

La mediació ciutadana i comunitària en l'àmbit local Ajuntament de Sant Boi de Llobregat

Avui en dia la mediació a Catalunya està present en àmbits molt diferents i en els últims anys està esdevenint una via de gestió de conflictes cada vegada més comú i utilitzada. Inicialment la seva incidència va centrar-se fonamentalment en l'àmbit penal; però més endavant s'ha anat obrint camí en altres àmbits d'aplicació donant lloc a: la mediació familiar, la mediació ambiental, la mediació en l'àmbit de la salut, la mediació escolar, la mediació ciutadana i comunitària, entre d'altres.

En aquest article, ens centrarem en l'aplicació de la mediació en l'àmbit local i concretament en l'experiència que s'està desenvolupant al municipi de Sant Boi de Llobregat. En aquest sentit, s'han utilitzat diferents termes per designar els centres o serveis de mediació en l'àmbit local, dels quals en destacarem dos: mediació ciutadana i mediació comunitària. Ens servirem de les paraules de Munné i altres (2009) per sintetitzar i emmarcar el paper de la mediació en l'àmbit local. Segons aquests autors la **mediació ciutadana i comunitària** es defineix per ser un àmbit transversal i alhora per tenir un camp d'actuació propi. Aquesta dualitat és fruit de la problemàtica social i de l'estructura municipal que rep les queixes del ciutadà en la majoria d'àmbits que afecten la seva convivència i que no tenen una resposta definida i operativa. El recull de les queixes del ciutadà per part dels responsables polítics i l'administració de proximitat, ha donat lloc a la implementació de la mediació ciutadana amb la voluntat d'incorporar un principi i un concepte més ampli de ciutat, oferint als ciutadans nous espais de participació, col·laboració i corresponsabilitat.

Una ciutat entesa com l'espai natural per a la comunicació i la convivència. Una ciutat que incorpora en les seves polítiques, serveis, programes i accions, mecanismes que ajudin a garantir els drets i deures dels seus ciutadans/es i alhora faciliten models clars i transparents de gestió, per ajudar a assolir aquells valors comuns, normes i costums necessàries per a la convivència. Una ciutat medidora com a clau i eix vertebrador per una nova cultura de la pau.

Tot i que són bastants els serveis municipals de mediació ciutadana i comunitària que estan funcionant arreu de Catalunya, poden resumir-se algunes característiques que tots ells comparteixen. Com a principis comuns a qualsevol altre tipus de mediació, cal destacar tres principis fonamentals que són: la voluntarietat, la confidencialitat i la imparcialitat. La **voluntarietat** fa referència a que totes les persones que participen en un procés de mediació han de escollir fer-ho voluntàriament; la **confidencialitat** de la informació aportada per les persones participants serà fonamental per garantir la implicació d'aquestes i per últim la **imparcialitat** del mediador implica que aquest es situï de manera neutral entre els participants al llarg del procés de mediació.

A més d'aquests principis en la mediació ciutadana i comunitària, també serà fonamental la **participació**, és a dir la necessitat que les persones implicades en el procés de mediació tinguin un paper actiu, i entès des de la responsabilització del conflicte com a propi. Per últim, també cal destacar que l'únic acord vàlid en una mediació és el que construeixen, subscriuen i assumeixen els interessats, per la qual cosa serà important que la participació vagi acompanyada d'una actitud cooperativa i constructiva.

Així doncs, es podria dir que la mediació ciutadana i comunitària planteja la seva intervenció entenent que són els propis ciutadans els que s'han de fer responsables dels seus conflictes i és a partir d'aquest punt que és possible treballar. En aquest sentit, el conflicte esdevé una oportunitat per al canvi, per a la millora i per a la transformació. I és en aquest procés que el mediador, s'incorpora com a tercer, jugant el paper de catalitzador, creant i facilitant canals de comunicació, per tal que els participants puguin buscar, elaborar i fins i tot acordar alternatives vàlides per a ells. En aquest sentit la mediació ciutadana i comunitària és una eina i un recurs d'aprenentatge i construcció conjunta. Diem que és una eina, ja que a través de la seva aplicació es poden gestionar i resoldre conflictes; és un recurs d'aprenentatge ja que ofereix als participants conèixer i aprendre una sèrie d'estratègies, capacitats i actituds que afavoreixen la comunicació i la gestió de situacions conflictives; i per últim, implica una construcció conjunta ja que són els participants els que conjuntament l'han de tirar endavant, a través de la cooperació. Per tal que pugui donar-se aquest clima constructiu, és fonamental que els participants estiguin motivats per gestionar el seu conflicte.

Segons aquest plantejament, la mediació ciutadana i comunitària tendeix a valorar qualitativament el procés, per sobre de si s'ha arribat a un acord final, ja que serà el treball realitzat al llarg del procés i el clima que es generi el que permetrà avançar en la gestió del conflicte. Si s'arriba a un acord a través d'un procés en el que no hi hagi hagut implicació, la debilitat de l'acord serà bastant alta i probablement el procés no haurà suposat aprenentatges per als participants. En canvi, en un procés amb implicació i participació, els aprenentatges tendeixen a ser significatius i facilitadors de la gestió positiva del conflicte.

Per agrupar el tipus de conflictes que s'atenen als serveis de mediació ciutadana i comunitària, poden establir-se les següents categories: veïnals, escolars, familiars, incompliment d'ordenances cíviques, organitzacions i entitats, activitats econòmiques i ús de l'espai públic. Una divisió més genèrica dividiria els conflictes entre els públics, que serien tots aquells tenen a veure amb problemes de convivència en un entorn públic, i els privats, que serien tots aquells que tenen a veure amb problemes de convivència però en aquest cas en espais privats, com podrien ser les comunitats de veïns. L'única tipologia de conflictes en la que els serveis municipals de mediació no intervenen són aquells en els quals l'Administració n'és una de les parts.

La mediació ciutadana a Sant Boi de Llobregat

El SMMC de Sant Boi de Llobregat neix l'octubre de 2006, després d'un ampli procés de participació i reflexió guiat pel Pla de Civisme i donant resposta al compromís recollit en l'Ordenança Municipal de Civisme i Convivència Ciutadana¹ (aprovada al Ple del 15 de maig de 2006) d'establir mecanismes de garantia de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans i d'establir mecanismes de resolució de conflictes mitjançant la mediació i la realització de treballs o prestacions socials a favor de la comunitat.

El servei es defineix com a municipal, universal, públic i gratuït. Per tal de fer el seguiment del servei i garantir-ne la transversalitat, coordinar les actuacions i fer seguiment de les intervencions en el territori, proposar actuacions en diferents àmbits de

¹<http://www.santboi.cat:8080/PaginesW.nsf/Web/Planes/E736771C4AAA4358C125738A003BBDE9?OpenDocument&Clau=Placivisme&Idioma=ca> (Pla de Civisme)

treball, i establir i potenciar circuits àgils i coordinats, es crea una comissió tècnica composta per responsables de: Pla de civisme, Síndic Municipal de Greuges, Nova ciutadania, Carta dels Drets Humans, Policia Local, Programa Transversal de prevenció drogodependències, Medi ambient, Protecció de la Legalitat, Projecte Educatiu de Ciutat i Serveis Socials. Destaquem la creació d'aquesta comissió perquè ens sembla que és un dels fonaments per poder dur a terme un treball amb la implicació de les entitats i serveis del territori, ja que, tal com afirma Ubieto (2009) difondre el projecte i consolidar el suport institucional són elements bàsics en aquesta comesa.

L'actuació del Servei es pot dividir, com en la majoria de serveis de mediació, en tres grans blocs:

- **Prevenió:** Es tracta d'una actuació que comporta l'apropament a les realitats ciutadanes; la detecció de conflictes; el foment de la col·laboració de la ciutadania i les seves organitzacions en les respostes reparadores en situacions de conflicte, i la generació d'espais formatius i de diàleg que generin sentiment de pertinença a la comunitat i acceptació lliure i responsable dels drets i deures.
- **Sensibilització i Formació:** Contempla la difusió de valors cívics, de convivència i de ciutadania, activa i solidària; la difusió i informació del SMMC; la realització de campanyes amb altres serveis i entitats; l'elaboració de materials; el traspàs als agents del territori de les eines de gestió alternativa de conflictes i l'impuls de demandes de formació, jornades i intercanvis.
- **Intervenció:** Rebre i atendre les sol·licituds i derivacions de mediació i del programa de mesures alternatives educatives; fer el seguiment dels casos atesos; generar espais de diàleg amb diferents agents de la comunitat i reduir el nivell i la percepció del conflicte.

Centrant-nos en l'àmbit de la intervenció podem trobar els casos que formen part de la mediació ciutadana i els que formen part de les esmentades mesures alternatives educatives. Cal destacar que la majoria de casos que arriben al SMMC són derivacions d'altres serveis o entitats del municipi (Oficina Municipal d'Atenció al Públic, Pla de Civisme, Policia Local, Mossos d'Esquadra, Síndic Municipal de Greuges, Serveis Socials, centres educatius,...), tot i que també poden arribar directament al servei. D'altra banda, també és important dir que un alt percentatge de casos dels que s'atenen en quasi tots els serveis de mediació són veïnals, ja que tenen a veure amb la convivència en les comunitats de veïns, ja sigui per qüestions de sorolls, d'humitats, de mals entesos, de pagaments, etc. Però tal com s'ha comentat anteriorment, hi ha altres tipologies de conflictes que també s'atenen als serveis de mediació.

A continuació es presenten algunes de les experiències que s'estan desenvolupant des del SMMC, que tenen com a fonament el treball en xarxa.

Mediació reparadora: Mesures Alternatives Educatives

El Programa de **Mesura Alternativa Educativa a la Sanció Administrativa** (MAESA)² i la Instrucció General: Sistema de Prestació de Mesures alternatives educatives de la Ordenança Municipal de civisme i convivència ciutadana, així com el procediment administratiu per a la gestió de les denúncies de civisme i convivència ciutadana emmarquen l'acció, la responsabilitat i el rol de tots els àmbits implicats. Policia local, Administració del Servei Local de Seguretat, Administració de Benestar i Ciutadania, Pla de Civisme i Servei Municipal de Mediació Ciutadana. Treballant i coordinant des de la corresponsabilitat tot el procés (el sancionador i el reparador) en un únic expedient administratiu amb la voluntat d'oferir un treball en xarxa des d'una òptica d'actuacions de caire integral i comunitari.

La intervenció del SMMC en el Programa MAESA es desenvolupa mitjançant la mediació reparadora, creant un espai de treball educatiu que fa possible abordar la infracció des dels paràmetres de la reparació i conciliació cívica al territori. Aquest treball és possible des d'una atenció i proposta individualitzada que dissenyen els infractors, tenint en compte les circumstàncies i les situació dels fet, les conseqüències i les formes de restituir el dany ocasionat. L'objectiu potenciar el desenvolupament de la responsabilitat i la participació activa de tots el implicats, així com la corresponsabilització en la assumptió de compromisos a favor de la reparació i la construcció de la convivència a la ciutat. És important destacar que a aquest programa s'hi poden acollir totes aquelles persones que han estat sancionades en relació a l'Ordenança de Civisme (siguin menors o majors d'edat).

El SMMC, també ofereix Mesures Alternatives Educatives (MAESA M06) a aquells menors d'edat que hagin estat sancionats per consum o tinença de drogues o tòxics. Aquest últim grup de potencials usuaris del programa, sorgeix d'un protocol firmat amb el Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya i Mossos d'Esquadra, Policia Local, Pla de Civisme i el Programa Municipal Transversal de Prevenció de les Drogodependències (PMTPD) que es concreta en el "Programa de conciliació i reparació municipal". En la gestió del que anomenem MAESA M06, cal remarcar la gestió i coordinació en el procediment entre Mossos d'Esquadra i els àmbits citats de l'Ajuntament de Sant Boi.

En aquests casos es planteja el mateix model de mediació reparadora amb la idea d'afavorir processos educatius i preventius; derivant i generant estratègies conjuntes d'acció i atenció al ciutadà coordinadament amb d'altres entitats i serveis municipals com pot ésser el PMTPD.

En aquests programes hi participen diferents agents a nivell municipal. Des del moment que es produeix la sanció per part de la Policia Local o els Mossos d'Esquadra, l'autoritat policial els ofereix la possibilitat d'acollir-se al programa de mesures alternatives educatives . Per poder-s'hi acollir hi ha d'haver una responsabilització de la infracció comesa i disposar-se a trobar una manera de reparar-la. En el cas que el sancionat sigui menor, es comunica la sanció als pares i també se'ls dona informació sobre el programa.

² Programa d'acció de Mesura Alternativa Educativa a la Sanció Administrativa:
<http://www.santboi.cat:8080/PaginesW.nsf/Web/Planes/E736771C4AAA4358C125738A003BBDE9?OpenDocument&Clau=Placivisme&Idioma=ca#accio-maesa>

Aquest plantejament està donant una oportunitat a la persona infractora de reparar el dany que hagi pogut produir, ja sigui material o immaterial. D'aquesta manera s'està plantejant una gestió de la infracció, alternativa al pagament d'una multa.

Per tal de poder acollir-se al programa, la persona sancionada haurà de sol·licitar-ho a l'Oficina Municipal d'Atenció al Públic (OMAP) i en el cas que compleixi els requisits per fer-ho, serà entrevistada individualment o amb els pares en el cas dels menors, per la responsable del Pla de Civisme. Aquesta primera entrevista permet orientar i situar els pilars del programa com a tasca prèvia a l'inici de la mesura i recull en un compromís escrit, la acceptació de la mediació reparadora i el treball individualitzat al SMMC.

Una vegada recollit aquest compromís, el SMMC es posa en contacte amb la persona sancionada per tal de tenir una primera entrevista. En aquest punt, la majoria de persones es mostren confoses i desconcertades al veure que no se'ls assigna cap càstig, probablement pel fet d'estar acostumats a que quan algú és sancionat, immediatament paga per la infracció comesa. Però amb el que es troben és amb algú que està disposat a escoltar-los, i la primera entrevista es dedica a parlar sobre la situació i els fets que han provocat la sanció. En aquesta conversa es pot veure si la persona reconeix i accepta la seva responsabilitat sobre la infracció, la qual cosa és fonamental per poder seguir endavant.

En la majoria de casos de mesures alternatives educatives, i sobretot quan es tracta de població jove, hi ha una primera fase de força desconcert i desorientació quan se'ls hi explica que són ells els que han de "*construir*" la mesura. La metàfora que utilitzem, explicant que el programa de mediació reparadora és un full en blanc que ells han d'escriure, els provoca una barreja entre incomprensió i impotència. I és en aquest punt on rau la clau del paper educatiu de les mesures: és necessari fer entrar en crisi els esquemes establerts sobre sanció, càstig o de treballs en benefici a la comunitat, per a poder aprendre una altra manera de gestionar la infracció i el conflicte amb la comunitat.

Aquesta primera fase, generalment és la que més s'allarga, ja que una vegada entenen el plantejament i l'oportunitat que se'ls està donant, la creativitat aflora més fàcilment i sorgeixen propostes interessants i útils per a ells. Com que cada persona té un ritme, unes característiques i un bagatge personal diferents, és important que aquesta primera fase es realitzi de manera personalitzada i atenent a les particularitats de cada cas. En aquest sentit, de vegades el desconcert genera un bloqueig, que en cada cas podrà treballar-se de maneres diferents. Una de les vies més utilitzades en aquesta situació, quan es tracta de població jove, és el Punt Jove³. El fet que els joves puguin anar-hi pel seu compte, preguntar i buscar informació sobre els temes que els interessin, els dóna pistes sobre l'autonomia i la responsabilitat que se'ls està demandant, i d'altra banda els pot donar idees sobre cap on volen orientar la mesura. La possibilitat de comptar amb aquest recurs municipal i amb altres recursos i entitats, és una altra de les característiques que dóna sentit al programa. Així l'oportunitat de reparació que es dóna a la persona amb la que

³ El Punt Jove és un servei municipal que ofereix, a joves de 16 a 30 anys, informació i assessorament sobre estudis, beques i recursos educatius; borses de treball i formació laboral; recursos per viatjar; salut (sexualitat, mètodes anticonceptius, addiccions, drogues,...); associacionisme i voluntariat; habitatge; lleure i cultura;... També disposa de connexió gratuïta a internet, servei de préstec de materials, inscripció a activitats i tramitació de carnets juvenils.

s'està treballant s'emmarca en la coordinació amb els recursos i serveis del territori. Tot i això, cal tenir en compte que el treball en xarxa, tal com afirma Ubieto (2009) ha d'articular la visió global de la situació i dels diferents elements, amb un tracte particularitzat dels subjectes inclosos, és a dir que per més que s'estigui treballant amb altres entitats i serveis, mai pot menystenir-se l'atenció personalitzada. Des d'aquest punt de vista, els agents que treballen en el territori són considerats protagonistes i aliats, entenent que a través del treball conjunt, és possible fer funcionar integralment el programa de mesures alternatives. Per tot això, des de la implantació del programa de mesures alternatives educatives, el SMMC ha convocat en tres ocasions jornades formatives amb l'objectiu de poder reflexionar i aportar eines als agents del territori. Aquest tipus de formació ha permès a aquests agents conèixer el programa MAESA, compartir una sèrie de conceptes bàsics sobre la reparació i entrar en la aplicació pràctica de la mediació reparadora.

Xarxa d'educadors i alumnes

El novembre de 2009 es va celebrar a Sant Boi de Llobregat el II Fòrum Educatiu, en el marc del Projecte Educatiu de Ciutat (PEC) i el Pla de Civisme amb el suport institucional del propi Ajuntament de Sant Boi de Llobregat i de la Diputació de Barcelona. La convocatòria portava per títol: *Jornada de Civisme i Convivència*, amb la idea de donar un protagonisme especial a l'abordatge de la convivència i la gestió de conflictes i particularment a la mediació ciutadana. És per això que el SMMC va ser el responsable de coordinar una part de les activitats de la jornada, concretament les dinàmiques participatives. En primer lloc, es va plantejar una dinàmica entre el públic assistent a les ponències (representants dels centres educatius del municipi, personal d'entitats i serveis municipals, mediadors d'altres serveis,...). Aquesta dinàmica estava centrada en la reflexió sobre les necessitats, els reptes i els escenaris de futur en relació a la convivència a la ciutat.

El Pla de Civisme marca com a eix important, la implicació de la ciutadania en la construcció de convivència mitjançant xarxes ciutadanes. Un dels objectius del Fòrum va ser generar una xarxa d'educadors i alumnes per construir junts valors de ciutadania cívics i democràtics.

En aquest sentit, destacarem el I Fòrum d'Alumnes, dirigit a l'alumnat de secundària, representat pels delegats de classe i mediadors de tots els IES i escoles de secundària del municipi. La proposta es va centrar en recollir les inquietuds, les experiències i les diferents iniciatives de cada centre i generar un punt de partida per la creació d'una xarxa de treball de mediadors escolars. El resultat de la dinàmica va traduir-se en una trobada multitudinària de joves (168 noies i nois) que van poder compartir els seus coneixements i experiències entorn a tres eixos: la mediació, la convivència i el conflicte.

D'aquesta trobada en sorgeixen propostes reveladores de l'esperit de treball cooperatiu i voluntat de treball en xarxa. Ens sembla interessant citar algunes de les propostes fetes pels joves. Per exemple una alumna va plantejar: "Seria interessant que els que ja portem temps fent mediació, poguéssim ajudar als que estan començant, perquè d'aquesta manera nosaltres n'aprendríem més, perquè ens hauríem d'esforçar a explicar-los-hi i ells podrien aprendre escoltant les nostres experiències". Un altre sentir força extens entre els joves va ser el de sorprendre's al veure la quantitat de persones que estaven vinculades a projectes relacionats amb la convivència i ho descriu gràficament el comentari: "No sabia que hi havia tanta gent fent coses de mediació!". Totes les idees i propostes recollides al llarg de

la dinàmica que van protagonitzar els representants de cada centre, van quedar recollides per poder ser treballades a les futures trobades.

La implicació i participació de tots els IES i escoles de secundària del municipi s'ha valorat com un èxit, ja que ha suposat la integració d'una perspectiva de treball en xarxa, que actualment s'ha traduït en un compromís de continuïtat per part de tots els centres educatius.

És a partir d'aquest primer contacte que es consolida i es tira endavant el projecte global de treball en xarxa, a través de trobades trimestrals, per una banda d'alumnes representants dels IES i escoles de secundària i per altra banda de professors responsables dels programes de convivència i mediació; amb l'objectiu de poder compartir el treball que s'està desenvolupant en cada centre. Tot plegat amb la idea fer una clara aposta per la gestió alternativa de conflictes, en la qual el SMMC té la labor d'acompanyar el procés, i de dinamitzar les trobades que es vagin realitzant.

Sota el títol: "Junts construïm convivència i compartim valors" s'ha establert una dinàmica i xarxa estable de treball. Com a punt de partida, s'ha elaborat un document audiovisual que recull la presentació dels programes i projectes en relació a la gestió de la convivència i la mediació que s'estan desenvolupant en els diferents centres educatius amb la col·laboració dels propis alumnes i educadors. També recull la valoració del I Fòrum d'Alumnes. Tot aquest plantejament, té en compte la trajectòria i el bagatge que té la mediació escolar⁴ i precisament vol aprofitar les experiències de tots els centres educatius, per generar suma i intercanvi.

Recursos i eines per a la convivència

En la línia del desenvolupament d'aquest treball en xarxa a nivell educatiu, en el marc del Pla de Civisme s'ofereixen una sèrie de recursos i eines per a la convivència que els diferents centres educatius poden sol·licitar. D'aquesta manera, cada centre té l'oportunitat de escollir per a quins grups pot ser interessant desenvolupar les respectives activitats.

Algunes de les activitats que s'ofereixen són les següents: Tallers sobre prejudicis i estereotips, Taules de diàleg, Eines per la gestió de la convivència, entre d'altres. Destaquem l'activitat que més demanda ha rebut, que ha estat: L'anàlisi i comentari de la pel·lícula *La Generación de Arena*, que planteja una reflexió sobre la violència en l'espai públic, en l'àmbit educatiu i familiar. Aquesta activitat ha resultat molt propera per l'alumnat, ja que gira entorn a un curtmetratge realitzat per joves d'un institut de Sant Boi de Llobregat.

⁴ La mediació en l'àmbit escolar inicia el seu desenvolupament a Catalunya de manera incipientment i en projectes puntuals al llarg dels anys 90. No és fins a l'any 2001 que el Departament d'Educació planteja un Programa de convivència i mediació escolar amb l'objectiu de "difondre bones pràctiques, fomentar les relacions positives, fomentar la resolució pacífica de conflictes, partint de la pròpia realitat escolar i formar per la convivència i prevenir les conductes problemàtiques" (www.xtec.cat/innovacio/convivencia/pdf). També significa un impuls important per a la mediació en l'àmbit escolar, la creació de la Unitat de Suport a la Convivència Escolar, que el mateix Departament d'Educació crea el 2005 amb la idea de canalitzar les demandes de conflictes que arriben al propi Departament. L'any 2006, s'incorpora en el Decret de drets i deures dels alumnes l'obligació per part dels centres de garantir la mediació com a via de gestió i resolució de conflictes. Actualment molts centres d'educació primària i sobretot d'educació secundària de Catalunya incorporen programes de mediació i serveis de mediació.

L'objectiu comú del Pla de Civisme i del Servei Municipal de Mediació Ciutadana és treballar per sensibilitzar i educar en la cultura de la pau i els valors per a la ciutadania.

Maribel Garcia Cotto
Aidà Almirall Serra
Mediadors del SMMC de Sant Boi de Llobregat
Fina Sala Prat
Responsable del Pla de civisme
Coordinadora SMMC

Referències bibliogràfiques

Diputació de Barcelona. Àrea d'Igualtat i Ciutadania. Programa de Mediació Ciutadana. <http://www.diba.es/diversitat/mediacio.asp>.(Consultat desembre 2009)

Lederach, J. P. (2000) *ABC de la paz y los conflictos*. Madrid. Catarata.

Munné, M., Prokopljevic, M., Ros, M., Llorens, T., Cals, M., Amorós, M., Canyameres, M., Serrano, J. (2009) *Mediació ciutadana i comunitària*. A Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, *Materials del Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya* (pp. 69-80) Barcelona: Generalitat de Catalunya

Puntes, S., Munné, M., Centre per a la Innovació Local de la Diputació de Barcelona (2005). *Els Serveis de Mediació Comunitària. Propostes d'actuació*. Barcelona. Diputació de Barcelona. Institut d'Edicions.

Rozenblum, S. (2007) *Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*. Barcelona. Editorial Graó.

Ubieto, J.R. (2009) *El trabajo en red. Usos posibles en Educación, Salud Mental y Servicios Sociales*. Barcelona. Gedisa