

MEDIACIÓN HERRAMIENTA EFICAZ PARA LOS RETOS DE CONVIVENCIA

Francesc Reina Peral,

Francesca Ferrari Rebull (*)

Resumen:

Estamos inmersos en un cambio de paradigma donde los modelos de gestión de conflictos están sujetos a revisión. La pandemia, sus crisis, la vulnerabilidad, nos harán valorar cómo mejor intervenir. Este artículo se empezó a escribir antes del estado de alarma y se ha ido elaborando con nuevas reflexiones sobre las maneras de ver y entender los desarreglos y sus formas de actuar. De la mediación en general, y la socioeducativa-comunitaria en particular, podremos avalar, creemos, una actividad profesional que se debe construir con nuevos aportes, fomentando como poco, la participación ciudadana i su empoderamiento responsable, valores fundamentales para la democracia.

Palabras clave: *Conflicto, mediación, socioeducativa, convivencia, reto COVID-19, relación e intervención social.*

EL CONFLICTO

La *diferencia* y la *diversidad* es un derecho, una riqueza y un valor humano. Es necesario afrontar cómo se vive el ser diferente en una comunidad o entre comunidades. La *coexistencia* entre diversos es enriquecedora, pero a su vez es fuente de tensión. Trabajar en la prevención de los males que azotan la *convivencia* ha de ser una prioridad si queremos avanzar hacia la *democracia*. La sociedad es una fuente de interacciones, y a la vez el principal motor de su devenir. Calvo (2014) comenta que las problemáticas pueden darse tanto en el plano de la realidad, como en el de la percepción. Para que un lugar sea realmente *comunitario*, deberemos tejer y retejer las relaciones, afrontado la fragilidad de los

vínculos sociales que en cualquier momento pueden romperse. Cualquier grupo humano, sea cual sea su edad o condición, debe sentirse acogido en su espacio habitual, apreciar que pertenece al mismo, para también respetarlo.

Connatural y, por tanto, inherente a la naturaleza humana, a la vida, son las divergencias *intrapersonales* (subjetivas), *interpersonales* (comunicativas), pudiendo añadir las confrontaciones *internacionales*, sea cual sea el ambiente donde se desarrollen; contienen semejanzas y diferencias y las podemos reconocer en todo tipo de sociedades y épocas, según sean las visiones ideológico-científico-económicas. Las teorías del *vínculo* de Nisbet y Simmel, o las de Lacan, dan buena cuenta

(*) **Francesc Reina Peral**, educador social, pedagogo, mediador. Miembro del Colectivo Profesional de Mediadores del CEESC. **Francesca Ferrari Rebull**, Mediadora, Pedagoga y Educadora Social Vicepresidenta Col·legi d'Educadors i Educadores Socials de Catalunya (CEESC), miembro de Junta Directiva de l'Associació Professional de Mediadors de Conflictes de Catalunya (ACDMA) y del Colectivo Profesional de Mediadores del CEESC.

de ello. El manejo comunicativo ofrece la oportunidad de mejorar la coexistencia a través del *diálogo*. Además, el cambio social es una oportunidad material y simbólica para crear o destruir, evolucionar o no; puede ser una manifestación contraria e incompatible, o, por el contrario, complementaria y fecunda.

Thomas-Kilman (1974) definen el conflicto como un proceso que se origina cuando una persona percibe que el otro lo ha frustrado o lo puede frustrar en la consecución de alguno de sus intereses u objetivos. Son *apreciaciones* que pueden generar actitudes hostiles, pero de convertirse en algo positivo, mejora la calidad de la comunicación y aunque se pongan al descubierto otras controversias se podrán manejar. Si no se resuelve, aumentaran los celos y los comportamientos intolerantes, como argumenta Lederach (2000), las disputas han de ser una oportunidad para el cambio y la transformación, sino se convierten en algo destructivo

El arreglo, comenta Ralf Dahrenforf (1990), dependerá de la educación para el *pluralismo* de los *pleiteantes*, en este sentido, el respeto, la tolerancia y la flexibilidad, serán actitudes para el éxito, mientras que el dogmatismo y el fanatismo son, lo que él llama *armas mortíferas*.

MEDIACIÓN PARA DECONSTRUIR LA CONTIENDA

Las relaciones pueden ser de confianza y solidaridad, pero también de intransigencia que comportan, como se ha introducido, situaciones divergentes donde se va creando a un "enemigo".

Es interesante la descripción de la *construcción del enemigo* que proponen Barbero, y otros (2006) implicaciones en la propia percepción y como incide en una disputa, hasta lograr *deconstruir* la imagen del enemigo. Cada cual en su escala de obligaciones y valores puede sentirse amenazado de manera veraz o intuida, como ya se ha apuntado,

provocando emociones de miedo u odio que pueden llegar a generar prejuicios. Se polarizan las miradas, llevando a situaciones donde se escala la confrontación. Se confunde persona y controversia, se abandona el análisis de las causas y se acaba por naturalizar y justificar la violencia.

La propuesta es *deconstruir la imagen del enemigo*, hacer caer barreras. Dicho de otra manera, ante una situación de tensión podemos actuar en retirada, inmovilizándonos, imponiendo criterios, agrediendo o a través del consenso usando estrategias para lograr la concordia, sin dañar.

La investigación sociológica afirma que los seres humanos se sienten más acordes cuando no están en desacuerdo, por ese motivo, históricamente se ha buscado evitarlo o eliminarlo. La respuesta puede ser reducir el malestar dicotomizando las posturas y, de alguna manera, pensar que, si una visión es correcta, la otra no lo es. Pocas veces, y aún menos cuando las personas están sumergidas en una contienda pueden llegar a pensar, y menos a admitir, que las dos visiones, aunque *contradictorias*, puedan ser ambas *legítimas* y *válidas*, afrontando y negociando una salida diferente, cordial i satisfactoria para todos.

Ante discusiones que surgen entre personas o macrosistemas existe una *vía conciliadora*. Si un extraterrestre nos preguntara qué es eso, teniendo en cuenta que somos de mundos diferentes, le diríamos que los humanos de por si vivimos con obstáculos permanentes, y eso provoca que las relaciones humanas sean difíciles. En esta línea, nuestra propuesta, la *mediación*, se puede describir como un instrumento, un modo de ayudar a las personas a salir del mapa se sus atolladeros para abrir la mirada a otras posibilidades. Una ayuda para lograr la *conformidad* y el *acuerdo* construido conjuntamente y, según el modelo de intervención, cómo afirman Montosa (2015) y Madrid (2017) que se siga, ayudar a profundizar en un mejor conocimiento personal.

La mediación técnica complementaria de resolución de conflictos

El sistema jurídico sitúa dos formas de intervenir en las querellas, como apunta Montes de Oca (2017), con la participación de un tercero, ajeno a las querellas, juez o arbitro que impondrá su decisión (*heterocomposición*) o que la solución del problema la determinen los propios protagonistas con la ayuda de un tercero que no puede imponer, solo facilitar (*autocomposición*).

La *Mediación*, forma parte de esta segunda opción. Es un mecanismo de intervención de conflictos entre personas o grupos enfrentados. Las partes han de consentir a participar libremente con la intervención del, *tercero* neutral e imparcial, el *mediador*, posibilita encontrar caminos para los acuerdos finales. Implica la responsabilidad de los protagonistas en su deseo de reformular o reconstruir las relaciones alteradas.

Esta estrategia es una técnica *complementaria*, también denominada alternativa de resolución de conflictos (*ADR*). Seguramente, como muy bien explica Suarez (1996), la palabra "*alternativa*" sugiere que hay un camino principal que debe ser el judicial, y que hay otros caminos no-principales, como la mediación o la negociación, pero advierte que, si hiciéramos la "*deconstrucción derridiana*" de esta afirmación llegaríamos a lo opuesto, es decir que el camino *principal* debería ser la *negociación*, después la *mediación* y por último el *juicio*. No poder ver a estas técnicas, como los caminos principales en la conducción de peleas, nos aleja del protagonismo de las partes y las devalúa al considerarlas caminos alternativos y no principales

La actuación, por tanto, propone una dinámica estructurada, sistematizada y profesional. El mediador aborda el *pasado*, se centra en el *presente* y acompaña hacia el *futuro*, enfatizando en los beneficios y los menesteres comunes. Se adapta al sujeto, al contexto y a la cultura donde se integre. Se trata de

una figura pacificadora y catalizadora que provoca cambios, pero se mantiene equitativa y justa, neutraliza y equilibra la comunicación, acompañando para garantizar la trayectoria. Abre su *caja de herramientas* Cabrera (2009) para facilitar una comunicación más adecuada, por un lado, promueve la *interiorización* del protagonismo de cada participante, que reconozca su responsabilidad sobre el tema planteado, su gestión y el compromiso de encontrar avenencias y cumplirlas, y por otro lado, propicia la *externalización* del enfrentamiento fuera de ellos mismos. Se trata de que los integrantes venzan al problema, pasando del "tú eres el problema" a "compartimos la disputa" y con la ayuda del mediador encontrar una solución consensuada que evite el deterioro de la convivencia y favorezca el entendimiento, trabajando hacia el futuro, la finalidad es encontrar un relato conjunto que construya una *nueva historia beneficiosa* a las *posiciones* y justificaciones *antagónicas* iniciales.

Así, cuando las personas sufren contrariedades exhiben una versión particular de la situación. En realidad, como explica Markus (2013), no interesa averiguar quién tiene razón, pues cada uno de los relatos es *intrínsecamente verdadero*, lo importante es mostrar que en ese momento se encuentran *empanzanados* en un altercado del cual no saben o no pueden salir, sin ayuda. Habrá que producir movimientos, tratando de averiguar qué hay debajo de ese malestar, de actitudes enrocadas; ir diseñado y conduciendo para que sea posible llegar a una conciliación.

El resultado puede llegar a ser muy efectivo pues la implicación es un indicador de garantías; pero la *tradicón civilista* no deja de primar la imposición de la autoridad confiando en el sistema judicial siendo más largo y costos. A pesar de todo, el *Consejo de Europa* sigue recomendando con insistencia la utilización de gestiones complementarias, pero siguen siendo pocos los casos derivados

Características del proceso de mediación

Tanto las partes como el mediador deben tener en cuenta los siguientes principios:

- No es un sistema judicial.
- Flexible, se adapta a las necesidades e intereses concretas
- Es un proceso voluntario y confidencial
- Es un procedimiento transparente que informa desde el inicio
- Facilita la comunicación, en un clima relajado, dinámico y de confianza
- Es un proceso de autodeterminación y de autogestión, las partes definen sus cuestiones y las posibles soluciones
- Obligatoriedad en la asistencia en todos los encuentros pactados
- Mantiene el equilibrio de poder, imparcial y neutral
- Se respeta los ritmos de exposición y argumentación, tolerando críticas sin insultos
- Todas las ideas son importantes
- Se prioriza la sinceridad, especialmente en los compromisos tomados
- Habrá que aceptar las normas o retirarse si no se cumplen

Es imprescindible insistir en la adecuada formación de los *profesionales mediadores*, en competencias y habilidades, aunque también en conceptualización y manejo de los modelos existentes, y ahora, más que nunca, en coordinación y trabajo mancomunado. Pero habrá que incidir en *sensibilizar y divulgar la cultura del diálogo*, y en las *políticas* sociales que lo avalen. En este sentido el *Anteproyecto de Ley de Impulso de la Mediación*, del 11 de noviembre de 2019 que entraría en funcionamiento a tres años vista de su publicación en el BOE, apuesta por la implantación definitiva de esta modalidad, como figura complementaria en la Administración de Justicia para la resolución extrajudicial de expedientes en los ámbitos civil y mercantil, superando el modelo vigente, basado en su

carácter exclusivamente voluntario, por el denominado de “obligatoriedad mitigada” donde se obliga a los litigantes a asistir a una sesión informativa y exploratoria en los seis meses a la interposición de la demanda, pero esta ley está en espera.

En *Catalunya* la Generalitat ha promulgado la *Llei 9/2020*, en esta misma línea en caso de controversias familiares con hijos menores de edad. Entrará en vigor el 3 de noviembre 2020.

ÁMBITOS DONDE SE APLICA LA MEDIACIÓN

Se utiliza, prácticamente, en todos los ámbitos, aunque se inició en los temas familiares donde, tal vez se ha profundizado más. Reina y otros (2002).

Familiar, ser refiere a todas las controversias familiares, así; parejas en separación con la custodia de sus hijos-hijas; padres-madres-hijos-hijas adolescentes; (no se utiliza en casos de violencia de género) madres-padres biológicos y de adopción; desavenencias entre hermanos; temas de herencias; etc. Es decir, cualquier situación de dificultad que tenga que ver con el ciclo vital de una familia. Panchón-Ferrari (2006).

Escolar, para tratar cuestiones del clima relacional: alumnado-profesorado-familia-servicios, debe ser una acción más preventiva que resolutive, como explica de la Hoz (2019), centrada en la mejora de la convivencia escolar, tratando temas como el *bullying* o el *ciberbullying*, promoviendo habilidades sociales de los alumnos como la empatía, el asertividad, el pensamiento crítico, la evaluación de consecuencias, cohesión, respeto, etc. En definitiva, fomento de la cultura de paz.

Comunitaria, se trabajan confrontaciones surgidas en el seno de una comunidad, no solamente vecinales, sino también relacionales; uso del espacio público, asociacionismo; muchas veces con componentes interculturales, problemáticas intergeneracionales, etc. Oscar Negrodo (2018) explica que los servicios

municipales acostumbran a organizarse en torno a dos grandes ejes: el de prevención y el de actuación. Bonafé-Smitt los divide en instancias y acciones y se trata de que políticos, técnicos y la población, compartan los valores que defienden una mirada de conformidad con las diferencias.

Intercultural, relacionada con la comunitaria, pero hace referencia, específicamente a dificultades derivadas del desconocimiento del idioma o por las diferencias culturales de la comunidad de acogida, el mediador facilitará puentes para la integración social y económica de grupos culturales diferentes.

Diplomática o internacional, son acciones e intervenciones mediadoras que se realizan en contextos bélicos y políticos entre diferentes países, muy poco utilizada a pesar de estar fijada en los objetivos de la Carta de las Naciones Unidas. Carrascal (2011) propone como principales retos, el apoyo financiero, los recursos humanos y la voluntad política.

Organizacional o empresarial, se utiliza en las disparidades que se generan en los lugares de trabajo, organizaciones del tercer sector o en el ámbito empresarial. Los contrastes interpersonales repercuten en los riesgos psicosociales en las condiciones de trabajo y en el clima laboral. La mediación se utiliza tanto con los profesionales, trabajadores, como con la misma organización en todas sus relaciones externas, evitando procesos disciplinarios y judiciales largos y costosos emocional y económicamente. Ferrarimáquez (2018).

Sanitaria, hace referencia a la gestión de disputas entre profesionales sanitarios; pacientes y profesionales; derechos de los pacientes; entre pacientes; entre la institución y el profesional; demoras en asistencia; citas previas; mala praxis; agresiones a facultativos, etc. Dando lugar a quejas, denuncias que desembocan en litigios judiciales. La mediación aporta soluciones que se adaptan mejor a las necesidades de las personas implicadas.

Penal, se enmarca dentro de la denominada justicia restaurativa, se centra en el

acuerdo entre víctimas e infractores y todas sus consecuencias. Los equipos de mediación penal juvenil pusieron en marcha el programa en Cataluña, en 1990 y en adultos desde 1998. El programa de Mediación, Conciliación y Reparación tiene como objetivo facilitar que el menor infractor repare el daño causado, se trata de una intervención educativa efectuada a instancia judicial Nogueras-Gimeno (2012).

En **contenciosos administrativos**, se ha comenzado a introducir como mecanismo de resolución en enfrentamientos que surgen entre los administrados y la Administración pública que se encuentran litigando en un proceso judicial. Se intenta mejorar en agilidad y favorecer la flexibilidad que aporta la mediación ofreciendo soluciones ágiles, frente a la rigidez que supone el proceso contencioso.

Inmobiliaria, algunos ayuntamientos y entidades, han puesto en funcionamiento servicios específicos en el alquiler y asesoramiento hipotecario para personas con dificultades económicas o que estén en riesgo de perder su vivienda.

Así, familias hipotecadas propietarias de una vivienda; personas avaladoras de préstamos de garantía hipotecaria que por motivos de impagos pierdan su casa; prácticas abusivas en el contrato de préstamo o crédito hipotecario; etc. Este tipo de mediación se inició con la crisis económica de 2008.

Mercantil, resolver las controversias que surjan entre empresas, con la finalidad de que se preserven las relaciones mercantiles previamente establecidas o acordadas, resuelve las problemáticas empresariales, de tal manera que no solo se tuviera que llegar a recurrir a las instancias judiciales.

Consumo, El objetivo es ofrecer una vía complementaria a la judicial al surgir dificultades entre consumidores y empresas, disputas de compra-venta; utilización de un servicio, etc.

LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO SOCIEDUCATIVO. APORTES PARA UNA TEORÍA DE LA CONVIVENCIA

Fundamentos teóricos, modelos y otras perspectivas

Sin duda, nuestro proyecto procura una operación eficaz como avance optimizador de las relaciones sociales y lo logra, sobre todo, por su talante interdisciplinar. Dada la variedad científica que aborda el fenómeno de las desavenencias, y la relación con otros métodos aplicados, es la mediación y otro tipo de gestiones similares, un *saber hacer* que integra otros conocimientos -muy a menudo en un sentido didáctico- con claros dominios especializados que siguen atentos a las relaciones teoría-práctica, intelectualidad-moral, o humano-profesional.

Así pues, en el cometido socioeducativo (aprendizaje-enseñanza de las relaciones), se comparten ideas como: a) el perfeccionamiento y ordenación de la organización, b) la influencia humana, c) su intencionalidad; como la voluntad, el entendimiento, la moralidad, g) el concepto de ayuda para alcanzar metas, h) la individualización, por el cual el sujeto aprende, interpreta y cristaliza ciertas formas de lenguaje, costumbres, conocimientos y normas morales vigentes en la sociedad, i) su coincidencia y complementariedad con otros saberes en sus dimensiones filosófica, ideológica, -fundamentalmente normativa y aplicada-, tecnológica, económica, compensatoria o histórica, Colom y Núñez (2001).

Conceptualizar el término mediación no es fácil, crea confusión, tal vez por tantos adjetivos, por ese su carácter interdisciplinar, poco consensuado -por decirlo suavemente- debido a la gran afluencia de visiones, muy a menudo en competencia ideológica, Giddens (1995), las cuales pueden dificultar la delimitación de principios, funciones, objetivos, modelos o áreas, afectando, así, roles y métodos empleados en los diferentes con-

textos de acción. Desde aquí apostamos por una mirada ecológica en la apropiación del conocimiento, Bronfenbrenner (1979), donde jueguen su baza las reflexiones sobre inclusión vs. integración, o también, en el vasto binomio: diversidad/ignorancia-omnipotencia/injusticia, Sánchez Vidal-Musitu (1996). En las ciencias sociales, la oposición ha sido comprendida de maneras diferentes según los distintos paradigmas e interpretaciones. Por ejemplo, la sociología funcionalista inglesa tendió a explicar la sociedad como una forma en equilibrio donde la disconformidad significaba una desviación, síntoma de dilemas estructurales, una anomia a corregir, una enfermedad a ser curada, Parsons (1999).

Sin embargo, otros enfoques sociológicos más cercanos, aunque sitúan al poder como centro de la asimetría social y lo valoran como causa de la competición en la vida social, Foucault (2002), no lo llegan a asumir como un móvil suficientemente íntegro pues entienden que simplifica el pensamiento, tanto es así que la actual filosofía humanista supera la ingenuidad rousseauiana sobre la bondad, como también la maligna profecía de Hobbes, para denunciar el sesgo analítico de la confrontación, Habermas (1981). Las aportaciones de la psicología del aprendizaje a través de claves sociales específicas ligadas al contexto, arrojan luz a la cuestión, otorgándole a la complejidad del juego interactivo un papel catalizador.

Efectivamente, las teorías del aprendizaje pondrán de relieve la importancia de la pedagogía social como elemento comprensivo para un desarrollo de la psicopedagogía de la mediación: a) El *comportamentalismo* hará énfasis en las conductas observables pues interesan los estímulos externos, y las respuestas a éstos, buscan relaciones funcionales entre estímulos y respuestas, tomando como principio básico que el comportamiento está controlado por las consecuencias, Krumboltz y Bandura son sus destacados. b) El *humanismo* concibe la persona integrada en un todo de pensamientos, sentimientos y acciones, sus referentes, Rogers y Freire. c) El *cogniti-*

vismo planteará que es el individuo quien conoce y organiza su estructura intelectual y quien debe construir su propio conocimiento más allá de almacenar informaciones (Ausubel, Bunge, Piaget, Vygotski...). Y toda una suerte de teorías: sistémicas, psicodinámicas, de las que surgirían las tesis de Maslow, la teoría del caos de Lorenz, las inteligencias múltiples de Gardner, la educación emocional de Goleman y junto a éstas, las siempre apreciadas teorías pacifistas. Finalmente, el necesario concurso de la zoología, la veterinaria, la biología, la botánica, la ecología, injustamente apartadas de los estándares más tradicionales.

Sería difícil pensar en una definición sobre la mediación seria, afín y cerrada, que satisfaga a todo el colectivo profesional; sin embargo, destacaríamos tres posibilidades y sus combinaciones: 1 concebida como un acto individual directo, orientada a la resolución de un problema que afecta a los sujetos. 2 diagnósticos de las capacidades de los individuos con la finalidad de prepararlos para las situaciones que provocan la demanda y sus desencadenantes. 3 producción en el contexto social o comunitario, en contextos no formales o desde las formales; aplicando la primera o segunda opción. Bajo una estricta observación de los componentes sociales, el contexto retoma su importancia, ya reconocida, donde la función supera los criterios meramente asistenciales, terapéuticos o juristas, ampliando la exclusividad de la relación interpersonal-clínica hacia un servicio más complejo para su complementariedad, Berger y Luckmann (1978).

Principios de intervención socioeducativa afines a la mediación

Implicación

La misión conciliadora está centrada en los individuos y en el contexto social influyente. No acepta posturas pasivas, enmascaradas en dudosos argumentos sobre vulnerabili-

dad profesional, pues sensibilizar en competencias comunitarias y factores ambientales motiva la comprensión y el significado del trabajo. La concienciación es esencial para lograr una actitud activa centrada en la perspectiva dialéctica individuo-sociedad, Villasanté (2006).

Prevención

Su objetivo es la promoción de conductas saludables a través del estímulo de competencias personales, como la inteligencia interpersonal y la intrapersonal, con actitudes proactivas que se anticipen a la aparición del problema. Está dirigida fundamentalmente a círculos para fortalecerlos en la observancia de los fenómenos socioculturales:

- Pretende disminuir la frecuencia e incidencia de problemáticas tratando de paliar las condiciones desfavorables incorporando colaboraciones oportunas, de manera que las personas sean agentes activos de cambio.
- Su planteamiento es ecológico-sistémico, teniendo muy en cuenta los entornos y los diversos perfiles humanos, asumiendo la multiculturalidad como favorecedora de protección ante las crisis y adoptando estrategias individuales y grupales para lograr mayor eficacia, Cruz Roja Juventud (2003).

Desarrollo

Tiene un doble objetivo: por un lado, a) dotar de competencias a las personas para que puedan afrontar las demandas del entorno en diferentes momentos -enfoque madurativo- por otro, b) proporcionar situaciones de aprendizaje vital, (como lo es la conflictividad), que faciliten la reconstrucción y progreso de esquemas conceptuales -enfoque constructivista-. Hay etapas en la vida no sólo vinculadas a la edad biológica sino a una secuencia de determinantes socioculturales, periodos cuyos cambios no son fijos, sino que están sujetos a las diferencias. Cambio y progreso actúan como una red de efectos

interdependientes, que favorecen la interpretación comprensiva de las experiencias.

Empoderamiento

El fortalecimiento es un recorrido mediante el cual las personas, las organizaciones o las comunidades adquieren dominio sobre sus propios asuntos. La mediación comprometida asume el *empowerment*, como afirmaba Julian Rappaport, permitiendo conocer las dinámicas de poder que actúan en el contexto vital, motivando capacidades de autocontrol para fortalecer a los demás componentes del grupo. Ibáñez (1980) elaboró el modelo de las "5 Cs":

- Colaboración, aislar los contratiempos para establecer un plan de actuación.
- Contexto, reconocer los elementos que (pobreza, marginación, sexismo, racismo, etc.) que dificultan su superación.
- Conocimiento crítico, que permita definir un problema, clasificar la información, etc.
- Competencia, habilidades para la resolución del problema.
- Comunidad, participación común

Roles y perspectivas, una síntesis creativa de funciones:

Activista. Frente a las miradas que incapacitan, que solo ven las diferencias negativas, "no sabes, no puedes, no vales...", que desarrollan creencias de imposibilidad de trabajo si se carece de recursos (redes-barreras), para primar las actitudes, los valores, las políticas y las técnicas, pues también éstos son recursos.

Sistémica. Los enfoques que reconocen el contexto advierten sobre la dificultad de trabajar la mediación aisladamente. A pesar del enorme encargo puntual e individual, esto no debe impedir trabajar desde posiciones de *centralidad*. Las causas se funden con los efectos en un mar de nexos, y lo que pasa y lo que se piensa en un lugar, tiene efectos en otro; tal es el principio de *totalidad*, Watzlawick (1991). Por otra parte, un sistema tiende a adaptarse a situaciones de equili-

brio, *homeostasis*, y a pesar del desorden, *entropía*, la actividad buscará dar información tranquilizadora, como lo es la *equifinalidad* que se centrará más en la actualidad que en el pasado. Para cortar bloqueos y *circularidades* tiene sentido aplicar el *down*, hacerse con la confianza de los integrantes a partir del "no saber", dando protagonismo pues son éstos quienes han de liderar la narración.

Estructural. Cuanta mayor organización, más positiva la toma de decisiones. Es preciso saber el clima de relaciones, grados de tolerancia/exigencia, de responsabilidad-colaboración, de pertenencia. Las estructuras jamás son neutrales, dan oportunidades o elevan las barreras. Un buen liderazgo escucha, interpreta, comprende, puede expandir la *mancha de aceite* para sumar neutralizantes de bloqueos. Entendemos la figura conciliadora como implicada con la organización y colaboradora de liderazgos.

Estratégica. Tal es el encargo más reclamado a las agencias mediadoras comunitarias. A continuación, herramientas con las que se trabaja y se puede trabajar: El trabajo de campo, en la tradición antropológica, insinúa porqué resulta inconcebible obtener información en total aislamiento, Gadamer es el exponente de la etnometodología; plantea, en rigor, que el método se ha de adecuar a los objetivos. Novak fue el precursor de los mapas conceptuales, técnica de síntesis visual para identificar, ágilmente, elementos escondidos. El método Delphi de Kaplan, el Dafo de Humphrey, y su ampliación con éste (desarrollado más adelante). El trabajo con dilemas morales de Kohlberg, el CAME, las preguntas metacognitivas de Riviére o Garner, las aportaciones de los grupos cooperativos de discusión, de Krueger, la PNL de Bandler y Grinder. Los razonamientos por analogía, Posner o Brown, el brainstorming de Osborn, la jerarquización de posibilidades, las teorías de reformulación y resolución de problemas de (Altshuller), los diagramas de Feynman, etc..., todo para atender al autoco-

habilidades como pensar y aprender para tomar decisiones, Petrus (1997).

Ética, que sólo tiene sentido cuando entra en escena el otro, tal como decía Eco. El "deber ser", "lo menos malo", como principios interdependientes, en continua revisión, con prudencia y, al tiempo, con valentía, Román (2016). Ética social, porque cuenta con la aprobación del entorno para limitar cualquier intencionalidad individual, cuestionando la inercia institucional de dejar todo en manos del experto.

Compartida, cuando dos roles profesionales se complementan y se distribuyen el trabajo según las necesidades de la situación: soporte-asesoramiento-trabajo paralelo; combinando posiciones externa-mixta-interna.

Psicopedagógica, favorece, con sus indicaciones, la motivación para explorar, cristalizar, especificar, a partir de entrenarse en observar, preguntar, comparar, asociar, y promover actitudes de curiosidad, imaginación, interés, perspectiva... Actitudes imprescindibles que la mediación educativa utiliza contra la intolerancia, fundamentales para el entendimiento.

Socieducativa, al tener en cuenta una pedagogía de los entornos. La acción atiende a la diversidad humana, contempla en sus análisis las realidades sociales, culturales, geográficas, a fin de crear un concepto de ciudadanía novedoso y actual donde las metodologías básicas planearán sobre el cultivo de las relaciones y la gestión de las diferencias. La mediación social hará uso de metodologías colaborativas, es decir, que aceptan lo desbordante del dialogo comunitario para equilibrar significados a partir de compartir las implicaciones.

Toma de decisiones, fundamental en el ejercicio mediador. Establece un plan de acción para clarificar valores, identificar alternativas, anticipar consecuencias que ayuden a decidir el establecimiento de metas. Comenzar. Valorar con la posibilidad de repensar en caso de errores. Proponiendo análisis de

fines-medios que superen las inercias, ya sumeridas del *ensayo-error*.

MODELOS SOCIOEDUCATIVOS EN MEDIACIÓN SOCIAL

Los modelos son guías para la acción, marcos interpretativos de la realidad, enfoques. Identificarlos supone revisar las bases teóricas en que descansan. Son útiles porque ofrecen un marco de referencia para la acción sin necesidad de recurrir a teorías y así poder representar de forma simplificada realidades complejas, facilitando la comprensión de un problema, Mario Bunge es un referente.

Al modelo terapéutico no podemos marginarlo pues está presente en todo momento, es un estilo tradicional (el propio encargo institucional lo favorece), en ocasiones atiene a criterios burocráticos por su comodidad. Procura fundamentalmente crear espacios seguros para relajar la comunicación con las partes (hay quien podría entender que es una acción de choque), posee un carácter asistencial, esencialmente remedial, preferentemente externo y directo, fuera de lo social y escasamente implicado.

Los modelos cooperativos suelen enfatizar sus esfuerzos en la búsqueda de soluciones bajo la implicación comprometida de los agentes que consultan, que adquirirán conocimientos, habilidades para actuar en sus interacciones. Servicio indirecto de apoyo profesional temporal, sistemático, relacional, simétrico (no jerarquizado) y triádico, es decir, dirigido a personal que atiende a terceros. Puede iniciar la relación centrándose en un problema terapéutico para luego proponer una perspectiva preventiva o de desarrollo. El rol parte de una relación de igualdad, pedagógica, de coordinación y organización que se apoye en procesos mentales de representación, evolución, de regulación y adaptabilidad, de flexibilidad y reflexión. Su enfoque apunta a los recursos humanos (no materiales) de que dispone el medio, Pindado (2008).

El modelo sociocomunitario es un estilo comprometido con el proceso emancipatorio activista, coincide con el *empowerment*. El desarrollo comunitario es un concepto que incide en una acción de la propia comunidad, favoreciendo la comunicación entre *intermedios* contribuyendo a la identidad colectiva para hacer uso de los propios recursos, aplicando métodos próximos, consensuados, cercanos a lo problematizante para la resolución de trabas, Marchioni (1999).

El modelo participativo, que contempla la complejidad de las múltiples visiones de la realidad poco conectadas entre sí y que provocan intervenciones fraccionadas y compartimentadas. Sus ejes vertebradores: a) convivencia, a través de la cohesión, como finalidad, b) diversidad como elemento catalizador, c) comunidad en participación como proceso. Trabajando mucho la información compartida sin exclusiones (igual contenido con diferentes lenguajes); con recursos como cartas, actas, informes, guías, hojas informativas, revistas; creando espacios de encuentro creativos, contando con el tejido asociativo, construyendo conjuntamente protocolos, con técnicos, agentes neutrales y la administración en el liderazgo. Priorizando las relaciones para compensar la rigidez de las normas, fortaleciendo a los colectivos, reconociendo a todos los grupos, equilibrando las atenciones y adaptándolas junto a la creación de nuevos contextos de encuentro.

Marco conceptual de transformación comunitaria. Democracia-ciudadanía-convivencia-interculturalidad

Convivencia es una noción relacional, procesual, cambiante y dinámica, armoniosa, pero no debe ser idealizada pues la comunidad, lugar de encuentro y unión, es conflicto. Sin embargo, la democracia no será efectiva sin la existencia de diálogo entre una diversidad de opiniones, casi nunca coherentes entre sí. Representa una característica propia de las sociedades complejas, Durkheim (1985).

La postura que niegue la conflictividad no es democrática, supondría hacer valer unas concepciones sobre otras reproduciendo la jerarquización social, Becker (1977). El devenir democrático se ve interrumpido cuando se imponen valores, normativas, acciones sin mecanismos participativos de expresión y acceso a la información, donde las disparidades no son aprovechadas en lo positivo y se transforman en rupturas latentes. Promover la democracia local significa, pues, atender a las relaciones sociales: a) El respeto a las normas y la generación participativa de otras nuevas. b) Trabajar en las actitudes de tolerancia activa. c) Compartir valores. d) Tareas para la pacificación. e) La identidad local y el sentimiento de pertenencia..., todas ellas muy desarrolladas en las teorías del reconocimiento y el menosprecio, de Honneth. Las dificultades que presenta el abordaje socioeducativo en la comunidad surgen al no otorgarles un origen complejo y multicausal. Si las actitudes son autoritarias se desvanece la responsabilidad en lo común, si se emplean formas aisladas se puede simplificar la situación arriesgando la visión integral de las interferencias. Una buena práctica tendrá en cuenta la eficacia de la reunión de equipo, el cumplimiento de acuerdos, el seguimiento de acciones, la documentación con indicadores, etc, Cepaim (2013).

Dimensiones de la convivencia

La secuencia de una labor ágil será aquella que tenga en cuenta qué aspectos de la vida local deben impulsarse, vinculando al desarrollo del civismo todas sus dimensiones, formulándolas como objetivos (relacionales, normativos, axiológicos, participativos, comunicativos, conflictuales, actitudinales, identitarios y políticos), cruzándolas con los indicadores en adelante especificados. Los espacios de reflexión serán más efectivos si pueden fomentar: 1) la participación de agentes; 2) la promoción de habilidades, 3) acciones en red y 4) transferencias comparadas,

Indicadores de Convivencia

Los principios socioculturales deberán ser los objetivos de sociabilidad en lo local y habrá que observar bien, para una mejor evaluación: a) Convivencia; igualdad y respeto mutuo, hacer en común. b) Coexistencia; limitar las disputas, aunque los lazos sean débiles. c) Hostilidad; mala relación, desconfianza, agresiones, (Giménez, C. 2005).

Metodología de la intervención

- Clasificar los ámbitos frágiles y sus áreas políticas: vivienda-ocio-escolaridad...
- Interrogarnos sobre la utilidad de nuestra propuesta dando ejemplos prácticos (presentando experiencias).
- Introducir criterios *CAME*: Suprimir – Evitar – Fomentar – Conservar.
- Establecer procedimientos prácticos según los indicadores de convivencia.
- Contrastar los diferentes diseños con la dialéctica *presente-futuro*.
- Realizar acciones en todas o en alguna de las dimensiones de la convivencia.

RETOS DE LA CONVIVENCIA: LA COVID-19 ¿MEDIACIÓN EN ESTA CRISIS?

Algunos economistas definen la COVID-19 como la primera gran crisis sin manual de instrucciones. La COVID-19 ha traído una siniestra originalidad a la historia de las crisis mundiales. La causa subyacente de la recesión es un shock verdaderamente exógeno que se originó fuera de la esfera económica y financiera.

Como se ha dicho, las pugnas forman parte de nuestras vidas, pero el estado de alarma ha sido el gran reto de las situaciones difíciles; en casa, con la familia; sin escuela; en el vecindario; en lo laboral o bien por ser personal esencial; por estar teletrabajando en condiciones extremas o por quedarse en paro; en

situaciones de separaciones o divorcios con la guarda de hijos-hijas que ha generado graves disputas entre progenitores, etc. Por no hablar de todas las circunstancias después del confinamiento sin tener claro cómo rehacer las propias vidas. Potenciado la mediación, la cooperación para obtener soluciones siempre es mejor que las decisiones unilaterales impuestas, los intereses compartidos son oportunidades y además el mediador ayuda a tener en cuenta en un entorno seguro y como parte del mismo los egos, envidias, miedos y ansiedades, con lo cual se establece una colaboración empatizada, fluida y tal vez más amigable.

Mejías (2020), Magistrado de Valencia y vicepresidente de GEMME España (Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación), augura el aumento de la conflictividad tanto por la aparición de nuevas controversias como por la exacerbación de las ya existentes, apostando por la mediación como instrumento de liberación y desarrollo de la cultura de paz.

La reacción del colectivo profesional en Cataluña no se hizo esperar. Con un alto grado de responsabilidad, y de manera rápida y generosa, surgieron algunas iniciativas, así desde ACDMA, Associació de Professionals de la al Mediació de Conflictes de Catalunya se puso en funcionamiento un programa de mediación electrónica, de urgencia en las discrepancias, especialmente familiares, gestionado por mediadores voluntarios y gratuito. También El Centre de Mediació de Catalunya, inició un servicio gratuito para las partes, de forma telemática, de mediación exprés que durará hasta el mes de octubre. Los ayuntamientos han mantenido, desde el primer momento sus servicios municipales no presenciales. Hay que tener en cuenta que la ley de 2012 ya permitía la utilización tecnológica para posibilitar la comunicación a distancia, por tanto, no se necesita ninguna reforma legal para utilizar las plataformas virtuales como instrumentos habituales. Se implemento, pues, de manera intensiva y

exclusiva la vía digital, resultando útil y bien acogida por profesionales y clientes.

Además, se editaron múltiples artículos y recomendaciones para una mejor labor y se celebraron seminarios on-line con la finalidad de responder al trámite de las nuevas exigencias y carencias.

Nuestro método ha estado, como siempre, al servicio del conjunto de la población, escuchando, orientando, acompañando y ayudando a muchos en la idea de repensar constantemente el concurso de la Administración pública en lo colectivo.

CONCLUSIONES

La práctica dialogada de antagonismos debe ser un recurso más de las políticas públicas, teniendo en cuenta todo lo que está en juego en estos momentos: confinamiento y desconfinamiento. Las pérdidas han sido y serán intensas, dejarán situaciones no resueltas en lo familiar, lo empresarial, lo comunitario, etc.

La mediación no sólo sirve como complemento a la administración de Justicia, ya colapsada; sino que tiene un papel primordial en cuanto apunta a tener más en cuenta las preocupaciones e intereses de lo urbano, en continua transformación social. Son muchos años trabajando en la evolución y desarrollo de modelos y procedimientos de responsabilidad cívica transformadora. La población sigue sin tener una información rigurosa de nuestra oferta a pesar de su implantación hace ya muchos años; no obstante, aplaudimos su consolidación en la escuela, en el tiempo libre y en el mundo local en general. Tal y como hemos explicado más arriba, creemos que hay que trabajar en tres ejes: 1) Acción social, compartida, atendiendo a la vulnerabilidad, sin olvidar el activismo por la paz. 2) Acción comunitaria, empoderando, creando vínculos institucionales y de confianza, que el ciudadano participe en la elección de cuál es el mejor método que puede resolver su contienda 3) Acción colegiada,

profundizando en el rol profesional, en la *etichidad* y las formas de operar.

Las aportaciones recíprocas entre mediación y educación están absolutamente justificadas y se entretajan a la vista de las contribuciones que se dan entre una y otra. Se trata de una dialéctica entre diversos entornos: políticos, socioculturales, digitales, éticos, ecológicos, donde ambas perspectivas se complementan en un factor común, complejo, que podríamos convenir en lo social. El aprendizaje (de la norma, del descubrimiento del otro, del negocio de significados, del acuerdo...) requiere de agencias de enseñanza competentes. Es de ahí la relación mediación-pedagogía, y en concreto de la acción pacificadora en lo social, resultando un maridaje excelente. Intuimos un perfil que combina; a) una orientación de ayuda b) que aporta un conjunto de conocimientos, modos y principios teóricos para mejorar la planificación, el diseño, la aplicación y evaluación de un modelo de preventivo, comprensivo, sistémico y continuado que se dirige a las personas, las instituciones y el contexto, c) que contempla distintas fuentes disciplinares d) bajo la finalidad del bien común, e) no aislada, f) que cuenta con la implicación de gran parte de agentes sociales, g) para procurar programas comprensivos e integrados con el horizonte del desarrollo comunitario.

REFERENCIAS

- Barbero,A. et alt. (2006) Deconstruir la imagen del enemigo. Cuadernos de educación para la paz: Barcelona, Escola de cultura de paz. UAB.
- Becker,H (1977) Trucos del oficio: Madrid, s XX,
- Berger,P y Luckmann,T (1978). *La construcción social de la realidad*. Madrid: Amorrortu editores.
- Bronfrenbrenner,U (1979). La ecología del desarrollo humano: *Paidós Barcelona*.
- Cabrera,P y Lorenzo,F. (2008). "*La mediación, caja de herramientas ante el conflicto social*". En: Revista de Estudios Sociales y de sociología aplicada. enero-marzo.
- Carrascal Gutierrez,A (2011). "La mediación internacional en el sistema de Naciones Unidas y en la Unión Europea: Evolución y retos de futuro. Revista de Mediación año 4 n.8 2 sem.
- Calvo,R (2014). *Mapeo de conflictos. Técnica para la exploración de conflictos*: Gedisa, Barcelona
- Cepaim, (2013). Catálogo de buenas prácticas en acción comunitaria, Fondo europeo para la integración.
- Colom, AJ y Núñez, L (2001). Teoría de la educación, Madrid: Síntesis
- Cruz Roja Juventud (2003). Estrategias educativas para la prevención de la violencia. Mediación y Diálogo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Dahrendorf, R (1990). El conflicto social moderno: *Mondadori*, Madrid
- De la Hoz Pérez,C (2019). "*Mediación escolar: un proceso de resolución de conflictos y prevención de bullying en centros educativos*". En Familia. Revista de ciencia y orientación 57.
- Derrida, J. (1997). "*Una filosofía deconstructiva*". En Zona erógena, 35. Disponible http://www.jacquesderrida.com.ar/textos/filosofia_deconstructiva.htm > [25 de agosto del 2013].
- Durkheim, E. (1985) La división del trabajo social. Planeta Agostini, Barcelona.
- Ferrari F – Marquez,E (2018) "*Agridulce es la vida. El valor del conflicto en la empresa*". Disponible en <http://www.centromediacionbarcelona.com/cmbdef/wp-content/uploads/2018/03>
- Foucault, M (2002) Vigilar y Castigar: siglo XXI, Buenos Aires.
- Generalitat de Catalunya (2020). Llei 9/2020 del 31 de juliol de modificació de llibre segon del Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona i la familia y de la llei 15/2009, de mediación en el ámbito del derecho privado.
- Giddens,A (1995) Modernidad e identidad del yo. Península, Barcelona.
- Giménez,C (2005) "*Convivencia: conceptualización y sugerencias para la praxis*". Cuadernos Puntos de vista, Madrid
- Honneth, A (1997) La lucha por el reconocimiento: Crítica, Barcelona,
- Ibáñez, J (1980) Poder y libertad: Hora, Barcelona
- Habermas, J (1981) Teoría de la acción comunicativa, Santillana, Madrid.
- Ibáñez,J. (1980) Poder y libertad. Barcelona, Hora.
- Lederach JP (2000) El abecé de la paz y los conflictos: Catarata, Madrid
- Markus,M (2013) El vibrar de las narrativas: Paidós, Buenos Aires.
- Madrid Liras,S. (2017). "*Porqué un 4 modelo de mediación: aportaciones e integración del modelo de mediación insight*". Revista Mediación, vol 10 n.2. ADR. Análisis y Resolución de conflictos-
- Marchioni,M (1999) Comunidad, participación y desarrollo: Popular, Madrid.
- Mejias,J,F. (2020) "*Mediación en tiempos de Covid19*". En GEMME España <https://mediacionesjusticia.com/gemme-espana-2/mediacion-en-tiempos-de-covid19-reflexiones-de-un-magistrado>, Video disponible.
- Montosa, S.(2015)."*Modelos de mediación, Harvard, Circular Narrativo, Transformativo*" Escuela itinerante para la construcción de cultura de paz. Medellin. PDF disponible.
- Munduate,I y Medina,F (2013) Gestión del conflicto, negociación y mediación: Pirámide, Madrid
- Nató,A, Montejo,D, Negroed,O (2018). Mediación comunitaria. Astrea, Fen Buenos Aires.
- Nogueras,A Gimeno,R (2012). "*De la mediación y la reparación de la víctima a la Prevención*". Res. Revista Educación Social, 15 Julio.
- Novak,J. "Mapas conceptuales", en <https://concepto.de/mapa-conceptual/#ixzz6tnq7lkyf>

- Parsons, T. (1999). Sistema social: Alianza, Madrid.
- Panchón, C y Ferrari, F (2006) *“La mediación en problemas de convivencia familiar”*. En: Temps d'Educació nº 31. ICE-UB, Barcelona.
- Petrus, A (1997) Pedagogía social: Barcelona, Ariel.
- Pindado, F (2008) La participación ciudadana es la vida de las ciudades: Serbal, Barcelona.
- Puig JM (2013). La construcción de la personalidad moral, Paidós, Barcelona
- Reina, F -coord.- y VVAA (2002) *Mediació i educació social: “un present i un futur a descobrir”*. Quaderns d'educació social nº 1. Barcelona: Col·legi d'educadors i educadors de Catalunya (Ceesc).
- Román, B. (2017). “Palabras y discursos envenenadores”. Documentos. Fundación Cultura de Paz: Barcelona
- Sánchez Vidal, A Musitu, G (1996) Intervención comunitaria: aspectos científicos, técnicos y valorativos, EUB, Barcelona
- Six, JF (1997) *Dinámica de la mediación*: Paidós, Barcelona.
- Soares, M (1996). Mediación. conducción de disputas, comunicación y técnicas: Paidós mediación, Barcelona.
- Watzlawick P (1991) *Teoría de la comunicación humana*: Herder, Barcelona Villasante, TR (2006) *“Lo comunitario y sus saltos creativos”*. Cuadernos de trabajo social, nº19, pgs, 225-254

NOTAS

1. “No se trata entonces de levantarse contra las instituciones sino de transformarlas mediante luchas contra las hegemonías, las prevalencias o prepotencias en cada lugar donde éstas se instalan y se recrean”. Derrida, J (1997)
2. “Podríamos hacer dos columnas. A un lado pondríamos un lenguaje cordial, cuidadoso, con palabras que crean futuro... Esta sería la cultura de la paz que debemos intentar trabajar mediante el lenguaje. Y al otro lado estaría la cultura de la violencia simbólica. Mientras el lenguaje cauteloso va en busca del entendimiento, el lenguaje cínico se sitúa en el no acuerdo, el vencedor y, en consecuencia, el alargamiento del conflicto. (Román, B (2017, 24)
3. El sociólogo Johan Galtung nos invita a observar críticamente las teorías darwinianas, interrogando por la ideología que hay detrás de una u otra concepción. Según él, la teoría de la selección natural en el fondo, significa que la «élite» se afirma mediante la fuerza. Vicens Fisas (2004), otro teórico-didáctico por la paz, coincide en esta reflexión: “Comparto la rabia de mucha gente ante este desorden universal que es presentado como natural”. Procesos de paz y negociación en conflictos armados: Barcelona, Paidós.
4. “Muchas prácticas educativas contribuyen a formar aspectos esenciales de la personalidad, pero quizás merece la pena citar aquellas que toman los procesos de clarificación y autobiografía como ejes de sus propuestas: reconocer y apoyarse en los demás, implicándose en prácticas de amistad y de cooperación, para reconocerse a sí mismo, esforzándonos por construir una personalidad autónoma y una biografía satisfactoria, maneras de fabricar humanidad” Puig, JM (2013)