

Las mediaciones en la comunidad. Una modalidad de acción socioeducativa

1. Introducción. Una definición amplia y otra estricta de las mediaciones

El término *mediación* tiene un uso específico según sean las actividades sociales. Acompañado de otros significantes (conciliación, negociación, arbitraje, etc.), la mediación ha sido reconocida generalmente en los ámbitos internacionales y en concreto en los avatares de las guerras; aunque también la hemos experimentado como usuarios en diferentes momentos. La mediación, sea formal o espontánea -informal-, irrumpe en nuestra actividad cotidiana en terrenos de lo:

- terapéutico o clínico: diversos tipos de malestar psíquico,
- en determinados modelos del aparato jurídico: justicia de menores, juzgados de familias, jueces de paz,
- en las planificaciones socioeconómicas o desacuerdos laborales: juntas de arbitraje, mesas de negociación, como también
- en aspectos ligados al consumo: oficinas del consumidor, inspección de calidad...

En definitiva, y como podemos observar, en situaciones que pueden provocar conflictos entre las partes.

Mediar, en un sentido amplio, significa –pretende– *poner en relación, presentar, enseñar algo a alguien, mostrar*, y en esencia significa **facilitar**. Nosotros le damos un valor educativo. A pesar del conflicto, la mediación es puente entre el conocimiento y el acto de conocer, es decir, la formación; Nassif dice (1975: 234):

Por mediación se transmiten los bienes culturales, el contenido del saber, y se cultivan las capacidades y disposiciones de los individuos y de la comunidad.

En el marco de las interacciones sociales proponemos las posibilidades pedagógicas de la mediación y no sólo las que se dan en la escuela sino también las que no se dan en el seno de las comunidades globales. Dicha postura o intención requiere además de agentes, agencias o cosas –instrumentos– (Mosterín, 1978), que en un nivel intermedio se sitúen correctamente para garantizar buenas reacciones.



Así pues, mediación y acción social arrojan un producto, a saber: *mediación social*, con un amplio repertorio de posibilidades:

- **didácticas** (materiales, metodológicas, instrumentales...),
- **tecnológicas** (competencias, pensamiento crítico, estrategias, habilidades, conocimientos...),
- **éticas** (actitudes de alteridad, cooperativismo, afectividad...),
- **ideológicas** (racionalistas, críticas, participativas), o
- **políticas**, que en el caso de las sociales reflejan su disposición por matizar y flexibilizar otras medidas, como las económicas, que fácilmente pueden enfrentar los diferentes intereses humanos.

Pero más allá de generalizaciones nuestro propósito será estricto. Se trata de promover en el seno de las comunidades locales y en las diferentes organizaciones que se integran en éstas (vecinales, políticas, recreativas, institucionales, académicas...) la necesidad de identificar las prácticas mediadoras *como procesos que pretenden conseguir el acercamiento entre las partes implicadas en un conflicto para que ellas mismas busquen su propia solución.*

2. Los conflictos como operadores del cambio: fundamentos de la mediación social

Las relaciones sociales contemplan un combinado de intercambios comunicativos que se caracterizan por varias dinámicas: por las **actitudes** o predisposición de las personas a tener relaciones y los propios intercambios entre éstas (García Garrido, 1971). Nisbet, por ejemplo, las clasifica de esta manera: psicológicas, humanas y sociales. En tal interacción, comenta Quintana (1984), dos fuerzas emergen en el comportamiento: atacar y defenderse. Entonces, si las personas tienen la capacidad de modificar, cambiar o transformar pautas de conducta a partir de su receptividad a la influencia de los otros, la **norma** y el **conflicto** serán dos componentes fundamentales de la interacción social.

Los conflictos pueden o tienen la posibilidad de aproximar a los beligerantes. Son instrumentos de expresión que se procuran las personas para liberarse de las presiones o bien sus circunstancias hacen encontrar motivos que refuerzan su unidad (Dahrendorf, 1990; Coser, 1970; Touzard, 1981). Sin inherentes al destino individual o colectivo, y es por esta misma razón que existirá una fuerte correspondencia entre las formas de tratar el conflicto con las actitudes previas con que se aprecie: rechazo, reto, indiferencia...

3. La acción social en los municipios: el marco de las mediaciones comunitarias

No hay aprendizaje sin la participación del que aprende

Los equilibrios humanos se mantienen y se transforman en la medida que existe satisfacción: lazos con el territorio, con la propia red familiar (unidad social); vinculación con el legado cultural como fuente de conciencia de unidad, de creación cultural conjunta para enfrentarse al futuro -cooperación, coordinación- (Erdozain, 1986, 102). La vida social es el marco adecuado para fortalecer la acción equilibradora, cívica o normativa de la sociedad; la de las relaciones que se dan en la familia, en la escuela, en el trabajo, en los grupos de afinidad, etc...

Cuanto mayores son las ciudades, mayores son los retos de convivencia, mayor es la intensidad de problemas, pero también es mayor la disponibilidad de recursos complementarios (Ayuntamiento de Barcelona, 1994). El sistema de servicios promueve la calidad de la atención a las personas con criterios de estímulo para su autonomía con actividades emancipadoras (Faure, 1985).

Una desacertada intervención en los conflictos, cuanto menos por no tener la posibilidad de tratarlos como dificultades de superación o por ser reprimidos en lugar de utilizar otras respuestas, puede provocar una intensificación de comportamientos indeseables. Cuando no hay explicación se justifica el ruido.

La dialéctica, el diálogo creativo, la puesta en común, son puentes entre las desviaciones y el municipio organizado, la razón de la ciudad (Puig, 1990). Es provechoso hacerse eco de las propuestas metodológicas que proponen dar énfasis a las estructuras sociales intermedias (grupos de autoayuda, voluntarios sociales, redes familiares, amistades...) como mediadoras activas, en un sentido amplio, que benefician con su apoyo los sentimientos de pertenencia, afiliación y autoestima (Navarro, 1994). Si la comunidad competente es aquella capaz de observar sus dificultades e identificar sus recursos y activarlos, cada vez más será la comunidad la llamada a ser colaboradora activa en los nuevos retos sociales (Diputación de Barcelona, 1995).

No hay aprendizaje sin la participación del que aprende, pero existiría una óptima enseñanza social y cívica de no atender a bases psicopedagógicas - optimizadoras- que pretendan menguar la distancia entre lo ideal y lo real (Sanvisens, 1985, 87; id., 1986, 210). Aún más, sin la apropiación de modelos tecnológicos para la intervención social (como es el caso de los conflictos) los profesionales rara vez saltaremos la frontera de la pura sensibilidad (Sarramona, 1990, 49).



Estaremos de acuerdo con Bronfenbrenner (1987, 234) cuando argumenta que el individuo estará más preparado:

- cuanto más conozca los diferentes entornos normativos que le rodean,
- cuando estos entornos establezcan vinculaciones directas o indirectas entre sí, y
- cuando los entornos sean conscientes de su capacidad para modificar y gustar comportamientos a partir de la transformación y creatividad de las normas –transcontextualización–.

4. Hacia una pedagogía de la mediación

Necesitamos procedimientos alternativos a la mera instrucción verbal y creemos interesante darle el justo significado a la **acción conciliadora** como ejercicio práctico y utilitario de puesta en marcha de los acuerdos además de su aportación al diálogo meditado. Sus principales características serán la invitación a experimentar, la disposición de metas claras para el encuentro de resoluciones. Las finalidades de tal acción se fundamentan en el equilibrio entre la exigencia y la tolerancia, en responder a las necesidades trascendiendo la mera derivación o la respuesta puntual, en dar a conocer el mensaje de los derechos y deberes (Camps, 1990).

Toda acción intencionada debe perseguir, en su dimensión técnica, tres niveles de capacidad: dar conocimientos, poseer habilidades didácticas para transmitirlos y crear una predisposición para que los conocimientos se aprendan y consoliden (Novak-Gowin, 1988). Las posibilidades de un servicio de mediación no deben reñir con la exigencia de eficacia que impera en los diseños interventivos, pero los servicios tampoco deben perder la dimensión educadora, personalizante y humana que también se les exige (Habermas, 1984), se hace necesario tener muy presentes los climas de relación, la motivación, la anticipación de resultados...

La atención a los individuos precisa de nuevas fórmulas para garantizar la objetividad y la ética consecuente con el Estado de Derecho. Actuar con criterios de intervención desde un enfoque preventivo supone partir del análisis de los derechos en contra del difícil análisis de las necesidades (De Leo, 1987), del énfasis de las garantías frente a los dudosos usos de la discreción y la confidencialidad. Necesitamos alternativas a la terminología, acaso “*patologizante*”, que subyace en el concepto re inserción e incluso en la propia intervención normalizadora.

**El sujeto u
objeto de
intervención es
más el espacio
de influencias
que el propio
individuo**

La credibilidad social de las mediaciones requiere una formalización de la propuesta. Si por prevención educativa normalizada entendemos la compensación del malestar o el evitar el tratamiento jurídico ordinario de los conflictos, le estamos dando a la mediación en la comunidad un papel justo. Se trata de plantear que ciertos procesos se aborden bajo procedimientos significativos y cercanos a las partes en conflicto (Bany-Johnson, 1970), por ejemplo garantizando el respeto, evitando en la medida que se pueda procesos estigmatizadores y acumuladores de resentimientos. No quisiéramos sólo mencionar problemáticas tipificadas como delito, se trata de ampliar el espectro de conductas que puedan ir en detrimento de la convivencia y la paz social.

La acción mediadora debe traspasar las vías de la “*legalidad*” administrativa. Se trabajará en el sentido de la anticipación a partir de los indicios, si cabe, más allá de esperar pruebas, se incidirá en la línea de proponer, facilitar, invitar (Reina, 1995), de “*ir al encuentro de...*” (Maza, 1992).

Nos parecen de dudosa calificación aquellas intervenciones que en conflictos de comunicación admiten el trato con una sola de las partes haciendo juicios de valor sin conocer otras versiones, buscando la responsabilidad absoluta y no compartida (Petrus, 1988, 20). La adaptación, la inadaptación, la reincorporación, están en función de tales relaciones y de su óptimo desarrollo (Dewey, 1966). La mediación rompe con el prejuicio de que una de las partes (y esto es una sensación recíproca) es incompetente para decidir, y por lo tanto, para actuar correctamente en uno u otro sentido (Lory, 1986, 41). También es crítica con formas de obsesión por la eficiencia: la tecnocracia y el clientismo (Gimeno Sacristán, 1982).

Los énfasis psicológicos, sociológicos, epistemológicos, que gravitan sobre los diseños de intervención conciliadora se basan en el personalismo, la perspectiva optimista del ser humano, la orientación para la vinculación comunitaria y social, la resolución de problemas a partir del “*todos ganamos*”, las propuestas compartidas y los principios de creatividad, participación y globalización entre otras cosas (Froufe, 1991). Nos referimos a las metodologías “*del desarrollo comunitario*” o de la “*investigación-acción participativa*” (Pérez Serrano, 1990; Villasante, 1991; y otros mentores inspirados en personalidades como Dewey, Elliot, Lewin, Freire, Rogers...).

Una intervención justa y acorde a los nuevos tiempos no sólo ha de centrarse en los casos de disocialidad susceptibles de lo terapéutico o jurídico sino de los social, pues para nosotros el sujeto u objeto de intervención es más el espacio de influencias que el propio individuo (García Carrasco, 1985). La intervención debe prestarse a colaborar en ambientes cotidianos, en los ámbitos donde se generan los problemas sociales.

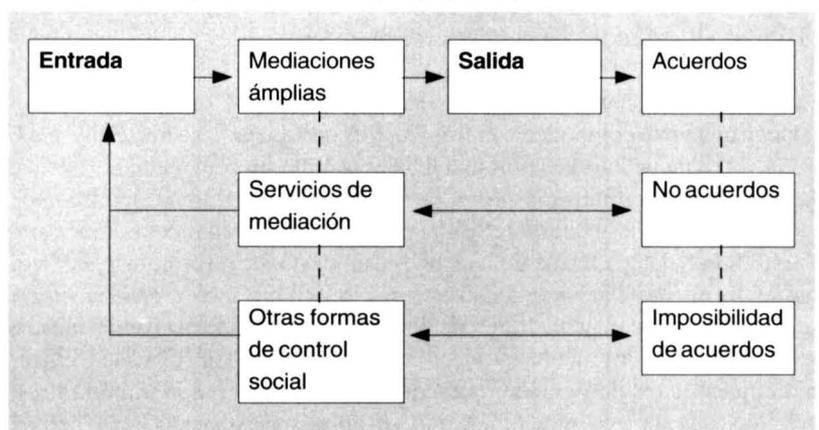


Creemos que determinadas respuestas sociales no debieran ser iniciadas por el ritual del rechazo o del castigo. No nos negamos a la acción correctora, pero estaría bien considerar las habilidades que la población y las instituciones precisan para reforzar conductas alternativas a la represión, cuanto menos de entrada. Nuestro propósito ahonda no sólo en el sentido utilitario y técnico –pragmático– de posibilitar las respuestas (Bandura, 1982; Roth, 1986) sino en el político y cultural de interferir, con la razón, en los sentimientos –razonamiento de los juicios– (Elster, 1988).

Significado de la mediación (Figura 1)



Diferentes respuestas sociales (Figura 2)



5. Un servicio de mediación

Tras este breve recorrido llegamos a una serie de conclusiones que suponen una declaración de propósitos en el desarrollo de las mediaciones. Ya sea como una técnica, como una modalidad de acción (parte específica de los muchos servicios polivalentes) u otro tipo de implementaciones, cabría la necesidad de:

- **legitimizar** sus prácticas en el sistema formal e institucionalizarlas;
- **concienciar** (conocimiento-interpretación) acerca de las relaciones humanas. Introducir en los intercambios la habilidad negociadoras como fórmula normalizadora en las relaciones;
- **estructurar** espacios de mediación como mecanismo de afrontamiento de los retos sociales;
- **facilitar el acceso**, ofrecemos a las partes en desacuerdo para colaborar en la toma de sus propias decisiones. Fortalecer valores de arrepentimiento, no permisividad de las infracciones, observación sin prejuicio...
- **dar credibilidad** política a las acciones sociales que persiguen la autonomía personal y colectiva.

Se impone presentar una propuesta que implemente y haga efectivo el desarrollo de las ideas que se han desgranado.

No faltan reivindicaciones deontológicas o ciudadanas sobre mejoras en la coordinación o la formación permanente... La policía está atada a la necesidad de evidencias, los servicios sociales no pueden eludir el encargo de satisfacer las demandas sin demasiado tiempo para reorientarla, los juzgados siguen actuando con conocimiento parcial de las posibilidades o déficits del medio inmediato, el magisterio exige más tiempo de dedicación al alumnado –tutorías– y la colaboración externa...

La multiprofesionalidad y la perspectiva participativa de la intervención añaden un nuevo componente entrópico a la coordinación social (Sanvisens, 1984, 71) aunque intervención social no es posible sin contar con los demás. La mediación formalizada no es un invento, pero creemos que algunos casos profesionales necesitan de una redefinición, de un reconocimiento y credibilidad, de una formación, de un presupuesto, de un contraste técnico. No es lo mismo estar implicado que ser un tercero ajeno, esperar en un despacho que acercarse, tratar de informar que conducir hacia nuestro parecer... Pensamos que la actividad mediadora no es tan sólo una técnica, ni tampoco un estilo de trabajo (aunque ambos aspectos son importantes), creemos que es una modalidad que se nutre –y esto es lo que hemos

La actividad mediadora es una modalidad que se nutre de la reflexión pedagógica



intentado demostrar— de la reflexión pedagógica, tomando otras fuentes como acto de transversalidad para desembocar en el acto socioeducativo.

Según la orientación política de los municipios, normalizadora o sectorizada, amplia o restringida, tendrá cabida la propuesta:

- bien como programa adscrito en alguna área: Alcaldía, Servicios personales o de bienestar, Participación ciudadana, Acción cívica, Educación, Juventud;
- bien como proyecto específico (temporal, geográfico);
- bien como un servicio dotado de estructura autónoma; o
- simplemente utilizado como recurso de formación para la mejora de estilos y prácticas de diferentes agentes.

Sea cual fuere la modalidad, la infraestructura, los recursos humanos, se deberá atender a cuantos agentes actúen (se trata de una labor de colaboración) y a las circunstancias socioculturales de los contextos: asociacionismo, actividad comercial, demografía, zonas desfavorecidas, índices de riesgo, pues dependiendo de tales variables la mediación tenderá a establecer una u otra estrategia.

Un rápido catálogo, a modo de ejemplo, de situaciones de malestar en que sería oportuno ofrecer espacios para las mediaciones:

- grupos de personas que frecuentan espacios públicos, plazas o esquinas, y que producen molestias a los vecinos.
- vecinos de una comunidad de propietarios que se enfrentan por determinadas razones: falta de pago, negación de mejoras para el conjunto (un ascensor, pintar la fachada), ruidos de animales o instrumentos...
 - absentismo u otro tipo de malestar escolar.
 - malestar entre padres e hijos, en parejas.
 - accidentes en la vía pública. Atropello con una bicicleta.
 - rupturas por herencias.
 - desperfectos de mobiliario público.
 - establecimientos nocturnos o ruidosos.
 - aparcamiento sobre aceras.
 - insatisfacción ante un servicio municipal.
 - malestar laboral.
 - ...

Francesc Reina, pedagogo y educador social
Robert Gimeno, DAM-mediador en el ámbito penal juvenil



FUNDACIÓ PERE TARRÉS
Institut de Formació

Bibliografía

- **Ayuntamiento** (1994) *Propuesta de anteproyecto de ley sobre organización y funcionamiento de la Justicia Municipal de Paz de Barcelona*. Barcelona.
- **Bandura, A.** (1982/74) *Teoría del aprendizaje social*. Espasa Calpe. Madrid.
- **Bany-Johnson** (1970) *La dinámica de grupo en la educación*. Aguilar. Madrid.
- **Bronfenbrenner, U.** (1987) *La ecología del desarrollo humano*. Paidós. Barcelona.
- **Camps, V.** (1990) *Virtudes públicas*. Espasa. Madrid.
- **Coser, L.** (1970) *Nuevos aportes a la teoría del conflicto social*. Amorrortu. Buenos Aires.
- **Dahrendorf, R.** (1990/1988) *El conflicto social moderno. Ensayo sobre la política de la libertad*. Mondadori. Madrid.
- **De Leo, G.** (1987) *Una alternativa al tratamiento de menores... A Menores: la experiencia española y sus alternativas*. Universidad Autónoma. Madrid.
- **Dewey** (1966) *Naturaleza humana y conducta*. FCE.2. México.
- **Diputació** (1995) *Los Servicios Sociales Municipales*. Congreso. Diputació de Barcelona. Federació Espanyola de Municipis/Ministeri d'Assumptes Socials. Sitges.
- **Elster, J.** (1988/1983) *Uvas amargas. La subversión de la racionalidad*. Península. Barcelona.
- **Erdozain, A.I.** (1986) *Los valores básicos de una sociedad y el desarrollo comunitario*. En Revista de Pedagogía Social, 7. P.99-127. Universidad de Murcia. Murcia.
- **Faure, y otros** (1985/1972) *Aprender a ser*. Alianza Editorial. Unesco. Madrid.
- **Froufé-Sánchez** (1991) *Planificación e intervención socioeducativa*. Amarú. Salamanca.
- **García Carrasco, J.** (1985) *Ideología y discurso pedagógico*. En Condicionamientos sociopolíticos de la educación. Ceac. Bcn.
- **García Garrido, J.L.** (1971) *Los fundamentos de la educación social*. Magisterio Español. Madrid.
- **Gimeno, J.** (1982) *Pedagogía por objetivos. La obsesión por la eficiencia*. Morata. Madrid.
- **Habermas** (1984) *Ciencia y técnica como ideología*. Tecnos. Madrid.
- **Lory, B.** (1986) *El contenido de la acción social*. En Revista de Pedagogía Social, 6. Universidad de Murcia. Murcia.
- **Maza, G.** (1992) *El educador especializado; el punto de vista antropológico*. Curso de Servicios Sociales. Diputación de Barcelona. Barcelona.
- **Merton, R.K.** (1980/1957) *Teoría y estructura sociales*. FCE. México.
- **Mosterín, J.R.** (1978) *Racionalidad y acción*. Alianza. Madrid.
- **Nassif, R.** (1975) *Pedagogía General*, 2. Cincel. Madrid.
- **Navarro, S.** (1994) *Redes comunitarias y apoyo social: hacia una articulación creativa de la ayuda formal e informal*. II Seminario Estatal de Trabajo Social Comunitario. Universidad de Granada. Granada.
- **Nisbert, R.A.** (1975) *Introducción a la sociología. El vínculo social*. Vicens Vives. Bcn.
- **Novak-Gowin** (1988) *Aprendiendo a aprender*. Martínez Roca. Barcelona.
- **Pérez-Serrano, G.** (1990) *Investigación-acción. Aplicaciones al campo social y educativo*. Dykinson. Madrid.
- **Petrus, A.** (1988) *Control y Pedagogía Social*. A Poder y control, 1. Barcelona.
- **Puig, J.M.** (1990) *La ciutat i el desenvolupament moral i cívic*. En La ciutat educadora. P.177. I Congreso Internacional de Ciudades Educadoras. Ayuntamiento de Barcelona. Barcelona.
- **Quintana, J.M.** (1984) *Pedagogía Social*. Dykinson. Madrid.
- **Reina, F.** (1995) *El educador de los Servicios Sociales: una modalidad de educación social comunitaria*. En Revista de Educación Social, 3. Barcelona.
- **Roth, E.** (1986) *Competencia social*. Trillas. México.
- **Sanvisens, A.** (1984) *Cibernética de lo humano*. Oikos-Tau. Barcelona.
- **Sanvisens, A.** (1985) *Medios de comunicación social*. A Condicionamientos sociopolíticos de la educación. Ceac. Bcn.
- **Sarramona, J.** (1990) *Tecnología educativa*. Ceac. Barcelona.
- **Touzard, H.** (1981) *La mediación y la solución de los conflictos*. Herder. Barcelona.



Las mediaciones en la comunidad. Una modalidad de acción socioeducativa

Las mediaciones en la comunidad. Una modalidad de acción socioeducativa

Frente a nosotros una nueva fórmula de manejar las dudas metodológicas que surgen al operar en fenómenos altamente complejos; bien por la amplitud de sus variables: violencias, prejuicios, aislamiento, indiferencia, descalificaciones, bien por la variedad de sus entornos: familiares, institucionales, profesionales, en definitiva personales.

La propuesta de la mediación social, comunitaria o municipal, bajo un enfoque comprensivo, participativo y normalizador, nos invita a una doble reflexión:

- *el debate sobre los valores democráticos: la diferencia, el bien común...*
- *el influjo educativo que pretende actuar con la intención de formar los sentimientos a través de los comportamientos.*

La mediación social es una alternativa eficaz, posible, ya que es posible trabajar los conflictos desde propósitos educativos, donde no se olvide la perspectiva formadora que invita a la autoobservación y la autocorrección de las propias personas.

Community mediation: a form of socioeducative action

Here we have a new way of handling with the methodical doubts found when operating with extremely complex phenomena. On the one hand, the doubts caused by a high-ranged variety -i.e., violence, prejudice, isolation, apathy or discrediting; on the other hand, the doubts that the different environments like family, institutions or the labour scene - the personal world - may imply.

The proposal of a social mediation (communitary or local) is, from a comprehensive, normalizing and plural approach, a double invitation for all of us to:

- *take into consideration the discussion on democratic values: the difference, the common good.*
- *think about the educative influence that intends to educate feelings through conducts.*

Social mediation is an useful, feasible alternative since we face disputes from an educative point of view. Social mediation is a training prospect that invites people to learn through self-study and self-correction.

Autor: Francesc Reina i Robert Gimeno

Artículo: Las mediaciones en la comunidad. Una modalidad de acción socioeducativa

Referencia: Educación Social núm. 8 pp. 78 - 87

Dirección profesional: Francesc Reina
Servicios personales del Ayuntamiento de Badalona
St. Francesc de Paula, 1. Badalona. Tel. 93/464 47 92

Dirección personal: Robert Gimeno
Providencia, 129 esc. D 2º 3ª
08024 Barcelona
Tel. 93/213 90 68