

# Las mediaciones sociales. Nuevas tendencias en acción social comunitaria

Francesc REINA PERAL\*

## Resumen

*Las mediaciones sociales no son cosa nueva. Significan "ponerse en medio", aproximar, facilitar... Sin embargo, comienza a cobrar auge un sentido estricto de la mediación: la intervención exclusiva en el conflicto y la comunicación constructiva para la convivencia. Con la aportación de técnicas, procesos y ciencias —pensamiento, acción y reflexión—, la mediación empieza a tener un estatus propio en nuestra vida cotidiana. La acción social, mediadora por tradición, debe incorporar tal metodología para complementar, e incluso ser alternativa, en muchos de sus quehaceres. Por otra parte, la mediación necesita del componente social para ser una herramienta útil en el terreno de las relaciones humanas y comunitarias.*

## Abstract

*Social mediation is not something new, it means to mediate, to bring closer, to make easy... Nevertheless, a strict sense of mediation is coming into view: Mediation as the constructive communication for conflict and as the constructive communication for living together, with the contribution of technics, processes and sciences —thoughts, action and reflection—. Mediation starts having its own estatus in our daily live. Social action, traditionally mediator, should incorporate that methodology to complement and even to become an alternative, in most of their tasks. On the other hand, mediation needs the social component to become a useful tool on the field of the human relations and community.*

## Panorámica

**E**n las segundas jornadas de los servicios de atención primaria (estrategias de acción comunitaria), que se hicieron en Barcelona en el año 1999, se presentó un trabajo que hoy, por fin, ha podido encontrar luz (más ampliado), gracias a Teresa Zamanillo y a Leticia G. Villaluenga. El que fue presentado entonces ha sido fielmente recuperado gracias a Angel Marzo, en su revista "Diálogos", de clara orientación en educación de adul-

tos, este mes de febrero. El propósito es el mismo que entonces: animar a los diferentes colectivos que inciden en la acción social, en la aproximación a nuevas formas de intervención. Hemos de sentirnos muy agradecidos por el apoyo demostrado.

A continuación vamos a hablar de mediaciones amplias y de mediaciones estrictas. Os pedimos un esfuerzo para descubrir en vuestras experiencias, la forma y el fondo de esta modalidad de intervención. De hecho, os manifestamos nuestro propósito de

\* Licenciado en Pedagogía y Educador Social, trabaja en los Servicios Sociales de Badalona. Es docente en el ISEP (Instituto Superior de Estudios Psicológicos).

defensa de la mediación estricta, pero sin perder de vista el modelo socio-cultural, difuso y amplio, desorganizado si queréis, que se resiste a abandonar los modelos comunitaristas que están dejando paso a sistemas de intervención que priorizan más la gestión de recursos que, aunque es una de nuestras funciones, deja de lado (no siempre por gusto) los itinerarios relacionales, la vinculación humana al grupo, las tareas de formación de la persona, en definitiva, lo comunitario <sup>1</sup>.

Ni mejor ni peor que el terapéutico, el correctivo o el compensatorio, nuestro planteamiento trata de sumarse a la tradicional acción de ayuda, defensa y aportación material hacia el desprotegido, para complementarla con la ya nada nueva visión de la capacitación y promoción de las personas (Costa, M y López, E, 1991).

Por otra parte, no podemos olvidar en nuestros contextos la contribución de los municipios y de las ciudades, en el desarrollo de comunidades más justas, aquéllas que dedican sus esfuerzos a demostrar que las normativas sociales deben ser aprendidas ya no por simple adaptación-imposición (Quintana, 1984;101), sino por la explicación y, si es posible, a partir de la construcción participativa de los miembros del grupo (esto, evidentemente, no puede ser siempre).

Creemos que la acción para la convivencia debe ser reivindicada también

por los servicios sociales y personales (no olvidemos los temas de pasadas escuelas de verano, de congresos y jornadas, ni la proliferación, afortunadamente, de literatura, a la postre educativa, que impregna la filosofía y la práctica del trabajo social actual). Más allá del discurso o la clase de moral, todavía un “tic” en muchos de nuestros servicios y estilos, existen intervenciones que podrían colaborar en favor de una nueva cultura “coherente”, que sigue situando el acento en una ética en los procedimientos (procesos y todas sus variables), al igual que en la reflexión, más compleja de lo aparente, sobre los resultados. (Gil Calvo, E.1996: 594).

Contrastando nuestra experiencia con los avances tecnológicos y científicos, vemos que las mediaciones sociales sitúan al trabajo social en una posición óptima dentro de la ética de las intervenciones y del rigor técnico. Por nuestra experiencia, desde el ensayo-error, por las orientaciones teóricas que iluminan este debate y tras las constataciones que vamos realizando, sugerimos que la implicación tecnológica y profesional en el conflicto y junto a las personas protagonistas, colaborará en una propuesta factible de cambio de estilos, quizá de percepciones e, indefectiblemente, de significación social. Sugerimos las mediaciones por su novedad, aplicada en los contextos vitales, en los “espacios”,

<sup>1</sup> En el libro *Pedagogía de la inadaptación social*, de Carme Orte y Martí March (Nau Llibres, València 1996), se cita una aportación de Antonio Petrus en la Revista de Pedagogía social nº 3, p.147, que dice: “...no poder conformarnos con un modelo benéfico de los (los servicios sociales) o con un modelo asistencial, si quiera a aceptar un modelo de recursos. Es más, diríamos que tampoco nos satisface el modelo comunitario si se entiende, exclusivamente, como prevención o intervención antes que aparezca el conflicto social”. A esta aportación es imprescindible añadir tantas otras de Bueno Abad, Marco Marchioni, García Roca, Gloria Rubiol, Teresa Montagut, Carmen Alemán, María José Escartin, Teresa Zamanillo, Pelechano, etc.

definidos por Santi Marsal —buen mentor de Jean François Six—<sup>2</sup>, donde se da el tan difícil problema, como diría Durkheim, de tratar “la dependencia del individuo respecto a los hombres que le rodean”.

Seguimos destacando el modelo sociocultural también en la investigación y la formación permanente, ya que tal fórmula no separa los procesos de las ideas y las técnicas, las actitudes de las habilidades, la información de la comunicación. Además, porque integra a los protagonistas en la acción y en la reflexión posterior.

## **Mediaciones sociales. ¿Qué son?**

La mediación es la intervención de una tercera persona que facilita acuerdos entre gentes enfrentadas por un problema al cual no saben o no pueden por algún motivo (por ejemplo, estar demasiado implicadas para que intervenga la razón), procurar remedio por ellas mismas. Esto por sí sólo no dice gran cosa: en el campo jurídico, por ejemplo, los juzgados son terceras partes, pero no facilitan acuerdos sino que los imponen. La abogacía, por otro lado, también es tercera parte, pero no siempre actúa para beneficio de ambas, comúnmente lo hace para servir a quien ha contratado. Esto puede am-

pliarse a muchos campos; al nuestro por supuesto. Normalmente en la conflictividad en que intervenimos, a menudo no reparamos en esta necesidad de incidir con todas las partes, o bien nuestros destinatarios no nos dejan, o por otro lado no podemos, pues nuestros límites no lo permitan o no se aprecie como importante tal estrategia. Quizá desconocemos los circuitos o el argumento que lo justifique; tal vez no creemos que sea lo más efectivo pues ya lo hemos probado, es uno más de nuestros métodos o incluso no dio resultado... Lo cierto es que nuestro interés, ahora, está en demostrar que tal proceso, de hacerlo con dedicación, convencimiento y preparación, puede comportar grandes ventajas, pues es en la forma de cómo intervenir en los conflictos donde proponemos poner el acento de esta dedicación.

Tres son los matices que quisiéramos destacar para, de alguna forma, definir nuestro enfoque:

- a) Lo que entendemos por mediación social.
- b) Lo que entendemos por mediación amplia y estricta.
- c) Lo que entendemos por mediación educativa (Reina-Gimeno, 1998).

Las mediaciones, ampliándolas a lo social, no hacen más que abundar en la idea principal de muchas tareas de apoyo y estímulo: facilitar el crecimiento y la autogestión de las perso-

<sup>2</sup> Santi Marsal es secretario de prevención en el Área de Vía pública del Ayuntamiento de Barcelona, estudioso, traductor e impulsor de las mediaciones sociales municipales. Junto a Jean François Six, (Seuil, Paris) o Helena Cornelius (Gaia), otras autoras y autores nos hacen revisar bibliografía sobre mediaciones: Grover, Floyer, Grasa, Singer, Suares, Kolb, Folger... Aunque existe más literatura sobre el tema de conflictos, la colección “mediación”, de la editorial Granica presenta un amplio abanico de ámbitos y sus reflexiones. Paidós también abrió su colección sobre mediación. Edupaz es la colección que dirige el Seminario para la Paz, en su editorial La Catarata, de Madrid (de ámbito básicamente escolar). Grijalbo, Lerna, o Martínez Roca cuentan con gran tradición de ediciones sobre comunicación social y autoayuda.

nas para una mejor vida interior y común. Sin embargo, no todas las mediaciones gozan de este componente social, aún más, la mediación, sin los matices anteriores, se sitúa primordialmente en la posición de búsqueda de una solución ad hoc, por lo que su proceso, sí puede resultar tan sólo una aplicación de técnicas. Mientras, la vocación y el estilo social, que compartimos muchos colectivos profesionales, ciudadanos o voluntarios, contienen características muy parecidas que, con ayuda de Hall, B. (Saez, J, 1994: 29) hemos reescrito para nuestro propósito de esta forma:

— El compromiso de muchos en las vidas de las gentes con las que trabajan.

— Una crítica del papel y los métodos de las formas de investigación (y acción) más utilizadas.

— Un interés por la formación (de agentes) que potencien los movimientos sociales y fomenten la capacidad de acción de la gente.

— Un interés por contribuir a la construcción de conocimiento (y práctica), que ponga su atención en la mejora de la sociedad.

Por mediación amplia entendemos cualquier intervención de terceros para incidir en la mejora o bienestar de las personas sea en el nivel que sea. Por ejemplo, sería una mediación en un sentido amplio la que realiza un profesor o maestro que se coloca como intermediario entre los conocimientos que deben impartirse según la legislación educativa (currícula) y el alumnado, o el papel que juega un agente inmobiliario (a veces llamado mediador) por su función de interme-

diario entre el propietario de una finca y un futuro comprador o arrendatario, o la misma función que realizamos en la atención y orientación desde nuestros servicios, cuando informamos, facilitamos, acompañamos. La mediación "estricta", es decir, el acto de "ponerse en medio", sin dejar de lado lo anterior, incorpora algunos matices, finalidades que, básicamente podrían caracterizarse, tal como la entendemos, por la intervención específica en conflictos y la prevención de éstos; dicho de otro forma, para la mejora de las relaciones de convivencia. Dentro de este marco siguen existiendo matices, puesto que no siempre se actúa de la misma forma ante las problemáticas, como ya hemos comentado más arriba.

Para completar esta conceptualización no falta más que intentar acoplar todos los elementos de una forma esquemática. La mediación estricta, social y educativa:

a) Atiende el conflicto como unidad de acción y reflexión;

b) Entendiendo que la conflictividad entre partes puede que tenga que ver en alguno de sus muchos momentos con dificultades de relación por falta de habilidades para una comunicación positiva y pacífica, amén de intereses, necesidades, posturas o el problema en cuestión;

c) Procurando, entonces, con el manejo de técnicas específicas, que las partes en desacuerdo tomen alguna solución autónoma, óptima o simplemente tolerada;

d) Resaltando los intereses colectivos, globales, a pesar de su apariencia individual;

e) Complementando con su aportación un objetivo de formación ciudadana que implica que las personas destinatarias tengan información y adquieran habilidades para el manejo de sus dificultades con comunicación efectiva; y

f) Creando actitudes cívicas como ángulos de lo que pretenderíamos por cultura democrática, crítica, solidaria y participativa.

Como se puede advertir, existe en la mediación social, tal como lo vemos nosotros, un componente pedagógico (de hacer educativo), de formación del carácter cívico, político y de las competencias sociales.

Contenidos pedagógicos de la acción social

- Conocimientos.
- Habilidades.
- Actitudes.

Para acabar con nuestra justificación sociopedagógica, hemos de insistir en que la mediación propone un proceso que va más allá de un simple conjunto de técnicas. Contribuye a establecer un itinerario de aprendizajes para la solución pacífica de conflictos entre las personas y sobre todo en las comunidades, dando pautas para la canalización y derivación de la atención de los conflictos, para la expresión constructiva, el autocontrol de la frustración y la hostilidad, para la

construcción de relaciones e incluso reconstrucción de ambientes de reacción más positivos ante las dificultades diarias:

- Canalización ágil de la conflictividad. Redes de atención conciliadora.
- Ambientes constructivos ante la conflictividad. Cooperación y diálogo.
- Aprendizaje-enseñanza comunicativos y estímulo de variables interno-externas (Sarramona, 1990)<sup>3</sup>.

Ejemplos de lo que apuntamos serían:

— La creación, explicación y difusión de un servicio mediador complementario a los existentes, y en contacto con dependencias y áreas municipales (policía local, medio ambiente, servicios sociales, urbanismo, defensa del consumidor o de la ciudadanía, participación ciudadana) juzgados, notarías, colectivos profesionales, patronales y gremios de empresarios, centros educativos y asociacionismo ciudadano y voluntariado social.

— Juntas de mediación, consejos municipales de seguridad y protección ciudadana, asambleas de convivencia vecinal, comisiones de diálogo en centros escolares, equipos de mediación en centros de enseñanza secundaria, comisiones de estilo para la convivencia y control de reglamentos de prevención de la violencia en el deporte infantil y juvenil.

— Lugares neutrales, aceptación de limitaciones personales, aceptación

<sup>3</sup> José Luis Castillejo en *Teoría de la educación*, Taurus, Madrid, 1989 o Jaime Sarramona, en *Tecnología educativa*, Ceac, 1990, junto con otros tales como García Garrido, Gonzalo Vázquez., son claros exponentes de la llamada tecnología de la acción educativa. Esta concepción de la educación que estrecha la relación educador-educando, aporta un enfoque práctico basado en las mayores posibilidades del enseñante que, por preparación, domina más el proceso y las condiciones de aprendizaje.

de otros puntos de vista, respeto y confianza en el proceso y en la persona que lo conduce, aceptación de unas mínimas reglas, posibilidad de expresarse, posibilidad de autoobservarse<sup>4</sup>.

En los escenarios sociales existen múltiples dificultades cotidianas que vienen generalmente propiciadas a) por necesidades en cuanto a recursos que no se tienen, o que no se atienden o que cabe compartirlos; b) También por necesidades personales (aunque normalmente se ocultan tras las primeras o las últimas), como el deseo de alguien de ser protagonista exclusiva de una actividad, o de ostentar poder ante las demás y ejercerlo de forma que provoca deterioros en la relaciones o perjuicio en alguna persona; o la necesidad de ser tenida en cuenta y, por tanto, de llamar la atención aunque ello signifique —con más o menos conciencia—, dañar la convivencia del grupo; c) finalmente, los conflictos derivados por un choque de valores, la percepción de daño en nuestras creencias, patrones culturales que orientan nuestras conductas. Pero no todas las necesidades pasan por este patrón, la posibilidad de ser víctima de alguna transgresión amplía esta cate-

goría. Se trata de cuantas personas han sufrido perjuicio físico, psicológico o material a partir de una agresión, accidente o situación que se escapa de sus marcos habituales de relación (violaciones, robos, personas sin papeles) quedando en muchas ocasiones apartadas de una intervención de apoyo ante el problema de la superación de su situación, que a menudo se olvida por focalizar el esfuerzo en la búsqueda de culpables<sup>5</sup>. Ejemplos para ilustrar la clasificación que hemos propuesto están al orden del día y no necesariamente hay que acudir a las poblaciones infantiles para aumentar el grado de comprensión, sobre todo cuando sabemos, por las teorías del aprendizaje social, la de los lazos sociales o los enfoques de la acción razonada, que los comportamientos infantiles se mantienen o extinguen según las aportaciones y refuerzos sociales adultos (Reina, 1999, Pérez, 1999)<sup>6</sup>, ya sean personales o institucionales, como plantean los ensayos sociológicos de Dahrendorf, Coser o Touzard, este último de corte más psicológico, o como bien apuntan los enfoques sobre violencia estructural de Galtung o Lederach. Sólo hemos de

<sup>4</sup> En el 1er Congreso de Mediación Comunitaria realizado en Prat de Llobregat el pasado año, las intervenciones de la alcaldesa Maite Arqué Ferrer, del Ayuntamiento de Badalona y de Angel Merino Benito, alcalde de San Feliu de Llobregat, (ciudades, ambas, próximas a Barcelona), se caracterizan por el compromiso de impulsar las mediaciones municipales. Xavier Jiménez, es educador social, responsable del Servicio de Mediación en Seguridad ciudadana del Ayuntamiento del Prat de Llobregat, verdadero artífice del congreso. En Sendra, J encontramos un repertorio de experiencias municipales (Fundació Pii Sunyer, document nº 8, Barcelona).

<sup>5</sup> Hemos encontrado temas de victimismo reflejados en la revista *Prevençió*, cuaderno de estudios y documentación, concretamente su nº 5. Ayuntamiento de Barcelona, Area de Via Pública, 1990, a partir de una experiencia. También en Martín González, A (1998) en la editorial *Síntesis Psicología comunitaria*, o en García Hoz, *Iniciativas sociales en educación informal*, Rialp, Madrid, con un artículo de Vicente Garrido Genovés, p. 232.

<sup>6</sup> En esta línea, ver Reina, F. "Las mediaciones familiares desde una perspectiva socioeducativa", 1er Congreso de Mediación familiar, Valencia, 1999 (actas). Pérez Montiel, J "Via contenciosa y mediación en los conflictos coparentales", en 1er. Congreso Internacional de Mediación Familiar, Barcelona 1999 (actas).

fijarnos en los modos de hablar que utilizamos cuando estamos tensos, preocupados o cansados, en los mecanismos de desconfianza y agresividad a los que llegamos cuando alguien realiza o dice algo que no es de nuestro agrado, a las posturas que adoptamos cuando vemos en peligro alguna costumbre o hábito arraigado (Quintana, JM. 1992).

#### **Causas de los conflictos<sup>7</sup>**

1. Recursos.
2. Necesidades personales.
3. Valores.

El conflicto encuentra variables que, al ser identificadas, cobran capacidad para su mejora y solución. Tal como nos indica Paco Cascón (2000), un conflicto encierra a su vez problemas derivados de la forma en cómo se han tratado éstos y aquellas implicaciones personales, sentimentales o emocionales (no es lo mismo inducir a la prevención de un conflicto que se da entre personas que han estado muy unidas que entre aquéllas que se han visto en una discoteca, en la calle o campo de deportes, y de forma casual). También se hace necesario calibrar el grado del problema, es decir, discriminar si aquéllas que nos ha afec-

tado puede ser pasado por alto o no con el fin de evitar males mayores. La conducta de evitación puede ser tanto un indicador de sumisión frente al otro, como de madurez.

#### **Las mediaciones, ¿cómo se hacen?**

Tenemos delante una nueva fórmula, aún tierna, de manejar las dudas metodológicas que surgen al operar alrededor de fenómenos de violencia, agresividad, prejuicios, aislamientos, indiferencias o descalificaciones, que se dan en los núcleos de convivencia (ciudades, comunidades), allá en las familias, en las instituciones, en los servicios, entre las personas, y que muestran la variedad de fenómenos y consecuencias que la acción social ha de tener en cuenta para seguir jugando su papel protagonista en las políticas sociales<sup>8</sup>.

El papel mediador es de una gran relevancia puesto que no es nada fácil devolver el protagonismo a quien por cultura institucional lo delega a terceros para que muchas veces decidan por ellos (Bolaños, 1998). Además, nos parece lógico que la responsabilidad en resolver la conflictividad generada entre partes tenga en éstas a sus máximos protagonistas. Aquéllas, y sólo aquéllas, saben o han percibido la situación de la cual forman parte.

<sup>7</sup> Éstas y otras definiciones se dan en los tantos cursos y jornadas que protagonizan entidades como el Centro de Investigación por la Paz, Guernica Gogoratuz, con sede en Guernica (País Vasco) o The Community Board Program de St. Francisco (California). Los apuntes sobre mediación de Thelma Butts, los Seminarios de Educación para la Paz de la Asociación Pro Derechos Humanos. Isep (Instituto Superior de Estudios Psicológicos), ACDMA (Asociación para el desarrollo de la mediación en Cataluña), y un largo etcétera.

<sup>8</sup> Antonio Petrus amplía el campo funcional (y reflexivo) de la acción social educativa al entender las nuevas necesidades generadas por el estado del bienestar como un problema cognitivo: "... las distintas realidades sociales ... tendrán un soporte u otro, dispondrán o no de recursos, serán objeto de un tratamiento u otro por parte de las políticas sociales, en función de cómo se defina cada una de ellas" (1997; 13).

Cuando la ciudadanía pone en manos de sus gobernantes gran parte de sus dificultades, ya sean sociales o incluso, y cada vez más, las íntimas (cobra especial relevancia hoy por hoy las políticas de apoyo a la familia), esta delegación no sólo hemos de entenderla como un acto egoísta: "resuélvelo tú que para eso te pagamos"; se trata a nuestro modo de ver de una confianza depositada en quien tiene mayor capacidad para la gestión de asuntos y, además, en quien hemos considerado que puede administrar mejor nuestros deseos de calidad de vida. Para ello, será preciso atender las necesidades bajo criterios de igualdad y justicia (Montagut, 1994). Los métodos de atención demasiado rígidos, poco humanos, muy compartimentados, generan, a la larga, insatisfacción y malestar. El trabajo social conoce muy bien estilos que combinan el trato humano con el rigor.

Un proceso de reconstrucción del conflicto goza de dos características funcionales interesantes, una, la de reunir a las partes para que conversen sobre las dificultades a las que han llegado, la otra, el propio proceso de tal encuentro, la manera en que son reunidas, la invitación a encontrarse, el estilo para buscar soluciones, sin dejar por un momento de mantener un clima confiado, sin secretos ni privación de participación. A menudo, las mismas partes desmerecen nuestro intento observándonos que "ya lo han intentado todo", sin embargo pensamos que, justo en la aceptación del espacio neutral y en sus formas coherentes de explicación y demostración de la imparcialidad, es donde se encuentran muchas

de las claves de éxito o, por el contrario, susceptibles de error.

Las características básicas de la mediación social son:

- Hacer pensar en el problema; repensar la necesidad personal, diferenciar el problema del proceso, cómo se ha llevado a cabo éste, cómo ha estallado.

- Invitación para un posible encuentro.

- Cuidados —detalles— de la cita, lugar, horarios.

- Clima constructivo, reglas del juego autocontroladoras, propuesta de fórmulas para negociar.

La mediación admite e incorpora, en lo social, a la comediación, es decir, la intervención de dos papeles en un mismo caso: a) uno cercano y reconocido, personal o institucionalmente por las partes que están en dificultad (un vecino, un familiar, un técnico del municipio, una vocal de la asociación de padres, etc); con esto damos seguridad y tranquilidad a quien más escepticismo demuestra por desconfianza de sus posibilidades, y b) la persona mediadora, personaje imparcial o que va a jugar ese papel en ese momento, no es conocido y puede dar tranquilidad, también, al escepticismo que pesa sobre la bondad de la neutralidad. Entre uno y otro rol juegan determinadas tácticas. En la primera, la facilitación para el encuentro, la habilidad para proponer nuestra medida, posiblemente el canal para observar y advertir del proceso que está llevando al acuerdo. En la segunda, las técnicas de comunicación, las habilidades para el negocio de significados y de hechos, la garantía del respeto a través de la escucha y la propuesta li-

bre de las partes, aquella persona no implicada. Al menos ésta es nuestra valoración tras algunos años de experiencia. No obstante, sabemos que el uso de la comediación tiene otros métodos según modelos de intervención.

**Roles mediadores (énfasis) y comediación:**

— Conciliador o facilitador de la comunicación y el encuentro. Derivador u orientador hacia la mediación.

— Mediador o facilitador de los acuerdos. Derivador u orientador hacia los facilitadores u otros servicios.

De los ámbitos que en mediación social pueden tratarse no cabe duda que algunos son fácilmente reconocibles. Dejando a un lado los conflictos macrosociales, como las guerras o el terrorismo, la hambruna, etc., en la vida cotidiana aparecen problemáticas de relación que pueden ser resueltas o sencillamente aparcadas por impotencia o evitación, pero existen los que estallan:

1) Cada vez más estamos tratando de colaborar con hijos que deben superar la dificultad que conlleva vivir o dejar de hacerlo, con sus padres ancianos (residencias, gestión de pensiones, viudedad, reparto de bienes, posibles herencias). No podemos olvidar temas preocupantes tras rupturas, que aumentan la sensación de temor por el trato a hijos o al otro miembro de la pareja y que se saldan con el aislamiento forzoso de uno negando así, por ejemplo, el derecho al encuentro de hijos y padres cuando

éstos no viven juntos. Es ya conocida la necesidad de orientación y ayuda en la relación padres-madres-hijos adolescentes, y más en nuestra época no autoritaria que, a pesar de sus ventajas, puede dejar sin recursos aparentes (poco percibidos) a unos u otros.

2) Hemos visto muy de cerca cómo día tras día los enfrentamientos entre vecinos, por ruidos, por disputas sobre impagos, por la suciedad en las calles, por estilos de vida diferentes (incluso inapropiados), acaban en juzgados con intervención anterior y posterior de la policía. Hemos comprobado la falta de tacto jurídico en procesos conflictivos que pueden provocar el incremento y ascendencia de gravedad de la situación, donde el inicio no se corresponde lo más mínimo con el final, donde la falta de escrúpulos de los intermediarios es digna de denuncia. Esta última reflexión nos recuerda la ayuda que prestamos para que una asociación de vecinos y un grupo de jóvenes resolvieran sus diferencias tras no pocas detenciones de los últimos por perjuicios materiales (concretamente en sus coches y viviendas) padecidos por los otros.

3) Existen centros educativos donde la sanción ante comportamientos inadecuados de alumnos, aunque justificable, esconden otros malestares que de llevarse con criterios conciliadores pudieran tomar otro rumbo; una advertencia correcta, bien expresada y conducida —dialogado y comprendido— sobre las consecuencias institucionales de una conducta no deseada han mejorado situaciones que acaban con la prevención de itinerarios complejos y punitivos (VVAA, 1998).

4) A propósito, un proceso bien llevado da muchas garantías para legitimar la toma de decisión institucional o técnica; esto ocurría en un "affaire" que al final se resolvió con el cierre de un pub musical por las reiteradas faltas de compromisos adquiridos por el propietario tras una mediación (aún pensamos que nos faltó experiencia para orientar mejor el proceso; por ejemplo, el propietario se veía con cinco vecinos, lo cual incrementaba, a nuestro parecer, la actitud de "prepotencia" —postura defensiva— de un parte.

5) Pudimos intervenir sin necesidad de pruebas (ya que no pudo ser atendida eficazmente por ninguna instancia) en el caso donde una señora fue arrollada por una persona en monopatín y que se dio a la fuga.

— Ámbitos de atención conciliadora: familiar, escolar, vecinal, penal, institucional: jurídico, sanitario, compensatorio .

— Protagonistas y roles: Jóvenes, personas mayores, parejas, niños; padres y madres, otros familiares, profesores, presidentes de comunidades, cargos municipales, técnicos.

— Situaciones: de abuso o falta de autoridad, victimismo, desconocimiento de procesos mediadores, falta de intervención o consentimiento, miedo a consecuencias del infractor.

Entre los sistemas de acción social son comunes los de prestación y el de protección. Será positivo empezar a pensar en cómo, sin separarnos de aquéllos, hacerlos compatibles con es-

tilos de promoción: promoción del comportamiento, promoción de ideas, de colaboración, promoción de participación, de autogestión, en resumen, de competencias (Petrus, 1997, García G. 1991). No todo lo que llega a lo especializado es susceptible de una atención tal, además conlleva el perjuicio de ser estigmatizado, tal vez por falta de atenciones intermedias (Mora, R-Cabezón, J.). No es la primera vez que derivamos o simplemente negamos, sea por falta de tiempo, por otras prioridades, porque sencillamente no es nuestro cometido, aquellas dificultades que implican sencillamente intervenir de forma intencionada y rigurosa en situaciones que luego sí pueden llegarnos con más crudeza.

La clase media, cada vez más, nos empuja a trabajar en sus problemáticas porque es, amén de las situaciones minoritarias, el gran sector al que pertenecemos la mayoría y el cual se encarga, ya no sólo de apoyar con sus iniciativas nuestro propio trabajo (voluntariado, miembros de asociaciones, quienes pagamos impuestos), sino de ser parte, o la otra parte, allá donde intervenimos: ¿quién está al otro lado de un robo, de un alquiler no pagado, de una familia con necesidades o que desatiende sus responsabilidades, quien forma parte de un conflicto entre jóvenes por el uso desmedido de sus motocicletas?

La coacción y la persuasión son empresas válidas, como aquellas que insisten en presentar las ventajas de una redefinición de las relaciones humanas a partir de un buen trabajo de preparación del contexto adecuado para encontrarse o reencontrarse o escucharse, para hablar sin desprecio,

respetando y tolerando la visión del otro. Ahí creemos que debe de existir una especialización; para ser más correctos preferimos hablar de lo específico. Los servicios específicos, aunque especializados, tienen otras características: a) son ágiles y prácticos, actúan para colaborar en el caso concreto, en la situación problemática, b) lo pueden hacer desde lo comunitario, desde lo normalizante, lo no estigmatizador, lo cotidiano, c) no olvidan el bien común llamando a las responsabilidades personales. Aunque resulte contradictorio con lo anterior, buena parte de las actividades realizadas por el equipo de mediación de la Conselleria de Justicia Juvenil (Dirección Gral de Medidas Alternativas, Generalitat de Catalunya), han tenido como premisa contextualizar sus intervenciones alejándolas en lo posible de efectos culpabilizadores e implicando a personas próximas: familiares, técnicos, autoridades del propio municipio (Gimeno-Reina, 1996).

### ***Municipio, civismo y participación. El problema del control social***

Wolton escribía que la democracia es la última utopía. Pensamos que todavía no existe en los grupos sociales una rotunda percepción de total justicia, y menos todavía en los sectores más deprivados. La cultura del cambio nos emplaza a una acción hacia las personas y la madurez política, técnica y ciudadana; por ejemplo, ha permitido ir abriendo espacios de debate (no de lucha) en las propias organiza-

ciones. Se ha posibilitado recuperar discursos críticos de intención creativa. La comunidad democrática debe ser, también, comunidad justa (Kohlberg, L 1987) lugar de entrenamientos participativos, favorecedores de espacios valientes donde todo el mundo tenga la oportunidad de abrir y cerrar discursos, de hacer locuciones y réplicas, de preguntar y responder, de tener el derecho a interpretar y explicarse como uno quiera, de oponerse o permitir, de pedir o dar la razón, sin angustia, en espacios amables donde apoyar el oficio de ciudadanía (Barceña, F. 1997), con la quietud responsable que representa que la ciudadanía pueda disfrutar de diferentes opciones, muestra de pluralismo y alternancia para gestionar sus necesidades (Hirschman, A. 1996, Dahl, R. 1992).

La participación social es conflictiva porque es integradora. En la acción social, la mediación es normalizadora porque no hace distinción entre las partes, no sale a la “defensa de” —de manera inmediata—, sino que dibuja su estrategia capacitadora buscando la igualdad en el encuentro —real o simbólico— de las partes y no desde la suplencia que a veces se efectúa.

La mediación, revisando la ética de los procedimientos, legitima la democracia. No siempre “todos” quiere decir todos y cada uno de nosotros. En las viejas democracias las mujeres eran marginadas; en las nuevas, determinadas participaciones se miden por la mayoría de edad. Necesitamos seguir inventando artefactos sociales para una verdadera participación infantil más allá de algunos shows televisivos, todavía necesitamos identificar para poder au-

xiliar a las pseudo-democracias que se ocultan en las familias, las escuelas, las entidades, las empresas. Todos sabemos que la igualdad no quiere decir uniformidad de trato sino atención discriminada según las capacidades de los grupos humanos (Ion, J. 1991, Pindado, F 1999, García, A 1991).

¿Tiene responsabilidades el municipio y concretamente los Servicios a las Personas en la tarea de capacitar para tomar decisiones, para resolver conflictos, para trabajar en la promoción de la solidaridad? Pensamos que sí, y por este motivo estamos convencidos de que es necesario dotar de contenidos educativos las acciones dirigidas a las personas destinatarias de nuestra atención, que lo son todas (no necesariamente aquellas pobres, toxicómanas, delinquentes sino ciudadanas). Queremos decir que las políticas sociales que se llevan a cabo en las ciudades tienen la responsabilidad de unir esfuerzos con las clásicas instancias educativas, en estos momentos en baja forma, aunque aún imprescindibles. De hecho la educación se politizó desde el mismo momento que dejó el estricto ámbito familiar para pasar al social y en este último, también ámbito educativo, es donde encuentra lugar de ser el trabajo social (Colom, AJ 1987, 1995)

Nosotros damos a las comunidades, grandes o pequeñas, pero sobre todo a los municipios, el papel de verdaderos agentes de transformación activa. Más allá de las necesidades primarias y, por lo tanto, de respuestas reactivas a situaciones marginales, en la ciudad se producen transgresiones no "delictivas": insolidaridades, si se prefiere, individualismos, explotacio-

nes, que forman parte de una realidad reconocida (Borja, J 1990). A pesar de todo, la conflictividad urbana, el enfrentamiento entre tradición y modernidad (ahora más que pos-modernidad), el choque entre intereses y poderes, todo ello nos da la oportunidad de penetrar en la otra cara de la ciudad, aquella creativa, autónoma y cívica y cada vez menos distante de nuestras acciones (Botella, J 1997). Asistimos, en palabras de Toffler (1990), a un nuevo resurgir municipalista, pues son en aquellos donde más se observa la distribución y el desplazamiento de las diferentes autoridades. No obstante, la ciudad debe permanecer en alerta permanente para que la ciudadanía no se aleje de la cosa pública. Tenemos presente el reto: a) no dar la espalda al conflicto, b) aprovechar esos momentos para introducir otras formas de atención, y c) ser conscientes de que el aprendizaje de las conductas cívicas es consecuencia de las enseñanzas sociales de nuestro entorno.

La comunidad justa, siguiendo con el término de Kohlberg, es el modelo de enseñanza y aprendizaje que propicia que las personas de cualquier edad tomen el compromiso de practicar, observar e imitar formas alternativas a la sanción, al aislamiento, a la descalificación, al victimismo, este último tan extendido en los sectores más minusvalorados, los cuales pensamos que tienen derecho a estímulos de otra índole. Proponemos que los municipios laboren los conflictos con entusiasmo y actitud cooperativa con la sociedad civil que es la que, en resumidas cuentas, detecta antes que nadie las necesidades sociales y la

que pone en marcha mecanismos de acción improvisada (Colom, 1994). Si nuestros actos condicionan las creencias, los sentimientos, los pensamientos y las acciones de los otros, convendrá que instrumentalicemos relaciones que sean tolerantes (sin moralismos), que respeten las opiniones (sin hacer juicios), invitando a seguir las mismas actitudes (sin adoctrinamientos). Ya no toca mantener el viejo concepto de ciudadanía formalista e instruida, una urbanidad de “pan y manteca”. Definitivamente, ser ciudadano no es tarea fácil.

Sabemos que el control social es necesario para mantener el equilibrio —neguentropía—, entre los grupos y sus relaciones personales, materiales, espirituales, culturales, etc. La mecánica que proponemos es aportación autorreguladora, flexibiliza su respuesta de tal manera que se suma a la riqueza de propuestas productivas de orden social generoso. Contribuye tanto a la sociabilidad o capacidad de convivir, como a la sociabilidad que, en palabras de García Garrido (1971), sería la capacidad para convivir. La mediación, como otros servicios de ayuda, es un medio de comunicación al igual que lo es la educación. Ofrece espacios, sugiere mensajes de control, facilita, mas no es control *sensus strictu*. La sociedad tiene medios de control más convincentes y ágiles que otros.

Sumergirnos en la aventura de los aprendizajes cooperativos y no autoritarios (no sólo escolares), como los democráticos, significa asumir el reto de pasar de la exigencia para adaptarnos a la normativa social (lo cual no siempre provoca aceptación; los jóve-

nes, por ejemplo), a la necesidad de comprender (explicándola), intentando la posibilidad de construirla (consensuando las reglas).

Las mediaciones pudieran formar parte de lo que, en boca de Condorcet, serían las propuestas consagradas a la “verdad” y por lo tanto, exentas de presión —neutrales—. Aunque con ésto no pretendemos esquivar ningún compromiso. La perspectiva que presentamos trata de hacer patente la necesidad de introducir acciones rápidas a dificultades que en la actualidad pueden no satisfacer e incluso estar enfrentadas por la lentitud de las respuestas, o por ser punitivas, o por pasar impunes, repertorio que favorece o amplía la sensación de malestar por indefensión. Parece como si después de épocas totalitarias se hubiera tejido con tanto cuidado la normativa democrática, que la ciudadanía y las instituciones nos hemos olvidado de dar paso a ejercicios de autorresponsabilidad y autonomía en las decisiones.

“La violencia no es capaz de hacer desaparecer la violencia” diría Ghandi. Los movimientos pacifistas, injustamente catalogados en otras épocas por la cultura de la guerra y por sus sub-productos —quejas, escepticismo, masculinismo, violencia— volverán a situarse con fuerza en el escenario social, en los diferentes espacios del paisaje social. La mediación es un acto de pacifismo que contribuye al control de la violencia. Control externo, básicamente, porque se trata de una herramienta que invita al autocontrol interno. No es necesario un gran esfuerzo para seguir siendo conserva-

dores, pero necesitamos mantener ciertos grados de creatividad para trabajar en la construcción de mayores cotas de democracia (Laporta, 2000).

Hemos detectado nuevas formas de dificultad normalizada. No se trata sólo de diferencias de raza, o sexo, o religiones. Sin alarma, pero seguro que no nos inventamos nada caprichoso, pensamos que estamos ya en condiciones para trabajar en la mejora de los ejercicios de autoridad, a partir de la identificación y el reconocimiento de no pocas buenas prácticas que existen. Ante los retos que tenemos delante, cabe indicar la migración, el envejecimiento, los diversos perfiles de parados, el cuarto mundo, la incidencia de las ONG's, la información tecnológica y humana, la crisis de valores, el medio ambiente. Las organizaciones sociales han de conservar un ritmo que acerque o mantenga los aparatos institucionales con las costumbres, tradiciones, creencias y sistemas de valores, complejos ya por la pluralidad. Estos espacios pueden tener, con la aportación conciliadora, elementos que contribuyan a profundizar en las políticas sobre diversidad, urbanismo, ecología, salud sexual, escolaridad juvenil, pacifismo, civismo (Reina-Valero, 2000).

Hablar en términos preventivos significa tanto hablar de estímulos como de compensaciones, como de otras formas de abordar o entender la acción social. Pero prevención, pensamos sobre todo, que significa comunitarismo (Ordinas, 1988). Poner el acento en el civismo y la comunicación comunitaria es dar auténtica luz verde a muchas agencias y agentes sociales para que en su esfuerzo incorporen

sentido pedagógico a sus prácticas y en sus escenarios más comunes (Ucar, X 1992, García, A 1991). Así, la policía, el magisterio, las oficinas de información, la participación ciudadana, los planes de inmigración, los deportes, son espacios de canalización de demandas y de abordaje de la conflictividad como lo son también las asociaciones de vecinos, las concejalías delegadas en distritos (cuando las poblaciones son grandes) y los defensores de la ciudadanía, entre otros.

Mientras tanto, hemos de ir consiguiendo la expresión del conflicto, que es una forma inseparable de la democracia auténtica. Después deberemos propiciar la discusión libre junto a las innovaciones. El desarrollo de programas comunitarios, de estilos concienciados en la convivencia debe trabajar paralelamente en tres aspectos básicos (Costa, M-López, E. 1989):

1. La acción sobre las personas.
2. La acción sobre el territorio inmediato y sus organizaciones sociales más próximas que trabajan de manera informal sobre las personas y los grupos, unas más sensibles y colaboradoras, organizadas, que pueden generar programas o dar sentido a la acción comunicativa incorporando medidas conciliadoras.
3. La acción sobre las políticas sociales. Sobre la estructura e idea que produce estrategias concretas, transversales y no aisladas.

El diálogo es la forma humana que nos da sentido. Esta comunicación, no sólo gramatical, es la que da forma y fondo a nuestra identidad a partir de la relación con los otros. A pesar de ello, seguimos con dificultades para acep-

tar la pluralidad de ideas, de creencias y formas de vida. La presencia de normas es justificable en la medida en que son la base del comportamiento. La democracia es hoy por hoy la forma normativa que permite la convivencia plural no exenta, sin embargo, de mínimos aceptables y respetuosos con reglas básicas y fundamentales<sup>9</sup>.

Pero para que la norma sea aceptable cabe el diálogo. La acción comunicativa y la comunidad dialogante han de ir estrechamente ligadas, pues las políticas sociales pretenden que el diálogo sea simétrico e imparcial en la medida de lo posible (Habermas, J. 1984). El sentido comunitario y la acción comunicativa garantizan la convivencia ciudadana o por lo menos nos recuerda que en este espacio es donde se hace más necesario indagar, defender y promover puesto que aquí seguimos teniendo déficit.

La buena acción social precisa partir de la premisa de que nadie tiene la razón absoluta, que es conveniente el contraste de opiniones para llegar a alguna verdad (Luhman, 1990). Que tal vez no se trate de imponer normas a todo, como se hacía en nuestro pasado reciente o se hace en países vecinos o en nuestras pequeñas democracias familiares, laborales, escolares. Lo importante en nuestro espacio comunitario, amplio o reducido, es garantizar la dignidad y la seguridad de las gentes, partiendo eso sí, de su responsabilidad y teniendo confianza en sus capacidades.

Vale en comunidad la voluntad de cooperar y participar, aún teniendo en cuenta las diferencias. No bastan sólo las reglas del juego para llegar a una sociedad más justa. Además de tácticas, nos hacen falta más esfuerzos por descubrir los problemas y los intereses comunes, ideas y modelos para hacer frente a los retos, porque las distancias siguen existiendo. En efecto, unos saben más que otros, tienen más que otros, los diálogos están llenos de desigualdades y asimetrías de poder o de conocimiento, de posibilidades económicas, etc. La desigualdad sigue siendo aún una realidad, por eso seguimos trabajando en esta empresa. Dar la voz a quien no la tiene puede representar uno de los resortes más importantes en los servicios de ayuda, más cuando sabemos que los argumentos no siempre son necesarios para llegar a acuerdos, pero más aún, porque no siempre satisfacen a las gentes (Camps, 1991).

### ***La formación permanente como garantía de calidad***

La calidad total debe buscar la excelencia y las posibilidades personales y perfectivas a pesar de las turbulencias organizativas (Demo, 1988). La calidad de la atención social depende, aparte de las aplicaciones tecnológicas, de niveles de comodidad, satisfacción, calidad de ambiente y clima

<sup>9</sup> Victoria Camps propone en el artículo citado "Comunicación, democracia y conflicto" una revisión de las ideas de Jürgen Habermas y John Rawls: "Por ello, creo que deberían corregirse tres supuestos que convierten a la "razón dialógica" en algo demasiado alejado de nuestros diálogos habituales". Se referirá a la imposibilidad de simetría entre los hablantes, la fragilidad del consenso o la escasa credibilidad de lo legítimo. p. 248,249.

comunicativo. La calidad es la incidencia sobre el producto y también sobre los recursos humanos. Los trabajadores de la cosa pública son productores y generadores de ideas, también morales y políticas.

Tenemos ahora el reto de trasladarnos de las organizaciones en democracia para crear organizaciones democráticas, adaptándonos a la integración de modelos y opiniones. Un ejemplo: para instrumentalizar la tolerancia será necesario adecuarnos al ritmo de las personas, tolerar tanto las equivocaciones de unos como las impaciencias de los otros. La nueva cultura de empresa debe girar alrededor de la innovación y del personal. El análisis shumpeteriano, el productivo (con muchas críticas humanistas), recobra el énfasis en las costumbres, relaciones e interacciones y nos plantea las contingencias como nuevas situaciones que requieren abordar las cuestiones en términos de posibilidades y no tanto de soluciones perfectas. La formación es un vehículo de autodescubrimiento de las capacidades crea-

tivas, cognitivas y de actitud de todas las personas que trabajan en las organizaciones sociales (Pumpin, C-García, S. 1988).

La acción social triangula entre la teoría, la investigación y la práctica, un triángulo atractivo que introduce dinámicas de creación de grupos de discusión y opinión sin discriminar a los verdaderos implicados, destinatarios de nuestra intervención. Será éste un acto de verdadera democratización de la investigación (investigación-acción-participación) entre personas, sin excepción, comprometidas en la calidad de las intervenciones y los resultados<sup>10</sup>. No debe existir distancia entre el saber popular (saludable, a pesar de sus contradicciones) y el saber técnico. Como dice López Herrerías, debemos escuchar para poder responder, y por este motivo, debemos aprender a escuchar. Nuestra fórmula de formación permanente da a los espacios de planificación un lugar de perspectivas comunicativas, estéticas, relacionales, internas y externas a la estructura (Walker, R 1982)<sup>11</sup>. Nuestra

<sup>10</sup> La enseñanza-aprendizaje en la educación permanente es un proceso interactivo, activo y participativo, donde emisor y receptor intercambian y reconstruyen significados. Tal es uno de los puntos fuertes de otro enfoque científico, en este caso el llamado enfoque crítico, de la llamada investigación-acción propuesto por diversos autores. Será una nueva ocasión para mencionar a Freire y Fals Borda, Postman, Saez, Hall, Schön, Carr, Kemmis, Gloria Pérez Serrano, Tomás R. Villasante, López de Ceballos, Stenhouse, Elliott, etc. Creemos imprescindible la consulta de AFS (Asociación para la Formación Social) en Documentación Técnica nº 20-21, Madrid, 1986.

<sup>11</sup> La labor de las universidades en su complicidad con las mediaciones es cada vez mayor. Conocemos los trabajos de mediación que, tanto en el laboratorio como en la práctica, realiza el Servicio de Mediación Intercultural del Ayuntamiento de Madrid en colaboración con la Universidad Autónoma, del cual uno de los responsables es el profesor del departamento de antropología, Carlos Giménez. También vale mencionar los convenios entre la Universidad Autónoma y la Diputación de Barcelona (Patronato Flor de Maig), en materia de mediaciones y participación ciudadana. No podemos olvidar el esfuerzo impulsor de Eduard Vinyamata que, además de mediador con larga experiencia en conflictos macrosociales, coordinó el monográfico sobre mediación y resolución de conflictos en la Revista de Educación Social, nº 8 (Universidad Ramon Llull) de Barcelona, y coordina los postgrados en la misma; merece especial atención su libro *Manual de resolución y prevención de conflictos*, Ariel, Barcelona, 1998. Tampoco debemos dejar atrás el postgrado sobre mediación que dirige Leticia García Villaluenga en la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Complutense de Madrid, el propio de les Heures, en la Universidad Central de Barcelona o el que se da en la Autónoma de la ciudad catalana, concretamente en el Hospital de San Pablo.

experiencia en formación acción está explicada en Reina-Valero (obr. citr).

Trabajar en mediación es autoformación de los propios agentes, un reto que exige desarrollo de la autoafirmación, sensibilidad creativa, capacidad comunicativa. No todo el mundo puede ser eficaz en este requisito, bien por el rol o función social, bien por el perfil humano o instructivo. Precisamos una formación que, en palabras de Piaget, practique una filosofía juvenil: de promoción del pensamiento divergente que facilite fluidez, expresión espontánea, protagonismo individual y colectivo, que modere habilidades y autocontroles. La mediación pretende ser un espacio de aprendizajes no convencionales ni rígidos que tiene presentes el saber hacer y el saber estar de sus recursos humanos<sup>12</sup>.

### **Final. Practicabilidad y posibilidades de servicios de mediaciones sociales municipales**

Somos conscientes de que el objetivo final de la propuesta debe suponer la utilidad de las mediaciones estrictas, es decir, de la actuación con ánimo de recomponer o tolerar relaciones. La formalización de las mediaciones es imprescindible porque se

convierten en necesarias cuando son conocidas y, además, pueden formar parte de contextos normalizados en las ciudades, como es el caso de los Servicios Personales en general y debería serlo en el concreto de los Servicios Sociales. Al referirnos a formalizar, estamos haciendo alusión a la difusión, enclavamiento y capacidad estructurante, que a su vez reportará credibilidad y autonomía a las gestiones y ante las personas. De no existir servicios de mediación las personas seguirán acudiendo a los juzgados cuando necesiten ayuda.

La creación de los servicios de mediación seguirá diferentes criterios según el enfoque de partida: ¿Qué política social motivará este servicio? ¿Qué metodología impregnará la acción? ¿Cuáles serán los indicadores de eficacia? ¿Quién marcará sus criterios? Hemos hablado algo de todo esto.

La estructura que acoja lo que sugerimos precisará entre otras, metas como: a) mejorar los servicios de atención a la ciudadanía —información—; b) promover la circulación institucional de las personas, —orientación—; c) producir didácticas para innovar en el terreno de la cultura democrática —anticipación—; d) ampliar el criterio de atención a poblaciones; e) modificar los principios de intervención, universalizando más nuestra atención.

<sup>12</sup> No quisiéramos pasar por alto la estrecha relación entre la formación permanente y el desarrollo comunitario, dos campos de acción y pensamiento que son necesarios para la nueva acción social. Son clásicos los apuntes de Ander-Egg, E *Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad*, Ateneo, México, 1986. Freire, P. *¿Extensión o comunicación?*, S XXI, Buenos Aires, 1973. Kisnerman, UN *Comunidad*, Humanitas, Buenos Aires, 1986. Porzecanski, T *Desarrollo de comunidades y subculturas*, Humanitas, Buenos Aires, 1983. González, E *Los adultos y la educación sociopolítica*. Ed. Popular, Madrid, 1983. Jarvis, P. *Sociología de la educación continua y de adultos*, Roure, Barcelona, 1989. Freire, P. *La naturaleza política de la educación*. Paidós, MEC 1990. Bunge, M, *Pseudociencia e ideología*, Alianza, Madrid 1985. Vygotsky, Ls. *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Grijalbo, Barcelona 1979. Palazón, F. *Educación de adultos. Una tarea de animación*. MEC, Murcia 1987.

Sin investigar las conductas ciudadanas e institucionales, el impacto en las gentes, aquellas protagonistas directas e indirectas, será difícil tener un convencimiento total de la bondad de nuestras intenciones. Por esto hemos considerado adecuado una valoración conjunta y participativa de todos los niveles implicados en el proyecto, pues sospechamos que es más correcto que la gestión diaria de la cosa pública pase por procesos de negociación y valoración de percepciones y satisfacciones de los protagonistas. Suponemos oportuno contar con más de una razón, pues el pluralismo nos obliga a hablar de razones.

El problema de las conciliaciones comunitarias, aquello que hará peligrar su pragmatismo humanista (Dewey, 1963), será el utilitarismo posmoderno, tergiversar los medios por los fines, sentenciar que “lo que no son cuentas son cuentos” (López Herrerías, JA, 1995). Sabemos que el “todo vale” hunde no pocas utopías (los productos sociales tienen un alto coste no necesariamente económico), al igual que lo hará quien piense que las mediaciones sociales son un invento que exige pocas energías, una nueva “maría” que cambia el nombre para decir lo mismo. Tampoco nos sirve oír “que ya lo hacemos”, pues si bien realizamos mediaciones amplias por tradición, bueno será indagar e incorporar más conocimientos, sobre todo específicos. Esta intervención interesa a los municipios porque permite identificar el grado de permisividad, muy diferente al término de tolerancia que subyace en la dificultades sociales. Identificar la insatisfacción o la impotencia

a la que podemos llegar de no tener una respuesta. Muchos conflictos no llegan ni llegarán a ser tratados profesionalmente pero tampoco es justo que dejen de ser tenidos en cuenta. Lo más importante será que los grupos y las personas incorporen en sus estructuras mentales y hábitos, herramientas y conocimientos que faciliten la superación pacífica de los problemas diarios y la canalización de éstos. Para ello, la formalización a la que nos referíamos favorecerá nuestras aplicaciones; los estilos comunitarios harán el resto.

Dicho esto, tanto es que sea una u otra área (cultural, de protección, de enseñanza, de participación, compensación y asistencia, de formación.) quien soporte y suministre profesionales, programas, servicios específicos, gabinetes de planificación, planes de formación o convenios con organizaciones de voluntarios. Lo importante es partir de la convicción de que las conciliaciones deben ser complementarias de otras, no deben sustituir sino acompañar.

Lo que pronosticamos hace seis años con cierto rigor prospectivo —a la vista de los resultados— fue que los paisajes urbanos y sus comunidades se llenarían, de la mano de municipios progresistas, de contextos de aplicación y de modalidades mediadoras a manera de una gran red de aprendizajes como indica Coombs en su libro *La Crisis mundial de la educación*, o lo que dice Fiorenzo Alfieri, cuando habla de los contextos comunitarios como fábricas de cultura.

Ya tenemos servicios de mediación comunitaria (proyectos y pro-

gramas como los de Madrid, Barcelona, Badalona, Prat.). Hay programas de mediación intercultural; guías para la solución de problemas de comunicación y convivencia; juntas de mediación laboral; núcleos de investigación participativa; mediadores o mediaciones escolares; programas de mediación en conflictos padres-hijos; mediadores voluntarios; oficinas para la mediación para los consumidores; centros de atención multipuertas-multiconflicto; mediadores en las separaciones y divorcios; mediaciones familiares; puntos de reencuentro entre hijos y padres que no viven juntos por alguna razón jurídica (vale la pena conocer las experiencias de Valladolid y Barcelona); centros de defensa del diálogo y la escucha de la infancia (como el programa de mediación, a partir del teléfono de la infancia de Barcelona); programas de mediación para la prevención de la transgresión y la delincuencia; reparación y atención a víctimas postrauma; oficinas de concertación para infractores; programas de reconciliación o reparación de daños; centros de resolución alternativa de conflictos; defensores de la ciudadanía; jueces de paz y juzgados próximos. Y un largo etcétera de iniciativas que promuevan entre las gentes el encuentro para tolerar o rehacer sus versiones.

## Bibliografía

- Alfieri F. (1990). "El papel de las instituciones locales en el sistema formativo integrado", en: *La ciudad educadora*. Ayuntamiento de Barcelona.
- Barcena, F (1997). *El oficio de la ciudadanía*. Paidós, Barcelona.
- Bolaños, J. (1998). "Disolución de disputas legales en mediación familiar", en *Revista de Educación Social* nº 8. Barcelona.
- Borja, J. (1990). "La ciudad conquistada". *La ciudad educadora*. Ayuntamiento de Barcelona.
- Botella, J. (1997). *La ciutat democràtica*. Eds. del serbal. Diputació de Barcelona.
- Camps, V (1991). "Comunicación, democracia y conflicto", en *Ética comunicativa y democracia*. Crítica, Barcelona.
- Gascón, P (2000). "La mediación", en *Cuadernos de Pedagogía* nº 287.
- Colom, A. (1995). "Política local y educación". Fundamento de las pedagogías de la sociedad civil. *V Congreso de Teoría de la Educación*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- (1994). *Política y planificación educativa*. Preu Spínola, Sevilla.
- (1987). *Modelos de intervención socioeducativa*. Narcea, Madrid.
- Coombs, Ph. (1971). *La crisis mundial de la educación*. Península, Barcelona.
- Coser, L (1970). *Nuevos aportes a la teoría del conflicto social*. Amorrortu, Buenos Aires.
- Costa, M-López, E. (1989). *Salud comunitaria*. Martínez Roca, Barcelona.
- (1991). *Manual para el educador social*. Ministerio de Asuntos Sociales, Madrid.
- Dahl, R (1992). *La democracia y sus y críticos*. Paidós, Barcelona.
- Dahrendorf, R. (1971). *Sociedad libertad*. Tecnos, Madrid.
- Demo, P (1988). *Ciencias sociales y calidad*, Narcea, Madrid
- Dewey, J (1963). *Democracia y educación*. Losada, Buenos Aires.
- Escarbajal, A. (1991). *Educación extraescolar y desarrollo comunitario*. Nau Llibres, Valencia.
- Galtung, J (1985). *Sobre la paz*. Fontamara, Barcelona.
- García, A. (1991). *Trabajo social y animación sociocultural*. Nau Llibres, Valencia.
- (1991,b) "Educación democrática, sociedad democrática y comunicación", en *Revista de Pedagogía Social* nº 9. Valencia
- García, G. (1991). *Los nuevos servicios sociales*. Certeza, Zaragoza.
- García Garrido, JI (1971). *Los fundamentos de la educación social*. Magisterio español, Madrid.
- Garmendía, JA. (1990). *Sobredesarrollo de la organización y cultura de la empresa*. ESIC, Madrid
- Gil Calvo, E. (1996). "Aprendizes de brujo y aves-truces", en Julià-Pradera-Prieto: *Memoria de la transición*. Taurus, Madrid.

- Gimeno, R-Reina, F (1996). "La mediación: una alternativa para la gestión de conflictos" *II Jornades para Professionals de la Intervenció Socioeducativa*. Pere Tarres, Barcelona.
- Habermas, J (1984). *Conocimiento e interés*. Tecnos, Madrid.
- Hirschman, A. (1996). *Tendencias autodesubversivas*, FCE, México.
- Ion, J. (1991). "Trabajo social y sociedad civil", en *Revista de Pedagogía Social* nº 8. Valencia.
- Jarvis, P (1989). *Sociología de la educación continua y de adultos*. El Roure. Barcelona
- ohlberg, L (1987). "El enfoque cognitivo-evolutivo de la educación moral", en Jordan-Santolaria, *La educación moral, hoy*. PPU, Barcelona.
- Laporta, F (2000). "El cansancio de la democracia", en *Claves de la Razón*, nº 99, Madrid.
- Lederach, JP. (1984). *Educación para la paz*. Fontamara, Barcelona.
- López, JA. (1995). "Educación cívica, ejecución social de la cultura democrática" en: *Revista de Pedagogía Social* nº 10, monográfico de educación cívica. Valencia.
- Luhman, (1990). *Sociedad y sistema*, Paidós, Barcelona.
- Montagut, T. (1994). *Democracia i Serveis Socials*. Hacer, Barcelona
- Mora, R-Cabezón, J (1998). *Els serveis personals: una proposta metodològica*. Eds. del serbal. Diputació de Barcelona.
- Ordinas, T-Thiebaut, M (1988). *Los servicios sociales comunitarios*. S.XXI, Madrid.
- Pérez-Díaz, V (1996). *España puesta a prueba*. Alianza, Madrid.
- Petrus, A (1997). *Pedagogía social*. Ariel, Barcelona
- Pindado, F. (1999). *La participación ciudadana a la vida de les ciutats*. Eds. del serbal. Diputació de Barcelona.
- Puig, JM-Martinez, M. (1989). *Educación moral y democracia*. Laertes. Barcelona
- Pumpin, C-García, S. (1988). *Cultura empresarial*, Diaz de Santos, Madrid.
- Quintana, JM (1984) *Pedagogía social*. Dykinson, Madrid.
- (1992). *Pedagogía psicológica*. Dykinson, Madrid.
- Reina, F (1996). "El educador de los Servicios Sociales: una modalidad de acción social comunitaria", en *Revista de Educación Social* nº 3. Fundació Pere Tarrés, Barcelona.
- Reina, F-Gimen, R (1998). "Las mediaciones en la comunidad", en *Revista de Educación Social* nº 8. Barcelona.
- Reina, F- Valero, F (2001). "Las mediaciones sociales", *Revista de Ciencias de la Educación*. (Universidad Rovira i Virgili). Tarragona (en prensa).
- Saez, J. *El educador social*. Universidad de Murcia.
- Toffler, A. (1990). *El cambio del poder*. Plaza y Janés, Barcelona.
- Touzard, H. (1981). *La mediación y la solución de conflictos*. Herder, Barcelona.
- Ucar, X (1992). *La animación sociocultural*. Caea, Barcelona.
- VVAA. (1998). *Cómo dar respuesta a los conflictos...* Graó, Barcelona.
- Walker, R (1982). "La realización de estudios de casos en educación: ética, teoría y procedimientos", en Dockrell, WB-Hamilton, *D Nuevas reflexiones en investigación educativa*. Narcea, Madrid.

---

Francesc REINA PERAL