Mediación ciudadana y comunitaria

Maria Munné (Universitat Pompeu Fabra). Dirección y coordinación Milena Prokopljevic (Universitat de Barcelona)
 Teresa Llorens (Àrea d'Igualtat i Ciutadania, Diputació de Barcelona) Moisès Amorós (experto en mediación)
 Xavier Serrano (Universitat de Barcelona)
 Marc Ros (Universitat de Barcelona)
 Marta Cals (Àrea d'Igualtat i Ciutadania, Diputació de Barcelona)
 Manel Canyameres (ALTER-Serveis Integrals de Mediació)

Equipo de investigación

Relaciones institucionales:

Teresa Llorens (Àrea d'Igualtat i Ciutadania, Diputació de Barcelona. DIBA); Marta Cals (Àrea d'Igualtat i Ciutadania, Diputació de Barcelona. DIBA)

Apoyo general a la investigación:

Ramón Alzate; Javier Jiménez

Investigación y redacción:

Maria Munné (Universitat Pompeu Fabra); Milena Prokopljevic (Universitat de Barcelona); Xavier Serrano (Universitat de Barcelona); Marc Ros (Universitat de Barcelona); Moisès Amorós (Experto en mediación); Marta Cals (Àrea d'Igualtat i Ciutadania, Diputació de Barcelona); Manel Canyameres (ALTER-Serveis Integrals de Mediació)

Resumen

El conflicto ciudadano y comunitario es un aspecto inevitable y recurrente de la vida en común. Las necesidades sociales impulsan la creación de nuevas estrategias de gestión de los conflictos como la mediación, que se implanta en el territorio catalán desde las instituciones locales. El texto que sigue inicia un trabajo de conceptualización de la mediación ciudadana y comunitaria en el ámbito local en Cataluña, donde se emplean los términos ciudadano y comunitario para describir el presente ámbito de

_

investigación. Se distingue la mediación ciudadana y comunitaria de la intercultural. Partimos de un estudio cuantitativo y cualitativo para describir el trabajo de los mediadores, los procesos que se llevan a cabo y las características de las instituciones prestadoras del servicio. El mediador profesional ocupa un espacio local idóneo para la gestión de los conflictos, debido a su naturaleza imparcial, la visión constructiva del conflicto y el fomento de la responsabilización ciudadana, lo que fortalece los vínculos ciudadanos reforzando la red social y creando una cultura de la mediación.

Palabras clave

Mediación ciudadana, mediación comunitaria, mediación intercultural, gestión de los conflictos, cultura de la mediación, vínculo social.

Índice

Introducción

- Aproximación teórica y conceptual a la mediación ciudadana y comunitaria
 - 1.1 Contexto social de la mediación ciudadana y comunitaria: la cuestión de la integración en el marco de la mutación cultural contemporánea
 - 1.2 La inmigración añade complejidad a la integración social: el contexto catalán
 - La mediación ciudadana y comunitaria en el ámbito local
 - 1.3.1 Especificidad de la mediación ciudadana y comunitaria
 - 1.3.2 Principios de la mediación ciudadana y comunitaria
 - 1.4 Mediación intercultural
 - 1.5 Referencias a estudios y datos comparativos
 - 1.6 El estado de la cuestión en Cataluña
 - 1.6.1 Los cuatro focos impulsores de la mediación ciudadana y comunitaria
 - 1.6.2 El modelo de mediación ciudadana del Àrea de Igualtat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona
 - 1.6.3 El modelo de mediación comunitaria del Ajuntament de Barcelona
- 2 Modelo de análisis y metodología
 - 2.1 Características del objeto de estudio
 - 2.1.1 Objetivos de la investigación
 - 2.1.2 Dispositivos de observación: la encuesta por cuestionario, los grupos de discusión, las entrevistas
 - 2.2 Análisis cuantitativo: la mediación ciudadano-comunitaria en cifras
 - 2.2.1 Indicadores generales y específicos

- 2.2.1.1 Tipo y número de mediaciones
- 2.2.1.2 Creación de los servicios de mediación. Una nueva actividad económica
- 2.2.1.3 Los mediadores
- 2.2.1.4 Las partes de la mediación
- 2.2.1.5 El proceso de mediación y sus protocolos
- 2.2.1.6 Tipología de los conflictos
- 2.2.1.7 Origen de las solicitudes y agentes derivadores
- 2.2.1.8 Resultados de la mediación
- 2.2.1.9 Acciones para difundir la cultura de la mediación
- 2.2.1.10 Coste de la mediación
- 2.3 Análisis cualitativo: significado de la mediación ciudadano-comunitaria y su práctica
 - 2.3.1 Análisis de contenido temático
 - 2.3.1.1 Relevancia de la cultura y la identidad
 - 2.3.1.2 La mediación y su papel en la resolución de conflictos
 - 2.3.1.3 El proceso de la mediación y sus metodologías
 - 2.3.1.4 Irrupción de las nuevas tecnologías en el ámbito de la mediación
- 2.4 Consideraciones teóricas y prácticas de los datos observados
 - 2.4.1 Mapa de los servicios de mediación ciudadano-comunitaria e intercultural en Cataluña
 - 2.4.2 Diagramas de procesos. Descripción de casos

CAPÍTULO 6

MEDIACIÓN CIUDADANA Y COMUNITARIA

- 2.4.3 Perfil y funciones del mediador
- 2.4.4 Tipología de conflictos
- 3 Prospectiva
 - 3.1 Posible evolución de los conflictos
 - 3.2 Adecuación de la mediación

- 3.3 El mediador
- 4 Conclusiones
- 5 Recomendaciones
- 6 Bibliografía

Notas

Introducción

La mediación en el campo de la convivencia social en Cataluña se dice, y sobre todo se practica, de muchas maneras. De aquí que, en el marco del Libro Blanco, se imponga la necesidad de conceptualizar la mediación desde la realidad de su acción. No puede negarse la dimensión práctica de los conceptos y, consecuentemente, deben tenerse en cuenta los tres adjetivos que acompañan esta práctica: ciudadana, comunitaria e intercultural.

Intentaremos explicar los puntos de vista de cada término y cómo ha sido posible efectuar los estudios cualitativos y cuantitativos incorporando las conceptualizaciones existentes.

La tensión entre comunitaria y ciudadana parte principalmente de dónde se ponga el acento, bien en la comunidad o bien en el individuo. Es lo que la sociología comprensiva llama formas sociales comunitarias o formas sociales societarias. En las primeras, la fuerza decisiva del grupo se impondría a la del individuo; en la segunda, sin olvidar la existencia del grupo, la fuerza decisiva del individuo prevalecería por encima de la del grupo1. Una segunda diferencia radica en el valor político de la ciudadanía, entendida en el sentido de sociedad civil con derechos y deberes con respecto al espacio público, o en el valor social y económico añadido concreto que aporta el grupo profesional que opera en el barrio, localidad o comunidad. Se trata, pues, de términos que tienen sentidos y connotaciones diferentes, pero con un mismo referente.

En cambio, la dimensión intercultural añadida a la mediación ciudadana y comunitaria comporta algunas confusiones que, antes de iniciar los estudios, han de resolverse. En principio, en el terreno conceptual, las similitudes entre las dos profesiones resultan poco evidentes, no tienen el mismo proceso, ni los mismos objetivos. Pero el hecho de que a ambos profesionales se les denomine mediadores entraña una serie de confusiones que han

ido acercando su trabajo. En los análisis se ha diferenciado la mediación intercultural, que incorpora técnicas de resolución de conflictos, del trabajo de traducción e interpretación. La mediación ciudadana y comunitaria en el ámbito local se ha desarrollado hasta ahora desde las instituciones locales y, en concreto, desde los consejos comarcales y los ayuntamientos, con el apoyo en muchos casos de la Diputació de Barcelona. Actualmente, a partir de la Ley 15/2009, del 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado (DOGC núm. 5432-30/07/2009). los conflictos comunitarios de cariz privado disponen de un nuevo recurso de mediación, el Centre de Mediació del Dret Privat. Una institución de nivel autonómico que inicia una nueva práctica de la mediación ciudadana y comunitaria que representará una nueva forma de implementación.

El objetivo de este capítulo ha sido investigar el estado actual de la mediación ciudadana y comunitaria en el ámbito local y describir con rigor sus aspectos fundamentales.

1 Aproximación teórica y conceptual a la mediación ciudadana y comunitaria

1.1 Contexto social de la mediación ciudadana y comunitaria: la cuestión de la integración en el marco de la mutación cultural contemporánea

El objetivo de este apartado es mostrar que la emergencia y actualidad de la mediación en nuestro ámbi-

to, tanto desde una vertiente teórica como desde sus prácticas profesionales, responde a la concurrencia de unas particulares condiciones socioculturales e institucionales. El hecho clave es que, en un contexto de acelerada globalización, Cataluña está viviendo un cambio cultural muy profundo, uno de cuyos aspectos fundamentales consiste en que los conflictos sociales e interpersonales no se resuelven exclusivamente a través de procedimientos punitivos, sino que, cada vez más, corresponde a la sociedad civil hacerse cargo de sus tensiones y dificultades de convivencia. Ello exige pasar de un modelo disciplinario a un modelo electivo de resolución de conflictos, en el que el diálogo y la negociación se convierten en instrumentos decisivos de aprendizaje social y transformación de las percepciones personales. En este contexto la mediación ciudadana aspira a consolidarse como un conocimiento y una práctica central.

La teoría social más reciente caracteriza el tiempo de vida actual como un tiempo líquido (Bauman, 2007). Esta metáfora sugiere que las estructuras y las instituciones sociales, cuya función es organizar y condicionar los hábitos y estilos de comportamiento de los individuos, se "licúan" antes de cumplir con su objetivo fundamental de constituirse en marcos de referencia estables para las acciones humanas. La sociedad es hoy una sociedad-red (Castells, 2005), matriz de conexiones aleatorias que, paso a paso, reemplaza una sociedad que se entendía a sí misma como firmemente estructurada, como una totalidad sólida que garantizaba la solidaridad social, impulsaba la acción colectiva y regulaba los diferentes mercados y capitales simbólicos, aligerando y apaciguando la desdicha individual. El éxito o fracaso de la vida social recae ahora en exclusiva en las espaldas de los individuos, que deben aceptar, de una u otra manera, la responsabilidad de las decisiones que adoptan, y los riesgos implícitos en sus elecciones. La flexibilidad es la virtud máxima, un capital cognitivo fundamental y socialmente reforzado al servicio de la adaptación a los cambios y la modulación de estrategias y a estilos de vida.

Para algunos, se trata de una verdadera mutación de modelo cultural (Dubar, 2000; Bajoit, 2003), en el que cuestiones como la integración social, las políticas de vida y de identidad

(Giddens, 1991), la transformación de las sociedades monoculturales en multiculturales, como consecuencia de los procesos migratorios contemporáneos, y la gestión de la diversidad que de ello se deriva, pasan a ocupar un lugar central en la vida de los individuos, una transformación radical que, al mismo tiempo, se

constituye como objeto de análisis y de intervención prioritario de las ciencias sociales. Una etapa histórica en que las identificaciones y formas sociales ya no se corresponden con categorías fijas, primordiales e inmutables, sino que son sustituidas por otras más cambiantes y, por lo tanto, más efímeras y frágiles. Una mutación cultural de primer orden, que otorga nuevo significado a los vínculos sociales establecidos y desafía las antiguas formas de construir las identidades personales y colectivas y que, por tanto, implica uno de los principales retos para la integración y cohesión de la sociedad.

Lógicas de integración social: de un modelo disciplinario e impositivo a un modelo electivo y negociado

Si la finalidad de la integración consiste en la apropiación e interiorización de los roles y expectativas sociales con tal de lograr una adecuada cooperación entre los miembros de la sociedad, una sociedad vería amenazada su integración cuando las tareas asignadas se volvieran imposibles y los comportamientos totalmente imprevisibles. El trabajo de integración es el resultado de un trabajo colectivo con los individuos, inspirado en una justa medida, que implica un equilibrio entre los polos del absoluto libre albedrío y la desmesurada coacción social. Si la integración representa una de las condiciones indispensables para la continuidad de la vida colectiva, lo que está en juego es la autoridad como capacidad de administrarla y de regular sus conflictos, sus tensiones y las contradicciones propios de la vida social.

Los actores sociales perciben este cambio del modelo de integración como un cambio profundo y radical, que resulta especialmente relevante para el ejercicio de la autoridad y la imposición de las normas. Si en la sociedad industrial la autoridad se ejercía de forma disciplinaria (Foucault, 1975), en las sociedades postindustriales actuales se ha instalado definitivamente una nueva relación con la autoridad, especialmente por lo que respecta a dos de las principales agencias de socialización: la familia y la escuela. Los cambios en los roles de padres y profesores así lo confirman. Más allá de disciplinar, ahora se trata de alentar la creatividad, la participación en las decisiones y la interlocución entre dirigentes y dirigidos. Este nuevo modelo de integración, llamado electivo, por contraposición al modelo disciplinario, tiene los siguientes rasgos: a) las normas se construyen conjuntamente en la interacción, b) la autoridad se presenta más como mediadora que como ejecutora, c) la conformidad con las normas es evaluada por todos los actores implicados y d) la regulación de los conflictos responde más a procedimientos

de negociación que a la imposición legal a los implicados (Bajoit, 2003). Roles, normas, modelos y estilos de comportamiento son hoy día más socialmente construidos y negociables que nunca.

Estos cambios en las dinámicas sociales contemporáneas afectan lógicamente, a la sociedad catalana, que, de acuerdo con los estudios sobre convivencia y diversidad, presenta algunas tensiones de carácter general que revelan los valores que están en juego. Como ejemplo de tensiones se recogen los siguientes (Oller, 2007):

- Tensión entre identidad y alteridad. Relación entre pertenencia a un grupo y diferenciación respecto de otros. Reconocimiento de los otros y de una ética de la interdependencia.
- Tensión entre particularismo y universalismo. Relación entre pertenencia a la humanidad y pertenencia a las comunidades históricas, huyendo de la uniformización tanto particularista como universalista.
- Tensión entre las esferas pública y privada. Necesidad de una construcción intercultural de la laicidad con su régimen de libertad cultural dentro de una cultura pública inclusiva.
- Tensión entre libertad e igualdad. Tomar conciencia de los límites, tanto de la libertad como de la igualdad absolutas, para favorecer un verdadero diálogo cultural.

Al lado de las tensiones mencionadas, encontramos además la lógica minoría/mayoría, derivada de su condición de minoría nacional en un Estado plural como es el nuestro, y la lógica inclusión/exclusión relacionada con los derechos y deberes de las minorías étnicas procedentes de la inmigración, y de este modo la cuestión de la pertenencia y la construcción de ciudadanía adquiere una gran relevancia para las políticas de integración. El resurgir étnico, no obstante, con su problemática de las identificaciones y lealtades grupales, se convierte en una de las cuestiones primordiales para el desarrollo y la adquisición de los derechos de ciudadanía (Zanfrini, 2004). Además de los derechos civiles, políticos y sociales (Marshall y Bottomore, 1992), a los cuales acceden total o parcialmente los inmigrantes, la demanda de derechos y trato diferencial, en función del grupo étnico o cultural de pertenencia, aparece como una nueva realidad que las políticas migratorias deben afrontar. Desde el punto de vista político y cultural, los derechos étnicos constituyen una nueva categoría de derechos de ciudadanía que ya no se presentan como derechos individuales, sino como colectivos. Ya no es el individuo el que solicita reconocimiento, sino el grupo al cual pertenece, lo que puede entrar en contradicción con los principios de monismo, consistencia y homogeneidad del ordenamiento postulados por el positivismo jurídico. Lo que aquí está en juego es el papel que cumplen las comunidades culturales intermedias entre el individuo y el Estado. Los derechos étnicos, por lo tanto, van más allá del desarrollo conceptual formulado por Marshall al añadir la dimensión etnocultural a la ciudadanía nacional. El reto consiste en cómo conciliar el principio de igualdad individual con el reconocimiento de las singularidades colectivas y el trato diferencial que eso comporta.

1.2 La inmigración añade complejidad a la integración social: el contexto catalán

Cataluña se ha convertido en una sociedad multicultural, como efecto de los procesos migratorios facilitados y acelerados por la globalización (Aubarell y Zapata-Barrero, 2004). Cataluña es actualmente una sociedad de inmigración y, por lo tanto, abocada al desafío de convivir en la diversidad cultural, étnica y religiosa. A partir del debate académico y social, podemos plantearnos la existencia o no de un modelo catalán de integración y de su recorrido en el pasado más inmediato.

El camino en la construcción de un modelo de integración adaptado a la realidad social y cultural de Cataluña puede situarse en 1992 y el impulso que supuso el Informe Girona: cincuenta propuestas sobre la inmigración que propició la creación de la Comissió Interdepartamental per al Seguiment i la Coordinació de les Actuacions en Matèria d'Inmigració de la Generalitat de Catalunya. Esta comisión elaboró el Pla Interdepartamental de 1993 con el objetivo de profundizar en un modelo de integración de los inmigrantes alejado tanto del asimilacionismo tradicional como del multiculturalismo más diferencialista, con la finalidad de fortalecer la identidad cultural propia. Este Plan se amplía con el desarrollo progresivo de los planes de integración de los inmigrantes de 1997, en los que despliega su modelo de manera efectiva a todo el territorio y, en particular, a las instituciones y entidades locales, con el propósito de mejorar la coordinación intermunicipal. El proceso culmina con el Pla de ciutadania i inmigració 2005-2008 (Generalitat de Catalunya, 2005), que, después de un amplio debate, se propone responder a los desafíos actuales de la gestión de la diversidad cultural.

La voz institucional que representa el Pla remarca la necesidad de explicar mejor a la ciudadanía las transformaciones de la sociedad catalana actual debidas a la nueva inmigración. Parte del principio de que la inmigración es un factor de enriquecimiento no sólo económico, sino también social, cultural y político. La realidad consolidada muestra que el crecimiento total de la población catalana en el período 2001-2005 es consecuencia (alrededor de un 90%) de la aportación de las inmigraciones extranjeras, lo que supone un reto, en la medida en que se quiera para Cataluña un proyecto social común de cohesión, igualdad, justicia social y dignidad humana y, por lo tanto, de lucha frontal contra la discriminación. Sin unas prácticas políticas que sean coherentes con estos objetivos difícilmente se impulsará una cultura cívica que permita la convivencia entre personas basada en el respeto de los derechos y deberes. Sin embargo, la convivencia real, si no quiere convertirse en una discreta coexistencia tolerada, tendrá que asumir la conflictividad inherente a toda interacción social y, al mismo tiempo, deberá impulsar la presencia y participación de los inmigrantes en todos los aspectos de la vida social, laboral, cultural y política. A partir de esta filosofía de la integración, el Pla, ante la perspectiva asimilacionista más clásica, propone y adopta la perspectiva de la interculturalidad como comportamiento basado en la empatía y el descubrimiento mutuo. Coherentemente con esta propuesta, se formula una ciudadanía residente, dado que: "hay que impulsar y proyectar un concepto nuevo de ciudadanía basado en la residencia efectiva, reconocida por el empadronamiento.

La residencia convierte a todo el mundo, independientemente de su nacionalidad y de su situación jurídica, en ciudadano de Cataluña". (Generalitat de Catalunya, Pla de ciutadania i inmigració 2005-2008).

Así pues, vivimos en una época que comporta cambios en el modelo de integración social, un modelo menos fundamentado actualmente en la punición y más abierto a las decisiones y elecciones personales. En este contexto las tensiones y los conflictos, tanto individuales como colectivos, están más receptivos que nunca a lo que representa la mediación ciudadana y comunitaria, entendida fundamentalmente como instrumento de cultura transformadora de las relaciones sociales conflictivas. Tampoco puede olvidarse que el discurso y la misma práctica de la mediación ciudadana y comunitaria tendrán que contribuir, con total seguridad, al proceso general de reflexión de la sociedad catalana sobre los conflictos derivados de los procesos de integración y, en consecuencia, proporcionar herramientas para ayudar a la búsqueda de soluciones.

1.3 La mediación ciudadana y comunitaria en el ámbito local

En este apartado se exponen los fundamentos que rigen la mediación comunitaria en el ámbito local. Se describen los aspectos conceptuales y metodológicos de su expansión.

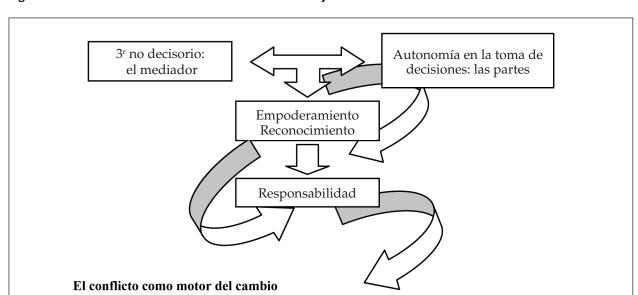


Figura 1. La dimensión ética en la mediación ciudadana y comunitaria

Como proceso de la gestión alternativa de conflictos (GAC)², la mediación se caracteriza por ser voluntaria y confidencial y por estar conducida por un tercero imparcial y neutral. Aplicada en el ámbito de la mediación comunitaria, la neutralidad que ejerce el mediador –que no propone ni formula acuerdos– comporta una nueva dimensión ética.

Esta dimensión, desarrollada desde el modelo transformativo (Bush y Folguer, 1994; Lederach, 1997)³ de la mediación ciudadana y comunitaria, se manifiesta a partir de tres objetivos:

- 1. Entender el conflicto como motor de cambio.
- 2. Promover la autonomía de las personas a través del empoderamiento [empowerment] del individuo y/o grupo, el reconocimiento del otro.
- Favorecer la responsabilidad ciudadana y los vínculos sociales.

La responsabilidad ciudadana y la creación de los vínculos sociales, objetivos de la mediación ciudadana y comunitaria, han sido los dos conceptos que han potenciado la creación y el desarrollo de la mediación en el ámbito local. Podemos decir que las instituciones locales han visto en la mediación ciudadana y comunitaria un recurso que se podía integrar en su red profesional y que aplicaba en la gestión del conflicto ciudadano y comunitario aspectos favorecedores de la democracia participativa.

1.3.1 Especificidad de la mediación ciudadana y comunitaria

La mediación ciudadana se define a partir de la dualidad de tener un carácter transversal y, al mismo tiempo, un campo de actuación propio.

Esta dualidad básica de la mediación comunitaria es fruto de la problemática social existente y de la estructura política local. El gobierno local recibe las quejas ciudadanas sobre las numerosas cuestiones que afectan a su convivencia y que carecen de una respuesta definida y operativa. El que los políticos locales hayan sido los receptores de estas quejas no resueltas ha dado ocasión a la implementación de la mediación desde las administraciones locales.

El tipo de mediación ciudadana que mayoritariamente se ha ido articulando, como se expondrá más adelante, ha sido el de prestación gratuita. Esta prestación se ha limitado a los conflictos en los que una de las partes es la misma Administración local y a los conflictos de separación y divorcio. La mediación comunitaria *de facto* se ve abocada a tratar conflictos de tipología diversa.

Los conflictos propios del ámbito ciudadano y comunitario pueden dividirse en dos niveles: privado⁴ y público. Al primer nivel le corresponden los conflictos de convivencia entre vecinos en espacios privados y, al segundo, los de convivencia en un entorno público. Los conflictos de otros ámbitos son los familiares, medioambientales, escolares, interculturales y de actividad económica.

El límite de los conflictos a tratar los establece la institución que preste el servicio. Desde un punto de vista conceptual, la mediación ciudadana puede dar respuesta a aquellos conflictos que afectan a los ciudadanos y sus comunidades. ⁵ Por tanto, como hemos mencionado antes, la especificidad de la mediación comunitaria no deriva tanto del tipo de conflicto como del nivel político-administrativo en el que se produce.

1.3.2 Principios de la mediación ciudadana y comunitaria

La mediación en este ámbito se rige por unos principios que afectan a todas las acciones del mediador (*Decàleg de bones pràctiques*, 2008; también recogido por Munné y MacCragh, 2006):

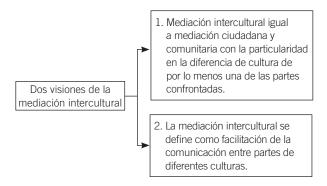
- 1. Responsabilización del participante en la resolución del conflicto que le afecta.
- Comprensión de la realidad como base para la creación de opciones de resolución. La mediación trabaja con los límites de criterios reales y objetivables, pero la resolución del conflicto se proyecta hacia el futuro, lo que supone trabajar la creatividad entre las partes en conflicto.
- 3. Voluntariedad de todas las partes implicadas. Las partes son libres de iniciar o no el proceso, así como de proseguirlo o de llegar a un acuerdo; también el mediador, dependiendo de cómo evolucione el proceso, puede decidir finalizar la mediación.
- 4. La actividad mediadora se realiza a través de la participación. En mediación ciudadana la participación tiene un componente diferenciador respeto de los otros ámbitos de mediación. La participación, por lo tanto, se entiende como un derecho ciudadano, ya que al mismo tiempo es condición y posibilidad de gestionar el conflicto por las partes en conflicto.
- Confidencialidad de la información aportada por los participantes. La confidencialidad ayuda a la colaboración de las partes y, al mismo tiempo, cumple la función de proteger al mediador ciudadano ante un posible requerimiento judicial o administrativo,

- en el caso de que el conflicto derive hacia uno de estos procesos.
- 6. Imparcialidad del mediador, imprescindible en todo momento del proceso, para la legitimación de las partes en conflicto.
- 7. Cooperación entre los interesados, ya que las partes son las que deben encontrar los criterios del acuerdo y, por lo tanto, tienen que cooperar.

1.4 Mediación intercultural

La mediación intercultural se define de dos formas:

Cuadro 1. Las dos visiones de la mediación intercultural



En relación con la primera visión (Giménez, 1997) defienden una concepción más amplia de la mediación intercultural que no se limita a la resolución de conflictos, sino a mejorar las relaciones humanas entre los grupos culturalmente distintos. De este modo se consigue prevenir los conflictos y establecer una comunicación y una interacción mejores. (Belloso Martín, 2002) solo destaca la acción preventiva de la mediación como rasgo diferencial de la mediación intercultural con respecto de la mediación comunitaria. La mediación es un recurso profesionalizado que pretende contribuir a mejorar la comunicación, la relación y la integración entre personas o grupos presentes en un territorio y que pertenecen a una o varias culturas (Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge, 2002).

Por lo que respecta al segundo concepto, se considera que los mediadores culturales pueden solucionar muchos problemas de comunicación con las comunidades inmigrantes (Malik y Herraz, 2005). (Castiglioni, 1997), por su parte, reflexiona acerca de la estructura y la dinámica de la mediación lingüístico-cultural para la construcción de un modelo de intervención. Mediar no implica solamente traducir las palabras (Sales Sal-

vador, 2004), sino que va más allá, englobando todos los aspectos de la comunicación no verbal (olor, gestos, movimientos del cuerpo, silencios, etc.) que culturalmente son claves. En resumen, se trata de adoptar una perspectiva orquestal en cuanto a los fenómenos comunicativos (como se plantea en la investigación del grupo CRIT).

La mediación intercultural es un fenómeno bastante reciente que emerge como consecuencia de la llegada masiva de personas de otros países en los últimos años. Se trata de una profesión no del todo definida ni regularizada profesionalmente; aunque la figura del mediador intercultural ya aparece reconocida en ciertas normas jurídicas, como el Real Decreto 638/2000, del 11 de mayo. La mediación intercultural suele estar relacionada con el ámbito social: salud, educación y trabajo social.

De la traducción e interpretación cultural para la inclusión social a la gestión del conflicto cultural. Diferencias entre la mediación intercultural y la mediación ciudadana y comunitaria

La mediación intercultural surge de una necesidad fundamental: la comprensión entre personas que no hablan la misma lengua ni comparten los rasgos culturales. El mediador intercultural es un traductor y un intérprete que facilita y hace posible la comunicación entre las personas. Los datos cualitativos y cuantitativos de esta investigación muestran que el mediador intercultural en el ámbito comunitario y ciudadano en Cataluña no abandona el objetivo inicial de la integración esto es, evitar la exclusión social.

El mediador intercultural ayuda a compensar las posibles desigualdades del más débil dentro del marco social actual. Por lo tanto, y a diferencia de la mediación comunitaria o ciudadana, la búsqueda de la imparcialidad y de la confidencialidad no son objetivos de la actividad del mediador intercultural. La confidencialidad depende del entorno en que se desarrolle la mediación intercultural pero no del proceso en sí. Los puntos en común con la mediación comunitaria y ciudadana son los fundamentos y las metodologías para acercar posturas. El mediador intercultural trabaja la revalorización y el reconocimiento (Bush y Folger, 1994), de la misma forma que lo hace el mediador comunitario y ciudadano, ayudando a mejorar aquellas relaciones interétnicas marcadas por el desconocimiento, el rechazo, la discriminación, los prejuicios, etc. En resumen, las metodolo-

gías tienen muchos puntos en común pero sus objetivos y algunos de sus fundamentos son distintos.

A partir de la actividad que realiza el mediador intercultural (Di Rossa, 2002), y que son: reducir el conflicto, facilitar la integración, luchar contra la exclusión social y promocionar la ciudadanía, se elaboran los dos objetivos siguientes:

a) lucha contra la exclusión social

En el país al que llegan, los inmigrantes se encuentran en un contexto nuevo de comunicaciones, nuevos códigos, nuevos cuadros de referencias. Por estas razones para no ser excluidos, necesitan ayuda para interpretar sus propios comportamientos según otras lógicas, dictadas por el entramado social en el que se encuentran.

b) compensación de posibles desigualdades

Que puede lograrse mediante el reconocimiento de la existencia de diferencias étnicas y del reconocimiento de las formas de desigualdad relacionadas con dichas diferencias. Reducción del peso de estereotipos y prejuicios culturales.

1.5 Referencias a estudios y datos comparativos

Este apartado describe un estudio exploratorio de los principales antecedentes y las influencias de la mediación en Cataluña en este ámbito, que provienen de espacios geográficos diferenciados como Estados Unidos, Argentina y Francia.

Estados Unidos ha sido el impulsor de la mediación comunitaria con el nacimiento del concepto de Gestión Alternativa de Conflictos ligado al Movimiento pro Derechos Humanos (Civil Rights Movement). Vinculada a esta circunstancia, la mediación tuvo la virtud de ser, por un lado, una nueva forma de actuar ante los cambios sociales y políticos del momento y, por otro, la herramienta de empowerment, en que las comunidades y los individuos podían resolver por sí mismos los conflictos sin necesidad de recurrir a los juzgados y, de este modo, fortalecerse cívicamente. Los primeros modelos de mediación basados en la comunidad incluyen el Rochester American Arbitration Association Community Dispute Service Project (1973), que dio una respuesta amplia a los conflictos en la comunidad, como resultado de los cambiantes equilibrios raciales, y el San Francisco Community Board Program (1977). Las experiencias promovidas por este último fueron las que, históricamente, estimularon la mediación comunitaria (Bonafé-Schmitt, 2000).

Autores y experiencias de América Latina también han ejercido una influencia clara en la forma de entender y trabajar la mediación en Cataluña. Destaca especialmente la incidencia de las experiencias que tienen lugar en Argentina por tratarse de un país con un importante desarrollo de la mediación, a partir de la Ley 24573 de Mediación y Conciliación (B.O. 27/10/95). Esta influencia se ve reforzada por un lazo histórico que ha facilitado la relación entre profesionales de los dos países. Así, experiencias como el Programa de mediación comunitaria de la ciudad de Buenos Aires, que se inicia desde las políticas públicas en el año 1997 con el objetivo de mejorar la calidad de vida entre los vecinos a través de la participación de los ciudadanos (Buenas prácticas en América Latina y el Caribe, 2004)⁶, se ha convertido en uno de los modelos a considerar.

La influencia francesa se debe a su proximidad geográfica. En lo conceptual, el desarrollo inicial ha sido distinto. En Francia, a diferencia de Cataluña, la mediación social entra a través del trabajo social. Su evolución se ha producido como en Cataluña desde las instituciones públicas. Desde hace unos años los retos que se plantean no están tan lejos de los nuestros, tal como escriben los autores (Bonafé-Schmitt, 1992) y (Faget, 2010)7. Como muestra de esta similitud, mencionamos dos ejemplos: El primero es la creación de un grupo de trabajo interministerial (octubre del 2001) que concluye con una carta de referencia de la mediación social en la que, a modo de recomendaciones, se exponen seis principios generales que regulan el marco de intervención del mediador social: la neutralidad y la imparcialidad, la negociación y el diálogo, el libre consentimiento y la participación de los habitantes, la movilización de las instituciones, la protección de los derechos y de las personas y el respeto de los derechos fundamentales, criterios que se recogen también en el Decàleg de bones pràctiques (2008). El segundo es la creación de la Red Francia Mediación en mayo del 20088, que quiere favorecer el desarrollo y el reconocimiento de la mediación social, capitalizando intercambios de saberes y de prácticas entre sus componentes y profundizando en la investigación y la creación de una nueva profesión, objetivo principal del la Xarxa de mediadors/es professionals de Catalunya.9

Estos paralelismos entre Francia y Cataluña son una pequeña muestra de cómo la puesta en práctica de la mediación en la actualidad necesita, en estos dos territorios vecinos, un cuerpo ético y una regulación profesional.

1.6 Estado de la cuestión en Cataluña

1.6.1 Los cuatro focos impulsores de la mediación ciudadana y comunitaria

La mediación comunitaria en Cataluña desde los años noventa ha experimentado un importante crecimiento, que se explica a partir de los cuatro focos que se muestran en la tabla de la página siguiente.

Estos cuatro focos, que en estos momentos se producen de forma paralela, son los motores que han hecho nacer y han desarrollado la mediación catalana, y posiblemente en estos momentos de crisis económica y social también activarán su futuro. Como puede observarse en el tercer foco, el *impulso de las instituciones*, la mediación ha generado una nueva actividad económica, en total unas trece empresas ofrecen servicios de mediación, algunas se han creado a partir de esta

nueva actividad, otras han incrementado sus servicios con la mediación.

Como se podrá observar en el estudio cuantitativo que presentaremos en el presente capítulo, la mediación actualmente da trabajo a más de 195 mediadores profesionales

En estos momentos las instituciones públicas locales son las prestadoras de la mediación en este ámbito. Para describir elementos de su puesta en marcha es importante mostrar dos formas diferentes de comprender, elaborar e implementar la mediación:

- el modelo de mediación ciudadana de la Diputación de Barcelona y
- el modelo de mediación comunitaria del Ayuntamiento de Barcelona

Posiblemente, estos dos modelos puedan ser un resumen de la práctica de la mediación en Cataluña.

Cuadro 2. Los cuatro focos de la mediación ciudadana y comunitaria en Cataluña

| 1. Grupos organizados | El primer impulso de la mediación en Cataluña partió de la unión de personas interesadas en la mediación. El primer grupo fue la Asociación ACDMA para el Desenvolupament de la Mediació i el Arbitratge a Catalunya (1992). Actualmente esta Asociación tiene el objetivo de potenciar la profesionalización de la mediación. Después se han constituido otros grupos, entre los cuales destacamos Ponts de Mediació, una asociación internacional fundada en el 2002. Su inicio coincide, dos años antes del Fòrum Universal de les Cultures, con el diálogo "Los conflictos de la vida cotidiana". La asociación Ponts de Mediació ha dejado de funcionar. Un nuevo grupo es la Xarxa de mediadors/es profesionals de Catalunya, que se crea en el año 2009. Se trata de un grupo de mediadores profesionales, principalmente impulsado por mediadores comunitarios que surge en defensa de su profesión y del campo que representan. La creación de este grupo de mediadores ciudadanos coincide con el anuncio de la implementación de la nueva Ley 15/2009, del 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado |
|---------------------------------|--|
| 2. Formación | El segundo impulso de la mediación ciudadana en Cataluña ha sido la formación de profesionales promovida por diferentes instituciones, y sobre todo la formación en las universidades catalanas y los colegios profesionales.10 La mediación en Cataluña se ha introducido en primer lugar a través de la formación. Las universidades catalanas apostaron por la formación en mediación antes de que existiese una práctica de la misma. Directores y coordinadores de las formaciones, así como mediadores formados, han impulsado la creación de espacios de prácticas y la búsqueda de salidas profesionales. Estos impulsores de la mediación han desarrollado programas de intervención en mediación ciudadana y comunitaria, por las que algunas instituciones han apostado. Muchos de ellos han fundado empresas. |
| 3. Impulso de las instituciones | El tercer momento de la creación de la mediación ha sido la profesionalización de los mediadores ciudadanos. Esta ha sido posible gracias a las instituciones que han apostado política y económicamente por la mediación ciudadana y comunitaria. Estas instituciones son: • Ayuntamientos y consejos comarcales. Primeros servicios de mediación: Ajuntament del Prat de Llobregat (1996). Consell Comarcal de la Selva (2001). |

• La Diputació de Barcelona. Actividad que inició a través de Flor de Maig, (2002), después del Centre d'Innovació Local¹¹ y, actualmente, desde el Àrea d'Igualtat i Ciutadania. El primer servicio que se crea a partir de este impulso fue el del Ajuntament de Sant Pere de Ribes (2003). • Empresas que dan respuesta a este nuevo campo profesional y económico. 3. Impulso de las Las empresas de mediación instituciones Transit Projectes-CEPS; Mediació i Convivència, SL; Alter, Serveis Integrals de Mediació; Gestión Integral del Conflicto SL; Desenvolupament Comunitari, Eina, Fundació Privada per al suport social solidari; Parlem-ne, Serveis de Mediació Social SL; Toc Catalonia 2000 SL; Grup GREC (Grup de Recerca i Estudi de Conflictes), GATS (Grups Asociats per a Treball Sociocultural); Acord Servei de Mediació. Unitat de negoci de Cohesió Social de la cooperativa GEDI, Sccl. Esta Ley¹² incluye algunos ámbitos de la mediación comunitaria que afectan al derecho privado. El Centre de Mediació del Dret Privat del Departament de Justícia (Generalitat de Catalunya) -4. Ley 15/2009, del antes llamado Centre de Mediació Familiar de Catalunya (2008)- es el organismo encargado de 22 de iulio, de megestionar el desarrollo teórico y práctico de la Ley. diación en el ámbito Aunque en el momento de redactar el presente capítulo, esta Ley apenas ha iniciado su puesdel derecho privado ta en práctica, y sus efectos reales están por producirse, hay que subrayar que se amplían los (DOGC núm. 5432 supuestos de mediación familiar y se incorpora la mediación civil para gestionar los conflictos 30/07/2009) surgidos de la convivencia ciudadana, social y otros de carácter privado en los que las partes deban mantener relaciones en el futuro.

A partir del desarrollo de La Ley los conflictos privados entre vecinos tienen en toda Cataluña una nueva respuesta en mediación. También la figura del mediador ciudadano y comunitario se regula y protege. Un hecho que afecta claramente a los contenidos y la duración de su formación. Las universidades catalanas y algunos colegios profesionales están adaptando su formación en mediación ciudadana y comunitaria a los requisitos que establece el nuevo reglamento.

1.6.2 El modelo de mediación ciudadana del Àrea de Igualtat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona

En la práctica, como veremos más adelante en el análisis cuantitativo del estudio que hemos llevado a cabo, este modelo se estructura en servicios de mediación ciudadana y comunitaria.

La mediación ciudadana está prevista como un instrumento estructural eficaz –basado en valores de autonomía, corresponsabilidad, reconocimiento y respeto de la diversidad y participación de la ciudadanía— que entiende que las zonas de conflicto son básicamente zonas de socialización que, a veces, requieren una redefinición del sistema de oportunidades existente en la estructura básica de la sociedad (Zapata-Barrero, Wilhem, y Llinàs, 2010). El marco teórico del *Programa de mediació ciutadana* se sitúa en las políticas de ciudadanía. La Diputación de Barcelona ha sido un órgano administrativo pionero en la adopción de las políticas de ciudadanía

como orientadoras de su acción. Estas políticas son entendidas como las que identifican el proceso de cambio estructural de las sociedades del siglo XXI y se interpretan como una oportunidad. Aunque este proceso de cambio genera conflictos y desajustes, las políticas de ciudadanía lo ven como un factor positivo, que puede actuar como motor de cambio, de transformación y de madurez social (Zapata-Barrero, 2009).

Liderazgo municipal

En este contexto, se considera que la Administración pública en general, sus políticas locales en particular, y las políticas de mediación en concreto, tienen el reto de adecuarse a esta nueva realidad de cambio. Los municipios observan cómo su paisaje urbano (físico y humano) y las tipologías de conflicto varían debido a la diversidad creciente, pero no disponen de los instrumentos adecuados para poder darles una respuesta de forma reflexiva y rápida. Los municipios, como administraciones de proximidad, son las instituciones que requieren un cambio más urgente, ya que son las que deben dar una respuesta más inmediata a las expresiones concretas de los conflictos.

La Diputación de Barcelona considera que la convivencia implica un acuerdo de corresponsabilidad entre ciudadanía y gobiernos locales. Por lo tanto, cree que resulta indispensable abordar los retos que esta convivencia plantea desde las políticas de ciudadanía, haciendo hincapié en capacitar a los ciudadanos y a las ciudadanas facilitándoles de esta manera el ejercicio de un papel activo en la resolución de los propios conflictos, y favoreciendo su implicación en el gobierno de los municipios.

La Administración local, por lo tanto, es considerada como la responsable de garantizar la convivencia y la cohesión social de sus municipios. Ello se refleja claramente en las competencias que tienen atribuidas y, en particular, en el artículo 66 del Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Cataluña, en el que se establece que los entes locales tienen competencias en el ámbito de la cohesión social. Los servicios de mediación ciudadana constituyen, sin duda, uno de los instrumentos más importantes para facilitar esta convivencia ciudadana. Por este motivo no se configuran como servicios en los que únicamente se lleven a cabo la atención y resolución de casos, sino además una actuación estratégica e integral para la ciudad.

En este sentido, desde la Diputació de Barcelona se apuesta por un modelo de trabajo de los ayuntamientos que se caracteriza por ser un espacio desde el cual se puedan detectar y prevenir los conflictos de la ciudadanía. El objetivo es reducir la conflictividad social partiendo del fomento de la cultura de la paz en el municipio como herramienta preventiva y transformadora de los conflictos (acciones en las comunidades de vecinos, en las escuelas, en el espacio público, en los centros cívicos...). Asimismo, este modelo de trabajo se define para que llegue a ser una herramienta de trabajo para los profesionales municipales, un servicio municipal que abre las puertas al ciudadano que tiene un conflicto, y un marco de trabajo desde el cual impulsar o reforzar otras acciones que intervengan en los conflictos de los ciudadanos.

La apuesta de la Diputació de Barcelona: servicios municipales de mediación ciudadana

En esta línea, el Plan deActuación del mandato 2008-2011 de la Diputación de Barcelona establece como uno de sus objetivos prioritarios el de desarrollar acciones a favor de la convivencia y la ciudadanía, tal como lo hacía también el anterior mandato en el ámbito de la cohesión social. La Diputación apuesta por la utilización del modelo de trabajo en red en su apoyo a los ayuntamientos, basado en el respeto por la autonomía local, el fomento de la acción concertada y el trabajo en red, y la identificación con los objetivos estratégicos del mencionado Plan.

Este es el marco de partida del Programa de mediació ciutadana impulsado por la Diputació de Barcelona

desde junio del 2006, un programa que partía de las premisas básicas de impulsar servicios que se integrasen en la estructura municipal, que abriesen las puertas al ciudadano que tenía un conflicto, que contasen con profesionales formados y que, por lo tanto, trabajasen para la mejora de la convivencia bajo el paraguas de un modelo común: espacios profesionales de resolución de conflictos, gratuitos y universales.

La puesta en práctica de este programa puede explicarse a partir de 5 elementos básicos de su funcionamiento:

a) El conflicto

Este modelo entiende la mediación ciudadana como un enfoque innovador y complementario de las nociones de mediación comunitaria y de mediación intercultural. La originalidad radica en su dimensión cívica y en su pretensión de centrarse en el desarrollo de las capacidades de los ciudadanos para que resuelvan conflictos puntuales "sin una idea predeterminada de comunidad y sin una interpretación cultural del conflicto" (Zapata-Barrero, Wilhem, y Llinàs, 2010). Los conflictos no se consideran negativos o problemáticos, sino como un indicador para orientar los procesos de cambio que adecuen la estructura de oportunidades de la sociedad. Los tipos de conflictos que se atienden desde los servicios de mediación ciudadana son:

- comunidades de vecinos: conflictos entre dos o más vecinos de una comunidad, debido a decisiones particulares o comunitarias: mantenimiento, organización y convivencia interna de la comunidad, uso del espacio público;
- conflictos derivados del uso y el empleo de los espacios públicos (plazas, calles, parques...): de la utilización de servicios y equipamientos municipales, intergeneracionales...;
- conflictos relativos a civismo: como animales domésticos, mobiliario urbano, daños al patrimonio municipal, limpieza;
- actividades económicas: conflictos relativos al desarrollo de actividades y servicios económicos, ruidos, licencias, consumo;
- escuelas: conflictos entre alumnos, familias, profesorado, personal no docente;
- familias: conflictos de convivencia entre los diferentes miembros de una familia;
- organizaciones y entidades: conflictos entre los diferentes miembros de una o varias entidades o entre entidades.

Apoyo económico y técnico a CIUDADANA los entes locales PROGRAMA DE MEDIACIÓN CIUDADANA Prevención • Red de intercambio de buenas prácticas (grupo de **SERVICIOS MUNICIPALES DE MEDIACIÓN** trabajo intermunicipal) • Formación especializada y espacio de seguimiento y Gestión y supervisión de la práctica resolución de profesional por los conflictos mediadores ciudadanos • Evaluación de los servicios municipales de mediación Búsqueda y difusión: Sensibilización publicaciones y participación en proyectos nacionales e internacionales

b) El mediador

La Diputació de Barcelona apuesta por profesionales que no centren únicamente sus actuaciones en procesos de mediación, sino que, y en consonancia con la definición de los servicios, trabajen conjuntamente con todas las áreas del ayuntamiento y con el conjunto de la ciudadanía, llevando a cabo acciones de difusión de la *cultura de la mediación*, prevención de conflictos y sensibilización. Los mediadores que trabajan en los municipios lo hacen por la convivencia y su rol está más allá de la estricta resolución de conflictos.

c) El ciudadano

De esta manera, la *mediación ciudadana* tiene como objetivo proporcionar herramientas y recursos para que los propios ciudadanos y ciudadanas desarrollen capacidades para resolver por sí mismos sus conflictos y para que gestionen las oportunidades estructurales que les da la sociedad, con cuidado de no dañar la cohesión social.

El enfoque de la mediación ciudadana que nos proporcionan las políticas de ciudadanía implica recuperar una noción de ciudadanía relacionada con la tradición republicana, que puede resumirse en el argumento: "uno no nace ciudadano, sino que se hace, deviene".

d) Líneas de trabajo

El Programa de mediació ciutadana que se crea en el verano de 2006, tiene las siguientes líneas de trabajo:

 Dotación de un fondo económico para la creación y consolidación de servicios municipales de mediación, así como la contratación de los profesionales que habían de formar parte del mismo. Desde el inicio del Programa y hasta diciembre del 2009, se han invertido más de 4 millones de euros (4.105.013,87 €).

- Creación de una red de intercambio de buenas prácticas de mediación. Desde sus inicios, el Programa de mediació ciutadana creó una red de trabajo con los municipios. Esta red, conocida con el nombre de Grup de Treball Intermunicipal, se reúne varias veces al año para intercambiar experiencias y tratar temas que interesen a los responsables técnicos de mediación, diseñando las estrategias seguir a corto, medio y largo plazo.
- Formación especializada para técnicos/as municipales y para profesionales de la mediación. Estos cursos son gratuitos y abordan temáticas diversas que interesan a las personas que trabajan en este ámbito, de acuerdo con sus propuestas expresadas en el espacio de supervisión o en el Grup de Treball Intermunicipal.
- Evaluación de los servicios de mediación para adaptarlos con la suficiente flexibilidad a las necesidades de la ciudadanía.

e) Resultados

El Programa se ha traducido en el impulso y consolidación de 38 servicios de mediación ciudadana que dan cobertura a 83 municipios de la provincia de Barcelona y a una población de 2.442.577 de habitantes.

Los ayuntamientos que hoy forman parte del Programa son: L'Hospitalet de Llobregat, Badalona, Terrassa, Sabadell, Mataró, Santa Coloma de Gramenet, Cornellà de Llobregat, Sant Boi de Llobregat, Sant Cugat del Vallès, Rubí, Vilanova i la Geltrú, El Prat de Llobregat, Viladecans, Castelldefels, Granollers, Cerdanyola del Vallès, Mollet del Vallès, Esplugues de Llobregat, Gavà, Vic, Igualada, Vilafranca del Penedès, Ripollet, Barberà del Vallès, Sant Adrià del Besòs, Sant Pere de Ribes, Premià de Mar, Sitges, Olesa de Montserrat, Manlleu, Canovelles, Cubelles, Sant Sadurní d'Anoia, Sant Vicenç de Castellet, Arenys de Munt, Santa Margarida i els Monjos, Olivella y el Consell Comarcal d'Osona. Gracias al apoyo económico y técnico del Programa de mediació, los ayuntamientos han contratado 77 mediadores. Desde el verano del 2006 y hasta diciembre del 2009, el conjunto de servicios ha atendido más de 18.000 casos y ha trabajado con más de 35.100 personas implicadas en conflictos que han sido objeto de procesos de mediación.

1.6.3 El modelo de mediación comunitaria del Ajuntament de Barcelona

Este modelo se divide en *mediación comunitaria* y en *mediación intercultural comunitaria*. La mediación intercultural comunitaria, como mostraremos más adelante con datos, se estructura de la misma forma que los servicios de mediación interculturales de Cataluña.

La mediación comunitaria en Barcelona

La mediación comunitaria se entiende como un procedimiento de resolución de conflictos para aquellas problemáticas y para aquellos sujetos que cumplen con los requisitos y se adaptan a sus exigencias. De acuerdo con su complejidad, el Ajuntament de Barcelona ha desarrollado diversos recursos de gestión y resolución de conflictos, con otros profesionales y desde otros enfoques 13. El recurso de la mediación se ha ceñido, por el momento, al conflicto vecinal privado.

En 1990 profesionales de la gestión y resolución del conflicto comunitario del Ayuntamiento de Barcelona iniciaron un debate sobre la mediación, su concepto y sus formas de implementación. A lo largo de estos años ha habido diversas experiencias puntuales¹⁴.

El incremento galopante de la complejidad y la diversidad de conflictos en el municipio en los últimos diez años, ha hecho que desde ayuntamiento se haya desplegado una multiplicidad de recursos y profesionales en la gestión del conflicto social que han ido dando una respuesta directa a las problemáticas del día a día. Entretanto, el discurso de la mediación se ha traducido. en la práctica, como una técnica de gestión de conflictos a través del diálogo y la corresponsabilización. La mediación no se ha transformado como en otros municipios en una cultura en la gestión de conflictos, pues la ciudad ya está generando formas de gestión de conflictos a través de otros procesos. Sin una interpretación cultural del conflicto. La mediación se ha trabajado en la ciudad desde dos vertientes: la mediación comunitaria y la mediación comunitaria intercultural, en su interpretación cultural del conflicto.

Forma de implementar la mediación

Desde la Direcció de Serveis de Prevenció, en el año 2007 se creó el *Servei de Mediació i/o Gestió de Conflictes de la Convivencia a Barcelona*. Este servicio se constituyó con la finalidad de promocionar la mediación

como estrategia de gestión de conflictos a través del diálogo y la corresponsabilización.

La mediación se pone a disposición de los servicios y técnicos municipales que gestionan las situaciones de queja y conflicto y ofrece una aproximación alternativa al tratamiento de las demandas de intervención en conflictos entre particulares, así como de aquellos que la intervención técnica o administrativa no resuelve, sin tampoco aportarles una solución satisfactoria. Se trata, básicamente, de conflictos de convivencia dentro del ámbito privado.

El ciudadano puede acceder al recurso de mediación a través de un proceso de derivación llevado a cabo por los técnicos municipales. Se traslada al técnico de prevención o de convivencia del distrito, que deriva el caso a la entidad mediadora. Este modelo se explica a través de cuatro elementos de su práctica:

El conflicto

El Servei de Mediació distingue los conflictos que pueden mediarse de los que no pueden mediarse. Los que son considerados susceptibles de mediación son los conflictos de convivencia vecinal (ruidos, molestias, uso de espacios comunes, etc.), mientras que los que se consideran no aptos para la mediación son conflictos: 1) en los que hay indicios de delitos o hechos que incumplen la normativa municipal, 2) en los que se vulneren gravemente los derechos fundamentales de las personas, y 3) en los que existan ciertas características personales, como puede ser una incapacidad manifiesta de razonamiento, enfermedades personales o trastornos psíquicos.

Mediadores

El Servei de Prevenció no dispone de un equipo propio de mediadores. Por lo que se refiere a los mediadores profesionales, el Servei de Prevenció tiene un acuerdo oficial con 3 entidades que prestan sus mediadores al Ayuntamiento de Barcelona. Concretamente, se trata de dos empresas privadas, GREC y Trànsit, y el Col·legi de Psicòlegs de Catalunya (COPC). Entre las tres entidades disponen de 12 mediadores profesionales con la titulación universitaria y la formación específica de mediación en forma de un máster oficial.

Procedimiento

El proceso de mediación está regulado a través de un protocolo denominado "compromiso técnico", que la dirección de Serveis de Prevenció firma con la empresa mediadora. El proceso de mediación está regulado

mediante protocolos de inicio, cierre y derivación. También está delimitado a través de los compromisos que asumen las entidades que colaboran en las mediaciones y que regulan diferentes aspectos del proceso. Así, el tiempo del primer contacto con las partes no puede superar una semana, la duración máxima del proceso de mediación es de cuarenta días, el número de sesiones se limita a una sesión individual con cada una de las dos partes y dos sesiones conjuntas, ampliables a tres. La duración media de cada sesión de mediación es entre una hora y media y dos horas.

El Servei de Mediació dispone de protocolos que definen tanto las obligaciones de las partes intervenidas como de los mediadores profesionales que intervienen en el proceso. La retribución económica para cada mediación se regula a través de la norma correspondiente.

Resultados

Durante el año 2008, el técnico de prevención del Ajuntament de Barcelona recibió 26 solicitudes de mediación que fueron derivadas a las empresas externas. Se han podido realizar 23 procesos de mediación. En todos los casos, los conflictos son de tipo vecinal y han tenido lugar en el espacio privado. En 15 se ha podido llegar a un acuerdo sobre el conflicto en cuestión; en 4 se ha llegado al final del proceso pero sin un acuerdo satisfactorio para las partes, y los 4 restantes aún están abiertos. Solo en tres casos una de las partes no mostró el interés y la implicación necesarios para poder seguir con el proceso de mediación.

La mediación intercultural en Barcelona

El Servei de Mediació Intercultural está orientado al apoyo de personas, familias y profesionales, así como al fomento de relaciones vecinales y comunitarias de convivencia en contextos de diversidad cultural.

El Servei Municipal de Mediació Intercultural (SMMI) (Ajuntament de Barcelona, 2010) tiene como objetivo proveer recursos a los profesionales municipales y a la ciudadanía –tanto a las personas autóctonas como a las inmigradas— para facilitarles la comunicación, el diálogo y la convivencia intercultural, previniendo o resolviendo aquellos elementos de conflicto que se puedan dar en las relaciones ciudadanas.

Los objetivos generales del servicio son:

 facilitar la acogida de la población inmigrada desde los servicios municipales,

- posibilitar procesos de adecuación de la atención social a las necesidades y particularidades de la población recién llegada,
- promover el diálogo entre personas y grupos de origen sociocultural diverso, y mediar en los conflictos y dificultades derivados de la integración de la diversidad.

La mediación intercultural trabaja en dos escenarios: el individual y el conflicto multiparte. Dado que el conflicto individual es un trabajo de apoyo a los servicios sociales y su tarea consiste en la traducción e interpretación (Ajuntament de Barcelona, 2010), no lo mencionaremos.

Implementación de la mediación

La mediación intercultural en el ámbito comunitario, entendido en un sentido estricto, implica la intervención en proyectos de dinamización comunitaria, con algún grado de incidencia en el espacio público. Se trata de proyectos de gran alcance que suponen el trabajo en un barrio con la finalidad de facilitar la comunicación intercultural y promover la creación de referentes comunes entre personas de diferentes orígenes socioculturales.

Concretamente en el año 2008, el Servei de Mediació Comunitària realizó 61 unidades de intervención mediadora dentro de los proyectos de dinamización comunitaria.

Tabla 1. Tipología y número de intervenciones. Servei de Mediació Intercultural de Barcelona

| Unidades de intervención en el ámbito grupal | 14 |
|---|----|
| Unidades de intervención en el ámbito vecinal | 20 |
| Unidades de intervención en el ámbito comunitario | 27 |
| TOTAL | 61 |

Las intervenciones en el ámbito grupal se han efectuado en 4 distritos de Barcelona: Ciutat Vella, Eixample, Nou Barris y Sant Andreu, que han creado procesos de apoyo al trabajo de equipos de centros de servicios sociales, centros juveniles, institutos de secundaria y de la Agència d'Abordatge Integral del Treball Sexual. La mediación grupal ha estado relacionada, entre otros temas, con: la acogida del barrio a familias subsaharianas, la salud reproductiva de mujeres jóvenes africanas, el proceso migratorio de las familias magrebíes, el funcionamiento social de la comunidad de Bangladesh, la educación postobligatoria de adolescentes y jóvenes latinoamericanos, y las relaciones de género en el colectivo pakistaní.

Servicios de atención a las personas inmigradas

Por lo que respecta a la mediación en el ámbito vecinal, el proceso más integral y sostenido de mediación se ha llevado a cabo en el barrio de Poblenou, en el marco de una comunidad de vecinos con presencia de población autóctona gitana y paya, y de población de origen magrebí. Los resultados han sido positivos, los acuerdos vecinales han sido respetados por los participantes y se han establecido bases más sólidas de convivencia.

En la mediación en el *ámbito comunitario*, el trabajo más profundo se ha llevado a cabo en el marco del Pla Comunitari del Besòs y, en concreto, en la Taula de Ciutadania del Besòs, que ha constituido el espacio de trabajo para canalizar la convivencia intercultural y la participación activa de los colectivos de origen pakistaní y senegalés llegados al barrio.

Este pequeño camino para la mediación ciudadana y comunitaria en Cataluña nos evidencia que somos una cultura con muchos años que busca formas para adaptarse a las nuevas realidades de manera consensuada y pacífica.

2 Modelo de análisis y metodología

Una vez establecidos el marco teórico y conceptual, y los principios fundamentales de la mediación ciudadano-comunitaria, vamos a construir el modelo de análisis, con el propósito de articular, por un lado, nuestra problemática y, por otro, el trabajo metodológico y técnico, con el fin de definir las características del objeto de estudio, precisar los objetivos y seleccionar los métodos y las técnicas, tanto por lo que respecta a la recogida de información como en relación con los procedimientos de análisis de los datos.

2.1 Característicos del objeto de estudio

2.1.1 Objetivos de la investigación

Dado que el objetivo general de este trabajo es explorar y describir de l amanera más densa y cuidadosa posible

la realidad de la mediación ciudadano-comunitaria en Cataluña, pueden derivarse cuatro objetivos específicos a partir de este general, que son:

- La elaboración de un mapa de los servicios de mediación ciudadano-comunitaria e intercultural en Cataluña.
- b) La elaboración de un diagrama de flujo para acceder a la complejidad de los procesos de intervención en nuestro ámbito.
- La construcción del perfil y la delimitación de las funciones del mediador o mediadora en nuestro ámbito
- La formulación de una tipología de conflictos que, surgiendo en el ámbito local, son susceptibles de ser trabajados a través de la mediación ciudadana.

2.1.2 Dispositivos de observación: la encuesta por cuestionario, los grupos de discusión, las entrevistas

a) El cuestionario:

El cuestionario utilizado para recoger información sobre la mediación comunitaria se ha realizado de acuerdo con las pautas generales -dimensiones y variables- consensuadas entre los diferentes equipos de investigación del proyecto. Las dimensiones consultadas son cinco y están referidas a las estructuras organizativas responsables de la mediación, las actuaciones mediadoras y de apoyo a la mediación, las partes que intervienen en la mediación, el proceso de mediación y los resultados de las actuaciones mediadoras. A partir de un modelo de cuestionario tipo, de carácter estructurado y con preguntas mayoritariamente cerradas, propuesto por la coordinación del proyecto, el equipo lo adaptó incorporando aquellas preguntas referidas a los indicadores específicos del ámbito comunitario y ciudadano como, por ejemplo, tipo de conflictos y tipo de actores que median, etc. La consulta fue de carácter censal en todos los municipios y consejos comarcales donde se habían detectado actuaciones mediadoras. La encuesta se implementó en formato electrónico, y el mismo equipo de investigación hizo su seguimiento y control. El diseño de la encuesta en formato electrónico y la gestión y tabulación de los datos estuvo a cargo del equipo metodológico (Fundació Carles Pi i Sunyer).

b) Los grupos de discusión:

A través de los grupos de discusión, el estudio busca profundizar en la esfera de las percepciones e interpre-

taciones que un conjunto significativo de profesionales en el campo de la mediación comunitaria e intercultural construye a partir de sus prácticas mediadoras. Los participantes examinan y defienden sus perspectivas con argumentos, a menudo contrapuestos, en torno a los temas propuestos, y con el objetivo de clarificar los diferentes puntos de vista, las diversas sensibilidades y subjetivida-

des que intervienen en el proceso de la mediación. En nuestro caso, la técnica de discusión grupal pone de manifiesto la dimensión ideológica, así como los valores y las teorías implícitas que orientan los comportamientos y las acciones de los participantes (Alonso, 1998).

El número, el perfil y los principales temas tratados en los grupos se describen en el cuadro 3.

Cuadro 3. Grupos de discusión

| | Número par- ticipantes | Perfil participantes | Fecha | Principales temas tratados |
|---|---------------------------|--|------------------------|--|
| 1 | 9 | Mediadores, ciudadanos y comunitarios | 28 de octubre del 2009 | Concepto, conflicto, el proceso de mediación, la figura del mediador, el factor cultural |
| 2 | 9 | Mediadores, ciudadanos y comunitarios | 28 de octubre del 2009 | Concepto, conflicto, el proceso de mediación, la figura del mediador, el factor cultural |
| 3 | 9 | Mediadores interculturales | 28 de octubre del 2009 | Concepto, conflicto, el proceso de mediación, la figura del mediador, el factor cultural |
| 4 | 9 | Técnicos municipales. Agentes derivadores de los servicios de mediación | 28 de octubre del 2009 | Concepto, conflicto, el proceso de mediación, la figura del mediador, el factor cultural |

c) Las entrevistas semiestructuradas:

Mediante las entrevistas, el estudio pretende completar la información, que ni el cuestionario ni los grupos de discusión, dada su función, permiten obtener. En el proceso de comunicación interpersonal que es la entrevista, se producen informaciones matizadas y se aclaran dudas que de otra forma quedarían excluidos de la producción y recogida de datos. En nuestro caso, se han realizado

ocho entrevistas semiestructuradas y los temas que se han tratado son: tipología de los conflictos actuales en los que interviene el ayuntamiento, conflictos de futuro, la mediación como herramienta para descongestionar juzgados, la mediación como una solución alternativa al juicio y la mediación y las nuevas tecnologías. El tipo de entrevista, el perfil profesional del entrevistado y la fecha de la entrevista se describen en el cuadro 4.

Cuadro 4. Entrevistas semiestructuradas

| | Tipo de entrevista | Perfil del entrevistado | Fecha |
|---|--------------------------------|--|-------------------|
| 1 | Entrevista semiestructurada | Coordinadora del Servei de Mediació Municipal de Sant Boi de Llobregat. Sra. Fina Sala | 6/noviembre/2009 |
| 2 | Entrevista semiestructurada | Experta en mediación comunitaria e intercultural. Sra. Silvia Lannitelli | 1/diciembre/2010 |
| 3 | Entrevista semiestructurada | Regidora delegada de Educació y regidora adjunta de Urbanisme del Ajuntament de Palafrugell. Sra. Núria Ribas | 1/diciembre/2009 |
| 4 | Entrevista semiestructurada | Coordinador del Servei de Mediació Municipal y mediador del Prat de Llobregat. Sr. Javier Jiménez | 3/diciembre/2009 |
| 5 | Entrevista semiestructurada | Coordinador del Servei de Mediació Municipal de Figueres. Sr. Josep Rovira | 10/diciembre/2009 |

| | Tipo de entrevista | Perfil del entrevistado | Fecha |
|---|-----------------------------|--|-------------------|
| 6 | Entrevista semiestructurada | Responsable del Programa de Mediació de l'Àrea de Igualtat i Ciudadania de la Diputació de Barcelona. Sra. Teresa Llorens | 17/diciembre/2009 |
| 7 | Entrevista semiestructurada | Técnica de Prevención. Direcció de Serveis de Prevenció de L'Ajuntament de Barcelona. Sra. Gemma Garcia | 3/febrero/2010 |
| 8 | Entrevista semiestructurada | Comissionat de la Alcaldía per Inmigració i Diàleg Intercultural. (Ajuntament de Barcelona). Sr. Daniel Torres | 3 /febrero/2010 |

2.2 Análisis cuantitativo: la mediación ciudadano-comunitaria en cifras

El universo de estudio

El universo de estudio está integrado por los principales entes locales de Cataluña. Es decir, las cuatro diputaciones, los cuarenta y un consejos comarcales y todos los municipios mayores de cinco mil habitantes, con la excepción de la ciudad de Barcelona que, dada su particular manera de articular la mediación comunitaria, se ha decidido no incluirla en la vertiente cuantitativa de este estudio. A pesar de ello, su funcionamiento y los datos de su actuación están expuestas en el apartado 1.6: "Estado de la cuestión en Cataluña".

La decisión metodológica de centrar la investigación en los municipios mayores de cinco mil habitantes se ha fundado en dos argumentos. En primer lugar, porque los municipios de menor población ven cubierta su demanda a través de los servicios de mediación de los consejos comarcales. En segundo lugar, debemos recordar que los ciento ochenta y nueve municipios mayores de cinco mil habitantes representan el 89,5% de la población catalana.

Las fuentes de información secundarias que se han utilizado para una primera descripción del uso de la mediación ciudadana han sido el Observatori del Govern Local de la Fundació Carles Pi i Sunyer de estudios autonómicos y locales, el Panell de Polítiques Públiques Locals de la misma institución, la base de datos de la Diputació de Barcelona, en la que están registrados los convenios de los servicios de mediación ciudadana con los ayuntamientos de la provincia de Barcelona¹⁵.

Tal como indica la tabla siguiente, se constata que casi un 30% de los municipios mayores de cinco mil habitantes de Cataluña y el 40% de los consejos comarcales han realizado alguna actuación en mediación durante el año 2008. De esta manera se obtiene, por primera vez, un mapa exhaustivo de las actuaciones de mediación ciudadana/comunitaria e intercultural de Cataluña. Se

trata, pues, de unos porcentajes nada desdeñables que demuestran una penetración importante de la mediación en las estructuras institucionales del gobierno local catalán. En la esfera política, la mediación ha sido un producto vendible por los políticos locales, ya que con una metodología fácil de articular pone en práctica la democracia participativa, ayuda a disminuir los efectos causados por un ciudadano demandante y un modelo de prestación asistencialista, acompañando al usuario en la responsabilización de su conflicto y su resolución. Por el contrario, comporta la exigencia de un trabajo transversal, en ocasiones inexistente, en las instituciones locales catalanas.

En cuanto a las fuentes primarias, se dirigió un cuestionario para recoger amplia información en los municipios y consejos comarcales con actuaciones en el ámbito de la mediación. El éxito de la respuesta ha sido completo: la práctica totalidad de los entes consultados han respondido el cuestionario. Los datos sobre los que se ha realizado la investigación son pues sólidos y las conclusiones que de ellos se derivan tienen la fuerza de haber montado un censo.

2.2.1 Indicadores generales y específicos

A continuación se presenta la explotación de los resultados. Se ha llevado a cabo haciendo una selección de las variables con objeto de ofrecer solo las grandes tendencias que se detectan en los resultados de la encuesta. Para una información más pormenorizada sobre el cuestionario, las variables que contiene y el despliegue de cruces y tablas estadísticos, puede consultarse el anexo correspondiente. El contenido de la información se ha sistematizado en 10 bloques temáticos, cada uno de los cuales contiene un conjunto de indicadores generales y una serie de pronosticadores de carácter específico que permiten ver con detalle la mediación comunitaria.

- 1. Tipo y número de mediaciones
- 2. La creación de los servicios de mediación. Una nueva actividad económica

- 3. El mediador
- 4. Las partes de la mediación
- 5. El proceso de mediación y sus protocolos
- 6. Tipología de los conflictos

- 7. Origen de las solicitudes y agentes derivadores
- 8. Resultados de la mediación
- 9. Acciones para difundir la cultura de la mediación
- 10. Coste de la mediación

Tabla 2. Universo de estudio

| | Entes locales o | consultados | Entes que han realiz actuación en | |
|------------------|-----------------|-------------|--------------------------------------|------|
| | Frecuencias | % | Frecuencias | % |
| Ayuntamiento | 189 | 100,0 | 56 | 29,6 |
| Consejo comarcal | 41 | 100,0 | 17 | 41,6 |

2.2.1.1 Tipo y número de mediaciones

En el proyecto de investigación sobre la mediación ciudadana para el Libro Blanco de la Mediación, se ha puesto mucho cuidado en precisar las diferencias conceptuales y metodológicas entre la mediación de carácter comunitario y la mediación intercultural. De la misma forma, considerando la importancia que está adquiriendo la mediación cultural en los últimos años, se la ha querido distinguir de las tareas de traducción e interpretación, que, por lo tanto, no se contabilizan en la descripción de las mediaciones interculturales.

Tabla 3. Tipos de mediaciones según instituciones

| | % |
|---|--------|
| Han hecho mediación comunitaria | 76,7% |
| Han hecho mediación intercultural | 41,1% |
| Han realizado tareas de traducción lingüística e interpretación | 32,43% |

Es interesante observar que de las instituciones que han realizado algún tipo de actividad mediadora, tres cuartas partes las ha realizado de carácter comunitario o ciudadano. La duda sobre el peso que tienen ambos tipos de mediaciones la resuelve estos contundentes resultados. Sin embargo, es más interesante resaltar que, a lo largo de estos años, ha habido una cierta especialización temática por parte de las instituciones. Así, mientras los ayuntamientos se han dedicado de forma prioritaria a la mediación comunitaria, los consejos comarcales se han ocupado más de la mediación intercultural. La explicación probablemente guarde relación con el hecho de que este ente supramunicipal tiene, en muchos casos, delegados en los planes de inmigración locales y que la mediación intercultural ha sido considerada como una necesidad urgente de comprensión entre profesionales y usuarios y entre los propios ciudadanos; por el contrario, la mediación ciudadana ha sido una apuesta política para una nueva forma de regulación de los conflictos sociales, que hasta ahora han asumido mayoritariamente los ayuntamientos.

En cuanto al número de mediaciones que han llevado a cabo estas instituciones a lo largo del año 2008, ascienden a un total de 19.114. Este número tan elevado de mediaciones se explica, en parte, por las diferencias de método en la manera de abordar la mediación.

Tabla 4. Número total de mediaciones durante el año 2008

| | Media | Des- viación estándar | Mediana | Total | Míni- mo | Máximo | Centros mediado- res |
|--|-------|-----------------------------|---------|--------|-------------|--------|----------------------------|
| Todos los ayuntamientos | 269,2 | 856,4 | 60,0 | 19.114 | 1 | 6.168 | 71 |
| Todos las instituciones sin Reus y el CC | 136,8 | 267,1 | 57,0 | 9.438 | 1 | 1.900 | 69 |

Nos referimos más concretamente al Ajuntament de Reus y al Servei de Mediació del Consell Comarcal de l'Alt Empordà, que utilizan una metodología más intervencionista. Entre ambas instituciones suman 9.676 mediaciones. Justo la mitad del total de mediaciones. Tal como se muestra en la tabla siguiente, la distorsión es importante y puede llevar a equívocos. Dada la desviación que estos dos entes provocan en los resultados, los datos de referencia para el total de mediaciones es de 9.438.

A partir de estas consideraciones de carácter metodológico, hay que señalar que estamos ante un número realmente notable de mediaciones. Así, a lo largo del año 2008 cada día se iniciaron 26 mediaciones comunitarias e interculturales en las instituciones del gobierno local catalán. Cada mediación atiende a un mínimo de dos personas; en este sentido es interesante mencionar que el número menor de mediaciones, una, que puede verse en la tabla proviene del Ajuntament de Castelldefels que, en ese mismo año 2008, creó el Servicio, a partir de este caso multiparte que involucró a 320 personas.

De estas mediaciones, el 44% tienen un carácter ciudadano y el 54% son mediaciones interculturales. La diferencia entre el porcentaje de ambos tipo de mediaciones podría ser incluso mayor si añadiésemos a las 5.079 mediaciones interculturales las 6.168 del Servei de Mediació del Ajuntament de Reus y las 3.508 de la unidad del Consell Comarcal de l'Alt Empordà. De hacerlo así, el número de mediaciones interculturales en Cataluña en el año 2008 ascendería a 14.755.

Tabla 5. Número de mediaciones por tipo de mediación durante el año 2008

| | Frecuencias | % |
|---------------------------------------|-------------|-------|
| Mediaciones comunitarias o ciudadanas | 4.151 | 44,0 |
| Mediaciones interculturales | 5.079 | 53,8 |
| Otro tipo de mediaciones | 208 | 2,2 |
| Total | 9.438 | 100,0 |

Los resultados obtenidos en la investigación señalan que se efectúan más mediaciones interculturales que ciudadanas y comunitarias, en una proporción de cinco a cuatro. Aparte de consideraciones de carácter sociológico, la explicación técnica es la que prevalece para explicar este hecho: probablemente por motivos relacionados con el grado de institucionalización, las mediaciones interculturales comportan un menor número de sesiones que las mediaciones ciudadanas y comunitarias, sus acuerdos son principalmente parciales y verbales, en contraposición al mayor número de acuerdos totales y escritos de

la mediación comunitaria. Asimismo, esta descripción explicaría la aparente contradicción entre el mayor número de mediaciones interculturales realizadas y el número mucho menor de unidades institucionales que han intervenido. En efecto, no debemos olvidar que, aunque el 76% de las instituciones del gobierno local catalán que realizan acciones en este ámbito temático hacen mediaciones comunitarias, estas son las menos usuales.

Si se observa la producción en número de mediaciones según el tipo de instituciones del gobierno local, queda manifiesto que los ayuntamientos con más del 75% de los servicios de mediación ubicados en el gobierno local han llevado a cabo el 56% del total de mediaciones y, en cambio, los consejos comarcales, que representan poco más de una quinta parte de las instituciones que actúan en el ámbito de la mediación, se han encargado del 44% restante

Tabla 6. Número de mediaciones por tipo de entidad

| | Media | Desviación estándar | Mediana Total | | Centros mediadores |
|---------------------|-------|------------------------|---------------|-------|-----------------------|
| Ayunta- miento | 97,1 | 126,6 | 53,0 | 5.341 | 55 |
| Consejo comarcal | 292,6 | 523,1 | 79,5 | 4.097 | 14 |

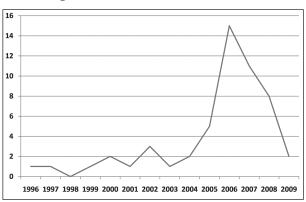
De todos los consejos comarcales solo dos hacen mediación ciudadana y comunitaria: el Consell Comarcal d'Osona y el del Vallès Occidental. El resto de los servicios realizan acciones de carácter intercultural. No es extraño pues que con un número menor de centros mediadores, los consejos comarcales hagan proporcionalmente muchas más mediaciones. Al margen de estas apreciaciones, resurge la conclusión ya esbozada la existencia de una cierta especialización temática de las instituciones, de manera que los ayuntamientos se habrían ocupado de las mediaciones comunitarias, y los consejos comarcales de las de carácter intercultural.

2.2.1.2 La creación de servicios de mediación. Una nueva actividad económica

La creación de un servicio en la Administración para prestar un servicio público es un buen indicador de su grado de institucionalización. En este sentido, en Cataluña, el considerable número de municipios y consejos comarcales que han realizado acciones en el ámbito de la mediación va acompañado de un elevado grado de institucionalización, dado que tres cuartas partes de estos entes cuentan con una unidad de mediación que gestiona de manera especializada este tipo de resolución alternativa de los conflictos.

El intervalo temporal que va del año 2006 al 2008 es el momento de máxima institucionalización de la mediación en el gobierno local, ya que en estos tres años se crean dos terceras partes de todas las unidades de mediación que existen en Cataluña. La razón de este súbito incremento probablemente sea el resultado del Programa de Mediació de l'Àrea de Igualtat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona, que brindaba apoyo económico y técnico a los ayuntamientos de la provincia de Barcelona que implementasen servicios de mediación ciudadana.

Gráfico 1. Año de inicio de la unidad especializada en gestionar mediaciones



Ya sea bajo un incentivo de la Administración, el crecimiento en el número de unidades especializadas que gestionan la mediación ha abierto un nuevo mercado y ha generado una nueva actividad económica. Hay que tener en cuenta que más del 40% de las unidades prestan el servicio a través de empresas externas. Por lo tanto, muchas de estas empresas se han creado a partir de la nueva demanda institucional, y otras han añadido a sus prestaciones la mediación como una especialidad más de la empresa. El resto de unidades gestionan de forma interna —con estructura y mediadores propios—la prestación del servicio.

Tabla 7. Empresas que prestan servicios a los entes locales

| Empresas que prestan servicios de mediación a los entes locales | Número de entes a los que prestan servicio |
|--|---|
| Transit Projectes-CEPS | 5 |
| Mediación y Convivencia, S.L. | 4 |
| Alter, Serveis Integrals de Mediació | 2 |
| Gestión Integral Del Conflicto S.L | 2 |
| Desenvolupament Comunitari | 1 |

| Empresas que prestan servicios de mediación a los entes locales | Número de entes a los que prestan servicio |
|--|---|
| Eina | 1 |
| Fundació Privada pel Suport Social Solidari | 1 |
| Parlem-ne | 1 |
| Serveis de Mediació Social SL | 1 |
| Toc Catalonia 2000sl | 1 |
| Sin el nombre de la empresa | 3 |
| Total | 22 |

Sea como fuere, la mediación ciudadana e intercultural ha significado el surgimiento de una nueva actividad económica que se trasluce en los ciento noventa y cinco mediadores profesionales con los que cuenta, a quienes la mediación ha ofrecido un futuro profesional impensable hace cinco años.

2.2.1.3 Los mediadores

A lo largo de estos últimos años, aparte de una nueva actividad económica, se ha creado una nueva profesión o, por lo menos, esta ha visto incrementar sus efectivos de manera importante. La investigación que se ha llevado a cabo cuantifica el número de mediadores que actúan en el mundo local del ámbito comunitario e intercultural en un total de doscientos veinte, de entre los cuales, ciento noventa y cinco se dedican profesionalmente a tiempo parcial o a tiempo completo a la mediación, y el resto tiene un carácter voluntario.

Además, se trata de un colectivo especialmente preparado desde el punto de vista académico, ya que más del 80% ha cursado estudios universitarios. Esta formación de base contrasta, sin embargo, con el grado de especialización en técnicas de mediación, ya que solo la mitad de los mediadores profesionales ha completado su formación con un máster o postgrado en mediación. Las explicaciones a esta contradicción aparente pueden ser muchas, pero lo cierto es que en el año 2008 la falta de una regulación académica explícita en este ámbito puede ser responsable de que los profesionales del mismo hayan seguido muy variados itinerarios formativos. Sea como fuere, la falta de formación en las técnicas y la metodología de la mediación de un porcentaje muy elevado de los profesionales, sobre todo de la mediación intercultural en Cataluña, es uno de los puntos débiles que aportan los datos de esta investigación. De hecho, la diferencia en la práctica de los mediadores comunitarios y los media-

dores interculturales que existe actualmente se debe, sin duda, a su grado de formación. Las instituciones tienen que pedir un nivel de formación más elevado para estos profesionales que intervienen en conflictos cada vez más complejos y que, con la inminente problemática de las segundas generaciones de inmigrantes, necesitarán recursos de resolución de conflictos.

Tabla 8. Nivel de formación de los mediadores por tipo de mediación

| | | diadores unitarios | Mediadores intercultu- rales | | Total | |
|---|-----|-----------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|
| Mediadores con máster o postgrado en mediación | 94 | 58,0 % | 2 | 6,1% | 96 | 49,2% |
| Mediadores con curso en mediación | 52 | 32,1 % | 24 | 72,7% | 76 | 39,0% |
| Mediadores sin formación en mediación | 16 | 9,9% | 7 | 21,2% | 23 | 11,8% |
| Total | 162 | | 33 | | 195 | |

2.2.1.4 Las partes de la mediación

El cálculo del número ha sido realizado a partir de los datos aportados por los diferentes entes locales. En el caso de que no hubiera información, se ha estimado una media de un mediado por cada mediación intercultural y de 2,7 por mediación comunitaria. Sin tener en cuenta el Servei de Mediació de Reus y el del Consell Comarcal de l'Alt Empordà que, como ya se ha explicado en apartados anteriores, mantienen un tipo de metodología propia, el número total de ciudadanos que han sido parte en una mediación comunitaria o intercultural ha sido de 16.463.

El total de personas que han intervenido como parte de una mediación ciudadana/comunitaria e intercultural ha sido de unas 26.292; sin Reus y sin el Consell Comarcal de l'Alt Empordà, 16.463. De esta cifra obtenemos los datos que aparecen en la tabla 9.

El retrato sociodemográfico de los ciudadanos que han sido parte de una mediación es el de un hombre –aunque de manera muy equilibrada con las mujeres–, con una edad media de 43 años y, de nacionalidad variable según el tipo de mediación al que nos refiramos.

Tabla 9. Número de personas mediadas*

| Media | Desviación estándar | Mediana | Total | Mínimo | Máximo | Centros mediadores |
|-------|------------------------|---------|--------|--------|--------|-----------------------|
| 238,6 | 377,9 | 110,0 | 16.463 | 3 | 1.900 | 69 |

^{*} Sin el Servei de Mediació de Reus ni el del Consell Comarcal de l'Alt Empordà

En el caso de la mediación comunitaria, la proporción de ciudadanos que comparten nacionalidad alcanza el 60%, mientras que cuando se trata de la mediación intercultural, la diferencia de nacionalidad de las partes alcanza el 90% de los casos.

Tabla 10. Nacionalidad de las partes de una mediación por tipo de mediación

| | Mediación ciudadana y comunitaria (N=50) | Mediación intercultural (N=22) |
|---|---|--------------------------------------|
| Las partes son de diferen- te nacionalidad | 41,1% | 89,2% |
| Las partes son de la misma nacionalidad | 58,9% | 0,8% |

Los datos de la tabla anterior, así como el estudio con datos cualitativos que se presentará en apartados posteriores, demuestran hasta qué punto la nacionalidad de las partes es un factor que añade una enorme complejidad al proceso de mediación, que obliga a realizar cambios en los métodos utilizados y en las técnicas a emplear.

2.2.1.5 El proceso de mediación y sus protocolos

El grado de institucionalización, aparte del número de unidades especializadas en los últimos años y del número de profesionales en activo, también puede medirse a partir del grado de protocolarización al que han llegado los diferentes servicios de mediación. Por esta vía, se corrobora de nuevo que el nivel de institucionalización

de la mediación comunitaria en el gobierno local es importante. En este sentido se ha de entender que el 70% de las instituciones tengan algún tipo de protocolo, ya sea para solicitar las mediaciones, aceptarlas, derivarlas o cerrarlas.

Tabla 11. Protocolos definidos para solicitar, aceptar, derivar o cerrar las mediaciones

| | | Frecuencias | % |
|--------------------|----|-------------|-------|
| Existen protocolos | Sí | 44 | 69,8 |
| definidos | No | 19 | 30,2 |
| Total | | 63 | 100,0 |

La siguiente tabla muestra el porcentaje de las unidades de mediación que han respondido afirmativamente a la existencia de una serie de protocolos. Así, de manera desagregada, queda claro que, con la excepción del protocolo relacionado con la solicitud vía web –que abarca solo una tercera parte de las instituciones que han realizado alguna mediación—, el resto supera con creces la mitad de las instituciones. Tal como puede verse en la tabla siguiente, los protocolos más extendidos son los referidos a la solicitud y al inicio de la mediación y a su finalización; por el contrario, aquellos que hacen referencia de modo genérico al proceso de la mediación—derivación y código deontológico de los mediadores—han tenido un menor predicamento.

Tabla 12. Protocolos existentes

| Protocolos de cierre de la mediación | 77,9% |
|--|-------|
| Solicitud en un formulario escrito | 74,2% |
| Solicitud vía telefónica | 71,0% |
| Protocolos de inicio de la mediación | 66,6% |
| Protocolos de aceptación de la mediación | 61,7% |
| Protocolos sobre las obligaciones de las partes mediadas | 60,6% |
| Protocolos de derivación | 58,0% |
| Existe un código deontológico para los media- dores | 54,8% |
| Solicitud sitio web | 38,3% |

Esta última conclusión queda avalada por la poca regulación sobre la duración del proceso de mediación (un 4,6%) y la regulación del número de sesiones de los centros (un 12%). El hecho de que el nivel de regulación esté relacionado con el proceso y no con las necesidades de las partes y del conflicto no debe sorprendernos: regular la complejidad del conflicto y el grado de cronici-

dad a partir de un número de sesiones o de la duración de estas no parece tener mucho sentido.

Incidiendo en la conclusión apuntada en párrafos anteriores, hemos intentado establecer un índice para medir la máxima regulación protocolaria de las unidades de mediación. Es un índice simple pero interesante: se han contabilizado las instituciones que cuentan con todos los protocolos del listado anterior. Así pues, de lo que se trata es de poder establecer el porcentaje de servicios de mediación que han llegado a un grado de institucionalización importante. El resultado obtenido nos indica que más de una tercera parte de las unidades de mediación comunitaria tiene un grado máximo de institucionalización, lo cual demuestra un nivel de madurez importante.

El cruce de los datos según el tipo de mediación nos demuestra, de manera muy clara, que este elevado grado de institucionalización se produce en unidades que realizan mediaciones de carácter comunitario. Así pues, la mediación intercultural queda lejos de la mediación ciudadana que ya ha logrado establecer un conjunto de normas predefinidas de actuación.

2.2.1.6 Tipología de los conflictos

Los servicios de mediación ciudadana no pueden intervenir, por cuestiones legales, en conflictos penales ni en conflictos de violencia de género. Los principios de la mediación prohíben que un servicio interno de un ente local intervenga en conflictos en que una parte sea la propia institución; para este ejercicio puede recurrirse a la figura del *Síndic de Greuges*. Estos tres tipos de conflicto no son aptos de mediación desde los entes locales.

Otro tipo de conflictos como los familiares, los escolares y los laborales son, *a priori*, mediables, pero cada institución tiene la libertad de restringir la prestación al tipo de conflicto que crea conveniente.

Para mostrar aquellos conflictos en que los entes intervienen y los conflictos en que no intervienen se ha elaborado la tabla 13.

Se observa que los conflictos exclusivos del ámbito –los vecinales, los de espacio público y los comunitarios y sociales– son los que tienen el tanto por ciento más elevado de mediabilidad, seguidos de los familiares y los educativos. Es interesante destacar que este 23% de conflictos que se median por el incumplimiento de ordenanzas son de mediación intercultural, ya que este tipo

de mediación, al no estar regulado por el principio de imparcialidad, puede mediar en estos casos.

Los conflictos desde un servicio de la Administración local en que la mediación no es una respuesta. De 5.459 conflictos, la mediación ciudadana media principalmente conflictos vecinales, en un 70,9% de los casos, mientras que la mediación intercultural media en un 30,4% de conflictos familiares y en otros tipos, como educativos o sanitarios.

Un servicio decide promocionarse en función de las necesidades sociales y de la decisión política. Los lugares donde se producen los conflictos determinan los conflictos a mediar. Así, en la tabla se observa como casi todos los servicios de mediación apostaron inicialmente por el conflicto privado. Un conflicto que no generaba miedo, ya que su resultado no tenía repercusiones mediáticas.

La creciente problemática en el uso de los espacios públicos y las tensiones entre diferentes colectivos son la

causa de que el conflicto público vaya en aumento, algo que, enlazado con una mayor experiencia de los mediadores en gestionar conflictos multiparte, ha hecho que la mediación sea una respuesta creciente en los conflictos públicos, como prueba que el 13,5% de los conflictos mediados se hayan producido en espacios públicos.

2.2.1.7 Origen de las solicitudes y agentes derivadores

De manera general, del total de solicitudes que han llegado a mediación durante el año 2008 más del 93% han sido aceptadas. La sensible diferencia entre ambos tipos de mediación probablemente se explique por el diferente grado de institucionalización que han alcanzado a lo largo de estos años.

Tabla13. Conflictos mediados y no mediados en los servicios de mediación

| Tipo de conflicto en el que no puede mediarse (N=63) | Número de entes | % | Tipo de conflicto en el que puede mediar- se* N=63) | Número de entes | % |
|---|--------------------|------|--|--------------------|------|
| Vecinales | 31 | 77,5 | Una parte es la Administración | 23 | 50% |
| Espacio público | 27 | 67,5 | Familiares | 20 | 43,5 |
| Comunitarios y sociales | 25 | 62,5 | Penales | 16 | 34,8 |
| Familiares | 23 | 57,5 | Consumo | 10 | 21,7 |
| Educativos | 23 | 57,5 | Violencia de género | 10 | 21,7 |
| Incumplimiento de ordenanzas cívicas | 16 | 40,0 | Escolares | 9 | 19,6 |
| Interculturales | 9 | 22,5 | Una parte es discapacitada | 8 | 17,4 |
| Intergeneracionales | 9 | 22,5 | Laborales | 1 | 2,2 |
| Sanitarios | 9 | 22,5 | Otros | 6 | 13,0 |
| Laborales | 8 | 20,0 | | | |
| En todo tipo de conflictos | | | | | |

Tabla 14. Lugares donde se han producido los conflictos

| Tipo de lugares * | Frecuencias | % |
|--|-------------|------|
| Espacios privados (escaleras) | 2.873 | 57,7 |
| Otros lugares | 787 | 15,8 |
| Espacios públicos abiertos (plazas, calles) | 429 | 8,6 |
| Escuelas | 361 | 7,3 |
| Otros espacios públicos cerrados (centros cívicos, centros polideportivos) | 244 | 4,9 |
| Centros de salud | 147 | 3,0 |
| Instituciones privadas (empresas, asociaciones) | 138 | 2,8 |
| Total | 4.979 | |

^{*} Sin Reus ni el Consell Comarcal de l'Alt Empordà

Tabla15. Aceptación de las solicitudes de mediación según tipo de mediación

| | Ciudadanas y comunitarias | Interculturales |
|------------|------------------------------|-----------------|
| Aceptadas | 89,5% | 99,4% |
| Rechazadas | 10,5% | 0,6% |

La desagregación de los datos a partir del origen de las solicitudes y de los diferentes agentes derivadores es realmente interesante, ya que pone en evidencia hasta qué punto la mediación comunitaria ha funcionado como mecanismo de resolución de conflictos: una tercera parte de las solicitudes de mediación tiene un origen en las partes, y un 4,8% proviene del "boca a boca". La labor de promoción de la mediación y sensibilización de la ciudadanía y el hecho de que en el año 2008 un 60,5% de los servicios llevase como mínimo dos años de funcionamiento, pueden ser las causas de que un 40% de las solicitudes de mediación tenga un origen ciudadano.

En cuanto a los principales derivadores, sobresalen de manera general los trabajadores sociales y los policías, mientras que, prácticamente, los jueces no derivan ningún caso a mediación comunitaria.

En el ámbito de las solicitudes de mediación y de los principales derivadores, las diferencias según el tipo de mediación son importantes. Así vemos que el principal origen de las solicitudes de mediación comunitaria son las propias partes del conflicto, la policía (9,2%) y la entidad mediadora (6,6%), en este orden. Por el contrario, el origen principal de la mediación intercultural nace de los trabajadores sociales (33,1%), de las partes (26,6%) y de los propios centros de mediación (16,2%) y la escuela (14,3%).

Tabla 16. Origen de las solicitudes de mediación

| | Frecuencias | % |
|---|-------------|------|
| Solicitadas por las partes | 1.734 | 33,4 |
| Derivadas por un tercero: otro | 1.341 | 25,8 |
| Derivadas por un tercero: trabajador social | 581 | 11,2 |
| Derivadas por un tercero: policía | 379 | 7,3 |
| Impulsadas por propia iniciativa de la entidad mediadora | 321 | 6,2 |
| Derivadas por un tercero: escuela | 268 | 5,2 |
| Derivadas por un tercero: boca a boca | 251 | 4,8 |

| | Frecuencias | % |
|--|-------------|-----|
| Derivadas por un tercero: un centro de salud (recodificada posteriormente) | 190 | 3,7 |
| Derivadas por un tercero: juez de paz | 42 | 0,8 |
| Derivadas por un tercero: psicólogo | 36 | 0,7 |
| Derivadas por un tercero: abogado | 31 | 0,6 |
| Derivadas por un tercero: juez | 19 | 0,5 |
| Total | 5.193 | |

Las diferencias entre ambos tipos de mediaciones subrayan que, para la intercultural, el principal objetivo es la lucha para la no-exclusión y, por lo tanto, los agentes derivadores están relacionados con espacios y actividades propicios a la exclusión social, a diferencia de la mediación ciudadana y comunitaria, cuyo principal objetivo es la gestión y la resolución de conflictos.

2.2.1.8 Resultados de la mediación

Para realizar un estudio sobre la eficacia de la mediación como mecanismo de resolución de conflictos, ha sido habitual valorar los resultados a partir del grado de acuerdo alcanzado entre las partes. Es decir, si ha habido acuerdo, si este ha sido total o parcial y, finalmente, si ha sido recogido por escrito. A pesar de que esta es una buena aproximación empírica, a lo largo del capítulo se ha insistido en que, más allá de este cálculo, puede hablarse de un cierto beneficio social -ligado a la revalorización de las personas o grupos- y el reconocimiento de la mediación. Por este motivo se decidió que, en los casos en los que no se hubiese alcanzado un acuerdo, se distinguiría entre los no-acuerdos no productivos, en los que a juicio del mediador no se logró ningún beneficio, y los no-acuerdos productivos, en los que la mediación ha ayudado a mejorar la solución conflictiva.

Los resultados de la tabla siguiente demuestran, en primer lugar, que el acuerdo es el resultado más habitual de las mediaciones comunitarias e interculturales, en una proporción de tres sobre cuatro. Creemos que un 75% de mediaciones con un final acordado por las partes demuestra un nivel de éxito importante. En segundo lugar, lo que refuerza la conclusión anterior, el porcentaje más elevado corresponde a los acuerdos totales de las partes y por escrito. Asimismo, por lo que respecta al cálculo del intangible efecto social de las mediaciones, se debe señalar que, en el caso de no alcanzarse ningún

acuerdo, en la gran mayoría de casos se ha codificado el acuerdo como productivo, es decir, que la mediación ha ayudado a que el conflicto no se cronificara.

Tabla 17. Resultados de las mediaciones

| | Mediación ciudadana y comunitaria (N=45) | Mediación intercultural (N=15) |
|--------------------------------|---|--------------------------------------|
| Con acuerdo parcial no escrito | 5,5% | 20,3% |
| Con acuerdo parcial escrito | 9,6% | 0,3% |
| Con acuerdo total no escrito | 27,9% | 56,,5% |
| Con acuerdo total escrito | 34,3% | 0,0% |
| Sin acuerdo (productivo) | 15,9% | 16,0 % |
| Sin acuerdo (improductivo) | 6.9% | 6,9% |

Tabla 18. Resultados de las mediaciones por tipos

| | Frecuencias | % |
|--------------------------------|-------------|------|
| Con acuerdo parcial escrito | 277 | 9,3 |
| Con acuerdo parcial no escrito | 405 | 13,5 |
| Con acuerdo total escrito | 863 | 28,8 |
| Con acuerdo total no escrito | 722 | 24,1 |
| Sin acuerdo (improductivo) | 175 | 5,8 |
| Sin acuerdo (productivo) | 551 | 18,4 |
| Total | 2.993 | |

Los resultados según el tipo de mediación son aleccionadores, ya que demuestran que para la mediación ciudadana el acuerdo forma parte de un proceso que tiene una cierta duración y que, por lo tanto, se suele registrar por escrito. Normalmente, se trata de acuerdos totales, mientras que en la mediación intercultural los acuerdos suelen ser verbales y parciales debido al perfil del usuario, de la problemática que se plantea y de la formación del mediador.

La distinción del total o parcial todavía no es la misma para cada tipo de mediación; en este sentido es necesario decir que en algunas mediaciones ciudadanas y comunitarias por conflictos puntuales se requiere la presencia de un mediador intercultural, que ayuda en una parte de la problemática comunitaria. En los dos casos los no-acuerdos son productivos, e incluso podríamos afirmar que los mediadores interculturales consideran que su intervención casi siempre comporta un beneficio para las partes.

2.2.1.9 Acciones para desarrollar una cultura de la mediación

La mediación, tal como se ha definido en el marco teórico y conceptual, comprende diferentes acciones que en la actualidad asume el profesional mediador y/o los servicios o centros de mediación. En el cuestionario, con objeto de poder cuantificar el conjunto de acciones que favorecen la creación de una nueva manera de hacer y de entender el conflicto, las hemos sistematizadas en tres ámbitos y cruzado según el tipo de mediación.

El esfuerzo llevado a cabo en este ámbito a lo largo del año 2008 ha sido grande. Así, en cuanto a la formación en mediación –que realizan los mismos mediadores a los ciudadanos o, incluso, a otros colegas profesionales—, la han recibido cuatro mil ciento sesenta y cuatro personas entre profesionales y ciudadanía.

Tabla 19. Número de acciones que favorecen la cultura de la mediación

| | Mediación ciudadana/ comunitaria (N=53) | Mediación intercultural (N= 15) |
|-----------------|--|---------------------------------------|
| Formación | 29 | 9 |
| Asesoramiento | 21 | 5 |
| Sensibilización | 32 | 5 |

El asesoramiento es una tarea que se suele proveer a profesionales del mismo servicio o, también, a una de las partes en conflicto, cuando la otra parte no ha querido participar en la mediación. En ambos casos, es un trabajo que ayuda al empoderamiento, la reflexión y el análisis de la situación conflictiva bajo los principios de la mediación. El número total de destinatarios que ha recibido algún tipo de asesoramiento de los profesionales ha rondado los mil cien.

Finalmente, la sensibilización recoge diferentes actuaciones de promoción de la mediación y de los servicios como, por ejemplo, jornadas y charlas. Al no poder contabilizar el número de asistentes a los actos de sensibilización, se ha decidido cuantificar el número total de horas de las acciones de sensibilización, ya que representa un buen indicador del trabajo que se está realizando.

La mediación desde las políticas locales se ha entendido como un derecho del ciudadano, y por este motivo es, en su gran mayoría, un servicio gratuito para sus usuarios. Algunos servicios de mediación ciudadana y comunitaria [desde instituciones locales como el Centre de Mediació Comunitària del Consell Comarcal de la Selva (2001- 2005), que funcionaban gracias a la financiación de sus usuarios, han tenido que cerrar, ya

que difícilmente las comunidades de ciudadanos están en estos momentos concienciadas para pagar de forma directa a su ayuntamiento o consejo comarcal por problemas con sus vecinos, problemas que son muchas veces estructurales]. Sin embargo, debe comenzar a pensarse en un sistema de copago que ayude a la responsabilización y a una mayor implicación del ciudadano.

Tabla 20. Número total de horas de conferencias o charlas

| Media | Desviación estándar | Mediana | Total | Mínimo | Máximo | Centros mediadores |
|-------|---------------------|---------|-------|--------|--------|--------------------|
| 20,5 | 21,1 | 15,0 | 513 | 1 | 94 | 25 |

2.2.1.10 Coste de la mediación

Para finalizar este último apartado se quiere remarcar el gasto que representa para el ciudadano ir a mediación. Para ello se utiliza la tabla que muestra las normas y protocolos que definen el precio de la tarifa de la mediación, en la que se observa que el 83% de los centros no tienen ningún protocolo ni norma para definir la tarifa, ya que el servicio que prestan es gratuito para el ciudadano.

Tabla 21. Normas o protocolos que definan el precio de la tarifa de la mediación

| | | Número de entes | % |
|-------|----|--------------------|-------|
| | Sí | 11 | 16,9 |
| | No | 54 | 83,1 |
| Total | | 65 | 100,0 |

2.3 Análisis cualitativo: el significado de la mediación y su práctica

En el presente estudio, el análisis cualitativo aporta información a partir de la experiencia de 50 profesionales impulsores de la mediación: mediadores, derivadores y coordinadores de programas o servicios de mediación. Como puede apreciarse, cada participante en el estudio ha aportado su conocimiento, sus competencias y ejemplos de conflictos que se median en los servicios de mediación de Cataluña. Toda esta información está descrita en los tres apartados siguientes.

2.3.1 Análisis de contenido temático

La observación y el análisis cualitativo se organizan en torno a cuatro grandes categorías temáticas:

- 1. la relevancia de la cultura y la identidad,
- 2. la mediación y su papel en la resolución de conflictos,
- 3. el proceso de la mediación y sus metodologías, y
- 4. la irrupción de las nuevas tecnologías en el ámbito de la mediación.

2.3.1.1 Relevancia de la cultura y la identidad

Una de las claves interpretativas de los conflictos comunitarios en la actualidad se refiere al hecho cultural. En sociedades étnicamente y culturalmente plurales como las nuestras, los mediadores deben ser sensibles a la diversidad, a las maneras en las que diferentes personas y colectivos construyen sus identidades, y al papel que las diferentes creencias y modos de vida juegan en la gestión de los conflictos sociales. Exceptuando cualquier tentación de determinismo cultural, los mediadores se enfrentan a la necesidad de integrar en su práctica profesional la enorme complejidad cultural de la sociedad catalana actual, y la función que cumple la cultura en la construcción de la convivencia y el conflicto.

De las observaciones realizadas se derivan dos grandes subtemas, presentes en los debates entre los mediadores participantes, y que son:

La centralidad del hecho cultural, aunque con matices

La mayoría de los participantes en los tres grupos de discusión atribuyen un papel relevante a la cultura como factor a tener en cuenta en gran parte de los conflictos a los que se enfrentan los mediadores. Sin embargo, y aun siendo muy sensibles al hecho cultural, no puede afirmarse la existencia de un consenso o acuerdo absoluto entre los profesionales participantes en el momento de considerar la cultura como la única dimensión o causa necesaria de los conflictos en la comunidad. En cualquier caso, las causas de los conflictos no serán atribuibles a una cultura particular o concreta. Como era de esperar, el grupo de mediadores interculturales (G1) muestra un mayor interés por el factor cultural en la mediación, debatiendo con mayor intensidad y extensión el papel de la cultura en los conflictos ciudadanos y comunitarios.

Algunos mediadores consideran que la dimensión cultural no siempre aparece de forma manifiesta en la percepción de los conflictos entre los ciudadanos. En ocasiones, las quejas de los vecinos sobre ruidos u otras molestias esconden en el fondo la cuestión del origen extranjero como causa del conflicto. Así: "pertenecer o no a una cultura es algo que se observa en el fondo de los conflictos" (mujer, G1). Los mediadores creen que debe tenerse en cuenta lo que piensan las dos partes de un conflicto, pues "una parte importante de este pensamiento proviene del origen de la persona" (hombre, G1). Sostienen también la necesidad de conocer la cultura del otro para aproximarnos a una correcta interpretación de la comunicación interpersonal, así: "por lo tanto, si no conoces los hechos culturales que pesen mucho en el momento de entender al otro y el otro entienda los tuyos, [...] intervenir resulta difícil" (hombre, G3).

Los mediadores registran las percepciones de la ciudadanía y las atribuciones que circulan en los espacios de interacción cotidiana, como cuando afirman: "Sí, hay muchas veces que pasan cosas y notas que tal cosa pasa porque son de tal cultura, y creo que este aspecto se tiene que trabajar, igual que se tiene que trabajar el aspecto más de percepción"(mujer, G1). Sin embargo, la experiencia los lleva a determinar que a pesar de la importancia de las diferencias culturales, estas no comportan necesariamente conflictos, ya que para que estos se manifiesten ha de considerarse otro factor fundamental como es la desigualdad. "La cultura se ha de tener en cuenta, pero eso es algo que no nos llevará al conflicto; nos llevará al conflicto si aparece alguna desigualdad entre las personas" (hombre, G1). A pesar de que una mayoría de mediadores resaltan la importancia del hecho cultural en la manifestación de los conflictos comunitarios, no existe una completa unanimidad. Algunos profesionales matizan la cuestión, sosteniendo que el factor cultural no es más relevante que cualquier otro, como por ejemplo los factores sociales, generacionales o económicos en general. Así: "No es diferente de cualquier otra intervención profesional con personas, [...] como el sexo, como la edad,, como la procedencia o incluso como el idioma" (hombre, G2). O bien: "nos lleguen más casos de asuntos comunitarias, de conflictos en principio protagonizados por jóvenes, esta es la demanda inicial, y no porque sean marroquíes o chinos" (hombre, G2).

Los mediadores solicitan una disposición y una sensibilidad hacia los aspectos que los otros traen porque son de un lugar distinto, con el fin de entender mejor las situaciones conflictivas pero sin incidir demasiado en la importancia de la cultura; así: "Creo que debemos echar una mirada un poco especial, no para hacer culturalismo, sino para tener la posibilidad de ir trabajando con estos aspectos. Y eso también nos llevará más allá de la cultura de procedencia" (mujer, G1).

La relación entre homogeneidad y heterogeneidad cultural no se aborda de manera exhaustiva, aunque algunos participantes introducen el tema, como cuando señalan que "también dentro del mismo colectivo hay conflictos de cultura" (mujer, G1). Se reconoce, por lo tanto, que la cultura de una comunidad no comporta necesariamente la completa homogeneidad, y se introduce un elemento de responsabilidad individual en el comportamiento, alejándose de clichés y estereotipos. Los conflictos no se producen exclusivamente entre los grupos con diferentes pertenencias culturales, sino también en el interior de las respectivas comunidades culturales.

b) Trabajar las diferencias, atender a las identidades

En ocasiones, los mediadores perciben los conflictos desde del punto de vista de la distancia cultural y la dificultad de poner en común los diferentes códigos de interpretación de la realidad y los consiguientes estilos de comportamiento, como cuando afirman que "merece la pena mirar con más cuidado cuáles son los aspectos que el otro trae cuando procede de un lugar que es diferente, lo que lleva a una serie de situaciones de choque a veces con aquel que viene de otro lugar y desarrollamos una serie de acciones y de situaciones de conflicto" (mujer, G1).

Un aspecto que suscita el acuerdo entre los profesionales es el de trabajar las pautas de convivencia entre las diferentes personas y colectivos. Se entiende que las

normas de convivencia no se dan de forma espontánea, sino que se han de aprender y explicar, y que implica un esfuerzo para distanciarse de ciertos prejuicios y estereotipos. Tales normas afectan de manera igual a inmigrantes y a autóctonos, dado que los cambios de valores de la sociedad repercuten en unos y otros. Una de las mediadoras afirma: "lo que sí pensé que se debería trabajar es informar al pueblo del cambio social que se está produciendo, darlo a conocer, romper un poco con valores, prejuicios. Eso haría que fuese serio trabajar con la gente, más que con diferencias culturales. Explicar las pautas de convivencia que hay aquí, etc., más que tener en cuenta la cultura que tienes aquí" (mujer, G1.)

La construcción y el aprendizaje social de las normas de convivencia comportan un grado de empatía no siempre fácil de conseguir. La conflictividad no podrá evitarse únicamente apelando a la bienintencionada tolerancia, sino que requiere una actitud más activa, un respeto activo por al bagaje cultural de los diferentes colectivos implicados en la interacción social. En relación con las personas inmigradas, y aceptando una cierta distancia cultural con los valores autóctonos, "es importante transmitir su verdad y poderla trabajar" (hombre, G1). Las diferencias, como posible fuente de conflicto, no siempre están relacionadas con el lugar de procedencia, también pueden ser tensiones o confrontaciones intergeneracionales. A los mediadores les llegan casos de conflictos en la comunidad protagonizados por jóvenes, en los que la demanda inicial es un conflicto "es decir, una confrontación intergeneracional por el uso del espacio público [...] y no porque sean marroquíes o chinos; es una confrontación [...] entre jóvenes y niños o entre jóvenes y gente mayor por el uso o la apropiación de un espacio público" (hombre, G3).

Las opiniones sobre lo que podría llamarse la "cuestión identitaria", es decir, la pertenencia o identificación con una determinada comunidad cultural, también está presente en las discusiones de grupo, aunque, y eso resulta significativo, solo aparece mencionada en el grupo de mediadores interculturales, y omitida en los demás grupos. El fragmento trascripto a continuación lo recoge: "sí, hay muchas veces que pasan cosas y notas que tal cosa pasa porque son de tal cultura. Y creo que este aspecto se tiene que trabajar, igual que se tiene que trabajar el aspecto más de percepción. Es lo que decía una compañera. Muchas veces el conflicto se sobrepone a un conflicto cultural, a un conflicto de identidad, o lo que supone continuamente encontrarse con eso. Por lo tanto, se tiene que tener en cuenta" (mujer, G2).

Los mediadores subrayan que las tensiones por cuestiones identitarias se expresan a través del uso de la

lengua, en este caso el catalán. La identidad lingüística establece la distinción entre un "nosotros" y un "ellos" a partir de la práctica del idioma, al mismo tiempo que establece un criterio entre la población autóctona sobre el grado y disposición a la integración de los inmigrantes. La cuestión lingüística, además, hace que emerjan algunos de los miedos o preocupaciones sobre la cuestión más amplia de la continuidad de la cultura catalana, sus tradiciones y su forma de expresión en general. En el fragmento que sigue se recoge esta percepción:

"Aquí entra otro tema, con el uso del catalán. Hay un problema de identidad catalana. Cuántas fiestas mayores se han dejado de celebrar porque la comisión de fiestas ha dicho no la organizamos porque entrará gente de fuera. ¿Dónde estarán los castellers y la sardana? Se invisibilizará porque mucha gente del barrio es de otros lugares del mundo, y si ellos entran querrán poner también lo suyo. ¿Qué está pasando con la cultura catalana?" (mujer, G2)

En resumen, de lo anterior puede inferirse que la mayoría de mediadores participantes consideran la pertenencia cultural como un factor relevante para la adecuada comprensión de los conflictos ciudadanos y comunitarios. Sin embargo, el hecho cultural aparece como un factor más al lado de otros en la percepción de la conflictividad social. Los mediadores, de forma casi unánime, reconocen la necesidad de profundizar en la diversidad cultural de la sociedad catalana para captar mejor lo manifiesto y lo latente de sus conflictos y de esta manera conseguir que su labor de mediación y prevención resulte más eficaz.

2.3.1.2 La mediación y su papel en la resolución de conflictos

Por lo que respecta al posible cambio en el tipo de conflictos que puedan afrontar los servicios de mediación comunitaria, los participantes de los grupos de discusión (G1 y G2)

adoptan dos enfoques contrapuestos. Por una parte, se sostiene con firmeza que la tipología de conflictos no cambiará, sino que aumentará el número de solicitudes relativas a los mismos conflictos. Por otra parte, se defiende que la tipología de conflictos cambiará debido claramente a la actual crisis económica que está afectando a la sociedad catalana.

Estas dos visiones contrapuestas marcan el discurso de los primeros dos grupos de mediadores profesionales. Puede afirmarse que esta división está bastante equili-

brada: la mitad de cada grupo opina que la "conflictología" cambia, y la otra mitad que eso no está sucediendo. En cambio, el tercer grupo de mediadores no reflexiona en términos de conflictos presentes y futuros, sino que se centra en la función preventiva de la mediación.

Los participantes del primer grupo de discusión sostienen que la actual crisis económica es la causa de un cambio en la "conflictología". Comentan que el aumento de impagos de alquileres e hipotecas es uno de los conflictos más frecuentes desde el comienzo de la crisis económica. Es percibida como una situación de alta sensibilidad por parte de aquellos que no pueden pagar sus cuotas, y se considera que es necesario repensar la gestión de la vivienda para poder ayudar a la población afectada. El pequeño negocio también está afectado por la crisis. Que haya más extranjeros que autóctonos como dueños de los negocios se percibe frecuentemente como una amenaza y crea conflictos de base intercultural con efectos económicos.

Los participantes de los G1 y G2 opinan que los conflictos que se producen en el espacio público tienden a aumentar debido a la crisis económica. En los participantes de los dos grupos no existe un consenso claro sobre la relación entre la crisis y la aparición de este tipo de conflictos. Por esta razón, muchos participantes sostienen que se trata de los conflictos "de siempre" y que la crisis solamente ha provocado el aumento de casos tratados pero no el cambio de la tipología de conflictos. El G1 relata la percepción de dos grupos de jóvenes como "causantes" de los conflictos: los jóvenes inmigrantes que pasan todo el día en la calle jugando a pelota y molestan al resto de los usuarios, y los que están implicados en el tráfico de drogas. Los primeros conflictos se perciben como solucionables, y los otros, como muy difíciles de solucionar. También se detecta un cambio en el uso del espacio público.

«[...] La ocupación del espacio público y el fenómeno del espacio público. Muchas veces no hay espacios públicos para jugar, etc., y una cosa es cómo usamos el espacio público. Recuerdo una mediación en un espacio de Barcelona que se empezó a utilizar por gente sudamericana para practicar sus juegos de voleibol, para sus historias, para llevar la fiambrera y tomar "nosequé". Cuando eso se hizo habitual, los vecinos dijeron "Ostras! Nos han robado el espacio y nosotros no podemos ir [...]" cuando no habían ido nunca. Y entonces se crea otro tipo de historia, "de si aquí hay mucha inmigración", "que eso no puede ser"» (mujer, G3).

Algunos de los participantes del G2 comparten la opinión de que han aumentado los conflictos en el espacio

público con la crisis económica, y matizan que los protagonistas, aparte de los grupos de jóvenes autóctonos e inmigrantes, son los inmigrantes, con independencia de la edad, y la gente que está en paro y que dan un nuevo uso al espacio público.

«[...] Los espacios públicos no han cambiado mucho, los modelos de espacio público que conocemos, y yo pienso que han empezado a cambiar el uso de este espacio, un uso diferente por parte de la gente, y su funcionalidad ha quedado un poco "obsoleta"» (mujer, G2).

En cambio, hay participantes que discrepan de esta visión y piensan que la tipología de conflictos sí que cambiará y que, de hecho, ya está cambiando. Esta opinión la argumentan apelando a un importante deterioro social y a un cambio de nivel de vida que antes se percibía como muy elevado. La gente se acostumbrará a no vivir tan bien como antes y eso, por una parte, provocará un cambio en los tipos de casos de mediación. Lo que antes era un objetivo de mediación ahora no lo será, y viceversa. Asimismo, este cambio en el nivel económico de la sociedad ocasionará una transformación en la convivencia tanto a nivel macro (país), como a nivel micro (familia). Del mismo modo, compartiendo la opinión del grupo 1, se destaca como nueva problemática el aumento de impagos y deudas a los bancos relacionados con la vivienda. Los participantes que afirman el cambio de la conflictividad, acentúan que habrá aspectos de este cambio que en estos momentos no pueden ni preverse. Los tipos de casos que llegarán a los servicios de mediación no dependen exclusivamente del tipo de conflictos, sino de quién es el titular del Servei y hasta qué punto está dispuesto a abrirle la puerta a distintos conflictos. El grupo expresa un deseo claro de que la mediación no se convierta en una forma de justicia paralela.

Simultáneamente, todos estos conflictos se perciben como que ya existen y con raíces más profundas situadas en la historia del país. Uno de los participantes del G1 destaca que en el Estado español nunca se ha hecho una mediación entre los vencedores y los vencidos, y nunca se ha reconocido a las dos partes el derecho a quejarse y a expresar lo que tenían que decir de este capítulo de la historia nacional. Todo ello ha contribuido a la creación de una derecha bélica anclada en distintas capas sociales. A continuación, opina que no se acepta una sociedad multicultural, sino una sociedad intercultural en que la cultura ha de encajar en nuestra visión y nuestra manera de vivir, de lo contrario será estigmatizada.

Es necesario "cambiar el chip" de la sociedad multicultural y lograr el reconocimiento mutuo para que se

produzca una revolución a favor de los conflictos. Si no, los conflictos se radicalizarán como ha ocurrido en Francia. La sociedad catalana tiene que buscar maneras de relacionarse con otras culturas y hacer el intercambio cultural de una manera distinta.

a) La mediación como prevención de conflictos

El G1 comenta que la mediación puede servir para prevenir los conflictos en el ámbito escolar debido al elevado número de conflictos que se producen entre los jóvenes. Un participante explica que la mayoría de los conflictos entre jóvenes se produce por diferentes motivos: malentendidos o simplemente conflictos entre chicas a causa de un chico. En estos casos haciendo la mediación puede conseguirse que las dos partes se encuentren y que lleguen a un acuerdo, y así se vuelve factible prevenir un conflicto que comienza entre dos personas y que después podría convertirse en un conflicto más grave.

Uno de los participantes del G3 destaca la importancia del diálogo en la prevención de conflictos y, por lo tanto, la mediación se concibe como algo útil e importante en este proceso. El diálogo es entendido como una herramienta que ayuda a descubrir los puntos de conexión entre las personas y que puede ofrecer fórmulas de colaboración para solucionar conflictos y no para evitarlos.

También se comenta que la acción preventiva de la mediación es un reto que se logra de forma muy paulatina. Para conseguir una buena prevención, es necesario elaborar programas que se dediquen a trabajar con la comunidad, a ejercer una labor social y comunitaria. Si se diseñara un trabajo comunitario en el que estuviesen todos los que deberían estar se podría ver cómo afrontarlo y cómo construir una base de diálogo permanente. Gracias a un trabajo conjunto dividido entre distintos agentes del territorio resultaría más probable detectar antes un conflicto. Como ejemplo de trabajo por y con las comunidades, los participantes del grupo explican una campaña de sensibilización que se ha llevado a cabo en una escalera de vecinos:

"fuimos a una escalera que estaba muy sucia y dejada; hablamos con la presidenta de la comunidad y convocamos una reunión. Los vecinos se pusieron de acuerdo y acabaron pintándola ellos mismos. Había vecinos de India, de Marruecos, de Senegal, de aquí [...] Todos los vecinos se quejaban de que otro, generalmente de otra cultura, era el que ensuciaba. Y a partir de que la pintaron todos juntos, toman el té juntos, los hijos juegan entre ellos, se hablan [...] A partir de hacer algo juntos, de pintar la escalera juntos, los ayudó a relacionarse entre ellos" (hombre, G1).

Uno de los factores clave para poder hacer la prevención desde los servicios de mediación es la existencia de equipos bien dotados y que cuenten con tiempo suficiente. Los participantes comentan su propia realidad profesional, una realidad en la que se trasluce la falta de profesionales para poder hacer prevención y mediación. Un buen indicador de que la prevención y la mediación se han hecho correctamente es que no se produzcan reincidencias.

La discusión con el grupo de derivadores profesionales se centró en la mediación como herramienta de prevención de conflictos. Como puntos en común están, por una parte, la mediación escolar, un ámbito en el que la prevención podría dar más resultados, y por otra, la función preventiva de la mediación, que es posible pero se trata de un proceso cuyo éxito solo se da a largo plazo. La promoción de una cultura de convivencia, con sus principios y valores, se entiende como fundamental en la prevención en el ámbito escolar.

Hablando en términos técnicos, los derivadores sostienen que para que la mediación tenga una función preventiva a corto plazo es necesario que los ayuntamientos dispusieran de un mayor número de mediadores que trabajasen coordinadamente con centros de educación, servicios sociales y policía de barrio. Uno de los participantes comenta que en su Servei ya se está haciendo la prevención desde esta perspectiva:

"[...] Ofrecemos agentes cívicos e informadores de calle, que lo que hacen es hablar con los presidentes de la comunidad y conocer lo que pasa. A veces nos llega "10 presidentes se han quejado del bar de la calle tal". El problema con los "botellones" es que no hay la segunda parte identificada para hacer una mediación. Se ha de hacer por medio de la Guardia Urbana. El problema que tenemos para derivar el tema del "botellón" es que la segunda parte no está identificada" (hombre, G4).

En este tipo de casos el problema se centra en que no es posible hacer una mediación formal debido a la dificultad de identificar la otra parte en el conflicto. Para prevenir el aumento del conflicto los servicios sociales intentan "salir" al territorio donde se han detectado los problemas (por ejemplo: comentarios xenófobos) y hablar directamente con la gente sobre el problema.

b) Límites de la función preventiva de la mediación

Los participantes opinan que, pese a la mediación, el conflicto siempre puede reproducirse. Los límites de la mediación aparecen en el momento en el que hay que tratar con valores profundos que están arraigados en la persona. Concretamente, en un conflicto entre inmigran-

tes y autóctonos, si una persona es racista es muy difícil cambiarle su postura, y aún resulta más difícil intervenir con ella.

Por lo que respecta a los conflictos del espacio público, hay consenso entre los derivadores y los G1 y G2 de mediadores. Los derivadores comparten la visión de que son más los conflictos que ocurren en este ámbito, pero no porque verdaderamente existan más conflictos nuevos, sino porque hay más gente que usa el espacio público y de maneras distintas. También se afirma que cada vez hay menos espacio público porque la ciudad no crece territorialmente.

Como conflicto nuevo se ha detectado un problema entre los inmigrantes y los autóctonos pero en sentido inverso. La nueva población llama cada vez más a los servicios municipales para quejarse de los autóctonos.

"[...] Estos nuevos ciudadanos [los inmigrantes] también quieren llegar a ellos y también se están quejando muy a menudo. Y aquí es donde podemos tener un conflicto social a la larga, porque sí que estos no podrán mediar, porque ya estarán un poquito cansados que se diga que son ellos los incívicos, los que hacen ruido y los que afectan a la convivencia dentro de una escalera de vecinos, por ejemplo" (mujer, G1).

Los participantes opinan que a veces las mediaciones no están relacionadas con el "quién" (identidad) sino con el "qué" (objeto) del conflicto potencial.

La persona entrevistada 1 afirma que la mayoría de los casos que se han tratado en los últimos 4 años (desde la fundación del Servei) corresponden a conflictos en las comunidades de vecinos y en los espacios públicos. Junto con la entrevistada 3, destaca que en las comunidades de vecinos básicamente ocurren los siguientes problemas: ruidos, olores, organización de las comunidades, cumplimiento de acuerdos y limpieza. Los conflictos que surgen en el seno de las relaciones familiares y los que están relacionados con las actividades urbanísticas y económicas también forman parte de los tipos de conflictos habituales con los que se encuentran los diferentes ayuntamientos.

c) Conflictos del futuro

Sin embargo, se estima que en el contexto de la actual crisis económica la tipología de conflictos que afrontarán los servicios de mediación cambiará. Los entrevistados 1 y 3 comentan que seguramente se incrementarán los problemas de convivencia en los barrios y en las comunidades de vecinos. A pesar de la importante disminución del número de inmigrantes y de reagrupaciones familiares durante el último año, se confirma la estimación

del aumento de los conflictos de convivencia. En las entrevistas 2 y 4 se evidencia que, cada vez más, por el hecho de haberse quedado sin trabajo los ciudadanos manifiestan dificultades para pagar las cuotas de la comunidad y de este modo se abre un nuevo frente de conflictos. Como posible prevención se plantea, por una parte, la creación de distintos talleres con comunidades de vecinos en las que se ofrezcan diferentes tipos de técnicas para poder detectar y disminuir los conflictos y, por la otra, la difusión de información sobre posibles ayudas económicas.

Siguiendo la misma línea argumental, la entrevistada 2 afirma que la actual crisis económica hará que aparezcan conflictos que hasta ahora estaban latentes pero que no emergían con toda su virulencia. Además, comparte la opinión de la entrevistada en que los conflictos relativos a la convivencia y al uso del espacio público son los que más aumentarán, enfatizando que cuando la gente sufre, debido a circunstancias particulares, se siente mucho más dolida, más sola, más agresiva, más violenta y menos solidaria. Precisamente, por el sufrimiento individual y particular de cada uno de los ciudadanos los conflictos que pertenecen al ámbito privado se manifestarán más en el espacio público. En realidad, según la entrevistada, ya puede observarse un incremento de la conflictividad en situaciones en las que la gente empuja para subir al tren o las molestias que pueden provocar a la gente los músicos callejeros.

Asimismo, la entrevistada 1 comenta que debido a la crisis puede aumentar la competencia en la búsqueda de puestos de trabajo, y que eso probablemente cause conflictos. La duda que se plantea aquí es qué cabida tiene la mediación en la resolución de este tipo de conflictos. Disputas en el sector del turismo, de los seguros, de las comunicaciones y de los servicios profesionales, generalmente relacionadas con la prestación de servicios privados, han ido aumentando desde el comienzo de la actual crisis económica. Asimismo, el racismo y la xenofobia forman parte de los conflictos que, en situación de crisis económica, suelen acentuarse de forma importante.

La persona a quien se ha realizado le entrevista 4 comenta que a través de la información recopilada de su Servei de Mediació y de un análisis realizado con todos los IES del municipio, los conflictos que emergen en la actualidad son la violencia juvenil, el consumo avanzado de drogas, los problemas comunitarios, sobre todo relacionados con gente que viene de fuera y con gente excluida. Teniendo en cuenta la complejidad de la situación, el Servei de Mediació ya ha definido las líneas de actuación para desarrollar los recursos y las herra-

mientas para la convivencia. Concretamente, se trata de una labor, sobre todo con los jóvenes, cuyo objetivo es la prevención y que se llevará a cabo tanto dentro de las escuelas como en todo el ámbito comunitario. Estas actuaciones se realizarán desde el Servei de Mediació y mediante procesos de participación ciudadana.

d) La mediación como herramienta para descongestionar juzgados

Las dos entrevistadas (entrevistadas 1 y 2) comparten la visión de que el principal objetivo de la mediación es crear una herramienta útil para favorecer la convivencia, pasando a segundo término la descongestión de los juzgados. Es decir, un Servei de Mediació se crea prioritariamente para poder ayudar a los ciudadanos en situaciones de conflicto y no para descongestionar el sistema judicial. La entrevistada 2 matiza que no debe perderse de vista la importancia que la justicia, el poder judicial, ha tenido en nuestra civilización y en nuestra cultura y que no debemos prescindir de esta realidad, ni podemos hacerlo. El poder judicial representa un gran avance pero no podemos confundirlo con la mediación. Ya no se trata de la mediación que nace en Estados Unidos en los años sesenta para dar respuesta al colapso de los tribunales. La entrevistada 2 sigue su discurso diciendo que el concepto de mediación ha avanzado en los años transcurridos desde entonces y ha llegado a ser consustancial al ser humano, y que la justicia y la mediación representan dos caminos absolutamente diferentes.

e) La mediación como una solución alternativa al juicio

La entrevistada 2 comunica que no es posible saber a priori qué conflicto se podría resolver por la vía judicial o por la vía mediación, pero sí afirma que la mediación ofrece una oportunidad de tratar las relaciones humanas desde un enfoque más profundo. Comenta que se han debilitado las redes de relaciones comunitarias, vecinales y cotidianas, y se pregunta cómo los miembros de esta sociedad se han vuelto invisibles mutuamente, y cómo tan fácilmente han priorizado la justicia por encima de cualquier otra manera de comunicarse en una situación de conflicto. Por esta razón, la promoción de la cultura de la mediación tiene un significado muy importante, que va más allá de la justicia. Se trata de revivir el compromiso con el otro, de aceptar la responsabilidad que uno tiene en la construcción de redes sociales y de fortalecerlas para poder conseguir una comunidad de todos.

En la entrevista 4 se comenta que es posible compatibilizar la mediación con el sistema judicial siempre que exista la voluntad desde la parte jurídica de promover la mediación. En el ayuntamiento en el que trabaja la persona entrevistada existe una relación recíproca con el juzgado. Por un lado, al Servei de Mediació llegan los casos derivados por los jueces y, por otro lado, la gente acude al Servei para trabajar la convivencia mientras están en el proceso judicial. También los *mossos d'esquadra* que tienen formación en mediación trabajan como derivadores. Concretamente, se ocupan de comunicarse con el Servei de Mediació antes de que un caso llegue al recurso administrativo. Puede decirse que esta manera de trabajar conjuntamente ha contribuido a la promoción de la mediación en el municipio en cuestión.

En resumen, la observación destaca, como factores clave para una prevención exitosa de la mediación, la comunicación y la contextualización. En otras palabras, muchos conflictos ocurren por falta de comunicación entre dos personas que, cuando se encuentran en proceso de mediación, se percatan de que simplemente no se han comunicado entre sí, teniendo en cuenta cada uno el punto de vista del otro. La contextualización trata de situar a las personas en lo que son la esencia y las bases de mediación. Muchos conflictos del futuro se podrían prevenir compartiendo e informando a la gente sobre la mediación.

2.3.1.3 El proceso de la mediación y sus metodologías

La metodología que llevan a cabo los mediadores ciudadanos y comunitarios nos muestra unas *maneras de hacer* que son la práctica de la mediación. Los mediadores trabajan respetando los principios de la mediación, incluyendo estrategias a partir de las situaciones conflictivas y de las necesidades y exigencias de las instituciones de las que dependen. La política de la institución marca el modelo de intervención de la mediación en este campo. De las observaciones se derivan 5 subcategorías temáticas:

a) La diversidad de estrategias

El factor determinante del proceso que llevan a cabo los mediadores ciudadanos comunitarios es la diversidad de estrategias, encaminadas a dos objetivos: 1) lograr la presencia de los participantes en el conflicto "la realidad en mediación comunitaria, el trabajo y el proceso es largo y comienza localizando a las personas... de hecho, que vengan las dos partes ya es un éxito" (hombre, G3); 2) dar respuesta a la demanda presentada por las partes e, indirectamente, por la institución prestadora. "Se tie-

nen que dar resultados, dar salida a las problemáticas. Si la gente no viene se acaba el servicio" (hombre, G3).

Un grupo de mediadores cree que las estrategias que utilizan forman parte de un proceso estructurado y homogéneo, "Cuando hacemos tanto eclecticismo [...] utilizamos un estilo harvariano y vamos introduciendo otros aspectos y vas construyendo un modelo propio que da más o menos resultado" (hombre, G3). Otros definen una multiplicidad de procesos sin metodologías establecidas "Debemos plantearnos la pregunta de si somos eclécticos porque no sabemos lo suficiente o porque sabemos muchas cosas que nos funcionan y las utilizamos" (hombre, G2).

En conjunto, los mediadores definen su intervención desde la multiplicidad de estrategias. Su práctica se fundamenta en los principios de la mediación. Aunque el proceso no se adecua a las normas metodológicas de la mediación, responde a la ideología de base de la mediación, definida, según ellos, por la voluntariedad, la confidencialidad, la imparcialidad y la responsabilidad de los implicados. "El trabajo cuando las personas no quieren mediar, el trabajo que haces para apoderarlas, buscar los recursos para poder transformar la situación aunque no se pueda hablar [...] y tener muy claro los principios de la mediación. Voluntariedad, imparcialidad y confidencialidad" (hombre, G2). "Querría añadir el principio de la responsabilización de las partes. Que muchas veces las partes no tienen a priori" (mujer, G2). "Buscar los recursos para poder transformar la situación aunque no se pueda hablar [...] y tener muy claro los principios" (hombre, G2).

Los mediadores suelen buscar los recursos que aportan los principios cuando el conflicto no reúne las condiciones para ser mediado. Intervienen revalorizando una sola de las partes, o trabajan con el objetivo de transformar el conflicto y no de poner de acuerdo a las partes.

b) Las diferentes maneras de entender el proceso de mediación

Hablar de un único procedimiento de mediación resulta, para el conjunto de mediadores de los grupos de discusión, una forma restringida de definir su tarea. Así, algunos mediadores hablan de cultura de mediación "En mediación comunitaria no estás haciendo mediación, sino cultura de mediación" (hombre, G1). Cuando se pregunta qué entienden por cultura de mediación, hablan de mirar y actuar diferente: "nosotros aportamos una mirada" (hombre, G1). Para ellos trabajar la cultura de la mediación es no tomar partido. "Para nosotros había dos puntos importantes en el proceso de la mediación pública. Ganarnos el respeto y ganarnos la confian-

za demostrando que puedes hacer realmente un trabajo de mediación, en el sentido de que no tomarás partido ni manipularás" (hombre, G3).

Este no tomar partido o manipular no lo entienden como una forma pasiva de actuar. Los mediadores son conscientes de que ellos analizan la situación, definen el conflicto y ubican a las partes. Una de sus metodologías principales consiste en definir la demanda. Describen cómo muchas veces les llegan casos que no reúnen los requisitos para ser mediados y cómo ellos construyen una nueva demanda que les permita mediar el caso. "[...]redefinir la demanda [...]. Es una demanda en borrador que en principio muchas veces no es una demanda real de mediación [...], pero yo creo que allí está la cuestión, es decir, el trabajo de redefinir la clave mediadora" (hombre, G 3).

Los mediadores ciudadanos y comunitarios trabajan para la institución pública. Piensan que su trabajo tiene una dimensión pública. La mediación ha de responder al bien común y al mismo tiempo ayudar al interés individual. Ven la mediación ligada a la convivencia, "es una herramienta para la convivencia" (hombre, G1).

Los dos grupos hablan de respeto por los principios de la mediación, de redefinir la demanda de trabajar la convivencia, pero no describen una sistematización de acciones. Las metodologías concretas no se expusieron en los focos. Cuando el conductor insistía en preguntar qué metodologías, qué procesos podían diferenciar la mediación de otros procesos de resolución de conflictos, no respondían de forma concreta. "Pero yo creo que allí está la cuestión, es decir, el trabajo de redefinir la clave mediadora" (hombre, G1). Las respuestas han sido más bien evasivas o muy generales. Han dado más importancia a las bases de la mediación y han obviado los recursos que utilizan: "En mediación vemos a las personas y el conflicto y comenzamos a trabajar" (hombre, G2)".

La dificultad para compartir en el grupo de discusión sus herramientas y metodologías puede deberse a diferentes factores. Uno de ellos lo expone una de las mediadoras, "porque estamos en una fase muy inicial [...]. El empeño es poder ofrecer una salida" (mujer, G2).

c) Los modelos de mediación

Según los mediadores participantes en los grupos de discusión, no puede hablarse de proceso sin hablar de los modelos de mediación. Los mediadores hablan de los tres modelos más conocidos en mediación; el modelo lineal de Harvard, el modelo transformativo y el modelo circular-narrativo. Según ellos, no se trabaja con un

único modelo, pero hay diferentes formas de ver esta manera ecléctica de trabajar.

Para algunos mediadores el modelo predominante es el de Harvard. Se formaron con la metodología harvariana y la práctica los ha llevado a incorporar herramientas de los otros modelos. "Cuando hacemos tanto eclecticismo [...] empleamos un estilo harvariano y vamos introduciendo otros aspectos y vas construyendo un modelo propio que da más o menos resultado" (hombre 1, foco 2). Siguen las pautas del proceso de Harvard. "El proceso de Harvard está pautado. Contactos con uno y con el otro [...]"(hombre, G2). Hablan de otros modelos haciendo referencia al modelo de Harvard. "En el circularnarrativo la estructura es muy semejante a la de Harvard, lo que trabajas es diferente" (hombre, G2).

Para otros, el modelo predominando es el transformativo. "Cuando hacemos transformativa te da la posibilidad de intentar transformar la situación conflictiva para que mejore la convivencia" (hombre, G1). "El modelo transformativo cambia el entorno" (mujer, G3).

 La política de la Administración condiciona el modelo, el proceso y las estrategias

La institución que preste el servicio de mediación decide qué tipo de mediación y qué estrategias utilizarán los mediadores. Ellos son conscientes de que los conflictos que les llegan los define la institución. Su función es dar respuesta a las problemáticas que les llegan. "Se han de dar resultados, dar salida a las problemáticas. Si la gente no viene se acaba el servicio" (hombre, G2).

Los conflictos les condicionan las estrategias metodológicas a utilizar. La tipología de conflictos es diferente de un servicio a otro. Algunos servicios trabajan principalmente conflictos entre vecinos; otros trabajan conflictos de espacios públicos. Los mediadores dicen que las estrategias y los procesos dependen de los conflictos que lleguen y acepte el servicio, factor sujeto a la política de la institución. "Qué casos llegarán al servicio no depende solo de la conflictividad, sino de quién es el titular del servicio y hasta dónde está dispuesto a abrir la puerta" (hombre, G3).

La institución presiona a los mediadores a obtener resultados satisfactorios en sus trabajos. El éxito de la mediación es el acuerdo. Los mediadores discuten sobre la posibilidad de medir su éxito con otros indicadores. Surgen conceptos como el reconocimiento entre las partes confrontadas. La discusión sobre el valor del acuerdo comporta aportaciones contradictorias. Para algunos mediadores, el acuerdo es lo que finalmente importa. Tanto para la institución como para el ciudadano, si no

se llega a acuerdos no hay un buen resultado de la acción. "Porque a la gente tanto le da el reconocimiento y les importan mucho los acuerdos" (hombre, G2). "El acuerdo condiciona todo el proceso" (hombre 3, grupo 2). Para otros mediadores, aunque el acuerdo final pueda importar, no preside su forma de trabajar. Hablan de mediaciones con acuerdo que han sido menos satisfactorias que mediaciones sin acuerdo. Las partes han visto el beneficio del servicio más allá de su resultado. "El acuerdo está presente en el cierre, no en el proceso, cuando estás en la mesa no estás pensando en eso" (hombre, G 2.) "A veces sales con acuerdo pero no con satisfacción, y a veces, aunque no ha habido acuerdo, las partes te promocionan porque se han sentido bien y entonces ¿qué es más importante?" (mujer, G2).

La conclusión que sacamos del análisis de los dos grupos de mediadores es que el proceso de mediación está en construcción. Los servicios de mediación y los mediadores son servicios con pocos años de experiencia. Eso afecta a las metodologías que utilizan. Los principios que los fundamentan son claros. Por el contrario, los procedimientos y las técnicas están en constante cambio.

 La apuesta por la transformación y la aceptación de la diferencia

En el proceso de mediación del grupo intercultural, los mediadores enfatizan el trabajo de las diferencias. Trabajan el conocimiento y reconocimiento de cada individuo, de sus sentimientos y de sus percepciones. Con este trabajo potencian el reconocimiento entre las partes implicadas en el conflicto.

En el grupo de discusión de los mediadores interculturales, a diferencia de los mediadores comunitarios, no se mencionan los modelos de intervención que se utilizan, pero sí las técnicas y las metodologías que se fundamentan en dos conceptos a trabajar:

- La revalorización (entender cómo es esa persona, sus sentimientos, sus percepciones e interpretaciones de los hechos)
- El *reconocimiento* (buscar el respeto por la postura de la otra parte).

La revalorización. En el grupo de mediadores interculturales el acento se pone en la cultura y el conflicto. En muchas ocasiones, problemas de desconocimiento de la cultura hacen que surjan los conflictos; así lo expresan algunos mediadores del grupo "la cultura no deja de formar parte de la persona, de la vida cotidiana, y es un factor que debemos tener en cuenta, muy en cuenta, al tiempo de preparar o de iniciar un proceso de mediación. Pienso que en la mediación eso es básico, para en-

tender cómo es aquella persona, cómo siente las cosas, cómo es esa percepción de las cosas" (mujer, G1); "la cultura es importante tenerla en cuenta en todo tipo de mediaciones hasta que no se produzca un reconocimiento mutuo" (hombre, G1). El factor cultural lleva a trabajar sobre todo las diferencias entre las partes. "Más vale trabajar la diferencia para que se acepten ellos" (mujer, G1). Para trabajar las diferencias primero valoran las formas de ser de cada individuo de forma individual, a partir de ahí se inicia el reconocimiento

El reconocimiento. Uno de los elementos básicos del proceso de mediación consiste en ayudar con las técnicas de comunicación. Conseguir que aflore la información válida para una búsqueda de opciones realista y aceptable. "Hacer algo juntos, pintar la escalera juntos, los ayudó a relacionarse entre ellos" (hombre, G1). Los mediadores trabajan el cambio de significado que los ha llevado al conflicto a través de la práctica y no del discurso teórico. "Cuando haces una mediación con dos vecinos, al final lo que acabas haciendo es eso, que las dos percepciones cambien. Y lo haces trabajando con ellos. Cuando ven por sí mismos que el vecino del Senegal también está pintando la escalera, su percepción cambia; si yo les hubiese dado esta misma información sin que lo hubiesen visto por sí mismos no habría servido" (mujer, G1). Se ve un proceso que implica la realización de tareas conjuntas y el acercamiento directo a las partes. Van a buscarlas y trabajan in situ la información. Este es un aspecto propio del proceso de mediación intercultural y que lo diferencia de la mediación comunitaria y ciudadana. "Nosotros estamos haciendo un proyecto yendo directamente a la puerta de los vecinos" (hombre, G1).

Los mediadores interculturales trabajan de manera homogénea. Trabajan la integración y la no-discriminación. La imparcialidad no es un principio en la mediación intercultural. El factor cultural hace que trabajen en las diferencias y en el respeto mutuo. Por su parte, los derivadores tienen un proceso reglado y prácticamente todos siguen las mismas pautas, que definen con estas tres frases:

- "En primer lugar, tenemos un documento establecido para hacerlo, con lo cual podemos escribir una solicitud al Servei de Mediació. [...] O tenemos un careo con los mediadores" (hombre, G4).
- "Por norma, estamos en contacto bastante directo y hacemos visitas periódicas para ver cómo está el tema" (hombre, G4).
- El explicativo nos da avisos de mediación finalizada de [...]. Entonces vamos a ver y lo que estamos ha-

ciendo es un poco de control después, para ver si el vecino está contento con el Servei de Mediació" (hombre, G4).

Cambia la forma de derivar si es a petición del ciudadano o es por iniciativa del derivador. En todos los casos,
el derivador cree importante poder explicar correctamente en qué consiste la mediación. A menudo las
personas no quieren dialogar. Entonces, la tarea de los
derivadores consiste en ayudar a comprender la mediación. "Pero sí que es importante decir a la gente, porque
muchas veces quieren [...] sangre y hacerles entender
que pueden hacer otra cosa sin perjudicar a nadie [...]
eso les cuesta más. Por eso la dedicación de un caso
a otro al principio puede ser muy diferente" (hombre,
G4).

La derivación forma parte de los subtemas que hemos expuesto anteriormente en el proceso, la forma de derivar y los derivadores cambian el trabajo de los mediadores y la intensidad del proceso. Entre los derivadores de los grupos de discusión hay *síndics de greuges*, policías municipales y trabajadores sociales. Cada profesión aporta una forma diferente de ver el conflicto y de derivarlo. Sin embargo, en conjunto, se siguen protocolos semejantes.

La derivación es un factor clave del éxito de la inserción de los servicios de mediación en la Administración local. Sin una buena red de derivación, el Servei no puede subsistir. En el foco-grupo realizado con los derivadores hemos podido observar que estos necesitan protocolos ágiles para poder derivar. Sus peticiones han conseguido que todos los servicios creasen protocolos de derivación.

2.3.1.4 Irrupción de las nuevas tecnologías en el ámbito de la mediación

Sobre el empleo de las nuevas tecnologías en un proceso de mediación han reflexionado dos grupos (2 y 3) de mediadores profesionales. Los participantes de ambos grupos muestran cierto desacuerdo con las opiniones existentes sobre la posibilidad de usar las nuevas tecnologías en la mediación. Por una parte, reconocen su utilidad y necesidad, y destacan que sería una buena manera de acercar la mediación a las personas; pero, por otro lado, priorizan el contacto directo (cara a cara) con las partes en conflicto.

El empleo de las nuevas tecnologías, concretamente teléfonos móviles y ordenadores, se entiende como una posibilidad de facilitar la comunicación entre las par-

tes. También se considera útil en aquellos casos en los que uno de los interesados tiene dificultades para desplazarse, o si las partes no viven en la misma ciudad/ localidad

Uno de los participantes comenta que se podría ganar mucho en eficacia si las quejas propias de los conflictos vecinales se pudieran realizar a través de Internet. De esta forma, además, el ayuntamiento podría tener constancia del conflicto automáticamente sin que las personas debieran desplazarse hasta el consistorio, teniendo en cuenta que para muchas de ellas eso suele representar una dificultad añadida. De esta manera, podría agilizarse el proceso de gestión de las quejas o gestión de conflictos.

Asimismo, por lo que a las nuevas tecnologías se refiere, uno de los grupos opina que actualmente en Cataluña se priorizan los teléfonos móviles sobre Internet, y argumentan que el acceso a este último no está tan extendido ni está tan generalizado en la población como la telefonía móvil.

La mayoría de los participantes de los G2 y G3 afirman que sería posible llevar a cabo un proceso de mediación a través de videoconferencia o chat. El G2 opina que este método sería útil sobre todo para la resolución de conflictos de consumo. Sin embargo, no todos comparten la opinión de que todo tipo de mediación podría hacerse vía Internet. Uno de los participantes del G3 explica un caso de mediación en el que se han utilizado las nuevas tecnologías para crear un videojuego con la finalidad de acercar el espacio público a los jóvenes.

Sin embargo, los participantes del G3 destacan que las nuevas tecnologías, además de ser una buena herramienta para el proceso de mediación, también pueden ser (y de hecho lo son) un espacio donde se generan conflictos. Progresivamente van emergiendo conflictos que se producen en redes sociales virtuales y, por lo tanto, la mediación también ha de servir en estos contextos y desde sus parámetros particulares.

Finalmente, se pone de manifiesto la existencia de dos visiones opuestas en relación con las nuevas tecnologías. Por una parte, uno de los participantes cuenta que si hubiese dispuesto de los medios tecnológicos adecuados en el servicio de mediación en el que trabaja, habría realizado una mediación familiar a través de la videoconferencia. En cambio, algunas personas, también sin descartar el uso de Internet, prefieren el contacto directo con las personas y poder ver cómo estas interactúan *in situ*.

A su vez, estas personas matizan que una parte del contenido de la mediación presencial debería centrarse en cómo se relacionan las personas con/en el espacio virtual, y cómo podrían llegar a un acuerdo en este contexto. Asimismo, destacan el problema de la responsabilización en un espacio en el que se prioriza el anonimato. Como ejemplo se mencionan los chats, en los que mayoritariamente participan jóvenes que debaten sobre el tema de la sexualidad.

2.4 Consideraciones teóricas y prácticas de los datos observados

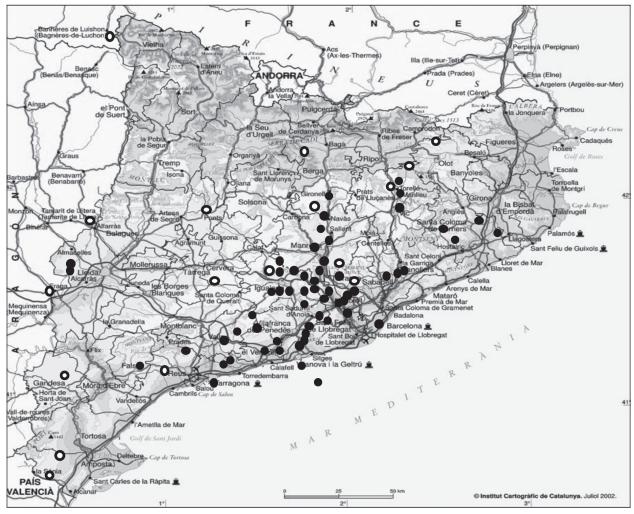
En estas consideraciones trataremos de informar acerca de los objetivos establecidos en el apartado correspondiente de nuestro trabajo. A partir de la reflexión de los datos obtenidos, resultado del análisis cualitativo y cuantitativo, hemos elaborado y ordenado las aportaciones principales del estudio en relación con los cuatro objetivos mencionados, y que, en síntesis, son: la elaboración del mapa de los servicios de mediación ciudadano-comunitaria, la descripción y los diagramas de procesos, el perfil del mediador en nuestro ámbito y la propuesta de una tipología de los conflictos. Con estas aportaciones se pretende, en la medida de lo posible, profundizar en el conocimiento de la problemática de nuestra esfera de actuación, al tiempo que se desea que el trabajo sea de alguna utilidad práctica para los investigadores y profesionales implicados en el campo de la mediación comunitaria.

2.4.1 Mapa de los servicios de mediación ciudadano-comunitaria e intercultural en Cataluña

El mapa muestra las actuaciones en mediación de los entes locales catalanes¹⁶. Se observa que los servicios de los ayuntamientos están agrupados en la provincia de Barcelona –en gran parte debido al desarrollo del Programa de Mediació de la Diputació de Barcelona– y los servicios de los consejos comarcales uniformemente repartidos por todo el territorio. El mapa, además de los servicios de mediación existentes en el 2008, incorpora los que se han ido creando durante el 2009 y el 2010, y que son los de: Ripollet, Igualada, Barberà del Vallès, Olesa de Montserrat, Santa Coloma de Farners, Olivella y Tarragona (Servei ubicado en la Guardia Urbana).

Desde el 2008 han desaparecido dos servicios: el del Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet y el del Consell Comarcal del Vallès Occidental.

Mapa 1.



- O Servicios de mediación de los consejos comarcales
- Servicios de mediación de los ayuntamientos

2.4.2 Diagrama de procesos. La descripción de casos

Los servicios o centros de mediación ciudadana y comunitaria se caracterizan por desarrollar diferentes procesos en la gestión de conflictos. Así pues, el primer momento en la intervención de los centros de mediación comunitaria consiste en evaluar la estrategia más conveniente y en todo caso posible para gestionar la solicitud recibida. Elaborar un único diagrama de flujo que comprenda la complejidad de los procesos de intervención en mediación comunitaria es inviable, excepto si se pudieran se-

parar y estructurar los procedimientos que se realicen en cada uno de los procesos. Es por esta razón que en este apartado presentamos un diagrama general de intervención (Diagrama 1) y cuatro ejemplos de procesos aplicados en mediación ciudadana y comunitaria:

- a) Procesos entre dos o tres partes implicadas. Descripción y diagrama.
- b) Procesos multiparte. Descripción y diagrama.
- c) Procesos en comunidades. Descripción y diagrama.
- d) Círculos de paz

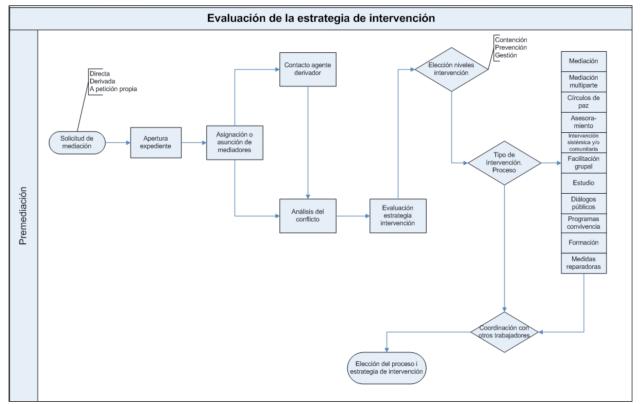


Diagrama 1. Procesos en mediación comunitaria y ciudadana

Modelos de casos en mediación ciudadana y comunitaria

La mediación ciudadana y comunitaria se caracteriza fundamentalmente por la intervención en el conflicto desde la voluntariedad de las personas implicadas, la confidencialidad de los contenidos aportados al proceso

y la imparcialidad de la persona que lo gestiona: el mediador. La mediación comunitaria fundamenta su práctica en los principios que aporta la cultura de la mediación que trabajan el respecto a las diferencias mediante la participación y la responsabilización de las personas implicadas en una situación conflictiva, más que en un procedimiento concreto de actuación.

Cuadro 5. Procesos de mediación ciudadana y comunitaria

Procesos entre dos o tres partes: la mediación interpersonal

| Proceso de mediación | Descripción tipo | Perfil de los usuarios | Territorio afectado | Ejemplo |
|--|--|--|---|--|
| Procesos entre dos o tres partes: la mediación interpersonal | Conflicto vecinal por temas de convivencia. Conflicto familiar intergeneracional. | Personas cuya relación nace de la proximidad de su vivienda. | Espacio privado, vivienda. | Ruidos entre dos vecinos. (véase el ejemplo) |
| Procesos multiparte | Conflictos públicos, por la utilización del espacio público o por la creación de nuevas infraestructuras | Multiplicidad de actores, muchos de los cuales no están identificados, pese a que sufren las consecuencias de la resolución del conflicto. | Puede ser un barrio, un distrito, una plaza, un mercado | Convivencia en una plaza pública. |

| Proceso de mediación | Descripción tipo | Perfil de los usuarios | Territorio afectado | Ejemplo |
|--------------------------------|---|--|--|---|
| Intervención en comunidades | Conflicto en una comunidad de vecinos, por temas, como impagos, instalaciones en la comunidad | Los vecinos de la comunidad y el presidente de la comunidad, el administrador de fincas. | La comunidad de vecinos. | Cambio de presidente de una comunidad de vecinos. Reformas en la azotea |
| Círculos de paz | Conflicto a partir del comportamiento incívico de un ciudadano o de un grupo. | Las partes son las afectadas directas del conflicto, la parte actora del comportamiento incívico, las partes que lo sufren, personas próximas a todas las partes, profesionales que han trabajado con el conflicto. | Espacio público, equi- pamientos, es- pacio privado comunitario. | Problemas por molestias por parte de personas inmigradas en la biblioteca de un barrio. (Véase el ejemplo) |
| Asesoramiento | Situación conflictiva de difícil acceso para el mediador y con personas que asumen informalmente el rol mediador. | Profesionales y/o técnicos, mediadores naturales, mediadores voluntarios, presidentes de entidades y asociaciones. En general, personas que se encuentran en medio de un conflicto y suficientemente legitimadas para gestionarlo. | | Trabajo con un maestro de primaria para gestionar problemas de convivencia en su aula. |
| Facilitación grupal | Situaciones grupales o comunitarias en las que la toma de decisiones democrática se vuelve compleja | Participantes de un grupo o comunidad constituido, sea formal o informal. | Comunidades vecinales, entidades. | Acompañamiento a una entidad social para elaborar sus estatutos. |
| Estudio conflicto | Situaciones complejas de conflicto que requieren un análisis global del asunto | No hay presencia a priori de usuarios participantes. | Comunidad vecinal, calle, barrio (espacio público). | Análisis del estado de la convivencia y de los conflictos de una calle. |
| Diálogos públicos | Situaciones con multiplicidad de perspectivas independientemente que generen o no conflicto. | Ciudadanos, profesionales. | Espacios públicos | Diálogo intergeneracional e intercultural sobre el uso de los espacios públicos en un barrio concreto. |
| Programas de convivencia | Fortalecimiento del tejido y capital social. Empoderamiento de la comunidad de ciudadanos para la buena convivencia y en la resolución pacífica de los propios problemas. | Programas de prevención de la violencia, mediadores naturales, personas mediadoras voluntarias, entre otros. | Territorio | Intervención global e integral en comunidades de vecinos para la mejora de la convivencia y la participación autónoma. |
| Medidas reparadoras | Situaciones conflictivas, generalmente entre el ciudadano y la comunidad, debido al incumplimiento de una normativa establecida | Ciudadanos | Territorio | Joven que pinta grafitos en espacios no permitidos por la ordenanza municipal. |

A continuación describiremos uno de los procesos que se llevan a cabo en los centros de mediación comunitaria: la mediación interpersonal (véase diagrama de procesos en mediación comunitaria). Este es el proceso más común que comparten los diferentes servicios y centros, y se estructura en tres fases diferenciadas: la admisión de la solicitud, la gestión del conflicto propiamente dicho y el cierre del expediente.

En la fase inicial de admisión se recibe la solicitud, se evalúa la mediabilidad del conflicto –contando con la coordinación con los agentes derivadores–, y se contacta con las partes implicadas en el conflicto. A partir del tipo de conflicto, y sobre todo de la voluntad –voluntariedad– de las personas que participan en él, se inicia un tipo de intervención u otro: desde una facilitación administrativa y un primer análisis de las posibilidades, en lo relativo a los diferentes sistemas de resolución, hasta una mediación en que estén representadas todas las partes implicadas.

Así pues, en esta fase de gestión del conflicto podemos encontrar diferentes tipos de intervención, definidos por la voluntariedad en la participación. De esta manera, si las personas no tienen la voluntad de participar en el proceso de mediación, por lo menos se trabaja la valoración de las alternativas al diálogo a la vez que sus consecuencias. En estos casos, los profesionales de la mediación ejercen de facilitadores, guiando a aquellas personas que lo desean hacia otras personas o profesionales y/o procesos que pueden dar respuesta a sus preocupaciones. Por otro lado, cuando hay voluntad de las partes en el conflicto de iniciar un diálogo, se lleva a cabo una mediación interpersonal con todas las partes representadas (por lo menos con las más relevantes o con aquellas que pueden originar algún tipo de transformación o cambio de la situación). Por último, cuando existe una voluntad parcial, es decir, cuando una de las partes del conflicto desea gestionarlo según la cultura de la mediación, muchos servicios y centros de mediación ofrecen una orientación, una intervención basada en la persona, el análisis de la situación y sus posibilidades de transformación. Esta es una de las características diferenciales entre la mediación comunitaria y ciudadana y los demás ámbitos de la mediación.

Introducción: La presidenta de una comunidad de vecinos después de hablar con dos vecinas deriva el caso. El motivo de la solicitud se define como una situación de molestias por ruidos.

Proceso: En las entrevistas iniciales, las vecinas aceptan la mediación. La parte A (1r D) cuenta que la vecina de encima de ella zapatea, baila y

arrastra las sillas y muebles durante toda la noche. La parte B (2n D) expone que la parte A ha puesto una cerca que le impide ver la salida del sol, le tapa las vistas y, ocasionalmente, le produce una cierta sensación de claustrofobia.

En la primera sesión en la que se reúnen las dos partes (técnica: entrevista individual conjunta) se trabaja el empoderamiento de cada una de ellas, su confianza con el profesional, su legitimación en el proceso y, finalmente, cómo la situación afecta a cada a una de las partes. En esta sesión surgen los principales intereses de cada una de las personas. Básicamente el descanso de la parte A y el bienestar y goce de la parte B en su hogar.

En la segunda sesión conjunta, en que se pretende lograr el reconocimiento mutuo, se analiza la situación de acuerdo con las necesidades y los intereses que han manifestado. Hay un cierto retorno a la posición inicial amparándose en los derechos legítimos de cada una de las partes, pero acaban reconociendo a la otra, a partir de algo que comparten (las dificultades y preocupaciones en la crianza y educación de los hijos pequeños), lo que abre el camino de la colaboración para la transformación del conflicto.

Resultado: El acuerdo trasciende la situación inicial y, aparte de tomar medidas para atenuar las molestias ocasionadas por el ruido (poner tapas de moqueta en las patas de las sillas, tener más en cuenta la hora de llegada a casa), y las molestias ocasionadas por la cerca (recortarla a una altura que impida tirar objetos a la calle al mismo tiempo que permita observar la salida del sol); acuerdan también hablar directamente de cualquier problema que pueda surgir, manifestando explícitamente el deseo de contar la una con la otra como vecinas.

Finalmente, se efectúa un seguimiento durante el cual comentan que, pese a que ninguna acaba de confiar en la buena voluntad de la otra, los acuerdos se aplican y se solucionan los problemas planteados.

En este ámbito, generalmente ubicado en la Administración pública municipal o comarcal, es habitual trabajar con la persona con el fin de fortalecerla y facilitar su participación en la resolución de sus propios conflictos. En estos casos, el acompañamiento a las personas promueve la aceptación de la diferencia y la responsabilización y autonomía en la transformación del conflicto.

Mediación interpersonal Solicitud mediación Solicitud directa Solicitud derivada Tipo Derivada Directa-Contacto Contacto con parte con agente solicitante derivador Evaluación Recibimiento mediabilidad Detección Mediable partes iimplicadas Contacto No No: ninguna de las partes partes iimplicadas acepta implicadas Parcial: una de las partes Si: partes implicadas Voluntad Convenio No de mediación Parcial-No Gestión Análisis Orientación. conjuntas de mediación opciones Asesoramiento Cambio/ Cambio/ Transformación Transformación Contexto Relación Persona Contexto Relación Persona Derivación Cierre/Resolución Resolución Acuerdo Total Parcial Acuerdo Total Acuerdo Parcial No acuerdo No resolución Feedback Informe de mediación Νo Contacto Permanece Seguimiento partes estable implicadas No Cierre expediente

Diagrama 2. Procesos en mediación comunitaria y ciudadana

Finalmente, nos encontramos en la fase del cierre, en la cual se recoge el resultado según la transformación y la resolución, en clave de cultura de mediación, de la situación conflictiva. En el momento actual los cierres de los expedientes de mediación que han sido trabajados por los diferentes servicios son muy heterogéneos; no obstante, el diagrama muestra los elementos principales recogidos y las prácticas más comunes. Así pues, los expedientes se cierran valorando los resultados alcanzados, que varían en función de la perspectiva teórica a partir de la cual cada servicio desarrolla su tarea. Por otra parte, otro de los aspectos que se recogen en el cierre es la devolución o feedback a los agentes derivadores (feedback basado en el proceso, no en el contenido, que se mantiene confidencial), aunque no siempre existe. Por último, también es usual el seguimiento de algunos casos después de haber sido cerrados. Este seguimiento puede significar tanto el cierre definitivo del expediente como el replanteamiento de una parte o de todo el procedimiento de intervención efectuado.

Procesos multiparte

Los procesos multiparte se caracterizan por contar con la presencia de múltiples actores del conflicto que disponen de diferentes perspectivas de este. Si bien la solicitud de mediación es equivalente a la presentada en el diagrama de la mediación interpersonal, la diferencia entre la mediación multiparte y la interpersonal reside en la cantidad de personas participantes, que habrá que agrupar, al mismo tiempo que trabajar los procesos de representación, para reducir la complejidad de la mediación

Así pues, una vez detectados todos los actores y su voluntad de iniciar un proceso de mediación para gestionar sus diferencias, habrá que organizar grupos según sus perspectivas, intereses y necesidades, y escoger (o facilitar dicha elección al grupo) un representante que aporte la visión del grupo a la mediación. Los procesos de facilitación grupal, procesos en los que el mediador trabaja con los grupos para que lleguen a acordar un discurso común y/o tomar decisiones, son procesos que se incluyen en la dinámica de trabajo de las mediaciones multiparte. En estos casos, lo fundamental es, por un lado, la legitimación del representante de cada uno de los grupos o partes y, por otro, el intercambio de información entre el grupo y su representante (véase diagrama 3).

Introducción: El caso llega a través del regidor de participación ciudadana del ayuntamiento.

Es un conflicto vecinal por el uso de una plaza pública de grandes dimensiones que tiene un parque en el centro. Hay tensiones entre personas autóctonas e inmigrantes (sobre todo personas magrebís y personas de América Latina) por utilizarla. Se añade una problemática con las personas de raza gitana que van a la iglesia evangélica ubicada en un lado de la plaza y que no controlan a sus hijos mientras se celebra la misa. Al parecer, el conflicto lo viven de forma directa madres, niños y abuelos (turnos en los balancines, adolescentes que juegan a pelota, niños que se orinan en la arena cuando otros juegan con la pala y el rastrillo [...]. Ha habido insultos) Dos asociaciones de vecinos están implicadas.

Proceso: Se destina un equipo de mediadores: dos mediadores ciudadanos y comunitarios y dos mediadores interculturales. Análisis de la situación conflictiva. Identificación de todas las partes implicadas. La primera identificación puede cambiar. Por eso se envía una circular a las personas que usan la plaza y a las partes ya identificadas.

A la primera reunión no acuden todas las partes. Pero puede hacerse un análisis más preciso de la problemática. Una vez identificadas las partes y sus representantes, se intenta celebrar reuniones privadas con cada parte. Se decide trabajar con representantes.

Se celebra una reunión conjunta con la policía local, dos representantes de las asociaciones de vecinos, los mediadores naturales de las comunidades magrebí y ecuatoriana y el pastor evangélico de raza gitana.

Después de la reunión conjunta, el problema del pipí se resuelve, continúa el problema de los jóvenes que juegan a pelota.

Se convoca una reunión privada con los chicos. Acudirán a una conjuntamente.

Se celebra; aparecen rasgos culturales, diferentes formas de entender la adolescencia y el espacio público y la indumentaria.

Resultado: Se ha logrado un cierto grado de conocimiento, aunque no todos los implicados han participado directamente en la mediación. Se han elaborado unas normas de uso de la plaza. Se sabe que es un espacio vivo y que posiblemente surgirán nuevos conflictos.

Mediación multiparte Solicitud mediación Solicitud directa Solicitud derivada Derivada Tipo -Directa Contacto Contacto con parte con agente solicitante derivador Evaluación No: ninguna de las partes mediabilidad implicadas acepta Recibimiento Parcial: no aceptación de alguna de las partes Sí: todas las partes Contacto Mediable implicadas aceptan actores con actores implicados implicados Voluntac Sí Parcial Elección/ Legitimación Mediable No representante en cada parte Convenio de mediación Gestión Facilitación Facilitación Orientación grupal. Sesiones Asesoramiento Retorno del conjuntas de trabajo al mediación grupo Cambio/ Cambio/ Transformación Transformación Derivación Persona Contexto Relación Contexto Relación Persona Cierre/Resolución Resolución Total Parcial Acuerdo Total No resolución Acuerdo Parcial No acuerdo eedba Informe de Νo mediación Contacto Permanece Seguimiento partes estable implicadas Cierre expediente

Diagrama 3. Procesos en mediación comunitaria y ciudadana

Procesos en comunidades

Plasmar en un diagrama de procesos una intervención comunitaria es complejo, debido a su carácter multiprocesal. Podemos hablar de dos fases identificadas en toda intervención (véase diagrama 4). La primera de ellas está relacionada con la definición de la solicitud, el recibimiento de las personas y el análisis de la comunidad, que nos permitirá construir un marco de intervención *multiprocesal* y diseñar una intervención transversal y coordinada que responda a la globalidad de la problemática observada (en caso de que sea necesario). La segunda es la fase de intervención e implementación del plan de actuación diseñado en la primera fase. Así, como se observa en el diagrama de una intervención comunitaria, pueden desprenderse mediaciones interpersonales y multiparte que trabajarían el conflicto interpersonal. Otro de los grupos de intervención está relacionado con el apoyo a la comunidad en cuanto a su organización y su dinámica. Aquí pueden desarrollarse desde procesos de facilitación grupal que trabajen la toma de decisiones en la comunidad (p. ej. pactar la normativa de régimen interno en una reunión de vecinos) hasta un asesoramiento al conductor de la comunidad como apoyo en sus responsabilidades. Orientar la comunidad para que analice su situación concreta, a la vez que dinamizarla, es otra de las acciones a implementar para facilitar que la comunidad busque toda la información necesaria que la ayude a establecer los criterios en los que basar la propia convivencia.

Aparte de la intervención en el conflicto y el apoyo en la organización y dinámica de la comunidad, existen otras figuras profesionales que pueden intervenir para el buen funcionamiento de la comunidad según sus características estructurales y las culturas que en ella estén representadas. Pueden intervenir técnicos profesionales para aportar tanto datos objetivos y marcos de realidad como actuaciones de reparación. En algunos casos la intervención coordinada pueden efectuarse junto con técnicos de los cuerpos de seguridad.

En definitiva, la intervención comunitaria es una intervención transversal y multidisciplinar por definición, y los servicios de mediación o los mediadores ocupan una posición profesional idónea para asumir las tareas de conducción en el análisis del proceso y la coordinación de las acciones de actuación diseñadas.

Introducción: El presidente de una comunidad de vecinos (el edificio tiene 20 pisos: cinco plantas, 4 pisos por planta) pide la mediación con todos los vecinos de su comunidad, porque quiere traspasar la presidencia; hace 6 años que él es el presidente. También quiere comentar algunos temas de reparación y de pagos.

Proceso: Se cree conveniente analizar la demanda y ver si se ha de iniciar una mediación y con quién.

Dado que uno de los problemas principales es la falta de participación de los vecinos y de implicación en aquellos temas que afectan a toda la comunidad, el Servei inicia el proceso. Por el número de actores implicados en el caso, se juzga conveniente trabajar en comediación (mediadores).

A partir de aquí, el Servei de Mediació empieza un contacto presencial con todos los vecinos; decide ir piso por piso, hablar con cada vecino y convocar a uno o dos representantes de cada vivienda a la reunión.

Se organiza una primera sesión conjunta; acuden quince de los veinte vecinos. La reunión se divide en dos momentos: a) presentación para facilitar la comunicación entre los vecinos, algunos no se conocen; evidentemente, se habla de los ausentes, y b) definición de los temas de los que cada vecino quiere hablar. Se acaba con una agenda de puntos a tratar: nuevo presidente, reparaciones que hay que hacer y problemas puntuales de pago, así como convocar a los vecinos que no han venido.

Se convoca una próxima sesión para dentro de 15 días; 3 vecinos (entre ellos el actual presidente) se encargarán de avisar a las partes que no han podido venir. A la segunda reunión conjunta acuden 17 vecinos, los que no han podido venir se excusan y justifican su ausencia. Se tratan los puntos que constaban en la agenda.

Resultado: se llega a algunos acuerdos:

- Rotación de la presidencia entre los vecinos jubilados
- Reparación de la azotea y forma de pago.

Surgen conflictos puntuales entre vecinos que se han de tratar en otro contexto.

Intervención comunitaria (ejemplo en comunidades de vecinos) Solicitud inicial Recogida de la solicitud Evaluación Alcance Intervencione Contacto con profesionales mediabilidad. comunitario previas Νo Recoger información de Perfil habitantes Organitzación Recoger Funcionamiento comunidad información de los todas las Relación entre los vecinos personas de la profesionales que Recibimiento y análisis Estado de la comunitat comunidad de han intervenido Situación personal vecinos Estudio. global de la comunidad Descripción de la problemática Coordinación de las intervenciones ional fue según los tipos de problemáticas y del ámbito profesionales Traducción Información Gestión proximación Conflicto Técnico Acompañami cultural Conflicto Intervención Facilitación Otras Mediación Mediación Mediación Orientación Asesoramiento multiparte intercultural grupal acciones

Diagrama 4. Procesos en mediación comunitaria y ciudadana

Círculos de paz¹⁷

La característica esencial del círculo de paz consiste en que es un proceso centrado en la persona o en el grupo que, en su entorno social y por razones diversas, se ha convertido en alguien con comportamientos claramente asociales o incívicos. Este sujeto o grupo crea problemas a su entorno, sin que por las vías habituales mejore su comportamiento o proponga cambios de actitud.

Círculos de paz Solicitud mediación Solicitud directa Solicitud derivada Tipo Directa Derivada Admisión y elección de participantes Contacto Contacto con parte con agente Evaluación solicitante derivador mediabilidad Mediación Mediable No Contacto con Existen una o más actores partes responsable responsables Voluntad Sí Escoger Sustituibles Voluntad -Parcial actores participantes No Trabajo individual con Necesarios cada actor participante Reunión conjunta No Gestión y cierre Asunción Compromiso Feedbac Informe de Νo compromiso Contacto Permaned Seguimiento partes estable implicadas No Cierre expediente

Diagrama 5. Procesos en mediación comunitaria y ciudadana

La propuesta de los círculos de paz consiste en fortalecer y rehacer los lazos y los vínculos sociales. Así pues, este proceso pasa a ser un medio de regulación social que parte de los mismos principios de la mediación que trabaja la responsabilización individual y grupal a partir de la revinculación social.

Se trata de un proceso altamente estructurado que arranca a partir de un aviso de alerta de quienes sufren la conducta molesta, en un medio social determinado (escuela, escalera de vecinos, barrio, plaza, etc.), a las que llamaremos personas o entidades del entorno. Pueden ser personas físicas, entidades, o instituciones (policía municipal, etc.). El centro de mediación decidirá sobre la convocatoria, el cómo y el qué. La sesión consistirá como máximo en media jornada de mañana o tarde. Los conductores son los mediadores, con todo lo que ello significa.

Se expone la situación a los interesados, que son todos aquellos que conforman el círculo del sujeto actor y del sujeto receptor, así como a las personas vinculadas directa o indirectamente a la situación conflictiva. Hay un trabajo previo a la sesión individual que los mediadores deben realizar con objeto de ubicar a todas las personas en su papel dentro del círculo.

La sesión propiamente dicha empieza con una presentación de los interesados; a continuación, cada participante expone cómo vive la experiencia en relación con el sujeto y la situación. En un tercer momento y, después de haber escuchado a todas las partes, cada asistente a la reunión propone elementos para una solución que, finalmente, los directamente interesados formulan a todo el grupo. En muchos casos, la solución pasa por implicar en la acción a algunos de los asistentes a la reunión.

Introducción: La solicitud es iniciada por la responsable de una biblioteca de barrio. Un grupo de jóvenes inmigrantes presenta comportamientos poco respetuosos (hacer ruido, estropear libros, ejercer cierta intimidación, ignorar las demandas de los profesionales de la biblioteca) tanto dentro de la biblioteca como en sus accesos. Los trabajadores y la responsable de la biblioteca, así como los mediadores interculturales y la policía, han intervenido sin que los jóvenes hayan cambiado su comportamiento. Al final, la biblioteca se está planteando expulsarlos "para siempre" y prohibirles la entrada al equipamiento.

Proceso: Se detecta que el problema está centrado básicamente en uno de los chicos del grupo (ha llegado a enfrentarse con los mismos profesionales de la biblioteca) y se le plantea, desde el Servei de Mediació y acompañados por el mediador intercultural la participación en un círculo de paz. Finalmente acepta y se busca al resto de los actores participantes que representen el entorno y la comunidad del joven y de la biblioteca (participantes: madre del joven, amigo del joven, mediador intercultural, trabajador de la biblioteca, responsable de la biblioteca, usuarios de la biblioteca, autóctono y recién llegado, policía de proximidad, entrenador de fútbol del chico).

Iniciados los círculos, y después de las presentaciones, cada uno de los participantes expone cómo ve, vive y le afecta la situación planteada. También lo explica el chico en torno al cual se construye el círculo. Una vez resumidos los elementos centrales de la narración de cada una de las partes, se propone una nueva ronda, centrada en las propuestas.

Resultado: Se lleva a cabo una reunión privada con el chico foco del círculo de paz para trabajar las perspectivas y la asunción de compromisos y, de vuelta en el círculo de paz, el joven cuenta a qué comportamiento puede comprometerse (buscar espacios óptimos en el centro cívico; conocer el funcionamiento de la biblioteca y explicarlo a jóvenes inmigrados; trabajar, junto con el mediador intercultural, la responsable de la biblioteca y personas de su procedencia, para añadir recursos a la biblioteca que sean de su interés con vistas a ampliar y abrir la biblioteca a usuarios recién llegados. Consecuentemente, la conflictividad en relación con dicho grupo de jóvenes desaparece y la biblioteca les permite disfrutar de su equipamiento.

2.4.3 Perfiles y funciones del mediador ciudadano-comunitario

Según el presente estudio, y con el fin de recoger en este apartado los trabajos realizados para dar respuesta al objetivo de construir el perfil y delimitar las funciones del mediador, se constata que estas se atribuyen a la figura de un profesional experto en gestión y resolución de conflictos. Sin embargo, no puede obviarse la presencia en los municipios catalanes de personas que ejercen roles de mediación y que intervienen en el conflicto con la intención de conciliar las partes, acercarlas, evitar la escalada del conflicto e incluso resolverlo. Lederach¹⁸ expone los roles y las funciones mediadoras que podrían ser ejercidas tanto por los profesionales de la mediación como por personalidades que no formarían parte de estos equipos de mediadores. Roles como animar a las partes de una situación de conflicto a iniciar un proceso

de mediación, tranquilizar a las personas implicadas y ofrecer recursos para que la solución sea posible, entre otros, podrían depender de personas distintas que intervienen en una situación conflictiva. Lederach acaba concluyendo que si el conflicto es un sistema complejo de actividades, con roles y funciones interrelacionadas, la visión global del conflicto consistirá en pensar las relaciones existentes entre los diferentes papeles y las actividades con el objetivo a largo plazo de desarrollar un proceso constructivo y dinámico que lleve a la transformación del conflicto (Lederach, 1998).

Cuadro 6. Funciones y rol del mediador

| Ámbitos | No profesional | Profesional |
|----------|--|--|
| Informal | Personas con actitud reconciliadora | Técnicos que, como apoyo, trabajan la conciliación |
| Mixto | Líderes sociales y referentes grupos y/o comunidades. Voluntarios | Técnicos que aplican la mediación como proceso puntual |
| Formal | | Trabajador del con- flicto (mediador) |

Se ha observado que profesionales de los servicios de mediación forman líderes de comunidades para que ejerzan de mediadores naturales¹⁹ con nuevas herramientas y con el apoyo de expertos en gestión del conflicto. La relación entre las personas mediadoras del territorio y los mediadores profesionales de los entes locales es un factor de control de la violencia entre colectivos y, por lo tanto, de regulación social. La misma función podrían tener en un futuro los mediadores voluntarios²⁰, dado que en estos momentos su presencia es casi inexistente. El Decàleg de bones pràctiques (2008) de la mediación ciudadana y comunitaria²¹ exponía la necesidad que tiene el mediador profesional de trabajar conjuntamente con otras figuras mediadoras de la ciudadanía. Concebimos dos ámbitos diferentes: el profesional y el no profesional. Dentro de cada uno de estos ámbitos, se ejercen las funciones de mediación según el grado de formalidad (directamente asociado al grado de formación y experiencia) en el que las personas mediadoras intervienen y/o trabajan el conflicto.

El mediador comunitario es un profesional que está formado y especializado en gestión y resolución de conflictos y, concretamente, en mediación. Su forma de analizar el conflicto es la particularidad que lo diferencia de otros trabajadores del conflicto. Este análisis, hecho desde de una posición de imparcialidad e independencia, requiere un alto grado de formación para que pueda ser desarrollado en su totalidad.

El mediador comunitario, consecuencia del lugar que ocupa y de su especialización, es el único que puede garantizar los principios de la cultura de la mediación en la aplicación de esta en el territorio y en relación con el ciudadano y las comunidades de ciudadanos.

Las funciones que el mediador o mediadora ciudadano/ ana desempeñan en el día a día de su práctica profesional son variadas y están relacionadas con el tipo de intervención que desarrolla. Más allá de la variabilidad presente en la conceptualización de la mediación ciudadana, podemos encontrar constantes que definen y estructuran dicha intervención22 y que son el marco a partir del cual pueden definirse las funciones del profesional de la mediación ciudadana. Tampoco podemos obviar la presencia de trabajos de alcance más general, no ubicados en un ámbito determinado de la mediación, que definen el perfil del mediador y sus competencias, como es el caso del "Proyecto Commed23" que ha trabajado sobre las competencias técnicas y transversales que todo mediador o mediadora debería presentar con vistas a desarrollar su tarea profesional de una forma adecuada.

Las funciones que los mediadores deberán asumir dependerá de:

- El tipo de intervención: continuum que comprende desde la intervención directa en el conflicto, con el objetivo de facilitar su resolución, hasta la intervención sistémica y global en la que el conflicto es considerado el síntoma de una situación conflictiva compleja.
- 2. El espacio de la mediación ciudadana. La intervención variará en función de la ubicación del mediador y la intervención mediadora. Las funciones de mediación no serán las mismas en un contexto donde el mediador es asignado a partir de listas profesionales que en un contexto en el que exista un servicio o centro de mediación.
- 3. El momento de implementación y asimilación de la cultura de mediación. Así pues, las primeras funciones que deben asumir los profesionales de los centros o servicios de mediación comunitaria consisten en integrar la práctica de la mediación en el territorio, darla a conocer y sensibilizar tanto a las personas que conviven en él como a los diferentes entes que allí actúan.

Funciones específicas:

 Delimitar un espacio de intervención propio y situarlo en relación con el resto de profesionales que ya están interviniendo en el territorio.

- Informar y difundir la cultura de la mediación, las características de su práctica y sus beneficios a los posibles agentes derivadores, al resto de la red de profesionales y a la ciudadanía en general.
- Coordinación con los servicios y profesionales del territorio.
 - La intervención que se lleva a cabo en el conflicto y para la mejora de la convivencia presenta miradas y niveles diferentes de intervención. De acuerdo con estas miradas y niveles de intervención también se desprenden diferentes funciones de los profesionales de la mediación.
- Definir la estrategia de intervención y plantear el desarrollo del trabajo según las necesidades propias de la situación y las posibilidades del centro o servicio al cual da respuesta.
- Identificar las partes del conflicto necesarias para iniciar un proceso de mediación y de transformación de la situación conflictiva que consiste en discriminar los actores del conflicto de las partes en mediación.
- Recibir a las diferentes personas-parte del conflicto con el objetivo de informar y motivar a la participación de las personas implicadas.
- Escoger los procedimientos de mediación y las diferentes técnicas de gestión y resolución de conflictos. Planificar, organizar y conducir el proceso, así como el acompañamiento de las partes en el conflicto, forman parte de toda intervención emprendida por el mediador comunitario. El profesional de la mediación deberá encuadrar el conflicto y lograr la legitimación del proceso por parte de las personas participantes24. Una constante en todos los procesos es el trabajo de una dinámica relacional que facilite el encuentro de las partes implicadas y el diálogo interpersonal. El proceso es el dominio del mediador comunitario y es dirigido y controlado en todo momento por él. El Proyecto Commed del Institut de Formació Continua (2008) define al mediador como una persona con competencias funcionales, relacionales, personales y organizacionales específicas.

El perfil del mediador comunitario es complejo: ha de ser capaz de adoptar una diversidad de funciones que implican competencias diversas. Más allá de ser un profesional que aplica un proceso para ayudar a las personas a resolver sus diferencias, desarrolla en sí mismo una actuación profesional propia como trabajador del conflicto, a partir de unos principios que regulan su trabajo.

La garantía del cumplimiento de los principios que rigen su profesión recae en la formación, la cual comporta que el mediador comunitario sea considerado un profesional especializado.

El estudio ha diferenciado las funciones del mediador comunitario y las funciones del mediador intercultural. Actualmente, el perfil de ambos es diferente como puede observarse a lo largo de este capítulo, una diferencia que tendrá que irse diluyendo con la divergencia de formas de asimilar la integración, sobre todo a partir de las segundas generaciones de inmigrantes, que cada vez necesitarán mediadores más formados en el análisis y la gestión del conflicto.

2.4.4 Tipología de conflictos

La tipología de los conflictos que aparecen en el ámbito local y que son susceptibles de ser trabajados a través de la mediación ciudadana es variada. A esta variedad, además, hay que sumar aquellos conflictos que los entes locales decidan asumir. Por lo tanto, la imagen final que se obtiene se caracteriza por un abanico bastante amplio de conflictos y por una capacidad de intervención desde el mundo local heterogéneo. La tipología de conflictos que se presenta en esta sección se basa en las respuestas del cuestionario, el contenido de las entrevistas y de los grupos de discusión y la observación durante los dos años que ha durado el estudio de los conflictos que se trabajan en el Servei de Mediació del Ajuntament de Terrassa.

La tipología parte de la separación conceptual entre conflicto –definido por el tipo de relación que las personas tienen según sea su disputa– y el motivo alegado como fuente del conflicto –la naturaleza del conflicto atendido en la demanda. En otras palabras, en mediación ciudadana, a menudo el primer paso consiste en discernir cuál es el conflicto declarado explícitamente y si hay algún otro conflicto o elemento latente que también explique, en parte, la situación conflictiva que llega a un servicio de mediación. Por lo tanto, como respuesta al objetivo de formular una tipología de los conflictos susceptibles de ser trabajados en mediación ciudadana, se presenta la siguiente sistematización de conflictos:

- Amistad y convivencia: conflictos en los que la relación entre las partes es una relación de amistad, o bien una relación que comparte un mismo espacio de convivencia con ausencia de vínculos familiares.
- Vecindad y comunidad de vecinos: situaciones de conflicto que se originan por la relación de vecindad, ya sea por el hecho de compartir una misma

comunidad de vecinos o mancomunidad, ya sea porque las propiedades limiten o formen parte de un mismo conjunto residencial. Serían los relacionados con: a) la convivencia, b) la desatención del espacio común, c) la desatención del espacio privado ajeno, d) los desperfectos procedentes de la falta de cuidado o problemas del espacio privado, e) las molestias, f) las obras, g) la organización, h) el uso privado de espacios comunitarios.

- Actividad económica: conflictos vinculados con una relación comercial directa o indirecta entre las partes en disputa: a) consumo, b) obras, c) licencias, d) molestias.
- Educativos: aquellos conflictos en los que la relación de las partes implicadas está ubicada en el contexto educativo: a) convivencia, b) interprofesionales, c) entre profesionales y familias, d) interfamiliares, e) procesos de participación y consenso.
- Espacio público: conflictos que surgen en el espacio público y comunitario, en los que la relación existente entre las partes implicadas se basa en la proximidad y el contacto que entraña compartir el espacio común.
- Familiares: conflictos derivados de la relación familiar que existe entre las personas implicadas: a) relación-convivencia, b) herencia, c) intergeneracionales, d) cuidado y atención a otras personas, e) pareja.
- Asociativos: disputas que surgen entre personas por el hecho de compartir un espacio de pertenencia a una asociación común, así como aquellas disputas que surgen en la relación entre diferentes asociaciones.

Cuadro 7. Tipología de conflictos en mediación ciudadana y comunitaria

| Amistad y convivencia | | |
|------------------------------|---|--|
| | Convivencia | |
| | Desatención espacios comunes | |
| | Desatención espacio privado ajeno | |
| Vecindad y comunidades de | Falta de cuidado espacio privado propio | |
| vecinos | Molestias | |
| | Obras | |
| | Organización | |
| | Uso privado espacios comunitarios | |

| Amistad y convivencia | | |
|-----------------------|-----------------------------------|--|
| | Consumo | |
| Actividad | Obras | |
| económica | Licencias | |
| | Molestias | |
| | Convivencia | |
| | Interprofesionales | |
| Educativos | Entre profesionales y familias | |
| | Interfamiliares | |
| | Procesos participación y consenso | |
| | Ocupación espacio | |
| Espacio público | Mal uso espacio | |
| | Molestias | |
| | Relación-convivencia | |
| | Herencia | |
| Familiares | Intergeneracionales | |
| raillillates | Cuidado y atención a personas | |
| | Pareja | |
| | Hermanos | |
| Asociativos | Interasociación | |
| ASUCIATIVUS | Intraasociación | |

3 Prospectiva

3.1 Posible evolución de los conflictos

A partir de la información obtenida en los foco-grupos y en las entrevistas semiestructuradas a mediadores, directores y coordinadores de programas de mediación ciudadana y comunitaria, destacamos los siguientes conflictos que pueden presentarse en un futuro:

Conflictos por y a través de las nuevas tecnologías. Las nuevas tecnologías de la comunicación y la mediación han empezado a convertirse en foco de una nueva tipología de conflictos porque actúan o como potenciadores o dirimidores de otros conflictos o de conflictos ya existentes. El contexto económico es ya un escenario de conflicto real. En la medida en que este contexto no parece que vaya a mejorar, sino al contrario. Los resultados de las entrevistas muestran que los conflictos vinculados y derivados de la degradación de la situación económica y, consecuentemente, de la vida social, son una realidad. En este sentido, se prevé que aumenten los conflictos

asociados a la xenofobia y al racismo, los impagos a entidades bancarias, y la reestructuración familiar.

La convivencia en los barrios y en las comunidades de vecinos. Seguramente, el empobrecimiento de la situación económica general y personal comportará más tensiones de convivencia colectiva, como repercusión en la colectividad de la precaria economía individual.

La violencia juvenil, el poco compromiso familiar y social de muchos de los jóvenes catalanes lleva a su desvinculación de la red social. Este hecho, ligado a la crisis económica, puede acentuar el aumento de la violencia juvenil y fomentar la creación de bandas.

La violencia social. La violencia entre miembros de una misma familia o comunidad. Hace unos años las amenazas que las partes expresaban dentro del proceso de mediación se quedaban solamente en palabras. La experiencia de los últimos años hace prever que el ciudadano cumpla sus amenazas, y que las situaciones de violencia existen no solo entre los jóvenes, sino entre el conjunto de los ciudadanos de Cataluña.

El envejecimiento de la población. Las sociedades europeas están sufriendo un proceso de envejecimiento progresivo, lo que se traduce en un aumento y en una mayor manifestación de situaciones de dependencia, a pesar de que las recientes leyes y medidas legislativas desarrolladas; ello implica conflictos por lo menos de orden familiar, tanto emocionales como económicos.

Las nuevas adicciones. Una sociedad compleja, con muchos factores de incertidumbre y desvinculada socialmente, busca respuestas rápidas y satisfactorias que se transforman en conflictos de adicciones.

Los sectores turístico, de seguros, de empresas de comunicaciones y vinculados con la prestación de servicios profesionales serán, probablemente, otra línea evolutiva de los conflictos.

En este estudio, los profesionales de la mediación muestran que deben tenerse en cuenta estos focos de conflicto, darles respuesta desde los principios de la mediación y asegurar el futuro de esta profesión, aún incipiente.

Los conflictos producidos por las formas de integración de segundas y terceras generaciones de inmigrantes.

3.2 La adecuación de la mediación

Uno de los principales retos de la mediación ciudadana consiste en cómo adecuarla a la situación actual. Adoptar esta perspectiva implica dos factores:

El primero, ser conscientes de la posible disolución de la mediación comunitaria. Aunque los resultados de esta investigación muestren un presente esperanzador de la mediación en este ámbito, la actual situación económica y política puede cambiar sustancialmente un trabajo de 20 años. Por lo tanto, el reto es potenciar los aspectos que la mediación es capaz de ofrecer en la creación de nuevas formas de convivencia, como procesos para la creación de los vínculos sociales.

El segundo reto es la elaboración de un marco jurídico satisfactorio que sitúe las coordenadas de la mediación ciudadana y proteja a la figura del mediador, atendiendo tanto a su estatuto jurídico como a la formación apropiada del mismo. De esta manera se asegura que todas las personas que viven en Cataluña puedan, de forma voluntaria, gestionar sus conflictos a través del diálogo cooperativo. A pesar de que un mecanismo para impulsarlo es aprovechar el desarrollo de Ley 15/2009, del 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado (DOGC núm. 5432-30/07/2009), hay que analizar la idoneidad de una reglamentación específica para este tipo de mediación que permita enfatizar los aspectos de prevención social y de participación ciudadana ajenos a la mediación gestionada por otras entidades. Eso posibilitará la consolidación del mecanismo y el compromiso coordinado de las administraciones.

Para asumir estos dos retos, adecuando la mediación comunitaria a sus instituciones a partir de las aportaciones de la presente investigación, el grupo de trabajo considera que se debería:

- Establecer redes de derivaciones hacia los centros de mediación de todos aquellos conflictos que pueden ser derivados. Eso conlleva, entre otros cosas, difundir las potencialidades reales de la mediación ciudadana y comunitaria entre el resto de servicios locales susceptibles de ser agentes de derivación, y crear mecanismos de seguimiento de los acuerdos.
- Adoptar metodologías multidisciplinarias y enfoques transversales de trabajo entre los servicios de mediación y demás servicios locales.
- Potenciar la creatividad hacia nuevas formas de expansión de la mediación en este ámbito.
- Conocer los recursos del municipio o el territorio donde se crea el servicio para poder ofrecerles varias vías de solución a las partes.

A pesar de que el conflicto no puede evitarse por ser connatural al desarrollo de la vida personal y colectiva en democracia, los estudios realizados nos muestran que

una buena gestión de las situaciones conflictivas ayuda al ciudadano a transformar un problema de convivencia con nuevas posibilidades para la integración y la mutua comprensión.

3.3 El mediador

El perfil del mediador comunitario es complejo. Su profesión está relacionada con la acción social que fomenta los ideales de participación autónoma y responsable. Se trata pues de un perfil profesional que se desarrolla a medida que su intervención se integra en el conjunto de recursos presentes en el territorio y que asume parcelas de intervención social propias. A continuación, se exponen los puntos centrales que se desprenden de los estudios observados, así como de los estudios cuantitativos y cualitativos que se han llevado a cabo en el marco de la presente investigación:

El mediador comunitario es un trabajador profesional del conflicto. El mediador comunitario ejerce un trabajo profesional complejo que requiere un mínimo de formación que garantice sus conocimientos y su profesionalidad. Este mínimo lo alcanza a través de una formación universitaria y de tercer ciclo. Como profesional del conflicto presenta y aporta una visión propia tanto en la gestión de conflictos como en el trabajo para la buena convivencia. Al trabajar con el objetivo de facilitar la participación autónoma y la responsabilización ciudadana, aporta una visión contextual del conflicto que tiende al fortalecimiento de los vínculos sociales. La capacidad de análisis contextual le permitirá elaborar un diagnóstico válido y aplicar una metodología de intervención fiable a la demanda de mediación.

El experto del conflicto reformula la demanda con el propósito de que su respuesta se sitúe dentro de los márgenes de los principios de la cultura de la mediación.

La intervención social que surge de la mediación comunitaria es poco conocida y origen de confusión. El mediador comunitario reformula la demanda (cuando es necesario) con el propósito de dar una respuesta a los conflictos ciudadanos y comunitarios que respete los principios de su actuación. Sin embargo, dentro de los límites que la profesión establece, el mediador es flexible y creativo en el momento de ofrecer respuestas variadas a las situaciones de convivencia y conflicto concretas.

El perfil del mediador ciudadano cambia en la medida que cambia el contexto social, los conflictos que surgen y las demandas de la institución en la que desarrolla su trabajo. Así pues, el mediador es un profesional que adapta su actuación y perfil en tanto que da respuesta a nuevas situaciones de conflicto, en la medida en que se amplían las demandas de mediación (consecuencia de las ventajas de su actuación desde la cultura de la mediación).

El mediador comunitario es una persona con empatía que contacta con la gente y les genera la confianza necesaria para dejarse acompañar en el transcurso de una situación conflictiva propia.

El mediador comunitario *conoce el territorio donde tra*baja y los recursos que este ofrece (formales e informales) para la buena convivencia. Por esta razón definimos el mediador comunitario como un trabajador que:

- Trabaja en red con otros profesionales, tanto los que trabajan en la misma institución como aquellos que provienen de otras instituciones presentes en el territorio.
- Conoce a las personas que ejercen diferentes roles de mediación (mediadores interculturales y mediadores naturales, entre otros) y se coordina con ellos para gestionar y trabajar las situaciones de conflicto cuando sea necesario.
- Facilita el acceso a los recursos del territorio a los ciudadanos o a las comunidades de ciudadanos que participan en los procesos de mediación.

4 Conclusiones

Desde la introducción de este capítulo, se ha recorrido un ininterrumpido camino de dos años averiguando los aspectos fundamentales de la mediación ciudadana y comunitaria en Cataluña. A nivel conceptual, se han diferenciado dos tipos de mediación en nuestro ámbito: la mediación ciudadana y comunitaria propiamente dicha y la mediación intercultural. Observando las diferencias, evidentes en estos momentos entre ambas, puede concluirse que en el futuro se perfila un tipo de mediación más abierta y sensible a las problemáticas de las segundas y terceras generaciones de recién llegados, que pedirán de los mediadores interculturales una formación específica en resolución de conflictos, y de los mediadores comunitarios el conocimiento antropológico y sociológico de todas las culturas que conformen el territorio.

Uno de los objetivos principales del estudio ha sido la elaboración de un mapa donde se señalan las acciones

de mediación que prestan los ayuntamientos y consejos comarcales, únicas instituciones que durante el año 2008 ofrecían mediación en este ámbito. Actualmente, con la puesta en práctica de la Ley 15/2009, del 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado, por lo que los conflictos de convivencia privados hace referencia, se abre un nuevo escenario.

Por lo tanto, nos encontramos en un momento de cambio en el futuro de la mediación comunitaria. El mapa que se presenta puede ser el comienzo de una implementación de prestación obligatoria desde las instituciones locales o, por lo menos, un punto de partida hacia nuevas formas de articulación de la mediación en su ámbito. Sea como fuere, la madurez metodológica de la mediación comunitaria –representada a partir de cuatro diagramas de flujo, que son solo una muestra de las metodologías utilizadas- y el impacto social de los resultados obtenidos no invitan a pensar en un descenso de su práctica. Además, el estudio ha mostrado que los conflictos que atienden los mediadores, que van desde problemáticas cotidianas de convivencia a dificultades en la nueva configuración social catalana, llegan a los servicios mayoritariamente por iniciativa propia del ciudadano, dato que pone en evidencia el aumento del conocimiento y de la utilidad que la mediación ofrece a la población. El mediador, a partir de los datos obtenidos, se presenta como un analista y gestor del conflicto que traspasa sus conocimientos a los ciudadanos que sufren las problemáticas, para configurar conjuntamente elementos que sirvan al entendimiento entre los confrontados. La mayoría de los casos atendidos llegan a acuerdo, y en más de la mitad de los casos que no han podido llegar a acuerdo, la situación ha mejorado con respecto a la que había al inicio de la actuación mediadora.

El mediador comunitario ya ha ido acercando su trabajo a las necesidades sociales. Esta adaptación hace que en la mayoría de los casos tenga presente el territorio y sus gentes, las formas culturales de gestión de conflicto y los líderes territoriales. El trabajo conjunto entre la gestión profesional y la gestión territorial es uno de los factores a destacar de los resultados del análisis cualitativo del presente estudio.

Por lo tanto, una vez analizados sus resultados, puede concluirse que la mediación ciudadana y comunitaria es un recurso cada vez más visible y necesario para la sociedad, que ya existe en una tercera parte del territorio catalán y que se lleva a cabo con profesionalidad mediante procesos protocolizados.

5 Recomendaciones

- La mediación ha de preservar la regulación social con la intervención de un profesional y/o institución que ayude a ejercer la responsabilidad ciudadana de forma consensuada a través del diálogo.
 - La mediación ciudadana y comunitaria tiene sentido en un sistema en que, ante un conflicto, el individuo vela por su propio bienestar y el bienestar de su grupo. La mediación sitúa a cada ciudadano como protagonista en la mejora de sus condiciones de convivencia. A partir de aquí le ayuda a ejercer este rol de forma regulada y estructurada por un profesional, una metodología y/o una institución.
- 2. La mediación ciudadana y comunitaria necesita la concienciación y el desarrollo de una verdadera política de la cultura de la mediación para poder desplegar todo su potencial.
 - En este ámbito, la mediación no es una técnica, ni un procedimiento, es una forma de entender, de analizar y de estar en el conflicto; un aprendizaje social de mejora de las relaciones. La mediación ofrece en estos momentos de cambio metodologías del futuro para problemas sociales que están apareciendo.
 - El esfuerzo que se está haciendo de difusión y formación desde el Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya y desde la Diputación de Barcelona son un ejemplo del camino a seguir.
- 3. La mediación en este ámbito necesita que se investigue el coste-eficacia del trabajo de las acciones mediadoras.

Este estudio ha proporcionado el conocimiento teórico y práctico de la mediación comunitaria en Cataluña. Se ha hecho una radiografía que permite conocer su realidad hasta el presente. Ahora, con el fin de comprobar de forma científica los beneficios sociales de la mediación, faltan aún estudios que cuantifiquen la relación costes-eficacia de la misma. En el Libro Blanco aparece una primera aproximación comparativa con el coste de los litigios en los tribunales. Pero existen beneficios colaterales de la mediación que pueden ser también investigados: la reducción del gasto en mobiliario urbano, del gasto policial por contención, del gasto del trabajo de otros profesionales de las instituciones, de los gastos médicos y de absentismo debido a situaciones conflictivas. Con este es-

tudio del coste- eficacia, la mediación se reforzaría y, sin duda, resultaría un argumento de peso para favorecer su implementación en todo el territorio catalán.

4. El mediador profesional tiene que incorporar al mediador natural y al voluntario, y trabajar con ellos conjuntamente.

Ha de garantizarse la profesionalidad del mediador para que pueda adoptar una multiplicidad de funciones y competencias. El mediador profesional ha de poder identificar e incorporar al líder territorial y promover y coordinar ciudadanos voluntarios en los servicios de mediación. La exclusión de los mediadores no profesionales empobrece el conocimiento y el alcance de la gestión del conflicto. Este trabajo conjunto es imprescindible en las mediaciones multiparte, en que los representantes de diferentes colectivos son piezas importantes para acercar posiciones.

5. La diferencia entre el mediador ciudadano y el mediador intercultural está desapareciendo, y es bueno que así sea.

El estudio realizado ha mostrado que mientras que los conflictos tratados por los dos profesionales están cada vez más próximos, la metodología y los objetivos aún los separan. Ante esta diferencia, nos atrevemos a pensar que su lógica evolución hacia los (ambiguamente denominados) inmigrantes de segunda y tercera generación irá acercando sus necesidades metodológicas y que la línea que ahora separa las dos profesiones, posiblemente se irá diluyendo hasta crear un único profesional mediador para el conjunto de los conflictos sociales, y favorecer así una verdadera labor de integración de las diversidades de nuestro territorio.

6. La respuesta de la ciudadanía a la mediación ha sido positiva; actualmente y después de cuatro años de un trabajo intenso y continuado de los servicios de mediación ciudadana y comunitaria, es la propia ciudadanía la que da sentido a la práctica de la mediación.

Por lo tanto, creemos que es desde el conocimiento de este hecho que ahora se ha de seguir trabajando en mediación observando los factores que la han aproximado a la ciudadanía; como conocer el territorio y a sus gentes y trabajar de manera transversal con otros profesionales del conflicto.

7. Las instituciones supralocales deberían regular la profesión y aportar los recursos necesarios para

generar las nuevas líneas de debate, impulsar la investigación, dar formación, supervisión y todo tipo de actuaciones de apoyo.

Aunque la práctica de la mediación comunitaria se lleva a cabo básicamente por servicios ubicados en los entes locales, las consecuencias de su acción resolutiva, cultural y transformadora, derivada de la gestión de los conflictos observados, así como de los procesos que desarrollan, repercute directa o indirectamente en el fortalecimiento o el alivio de la acción de los entes supralocales.

8. Posibilitar la consolidación de la mediación ciudadana y comunitaria y el compromiso coordinado con las administraciones, mediante el análisis de una reglamentación específica de la mediación en este ámbito, que permita destacar los aspectos de prevención social y de participación ciudadana (no contemplados en la Ley 15/2009, del 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado) ajenos a la mediación gestionada por otras entidades.

6 Bibliografía

- Ajuntament de Barcelona (2010) [en línia]: serveis d'atenció a les persones immigrades. http://w3.bcn.es/fitxers/premsa/dpsaier.720.pdf. Barcelona. [Consulta: 17 febrer 2010].
- Alonso, L.E. (1998). *La mirada cualitativa en sociología.* Madrid: Fundamentos.
- Aubarell, G.; Zapata-Barrero, R. (2004). *Inmigración y procesos de cambio: Europa y el Mediterráneo en el contexto global*. Barcelona: Icaria.
- Bajoit, G. (2003). Le changement social. Approche sociologique des sociétés contemporaines. Paris: Armad Colin. [Trad.cast.: El cambio social. Análisis sociológico del cambio social y cultural en las sociedades contemporáneas. Madrid: S. XXI, 2008].
- Bauman, Z. (2007). Liquid Times: living in a age of uncertainty. Cambridge: Polity Press. [Trad.cast.: Tiempos líquidos. Vivir en una época de incertidumbre. Barcelona: Tusquets, 2007].
- Belloso Martín, N. (2002). [en línia]. "Otros cauces para el Derecho. Formas alternativas de resolución de conflictos". Madrid: CGPJ. http://www.uv.es/CEFD/7/belloso.doc>. [Consulta: 25 març 2009].

- Bonafé-Schmitt, J.P. (1992). *La médiation: Une justice douce.* Paris: Syros Alternatives.
- Bonafé-Schmitt, J. P. (2000). *La médiation scolaire pour les élèves*. ESF éditeur, Collection Actions sociales/ Confrontations Issy-les-Moulineaux.
- Bush, R.A.B., y Folger, T.P. (1994). The promise of Mediation. Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition. San Francisco: Jossey-Bass. [Trad.cast.: La promesa de la mediación. Como afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento. Buenos Aires: Granica, 1996].
- Castells, M. (2005). *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Madrid: Alianza.
- Castells, M. (2005). La sociedad red. Vol. 1. Madrid: Alianza.
- Castiglioni M. (1997). *La mediazione linguistico-culturale. Principi, strategie, esperienze*. Milan: Franco Angeli.
- Centre de Mediació Familiar de Catalunya (2008). *Decàleg de bones pràctiques de la mediació ciutadana i comunitària*. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Generalitat de Catalunya Departament de Justícia.
- Cobb, S., y Rifkin, I.J. (1991). "Neutrality as a discursive practice: the construction and transformation of narratives in community mediation". *Studies in Law, Polítics and Society*, núm. 11, pàg. 69-91.
- Desenvolupament Comunitari i Andalucía Acoge (2002). *Mediación intercultural, una propuesta para la for-mación.* Madrid: Ed. Popular.
- Di Rosa, R., (2002). *La Mediazione. Gestione del conflitto e (ri) construzionesociale.* Palermo: La Zisa.
- Diputació de Barcelona. Àrea d'igualtat i ciutadania (2009). *Polítiques Locals de Mediació Ciutadana*. Jornades 2007 i 2008.
- Dubar, C. (2000). La crise des identitès. L'interprétation d'une mutation. Paris: PUF. [Trad.cast.: La crisis de las identidades. La interpretación de una mutación. Barcelona: Editorial Bellaterra, 2002].
- Faget, J. (2010). *Médiations, les ateliers silencieux de la démocratie*. Paris: Érès.
- Farré S. (2004). Gestión de conflictos: Taller de Mediación. Un enfoque socioafectivo. Barcelona: Ed. Ariel.

- Fischer, R., Ury, W., y Patton, B. (1991). *Getting to yes. Negotiating Agreement Without Giving In.* New York: Houghton Mifflin. [Trad. Cast.: Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder. Barcelona: Gestión 2000, 1996].
- Fischer, R., Kopelman, E., y Kupper Schneider, A. (1994). Beyond Machiavelli. Tools for Coping with Conflict. Cambridge, MA.: Harvard University Press. [Trad. cast.: Más allá de Maquiavelo. Herramientas para afrontar conflictos. Barcelona: Granica, 2006].
- Folger, J.P. y Bush, R.A. (1994). *Ideology, Orientation to Conflict, and Mediation Discourse.* A A Folger, J.P., i Jones, T.S. (comps): *New Directions in Mediation. California: Sage. [Trad. cast. Nuevas direcciones en mediación: investigación y perspectivas comunicacionales.* Barcelona: Ed. Paidós, 1997].
- Foucault, M. (1975). *Surveiller et punir*. Paris: Gallimard. [Trad.cast.: Vigilar y castigar. El nacimiento de la prisión. Madrid: Ed. S. XXI, 1979].
- Generalitat de Catalunya (2005). *Pla de ciutadania i immigració 2005-2008*. Barcelona: Departament de Benestar i Família.
- Giddens, A. (1991). Modernity and Self-identity. Self and Society in the Late Modern Age. Cambridge: Polity Press. [Trad. cast.: Modernidad e identidad del yo. El yo y la sociedad en la época contemporánea. Barcelona: Ed. Península, 1995].
- Giménez, C. (1997). "La naturaleza de la mediación intercultural", *Revista Migraciones*, núm. 2, pàg. 125-159. Insitituto Universitario de Migraciones. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- Institut de Formació Contínua (2008). *Definició del perfil del mediador i disseny de metodologies d'avaluació i desenvolupament de competències*. Barcelona: Universitat de Barcelona IL-3.
- Lederach, J.P. (1997): Building Peace. Sustainable Reconciliation in Divided Societies. Washington, DC.: US Institute of Peace Press. [Trad. cast.: Construyendo la paz. Reconciliación sostenible en sociedades divididas. Bilbao: Bakeak/Gernika Gojoratuz, 1998].
- Lederach, J. P. (1998). *Elementos para la resolucion de conflictos*. México D.F.: SERPAJ.
- Mcgillis, D. (1986): *Community Dispute Resolution Programs and Public Policy*. Washington, DC: National Institute of Justice.

- Malik, B., y Herraz, M. (2005): *Mediación intercultural en contextos educativos*. Málaga: Ed. Aljibe.
- Marshall, T.H. y Bottomore, T.B. (1992). *Citizenship and Social Class*. Londres: Pluto Press. [Trad.cast.: *Ciudadanía y clase social*. Madrid: Alianza, 1998].
- Mitchell, (1993): "The process and stages of mediation: two Sudanese cases". A Smock, D.R. (Ed): *Making War and Waging Peace: Foreing Intervention in Africa*. Washington, D.C.: US Institute for Peace.
- Munné, M., Maccragh P. (2006). Els deu principis de la cultura de la mediació. Barcelona: Editorial Graó.
- Oller, D. (2007). *Identitat i diversitat. Sabrem conviure* en la diversitat? Col·lecció Observatori dels Valors, núm. 2. Barcelona: Fundació Lluis Carulla/ESADE.
- Puntes, S., Munné, M. (2005). Los servicios de mediación comunitaria: propuesta de actuación. Barcelona: Diputació de Barcelona. Institut d'Edicions.

- Sales Salvador, D. (2004) [en línia]. "Panorama de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos en España". http://www.aulaintercultural.org/article.php3?id_article=1115> [Consulta: 2 octubre 2009].
- Suares, M. (1996): *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Barcelona: Paidós.
- Zanfrini, L. (2004). Sociologia della convivenza interetnica. Roma: Gius.Lateza Figli. [Trad.cast.: La convivencia interétnica. Madrid: Alianza Editorial, 2007].
- Zapata-Barrero, R. (2009). *Polítiques de ciutadania. Discurs públic sobre la gestió de la diversitat.* Barcelona: Diputació de Barcelona. Àrea d'Igualtat i Ciutadania.
- Zapata-Barrero, R., Wilhelm, J., y Llinàs, R. (2010). *La mediació ciutadana: una nova política pública. Bases d'implantació.* Barcelona: Diputació de Barcelona. Àrea d'Igualtat i Ciutadania.

Notas

- Consideramos que en Cataluña la mediación en este ámbito se define como mediación ciudadana y comunitaria. En el texto que sigue se emplea indistintamente mediación comunitaria y ciudadana, mediación comunitario-ciudadana, mediación ciudadana o mediación comunitaria para describir la realidad compleja de la práctica de la mediación en este ámbito. La diferencia es terminológica: proviene de la tradición cultural y de la cultura política de la cual se parta: la francesa (médiation citoyenne) o la anglosajona (community mediation).
- La resolución de conflictos se comienza a consolidar como disciplina en Estados Unidos a partir de los años sesenta, bajo la decisiva influencia del proceso revolucionario a favor de los derechos civiles (*Civil Rights Movement*) y que, entre otros asuntos, cuestionó los métodos tradicionales y punitivos del tratamiento del conflicto. Este movimiento de diplomacia ciudadana fue bautizado como resolución alternativa de disputas (ADR), Gestión Alternativa de Conflictos o GAC. (cfr.: Farré, 2004).
- El modelo transformativo del conflicto surge a principios de los años ochenta; los autores Folguer y Bush (1994), y Lederach (1997), entre otros, exponen las bases ideológicas y metodológicas del modelo, a partir de las cuales se ha elaborado este cuadro. Este es uno de los tres modelos teóricos y metodológicos de la mediación. Para obtener información sobre el Modelo Tradicional-Lineal de Harvard puede consultarse Fisher, Ury, y Patton (1991); y también Fischer, Kopelman, y Kupper Schneider (1994). Y para obtener información sobre el Modelo Circular-Narrativo consultar Coob (1991); o bien Suares (1996).
- 4 Son los conflictos comunitarios que se incluyen en la actual Ley 15/2009, del 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado (DOGC núm. 5432-30/07/2009).
- En este sentido, se ha de recordar que los programas de mediación comunitaria más antiguos de los años sesenta de Filadelfia y Columbus (Ohio), en los EE UU, los desarrollaron fiscales y tribunales locales en respuesta a la necesidad de acelerar y mejorar el tratamiento de los casos criminales menores (McGillis, 1986).
- 6 Véase < http://www.fimeint.org >

CAPÍTULO 6

MEDIACIÓN CIUDADANA Y COMUNITARIA

- Bonafé-Schmitt (1992) llama "mediación social" a la mediación de barrio y la mediación escolar. Dice que los servicios de mediación son una de las posibilidades de la mediación. Compara el proceso de mediación con un ritual. < http://www.irenees. net/fr/.../fiche-entretien-67.html >. Faget (2010) habla de la institucionalización de la mediación comunitaria y expone la existencia de dos vías de la mediación, para dar a entender que hay dos mediaciones que conviven al mismo tiempo: la institucional y la natural. < http://www.reds.msh-paris.fr/.../ds029-03.htm >.
- 8 Véase < http://i.ville.gouv.fr/divbib/doc/charte_mediationsociale.pdf >
- 9 Véase la página 19 de este documento.
- 10 Véanse las diferentes formaciones en mediación ciudadana y comunitaria en el Anexo de N. Galera et al. en este mismo Libro Blanco.
- 11 El resultado de los primeros trabajos de la Diputació de Barcelona pueden encontrarse en Puntes y Munné (2005).
- 12 Su desarrollo y los comentarios pueden verse en el "Marc jurídic".
- 13 Agentes cívicos. Tabla de diálogo.
- 14 Desarrollo comunitario. < http://www.desenvolupamentcomunitari.cat/ >
- Para más información, consúltese el apartado 1.6. "Estado de la cuestión en Cataluña", donde se expone el Programa de Mediació Ciutadana de l'Àrea de Igualtat i Ciutadania. Diputació de Barcelona.
- En el universo de estudio se explica detalladamente cómo se llega a la confección de este mapa. Se observa que casi un 30% de los municipios mayores de cinco mil habitantes de Cataluña y el 40% de los consejos comarcales han realizado alguna actuación en mediación durante el año 2008.
- 17 Para ver de dónde vienen los círculos de paz puede consultarse http://www.restorativecircles.org/>.
- 18 Lederach plantea que los roles y las funciones de mediación son adoptados por diferentes personas que intervienen o pueden intervenir en el conflicto con el propósito de transformarlo. Los diferentes roles y funciones se basan en una clasificación de Mitchell (1993).
- 19 La experiencia del Servei de Mediació del Ajuntament de Terrassa y la experiencia del Servei de Mediació de Sant Cugat son dos ejemplos de esta práctica.
- Personas que deciden ofrecer parte de su tiempo a gestionar conflictos de su comunidad aunque no sean ni conocidos ni líderes. Los programas de mediación de muchos países anglosajones funcionan con una mayoría de mediadores voluntarios. Un ejemplo de esta práctica son los *Community Boards* de San Francisco.
- Resultado de un trabajo efectuado en Cataluña en el que participaron mediadores comunitarios con el objetivo de definir y explicar de forma breve y concisa los puntos básicos de la práctica en el ámbito comunitario y ciudadano de la mediación. Decàleg de bones práctiques de la mediació ciutadana i comunitària.
- Proyecto Commed. Definición del perfil del mediador y diseño de metodologías de evaluación y desarrollo de competencias. Puede verse en este apartado una recopilación de las competencias principales según el ámbito ciudadano y comunitario de la mediación.
- 23 Véanse los diagramas de procesos planteados en el mismo documento.