitaris la empresa organitza cursos de formació i actualització de diferents tipus. Aquests cursos tindran diferents formats i periocitats. (veure quadre de planificació operativa)

També hem d'assenyalar que sempre una persona o grup detecti un dèficit de formació en alguna àrea important per el servei de mediació pot comunicar-la a la responsable de la formació i realitzar una proposta .Aquesta proposta haurà d'incloure: el tipus d'acció de formació necessària; pla organitzatiu i temporal de l'acció; sugerències de persones o institucions adequades per proporcionar la formació.

-Destinataris/es de la formació

Els destinataris/es de la formació es tot el personal de GIC. La nostra es una micro empresa que funciona gairebé com una cooperativa, som un equip de quatre persones associades en règim d'autònoms.

-Finançament de la formació

La empresa assumeix el 80% del cost directe dels seminaris i cursos.



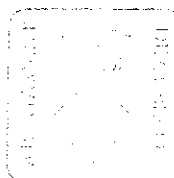
-Planificació operativa

El pla de formació implica la sistematització de una sèrie d'activitats sobre les que se sustenten totes les accions formatives.

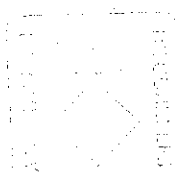
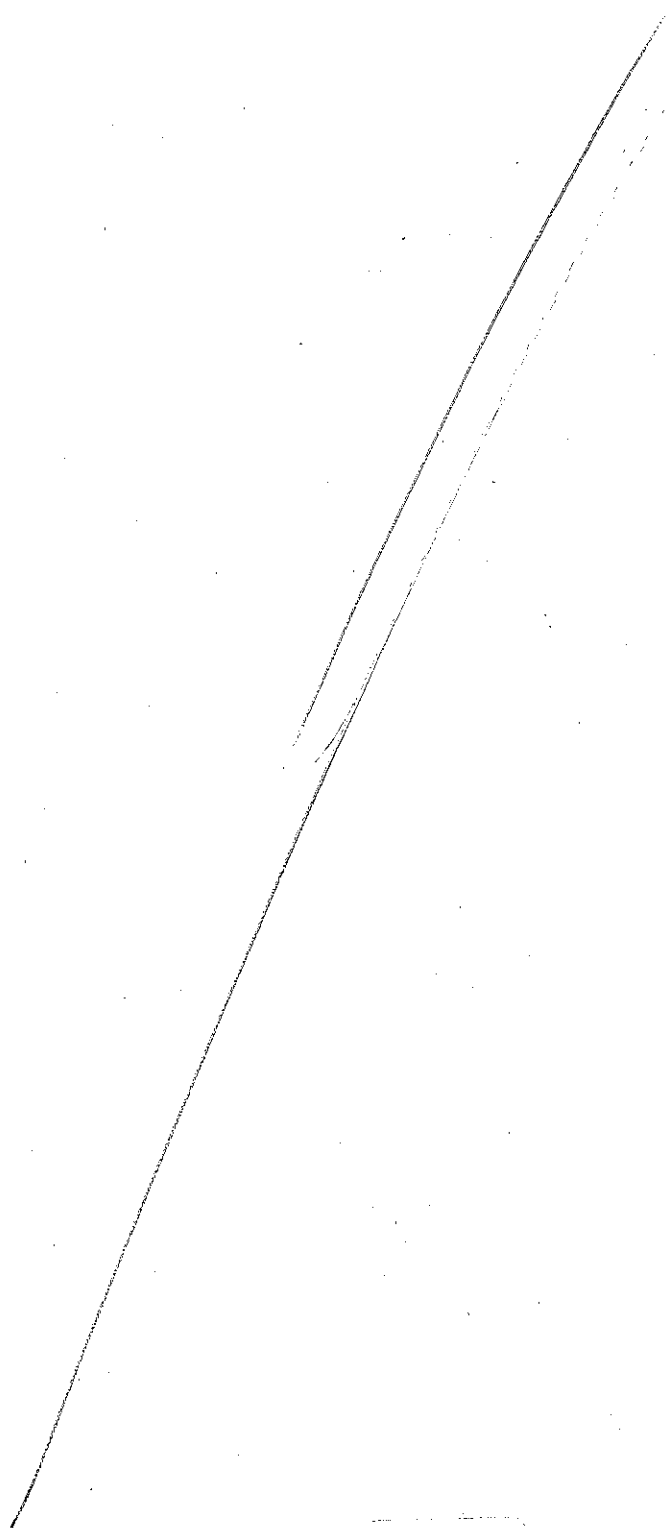
TIPOLOGIA DE L'ACCIÓ FORMATIVA	Hores
Formació interna periòdica	40 hores
Formació externa/continua (Seminaris)	66 hores
Total hores	104 hores



NOM DE LA ACTIVITAT FORMATIVA	TIPOLOGIA DE L'ACCIÓ FORMATIVA	INSTITUCIÓ/ CENTRE	FORMADOR/A	DATES	HORES	DESTINATARIS/ES
Programa de Supervisió Col.laborativa	Formació interna i periòdica(2 sessions mensuals)	Empresa/Universitat de Barcelona	Imma Armandans/Mònica Contreras	6/02/2015 al 26/06/15	Dos sessions quinzenal al mes de 4 hores cadascuna Total hores hores: 40 hores	Tots els membres de GIC



NOM DE L'ACTIVITAT FORMATIVA	TIPOLOGIA ACTIVITAT FORMATIVA	INSTITUCIÓ/CENTRE	FORMADOR/A	DATES	HORES	DESTINATARI/ES
El poder de les narratives Tècniques Conversacionals aplicades a la Mediació	Seminari d'autor Formació Externa/continua Modalitat Online	Acuerdo Justo	Sara Coob http://cncr.gmu.edu/sara-cobb.html Carlos Sluzky	1/01/15-30/01/15	20 hores	Tots els membres de GIC
Tècniques aplicades a la mediació mercantil	Seminari d'autor Formació Externa/continua	Universitat Pompeu Fabra (UPF) BCN	Dina Jansenson http://www.dinajansenson.com/	17/02/15-18/02/14	8 hores	Mònica Contreras Anna Pérez
Violència i divorci difícil	Seminari d'autor Formació Externa/continua	Escola de Teràpia Familiar (UAB) BCN	Reynaldo Perrone	27/02/14-28/02/14 28 de Febrer	10 hores	Tots els membres de GIC
Converses Terapèutiques: Punts d'entrada, portes d'esperança	Seminari d'autor Formació Externa/continua	Associació de Teràpia narrativa Centre for Narrative Practice	Hug Fox	15/03/14	8 hores	Mònica Contreras
IACM 2015 Conference	Congres Formació Externa/continua	International association for conflict management	Diferents ponents http://www.iacm-conflict.org/	28/06/15-1/07/15	20 hores	Imma Armadans Mònica Contreras



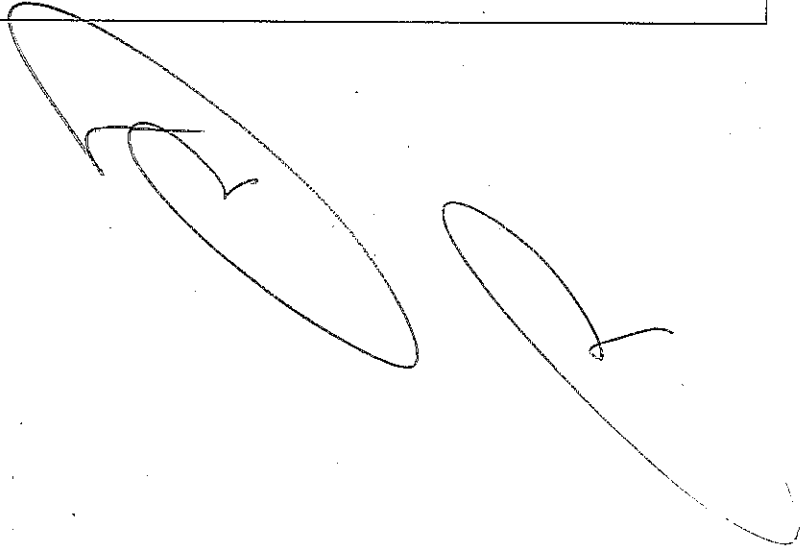
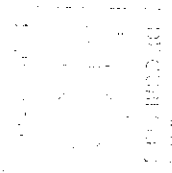
SOBRE C.

GESTIÓN INTEGRAL DEL CONFLICTO S.L

CIF: B-64992225

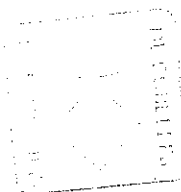
C/FASSINA NÚM. 9, 1-1, VILANOVA I LA GELTRÚ (08800)

**"MILLORES AVALUABLES MITJANÇANT UN JUDICI DE VALOR
PER PENDRE PART EN LA LICITACIÓ CONVOCADA PER
L'AJUNTAMENT DE CUBELLES PER CONTRACTAR EL SERVEI DE
MEDIACIÓ CIUTADANA DE L'AJUNTAMENT CUBELLES"**

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.

ÍNDIX

1. Proposta i compromís d'adscripció al contracte del quadre de personal responsable de la seva execució
 - a. CV Mònica Contreras: mediadora principal i coordinadora del servei
 - b. Equip de Suport
 - CV Anna Pérez: mediació i assessorament jurídic
 - CV Imma Armandans: mediació supervisió
2. Altres Millores que superin prescripcions tècniques
 - a. Taula resum de les millores
 - b. Projecte de Converses Ciutadanes
 - c. Pla de formació desenvolupat



1 Proposta i compromís d'adscripció al contracte del quadre de personal responsable de la seva execució

d. CV Mònica Contreras: medidora principal i coordinadora del servei

e. Equip de Suport

-CV Anna Pérez: mediació i assessorament jurídic

-CV Imma Armandans: mediació supervisió



CURRÍCULUM VITAE MÒNICA CONTRERAS GENER 2015

INDEX

DADES PERSONALS 2

TÍTOLS ACÀDEMICS 3

EXPERIÈNCIA PROFESSIONAL 4

ACTIVITAT DOCENT DESENVOLUPADA 4

ACTIVITAT INVESTIGADORA SUBVENCIONADA 6

COMUNICACIONS I PÒNENCIES 6

CURSOS I SEMINARIS REBUTS 9

BEQUES I AJUDES 12

TASQUES DE VOLUNTARIAT 12

ALTRES MÈRITS 12



1. DADES PERSONALS

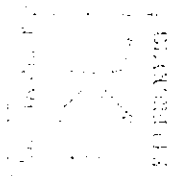
CONTRERAS, CABRERA MÒNICA

DNI: -

Vilanova i la Geltrú(08800)

Tlfno:

Email:



TÍTOLS ACADÈMICS

Doctorat en Psicologia de la Comunicació i Canvi

2014/ (actualitat)

Llicenciada en Pedagogia.

Expedít per la Universitat Complutense de Madrid any 2005.

Màster Oficial de Mediació.

Universitat de Barcelona

2013/14

Diplomatura de Postgrau en Coaching Sistèmic.

Escola de Teràpia Sistèmica de Sant Pau / Universitat Autònoma de Barcelona

Curs 2011/12

Màster en Gestió i Resolució de Conflictes: Mediació.

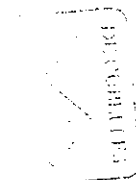
IL3-Fundació Les Heurès / Universitat de Barcelona

Curs 2005/06

Postgrau en Legislació i Interculturalitat en la Gestió de la Diversitat.

Universitat de Barcelona

Curs 2005/06



EXPERIÈNCIA PROFESSIONAL

2009 - Act. Sòcia i fundadora de GIC(Gestión Integral del Conflicto S.L) que gestiona els següents serveis:

2009-Act. Servei de Mediació de l' Ajuntament de Cubelles.

2014 – Octubre 2014.: Servei de mediació del Consell Comarcal del Berguedà

2011-2013.Servei de Mediació del l'Ajuntament d'Olivella

2009-2013 Servei de Mediació de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú

Amb les tasques següents:

- Tasques de coordinació: comunicació amb la referent municipal, dinamització del servei, planificació de la difusió del servei de mediació,etc.
- Gestió de conflictes (mediacions, facilitacions, etc.) comunitaris i familiars.
- Gestió i dinamització de reunions de veïns/es.
- Accions formatives en gestió del conflicte.

2006-2008: Mediadora i formadora en gestió del conflicte a MYC (Mediación y Convivencia S.L.):

Servei de Mediació ciutadana de l'Ajuntament de Premià de Mar.

Servei de Mediació Ciutadana de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Servei de Mediació del Ajuntament de Cubelles.

Disseny i implantació del Servei de mediació de l'Ajuntament de Palafrugell.

Disseny i implantació del Servei de mediació del Consell Comarcal del Montsià

ACTIVITAT DOCENT DESENVOLUPADA

Programa de practiques extracurriculars

Disseny i coordinació del programa de practiques "extracurriculars" del Màster Oficial de Mediació de Conflictes curs acadèmic 2014/15

Universitat de Barcelona

Docència universitària en mediació i gestió de mediació curs acadèmic 2014/15

Universitat de Barcelona

Assignatures:

- Mòdul de "Conflicte: anàlisi i gestió" del Màster Oficial de Mediació de Conflictes
- Assignatura de "Exclusió social, conflicte i mediació", del Grau d'Educació Social.

Taller: Habilitats en mediació i gestió del conflicte

Consell Comarcal del Berguedà / Ajuntament de Berga

Destinataris/es: Tècnics/es del Consell Comarcal del Berguedà i de l'Ajuntament de Berga

Empresa: Gestión Integral del Conflicto S.L.

Berga, Juliol 2014

Programa de Beques Santander 2014

Tutora d'alumnes en pràctiques i beca Santander(remunerada) del màster de mediació de l'universitat de Barcelona i de l'universitat Pompeu Fabra.

Servei de mediació de Cubelles

Empresa: Empresa: Gestión Integral del Conflicto S.L.

Gener 2014-Act.

Programa VNG PRURAL: programa de gestió de la diversitat religiosa i cultural de Vilanova i la Geltrú

Disseny i impartició de activitats formatives en matèria de gestió alternativa de conflictes: diferents tallers de 10 hores dins del marc *Com fer del canvi una oportunitat* amb els continguts següents: autoconeixement, eines per tal de gestionar emocions, tècniques comunicatives, gestió positiva de conflictes.

Destinataris: ciutadania en general

Empresa: Gestión Integral del Conflicto S.L.

Maig-novembre 2013

Programa de Formació en mediació i gestió del conflicte

Disseny i impartició de tallers: mediació i gestió de conflictes comunitaris i familiars; habilitats mediadores, comunicació i gestió de reunions eficaces.

Ajuntament de Vilanova i la Geltrú

Destinataris/es: entitats socials i ciutadania de Vilanova i la Geltrú

Empresa: Gestión Integral del Conflicto S.L.

Del 2009-2013

Programa de mediació escolar

-Taller de gestió alternativa de conflictes: mediació

Destinataris: Alumnes de 1er d'ESO del centres de secundària de Vilanova i la Geltrú.

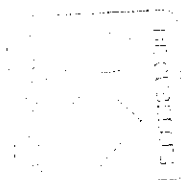
-Accions formatives de suport a la creació i seguiment d'equips d'alumnat mediador:

- Formacions en gestió del conflicte per l'alumnat mediador: aprofundint en el procés, tècniques i habilitats de la mediació
- Seguiment periòdic de l'equip mediador i supervisió de casos pràctics

Destinataris: centres de secundària

Empresa: Gestión Integral del Conflicto S.L.

Del 2009-2013



Programa de Formació en mediació i gestió del conflicte

Disseny i impartició de tallers: mediació i gestió de conflictes comunitaris i familiars; habilitats mediadores, comunicació i gestió de reunions eficaces.

Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, Ajuntament de Premià de Mar i Ajuntament de Cubelles

Destinatari/es: entitats socials i ciutadania de Vilanova i la Geltrú

Empresa: Mediación y Convivencia S.L. Director: Javier Wilhelm

2006-2008

ACTIVITAT INVESTIGADORA SUBVENCIONADA

Títol del projecte: L'acció socio-política, la participació social ciutadana i el conflicte social: una narració compartida.

Empresa / Administració financadora: Agaur- Subvenció a treballs de recerca sobre administració pública (EAPC 2014)

Investigador/a principal: Imma Armandans Tremolosa

Estat: Pendent d'aprovació.

COMUNICACIONS I PONÈNCIES

Autors: Armandans, I.; Contreras, M.; Selva, D.

Títol: Redefiniedo el perfil del mediador. Una exploración de las necesidades formativas en competencias narrativas.

Congrés: XII Congreso Nacional de Psicología Social

Caràcter: Nacional

Entitat organitzadora: Sociedad Científica de Psicología Social

Ciutat: Sevilla **País:** ESPANYA **Any:** 2014

Paraules Clau: Percepció del mediador-Model narratiu-Nou model d'entrenament

Autors: Contreras, M.

Títol: Prácticas narrativas y transformación social. Un caso práctico.

Tipus de participació: Presentació comunicació

Congrés: X Congreso Mundial de Mediación

Caràcter: Internacional

Entitat organitzadora: Universidad de Sonora; Instituto de Mediación de México S.C.

Ciutat: Genova **País:** Italia **Any:** 2014

Paraules Clau: Prácticas narrativas-empoderamiento-Plataforma d'Afectados por la Hipoteca

Autors: Contreras, M.

Títol: La PAH Garraf com a fòrum de reconeixement informal. Una mirada narrativa

Tipus de participació: Presentació comunicació

Congrés: Congrés Internacional de Psicologia Ambiental (PSICOAMB 2013)

Caràcter: Internacional

Entitat organitzadora: UB/UAB/UOC

Ciutat: Barcelona **País:** Espanya **Any:** 2013

Paraules Clau: Coneixement local- pràctiques narratives col·lectives-Plataforma d'Afectats per la Hipoteca del Garraf.

Autors: Contreras, M.

Títol: Algunes idees al voltant del treball amb processos reflexius en els serveis de mediació municipals

Tipus de participació: Presentació comunicació

Congrés: congrés de Psicologia Social Crítica: Discurs, Materialitat i Política.

Caràcter: Internacional

Entitat organitzadora: Universitat Autònoma de Barcelona

Ciutat: Barcelona **País:** Espanya **Any:** 2013

Paraules Clau: Reflexivitat -Pràctiques postmodernes- Gestió de conflictes

Autors: Seguí Dolz, J. ; Olivé Horts, S. ; Contreras, M. i Uxó Dela Yglesia, M.

Títol: Model d'intervenció acció generativa (IAG) en treball comunitari: una proposta interdisciplinària. Enfocament teòric i diàleg sobre dos casos concrets; intervenció comunitària i familiar

Tipus de participació: Contribució rellevant.

Congrés: IV Conferència Internacional de Psicologia Comunitària

Caràcter: Internacional

Entitat organitzadora: UB / UAB

Ciutat: Barcelona **País:** Espanya **Any:** 2012

Paraules Clau: Reflexivitat -Pràctiques postmodernes- Gestió de conflictes

Autors: Contreras, M.

Títol: Gestió de conflictes i pràctiques col·laboratives i narratives posmodernas- the influence of postmodern collaborative and narrative therapy in conflict management

Tipus de participació: Presentació comunicació

Congrés: Congrés Internacional Edificar la Pau al segle XXI

Caràcter: Internacional

Entitat organitzadora: Universitat de Barcelona / Fundació Carta de la pau

Ciutat: Barcelona **País:** Espanya **Any:** 2012

Paraules Clau: Conflictologia -Multiplicitat-Narratives- Reflexivitat-Converses generatives

Autors: Contreras, M.; Uxó Dela Yglesia, M.

Títol: Evolución de la mediación comunitaria en Cataluña

Tipus de participació: Presentació comunicació

Congrés: II Congreso andaluz de mediación

Caràcter: Nacional

Entitat organitzadora: Universidad Pablo Olavide

Ciutat: Sevilla **País:** España **Any:** 2008

Paraules Clau: mediació comunitària

CURSOS I SEMINARIS REBUTS

- Taller-Entrenament en mediació narrativa: *Tratar los conflictos desde la mediación narrativa*-John Winslade (10h)
Organitzat per l' Universitat de Barcelona.ICE
Dates: 25 de juny del 2014
- Jornada: La gestió de conflictes d'alta intensitat emocional en mediació -Tony Whatling.(4h)
Organitzat per el Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya
Dates: 25 de Març del 2014
- Taller: La mediación familiar.¿Una actividad terapéutica?- Aldo Morrone.(10h)
Organitzat per l'Escola de Teràpia Sistèmica de Sant Pau.UAB
Dates:31 de gener/1 de febrer del 2014.
- Seminari: com parlar de diners en un procés de divorci - Aldo Morrone
Dates. 5 de febrer del 2014
Organitzat per el Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya
- Taller: *Entre el asombro y la travesura. Terapia narrativa con jóvenes adolescentes y sus familias*-David Epsen
Organitzat per AETEN/Universitat de València
Dates: 15 de març del 2014
- Taller: *Respuestas narrativas a la experiencia traumática: trabajo con individuos, grupos y comunidades*-David Denborough(8h)
Organitzat AETEN
Dates: 20 d'abril del 2013
- Taller teòric-pràctic: *Terapia narrativa con parejas*-Stephen Madigan (10h)
Organitzat per l'Instituto de la Familia-Universidad Pontificia de Comillas
Dates 12/13 abril del 2013
- Taller teòric-pràctic: *Las destrezas básicas de la entrevista narrativa*-Stephen. Madigan (10h)
Organitzat per l'Instituto de la Familia-Universidad Pontificia de Comillas
Dates 10/11 abril del 2013
- Seminari: *El marco sistémico contemporáneo desde una perspectiva generativa*-D. Fried Schnitman&S. McNamee&J.Shotter. (15h)
Organitzat per la fundació Interfas(Online)
Dates 2,9,16,23,30 de novembre del 2012

- Seminari: *Pensar en la clínica II*- M. Pakman i P. Barbetta.(15h)
Organitzat pel Seminari permanent Bateson-Deleuze-Foucault (bdf). Bèrgamo
Dates:23/14 novembre del 2012
- Congrés: *XVIII Congreso Europeo de Psicoterapia*
Organitzat per la Federación Española de Asociaciones de Psicoterapeutas(FEAP)
Dates.4-7 juliol del 2012
- Congrés: *Internacional Summer Institute 2012:A Symposium on Collaborative Practices in Organizations, Therapy, Education and Research* (35h)
Organitzat per Ph D. Harlene Anderson/Houston Galveston Institute
Dates 17-22 de Juny 2012
- Taller: *Enfoques narrativos para la supervisión. Pensando en formas que revitalicen la identidad profesional*-Shona Russell(16h)
Organitzat pel Colectivo de Prácticas Narrativas(Mèxic)
Dates. 8/9 de juny 2012
- Taller: *Supervisió en Psicoterapias sistémicas*- Marcelo. Pakman(10h)
Organitzat per AATFASH(Asociación Andaluza de Terapia Familiar y Sistemas Humanos)
18/19 de Maig 2012.
- Taller: *"Profundizando en la destreza de la negociación. El entendimiento de la psicología de influencia y su impacto practico en el proceso*-Jessica Nottini(8h)
Organitzat per IMEDIA-Instituto Complutense de Mediación y Gestión de Conflictos
Dates: 9 de desembre del 2011
- Seminari: *Diálogos Generativos*-Dora Fried Schnitman(10h)
Organitzat per la Fundación Guizagune
Dates 29/30 de setembre del 2011
- Curs: *Aprenentatge informal-Estratègies i tècniques per reconèixer i aprofitar els aprenentatges al lloc de treball*(20h)
Organitzat per Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (CEJFE)
Dates: 26/10 setembre 2011
- Jornada: *Diàlegs sobre la Gestió de Conflictes i la Felicitat*
Organitzada per l'Escola de Prevenció i Seguretat Integral dins del Màster en Gestió de Conflictes i la promoció de la Convivència
Dates :7-9 juliol del 2011

- III Jornada sobre Victimologia. Desvictimització i reparació: potenciar la resiliència i prevenir la victimització secundària-Stefan Vanistendael/ Jorge Barudy (6h)

Organitzat per la Universitat de Barcelona (UB) i el Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (CEJFE)

Dates: 5 de maig del 2011

- Jornada. Segones jornades sobre polítiques locals de mediació ciutadana(10h)

Organitzada pel Servei de Polítiques de Diversitat i Ciutadania de l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona.

Dates: 24/25 de novembre del 2008

- Seminari: Adolescents difícils-Estratègies de Prevenció i Habilitats per abordar la seva problemàtica-Liliana Zanuzo(16 h)

Organitzat per l'Escola de Prevenció i Seguretat Integral/UAB

Dates 29-31 de gener del 2008

- Congrés: IX Congreso español de Sociología. Poder, cultura y civilización

Organitzat per la Federación Española de Sociología i l'universitat de Barcelona

Dates: 13-15 de setembre del 2007

- Congrés: *I congreso Internacional de Mediación i Convivencia*(20h)

Organitzat per la Universitat de València i l'ajuntament de Gandia

Dates: 6/7 novembre del 2006

- Taller: Taller de casos complexos- Escola d'Estiu de Serveis Socials(12h)

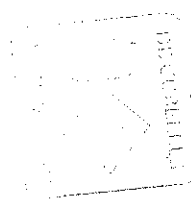
Organitzat per l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona

Dates. 3-7 juliol del 2006

- Taller: La mediació comunitària i el mètode biogràfic- Escola d'Estiu de Serveis Socials(12h)

Organitzat per l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona

Dates. 3-7 juliol del 2006



BEQUES I AJUTS

Títol projecte: Programa VNG PLURAL. Programa de gestió de la diversitat religiosa i cultural de Vilanova i la Geltrú.

Empresa/ Administració finançadora: Ministerio de Empleo y Seguridad Social /Ajuntament de Vilanova i la Geltrú

Núm d'expedient:FEI/2012/133

Import concedit: 4900 euros.

TASQUES DE VOLUNTARIAT

2013-Actualitat. Suport Psicosocial de la Plataforma d'Afectats de l'Hipoteca del Garraf:

-Acompanyament i contenció en situacions difícils i derivació a recursos socio-sanitaris

- Realització de tallers en gestió de conflictes i pràctiques narratives:

2 de juny del 2013-Taller: "El equipo de tu vida"

Taller per tal de reforçar les contribucions col·lectives i les habilitats d'aquest grup

Inspirat a la pràctica narrativa col·lectiva anomenada "Team of life" de D. Denborough.

<http://www.canberra100.com.au/programs/team-of-life/>

ALTRES MÈRITS

Organització de congressos i d'activitat científica.

Col·laboració en l'organització del taller-entrenament mediació narrativa: "Tratar los conflictos desde la mediación narrativa- impartit per el Dr. John Winslade el 25 de juny del 2014. Organitzat per la Universitat de Barcelona i l'ICE (Institut de desenvolupament professional per a la docència).

Difusió activitat recerca i docència.

2013-Act.: Creació de continguts i participació al programa de ràdio Cubelles "Mediadores" dedicat a la mediació de conflictes.

Pertinença a associacions.

Vocal de l'associació *Xarxa per a la mediació*: Associació per la investigació, pràctica i professió de la mediació.

Col·legi de Pedagogs de Catalunya: número de col·legiació: 1620

ANNA PÉREZ SOTO

INFORMACIÓ PERSONAL

Data de naixement:

Lloc de naixement:

DNI núm.

Adreça: c/

Telèfon: 9

Mail:

FORMACIÓ ACADÈMICA

2002 Llicenciada en Dret per la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB).

2006 *Màster en Gestió i Resolució de Conflictes: Mediació* impartit al IL3 Fundació Bosch i Gimpera (UB).

2013 Cursant actualment Grau d'Educació Social per la Universitat Nacional d'Educació a Distància (UNED).

ALTRES CURSOS I SEMINARIS

Cultura de pau i mediació

-Curs "La Mediació i la transformació social i cultural. Un espai d'intervenció del mediador/a" organitzat pel Servei de Polítiques de Diversitat i Ciutadania de l'Àrea d'Atenció a les Persones de la Diputació de Barcelona (20 hores. Juny de 2012).

-II Jornades de la Xarxa per la Mediació: "Oportunitats i aportacions de la mediació en el moment actual" realitzades al Pati Llimona en data 17 de desembre de 2011.

- Taller de Capacitació Vivencial: el rol del mediador/a organitzat pel Servei de Polítiques de Diversitat i Ciutadania de l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania de la Diputació de

Barcelona (15 hores. Octubre de 2011).

- *Formació psicosocial en dinàmiques de grup* organitzada pel Servei de Polítiques de Diversitat i Ciutadania de l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona (20 hores. 18 i 25 de març, 8 i 15 d'abril de 2010).

- *Terceres Jornades sobre Polítiques Locals de Mediació Ciutadana* organitzades pel Servei de Polítiques de Diversitat i Ciutadania de l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona (7 hores. 6 de novembre de 2009).

- *Segones Jornades Polítiques Locals de Mediació Ciutadana* organitzades pel Servei de Polítiques de Diversitat i Ciutadania de l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona (10 hores. 24 i 25 de novembre de 2008).

- *Jornada del grup de mediació familiar e-Catalunya* realitzat al Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada el dia 20 de novembre de 2008.

- *II Congrés Internacional de Mediació i Convivència* celebrat a Gandia els dies 6 i 7 de novembre de 2008 (20 hores).

- *Máster Class en Mediació* impartida per la Prof. Dina Jansenson a Gandia el dia 5 de novembre de 2008 (10 hores).

- *Jornada de mediació a l'àmbit judicial- mediació familiar* realitzada al Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada els dies 8 i 9 de maig de 2008 (14 hores).

- *Curs de Programació NeuroLingüística (P.N.L.) per a la mediació i resolució de conflictes* impartit per Laura Actis Mazzola al juny de 2007 (20 hores).

- *Jornada de Prevenció Comunitària i Mediació* celebrat al Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada el dia 4 de desembre de 2007.

- *Jornades sobre Polítiques Locals de Mediació Ciutadana* organitzades pel Servei de Polítiques de Diversitat i Ciutadania de l'Àrea d' Igualtat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona (10 hores. 1 i 2 de març de 2007).

- *Curs de Prevenció Comunitària i Mediació* celebrat al Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada el dia 13 de desembre de 2006.

- *Seminari sobre la Mediació als Jutjats de Família: Anàlisi de l' experiència del Consell General del Poder Judicial sobre Mediació Familiar*, celebrat a l' Il·tre. Col·legi d' Advocats de Barcelona en data 9 de novembre de 2006.

- *Congreso Internacional de Mediación: Hacia una cultura de paz y noviolencia*, celebrat a Granada els dies 30 de novembre i 1 de desembre de 2006.

- *Taller de Mediació Intercultural amb població gitana* impartit a la 15ª Escola d'Estiu de Serveis Socials, organitzada per l' Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona (8 hores. 3 i 7 de juliol de 2006).

- *III Jornada de Mediació Familiar: Solucions Narratives per a la mediació familiar*, impartit per Aldo Morrone el dia 26 d' abril de 2006 al Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.

Àmbit Jurídic

- *Jornada de dret processal civil català* celebrada a Barcelona el 3 de març de 2011 i organitzades per l' Il·ltre. Col·legi de Advocats de Barcelona.

- *Curs general d'Extrangeria de l'Il·ltre. Col·legi d'Advocats de Barcelona* (42 hores. Del novembre de 2009 al febrer de 2010).

- *Curs de Procediment Penal Abreujat y Procediment Urgent* (42 hores. Del 14 de febrer al 2 de maig de 2005) impartit per l' Il·ltre. Col·legi d' Advocats de Barcelona.

- *Curs de Dret Penitenciari* (18 hores. Del 18 de novembre al 16 de desembre de 2005) impartit per l'Il·ltre. Col·legi d'Advocats de Barcelona.

- *Jornades Internacionals sobre les reformes de Dret de Família*, organitzades pel Departament de Dret Civil de la Universitat Nacional d' Educació a Distància e IDADFE, celebrades els dies 27 a 29 de juny de 2005 a Madrid, seu del Ministeri de Justícia.

- *Jornades sobre la reforma del Codi Penal*, celebrades a Barcelona del 15 d' octubre al 5 de novembre de 2004 i organitzades pel Il·ltre. Col·legi de Advocats de Barcelona.

- *Jornada sobre la nova Llei Concursal: Principals Novetats*, impartida el dia 4 de febrer de 2004 pel Il·ltre. Col·legi de Advocats de Barcelona.

- *Jornades sobre les últimes reformes en matèria processal*, impartides a Barcelona el dia 3 de febrer de 2004 pel Il·ltre. Col·legi d' Advocats de Barcelona.

- *XIII Congrés Internacional de Dret de Família*, organitzat pel Departament de Dret Civil de la UNED e IDADFE i celebrat a Sevilla del 18 al 22 d'octubre de 2004.

- *IX Congrés d' Alumnes de Dret Penal*, celebrat del 6 al 8 de març de 2002 i organitzat per la Universitat Autònoma de Barcelona.

EXPERIÈNCIA PROFESSIONAL

2011-2013

**CENTRE DE MEDIACIÓ EN DRET PRIVAT DE
LA GENERALITAT DE CATALUNYA**

- Mediadora inscrita al Registre general de persones mediadores del pla pilot en l'àmbit comunitari.

2010-2013

**CENTRE DE MEDIACIÓ EN DRET PRIVAT DE
LA GENERALITAT DE CATALUNYA**

- Mediadora inscrita al Registre general de persones mediadores en *l'àmbit familiar*.

2008-2013

**CENTRE DE MEDIACIÓ I CONVIVÈNCIA
DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLDEFELS**

- Prevenció, gestió i resolució de conflictes.
- Difusió i sensibilització en cultura de pau i mediació.
- Formació en gestió alternativa de conflictes a diferents agents del municipi.
- Responsable del Programa de Mesures Restauratives Alternatives a la Sanció per joves.

2012

**SERVEI DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA DE
L'AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT**

- Prevenció, gestió i resolució de conflictes.
- Difusió i sensibilització en cultura de pau i mediació.
- Formació en gestió alternativa de conflictes a diferents agents del municipi.

2007-2008

**CENTRE DE MEDIACIÓ I CONVIVÈNCIA
DE L'AJUNTAMENT DE PALAFRUGELL**

- Prevenció, gestió i resolució de conflictes.
- Difusió i sensibilització en cultura de pau i mediació.
- Educació per la pau en l'àmbit escolar.

2006-2007

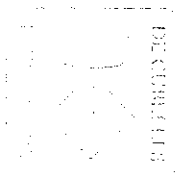
**CENTRE MUNICIPAL DE MEDIACIÓ
DE L'AJUNTAMENT DE VILADECANS**

- Prevenció, gestió i resolució de conflictes.
- Difusió i sensibilització en cultura de pau i mediació.

2005-2009

UNIÓ GITANA DE GRÀCIA Barcelona

- Assessoria jurídica.
- Assistència judicial i extrajudicial en defensa dels drets fonamentals i de la no discriminació.
- Assessorament en conflictes interculturals.
- Sensibilització en cultura de mediació.



2003-2013

RUIZ GARCÍA ABOGADOS Barcelona

- Assessoria jurídica.
- Assistència judicial i extrajudicial.
- Col·laboració amb la Federació d'Associacions Gitanes de Catalunya (FAGIC).

EXPERIÈNCIA EN FORMACIÓ

- Formadora del *Màster en mediació professional* del IDEC, Universitat Pompeu Fabra.

- Formadora del *Màster en gestió dialogada de conflictes i mediació* de la Fundació Pere Tarrés.

- Formadora a Cursos de Mediació Comunitària subvencionats pel Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) per la Fundació Catalana de l'Esplai o Sefor Drecera.

- Formadora al *Màster en Mediació* de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona, Tarragona i Saragossa.

- Formació en Resolució Alternativa de Conflictes i Mediació per organitzacions com Femarec, Ciutadans pel Canvi, Ajuntament de Blanes.

- Coorganitzadora de la *Jornada de Joventut, Convivència i Mediació* celebrada a Palafrugell el dia 26 d'octubre de 2007.

PUBLICACIONS

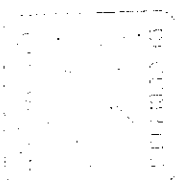
- Coautora del "*Decàleg de Bones pràctiques de la Mediació Ciutadana i Comunitària*" publicat dins del Programa Compartim de Gestió del Coneixement del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.

- Autora de l'article "*Matrimonios Consuetudinarios: el rito gitano*" publicat dins del llibre "*Perspectivas del Derecho de Familia en el siglo XXI*" (Sevilla 2004).

INFORMÀTICA i IDIOMES

Usuària habitual de l'entorn Windows, Internet i Correu electrònic.

Català: Nativa
Castellà: Nativa
Anglès: Nivell bàsic



CV IMMACULADA ARMADANS TREMOLOSA

Professora Agregada de la Universitat de Barcelona

Doctora en Psicologia. Professora Agregada Dpt. Psicologia Social, Facultat de Psicologia. Membre del Grup de Recerca Consolidat en Psicologia Social, Ambiental i Organitzacional (PsicoSAO), reconegut per la Generalitat de Catalunya (2014 SRG 992). Direcció, coordinació i coautoria en els projectes: "Disseny d'un Qüestionari on-line per a la detecció de necessitats formatives dels mediadors de Catalunya" (CEJC, 2013); "Observant els conflictes en la institució educativa i establiment de bones praxis" (OBIP y CCOO de Catalunya, 2011); "la mediació en l'àmbit de la Salut" (Llibre Blanc de la Mediació de Catalunya, 2010); Desenvolupament de les competències de mediació natural en els usuaris dels clubs "Sant Jordi de Caixa Catalunya" (2009); "La mediació com a eina de gestió de conflictes en l'àmbit de les persones grans" "medimayor" (Imsero, 2007). Directora del màster oficial de Mediació de Conflictes de la Universitat de Barcelona (UB). Tècnic de l'Administració Pública servei municipal 010 de l'Ajuntament de Barcelona (1986-1993)

Algunes publicacions:

Armadans, I., Codina, N., & Pestana, J. V. (2014). Empowering Senior Citizens in Leisure Settings through Mediation: Becoming a Mediator. *Educational Gerontology*, 1-10.

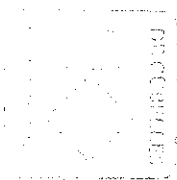
Armadans, I. (2012). Negociación y comunicación no violenta una razón para la paz. En E. Vinyamata (Coord.), *Aprender y convivir en paz* (pp. 125-134). Barcelona: Graó.

Armadans, I.; Mola, B.; Aneas, A.; Esparrica, J.; Monge, E. Y Igual, B. (2010). La mediació en l'àmbit de la salut: una nova opció alternativa de gestió de conflictes. En P. Casanovas, J. Magre y M. E. Lauroba (Dirs.), *"Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya"* (pp. 517-583). Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia.

Esparrica, J., Cervera, C., i Armadans, I. (2010). Spaces for conflict management in healthcare organizations: from theory to practice. En M. Poblet, S. Gabarró, N. Galera y E. Teodoro (Eds.), *Courts and Mediation New Paths for Justice* (pp. 173-180). Florencia: European Press Academic Publishing.

Armadans, I.; Vilaseca, S.; Quesada, C. (2010). Mediación natural, comunidad y personas mayores: el proyecto grans mediadors. En J. Giró Miranda (Coord.), *Envejecimiento, conocimiento y experiencia* (pp. 255-275). Logroño: Universidad de La Rioja.

Armadans, I. (2009). Mediación transformativa y resolución de conflictos: apreciando la convivencia en el ámbito de las personas mayores. En J. Giró Miranda (Ed.), *Envejecimiento, Tiempo Libre y Gestión del Ocio* (pp. 219-241). Logroño: Universidad La Rioja.



2. Altres Millores que superin prescripcions tècniques

A. Taula resum de les millores

B. Projecte de Converses Ciutadanes

C. Pla detallat de formació continua i inicial de GIC S.L



DEFINICIONS		SERVEI A REALITZAR PEL CENTRE	MILLIORS EN ELS SERVEIS A REALITZAR
Mediacions i Gestió del conflicte	Servei destinat a gestionar i resoldre conflictes, gràcies al qual les parts implicades arriben a solucions mutuament acceptades, amb l'ajut d'un professional imparcial: la persona mediadora	Tasques administratives propies del treball a desenvolupar, enviaments de cartes als usuaris del servei, trucades telefòniques per concertar cites, etc. Realització d'entrevistes privades, amb cadascuna de les parts implicades. Conduir i dinamitzar les sessions conjuntes.	Es portarà a terme un registre on es recolliran les dades, apreciacions i la descripció detallada del resultat de les converses telefòniques amb els usuaris del servei (sempre se estarà a la estipulació per la llei de protecció de dades). En el cas que es detecti la necessitat de desplaçament al domicili per tal de garantir la viabilitat de la mediació, el tècnic es desplaça al domicili particular per tal de realitzar les sessions privades i conjuntes.
	Realització de xerrades i altres activitats de divulgació encaminades a donar a conèixer el Servei de Mediació i d'apropar la gestió alternativa de conflictes i la mediació a la ciutadania i als diferents agents socials del municipi.	Garantir l'homogeneïtat i idoneïtat de la informació del servei i del seu sistema d'actualització de la informació.	El centre garantirà d'una base de dades, on es recullen variables, que permeten no només tenir informació actualitzada de cada cas, també es realitzen tasques de recerca amb el butlletí de dades.
	Aplicació del mètode científic a les ciències socials per tal de valorar les qualitatives i quantitatives obtingudes en el servei, analitzar-les i efectuar una valoració encaminada a millorar la qualitat del servei i adequació del mateix a la realitat canviant.	Difondre, sensibilitzar i fomentar la cultura de la mediació.	Es concretaran amb la referent municipal alguns agents socials i institucions de Cubelles per tal de realitzar diferents activitats de difusió externa durant l'any 2015.
Milliores generals: Investigació i Acció			a. Programa de pràctiques universitàries: Supervisió i coordinació d'alumnes en pràctiques. Els treballs d'investigació, les observacions i les transcripcions dels alumnes en pràctiques de les sessions de mediació, seran utilitzades país com a base per un constant qüestionament i recollir de la feina realitzada.
Milliores generals: Supervisió amb Entitats Externes	Es realitzaran trobades amb professionals d'altres experiències paral·leles així com estudiosos i professionals relacionats amb el món de la Gestió de Conflictes i la Mediació.	Implementació de projectes de recerca-acció (recerca amb intervenció al territori) per tal de construir coneixement nou i millorar la gestió i prestació del servei.	Implementació del projecte Converses Ciutadanes.
Milliores específiques: Facilitacions	La feina de la persona mediadora, en aquest cas, seria organitzar i planificar les trobades i promoure la participació de tots els interessats en la presa de decisions.		Participació de part de l'equip del servei de mediació al congrés mundial de l'associació internacional de gestió de conflictes IACMA a Florida. Participació al projecte del màster de mediació de la Universitat de Barcelona anomenat: Espai de supervisió col·laborativa i l'Objectiu d'aquesta activitat és l'anàlisi de casos complexos i d'intervencions per tal de millorar la qualitat tècnica del servei.
Milliores específiques: Mediacions comunitàries múltiples	Són mediacions en les quals intervenen diversos subjectes. Es diferencia de la mediació en sentit estricte pel nombre d'implicats..		Al tractar-se de procediments més complexos, cal la intervenció de diversos professionals, en funció del volum d'implicats i la complexitat del tema objecte de controvèrsia.
			Depenent del nombre de persones implicades en el procés es fa necessària la assistència de un nombre determinat de professionals, un dels quals es fa persona mediadora coordinadora, que centralitzarà tota la informació. Es fan subgrups d'unes cinc persones cadascun i cada subgrup té un facilitador/a que recull la postura grupal respecte a les preguntes que la persona mediadora formula.

A.PROJECTE DE CONVERSES CIUTADANES: L'acció socio-política, la participació social ciutadana i el conflicte social: una narració compartida

JUSTIFICACIÓ

La situació de globalització i/o de crisis socioeconòmica actual, ha de gestionar a través de les seves polítiques públiques, nous problemes i conflictes socials (desigualtats socials, conflictes de convivència, la desafecció política, etc. Borje y Serra, 1999). Tot això planteja la necessitat d'incorporar una nova mirada sobre algunes de les dimensions claus en aquest canvi d'època que inclou un canvi de paradigma social (Subirats, 2011), així la necessitat d'atorgar més poder als ciutadans mitjançant la democratització de l'Estat de benestar i la dispersió del poder estatal en una sèrie de institucions democràtiques locals, assemblees regionals i Tribunals d'apel·lació. Es aquí quan pren protagonisme el concepte de participació. La participació ciutadana ha estat analitzada y reivindicada per autors com Habermas (2002), Rals (2003), Kymlicka (1996), Taylor (1996,2006) y Walzer (1996, 2004). Tots ells defensen un model en el qual ciutadans i ciutadanes són aquelles persones que, tenint un dret reconegut a participar en deliberacions sobre com es resolen els problemes o assumptes que afecten l'espai públic, l'assumeixen amb responsabilitat. Sobre aquest concepte, la ciutadania passa a ser un procés de construcció de totes les persones participants. Així, la participació desborda el marc formal per avançar en accions col·lectives que utilitzin plataformes socials de participació (ONGs, associacions diverses, comunitats de veïns, etc) on els ciutadans i ciutadanes puguin exercir els seus drets i deures tot explorant formes més innovadores que puguin qüestionar, complementar o fer de contrapunt el poder polític institucionalitzat. El concepte de participació que fonamenta el present projecte pren significat de la definició de Pindado (2000) qui usa el terme en un sentit identitari, afegint l'element de pertinença a un grup, col·lectiu, comunitat, país, etc. "Participar (...) no és donar-se per entès, o sentir-se informat, del que fan els representants. Participar, suposa un plus de voluntat, d'intervenció, un sentiment de pertinença a un col·lectiu, a un grup, a una ciutat, a un país". D'acord amb Giménez (2002) la participació es un procés de creació d'oportunitats i transformació, definit sota el terme "d'empowerment" o empoderament. Les persones aprenen a ser ciutadanes actives participants, i és a través d'aquesta participació com el ciutadà adquireix una consciència

crítica sobre els problemes, la motivació pel canvi, el compromís i la responsabilitat en els resultats (Pateman, 1970). Però que passa quan la ciutadania no participa en les propostes impulsades des de l'Administració pública? (Castrechini, 2008). És important identificar quins són els elements rellevants. En aquest sentit, si es poguessin incloure totes les veus a partir de narratives locals (històries, necessitats i interessos de la ciutadania) enlloc de narratives totalitzadores, els professionals i els participants podrien mantenir una relació d'indagació conjunta i alhora més fructífera (Shotter, 2001). Aquesta concepció del coneixement i de les relacions s'allunya de models de participació focalitzats en les "tècniques participatives" o "pseudoparticipatives" (Castrechini, 2008) on el procés és vertebra de dalt a baix. El nou paradigma té a veure amb la complexitat actual i el construccionisme social que emfatitzen la naturalesa relacional del coneixement i generadora del llenguatge (Anderson, 2012). Es reafirma el poder de la paraula i el diàleg amb els altres (i amb nosaltres mateixos) configurada de les nostres realitats múltiples (Andersen, 2013). La multiplicitat de veus totes legítimes, qüestionen les metanarratives, d'aquí la importància de crear espais participatius, en societats plurals i diverses on s'escoltin i reconguin totes les històries i les persones. Amb aquest elements es configuren nous espais de consens *anomenats diàlegs públics o converses públiques* (Herzog i Roth, 2000) com un model innovador de ciutat que impulsa la participació social ciutadana, on pren protagonisme l'acció socio-política que incorpora la dimensió del conflicte social per actuar en la pacificació de les relacions socials.

OBJECTIUS

L'objectiu general consisteix en l'ús de la "conversa pública" per el foment de la participació social ciutadana en la gestió dels conflictes en la convivència social del municipi de Cubelles. Concretament, els objectius per el pla de treball son: 1) Identificar, diagnosticar i analitzar el tipus de contextos, problemes i/o conflictes socials i els seus significats que refereixen els ciutadans, polítics i tècnics de l'Administració, 2) Implementar la "conversa pública en una prova pilot al Municipi de Cubelles per a la gestió de la convivència social 3) Avaluar l'impacte i els seus resultats de transformació social a través de l'evidència de la construcció d'un relat comú i de considerar altres indicadors de participació i satisfacció dels diferents actors socials involucrats en les converses públiques.

RESUM DEL PROJECTE

Actualment, les polítiques públiques en les Administracions democràtiques han d'afrontar nous problemes de la ciutadania, degut a la crisi socioeconòmica, la globalització i la transformació social. Específicament, els problemes que més preocupen estan relacionats amb la desigualtat i l'exclusió social però també cal afegir altres problemàtiques com la desafecció política, l'emergència de conflictes socials, i la gestió de la convivència social. Tot això, demana una resposta per part de l'Administració pública i una orientació de les seves polítiques oberta i propera a la societat civil. Es necessiten canvis en el paradigma social i en la generació de més coneixement respecte les noves formes de participació social ciutadana que es podrien utilitzar per millorar la relació entre l'Administració i la societat civil. Per això l'objectiu d'aquest projecte consisteix en plantejar una recerca-acció per a fer la identificació dels conflictes socials i impulsar la participació social ciutadana de la societat civil cap a l'Administració Pública i avaluar la implementació de la "conversa pública" com una nova metodologia de consens de gestió del conflicte en una prova pilot al municipi de Cubelles. Al mateix temps, es pretén avaluar les accions socials empoderadores d'aquesta metodologia, les quals estaran basades en orientar propostes de futur per al plantejament d'un model de gestió de col·laboració que millori la relació entre l'Administració i la societat civil a través d'una narració compartida.

CRONOLOGIA DEL PROJECTE DE RECERCA

Fase I: Diagnòstic-anàlisi

Fase II: Inici i desenvolupament del procés de conversa pública

Fase III: Avaluació del impacte i resultats de la transformació social

<i>Fase</i>	<i>Activitats</i>	<i>Temporalització</i>
I	- Cerca documental, anàlisi i buidat de fons documentals de l'estat de l'art de la temàtica. - Realització d'entrevistes en profunditat a persones polítiques, tècniques i agents socials "claus" d'entitats cíviques ciutadanes de cubelles. - Realització d'entrevistes grupals a entitats cíviques ciutadanes del territori. - Creació de condicions òptimes per garantir la viabilitat i compromís amb el projecte: construcció d'una relació amb tots els potencials participants: polítics, tècnics i ciutadania. - Detecció i selecció dels participants pel procés de "conversa pública.	Setembre-desembre 2015
II	- Estructuració de les converses públiques en quatre moments per tal d'aconseguir una reconstrucció biogràfica: inici, la forma, el sentit i el desig. - El·laboració d'una línia de temps del passat al futur: els quatre moments es vinculen a les fases del cicle vital i els seus records amb els espais de participació. - Co-creació d'una narració compartida en relació a quin serà el seu compromís participatiu. Aquest futur es vincula amb el desig de la ciutat en la qual volen habitar. - Consolidació del compromís participatiu compartit: el compromís es concreta per escrit i els participants signen aquest document. - Avaluació "in procés": els professionals observen si té lloc un canvi en les narratives al llarg dels diferents moments conversacionals.	Gener-abril 2016
III	- Anàlisi del document de compromís col·lectiu: Es realitza una avaluació en el temps en relació al compliment o no d'aquest compromís. - Determinació de les dimensions i els indicadors "claus" a considerar per l'anàlisi de les dades obtingudes en el procés d'implementació de la conversa pública. - Anàlisi-interpretació en profunditat dels enregistraments audiovisuals i altres dades obtingudes al llarg del procés de recerca-acció. - Triangulació i consens en les dades i narratives analitzades per part de l'equip investigador.	Abril-maig 2016

METODOLOGIA PREVISTA I MITJANS DE QUÈ ES DISPOSA

El paradigma de la **investigació-acció** implica interrogar-se sobre quin és l'objecte d'estudi, aquesta pregunta ens porta inevitablement a entendre que aquest no és altre que el propi **subjecte que sent, que és cognoscent i actua**, sempre en relació als altres. En aquest sentit és més pertinent parlar de subjecte i no d'objecte d'estudi, un subjecte que entra en un procés d'investigació d'ell mateix en relació al món que l'envolta. Des d'aquest paradigma, una ciutat és entre altres coses multiplicitat d'activitats fetes per subjectes, i per tant, un ser personalitzat amb capacitat de generar i regenerar sentits. Entenem al subjecte com a protagonista dels processos socials, com aquell que coneix, que té experiència, sentiments, racionalitat, memòria i capacitat de compondre i recompondre els records a través de la paraula, de la seva capacitat de narrar. A través del subjecte tenim un prisma des d'on mirar i interpretar una realitat que se situa a la cruïlla entre allò estrictament individual i allò comunitari, allò privat i públic, entre la racionalitat i les argumentacions, i les emocions i els sentiments. La converses ciutadanes parteixen de la premissa que els éssers humans som éssers racionals, és a dir, vivim la nostra quotidianitat en continua imbricació amb els altres, i també com a éssers emocionals.

D'altra banda, el paradigma de la investigació-acció ens aboca a un escenari de complexitat. La complexitat es refereix a allò que té dificultats per a ser explicat i dirimit, i ens confronta a una única certesa possible: en el nostre camí personal i social sempre ens trobarem amb la dificultat. En aquest sentit, no hem de considerar aquest terme com una paraula-problema, sinó com una paraula-solució. El pensament complex ha de lluitar per no caure en l'error d'esquivar els reptes o reprimir, al contrari, hem de descobrir-los i revelar, fins i tot superar-los.

Els elements exposats fins aquí, es concreten en la pràctica en una **proposta metodològica** que té el nom de **perspectiva biogràfica i conversacional** i que es recolza sobre dos pilars. Ens referim al **mètode biogràfic** i a la **conversa pública**. La integració d'ambdós pilars ens permet treballar, tant des de la investigació com des de l'acció, sobre la participació, el conflicte, el compromís, etc. Es tracta d'una metodologia que

forma part del paradigma de la mediació, orientant al tractament a la transformació dels conflictes. Es parteix de la narració de la pròpia història per descobrir la dimensió biogràfica i social del malestar, de la no participació i, des d'aquest punt es posa en marxa un procés participatiu que reconstrueix les vivències del conflicte o del bloqueig. S'obren així un conjunt de vies de transformació social dels mateixos partint dels propis subjectes implicats. Dit d'una altra manera, aquelles decisions i resultats que s'obtenen en aquest procés no provenen de fora, de persones o institucions alienes, sinó que aquestes decisions i resultats es gesten en el si del propi grup conversacional. En definitiva, es pretén que els subjectes implicats s'apropriïn del seu propi malestar i de les capacitats i accions transformadores del mateix. Com a resultat de la interacció es solen generar canvis en la subjectivitat de cadascuna de les persones participants en el procés conversacional, canvis conductuals i identitaris sense els quals és impossible parlar d'un canvi social genuí.

Es treballarà amb una mostra intencional on la quantitat d'agents socials (persones polítiques, tècniques, ciutadans, etc.) i el seu nivell de participació i els criteris de saturació s'aniràn definint en el procés, així com es preveu que la participació en les converses públiques pugui ser d'un mínim de 5 o 6 sense limitació d'assistents. Els instruments i les tècniques de recollida d'informació seran fonamentalment entrevistes individuals i grupals i es realitzarà una anàlisi en profunditat a partir dels eixos explicats en el projecte i especialment amb la integració de la proposta metodològica explicada anteriorment.

Entenem que el nombre i perfil de les investigadores es adequat i la combinació amb tècnics de l'Administració (Mònica Contreras es actualment tècnica de l'Administració local de Cubelles i Imma Armadans ha tingut experiència com a tècnica a l'Ajuntament de Barcelona). També, l'experiència en la temàtica de recerca permet assegurar la viabilitat del projecte en el temps previst. També, la trajectòria i experiència en recerca sobre la Psicologia Social, Ambiental i Organitzacional del Grup de Recerca Consolidat PsicoSAO -reconegut per la Generalitat de Catalunya, 2014 SRG 992- (dos de les investigadores), així com la recerca desenvolupada per la resta en la seva expertesa en

l'objecte d'estudi és un bon indicador per garantir la viabilitat d'aquests processos de recollida, anàlisi de dades i avaluació.

DEFINICIÓ DE L'APLICABILITAT I MILLORA ESPERADA DELS RESULTATS OBTINGUTS EN LA RECERCA

Concretament, es vol aportar als agents de l'Administració pública que serveixi com a punt de partida per prendre decisions i accions de naturalesa sociopolítica, **una eina per el foment de la participació social ciutadana** important per a la gestió de la convivència social, que incorpora la dimensió de conflicte per a la millora de la relació entre l'Administració i la ciutadania, així com es vol demostrà que es possible generar una **ciutat impulsora de participació social ciutadana**. Es planteja la seva aplicació en el Municipi de Cubelles (comarca del Garraf) com una "prova pilot".

EQUIP RESPONSABLE DEL PROJECTE

IMMACULADA ARMADANS TREMOLOSA

Professora Agregada de la Universitat de Barcelona

Doctora en Psicologia. Professora Agregada Dpt. Psicologia Social, Facultat de Psicologia. Membre del Grup de Recerca Consolidat en Psicologia Social, Ambiental i Organitzacional (PsicoSAO), reconegut per la Generalitat de Catalunya (2014 SRG 992). Direcció, coordinació i coautoria en els projectes: "Disseny d'un Qüestionari on-line per a la detecció de necessitats formatives dels mediadors de Catalunya" (CEJC, 2013); "Observant els conflictes en la institució educativa i establiment de bones praxis" (OBIP y CCOO de Catalunya, 2011); "la mediació en l'àmbit de la Salut" (Llibre Blanc de la Mediació de Catalunya, 2010); Desenvolupament de les competències de mediació natural en els usuaris dels clubs "Sant Jordi de Caixa Catalunya" (2009); "La mediació com a eina de gestió de conflictes en l'àmbit de les persones grans" "medimayor" (Imsero, 2007). Directora del màster oficial de Mediació de Conflictes de la Universitat de Barcelona (UB). Tècnic de l'Administració Pública servei municipal 010 de l'Ajuntament de Barcelona (1986-1993)

Algunes publicacions:

Armadans, I., Codina, N., & Pestana, J. V. (2014). Empowering Senior Citizens in Leisure Settings through Mediation: Becoming a Mediator. *Educational Gerontology*, 1-10.
Armadans, I. (2012). Negociación y comunicación no violenta una razón para la paz. En E. Vinyamata (Coord.), *Aprender y convivir en paz* (pp. 125-134). Barcelona: Graó.
Armadans, I.; Mola, B.; Aneas, A.; Esparrica, J.; Monge, E. Y Igual, B. (2010). La mediació en l'àmbit de la salut: una nova opció alternativa de gestió de conflictes. En P. Casanovas,

J. Magre y M. E. Lauroba (Dir.), *"Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya"* (pp. 517-583). Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia.

Esparrica, J., Cervera, C., i Armadans, I. (2010). Spaces for conflict management in healthcare organizations: from theory to practice. En M. Poblet, S. Gabarró, N. Galera y E. Teodoro (Eds.), *Courts and Mediation New Paths for Justice* (pp. 173-180). Florencia: European Press Academic Publishing.

Armadans, I.; Vilaseca, S.; Quesada, C. (2010). Mediación natural, comunidad y personas mayores: el proyecto grans mediadors. En J. Giró Miranda (Coord.), *Envejecimiento, conocimiento y experiencia* (pp. 255-275). Logroño: Universidad de La Rioja.

Armadans, I. (2009). Mediación transformativa y resolución de conflictos: apreciando la convivencia en el ámbito de las personas mayores. En J. Giró Miranda (Ed.), *Envejecimiento, Tiempo Libre y Gestión del Ocio* (pp. 219-241). Logroño: Universidad La Rioja.

SILVIA IANNITELLI MUSCOLO

Professora Col·laboradora Permanent de la Universitat de Barcelona

Professora del Dpt. de Treball Social i Serveis Socials, Facultat Pedagogia. Co-directora del Màster Interuniversitari de Politiques Socials i Mediació Comunitària, UB-UAB. Membre del Grup d'investigació-acció IPIT (Instituto personal y Transferible) des de l'any 2009. Destacant els projectes: Dones i homes: Ciutadania en construcció, finançat per l'Ajuntament de Gavà (2006-2007). Cara a Cara con la violència, finançat per l'Ajuntament de Gavà (2006-2007). Biografies de Figueres: L'exclusió dita i l'exclusió viscuda, finançat per l'Ajuntament de Figueres (2009-2010). Vic, Ciutat amiga de les persones grans: Converses ciutadanes pel S. XXI, finançat per l'Ajuntament de Vic (2011-2012). Transdisciplinarietat, Aprenentatges a Treball Social (UB 2011-2013). Construint una transversalitat real en deu assignatures a partir de la percepció dels estudiants (UB 2004-2006).

Algunes publicacions:

Iannitelli, S.; Alemany, R.M. (2004), Deconstruyendo las barreras sociales. Nuevos imaginarios sociales. Portularia. Revista de Trabajo Social, 4, 103-108.

Iannitelli, S.; Llobet, M. y Tejero, E. (2008). La mediación comunitaria como práctica de creatividad social y de construcción de ciudadanía. Documentación Social. Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada, 117-131.

Premi Josep Rueda i Palenzuela, Diputació Provincial de Barcelona en la categoria de "Projectes d'intervenció en la comunitat, 25/01/2010.

Va participar al grup de discussió per fer el Llibre Blanc de Mediació, àrea "Mediació Comunitària". Generalitat de Catalunya, 21/01/2009.

ANGELA A. CASTRECHINI TROTTA

Professora Lectora de la Universitat de Barcelona

Doctora en Psicologia. Professora Lectora del Dpt. Psicologia Social, Facultat Psicologia. Membre del Grup de Recerca Consolidat en Psicologia Social, Ambiental i Organitzacional (PsicoSAO, 2014 SRG 992). Membre de la International Association of People and Environment Studies, de la Sociedad Española de Psicología Ambiental (PSICAMB) i de la Xarxa d'Educació per la Sostenibilitat. Projectes: "Experiencias conflictuales en el espacio público: Nuevas formas de Percepciones y Conflictos en el Espacio Público Urbano: Identidad, Interacción, Inseguridad" (PSI-2010-21214-C02-02), "De los tiempos educativos a los tiempos sociales. Usos del tiempo, prácticas culturales e identidades. Percepciones sociales e intervención psicosocial" (EDU2012-39080-C07-04), finançats els dos primers pel Ministeri d'Educació i Ciència i l'últim pel Ministeri d'Economia i Competitivitat.

Algunes publicacions:

Dí Masso, A.; Castrechini, A. & Valera, S. (2014). Displacing xeno-racism: The discursive legitimization of native supremacy through everyday accounts of 'urban insecurity'. *Discourse and Society*, 25 (2), 341-361.

Dí Masso, A.; Castrechini, A. (2012). Crítica Imaginativa de la ciudad contemporània. *Athenea Digital*, 12, 3-13.

Castrechini, A. (2008). Retos de la psicología ambiental en el diseño urbano participativo. En B. Fernández y otros (Eds.), *Psicología de la Ciudad. Debate sobre el espacio urbano* (pp. 59-66). Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.

Pol, E. ; Castrechini, A. i Dí Masso, A. (2008). Paisatge i Qualitat de Vida. En J. Nogué, L. Puigbert i G. Bretcha (Eds.), *Paisatge i Salut* (pp. 36-51). Barcelona: Observatori del Paisatge.

MÓNICA CONTRERAS CABRERA

Personal investigador en formació. Universitat Autònoma de Barcelona

Llicenciada en Pedagogia (UCM). Doctorat en Psicologia de la Comunicació i Canvi (en curs) (UAB). Màster Oficial de Mediació en Conflictes (UB). Postgrau en Legislació i Interculturalitat en la Gestió de la Diversitat (UB) Màster en Gestió i Resolució de Conflictes: Mediació IL3 (UB).

Ha estat vinculada a diversos serveis de mediació i gestió del conflicte municipals als Ajuntaments següents: Ajuntament Cubelles(actualitat);Ajuntament d'Olivella; Ajuntament Vilanova i la Geltrú; Ajuntament educatiu etc. (2007-2013). Forma part de diverses comissions de la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH) donant suport a la gestió de conflictes i situacions complexes. Realització de tallers de pràctiques narratives amb la PAH del Garraf: Línies de temps narratives-col·lectives i mapes de les històries, l'equip de la teva vida.

Comunicacions a Congressos:

Contreras, M. (2013) Algunes idees al voltant del treball amb processos reflexius als serveis municipals de mediació. Congrés Internacional Psicologia Social Crítica Discurs, Materialitat i Política. 6 al 8 Febrer. Universitat Autònoma de Barcelona.

Contreras, M.; Olivé, S. y Seguí, J. (2012) Model d'intervenció acció generativa (IAG) en treball comunitari: una proposta interdisciplinària. IV Conferència Internacional de Psicologia Comunitària, 21 al 23 Juny. Universitat de Barcelona.

Contreras, M. (2012). Gestió de conflictes i pràctiques col·laboratives i narratives postmodernes. Congrés Internacional: Edificar la pau al segle XXI. 23 al 25 Abril (UB)

ELISABET TEJERO

Professora Associada de la Universitat de Barcelona

Llicenciada i màster en Sociologia (UAB). Profesora al Dpt. Treball Social i Serveis Socials, Facultat Pedagogia. Ha desenvolupat investigacions sobre l'impacte social de processos urbanístics en ciutats europees i d' Amèrica Llatina, així com en processos d'exclusió social en el context de l' Estat del Benestar europeu i a Llatinoamèrica. La perspectiva biogràfica i conversacional, como a metodologia d'investigació; centre els seus treballs portats a terme en els últims anys a través del Col·lectiu d'Estudis Biogràfics (CEB) i actualment a través de l'Institut Personal i Transferible (IPT). Així mateix, participa com a co-coordinadora del Máster Interuniversitario de Políticas Sociales i Mediación Comunitària (UB, UAB, UDL, URV, UVIC).

Algunes experiències professionals:

Iannitelli, S., Mestres, M., Tejero, E., Torradabella, L. (2008). *El compromís individual i social en perspectiva*. (Informe d'investigació-acció). Barcelona: Casal dels Infants del Raval.

Tejero, E., Iannitelli, S., Torradabella, L. (2010). *Biografies de Figueres. L'exclusió dita i l'exclusió viscuda*. (Informe d'investigació). Figueres: Pla d'Inclusió Social de l'Ajuntament de Figueres.

Tejero, E. (2013). *Estudi antropològic del Polígon de Habitacional de Las Joyas* (Informe del procés conversacional pel Projecte de Superació de la Pobresa per al Polígon de Las Joyas de l'Institut Municipal de Planificació). León de los Aldama: Parc d'Innovació de la Universitat de la Salle Bajío (Mèxic).

Tejero, E. (2013). *Estudi antropològic del municipi de San Juan de la Vega* (Informe del procés conversacional per la Secretaria d'Agricultura de Celaya) León de los Aldama: Parc d'Innovació de La Salle Bajío (Mèxic).

LAURA TORRABADELLA GARCIA

Professora de la Universitat de Vic

Llicenciada i Màster en Sociologia (UAB). Diplomada en Traducció i Interpretació (UAB i Bristol Polytechnic i Johannes-Gutenberg, Universität Mainz). En els darrers anys ha impartit docència al Grau de Treball Social de la Facultat de Ciències de la Salut i Benestar de la Universitat de Vic i actualment ho fa en diferents màsters i postgraus de la UVic-AEC, UB, UAB, UdL i UdG. Expertesa en mètodes biogràfics i narratius, converses públiques i metodologia de recerca qualitativa. Especialització en els camps temàtics de

gènere i transformacions de la intimitat, família i exclusió social. Des del Col·lectiu d'Estudis Biogràfics, primer, i, actualment des de l'Institut Personal i Transferible. Projecte "Social Strategies in Risk Societies", IV Programa de la UE. Projecte d'investigació-acció. 'El compromís individual i social en perspectiva'. Casal d'Infants del Raval. Barcelona, 2008; 'Biografies de Figueres. L'exclusió dita i l'exclusió viscuda'. Pla d'Inclusió Social de l'Ajuntament de Figueres, 2010; Direcció recerca 'Vic, Ciutat Amiga de la Gent Gran'. UVic, Ajuntament de Vic, Centre d'Estudis d'Envel·liment de Cat., 2012.

Algunes publicacions:

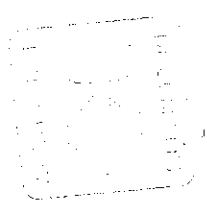
Torrabadella, L., Tejero E., Iannitelli, S. i Bonafont, A. (2014) "Vic, Ciutat Amiga de la gent Gran. Converses Ciutadanes per al segle XXI" (en fase de publicació). Primer Premi de recerca Dolors Arteman.

Iannitelli, S., Tejero, E. i Torrabadella, L. "La exclusión nombrada y la exclusión vivida" a Pastor, E. (Edit.) (2014). *El Trabajo Social ante el reto de la crisis y la educación superior*. Madrid: Universitas. I.S.B.N.: 978-84-7991-424-0

Tejero, E. i Torrabadella, L. (2010) *Vidas al descubierto. Historias de vida de los 'sin techo'* (1ª ed.). Barcelona: Icaria. I.S.B.N. 978-84-9888-214-8

FINANÇAMENT DE PROJECTE

El projecte que es presenta s'adequa als objectius de la convocatòria EAPC(Escola d'Administració Pública de Catalunya). L'objecte de la qual és atorgar ajuts a les universitats que formen part del sistema universitari català i les entitats públiques o privades de Catalunya sense finalitat de lucre que tinguin la recerca com una de les seves activitats principals, per a la realització de projectes de recerca originals i inèdits en matèria de treballs de recerca que permetin obtenir resultats científics. En aquest sentit, la recerca aporta una eina innovadora per a l'Administració Pública i permetrà avançar en la comprensió del significat, efectes i processos participatius que es poden portar a terme per gestionar la convivència social.



C.PLA DE FORMACIÓ 2014/2015

INTRODUCCIÓ

DETECCIÓ I ANALISI DE LES NECESSITATS FORMATIVES

- Necessitats de formació reactives/proactives
- Tècniques emprades per la detecció de necessitats.
- Quadre-resum de les necessitats formatives detectades

DESENVOLUPAMENT I EXECUCIÓ DEL PLA DE FORMACIÓ

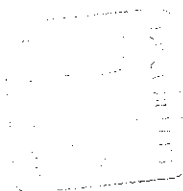
- Objectius i continguts de la formació
- Organització de les accions de formació
- Destinatari/es
- Finançament del pla de formació
- Planificació operativa(Quadre –resum)

INTRODUCCIÓ

La formació s'entén a GIC(Gestión Integral del Conflicto SL.) com una estratègia de desenvolupament i millora del nostre equip i de les tasques i serveis que oferim. Per una altra banda, és el mecanisme a través del qual es facilita una integració i una adaptació plena a la dinàmica del servei de mediació ,permet augmentar la motivació i afavorir que les persones mediadores s'es sentin part significativa de l'entitat.

L'objectiu principal, que proposa el pla de formació, és avançar en la millora del servei de mediació, de incrementar la seva qualitat, augmentant per tant els nivells de eficiència i eficàcia amb la qual es presten els serveis. La oferta formativa ha de ajustar-se el màxim a aquests criteris:

- Ha de ser la resposta a un conjunt de necessitats detectades.
- Ha de estar vinculada a la consecució dels objectius tant de la nostra empresa com de la organització a la que presta els seus serveis.
- Ha de estar directament relacionada amb el lloc de treball.
- Ha de respondre a les aspiracions de desenvolupament personal i professional de les persones destinatàries.



DETECCIÓ I ANÀLISIS DE LES NECESITATS FORMATIVES

La necessitat de formació es l'índex de discrepància entre on ens trobem i a on volem arribar. La manifestació de les diferències entre les qualificacions i competències dels recursos humans de GIC i les que son desitjables i assolidores.¹ La responsable de la formació de GIC ha diferenciat dos tipus de necessitats.²

Necessitats de formació reactives

Son les deduïdes de l'observació de problemes concrets que responen a necessitats formatives actuals. Tracten d' oferir solucions formatives als desajusts del present.

Necessitats de formació proactives

Son aquells buits de formació que si es poden cobrir capacitarien al personal de GIC envers la innovació. Aporten un plus de millora a la seva valoració del entorn i de la presa de decisions. Tracta de anticipar-se i respondre a les exigències futures.

D' altra banda segons l'àmbit funcional que es pretén cobrir ens hem trobat amb necessitats de formació vertical, es a dir les accions formatives han de cobrir una tasca específica o grups de tasques específiques. Parlem de processos d'ensenyament-aprenentatge de caràcter aplicat relacionats amb el domini d'una tècnica.

Tècniques emprades per la detecció de les necessitats de formació a GIC:

¹ PINEDA, P. (Coord.) (2002): *Gestión de la formación en las organizaciones*. Ariel, Barcelona.

² Solé F. i Mirabet M.(1997). *Guía para la formación en la empresa*. Civitas. Madrid.

El objectiu de les tècniques es la obtenció de la informació pertinent per desenvolupar adequades accions formatives

1. *Observació*

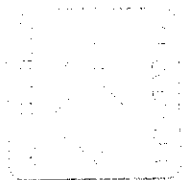
Control i registre de les tasques diàries ens ha permès detectar les mancances superables per mitjà d'una acció formativa.

2. *Grups de supervisió*

Autoanàlisi en grups dels integrants de la empresa on a partir d'un problema el grup ha plantejat les idees per el màxim rendiment en el lloc de treball. A continuació el grup ha exposat els coneixements, habilitats i actituds que es requereixen per posar a la pràctica les idees expressades i identificar les necessitats formatives descobertes. Aquest el grup de supervisió s'integrarà al programa de supervisió del màster de mediació de La universitat de Barcelona. Supervisió quinzenal amb els nostres professionals i mediadors amb diferents nivells d'experiència amb la finalitat de desenvolupar professionals reflexius i treballar assumptes com la cura dels professionals i identificar aspectes relacionals crítics del treball: urgències emocionals i de contenció, síndrome de bournout, etc.

3. *Qüestionari*

Dirigit als clients del servei, les preguntes s'han dirigit a obtenir informació sobre el que l'usuari/a espera rebre dels professionals que l'atén i del servei de mediació.



CUADRE-RESUM DE LES NECESSITATS FORMATIVES DETECTADES (DESEMBRE 2014)

Competències/Habilitats	Necessitats formatives
Gestió i resolució de casos complexos disminució de bloqueigs emocionals	Adquisició de competències relacionades amb: 1. Noves metodologies en Gestió de conflictes: mediació narrativa, escenaris de futur, etc. 2. Habilitats comunicacionals i de contenció: comunicació no violenta, preguntes circulars, etc. 3. Psicoteràpia: Teràpia familiar sistèmica, gestió de la violència intrafamiliar, etc. 4. La reflexivitat: Els professionals reflexius són els capaços d'analitzar la seva pròpia pràctica.
Gestió de situacions a nivell macro	Coneixement de les diverses metodologies i tècniques participatives.
Aprofundiment de la mediació mercantil	-Coneixement de la normativa vigent. -Coneixement de tècniques específiques de la mediació mercantil.

DESENVOLUPAMENT I EXECUCIÓ DEL PLA DE FORMACIÓ

-Objectius i continguts del pla de formació

Generals

- Adquirir un conjunt de coneixements i habilitats necessàries per desenvolupar les tasques diàries del servei de mediació amb la màxima qualitat i eficiència
- Facilitar la adaptació als nous i complexos entorns socials.
- Aplicar els coneixements adquirits i perfeccionats.
- Afavorir en el personal de GIC una actitud de innovació constant i millora.

Específics

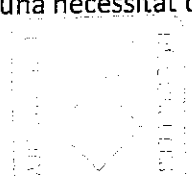
- Transmetre a els participants coneixements i habilitats noves relatives a la gestió integral des conflictes(macro-micro).
- Introduir pautes que millorin l' actuació diària del personal de GIC en les seves relacions amb els usuaris/es i la comunitat on s'insereix el servei.
- Impartir tècniques concretes i coneixements teòrics i pràctics que facilitin una permanent actualització de les competències professionals del personal de GIC.
- Obtenir els coneixements que permetin el desenvolupament professional dels membres de l'organització.

-Organització de les accions de formació

La nostra organització estructura la formació en diferents modalitats, en funció de diferents criteris:

La periodicitat de les accions formatives

Accions de formació periòdica: a aquesta categoria enquadrem accions formatives que s'organitzen periòdicament com a resposta a una necessitat de formació continuada en



àrees de coneixement importants per a la missió de GIC. Aquesta formació assegura que el personal de GIC es manté al dia en el seus camps d'especialització.

Accions de formació no periòdica: dintre d'aquesta categoria trobem les diferents accions de formació que s'organitzin com a resposta a una necessitat de formació identificada puntualment per la direcció o per els seus treballadors/es. Aquests cursos es realitzen sense periodicitat pre-definida.

Formació inicial i continuada

Quan s'incorpora un professional a l'equip rep una formació específica en gestió del conflicte per tal consensuar la seva formació i la línia de treball de l'equip i valorar les fortaleces i mancances formatives per tal d'incorporar a la persona la formació continuada més adient.

Formació interna/externa a la organització

La formació interna es la formació dissenyada i específicament per el personal de GIC.

La formació externa es el mecanisme de formació previst per aquells casos en que no resulta pertinent la organització les accions formatives internes, bé per la especialitat del tema.

A més de cursos proporcionats per les diferents centres universitaris la empresa organitza cursos de formació i actualització de diferents tipus. Aquests cursos tindran diferents formats i pericitats. (veure quadre de planificació operativa)

També hem d'assenyalar que sempre una persona o grup detecti un dèficit de formació en alguna àrea important per el servei de mediació pot comunicar-la a la responsable de la formació i realitzar una proposta .Aquesta proposta haurà d'incloure: el tipus d'acció de formació necessària; pla organitzatiu i temporal de l'acció; suggerències de persones o institucions adequades per proporcionar la formació.

-Destinataris/es de la formació

Els destinataris/es de la formació es tot el personal de GIC. La nostra es una micro empresa que funciona gairebé com una cooperativa, som un equip de quatre persones associades en règim d'autònoms.

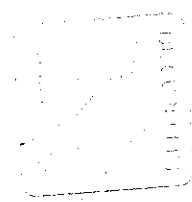
-Finançament de la formació

La empresa assumeix el 80% del cost directe dels seminaris i cursos.

-Planificació operativa

El pla de formació implica la sistematització de una sèrie d'activitats sobre les que se sustenten totes les accions formatives.

TIPOLOGIA DE L'ACCIÓ FORMATIVA	Hores
Formació interna periòdica	40 hores
Formació externa/continua (Seminaris)	66 hores
Total hores	104 hores



NOM DE LA ACTIVITAT FORMATIVA	TIPOLOGIA DE L'ACCIÓ FORMATIVA	INSTITUCIÓ/ CENTRE	FORMADOR/A	DATES	HORES	DESTINATARIS/ES
Programa de Supervisió Col.laborativa	Formació interna i periòdica(2 sessions mensuals)	Empresa/Universitat de Barcelona	Imma Armandans/Mònica Contreras	6/02/2015 al 26/06/15	Dos sessions quinzenal al mes de 4 hores cadascuna Total hores hores: 40 hores	Tots els membres de GIC

NOM DE L'ACTIVITAT FORMATIVA	TIPOLOGIA ACTIVITAT FORMATIVA	INSTITUCIÓ/CENTRE	FORMADOR/A	DATES	HORES	DESTINATARI/ES
El poder de les narratives Tècniques Conversacionals aplicades a la Mediació	Seminari d'autor Formació Externa/continua Modalitat Online	Acuerdo Justo	Sara Cobb http://cncr.gmu.edu/sara-cobb.html Carlos Sluzky	1/01/15-30/01/15	20 hores	Tots els membres de GIC
Tècniques aplicades a la mediació mercantil	Seminari d'autor Formació Externa/continua	Universitat Pompeu Fabra (UPF) BCN	Dina Jansenson http://www.dinajansenson.com/	17/02/15-18/02/14	8 hores	Mònica Contreras Anna Pérez
Violència i divorci difícil	Seminari d'autor Formació Externa/continua	Escola de Teràpia Familiar (UAB) BCN	Reynaldo Perrone	27/02/14-28/02/14 28 de Febrer	10 hores	Tots els membres de GIC
Converses Terapèutiques: Punts d'entrada, portes d'esperança	Seminari d'autor Formació Externa/continua	Associació de Teràpia narrativa Centre for Narrative Practice	Hug Fox	15/03/14	8 hores	Mònica Contreras
IACM 2015 Conference	Congres Formació Externa/continua	Internacional association for conflict management	Diferents ponents http://www.iacm-conflict.org/	28/06/15-1/07/15	20 hores	Imma Armadans Mònica Contreras