

Necessitats i conflicte. La mediació com a eina pedagògica en els processos d'inserció sociocultural dels immigrants internacionals

Lluís Ballester Brage* i Josep Lluís Oliver Torelló**

Presentació

Per la seva situació geogràfica i evolució econòmica, històricament les Balears han estat lloc de trobada de cultures i formes de pensar diferents que han contribuït al desenvolupament social, polític i econòmic d'aquesta terra. En la nostra història recent hem d'assenyalar la dècada dels cinquanta i seixanta com l'inici del període d'expansió del turisme de masses a la nostra comunitat i l'auge consegüent dels sectors de la construcció i l'hoteleria que propicià l'arribada a les Illes de milers de treballadors de diferents llocs de la península, especialment d'Andalusia i Extremadura. Aquests treballadors tingueren un paper importantíssim, no solament en el desenvolupament econòmic, sinó també en el desenvolupament social i polític; i en uns moments en què al nostre país encara no es gaudia d'un sistema de llibertats, protagonitzaren lluites importants, i esdevingueren germen del que més tard seria l'origen de les organitzacions obreres.

Avui, els ciutadans d'aquestes illes, molts fills i néts d'aquells primers immigrants, assistim a un nou procés migratori, que, encara que amb connotacions distintes, s'assembla en l'essencial. Vénen a treballar, gairebé sempre, en els sectors i treballs més durs i pitjor retribuïts, com sempre ha succeït en la immigració econòmica. Són persones que, igual que succeï amb els primers immigrants dels anys cinquanta, contribueixen al desenvolupament social.

A les Balears hi ha, aproximadament, 75.000 residents estrangers, dels quals uns 25.000 són extracomunitaris. No tots vénen a la nostra terra a tre-

(*) Lluís Ballester Brage és professor del Departament de Ciències de l'Educació de la Universitat de les Illes Balears. Imparteix, entre d'altres, l'assignatura «Mètodes d'Investigació educativa». Ha desenvolupat la seva trajectòria investigadora en l'àmbit de les necessitats socials i educatives.
A/e: dcelbb0@clust.uib.es

(**) Josep Lluís Oliver Torelló és professor del Departament de Ciències de l'Educació de la Universitat de les Illes Balears. Imparteix, entre d'altres, l'assignatura «Pedagogia Social i Treball Social». Ha desenvolupat la seva tasca investigadora en l'àmbit dels serveis socials i, més específicament, de l'atenció a la infància.
A/e: oliverjl@atlas-iap.es

ballar, sinó que molts han elegit les Illes com a lloc de residència i descans després de la seva jubilació, encara que són cada dia més els ciutadans comunitaris que vénen a les Balears a establir-se pel seu compte o a treballar com a assalariats en tots els sectors i, especialment en el sector turístic, de serveis i de la construcció.

Tot i així, són els immigrants extracomunitaris els que viuen amb més cruesa l'experiència migratòria, ja que des del primer moment, la seva estada esdevé una carrera d'obstacles a vegades impossibles de superar, cosa que els du a la permanència il·legal al país, a la dedicació a activitats irregulars, o bé acaben essent objecte d'exploació per personatges sense escrúpols, a vegades dels seus països.

Davant d'aquesta situació, la Conselleria de Benestar Social del Govern de les Illes Balears va preparar el Pla integral d'atenció a la immigració de les Illes Balears 2001–2004 (CBS, 2000), el qual preveu l'acció de «mediadors socials» (Acció 8.3.1). Allò que no desenvolupa és la seva concepció d'aquesta tasca de mediació, en aquest article presentem una manera d'entendre la mediació davant del fet migratori, especialment en situacions de ruptura sociocultural.¹

En general, la mediació és un model teoricopràctic d'intervenció en uns conflictes personals determinats, quan es produeixen confrontacions i enfrontaments (Fried i Schnitman, 2000). Les intervencions de mediació es poden dirigir a un àmbit extens de les relacions humanes: laborals, sindicals, de veïnats, etc. Concretament, dins l'àmbit comunitari i grupal és un procés adequat en els casos d'immigracions laborals, per adoptar decisions sobre relacions interculturals (escolaritzar junts menors de cultures diferents, acceptar pràctiques religioses públiques diferents, etc.).

Hi ha diferents premisses que justifiquen l'ús de la mediació en els conflictes interculturals. Entre d'altres, podem enumerar les següents:

1. La rellevància social de la mediació intercultural és indubtable tenint en compte l'impacte de l'enorme increment de la immigració internacional experimentada en les darreres tres dècades, tant a la Mediterrània com a la resta d'Europa.
2. El procediment judicialitzador i administrativista dominant en la fase inicial de la inserció sociocultural, no tan sols no és el millor, sinó que més aviat pareix la pitjor d'entre les alternatives possibles. Aquest procediment, si no s'acompanya d'altres actuacions de mediació, tendeix a facilitar el conflicte i el trauma, i no obre camí a les necessitats d'assessorament i negociació de la majoria de les persones que s'han vist obligades a un canvi sociocultural molt intens.

(1) Situacions en què els immigrants experimenten un canvi general dels seus referents socials i culturals: llengua, costums, patrons culturals, models religiosos dominants, etc.

3. El dret d'estrangeria és una branca específica i clarament diferenciada en molts de sentits de la resta del dret, per les qüestions de tipus social i emocional que hi estan implicades.
4. També pareix clar que «la societat no pot comptar i no ha de comptar només amb els jutjats per resoldre les disputes. És possible que d'altres mecanismes siguin millors en relació amb una varietat àmplia de controvèrsies. Poden ésser més barats, més ràpids, manco intimidatoris, més sensibles a les preocupacions dels implicats i amb més possibilitats per respondre els problemes subjacents» (*National Institute of Dispute Resolution*, 1993, p. 1).
5. Amb la mediació el que es pretén és afavorir el benestar dels ciutadans, fonamentalment en la protecció de l'interès dels que disposen de menys recursos. Justament el fet d'haver-hi persones amb mancances generalitzades de recursos (llengua, suport familiar, drets civils, etc.) dóna més força a l'argument segons el qual, al procediment, no convé donar-hi només un tractament judicial-administratiu.

La immigració i la interculturalitat relacionada, s'han vist afectades pel procés de transformació social; a les Illes Balears les actituds i els comportaments socials canvien de manera permanent respecte d'allò que fa uns anys es considerava amb el concepte d'*estranger* o *foraster*. Sense cap dubte, a aquest canvi, també hi han contribuït les reformes legals introduïdes en el nostre ordenament jurídic i, d'entre aquestes, la solució legal que els legisladors han donat a la regularització dels immigrants internacionals.²

Necessitats i conflicte: la ruptura sociocultural i la inserció

La immigració internacional, però quasi tot moviment de població, implica una certa ruptura, la qual, com a mínim, podem caracteritzar-la com a «ruptura sociocultural». La ruptura sociocultural s'ha d'entendre com un procés que es desplega, de vegades, en un temps considerable. Com el producte d'un patró interactiu (social i cultural) que es desplega al llarg dels anys. El professional que treballi amb immigrants internacionals es trobarà amb un entreforc de problemes personals, familiars, econòmics, legals, de les relacions socials amb els seus compatriotes, de les relacions amb els seus veïnats, etc., i la seva intervenció afectarà tots els àmbits. Endemés, ha de tenir en compte que aquesta ruptura implica, generalment, una història prèvia d'un patró sistemàtic d'interacció social precursor de la immigració, normalment associat a situacions de pobresa, presència de models d'altres immigrants, fantasies sobre el seu destí i el seu futur basades en imatges subministrades pels mitjans de comunicació, una situació familiar determinada, etc. Aquest patró, evidentment, no és rígid; tampoc no afecta sempre de la mateixa manera, no és un patró inalterable, però sovint aquesta història concreta dificulta el procés d'elaboració de la ruptura i influeix en el procés d'inserció sociocultural.

(2) En aquest article ens referim als immigrants internacionals per motius laborals.

Encara que actualment hi ha moltes zones del món on la immigració es podria considerar com una expectativa normal del cicle vital social (vista la seva gran incidència i l'augment continuat), l'experiència de ruptura sociocultural pot ser una de les més traumàtiques i perdurables que pot passar un ésser humà. El seu potencial per afectar patrons de relacions, lleialtats, seguretat personal, etc., encara és més gran que el divorci o que la mort d'un familiar estimat. Produeix una sensació de pèrdua subtil però real, i en queden afectades tant les estructures familiars d'origen com les socials, culturals i les econòmiques.

Diversos estudis sobre l'estrès (Brown, 1989; Cowan, 1991; Moreno, 1996) coincideixen que, entre les seves causes generadores, la ruptura sociocultural de la immigració n'és una de les principals, només neutralitzada per una bona elaboració personal i familiar del canvi, i també per una bona inserció sociocultural. En qualsevol cas, els obstacles psicològics i socials a què han de plantar cara els immigrants internacionals, i el camí cap a l'estabilitat emocional i sociocultural, és molt més llarg que el que pensa la majoria de la gent. Tant per a l'adult com per al nin, la immigració internacional, el canvi d'un país a un altre, no és un fet aïllat, sinó una cadena de fets: una sèrie de canvis legals, psicològics, socials, econòmics, culturals, etc., enllaçats de manera complexa i que es perllonguen al llarg del temps.

Per poder entendre per què la ruptura sociocultural s'associa amb una probabilitat més gran amb conflictes personals i socials, és necessari tenir en compte diversos factors:

1. L'impacte de les bregues veïnals relatives a la pèrdua d'estatus d'una zona en què s'instal·len immigrants pobres, relatives al xoc intercultural, etc. Aquestes baralles presenten diversos nivells de gravetat i passen per fases diferents, durant les quals augmenten els conflictes, les provocacions i l'escalada d'hostilitats. Sovint miren de reclutar altres veïnats per a la seva causa, fins i tot calumniant o incitant uns contra els altres.
2. El conflicte d'interessos entre treballadors d'orígens diferents. La competència pels mateixos llocs de feina, especialment en moments de recessió econòmica. La immigració arriba en moments expansius, però es manté en els moments de recessió en un volum apreciable. En aquest sentit, la precarietat en què sovint es troben molts dels immigrants suposa un retrocés en els avanços socials que els primers col·lectius d'immigrants han aconseguit mitjançant la lluita i la reivindicació sindical. Aquests darrers sovint perceben aquesta *nova immigració* com un perill per a les seves conquestes i condicions laborals concretes.

A més, en el terreny concret, això suposa una certa pèrdua o minusvaloració del marc legal d'obligat compliment que reconeix els drets a què fem referència (des de l'Estatut dels Treballadors fins als diferents convenis laborals).

3. Problemes de comunicació. Els sentiments de victimització passiva dels immigrants en pitjors situacions sovint s'agreugen perquè les polítiques socials no estan pensades per facilitar l'adaptació d'una manera entenedora, aquestes polítiques se centren en la situació laboral i jurídica, però no en el procés de comprensió del canvi i de la nova realitat. Cosa que almanco podria donar-los l'oportunitat de guanyar un cert domini cognitiu sobre la seva nova condició.
4. Molt relacionada amb els anteriors i fins a cert punt com a part dels problemes comunicatius esmentats, apareix tota la problemàtica vinculada al desconeixement sovint absolut de la llengua pròpia del lloc a què s'arriba. Aquest fet no tan sols implica dificultats comunicatives òbvies i la corresponent generació de problemes interaccionals en substituir allò que és implícit (sovint el prejudici) per allò que és explícit expressat mitjançant el llenguatge.

Cal tenir en consideració la gran distància que hi ha entre els universos simbòlics expressats mitjançant llengües que evocuen realitats significatives molt distants i mecanismes cognitius també diversos. L'oportunitat per assolir un ús competent de la llengua és un element molt significatiu per aconseguir també un millor posicionament en relació amb la inserció social.

5. Els immigrants en pitjors situacions es poden «col·locar» com a exclosos injustament, interpretant la seva realitat com a radicalment inaguantable i sense sortida. Aquesta interpretació pot dur l'individu a pensar que qualsevol activitat, fins i tot il·legal (venda de drogues, explotació de la prostitució, robatoris i amenaces, etc.) sigui considerada com a legítima. És probable que aleshores es formi una visió estereotipada dels ciutadans de la societat en què viuen. Això provoca que els immigrants en aquestes situacions trenquin les relacions amb els que no formen part dels «seus» i que es comportin provocadorament en els seus contactes ocasionals, cosa que produeix una escalada d'animositat que sol tenir com a resultat el trencament de les relacions socioculturals.
6. Pèrdues i ruptures familiars. És freqüent que els immigrants internacionals pateixin una reducció important en el contacte regular amb els seus familiars, ja que un contacte telefònic puntual o intermitent no és una manera efectiva de dur endavant la relació, atesa la baixa qualitat d'aquests tipus d'interaccions, especialment pel que afecta els fills de curta edat.
7. Situacions de sobreexplotació. La feblesa de la seva situació legal i social, les dificultats per trobar suport familiar i social, etc., fan que sigui freqüent la sobreexplotació, en alguns casos molt evidentment, com el cas de les dones obligades a prostituir-se o els treballadors domèstics sense cap tipus de dret laboral, retribucions baixes i horaris sense cap límit.
8. Canvis freqüents de domicili i escola, en el cas dels menors, de vegades interrompent de cop la precària escolarització i les relacions amb els companys, cosa que els obliga a adaptar-se a noves situacions constantment, erosionant el sentit de seguretat que aporta l'estabilitat

residencial, afavorint el risc de fracàs escolar i la minusvaloració de possibles expectatives de futur en relació amb la seva capacitació i qualificació professional.

Com és evident, hi ha moltes situacions en què les polítiques socials han d'aportar el seu suport i compensació. Però també moltes situacions en què la mediació hi podrà aportar la seva col·laboració. Quin tipus de mediació? Mediació entre qui? Com es farà aquesta mediació? A continuació intentarem aportar algunes respostes.

Mediació i inserció sociocultural

L'objectiu principal del procés de mediació és aconseguir un acord pel que fa als aspectes principals que motiven un enfrontament. Els avantatges es poden resumir en els punts següents:

- a) La microcomunitat³ en crisi es reestructura aprenent a comunicar-se i a manejar els conflictes, mantenint, a més a més, el control sobre les conseqüències de les seves actuacions, en lloc de cedir el poder sobre la presa de decisions a terceres persones (jutges, Administració, etc.).
- b) La mediació és un medi més ràpid i més barat que un procés en els jutjats. Elimina la figura del «contrari» i redueix la duració de l'enfrontament.
- c) La mediació fomenta la coresponsabilitat. Ajuda els implicats a concentrar-se en les seves necessitats, a fi d'aconseguir un acord satisfactori i revisar les actituds i els comportaments propis que poden perjudicar-ne l'acompliment. El més difícil no és aconseguir un acord, sinó fer-lo complir. Si la microcomunitat participa i s'involucra en la consecució dels acords, se sentirà més compromesa a complir-los i, per tant, les possibilitats d'incompliment es reduiran.
- d) Redueix l'hostilitat i l'enfrontament. En la mediació no hi ha ni guanyadors ni perdedors.
- e) Ajuda a evitar discriminacions entre població autòctona i població immigrant.
- f) Respecta més bé la privacitat i la confidencialitat dels implicats.

En resum, pareix que la millor alternativa al procediment judicial o administratiu, davant d'un enfrontament o un conflicte, és l'ús de la mediació en combinació amb d'altres actuacions socials.

Però, quan s'ha de fer la mediació? Quan el problema ja s'ha presentat com a «problema»? No, creiem que ha d'aplicar-se com a part de l'assessorament per evitar, justament, que hi hagi «problema»:

(3) Ens referim al conjunt de persones i grups implicats en una relació determinada al llarg d'un temps suficient per ser identificats externament i, en alguns casos, generar noves subcultures.

- Abans d'emprendre un procés de denúncia per part de l'immigrant que s'ha sentit enganyat, explotat, etc. Igualment, abans que algú denunciï un immigrant per incompliment d'un contracte, per un suposat robatori, etc.
- Durant el procés d'assessorament desenvolupat pels serveis socials de l'Administració o desenvolupat per qualche organització social.
- Durant el procés de recerca activa d'ocupacions, d'habitatges o d'escoles per a immigrants internacionals. Els contactes amb d'altres institucions, organitzacions, empresaris o particulars en disposició d'aportar col·laboració per facilitar recursos o processos d'inserció, s'han de fer des de la perspectiva de la mediació.
- Durant el procés judicial civil i com a conseqüència d'una decisió conjunta i voluntària dels implicats que suposi la suspensió del procés, sigui per iniciativa pròpia o per la informació rebuda de qualcun dels missers o del jutge.

Les condicions bàsiques de la mediació sociocultural han de ser les següents:

- Imparcialitat. El mediador ha d'ésser imparcial davant dels implicats; això vol dir no prendre partit per un o l'altre, reequilibrar les percepcions dels implicats, aportar elements cognitius que permetin judicis equànimes.
- Neutralitat. Fa referència al treball que el mediador ha de fer amb ell mateix, davant la seva història, les seves emocions, els seus valors personals i fins i tot els seus prejudicis.
- Suport institucional. El mediador ha de ser identificat clarament pels implicats com algú amb suport institucional, ja sigui de l'Administració pública o d'alguna organització amb credibilitat per a totes dues parts.
- Confidencialitat. Compromís que el mediador adquireix i que l'obliga a guardar secret sobre el contingut de les entrevistes i dels acords eventuals que es poguessin establir. Aquest compromís de confidencialitat només es pot trencar si els dos interessats ho autoritzen.

Contraindicacions de la mediació sociocultural

S'ha de reconèixer que la mediació sociocultural té les seves limitacions, que no és un mètode que ho resolgui tot, essencialment perquè treballa partint de la voluntat lliure dels implicats; i allà on sigui mediatitzada per qualche circumstància, la mediació serà contraindicada. En aquest sentit, la mediació sociocultural no pareix la solució més aconsellable per a aquells casos en què hi hagi les circumstàncies que segueixen:

- Immigrants amb una història de comportaments violents i de manca d'autocontrol. Especialment quan aquests encara no han estat jutjats, de tal manera que no es parla d'un procés de reinserció, sinó d'una situació d'impunitat.

- Quan algun dels implicats es troba en situació d'incapacitat per assumir compromisos o sense poder exercir control damunt la seva voluntat, com en situacions d'alcoholisme, toxicomanies, malaltia mental, etc.

Partint d'aquestes condicions bàsiques i contraindicacions, és evident que la mediació —o la seva contraindicació— ha de menester una feina preliminar que en verifiqui la conveniència. És necessari assegurar-se de la voluntat amb què els implicats accepten la mediació, la fermesa de la seva decisió de col·laborar o d'acomplir un acord.

La metodologia de la mediació

La mediació, com és fàcil acceptar, no es tracta ni d'un consell ni d'una teràpia, ni tan sols d'un assessorament administratiu o jurídic. La mediació se serveix d'elements d'aquests tres camps, però desenvolupats d'una manera específica, que integra assessorament, seguiment—acompanyament, avaluació conjunta, etc. Fer mediació vol dir oferir un espai neutral i confidencial, amb la presència d'una tercera persona imparcial i qualificada, cosa que els permetrà fer una pausa en el conflicte o en la discriminació arbitrària, a fi d'analitzar i elaborar les decisions adequades a la nova situació que es pretén aconseguir.

A aquesta definició, hi és implícita una voluntat de canvi, juntament amb una consciència que cregui que és possible aquest canvi en el sentit d'una situació més justa.

El procés de mediació es desplega durant vuit, nou o deu entrevistes, amb una periodicitat setmanal i una duració de devers una hora i mitja. Hi ha tres etapes ben diferenciades:

- a) Etapa de premediació, durant la qual es pretén crear un clima de confiança que permeti desplegar correctament les entrevistes posteriors i explicar amb claredat el procés de mediació, recalcant tant els objectius que cerca com el paper que exerceixen el mediador i els usuaris del servei.
- b) Etapa de negociació, que té com a objectius canviar la naturalesa del conflicte o de la situació potencialment conflictiva, i de reestructurar-lo de manera que sigui més productiva, a fi que els participants puguin discutir sobre les qüestions en què mantenen discrepàncies o sobre les quals hi ha incomprensió o incomunicació. Es consideraran principalment aquests aspectes:
 - negociació sobre les responsabilitats de cada implicat; i
 - negociació sobre el sistema de control de l'acompliment de les responsabilitats.
- c) Seguiment, acompanyament del procés definit a l'etapa de negociació. El mediador ha de facilitar la confiança dels implicats en què el procés

acordat es desenvoluparà correctament, per això és tan important pactar el procés de seguiment i acompanyament, així com desenvolupar justament aquest procés, revisant els acords i avaluant el que passa.

Els mapes conceptuals: una eina per a la mediació

En aquest article volem exposar també la possibilitat de comptar amb un instrument utilitzat en d'altres contextos (dels quals el formatiu és el més habitual), i que creiem que pot ésser d'utilitat aplicat en la intervenció en tasques de mediació. Ens referim als *mapes conceptuals* (o *xarxes conceptuals*, com de vegades se'ls denomina). No abordarem ara els elements descriptius de la tècnica, prou coneguts, però sí que volem exposar les possibles funcions que poden assolir aplicats al context de la mediació amb col·lectius d'immigrants.

Ja hem exposat com un dels possibles problemes de la convivència entre col·lectius socials diferents el de la incomprensió derivada de problemes comunicatius. Un referent comú a les tècniques de millora de les habilitats socials de comunicació i de generació de competència, és el de la necessitat d'explicitar els continguts significatius evitant prejudicis o espais a la interpretació equívoca (Costa, M. i López, E., 1994).

En enfrontar-nos a la tasca de mediació, ho desconexem gairebé tot en relació amb les persones o col·lectius immersos en el procés mediador. Sobre aquest tema, la situació dels subjectes que han sol·licitat o acceptat l'actuació mediadora és encara pitjor, ja que entre ells ja s'han produït situacions de conflicte, gairebé sempre en un context d'alta intensitat emocional que són terreny abonat per al prejudici o la interpretació esbiaixada o desenfocada del conflicte veritable. És habitual que, igual que succeeix en les actituds xenòfobes, es dipositi una alta càrrega negativa en el fet que una de les parts sigui immigrant, efectuant en relació amb aquest fet unes atribucions determinades que, per l'individu que les efectua, tenen un paper afirmatiu de la seva posició i justificatiu d'accions hostils o agressives (Díaz-Aguado, 1996).

En conseqüència, la possibilitat de clarificar els veritables continguts significatius que motiven gran part del conflicte suposarà una primera passa cap a l'objectivació del conflicte i la comprensió de l'altre, i també de l'univers cognitiu (significants valoratius, procediments cognitius i coneixements objectius) en què ambdues persones es desenvolupen. Els mapes conceptuals pretenen representar relacions significatives entre conceptes en forma de proposicions.

La major part dels continguts conceptuals s'aprenen mitjançant la formació de proposicions en què s'inclou el concepte que s'ha d'adquirir. L'ús dels mateixos conceptes en diverses proposicions enriqueix els diversos significats. Així, per exemple, «l'home és un animal racional», «l'home pensa», «l'home parla», «l'home crea», «l'home investiga», «l'home inventa»; són diverses proposicions que han d'haver generat un increment en el significat, més precisió en aquest i una generalització i extensió del concepte *home*. Un

mapa conceptual no és més que un gràfic elaborat pels participants en l'activitat, que ens presenta un conjunt de significats conceptuals inclosos en una estructura de proposicions.

Característiques dels mapes conceptuals

Les característiques mateixes que presenten els mapes conceptuals ja assenyalen algunes de les possibles funcions i usos que poden tenir en relació amb la mediació amb col·lectius immigrants. Aquestes es tractaran posteriorment.

Vegem a continuació els elements principals que caracteritzen els mapes conceptuals en un sentit general:

1. Són jeràrquics (lògics)

L'aprehensió de la significació es produeix més fàcilment quan els conceptes generals (inclusius) se situen a la part superior del mapa i «davallem» en grau de concreció.

2. Són flexibles

Qualsevol concepte del mapa es pot elevar a la situació inicial superior i desenvolupar-se.

3. Són creatius

Permeten establir relacions noves entre conceptes abans no imaginades. Això du a la consecució de noves relacions i nous significats que poden ser de gran ajuda en la resolució de conflictes oferint solucions imaginatives en l'execució i acompliment dels diversos acords a què s'arribi.

4. Són correctius

Permeten descobrir connexions lògiques absents, «defectives», o que senzillament suposin un obstacle a la negociació i a la presa d'acords.

5. Són socialitzadors

El procés de mediació, en determinades ocasions, creiem que pot suposar per a tots els que hi estiguin implicats, un aprenentatge en relació amb aspectes vinculats amb els patrons de socialització que se'ns han transmès i que conformen en gran mesura el nostre posicionament en relació amb el conflicte que ha propiciat l'acció de mediació. Com veurem posteriorment, en modalitats de mediació grupal, aquesta tècnica pot enriquir, potenciar el debat i el diàleg i clarificar les significacions que dificulten la interacció social i que formen part del nostre bagatge cultural transmès mitjançant la socialització.

Segons el nostre punt de vista, els mapes conceptuals poden assolir les funcions següents:

— Funció aproximativa i clarificadora

Els mapes conceptuals possibiliten el coneixement mutu de l'univers significatiu dels participants en el procés de mediació. Alhora que poden determinar i posar en clar camins equivocats en la construcció de les proposicions.

Aquesta funció permet establir el punt de partida en què iniciem la mediació, assabentant-nos i explicitant el que els subjectes de la mediació ja saben o assumeixen com a part del punt de partida dels seus posicionaments.

— Funció organitzadora i sistematitzadora

Permeten efectuar, de manera àgil, ràpida i senzilla, la síntesi d'una situació, problema o acords assolits.

Permeten també el traçat d'un camí o ruta negociadora. Hi podem recollir les idees més importants que es desenvoluparan en un període de temps concret (setmana, trimestre, etc.), definint els objectius progressius a què caldria arribar i també ordenant la seqüenciació referent a aquests. Ajuden, doncs, a tenir una idea més clara dels objectius que volem assolir, dels entrebancs que caldrà remoure per donar-los compliment, i el temps que ens donem per a la seva consecució.

Així, la clarificació, ordenació i sistematització de procediments ajudarà que el procés mediador transcorri d'una manera relativament ordenada.

— Funció avaluadora. Poden ser d'ajut a l'avaluació dels resultats obtinguts en termes de modificació d'actituds enfront d'uns elements determinats propiciatoris del conflicte. Poden donar-nos també una aproximació avaluativa de les consecucions assolides durant l'acció de mediació.

— Funció socialitzadora. Mitjançant els mapes conceptuals podem potenciar el diàleg, l'aprenentatge de la tècnica de la negociació i la negociació de significats.

És aquesta una activitat social essencial en la funció mediadora. Alhora, els mapes conceptuals també poden ésser una activitat que es faci en grup, en una determinada modalitat de la mediació, i que possibiliti el diàleg, la discussió i la negociació entre els participants.

Un cas de mediació

Davant d'un problema freqüent als municipis amb immigrants internacionals no organitzats, com ara el de les deficiències en la comunicació externa dels serveis municipals, ens trobem amb diverses causes i efectes:

- No hi ha una política sistemàtica de comunicació.
- La majoria de ciutadans (immigrants o no) no coneixen el programa d'acció social municipal.
- Els directius i tècnics de l'Ajuntament no tenen habilitats de comunicació externa o no les poden posar en pràctica. Tampoc no disposen de tècniques de gestió de la comunicació, excepte la tècnica de premsa.
- Els nous habitants no s'integren en la vida social i cultural del municipi.
- Es desconeixen alguns serveis que ja existeixen.

Es tracta d'una situació comunitària, molt oberta, però que es pot abordar desenvolupant un procés de mediació comunicativa centrada, d'una banda, en el desenvolupament d'habilitats i tècniques de comunicació; i de l'altra, creant canals de comunicació externa eficaços, basats en un treball cara a cara, d'acompanyament, etc., més lent, però més eficaç.

Potser no considerar la mediació en aquestes situacions és una de les primeres causes de la desorientació quan sorgeixen fenòmens com el de la manca d'utilització dels serveis existents, situacions que es podrien canalitzar per una suma de mesures de caràcter tangible, fonamentalment desenvolupant ofertes interessants, i de tipus intangible com la mediació, el diàleg i la comunicació intercultural.

La mediació com a alternativa als processos judicials i administratius, i també alternatius als conflictes en què s'imposa la força, no és completament nova. Les maneres de resoldre conflictes en què una tercera part ajuda els contendents a arribar a prendre les pròpies decisions probablement han existit des que hi havia tres o més persones damunt la Terra. Encara que en matèria d'enfrontaments socioculturals l'aplicació és relativament nova, als Estats Units, als darrers trenta anys, des dels treballs de Deutsch (1973) o Filley (1975), fins a les aportacions més recents de Bush i Folger (1994), Kruk (1997) i molts d'altres, s'usa dins el món dels negocis, en els barris i en les relacions entre patrons i treballadors. La mediació, en qualsevol cas, encara s'ha de desenvolupar.

Bibliografia

- BROWN, G. W.: «Life events and measurement». Dins BROWN, G. W. i HARRIS, T. O. (eds.): *Life events and illness*. Nova York: Guildford, 1989.
- BUSH, B. i FOLGER, J.: *The Promise of Mediation: Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition*. San Francisco: Jossey-Bass, 1994.
- CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL: *Pla Integral d'Atenció a la Immigració de les Illes Balears 2001-2004*. Palma: Govern de les Illes Balears, 2000.
- COSTA, M. i LÓPEZ, E.: *Manual para el educador social*. Vol. I i II. Madrid: Ministeri d'Assumptes Socials, 1994.
- COWAN, P. A.: «Individual and family life transitions: a proposal for a new definition». COWAN i HETHERINGTON, E. M. (eds.): *Family Transitions*. Hillsdale, N J: Erlbaum, 1991.

- DEUTSCH, M.: *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes*. New Haven, Conn.: Yale Univ. Press, 1973.
- DÍAZ AGUADO, M. J.: *Escuela y tolerancia*. Madrid: Pirámide, 1996.
- FILLEY, A. C.: *Interpersonal Conflict Resolution*. Sheriview: Scott Foresman and Co., 1975.
- FRIED, D. i SCHNITMAN, J. (comp.): *Resolución de conflictos. Nuevos diseños, nuevos contextos*. Barcelona: Granica, 2000.
- KRUK, E. *Mediation and Conflict Resolution: In Social Work and the Human Services*. Chicago: Nelson Hall, 1997.
- MORENO, M. C.: «La persona en desarrollo: una reflexión acerca de la continuidad y el cambio en la definición de las trayectoria de vida». *Apuntes de Psicología*, (Sevilla), núm. 47, p. 5-44.
- NATIONAL INSTITUTE OF DISPUTE RESOLUTION: *Paths to Justice: Major Public Policy Issues of Dispute Resolution*. Washington, DC: Estats Units, Departament de Justícia, 1993.

Paraules clau

Necessitats

Conflicte

Resolució de conflictes

Inadaptació social

Abstracts

Este artículo presenta una reflexión sobre los beneficios de la mediación como técnica pacífica para resolver problemas socioculturales. La mediación se podría definir como un proceso participativo y de consenso, una intervención con personas de culturas diferentes en situación de conflicto o de enfrentamiento, en la cual una tercera persona o equipo interdisciplinar, pretendidamente imparcial, ayuda a las partes en conflicto a negociar, ellas mismas, acuerdos que favorezcan la elaboración de un compromiso que regule las relaciones futuras.

Cet article offre une réflexion sur les bénéfices de la médiation comme technique pacifique de résolution des problèmes socioculturels. La médiation est un processus participatif consensuel qui se caractérise par l'intervention d'une tierce personne ou une d'équipe interdisciplinaire auprès de personnes de culture différentes en situation de conflit ou d'affrontement. Et à partir d'une position volontairement impartiale, il s'agit d'aider les parties en conflit à négocier elles-mêmes des accords favorisant un compromis qui servira de base aux relations futures.

This article looks at the benefits of mediation as a pacific technique for resolving socio-cultural problems. Mediation can be defined as a participative, consensual process, an intervention with persons of different cultures in a situation of conflict or confrontation, in which a third person or interdisciplinary team, supposedly impartial, helps the parties at conflict to negotiate, for themselves, agreements that favour the reaching of a compromise that governs future relations.