

MEDIACION COMUNITARIA. UNA ESTRATÉGIA TÉCNICA Y POLÍTICA EN CATALUÑA

Abstract:

Desde hace unos años en Europa, LA MEDIACIÓN se ha convertido en una alternativa de resolución pacífica de los conflictos entre partes, y en una herramienta para desjudicializar los conflictos cotidianos de los habitantes de nuestras ciudades.

Desde hace unos 10 años, en Cataluña, España comienzan las primeras experiencias que intentan llevar el espíritu de la mediación y de la cultura del diálogo a los pueblos y ciudades potenciando el fomento de la convivencia entre las personas que habitan un barrio, una calle, un edificio, una ciudad.

Así nacen los primeros centros de mediación comunitaria desde la perspectiva del gobierno local, teniendo como objetivo principal el constituir un elemento relevante que modifique la actitud de las partes sometidas a un conflicto de convivencia, pero que al mismo tiempo que aumente el grado de implicación de los afectados en su resolución.

El desafío de la mediación comunitaria está en trabajar e incentivar la co-responsabilización de las personas en la gestión de la convivencia con los Otros con los que co-habita, co-existe; intentando cambiar la co-existencia en convivencia.

Por otra parte, la mediación en la ciudad, fortalece las relaciones sociales y la democracia al permitir la participación y fomentar el pacto social entre los ciudadanos inmersos en cualquier problema de convivencia vecinal.

Estamos en un momento importante del desarrollo de la MEDIACIÓN CIUDADANA; hemos avanzado en la gestión de Centros públicos de Mediación, hemos crecido en número y en calidad; tenemos experiencias en nuestro territorio que avalan nuestros proyectos e ideas.

Entendemos que las ciudades son escenarios de socialización, de encuentro, de intercambios, pero también de dificultades y conflictos.

Este trabajo intenta reflejar las virtudes y aportaciones de la Mediación aplicada a la convivencia ciudadana.

Abstract

For several years in Europe, mediation has become an alternative to peaceful resolution of conflicts between parties, and a tool for everyday conflicts desjudicializar of the inhabitants of our cities.

For about 10 years in Catalonia, Spain began the first experiments that attempt to bring the spirit of mediation and the culture of dialogue in enhancing the towns and cities to promote coexistence between people living in a neighborhood, a street, building a city.

Thus born the first community mediation centers from the perspective of local government, having as main objective to constitute a relevant element that changes the attitude of the parties subject to a conflict of cohabitation, but at the same time to increase the degree of involvement affected in its resolution.

The challenge of community mediation is to work and encourage co-responsibility of people in the management of life with others with which it co-inhabits, co-exist, trying to change the co-existence in coexistence.

Moreover, mediation in the city, strengthen social relationships and democracy to enable participation and foster social pact between citizens involved in any problem of local coexistence.

We are at an important time of development of mediation CITIZEN, we have made in the management of public institutions for mediation, we have grown in number and quality in our country we have experiences that support our projects and ideas.

We understand that cities are sites of socialization, encounter, exchange, but also difficulties and conflicts.

This work tries to reflect the virtues and benefits of mediation applied to civic life.

Summary:

1. Introducción;

Las primeras experiencias en mediación comunitaria en Cataluña las hemos de situar a finales de los años 90, donde desde el Ayuntamiento del Prat de Llobregat se comienza a probar la mediación ligada a problemas de convivencia con jóvenes, teniendo un punto de inflexión en el año 2000 donde se realiza unas primeras jornadas de mediación en las cuales los diferentes profesionales del área se juntan a reflexionar y a pensar líneas estratégicas para que la mediación comunitaria pudiera ser una realidad.

Unos años mas tarde (2001) comienza una experiencia desde el consell comarcal de la Selva y finalmente a finales del 2002 dos ayuntamientos abren los primeros centros de mediación, institucionalizando programas permanentes desde los que los habitantes de estas ciudades encuentran un espacio para mediar y gestionar sus problemas de convivencia: Sant Pere de Ribes y Sant Adrià del Besós, una al sur y otra al norte de Barcelona.

Las experiencias previas en Europa que nos sirvieron de modelo para el centro del cual formé parte desde estos años (Sant Pere de Ribes) en particular, fueron las de la Asociación Equilibrio & RC con sede en la ciudad de Bolonia, Italia, que desde 1996 gestionaban diversos centros de mediación social en el norte de este país mediterráneo. Este modelo tiene una serie de supuestos en la gestión de la mediación comunitaria:

- Respuesta veloz a la demanda del ciudadano,
- La co-mediación
- La supervisión de la tarea del mediador; y
- Entiende a la mediación como un sistema de respuesta al problema de la percepción de inseguridad ciudadana y prevención de la escalada de la violencia social.

En este sentido vale la pena recordar las premisas del Foro Europeo de Seguridad Ciudadana: Una red europea de 300 ciudades (1987) que, bajo el auspicio del Consejo de Europa trabaja en **prevención de a violencia social y la promoción de la seguridad urbana**, promoviendo el rol de las autoridades locales en cuanto a políticas públicas de prevención y en el respeto de los Derechos Humanos. Se plantea como objetivo principal el trabajar en mediación como respuesta al tema de la inseguridad ciudadana, entendiendo a ésta como el método más indicado para dar confianza y seguridad a los ciudadanos y ciudadanas.

Parte de la premisa de entender que las ciudades se ven enfrentadas a numerosos fenómenos de violencia, de inseguridad real o subjetiva y de otras situaciones conflictivas. Estas situaciones a menudo originan malentendidos, miedos, violencias o reticencias, pero también pérdida de confianza en las instituciones y en su capacidad de aportar respuestas.

A partir de lo que se plantea trabajar en el desarrollo de la mediación a escala municipal, en crear en las ciudades unas condiciones que favorezcan que la mediación sea accesible para todo el mundo y en defender y apoyar la conclusión de un marco legislativo europeo del acceso a la mediación como un derecho para todos los ciudadanos y una obligación para los poderes políticos.

En la Conferencia de Zaragoza¹ (2006) plantean que la mediación es una de las respuesta en políticas de prevención pero también de reparación del vinculo social y de la responsabilizacion de los ciudadanos.

Y concluyen que la misma puede aplicarse a ámbitos muy diversos, judicial, social o familia, a si mismo, debe considerársela tanto una cultura como una técnica.

Es a partir de estos antecedentes que entendemos que el ayuntamiento es la institución más adecuada para ofrecer la mediación en la vertiente de la prevención pero también en la promoción de la convivencia ciudadana. Entendiendo a la misma como el marco ideal para que el ciudadano puede responsabilizarse de sus actos respecto a los otros, y sea el protagonista de la gestión de la convivencia de su ciudad, de su barrio , de su calle, de su escalera de vecinos.

De esta manera entendemos que la convivencia es el objetivo principal por el que trabajamos en la ciudad estableciendo el marco adecuado para generar relaciones basadas en la aceptación del pluralismo y la diversidad social, profundizando el diálogo como forma de resolución de conflictos. Entendemos que un centro de mediación no solo actúa en el momento de la resolución de las disputas sino promoviendo y provocando convivencia: vinculo y cohesión social.

Evidentemente la convivencia requiere de una construcción activa, en la que todos/as participen, por lo cual identificamos a la mediación como una forma de horizontalizar el tratamiento de los conflictos en la democracia, de manera que la implicación y la acción de sus actores es el motor principal de su quehacer.

2. CONVIVENCIA, PERTENENCIA

CONVIVENCIA

El profesor Carlos Giménez² nos explica la diferencia entre las relaciones basadas en la hostilidad, la coexistencia o en la convivencia; siendo esta última definida como: "... una relación armoniosa entre gentes que viven juntos, en buena armonía con los demás. Convivencia es vivir en compañía. Convivencia es tanto la acción de convivir como la relación entre quienes conviven. Es, además, la interrelación entre elementos distintos, procedentes de una gran variedad de orígenes, formas, ritmos.

Admitimos que la convivencia implica generar un sincronismo nuevo para dichos elementos, y que es posible establecer acuerdos comunes, en donde múltiples perspectivas son puestas en juego como aportes a los valores del grupo, colectivo o barrio que convive (o que busca la convivencia).

¹ http://zaragoza2006.fesu.org/rubrique.php?id_rubrique=185&lang=es

² GIMÉNEZ, C. (2005) "Convivencia: Conceptualización y sugerencias para la praxis". Cuadernos *Puntos de Vista*, Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia Intercultural de la Ciudad de Madrid.

Se entiende la noción de convivencia como un ideal social que es valorado y deseado, así como una realidad social que de hecho tiene existencia en algunos momentos históricos y presentes y en determinados lugares y contextos (familiares, locales, etc.). La convivencia es, por lo tanto, un deber ser y un ser, algo normativo y algo de facto. Se trata de una noción relacional procesual, cambiante y dinámica."³

En este sentido creo que los mediadores y las mediadoras trabajan para provocar convivencia. Allí donde hay coexistencia u hostilidad, hay una serie de intervenciones que se pueden realizar para fortalecer el vínculo entre ciudadanos, atravesar prejuicios y trabajar en el sentido de re-conocer al Otro.

La mediación da la oportunidad de volver a conocer al que vive del otro lado de la pared; la experiencia de hablar en mediación otorga la posibilidad de volver a conocer a mi vecino/a, a entender el cómo vive, el qué valora, el que nos hace también y sin embargo: diferentes.

Los centros públicos de mediación se comienzan a crear y a tomar forma desde los siguientes *objetivos*:

- a) Fomentar la convivencia entre ciudadanos y hacerlos co-responsables y participes en la gestión de sus diferencias.
- b) Mejorar el diálogo entre las personas y colectivos aceptando el hecho que el conflicto tiene una perspectiva positiva.
- c) Incrementar la aceptación de las diferencias de percepciones y opiniones, fomentando la igualdad y el respeto hacia los otros.
- d) Incrementar la participación de los ciudadanos en los hechos colectivos y trabajar para la construcción social a través de la gestión y resolución de los mismos, y establecer las bases para generar nuevas relaciones y reglas sociales.⁴

PERTENENCIA

Otro de los ejes desde los cuales basamos nuestro trabajo en la mediación desde el mundo local tiene que ver con los aportes desde la psicología social que hizo el suizo E. Pichón Rivière⁵ quien, en referencia a los grupos humanos y su vinculación social, diferenciaba el hecho de la pertenencia a la pertinencia .

³ GIMÉNEZ, C "RED CIEN / El impulso de la convivencia ciudadana e intercultural en los barrios europeos: marco conceptual y metodológico"

⁴ Wilhelm, J y Acuña, C (2010) " Aportaciones de la Mediación al futuro de la convivencia en las ciudades. La experiencia de la Red de pueblos y ciudades por la mediación y la convivencia, y la experiencia de Getafe"

⁵ [Zito Lema, Vicente](#); *Entrevistas a PICHON-RIVIÈRE, Enrique; Conversaciones... sobre el arte y la locura*, transcripción de grabaciones, ed. Ediciones Cinco, Buenos Aires, 9ª, 1993.

La existencia de la pertenencia implica la existencia de una mutua representación interna en los miembros del grupo; así las personas se sienten parte de un "algo" común con otras, lo cual les da seguridad y sensación de formar parte de algo más amplio que su núcleo íntimo, así el individuo crea esta sensación de "nosotros" en la búsqueda de signos identificatorios del propio grupo, como un nombre, insignias u otros símbolos distintivos, etc. "La pertenencia no es lo dado, como podrían ser los lazos consanguíneos, sino lo adquirido, algo logrado por el grupo como tal" (Pichon-Rivière, 1970b: 188). Lograr un elevado nivel de pertenencia no implica que no pueda perderse.⁶

Lo cual implica una relación dinámica con el entorno en continuo cambio, acercamiento o alejamiento de ese "lugar o grupo de pertenencia". La pertinencia tendrá que ver con un paso más allá que la pertenencia, se relaciona con el compromiso con el entorno, con ese grupo o esa idea de pertenencia. La pertinencia se relaciona con la implicancia, el compromiso y el ejercicio de la acción en referencia a "ese algo" al cual uno pertenece. El barrio, la calle, la ciudad, el pueblo.

Trabajar la pertinencia está directamente emparentado a la noción sociológica de la convivencia que antes mencionamos.

Ricard Zapata ⁷ Explica que las políticas públicas tienen la responsabilidad de incidir en el proceso de socialización, estableciendo pautas y criterios, marcos referenciales y orientaciones en el sentido de entender a los conflictos inter personales como "socializadores". Espacios, ámbitos, oportunidades de encuentro con el otro. Así se establece como función de los centros públicos de mediación el "proporcionar instrumentos y recursos para que (los implicados) desarrollen capacidades", como personas en su actitud cívica de compromiso con la sociedad en la que viven y desde un espíritu crítico con la realidad que comparten con los otros.⁸

Así mismo nos refiere a una serie de competencias a desarrollar en mediación:

- Autonomía: entendida como capacidad de elegir, ligado al desarrollo personal, entendiendo que la persona al elegir autónomamente se desarrolla como ciudadano.
- Deberes y obligaciones
- Actitudes y comportamientos cívicos
- Responsabilidad y Co- Responsabilidad (a cada uno lo que le toca, y con otros lo compartido)
- La práctica de la ciudadanía teniendo en cuenta el contexto en el que la persona vive y convive.
- Participación

Pichon-Rivière, Enrique; *El proceso creador*, ed. Nueva Visión, Buenos Aires, 1987.

⁶ Pichon Rivière, Enrique y Pampliega de Quiroga, Ana. (1970). Afiliación y pertenencia. En *Psicología de la vida cotidiana* (pp.87-89). Editorial Galerna

⁷ R. Zapata - Barrero. *Multiculturalidad. Conceptos políticos en el contexto español*. Barcelona (2007) Ed. Síntesis

⁸ R.Zapata - J. Wilhelm - R. Llinàs. -La mediación ciudadana: una nueva política pública. *Diputació de Barcelona* (2010). Serie igualdad y ciudadanía, nº12

Creo que la mediación nos remarca el sentido de horizontalizar la democracia, de manera sistémica y equilibrada, todas las personas tienen capacidad de gestión y la administración les reconoce la posibilidad y la capacidad en el sentido de poder y de saber (huyendo de modelos paternalistas).

2006- Implicación de la Diputación de Barcelona

Nos debemos referir a un hecho que ha sido fundamental para el desarrollo de las políticas públicas en mediación: la puesta en marcha del programa de Mediación Ciudadana de la Diputación de Barcelona desde donde se da un gran impulso a la mediación desde los ayuntamientos y se crea el espacio desde el cual se abren en el año 2006, 24 centros públicos de mediación ciudadana, llegando en el año 2010 a dar cobertura a 84 municipios de la provincia.

Este programa se pone en marcha a partir de la experiencia de un grupo de trabajo con un grupo de alcaldes de la provincia en el año 2005, que luego de trabajar juntos a lo largo de un año entienden que necesitan un marco supra municipal que los ayude a impulsar la mediación municipal, con más seguridad, fuerza, legitimidad.

Es a partir de esta idea que se elabora un primer documento desde el centro para la innovación local de la Diputación de Barcelona, y bajo la dirección de Salvador Puntos y María Munné por la Universidad de Barcelona, y la participación de 23 municipios. De este trabajo se publica un documento⁹ que da algunos consejos para poder implementar centros públicos de mediación:

- "La mediación se inscribe, pues, en una relación horizontal, de relación entre ciudadanía, en la que la solución se construye de forma autónoma, mientras que la justicia sacraliza las relaciones verticales de poder entre la autoridad judicial y los sujetos, que son las definidas en los textos normativos. Si la justicia se hace, la mediación se toma, los ciudadanos se apropian de ella"¹⁰ Lo que cualifica la mediación de comunitaria no es el tipo de conflicto sobre el que se interviene, sino su potencialidad de recrear los lazos de la comunidad a través de la gestión participativa de los conflictos." Donde vemos que ya el componente de convivencia está presente, en el sentido de favorecer el vínculo y la cohesión social como garante de la convivencia ciudadana.
- Valores de la mediación comunitaria: "Voluntariedad, horizontalidad, pluralismo, sostenibilidad, legitimidad, confidencialidad, neutralidad e imparcialidad". Valores que regirán el estilo profesional de la mediación. En este sentido creo que vale la pena diferenciar que el modelo de mediación comunitaria en Cataluña, marca un profesional de la mediación, licenciados o diplomados formados profesionalmente a través de cursos de postgrados universitarios en la materia. Me parece importante que se haya

⁹ Diputació de Barcelona (2005) .- "Los servicios de mediación comunitaria. Propuestas de actuación"

¹⁰ Di Rosa, Roberta (2002) " La mediazione . Gestione del conflitto e (ri) costruzione social. Palermo, La Siza

elegido este modelo en la implementación del programa para garantizar y legitimar el mismo. Así mismo, el posterior programa de Mediación Ciudadana implementó, desde su inicio, el espacio de supervisión de la tarea de los mediadores y las mediadoras de la provincia; tema al que me referiré más adelante en este artículo.

- Otro aspecto muy positivo que creo vale la pena remarcar tiene que ver con las consecuencias de la implementación de la mediación que dicho documento preveía: fomentar convivencia ciudadana y participación en los temas que competen cuestiones interpersonales a resolver y/o gestionar en mediación; reducir la apatía y el desencanto a través de dar voz y reconocer el poder de decisión de las personas en sus disputas con otras; incrementar la percepción de lo que es convivir en la diferencia, respetando todas las que sean y se presenten en las disputas ciudadanas; y por último valorizar el conflicto como posibilidad de generar diálogo, y aquí me permito remarcar la experiencia del (re)conocimiento del otro, como diferente y singular. La mediación da la oportunidad de traspasar el prejuicio y volver a conocer al otro en un espacio diferente en el que se harán cosas distintas y se hablará de otra forma a la conocida por los protagonistas de la historia que los ha "atrapado" en una situación conflictiva.

Experiencia pionera en mediación desde una administración local

En el año 2004 se organizó en Barcelona el Fórum internacional de las culturas, dentro del cual se le dio un carácter importante a la mediación, dentro del "diálogo" sobre los conflictos. Se trató de un espacio de encuentro, discusión e intercambio entre mediadores reconocidos de todo el planeta y donde se le dio más impulso a la mediación en el marco catalán. Tanto fue así que la UN-Habitat destacó como buena práctica ciudadana al centro de mediación social del Ayuntamiento de Sant Pere de Ribes, el cual expuso durante una semana en un sitio destacado su experiencia y los beneficios de la mediación para las administraciones públicas y sus ciudadanos.

El año 2006 también fue un hito a recordar ya que el congreso catalán de gestión pública dio el primer premio a la innovación y a la excelencia al centro anteriormente citado y a su director (quien escribe este artículo).

Creo que la mediación desde el mundo local se puede entender fácilmente como una política pública que se enmarca en la idea de dejar el paternalismo por la delegación del poder; quiero decir que la administración local deja "padre", "cura", "hermano mayor que debe saber qué necesitan sus ciudadanos y apuesta por provocar un espacio en el cual sus habitantes pueden co-responsabilizarse sobre sus actos, sus diferencias, sus conflictos y su resolución. De manera que al apostar por implantar la figura de un tercero profesional e imparcial crea un espacio cuidado y confidencial para que los vecinos puedan gestionar sus disputas con la tranquilidad necesaria que el espacio de mediación provee. Al mismo tiempo enseña a los habitantes de la ciudad a conocer un modo de relacionarse y escucharse diferente a la confrontación o al modelo conocido de confrontación, en el que se trata de demostrar quien tiene razón o quien dice la verdad.

En el decir de Maturana¹¹: "Lo genético no determina lo humano, solo funda lo

¹¹ Maturana, H.-" Transformación de la convivencia"-J.C. Saez editor, 2004

humanizable" en el sentido de posibilidades de desarrollo en la convivencia con los otros, y agrega..."Si pertenecemos a sociedades que validan con la conducta cotidiana de sus miembros el respeto..., la honestidad.... ese será nuestro modo de ser humanos y el de nuestros hijos" y ahí el valor social de la mediación como aprendizaje de gestión pacífica y dialogada de disputas; los efectos pedagógicos de pasar por una buena experiencia en la resolución de un conflicto con otros, en el marco de la ciudad se han de ver y evaluar en el tiempo. Es altamente provechoso el espacio mediador cuando los adultos han sido derivados por sus hijos e hijas, que han aprehendido la mediación en el sistema escolar¹², la implicación es cualitativamente superior a cuando han sido derivados por un agente policial o un servicio municipal.

Pero la gran diferencia se nota cuando la gente viene directamente a pedir un mediador o mediadora para que lo asista en sus problemas con otro/s; esto lo podemos ver en ciudades como Sant Pere de Ribes, después de 10 años de implementación del Centro de Mediación, más del 40% de los casos se inician a demanda de los implicados, que no esperan a que el conflicto crezca, y donde se "ataja" la situación en una etapa más fácil para trabajar, ya que la escalada del conflicto no se ha dado y donde la demanda contiene un nivel de co-responsabilización importante y evidente.

La Relación con el Otro

En este sentido cabe hablar de la relación con el otro, el cómo se comunica a la otra parte que hay alguien que dice que tiene un problema con él:

La mayoría de las veces que alguien pide una mediación, nos está solicitando que le digamos al otro que cambie algo que a este le molesta (que baje la música, que limpie la escalera, que calle a su perro, que pague la comunidad, etc). Frente a este pedido, el profesional de la mediación tiene que trabajar la demanda con la parte solicitante con el objetivo de implicarlo en la gestión con el otro y las consecuencias de la misma. Por esto, la primera pregunta que hacemos es sobre si ya ha hablado con su vecino/a. La respuesta no deja de sorprendernos, al escuchar que más del 80% de las veces esto no ha pasado. La persona viene con la expectativa de que seamos nosotros quien haga su tarea : comunicarse, quejarse, pedir.

La respuesta técnica del mediador/a es reflexionar sobre el porqué esto no ha pasado, porqué no ha hablado; tiene miedo? no sabe como? no se le ocurrió?

Siempre se puede trabajar para, como dice Ricard Zapata,¹³ ayudar a desarrollar capacidades que la persona delega en la administración, en el sentido de propiciar que sea él mismo el que intente hablar con el otro sobre lo que necesita que cambie; así preguntamos sobre cómo lo podría hacer? sobre qué piensa que él puede proponer o poner de su parte para que algo cambie? Cómo piensa que puede hablar y dónde?

Es sorprendente el alto grado de acuerdos y conversaciones que se establecen luego de esta primera entrevista individual, la gente asume su papel en la controversia e intenta

¹² Vale la pena recordar que en Cataluña más del 70% de los institutos públicos cuentan con sistemas internos de mediación.

¹³ R.Zapata - J. Wilhelm - R. Llinàs .-La mediación ciudadana: una nueva política pública. Diputació de Barcelona (2010). Serie igualdad y ciudadanía, nº12

hablar con la otra parte y muchas veces se llegan a entendimientos que al primero que sorprende es al que nos solicitaba ayuda. Solo lo hemos empoderado, sólo hemos creído en él y en su capacidad, ¿sólo?

Cuando la persona nos pide que se haga dentro del marco de la mediación, entonces la segunda pregunta será: Cómo le avisamos al otro que usted tiene un problema con el/ella?. En este sentido explicamos que hay tres posibilidades diferentes, con costos y consecuencias distintas: la primera, es que él hable directamente y le explique que ha conocido el centro de mediación y que lo llamaran para una entrevista. La segunda, es que le escriba una carta o una nota explicando las beneficios de la mediación y se la deje en su buzón conjuntamente a un tríptico del servicio, y la tercera, es que lo llamemos directamente nosotros.

Si nos preguntan, siempre decimos que la tercera opción es la peor de las tres, ya que el hecho de que alguien del ayuntamiento llame no sabemos como será interpretado por el otro; y aunque seamos mediadores/as, no dejamos de ser "representantes del municipio" lo cual muchas veces crea la confusión de creer que la mediación es algo cercano a una denuncia.

Las primeras dos opciones abren al vía del diálogo y muestran preocupación y buena disposición a la resolución del problema la tercera es la mas riesgosa pero a veces es la única posible.

Una vez las personas han entrado en el proceso de la mediación, el desafío es prepararlas para poder escuchar a la otra parte, y si deciden participar, nuestro trabajo se enfocará en la implicación y la co-responsabilidad en la gestión del conflicto. Una pregunta que funciona muy bien es plantearle sobre qué está dispuesto a contribuir para la solución al problema. Esta estrategia se basa en la visión sistémica de los conflictos en la cual hacemos entender a todos los implicados que tienen que asumir una parte y una acción en la consecución de la solución a los problemas, se trata de no ser paternalistas en la conducción del proceso y demostrarle a los usuarios que creemos en ellos y que nadie mejor para proponer ideas que los mismos que las tienen que cumplir.

La mediación no trabaja con criterios de verdad o de justicia, sino con la dinámica de las percepción es y la implicación de los actores en la gestión de sus disputas.

Otras técnicas, nuevas ideas

Trabajar para la convivencia, para generar, reparar o consolidar vínculos y cohesión social implica pensar diversos tipos de actuaciones de los profesionales de la mediación en el ámbito local.

La idea de la mediación inter personal, de despacho, pocas veces es realizable en la intervención social. Es desde esta perspectiva que los mediadores y mediadoras de nuestro entorno han ido desarrollando nuevas actuaciones en post de mejorar y trabajar la convivencia ciudadana; así vemos que las técnicas que se utilizan en estos centros públicos de mediación son:

1. La mediación interpersonal: Cuando se trata de conflictos entre pocas personas por temas de convivencia (ruidos, higiene, malos entendidos, impagos, etc)
2. Mediación multiparte: Se trata de intervenir en situaciones con más de tres partes (puede ser en entidades, en espacio público, en organizaciones o en comunidades)

de vecinos en las cuales hay que trabajar conflictos que involucran a todos los componentes de la misma)

3. Medidas Alternativas Reparadoras y Educativas: Se trata de una serie de procesos ligados a incumplimiento de ordenanzas de civismo, a través de las cuales, la persona infractora, asumiendo responsabilidad, tiene que proponer una actividad que repare a la comunidad por el daño ocasionado, pero a la vez que le sirva de experiencia de reflexión sobre el hecho y las consecuencias en su propia vida. Con lo cual no solo se repara el daño sino que se previene futuras reincidencias.
4. Círculos de Paz¹⁴: es un espacio que reúne a las personas en un ambiente seguro para el diálogo y para el intercambio social. Se trata de provocar la construcción colectiva de alternativas a una situación o a un conflicto, donde todos los implicados han de estar cómodos, seguros y donde el consenso es la base del trabajo y el mismo se construye con el aporte de todos y todas. Participan implicados en el conflicto y representantes de la comunidad, aportando visiones, percepciones e ideas sobre el hecho ocurrido.
5. Planes de Barrios. Se trata de el acompañamiento e intervención de mediadores dentro de los programas que se llevan a cabo en la reparación y acondicionamiento urbanístico de barrios con grandes carencias edilicias. La premisa es que :Todo cambio en lo estructural implica cambios en lo social, de manera que cuando un barrio cambia en sus calles, sus accesos, su imagen, la opinión y la participación de sus habitantes generarán un acercamiento y una implicación importante, que logrará pertenencia y pertinencia: implicación y cuidado del espacio compartido. La figura del mediador o mediadora comunitaria del Pla de barrios está dirigida a la mejora de la convivencia. Sus funciones para conseguir este objetivo son varias y tiene más libertad de intervención que un mediador o mediadora de un Servicio de Mediación comunitaria. De ahí la riqueza de esta figura, al poder intervenir en procesos comunitarios, en la calle, en la realidad del barrio
6. Programa de mediadores naturales: Consiste en detectar y formar a un grupo de personas del barrio que tengan un respeto y reconocimiento en su comunidad por el hecho de tener habilidades de escucha y ayuda a otros. Con este programa e intenta que estas personas difundan los beneficios de la mediación, acerquen a la gente, deriven casos y mejoren sus aptitudes como mediadores naturales para mejorar la convivencia.
7. Formación en Cultura de la Paz y el diálogo: Las actividades y talleres formativos intentan dar respuesta al problema de la falta de diálogo entre colectivos, grupos, sectores de una ciudad. Se trata de dar herramientas para el reconocimiento del otro, como alguien legítimo con quien debemos construir convivencia. Las actividades están dirigidas hacia la toma de conciencia y el re-conocimiento del otro. Es a través de este espacio compartido y la reflexión que se puede lograr diálogo/s que incluyan las diferentes percepciones de una misma realidad y conseguir que convivan con respeto.

¹⁴ A. Bolaños. Círculos de Paz. Un espacio privilegiado para el diálogo social. Mesa Redonda: Un diálogo para la paz social, conamaj, 2009

8. Guías para la convivencia: Se trata de elaboración de material de difusión con consejos e ideas para convivir mejor, información sobre como llevar una comunidad de vecinos, etc.
9. Facilitación: Es un método para ayudar a grupos a encontrar soluciones creativas en temas complicados, donde el trabajo del mediador se centra en ayudar a "limpiar" un canal de comunicacional con dificultades; a veces una de las partes del conflicto es la administración, pero se actúa en casos que implican la convivencia ciudadana.
10. Observatorio de Conflictos: Son estudios que se realizan en un barrio, en una calle o en una organización para determinar la tipología de conflictos que se presentan y la intensidad de los mismos. A veces son puramente descriptivos pero pueden también incluir propuestas de acción.
11. Acompañamiento y orientación: Es un espacio de reflexión y contención para las personas que piden una mediación pero la otra/s parte/s no están dispuestas a venir. Recordemos la importancia de la voluntariedad de las partes en la misma. Teniendo en cuenta esto, sabemos que la persona que pide la mediación está pidiendo ayuda y si la mediación no es posible, sí podemos ofrecer un espacio personal y confidencial para pensar otras salidas a la situación.
12. Asesoramiento a otros servicios municipales: Se trata de colaborar con otros profesionales de la organización municipal en el diseño y/o implementación conjunta de programas o planes para la mejora de la convivencia ciudadana.

En un estudio comparativo de casos realizado por la Diputación de Barcelona, se destacan una serie de ventajas que se han observado en los diferentes casos de diversos centros públicos de mediación ciudadana.¹⁵

Entre estas destacan:

- "Responsabiliza a las personas implicadas. Las personas que participan en un proceso de mediación se implican en la búsqueda de soluciones para los problemas que les afectan. De esta manera se potencia su autonomía con la ayuda del equipo de mediación.
- El proceso de mediación aporta estrategias y habilidades para poder enfrentar futuros conflictos de manera mas positiva.
- Los acuerdos a los que se llegan se han consensuado entre las partes, no son impuestos, y por tanto: se basan en escuchar las necesidades y posibilidades de cada parte; y satisfacen a ambas partes porque el proceso es cooperativo y no adversarial.
- Favorece la convivencia, ya que durante el proceso una parte importante es el reconocimiento del otro, la aceptación de la diferencia y la legitimación de los diferentes intereses particulares. Con estos componentes, la relación entre las personas mejora.
- Se identifica como un recurso municipal útil, y la población lo ve eficiente para

¹⁵ M. Munné - S. Puntés . La mediació ciutadana als ajuntaments, estudio de casos. Diputación de Barcelona, 2008

resolver sus propios conflictos. Es cercano al ciudadano. Las personas se sienten escuchadas y atendidas personalmente.

- Es rápido, gratuito i universal, a diferencia de otras formas de solucionar conflictos.
- Plantea nuevas posibilidades para abordar conflictos en el ámbito municipal con metodologías participativas.
- Difunde la cultura de la paz y la gestión alternativa de conflictos entre la ciudadanía, sobre todo por parte de aquellos servicios de mediación que hacen trabajo preventivo."

4.Conclusiones

El desafío del futuro de la mediación

En los últimos meses estamos viviendo una crisis pocas veces vividas en Europa, en todo caso; nunca vivida por las personas que hoy la habitan. Sabemos que las crisis son sobre todo sociales y tienen un componente psicologico importante. En la economía, en las relación, los vínculos, las disputas.

Las crisis de los países no tienen fronteras y en un mundo globalizado como el que vivimos hoy día, todo lo local, nos repercute globalmente, es por eso que frente a un cambio de tiempo, de paradigmas, de vivir en sociedad, tenemos que pensar y actuar con resiliencia; entendida como la capacidad de reinventarnos a pesar de los cambios adversos.

Los mediadores y mediadoras que venimos trabajando desde hace unos años bajo un modelo, nos encontramos ahora que el marco que tanto nos costó construir está en peligro, no diría que somos una especie en peligro de extinción, pero si en peligro de subsistencia si no redefinimos el modelo, la forma de intervenir en los conflictos sociales, en la convivencia.

Quizá tengamos que pensar en trabajar más en favorecer y/o crear redes sociales que sirvan de colchon y de contención a la conflictividad social.

"Según la tradición republicana de ciudadanía, la corresponsabilidad significa que todos los ciudadanos que constituyen una comunidad asuman como legítima y necesaria la participación en la consecución de los fines compartidos, que se traducen en mayores oportunidades de bienestar individual y colectivo"¹⁶

Seguro tendremos que redefinir el rol de las políticas públicas en mediación, ya que la conflictividad irá en aumento y el grado de violencia también. Evidentemente la pobreza trae más desigualdad, más sensación de injusticia, más reclamos y muchas veces menos escucha a los mismos. Con la creciente paradoja que cuando más se necesitan de estas políticas ligadas a la seguridad ciudadana y la prevención de la escalada del conflicto, menos se invierte: desde

¹⁶ Pettit, Ph. Republicanismo. Barcelona (1999) Ed. Paidós

ideas, recursos y propuestas. Pero insisto en que es una paradoja autocumplida, no necesariamente el camino; en países más empobrecidos que el Estado Español, hay variedad de programas que trabajan en pos de la convivencia ciudadana y la gestión adecuada de conflictos (mediación en las favelas de Río, las casas de Justicia en la Patagonia, etc).

Quizá sea el momento de mirar, aprender y redefinir nuestro rol y nuestro papel como profesionales de la mediación.

5. Bibliografía

Baruch, Bush, Robert, Folger, J. La promesa de la mediación: cómo afrontar conflictos mediante la revalorización y el conocimiento. Ed. Granica, 1996. Barcelona.

Bolaños, A. Círculos de Paz. Un espacio privilegiado para el diálogo social. Mesa Redonda: Un diálogo para la paz social, conamaj, 2009

Di Rosa, Roberta (2002) " La mediazione . Gestione del conflitto e (ri) costruzione social. Palermo, La Siza

Fisas, Vicenç – Cultura de paz y gestión de conflictos – Ed. Icaria, 1998

Folger, P y Tricia S. Jones - Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales – Paidós 1997

GIMÉNEZ, C. (2005) "Convivencia: Conceptualización y sugerencias para la praxis". Cuadernos *Puntos de Vista*, Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia Intercultural de la Ciudad de Madrid.

GIMÉNEZ, C "RED CIEN / El impulso de la convivencia ciudadana e intercultural en los barrios europeos: marco conceptual y metodológico"

Haynes, John; Haynes, Gretchen. La mediación en el divorcio. Barcelona Ed. Granica, 1989.

Jiménez, C. y Mamad, F. La mediación familiar en contextos multiculturales.

Lederach, John Paul. El abecé de la paz y los conflictos. Madrid. Catarata, 2000 (Edupaz; 10)

Maturana, H.-" Transformación de la convivencia"-J.C. Saez editor, 2004

Moore, Ch - El Proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos – Granica 1995

Munné, M - Punes,S - Diputació de Barcelona (2005) .- "Los servicios de mediación comunitaria. Propuestas de actuación"

Pettit, Ph. Republicanismo. Barcelona (1999) Ed. Paidós

Pichon-Rivière, Enrique; *El proceso creador*, ed. Nueva Visión, Buenos Aires, 1987.

Pichon Rivière, Enrique y Pampliega de Quiroga, Ana. (1970). Afiliación y pertenencia. En *Psicología de la vida cotidiana* (pp.87-89). Editorial Galerna

Suares, M. Mediación. Conducción de disputas, comunicación y Técnicas de mediación. Mediación 4, Ed. Paidós.

Suares, M. Mediando en sistemas familiares, Ed. Paidós, Buenos Aires, 2002.

Vinyamata, Eduard, Javier Wilhelm y otros–Lecturas de resolución de conflictos–Ariel 2002

Wilhelm, J y Acuña, C (2010) " Aportaciones de la Mediación al futuro de la convivencia en las ciudades. La experiencia de la Red de pueblos y ciudades por la mediación y la convivencia, y la experiencia de Getafe"

Zito Lema, V.-*Entrevistas a PICHON-RIVIÈRE, Enrique; Conversaciones... sobre el arte y la locura*, transcripción de grabaciones, ed. Ediciones Cinco, Buenos Aires, 9ª, 1993.

Zapata, R - Barrero. Multiculturalidad. Conceptos políticos en el contexto español. Barcelona (2007) Ed. Síntesis

Zapata,R -Wilhelm,J -Llinàs,R .-La mediación ciudadana: una nueva política pública. Diputació de Barcelona (2010). Serie igualdad y ciudadanía, nº12

http://zaragoza2006.fesu.org/rubrique.php?id_rubrique=185&lang=es

**JAVIER WILHELM WAINSTEIN, PSICÓLOGO Y MEDIADOR.
DIRECTOR DEL POSTGRADO DE MEDIACIÓN PROFESIONAL DE LA UNIVERSIDAD
POMPEU FABRA, ESPAÑA**

Licenciado en Psicología por la Universidad de Buenos Aires (1990), mediador desde 1994, formado en la Universidad de Buenos Aires y The Superior Court of California.

Trabajó en Argentina, Chile y Paraguay impartiendo cursos de mediación y negociación colaborativa para diversas organizaciones.

Es especialista en creación de centros de mediación, pertenece al Comité Científico de la Asociación Equilibrio & RC de Italia con 21 centros de mediación social en Italia; director de centros de mediación de la empresa "mediación y convivencia" con cobertura en 22 ciudades de Cataluña y una en Comunidad Valenciana.

Director del Postgrado en mediación profesional de la Universidad Pompeu Fabra.