



La Mediación como servicio público de la administración local en las sociedades relacionales contemporáneas

Enrique Pastor Seller¹

Resumo

El presente artículo presenta las fortalezas sinérgicas y de construcción de ciudadanía que aporta la mediación en las administraciones locales en la actual sociedad relacional, transaccional, compleja y exclusógena de nuestros días, desde un análisis transversal del contexto social y sus actores. Aborda la mediación como intervención social específica, analizando de manera exhaustiva el marco teórico, normativo y metodológico que orienta el proceso de mediación en el ámbito local. Para finalizar presenta el rol de mediador desde una perspectiva de empowerment y los diferentes ámbitos, contextos y prácticas desde donde implementar la mediación en el ámbito municipal, concretamente ciudadana, intercultural, educativa y sanitaria.

Palavras-chave: administración local; mediación comunitaria; servicios de mediación; mediador; conflictos; ámbitos de mediación.

Recebimento: 11/2/2013 • Aceite: 6/7/2013

¹ Profesor Titular de Universidad. Decano de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia. Departamento de Sociología y Trabajo Social. Licenciado y Doctor en Sociología. IP Grupo Investigación “Trabajo Social y Servicios Sociales” de Ciencias Económicas. Acreditado con sexenio de investigación. End: Campus de Espinardo. 30.071 Espinardo (Murcia)- SPAIN. E-mail: epastor@um.es

Mediation as a public service to local government in contemporary relational societies

Abstract

This paper presents the synergistic strengths and building citizenship that provides mediation in local government in today's society relational, transactional, complex and exclusógena of our day, from a cross-sectional analysis of the social context and its actors. It addresses the specific social mediation as an intervention, exhaustively analyzing the theoretical, normative and methodological guides the mediation process at the local level. To end presents the role of mediator from an empowerment perspective and different areas, contexts and practices from which implement mediation in the municipal, specifically civic, intercultural, educational and health

Keywords: local government; community mediation; mediation services; mediator; conflict mediation áreas.

La mediación en la administración local

A indústria ocupa uma posição importante na estrutura produtiva de qualquer região, uma vez que ela é indutora de mudanças a jusante e a montante na cadeia de produção. A sua expansão gera efeitos propulsores que atingem outras localidades, não só pelo aumento da oferta, mas também pela maior procura de matérias-primas, trabalhadores, tecnologias e conhecimento técnico.

El intenso ritmo de los cambios que acontecen en nuestras sociedades complejas en el naciente tercer milenio, está dando lugar a profundas transformaciones en el modelo de sociedad, en la que aparecen nuevas configuraciones institucionales y políticas en la reorganización de la Sociedad del Bienestar (“*welfare society*”). Un proceso de reorganización tanto de finalidades, instrumentos, como de los actores que intervienen en el Bienestar de los ciudadanos y que conlleva el paso del Estado del Bienestar a un Estado social de cuarta generación denominado relacional. El actual pluralismo del Bienestar conlleva la redefinición de los papeles de los distintos sectores que componen la sociedad: Estado, mercado, entidades de iniciativa social o tercer sector y redes primarias o solidarias (familia y redes informales). Un replanteamiento de las transacciones de los actores sociales (ciudadanos y redes asociativas, políticos y gobernantes, técnicos y grupos de interés económico), orientadas a generar liderazgos compartidos (pluralismo participativo).

En la actual sociedad del conocimiento disminuye la disposición a aceptar las decisiones adoptadas de manera jerárquica o poco transparente. Se demandan, por el contrario, nuevas formas de adopción de decisiones y de comunicación que incidan en una mayor implicación, capacidad y compromiso de la ciudadanía tanto en la definición de problemas como en la gestión de sus soluciones alternativas. La mediación nos aporta elementos sustantivos para emprender una nueva forma de concebir la realidad social e implementar intervenciones desde la autonomía de sus actores.

La ciudadanía exige calidad y eficacia en la prestación de los servicios públicos pero también, participar en la misma definición y articulación de las políticas públicas que orientan sus ámbitos de convivencia y decisión. De ahí que el reto sea crear condiciones y espacios de implicación ciudadana que generen oportunidades reales y favorables para la deliberación y construcción colectiva de políticas y actuaciones a partir de la conformación de preferencias sólidas e informadas entre la ciudadanía en el complejo universo relacional local (Pastor, 2009, 2011). Las ciudades son lugares del diálogo y del

conflicto, un “espacio” con infraestructura “hard” (estructural/tangible) y dinámica “soft” (relacional). Es necesario disponer de una ciudadanía en mayúsculas y la mediación puede ser un factor clave y materia prima para desarrollar el capital social y la inteligencia cooperativa, al servir no solo para facilitar la resolución alternativa de conflictos sino también para generar una nueva cultura ciudadana. Para ello la mediación debe vincularse con la complejidad social, coordinar significados, producir innovación, posibilitar la deliberación y generar capacidades y procesos sostenidos:

La mediación en contextos de fractura y exclusión social territorial

Es imprescindible realizar un análisis macrosociológico que permita contextualizar la intervención social en los actuales procesos de exclusión social, descredito de lo público y desafección política.

La visión del concepto de exclusión social permite dar cuenta de tres aspectos clave: origen estructural, carácter multidimensional y naturaleza procesual. En consecuencia, la exclusión se entiende como un proceso de alejamiento progresivo de una situación de integración social en el que pueden distinguirse estadios en función de la intensidad: desde la precariedad o vulnerabilidad hasta las situaciones de exclusión más graves. Situaciones en las que se produce un proceso de acumulación de barreras o riesgos en distintos ámbitos (laboral, formativo, socio-sanitario, económico, relacional y habitacional) por un lado, y de limitación de oportunidades de acceso a los mecanismos de protección, por el otro.

Tabla 1: Los tres ejes de la exclusión

EJES	DIMENSIONES	ASPECTOS
Económico	Participación en la producción	Exclusión de la relación salarial normalizada
	Participación en el consumo	Pobreza Económica Privación
Político	Ciudadanía Política	Acceso efectivo a los derechos políticos. Abstencionismo y pasividad política.
	Ciudadanía Social	Acceso limitado a sistemas de protección social: sanidad, vivienda y educación
Social (relacional)	Ausencia de lazos sociales	Aislamiento social, falta de apoyos sociales.
	Relaciones sociales "perversas"	Integración en redes sociales "desviadas". Conflictividad social (conductas anómicas) y familiar (violencia doméstica).

Fuente: Adaptado de Fresno (2007), Fundación FOESSA (2008, 2012) y Laparra (2010).

Existen tres espacios sociales en los que se distribuyen los riesgos de exclusión social de forma desigual (Castell, 1997):

- I. *Zona de integración, seguridad o estabilidad.* Situación típico-ideal de la población con trabajo y protección social asegurada y sólida relación familiar y vecinal.
- II. *Zona de vulnerabilidad, precariedad o inestabilidad.* Se caracteriza por la fragilidad, la inseguridad de las relaciones laborales precarias y la inadecuación de los soportes familiares y sociales.
- III. *Zona de exclusión o marginación.* Se caracteriza por una retirada del mundo laboral, la ausencia de otro tipo de protección social y aislamiento social. Este grupo sufre las formas más extremas de pobreza, carece de acceso a las formas normalizadas de participación social y son incapaces de salir por sí solos de esta situación.

Según esta concepción, como bien apunta Arriba (2002), los individuos basculan de unas zonas a otras en un proceso en el que las

redes sociales y el entorno social son fundamentales. Las rupturas son compensadas por redes protectoras como la familia, la solidaridad comunitaria o pública. Cuando todos estos mecanismos fallan, las personas y familias se precipitan hacia situaciones de fuerte irreversibilidad.

Teniendo en cuenta los indicadores que actualmente se utilizan para medir la exclusión social en la Unión Europea, AROPE², el cual agrupa/integra tres factores relevantes: renta³, privación material severa (PMS)⁴ e intensidad de trabajo, población con baja intensidad de trabajo por hogar (BITH)⁵; la pobreza y la exclusión a evolucionado de manera exponencial y su distribución desigual en el territorio español.

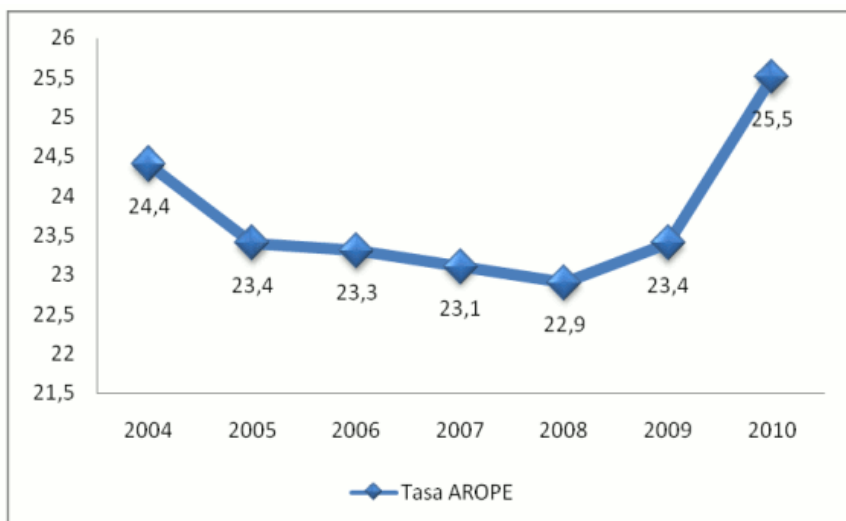
² En sus siglas en inglés *At Risk Of Poverty and/or Exclusion*

³ Población bajo el umbral de la pobreza -con umbral nacional-: se consideran en riesgo de pobreza a las personas que viven en hogares con una renta inferior al 60% de la renta mediana equivalente.

⁴ La pobreza no sólo se relaciona con los ingresos que una familia tenga, sino también con las posibilidades de consumo. La PMS agrupa a personas que viven en hogares que declaran no poder permitirse 4 de los 9 ítems seleccionados a nivel europeo: pagar el alquiler o una letra; mantener la casa con temperatura adecuada; afrontar gastos imprevistos; una comida de carne, pollo o pescado (o sus equivalentes vegetarianos) al menos 3 veces por semana; pagar unas vacaciones al menos una semana al año; un coche; una lavadora; un televisor en color; un teléfono (fijo o móvil).

⁵ Esta variable comprende la relación entre el número de personas que trabajan en un hogar y el de las que están en edad de trabajar. A modo de ejemplo podría decirse que, en un hogar con dos adultos en el que sólo trabaja uno a jornada completa, la intensidad del trabajo es de 0,5, mientras que si trabajan los dos, la intensidad del trabajo es de 1; si uno de los adultos trabajara a media jornada y el otro a jornada completa, la intensidad de trabajo de este hogar es de 0,75. El indicador comprende a las personas que viven en hogares con una intensidad de empleo inferior al 0,2.

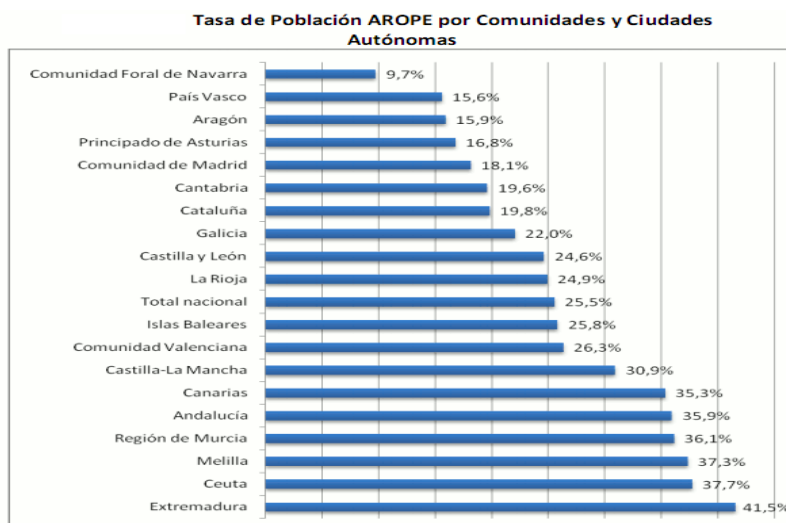
Gráfico 1: Evolución de la Tasa AROPE en España 2004-2010



Fuente: Eurostat

Fuente: Eurostat

Tabla 2: Evolución de la Tasa AROPE en España

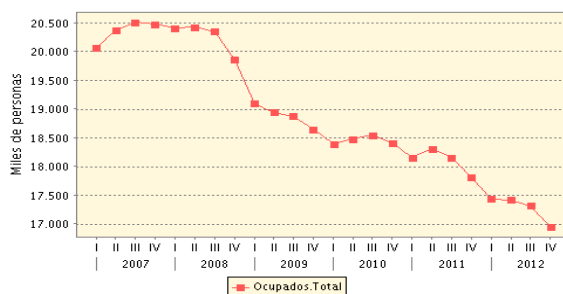


Fuente: Explotación de CEET en base a la Encuesta de Condiciones de Vida 2010

Fuente: Explotación de CEET em base a la Encuesta de Condiciones de Vida 2010

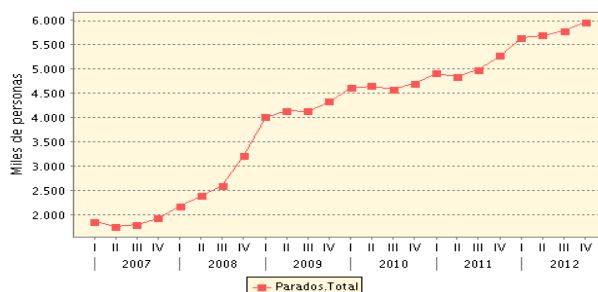
Podemos observar que en 2010 el índice de pobreza y exclusión en España fue del 25,5%, es decir, 11.666.827 personas estaban en riesgo de pobreza. Por otra parte, los resultados de la Encuesta de Condiciones de Vida (ECV) de 2012 nos indican que el ingreso monetario medio anual neto por hogar ascendió a 24.609 euros, con una disminución del 1,9%. Según la última Encuesta de Población Activa (EPA) -cuarto trimestre 2012-, la cifra de parados en España se incrementa un punto desde la anterior situándose en 26.02% y alcanzado la cifra de 5.965.400 personas en situación de desempleo, incrementándose en un año en 691.700. En los últimos tres meses, el número de personas en situación de desempleo ha aumentado en 187.300, golpeando especialmente a los jóvenes, con una tasa de 59.80%.

Tabla 3: Evolución de ocupados



Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Tabla 4: Tasa de desempleo en porcentaje



Fuente: Instituto Nacional de Estadística

El número de ocupados desciende en 363.000 en el cuarto trimestre de 2012, situándose en 16.957.100, con una tasa de variación

trimestral del empleo de -2.10%. En los últimos 12 meses el empleo se ha reducido en 850.500 personas (569.00 hombres y 281.500 mujeres). La tasa de variación anual de la ocupación es del - 4.78%. El número de hogares que tienen a todos sus miembros activos en paro se incrementa en 95.800 y se sitúa en 1.833.700. Respecto a los ocupados desciende en 187.300, hasta 8.334.300. En comparativa anual, los hogares con todos sus activos en paro crecen en 258.700, mientras que los que tienen todos sus activos ocupados disminuyen en 511.700.

Por otra parte, en países como España, la llegada de un flujo migratorio intenso y constante, de personas que viven en condiciones de “irregularidad” (en términos administrativos) y vulnerabilidad social, está marcando profundamente la dinámica interna dentro del espacio social de la exclusión. El colectivo inmigrante, constituye un sector muy vulnerable, proclive a la exclusión social; pero el aumento del desempleo, la precarización de las condiciones de trabajo y la reducción de las políticas sociales para compensar las deficiencias integradoras del sistema, hacen más difícil en la actualidad la incorporación, en el plano laboral, económico y social, de la población migrante (Ybelice, 2004).

Es importante destacar la influencia del territorio en los procesos de exclusión-inclusión social, como apuntan Jurado y Pérez (2010), existen circunstancias del territorio donde un individuo vive que provocan o influyen sobre la situación de exclusión de este. Por otra parte, ciertos barrios de trastienda, en la ciudad escaparate (ciudad mercantilizada) son barrios desplazados hacia la periferia social y territorial, quedando así a su suerte como refugios endogámicos de supervivencia para aquellos sectores internamente heterogéneos y fragmentados. Los factores de exclusión y segregación de los barrios desfavorecidos, según Alguacil (2006):

- ▷ *Factores de carácter físico-urbano.* Barrios periféricos o en cascados antiguos. En el caso de la periferia se vincula a la sensación de lejanía y de estar fuera, a la vez que depende de la capacidad de movilidad para el acceso a todos aquellos recursos no contenidos en el barrio.
- ▷ *Factores asociados a las actividades económicas.* Barrios concebidos como residenciales, donde apenas existe espacio para la ubicación de actividades económicas y la existencia de estas se hace de difícil compatibilidad con el carácter exclusivo residencial.

- ▷ *Factores de carácter social.* Desequilibrios demográficos, movimientos migratorios, cohabitación de grupos tendentes a la endogamia, etc.

La mediación en el contexto de la realidad de España

En la vertiente normativa, la primera Ley de Mediación fue la Ley Catalana 1/2001 de 15 de marzo, de mediación familiar y constituyó el primer esfuerzo normativo específico de mediación. Aunque circunscrita al ámbito de la familia realiza una descripción amplia aplicable a cualquier controversia y regula principios deontológicos, funciones del mediador, proceso de acreditación profesional y de prestación de servicios, etc.. Posteriormente se van promulgando leyes de similar contenido en las diferentes comunidades autónomas⁶. En el ámbito estatal destacar la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles⁷, donde se reconocen las ventajas de la mediación⁸, su capacidad para dar soluciones prácticas, efectivas y rentables a determinados conflictos entre partes y ello la configura como una alternativa al proceso judicial o a la vía arbitral, de los que se ha de deslindar con claridad. La mediación está construida en torno a la intervención de un profesional neutral que facilita la resolución del conflicto por las propias partes, de una forma equitativa, permitiendo el mantenimiento de las relaciones subyacentes y conservando el control sobre el final del conflicto. Entre los principios destacar la: voluntariedad y libre disposición; igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores; neutralidad y confidencialidad.

⁶ Concretamente la Ley de Galicia 4/2001, de 31 de mayo, reguladora de la mediación familiar; Ley de la Comunidad Valenciana 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la mediación familiar; Ley de Castilla la Mancha 4/2005, de 24 de mayo, del servicio social especializado de mediación familiar; Ley de les Illes Balears 18/2006, de 22 de noviembre, de mediación familiar; Ley de la Comunidad de Madrid 1/2007, de 21 de febrero, de mediación familiar; Ley del Principado de Asturias 3/2007, de 23 de marzo, de mediación familiar; Ley de la Comunidad autónoma de Andalucía 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la mediación familiar y la Comunidad autónoma del País Vasco, a través de su Ley 1/2008, de 8 de febrero, de mediación Familiar. Destacar la Ley 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el ámbito privado y, para la mediación en materia de consumo y la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña.

⁷ Publicada en el B.O.E. núm.: 162 de 7 de julio de 2012. Incorpora al Derecho Español la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo del 21 de mayo de 2008.

⁸ Mediación como medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador (artº. 1).

El modelo de mediación que inspira la Ley se basa en la voluntariedad y libre decisión de las partes y en la intervención de un mediador, del que se pretende una intervención activa orientada a la solución de la controversia por las propias partes. Se basa en la flexibilidad y respeto a la autonomía de la voluntad de las partes y pretende sentar las bases generales de la mediación como medio para favorecer una alternativa frente a la solución judicial del conflicto. Considera la figura del mediador esencial dado que debe ayudar a encontrar una solución dialogada y voluntariamente querida por las partes.

La mediación en el marco de la cultura de paz

La mediación es un espacio transicional de diálogo cooperativo en el que, al menos, dos partes implicadas en una determinada situación conflictiva y una tercera mediadora abordan de manera constructiva los diferentes temas que los protagonistas del conflicto desean tratar (Bolaños, 2007). Es, por tanto, una intervención profesional, de carácter interaccional, que incide en las relaciones interpersonales, intergrupales y/o interinstitucionales para ayudar a prevenir y/o resolver un conflicto. La consideración de la mediación desde una perspectiva psicosocial implica, necesariamente, tener en cuenta los factores del contexto y los procesos psicosociales que acontecen en su aplicación, en la que están involucradas las relaciones interpersonales, las emociones, la comunicación verbal y no verbal, los procesos de influencia social, efectos del poder y el status de las partes, el desarrollo normativo, etc.

La mediación basada en una “cultura de la paz” como método alternativo se presenta actualmente como una medida eficaz para la resolución de los conflictos, problemas y disputas (Munuera, 2012 a: 106) en múltiples contextos y tipos de problemas (Villagrasa, 2004). Según Vinyamata (2004) la mediación es el proceso de comunicación entre partes en conflicto, con la ayuda de un mediador imparcial que procurará que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado, o al menos mitigado, el conflicto y actuando preventivamente para mejorar las relaciones con los demás. Por consiguiente, al actuar directamente en la mejora de la comunicación y la promoción de la cooperación, ofrece todo un marco de alternativas para la convivencia pacífica y la solución a los conflictos. Una alternativa a la violencia, la auto-ayuda o al litigio y caracterizada por ser un sistema no adversarial, que difiere de los

procesos de counseling, negociación y arbitraje. Un proceso ético de comunicación, basado en la “responsabilidad y la autonomía de los participantes, en los que un tercero – imparcial, independiente, neutral, sin poder vinculante o consultivo, sin una autoridad más grande que las partes – favorece el encuentro a través de entrevistas confidenciales, fomentando los lazos sociales, con el fide prevenir o resolver la situación que se trate” (Guillaume-Hofnung, 2009: 72).

Procesos, modelos y metodología de la intervención mediadora

En la mediación, el proceso recae en la responsabilidad de los participantes que deben tomar decisiones que influirán en sus vidas y en la responsabilidad del mediador para conducir el proceso de manera neutral. Se confiere así autoridad y poder a las personas participantes, orientando interactivamente la solución del problema y el desarrollo de un plan futuro. La meta realista de la mediación es la resolución de las desavenencias o el manejo del conflicto mediante una serie de etapas definidas y la utilización de unas técnicas para lograr los objetivos (Folberg y Taylor, 1992). Por tanto es una intervención que requiere de un tiempo y un proceso cooperativo creado por las partes en el que deben cumplirse unas determinadas fases.

La mediación interviene en la reconciliación o conciliación de las partes en conflicto (con o sin acuerdo) pero también en la prevención y provención del conflicto. La prevención es posible porque los protagonistas tienen la posibilidad de analizar su propia realidad o experiencia vivida, decidiendo sobre su futuro. La provención, en cambio, es posible por la intervención formal y estructurada ante el conflicto, a partir de la cual se generan opciones de cambio y se establecen las bases para que los participantes en el proceso incorporen nuevas estrategias en su manera de enfrentarse al conflicto (Giralt y Miguel, 2004).

Se pueden distinguir tres modelos/escuelas, principalmente, de entender y practicar la mediación:

- 1) Modelo o Escuela Tradicional-Lineal (Harvard) de Fisher y Ury (1996), definen la mediación como una negociación colaborativa, asistida por un tercero, con un enfoque teórico que se conoce por la orientación hacia la “resolución de problemas”. El conflicto es considerado desde la causalidad lineal y tiene una causa: el desacuerdo. El mediador se ocupará de ayudar a las partes a centrarse en los intereses y salir de las posiciones y se apoya en técnicas de negociación.

- 2) Modelo o Escuela Transformativa de Bush y Folger (2006), se centra en la mejorara o transformación de las relaciones humanos mediante el establecimiento de un acuerdo y los esfuerzos se orientan para tratar de conseguir cambiar los procesos de relación, aumentar el poder y el reconocimiento de las partes. Como señala Munuera (2012 b: 179) esta escuela conceptualiza el conflicto como algo positivo que posibilita el cambio, una oportunidad para el crecimiento. El conflicto es un instrumento para el cambio personal y social, de este modo, el acuerdo no es un objetivo inmediato de la intervención mediadora. El mediador busca la mejora de la relación desde donde se podrán conseguir los acuerdos, pero, si no se consiguen, no habrá fracaso pues el objetivo es la mejora de la relación entre las partes.
- 3) Modelo Circular-Narrativo de Coob (1994), pone el énfasis en la comunicación en las categorías de narrativa-circular e historia. Se denomina circular al considerar la comunicación como causalidad y narrativa. Entiende el conflicto asociado al antagonismo en las relaciones humanas, como una realidad interna, presente y continuada en las personas, de etiología circular. Parte de una concepción donde se facilita que las personas manejen el conflicto a base de ayudar a las partes para que puedan cambiar sus historias y puntos de vista acerca de su vivencia de la situación de conflicto.

Soletto y Otero (2007) incluyen un cuarto denominado Modelo Tópico, no excluye los anteriores y se centra en la discusión que se produce entre las partes en conflicto por el bien o el derecho que ambas se disputan, siendo necesario localizar ‘el sentido común’ y trabajar sobre los referentes de lo justo y lo injusto del conflicto. Otras aplicaciones novedosas son la mediación multiparte (Rodríguez, 2005) y la apreciativa (Amat, Barreiro y Tatter, 2006)

La mediación, como metodología de intervención, incluye la acción mediadora entre las distintas actividades que se implementan en la práctica para la resolución del problema y mejorar la calidad de vida. Intenta cambiar, de entrada, los comportamientos de las personas en una situación de conflicto y para poder hacerlo, según el paradigma anidado (Dugan, 1996), es preciso identificar el origen de las situaciones de conflicto y el nivel de respuesta en el que se está trabajando, más allá de las partes que están en disputa: primer nivel,

de problemas concretos; segundo, de problemas vinculados al patrón de interacción y/o de relación entre las partes; tercer nivel, de conflictos sistémicos y subsistémicos.

Por todo lo anterior, las intervenciones sociales a realizar deben ser planteadas en función de: las causas originarias del conflicto y su nivel de respuesta; si los objetivos se dirigen a manejar mejor una situación de crisis; si se desea transformar y/o cambiar una situación de crisis; si se desea prevenir la emergencia de nuevo de una situación de crisis y si se desean cambiar las estructuras y/o las relaciones sociales.

El rol del mediador en la intervención orientada al empowerment

El mediador es “la persona u órgano que facilita el acuerdo, asiste a las partes para acercarla, crea un ambiente propicio para su comunicación y asegura que las partes actúan con igualdad de armas, en igualdad de condiciones, reequilibrando si ello es necesario” (Casanovas, Magre y Lauroba, 2011: 158). Como afirma Moore (1995), el mediador desempeña el rol de facilitador de la comunicación entre las partes y no es árbitro ni juez, ya que no es él quien resuelve en definitiva, sino que lo hacen las partes mismas. Los mediadores son los defensores de un proceso equitativo y no de un determinado resultado, carecen de poder de decisión autorizado, esto es lo que los distingue, básicamente, del juez o del árbitro. Para Grover, Grosch y Olczak (1996), cuando la comunicación entre las partes se vuelve tensa o inexistente, aumenta la intensidad del conflicto, por ello el mediador busca mejorar la capacidad de las partes para comunicarse y explorar actitudes y posiciones mutuas.

Con respecto a la comunicación, para Moore (1995), la función del mediador es la de facilitador de la comunicación entre las partes para que no se produzcan interferencias que dificulten el *entendimiento* en las comunicaciones, posibilitando de esta manera que lo que cada parte exprese sea interpretado por la otra parte en su esencia, libre de las interferencias producidas por resentimientos, desconfianza y/o resquemores. Siguiendo la línea de este autor, la mediación es flexible puesto que el proceso no sigue un orden predeterminado y que no está sometido a las reglas legales. Es voluntario porque las personas ingresan al mismo por propia decisión, ellas mismas determinan cual es la información que transmiten y cual ocultan, deciden si llegan o no a un acuerdo y se retiran cuando ellas

así lo estimen, en el mismo instante en que dejen de sentirse cómodos. Por lo tanto, los acuerdos que se logran son muy eficaces, teniendo una mayor probabilidad de éxito por la carga emocional que posee algo que decidimos en conjunto. Contempla los intereses de ambas partes, es un proceso de triunfo, todos ganan, el énfasis no está puesto en quien gana o pierde sino en establecer las necesidades de los participantes y esto es precisamente lo que lo hace eficaz. Atendiendo a la confidencialidad del proceso, el mediador no podrá reproducir nada de lo que en este procedimiento se diga, ni ser citado como testigo, pues lo ampara el secreto profesional. El mediador, como señalan Pastor e Iglesias (2011), trabaja para ayudar a las partes a examinar el futuro y sus intereses o necesidades y a negociar el intercambio de promesas y relaciones que serán mutuamente satisfactorias y se ajustarán a las normas de equidad de dichas partes.

La mediación logra a través del proceso creativo encontrar un mayor número de soluciones que las que los participantes perciben desde sus posiciones iniciales/actuales, activando su capacidad de negociación en base a sus verdaderos intereses y necesidades, facilitando acuerdos en el que ambas partes se sientan ganadoras. De esa forma, los que intervienen no sienten que la decisión está fuera, sino que comienzan a percibir desde la perspectiva del otro y con ello, logran ver la implicación, la responsabilidad y la colaboración. Esta recuperación de la responsabilidad se vincula como el empowerment y es una de las características de la mediación que la convierte en un proceso útil para los individuos, grupos y organizaciones. El empowerment supone transferir las capacidades, competencias y habilidades para que las personas, grupos y organizaciones puedan determinar y focalizar las causas del conflicto y sean protagonistas del proceso y el resultado final de la mediación. En mediación, como señala Munuera (2012 b), el empowerment es una estrategia que utiliza el enfoque apreciativo (EA) para la transformación, tanto de organizaciones como de personas, a través del cambio en la forma de comunicarse, pasando, de un lenguaje deficitario cargado de quejas, a un lenguaje apreciativo. Este enfoque trabaja desde un ciclo dinámico de cuatro procesos llamados 4D's: descubrimiento, deseo, diseño y destino; cada uno de los cuales está dirigido a alcanzar los objetivos que el sistema (persona u organización) desea.

Los conflictos como objeto de intervención

Los conflictos son inherentes a la vida humana, inevitables en las situaciones de cambio y forman parte intrínseca de todas las

relaciones sociales, dinámicas organizacionales e interorganizacionales y, en su contexto, se manifiestan como la expresión de insatisfacción o desacuerdo con una interacción, procedimiento o servicio. El conflicto es, como señalan Rubin, Pruitt y Kim (1994), una divergencia percibida de intereses o una creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden ser alcanzadas simultáneamente. Los conflictos son “situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto” (Torrego, 2003:37).

Por todo lo anterior, el análisis del conflicto, se centra en la exploración de tres elementos fundamentales: las personas, grupos y organizaciones; los procesos y los problemas (Lederach, 1989: 42). El primero se refiere a las personas implicadas en el conflicto pero también a quienes facilitan la profundización en aspectos de carácter más psicosocial, tales como emociones, percepciones e imaginarios del problema. Respecto al segundo nos referimos a los procesos en cómo se inicia y desarrolla el conflicto y las formas que cada actor en el proceso adopta en torno a su resolución. Por último, la estructura del conflicto refiere al problema, centrándose en las diferencias y asuntos que enfrentan a las personas.

El crecimiento exponencial de los procesos conflictuales se produce en todos los ámbitos: familiar, legal, empresarial, laboral, cívico, internacional, consumo, etc. La definición de lo que es un episodio social de conflicto tiene, según Redorta (2007), gran trascendencia pues constituye nuestra unidad de medida de cara a la futura intervención social. Los episodios sociales pueden ser vistos como rutinas o patrones de interacción social. Redorta (2004), basándose en que los conflictos, a cualquier nivel, más allá del intrapersonal, señala que siguen patrones de comportamiento, reconocibles e identificables y describe quince tipos distintos de conflictos relacionados con: recursos escasos, poder, autoestima, valores, estructurales, identidad, normativos, expectativas, inadaptación, información, intereses, atributivos, relaciones personales, inhibición y legitimación. Por su parte, Moore (1995) identifica cinco causas centrales de conflicto: problemas de relaciones entre personas, problemas de información, intereses incompatibles o percibidos como tales, fuerzas estructurales y problemas de valores. A

continuación vamos a describir brevemente los principales tipos de conflictos

1.- *Conflictos de recursos*. Se encuentran relacionados con las disputas por el acceso y el poder de acceso a los insuficientes recursos.

2.- *Conflictos de poder*. El poder, siguiendo a Foucault, significa la posibilidad de ampliar o de restringir el campo de acción de los otros, siendo los más complejos de resolver al conllevar relaciones de desigualdad de acceso y uso del poder y por tanto de control o influencia entre personas y organizaciones.

3.- *Conflictos de valores*. Una de las causas más importantes de los conflictos es la diferencia de valores (sistema de creencias) y cuanto más comprometida está la identidad personal, grupal y/u organizacional. De ahí que sea frecuente encontrar definiciones de conflicto vinculadas con valores, perspectivas u opiniones contradictorias o irreconciliables de manera espontánea; entre personas, en el seno de organizaciones, entre organizaciones o respecto a las relaciones con las autoridades. Moore (1995) señala que aparecen conflictos de valor cuando se producen situaciones en las que los valores predominantes de una parte se intentan imponer, sin voluntad de considerar la existencia de otros posibles sistemas de creencias. Como señala Alzate (1998), nuestros valores están basados en nuestras creencias de lo que consideramos correcto e incorrecto, importante o verdadero y, por tanto, guían nuestras decisiones vitales. Considerando esa transversalidad de los valores en nuestra dinámica cotidiana el conflicto de valores ocupa un lugar central y, cuando ocurre, es muy desestabilizador; al mismo tiempo que es lógico pensar que todos los conflictos tendrán un componente de valor. Sin embargo, la diferencia de valores no tiene forzosamente que entrar en conflicto; éste aparece cuando la diferencia no puede aceptarse y se recurre a la coerción o a la manipulación. Existe una parte intrapersonal del conflicto de valores que se proyecta en las relaciones interpersonales y una parte social que configura las identidades colectivas (Redorta, 2004).

4.- *Conflictos de adaptación*. Se vinculan con el miedo al cambio y se producen porque alguien desea un cambio y el otro se resiste, se caracteriza por fuertes e íntimas emociones (el rechazo a un internamiento, hospitalización, normas institucionales, etc.).

5.- *Conflictos estructurales*. Como señalan Galtung (1995) y Alzate (1998), entre otros, son causados por estructuras opresivas en las relaciones humanas vinculadas con situaciones de escasez o desigualdad de acceso a los recursos existentes y por tanto con el poder.

6.- *Conflictos de relaciones personales*. Como señala Moore (1995), se caracterizan por emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos, escasa o falsa comunicación, que provocan las conductas negativas que se suelen repetir. En la base de estos conflictos están puntos de vista y deseos opuestos entre las personas involucradas (Deutsch, 1973). Los procesos que afectan a estos conflictos, según Redorta (2004), son la desconfianza recíproca, la falta de sintonía prolongada entre contendientes y el uso del poder carismático. El conflicto de intereses, como señala Alzate (1998), es una divergencia percibida de intereses o la creencia de que las aspiraciones actuales de las partes que no pueden ser alcanzadas simultáneamente; habitualmente resultado de una falta o insuficiente comunicación. En muchas ocasiones, la aparición de un conflicto depende de otros (simultaneidad), de ahí que la solución de un conflicto implique necesariamente la resolución de aspectos relacionados con otros.

En suma, el conflicto es parte natural de la vida, es generador de cambio y no siempre vamos a poder eliminarlo o detenerlo. El desafío radica en transformar el conflicto, aprender a manejar las diferencias. El conflicto es parte inherente del ser humano y, por tanto, de las relaciones interpersonales, intragrupal e interorganizacionales, por lo que el afrontamiento, abordaje y resolución forman parte también de la interacción social.

En sintonía con Ury (2005) por lo menos hay tres oportunidades para canalizar el impulso vertical del conflicto que lleva a la destrucción y convertirlo en un impulso horizontal, que conduce al cambio. La primera de esas oportunidades consiste en prevenir el conflicto destructivo e impedir que emerja, abordando las tensiones latentes. La prevención está muy próxima a la convivencia pues tiene que ver con la adquisición de habilidades relacionales y comunicativas para evitar la escalada del conflicto. La segunda consiste en resolver el conflicto abierto, lo que tiene que ver con la capacidad para intervenir en el conflicto para transformarlo o eliminarlo, siendo la mediación una vía muy adecuada y efectiva. Finalmente, la tercera es contener la escalada de las luchas.

Ámbitos y contextos de intervención de la mediación en el ámbito municipal

Los *diez principios de la mediación* desarrollados por Munné y Mac-Cragh (2006), son considerados como la filosofía de la mediación,

por lo que han de estar presentes en cualquier ámbito de la práctica de la mediación, independientemente de su contexto de intervención.

1	La humildad de admitir que muchas veces se necesita ayuda externa para poder solucionar las propias dificultades.
2	La responsabilidad de los propios actos y de sus consecuencias.
3	La búsqueda de los propios deseos, necesidades y valores. El respeto por uno mismo.
4	El respeto por los demás. La comprensión de deseos, necesidades y valores del otro.
5	La necesidad de privacidad de los momentos difíciles.
6	Reconocimiento de momentos de crisis y conflictos como algo inherente a la persona.
7	La comprensión del sufrimiento que producen los conflictos.
8	La creencia en las propias posibilidades y en las del otro.
9	La potenciación de la creatividad sobre una base de realidad.
10	La capacidad para aprender de los momentos críticos. La apuesta por un avance que no siempre puede ser a través de un camino llano.

Fuente: Munné y Mac-Cragh (2006: 85)

Las variaciones metodológicas entre los diferentes ámbitos de la mediación tendrán lugar en el procedimiento, herramientas y técnicas empleadas por el mediador, pero la base filosófica es similar.

En relación a los ámbitos de intervención de la mediación son amplios y diversos: empresarial, laboral, consumo, ciudadana y comunitaria, familiar, escolar, salud, penal para jóvenes y adultos y medioambiental. A continuación nos centraremos en los ámbitos de intervención de la mediación vinculados con contextos de protección de bienestar social, concretamente comunitaria, intercultural, educativa y sanitaria.

Mediación ciudadana y comunitaria en el ámbito local

Se define a partir de la dualidad de tener un carácter transversal y, al mismo tiempo, un campo de actuación propio, 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; de ahí su implantación desde las administraciones locales. Como señalan Munné, Prokopljevic, Llorens et. Al. (2011), los conflictos propios de éste ámbito pueden dividirse en dos niveles: privado y público. Al primer nivel le corresponden los de

convivencia entre vecinos en espacios privados y, al segundo, los de convivencia en un entorno público. Entre los sectores de intervención destacamos: problemas de vecindad, ruido y contaminación acústica, alquileres y vivienda, actos incívicos, etc.. Se manifiesta a partir de tres objetivos: entender el conflicto como motor de cambio; promover la autonomía de las personas a través del empoderamiento (empowerment) del individuo y/o grupo, el reconocimiento del otro y 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 prácticas y experiencias de mediación en el ámbito local.

Respecto a la **mediación intercultural**, existen, fundamentalmente, dos visiones; una que concibe a ésta igual que la mediación ciudadana y comunitaria con la particularidad en la diferencia de la cultura de al menos una de las partes confrontadas y otra, la concibe de manera específica como facilitación de la comunicación entre partes de diferentes culturas.

Mediación en el ámbito escolar

La mediación en el ámbito escolar, como señalan Carrasco, Villá, Ponferrada y Casañas, 2011: 501- 503), debe considerarse de forma general como una estrategia de resolución dialogada y colaborativa de conflictos que, a diferencia de su aplicación en otros ámbitos, tiene también un carácter de intervención educativa intencional. Esto significa que, si bien todo el proceso de mediación en cualquier ámbito conlleva el aprendizaje de nuevos planteamientos de resolución de conflictos, la mediación en este ámbito es doblemente educativa. Por un lado, se produce una fuerte identificación entre el ámbito institucional donde puede surgir o puede hacerse evidente el conflicto –el escolar–y la actividad que allí se desarrolla –la educativa–. Por el otro, predomina el énfasis en la mediación escolar como una estrategia principalmente aplicada a los conflictos entre iguales y, por tanto, como un conjunto de elementos que deben ser aprendidos por parte del alumnado. Pero la filosofía desde la cual se impulsa la mediación en el ámbito escolar no es solo ni principalmente una cuestión de aprendizaje para el alumnado, tiene implicaciones para la transformación de toda la cultura escolar tradicional y de sus respuestas frente a los conflictos. La orientación pedagógica específica de la mediación escolar corresponde sobre todo a las fases previas, a formación en valores y educación en una cultura no violenta y también

entre adultos. Por consiguiente, es una herramienta de resolución de conflictos en el ámbito escolar, con efectos organizativos y económicos, dado que no está limitada a los miembros de la comunidad educativa.

Mediación en el ámbito de la salud

La mediación en el ámbito de la salud es una metodología alternativa para resolver disputas en el contexto sanitario a través de la figura profesional o de servicio del mediador. Esta mediación, como señalan Armadans et. al., 2011: 585-586) permite la gestión del cambio y el acompañamiento de las personas en los procesos de prevención, resolución, transformación o contención de las situaciones de conflicto. Una nueva manera de regular socialmente la intervención en la resolución de los conflictos, en la comunicación, en la educación y en la seguridad. También puede formar parte de los nuevos sistemas para gestionar los conflictos entre profesionales y usuarios de los hospitales y centros sanitarios, contribuyendo a una mejor gestión de los cambios, utilizando el diálogo como eje central de las intervenciones en la relación clínica. Como señala Lederach (1989) es importante tratar de construir espacios de paz en la vida cotidiana de una organización con el apoyo de procesos de diálogo basados en la cultura de la paz. Y, en este sentido, la mediación se podría establecer como una nueva metodología profesional vinculada a una nueva manera de vivir las relaciones personales en el seno del entorno laboral en el ámbito sanitario.

Conclusiones

La mediación, es una intervención social centrada en la gestión y resolución de conflictos que dispone de un marco teórico, normativo, principios, proceso, técnicas y características singulares y propias construidas a partir del enriquecimiento interdisciplinar y la sistematización de sus prácticas.

El crecimiento exponencial de los procesos conflictuales se produce en todos los ámbitos: familiar, legal, empresarial, laboral, cívico, internacional, consumo, etc. dado que el conflicto es parte inherente del ser humano y, por tanto, de las relaciones interpersonales, intragrupalas e interorganizacionales, por lo que el afrontamiento, abordaje y resolución forman parte también de la interacción social.

En la actual sociedad del conocimiento disminuye la disposición a aceptar las decisiones adoptadas de manera jerárquica, se demandan nuevas formas de adopción de decisiones y de

comunicación que incidan en una mayor implicación, capacidad y compromiso de la ciudadanía tanto en la definición de problemas como en la gestión de sus soluciones alternativas. La mediación nos aporta elementos sustantivos para emprender una nueva forma de concebir la realidad social e implementar intervenciones desde la autonomía de sus actores. Es necesario disponer de una ciudadanía en mayúsculas y la mediación puede ser un factor clave y materia prima para desarrollar el capital social y la inteligencia cooperativa, al servir no solo para facilitar la resolución alternativa de conflictos sino también para generar una nueva cultura ciudadana.

La creciente intervención profesional en la resolución de los conflictos, el impulso del desarrollo normativo en el ámbito nacional y autonómico y el incremento y favorables resultados de los servicios de mediación en el ámbito local en diferentes sistemas de protección, refuerzan los argumentos de quienes sostienen que la mediación es un servicio público eficaz para la resolución de los conflictos, problemas y disputas en múltiples contextos y tipos de problemas que acontecen en nuestras realidades locales globales.

Bibliografía

Alguacil, J. (2006). Barrios desfavorecidos, diagnóstico de la situación española. En Vidal, F, *La Exclusión Social y el Estado de Bienestar en España*. Madrid. FUHEM.

Alzate, R. (1998). Análisis y resolución de conflictos: una perspectiva psicológica. Bilbao: Universidad del País Vasco.

Amat, P; Barreiro, A y Tatter, M. (2006). Hacia un nuevo paradigma: La mediación apreciativa. *Jornadas de Diálogos apreciativos: el socio-construccionismo en acción*. Oñati, 10-11 abril.

Armadans, Mola, Aneas, Esparrica, Monge e Igual (2011). La mediación en el ámbito de la salud. En Casanovas, P., Magre, J. y Lauroba, M. E. (dirs.). *Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, 579-648.

Arriba, A. (2002). El concepto de exclusión en política social. Madrid: CSIC.

Bolaños I. (2007). Mediación transicional. *Portularia* 7 (1-2). 61-74.

Bush, R. y Folger, J.P. (2006). La Promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros. Buenos Aires: Granica.

Carrasco, Villá, Ponferrada y Casañas (2011). La mediación en el ámbito escolar. En Casanovas, P., Magre, J. y Lauroba, M. E. (dirs.). *Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, 497-578.

Casanovas, P., Magre, J. y Lauroba, M. E. (dirs.) (2011). *Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.

Castel, R. (1997). *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Buenos Aires: Paidós

Coob, S. (1994). A Narrative Perspective on Mediation. En Folger y Jonex, T. (comp.) *New Directions in Mediation. Communication, Research and Perspectives*. Londres: Sage Publications, 48-63.

Deustch, M. (1973). *The resolution of conflict: constructive and destructive processes*. New Haven y Londres: Yale University Press.

Dugan, M. (1996). A nested theory of conflict. *Women in Leadership*, 1 (1), 9-20.

Fernández, T. De Lorenzo, R. y Vázquez, A. (eds.). *Diccionario de Trabajo Social*. Madrid. Alianza Editorial.

Fisher, R. y Ury, W. (1996). *Obtenga el Sí: El Arte de Negociar sin Ceder*. Madrid: Ediciones Gestión.

Folger, J y Taylor, A. (1992). *Mediación. Resolución de conflictos sin Litigio*. México: Limusa.

Fresno, J. M. (ed.) (2007). *Poniendo en práctica la estrategia europea para la inclusión social. Del plano europeo al plano local*. Madrid: F. Luis Vives.

Fundación FOESSA (2008). *VI Informe sobre Exclusión y Desarrollo Social en España*. Madrid: Cáritas Española.

- (2012). *Exclusión y Desarrollo Social*. Madrid: Cáritas Española.

Galtung, J. (1995). *Investigaciones teóricas*. Madrid: Tecnos.

Giralt, P. y Miguel, S. (coords.) (2004). *Mediació comunitària i transformació social. Conceptualització i pràctiques Europees*. Barcelona: Fundació Pere Tarrés.

Grover, K; Grosch, J.K.; Olczak, P.V. (1996). *La mediación y sus contextos de aplicación*. Barcelona: Paidós.

Guillaume-Hofnung, M. (2009). *La Médiation*. París: Presses Universitaires de France.

Jurado, A. y Pérez, J. (2010). Dimensión territorial de la pobreza en España. *Revista Española del Tercer Sector*, 15, 23-31.

Laparra, M. (2010). El impacto de la crisis en la cohesión social o el surf de los hogares españoles en el modelo de integración de la sociedad líquida. *Documentación Social*, 158, 97-130.

Lederach, J.P. (1989). *Elementos para la resolución del conflicto*, México: Servicio de Paz y Justicia.

Montagud, X. (2012). Aproximación a los límites de la intervención social. Obstáculos y dificultades epistemológicas. En Fombuena, J. (coord.): *El trabajo social y sus instrumentos. Elementos para una interpretación a piacere*. Valencia: Nau Llibres, 109-133.

Moore, C. (1995). *El proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona: Granica.

Munné, M. y Mac-Cragh, P. (2006) *Los 10 principios de la cultura de la mediación*. Barcelona: Graó.

Munné, Prokopljevic, Llorens et. Al. (2011). Mediación ciudadana y comunitaria. En Casanovas, P., Magre, J. y Lauroba, M. E. (dirs.). *Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, 375-432.

Munuera, P. (2012a). J. M. Haynes, Perlman, Chandler y otros autores internacionales en el recorrido de mediación y Trabajo Social, *Portularia* 12 (2), 97-108.

- (2012b). Conflicto, Mediación y Trabajo Social. En Fombuena, J. *Trabajo Social y sus instrumentos. Elementos para una interpretación a piacere*. Valencia: Nau Llibres, 171-190.

Parkinson, L. (2005). *Mediación familiar: teoría y práctica. Principios y estrategias operativas*. Barcelona: Gedisa

Pastor, E. (2009). *Participación ciudadana y gestión de políticas sociales municipales*. Universidad de Murcia-Editum, Murcia.

- (2011): Evaluación del impacto de los mecanismos de participación ciudadana en la gestión y actores de las políticas públicas de bienestar social local. *Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional*, 7 (3) 76 - 105

Pastor, E. e Iglesias, E. (2011). La mediación intrajudicial como método de resolución de conflictos en el seno familiar. *Entramado* 7 (2). 72-87.

Redorta, J. (2004). Como analizar los conflictos: la tipología de los conflictos como herramienta de mediación. Barcelona: Paidós.

- (2007). Entender el conflicto. La forma como herramienta. Barcelona: Paidós.

Rodríguez, C. (2005). Innovaciones de la mediación: La mediación multiparte. Aplicaciones de la mediación al trabajo con grupos. *Trabajo Social Hoy* 52 (1), 135-145.

Rubin, J.Z.; Pruitt, D.G. y Kim, S.H. (1994). Social conflict: Escalation, stalemate and settlement. Nueva York: McGraw-Hill.

Soletto, H. y Otero, M. (2007). Mediación y solución de Conflictos. Habilidades para una necesidad emergente. Madrid: Tecnos.

Torrego, J. C. (2003) Mediación de conflictos en Instituciones educativas. Madrid: Narcea.

Ybelice, B. (2004). Inmigración, exclusión y construcción de la alteridad. La figura del inmigrante en el contexto español, FACES, Universidad Central de Venezuela.

Ury, W. (2005). Alcanzar la paz. Resolución de conflictos y mediación en la familia, el trabajo y el mundo. Barcelona: Paidós.

Villagrasa, C. (Cord.). (2004). La mediació. L'alternativa multidisciplinària a la resolució dels conflictes. Barcelona: Universidad de Barcelona y Pòrtic.

Vinyamata, E. (2004). Guerra y paz en el trabajo: conflictos y conflictología en las organizaciones. Valencia: Tirant lo Blanc.