

# LA MEDIACIÓ COMUNITÀRIA: MUNICIPI, COMUNITAT I CONFLICTE

*Amb la col·laboració de:*

*Ajuntament del Prat de Llobregat  
Associació Catalana pel Desenvolupament  
de la Mediació i l'Arbitratge (ACDMA)*

Revisió de textos:

*Montserrat Solera Porras*

© de l'edició: Fundació Carles Pi i Sunyer d'Estudis Autonòmics i Locals  
Barcelona, juny 2003

Dipòsit legal: B-26.316-2001  
ISSN: 1139-0212

**FUNDACIÓ CARLES PI I SUNYER**  
**D'ESTUDIS AUTONÒMICS I LOCALS**  
Gran Via de les Corts Catalanes, 491. Casa Golferichs  
08015 Barcelona  
Tel. 93-452 71 15 Fax 93-323 34 31  
e-mail: [fundacio@pisunyer.org](mailto:fundacio@pisunyer.org)  
<http://www.pisunyer.org>

## ÍNDIX

<b>El Congrés de Mediació Comunitària del Prat de Llobregat</b> .....	5
<b>Mediació i participació</b> .....	7
<i>Pere Alcober i Solanas</i> , diputat de Participació Ciutadana i president de l'Organisme Autònom Flor de Maig	
<b>La justicia pactada: una alternativa para la resolución de conflictos</b> .....	9
<i>Àngel Garcia i Fontanet</i> , magistrat i president de la Fundació Carles Pi i Sunyer	
<b>¿De una técnica de mediación a una cultura de la vinculación?: algunas consideraciones sobre los desarrollos de la mediación en Europa</b> .....	17
<i>Johan Deklerck</i> , investigador de la Universitat Catòlica de Lovaina (Bèlgica)	
<b>Accions cíviques i mediació a la comunitat: un projecte de convivència ciutadana</b> .....	31
<i>Xavier Jiménez Terrer</i> , Ajuntament del Prat de Llobregat	
<b>Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI)</b> .....	41
<i>Carlos Giménez Romero</i> , director del SEMSI	
<b>I... per què no educar, també, les relacions?</b> .....	47
<i>Fina Dantí i Núria Villanueva</i> , mediadores de l'Associació Catalana pel Desenvolupament de la Mediació i l'Arbitratge	
<b>La mediación, una herramienta útil en la Justicia penal</b> .....	51
<i>Charo Soler Roque</i> , mediadora en l'àmbit penal	



## EL CONGRÉS DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA DEL PRAT DE LLOBREGAT

Ara fa dos anys, durant els dies 21, 22 i 23 de novembre de 2000, es va celebrar en el municipi del Prat de Llobregat el Primer Congrés de Mediació Comunitària: Municipi, Comunitat i conflicte, organitzat per l'Ajuntament del Prat de Llobregat, la Fundació Carles Pi Sunyer i l'Associació Catalana pel Desenvolupament de la Mediació i l'Arbitratge (ACDMA).

Aquest Congrés tenia com a objectiu ser punt de trobada per fer una reflexió conjunta d'individus, col·lectius, entitats, ajuntaments i altres institucions públiques o privades, interessades en la mediació i en la seva implantació a la comunitat i als municipis de Catalunya.

Durant el Congrés es van tractar temes com la viabilitat dels serveis de mediació als municipis, el paper de cada un dels agents socials vers la mediació, el coneixement del treball de les universitats, les propostes dels col·legis professionals i el tractament de les possibilitats de la mediació en temes d'exclusió i interculturalitat. També es va fer incidència en aspectes com la participació ciutadana, el present i el futur de la mediació i la visió del món associatiu, entre d'altres.

Hi van assistir prop de 250 persones, representants de més de 50 municipis de Catalunya i de la resta de l'Estat espanyol, amb una important participació de representants polítics vinculats al món local, Diputació de Barcelona, Generalitat de Catalunya, alcaldes i regidors de diferents municipis (el Prat de Llobregat, Terrassa, Badalona, Mataró, Sitges, Sant Feliu de Llobregat, Rubí, Valls, etc.), els quals, a través de les seves ponències i/o intervencions, van prendre un compromís per la mediació o la van considerar com una possibilitat propera.

Més enllà de valoracions positives, es vol considerar aquest Congrés com un punt més d'un camí iniciat a principis dels anys noranta i que té com a destí final la implantació de la mediació en els municipis, però també la seva implantació en altres àmbits.

En aquest sentit, en els dos darrers anys, s'han donat canvis significatius en la implantació de la mediació a Catalunya.

El 13 de gener de 2001 va entrar en vigor la Llei 5/2000 sobre la responsabilitat penal del menor. Aquesta Llei obre un espai per a la mediació entre el menor infractor i la víctima, quan valora positivament la reparació del dany sofert per la víctima com a conseqüència del delicte comès. Aquesta Llei dona millor cobertura –i l'amplia a infractors d'edats compreses entre els 14 i 18 anys– al Programa de mediació i reparació a la víctima del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, ja existent des de maig de 1990.

Més endavant, el 15 de març, s'aprova la Llei 1/2001 de mediació familiar de Catalunya, conseqüència del nou Codi de Família de Catalunya (Llei 9/1998 de 15 de juliol), que en el seu article 79.2 preveu la mediació familiar pels casos de nul·litat, divorci o separació quan ho demana un dels cònjuges i el jutge corresponent ho considera necessari. El Decret 139/2002, de 14 de maig, desplega la citada Llei i marca les pautes generals de com s'ha d'estructurar la mediació familiar pública i com s'ha de dur a la pràctica.

Amb aquesta Llei es crea el Centre de Mediació Familiar de Catalunya, depenent del Departament de Justícia, amb l'encàrrec d'estructurar la posada en pràctica de la Llei i d'habilitar els professionals que podran dur a terme les mediacions que se'n desprenguin. Aquests professionals, amb la formació especialitzada corresponent, hauran de pertànyer als col·legis professionals dels advocats, psicòlegs, educadors socials, pedagogs o treballadors socials.

L'aprovació de la Llei de mediació familiar, per la seva importància en aquest àmbit, ha centrat quasi tot

el debat sobre la mediació en els dos darrers anys. A pesar d'aquesta realitat, en d'altres àmbits s'ha seguit treballant.

Els alcaldes i regidors dels ajuntaments –i la seva important presència al Congrés així ho demostra– veuen la mediació municipal (joves, veïnatge, pares-fills, interculturalitat, seguretat, etc.) com un nou paradigma, com un conjunt de noves fórmules de resolució de conflictes dins de la comunitat, des del compromís amb la ciutadania. Un nombre cada vegada més gran d'ajuntaments inicia experiències, sent conscients que l'Administració local, com administració més propera al ciutadà, ha de prendre la iniciativa.

En molts municipis de Catalunya s'ha implantat la figura del mediador intercultural, un professional a cavall entre el mediador tradicional (un tercer neutral entre parts) i un traductor cultural, amb l'objectiu d'acompanyar als immigrants (bàsicament provinents del Magrib, Àfrica subsahariana i Amèrica llatina) en la seva integració al nostre país i ajudar-los a superar els conflictes provocats per les seves dificultats idiomàtiques i de diferències culturals.

A nivell d'ensenyament, s'ha donat un salt qualitatiu en la implantació de la mediació a l'escola. Sense ser una pràctica generalitzada, cada cop hi ha més experiències, algunes força interessants, a partir d'integrar crèdits variables sobre l'educació per la pau, tallers de mediació en la formació per als alumnes de secundària, així com la creació d'equips de mediadors integrats per professorat i alumnes, per a conflictes dins de l'escola.

El camí s'ha iniciat, però encara queda molt per recórrer. Es necessita continuar un debat que acompanyi les diferents experiències que es van afegint a les ja existents. És per aquest motiu que en aquest document hem volgut integrar algunes de les ponències presentades en el Congrés celebrat en el municipi del Prat del Llobregat, fent un petit repàs als diferents àmbits (penal, escolar, intercultural, municipal, seguretat) on s'aplica la mediació en el nostre país.

També afegim en aquesta publicació el repàs que ens va fer el Sr. Johan Deklerck (Bèlgica) sobre la situació de la mediació a Europa. En aquest sentit té molta importància la celebració durant els dies 10, 11 i 12 d'octubre de 2002 a Oostende (Bèlgica) de la Segona Conferència Internacional del Fòrum Europeu de Mediació entre Víctima i Infractor i Justícia Restaurativa, que ha aplegat unes 200 persones per reflexionar i debatre sobre les diferents experiències dutes a terme a Europa.

La propera cita important és la que estarà emmarcada dins dels actes del Fòrum Mundial de les Cultures a Barcelona el mes de juny de 2004.

*Comité Organitzador del Congrés del Prat de Llobregat*

## MEDIACIÓ I PARTICIPACIÓ

*Pere Alcober i Solanas*

Diputat de Participació Ciutadana  
President de l'Organisme Autònom Flor de Maig

La mediació, en l'àmbit de la comunitat, és un privilegiat espai de participació ciutadana on es facilita que les parts valorin la viabilitat de les diferents alternatives plantejades de manera voluntària i en un marc de confidencialitat.

La ubicació d'un equipament per a toxicòmans, la presència a l'escola de nens i nenes provinents d'altres països amb trets culturals diferents als nostres, la conciliació de les diferents necessitats per a l'ús dels espais públics, etc., són qüestions que requereixen la participació de tots els sectors implicats. Cal, doncs, nous plantejaments, noves metodologies per avançar en la construcció de les nostres comunitats.

La mediació és un sistema de gestió de conflictes, un escenari on dues o més parts enfrontades prenen protagonisme en la recerca de solucions, on s'escolta cadascun dels posicionaments i s'arriba a solucions negociades i consensuades amb el compromís de complir allò pactat. Tot aquest procés està dirigit per un tercer neutral orientat cap a la consecució d'un acord satisfactori per a les parts, tot respectant els seus interessos i les seves diferències, on tots guanyen i cap perd.

La mediació, a diferència d'altres sistemes de resolució de conflictes, fa que tota la responsabilitat recaigui en les parts, que són qui finalment gestionaran el conflicte. La mediació es pot aplicar en diversos àmbits: familiar, comunitari, empresarial, per resoldre conflictes entre els ciutadans i les administracions, o entre administracions, etc.

El repte que se'ns presenta avui en dia és crear un llenguatge comú i una metodologia pròpia a casa nostra, anar definint com es poden impulsar els serveis de mediació des dels nostres municipis, quin és el millor model a implantar, quin paper pren l'Administració, etc.

Impulsar els serveis de mediació en la comunitat ha de ser una clara aposta política per aprofundir en el concepte de democràcia, per cercar solucions compartides que millorin la qualitat de vida de la ciutadania. Quan des de l'Administració s'ha de donar resposta a una necessitat social és previsible –fins i tot diríem que normal– l'aparició d'un conflicte, que pot esdevenir en una oportunitat si es gestiona, ja que legitimarà la decisió final presa i compartida per totes les parts.

Per tant, la clau resideix en la participació i en la negociació en la presa de decisions públiques; davant d'això se'ns planteja un interrogant: negociar-participar, quan? La seva resposta condicionarà el model de participació que es pretengui impulsar. Habitualment, primer hi ha hagut un projecte públic i posteriorment una fase de consulta ciutadana, les propostes de la qual s'han tingut o no en consideració, produint, de vegades, un efecte contrari al pretès inicialment, ja que la ciutadania pot percebre que no s'han tingut en compte les seves aportacions, si més no, les més importants.

Un altre model pretén que la ciutadania pugui opinar des de l'inici del procés. Aquesta manera de prendre algunes decisions públiques segurament reforçarà el compromís dels ciutadans davant d'aquelles situacions en què cal donar una resposta, i el de l'Administració en haver complert l'interès dels ciutadans.

Tant si parlem de mediació com si ens referim a la participació ciutadana en general, no es pot perdre de vista que són conceptes assentats en bases clarament ideològiques on la voluntat de les parts i l'esperit de treure un profit pedagògic i democràtic han de quedar clars abans i després del procés. Només amb aquesta voluntat s'avançarà en el camí de l'aprofundiment de les relacions ciutadanes –i també amb l'Administració– i, de ben segur, trobades com la del Congrés del Prat de Llobregat ajuden a establir els paràmetres que impulsen, a casa nostra, experiències que demostren que és possible arribar-hi.





## LA JUSTICIA PACTADA: UNA ALTERNATIVA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

*Àngel Garcia i Fontanet*  
Magistrado  
Presidente de la Fundació Carles Pi i Sunyer

La sociedad del siglo XXI ha heredado toda la conflictividad socio-jurídica acumulada en la centuria que acaba y que, con frecuencia, no ha sido abordada de forma satisfactoria. Y aunque no es el momento de valorar esa herencia plural, compleja y, a veces, contradictoria, es oportuno, sin embargo, destacar, en el mundo jurídico, una serie de ideas que gozan de amplia aceptación: la desmitificación de la Ley como única fuente de Derecho; el malestar y desconfianza de los ciudadanos con el sistema legal; la existencia y reconocimiento de una serie de valores y derechos previos y superiores a la Ley; así como la conveniencia de la participación ciudadana en la gestión/solución de los problemas que conocen y les afectan.

No se trata de renunciar a los efectos positivos derivados del monopolio jurídico del Estado en cuanto generador de seguridad para toda la comunidad, especialmente, para los sectores sociales menos favorecidos; ni tampoco se propugna una privatización de las vías solucionadoras de los conflictos entre los ciudadanos o entre éstos y las Administraciones públicas.

Lo que se busca, partiendo de la experiencia adquirida, es un sistema de aplicación del ordenamiento jurídico combinador de los aspectos positivos del vigente con las modificaciones necesarias para su adaptación a la actual demanda social.

Los reproches imputados a este sistema, entre otros, son: inaccesibilidad, lejanía, autoritarismo, oscuridad, lentitud, carestía y falta de adaptación social.

La *inaccesibilidad y lejanía* de los Juzgados/Tribunales del Estado para los ciudadanos son notas manifiestas. No es necesario acudir a la estadística; basta con indicar que, en Cataluña, con una población de 6.000.000 de personas físicas y un gran número de personas jurídicas, son sometidos a los Tribunales contencioso-administrativos unos 16.000 recursos anuales. Una de tres: las Administraciones públicas funcionan rozando la perfección, o los ciudadanos ignoran sus derechos, o piensan que la vía judicial no está a su alcance o no les ofrece suficientes garantías.

Además, muchos de los que acuden –alrededor del 65% según esos Tribunales– carecen de razón y derecho. Pensar que los que no litigan es porque están en la misma o peor situación sería incurrir en optimismo social.

La realidad es que muchos de los que protestan lo hacen sin motivo y, simplemente, por disponer de los medios para hacerlo, y que el silencio de los que callan es debido a esa falta de medios o de conocimientos.

*Autoritarismo:* la aplicación de la Ley es función propia y exclusiva del juez/Tribunal. La relación con los verdaderos interesados es, prácticamente, nula. El diálogo personal con el Tribunal, inexistente. Los escritos y la intervención de los asistentes técnicos sustituyen aquel conocimiento personal que, a veces, es imprescindible.

El Tribunal nada o poco sabe del ciudadano; éste conoce al juez, a distancia, o bien por la información que le proporciona su letrado. La deshumanización del proceso judicial es notable. El diálogo siempre necesario se encuentra a faltar, de manera especial, en aquellos procesos, en los que están presentes factores humanos o personales.

*Oscuridad:* no es preciso acudir al anecdotario para admitir la realidad de este defecto. Ritualismo

innecesario; formalismo obsoleto; lenguaje con frecuencia tecnicista; citas, a veces, en idiomas carentes de uso social; discursos jurídicos que no vienen al caso y que más bien parecen destinados a demostrar la erudición del Tribunal o de los letrados para obtener ascensos o fama. Lo que se necesita son escritos o alegaciones breves, sencillos y claros, dotados de la necesaria fundamentación jurídica y dirigidos al núcleo de la controversia, y decisiones revestidas de idénticos requisitos.

Los procesos son para solucionar conflictos de manera justa, razonable, inteligible y en un tiempo y con un coste asumibles. Mientras dos millones de procesos están pendientes en los Juzgados/Tribunales, los artificiosos lucimientos personales carecen de toda justificación social. Atender a esos millones de personas, por respeto a sus derechos humanos/civiles, es la principal obligación de todos.

*Lentitud y carestía:* se han realizado esfuerzos para afrontar estas lacras. La lentitud se aprecia, particularmente, en los procesos civiles y contencioso-administrativos, a pesar de que en éstos la creación de los Juzgados y la promulgación de la Ley de 1998 –en especial, la introducción del procedimiento abreviado– han producido una notoria aceleración procesal. Es de esperar que la Ley 1/2000, de Enjuiciamiento Civil (en adelante LEC 2000), consiga iguales mejoras en los procesos civiles. La lentitud, sin embargo, subsiste.

El coste que para la tutela judicial significan los honorarios de abogados, peritos y procuradores resulta, con frecuencia, prohibitivo. En esta materia están presentes la oscuridad, el abuso, el descontrol y el corporativismo. La asistencia jurídica gratuita constituye un remedio insuficiente.

*Falta de adaptación social:* la falta de sintonía, en ciertos casos, entre las decisiones judiciales y la realidad social, es notoria.

La formación de los jueces, su extracción y medio social, su ideología, sus saberes, no son los más idóneos para abordar una gama de problemas situados, a veces, fuera del campo de su experiencia. El reciente envío a los jueces británicos por parte de una institución jurídica oficial de un catecismo o guía de información de homosexuales, travestís, mujeres, menores y madres trabajadoras, alerta sobre esa carencia de conocimientos y pone de manifiesto que estamos ante un problema desgraciadamente generalizado.

Sería precipitado, no obstante, deducir de los citados defectos que el sistema estatal de justicia pública u oficial no presenta aspectos positivos.

Por el contrario, en líneas generales, se dispone de un servicio judicial integrado por jueces y personal colaborador profesionales, dotados de un apreciable nivel de capacidad técnica y de neutralidad e independencia del Estado y de las partes. Todo es susceptible de mejora, pero esos activos no son despreciables.

La organización de Justicia goza de arraigo y tradición, de no fácil adquisición; posee experiencia y autoridad; y, bien asistida y gestionada con criterios realistas, es capaz de producir excelentes resultados.

También los profesionales jurídicos realizan aportaciones valiosas en defensa de la Ley y el Derecho.

Las ventajas de una justicia privada, en aquellas materias que su naturaleza lo autorice, son importantes: rapidez, menor coste, confidencialidad, especialización, evitación de rompimientos en las relaciones inter partes, etc.

Junto a estas tradicionales ventajas, son de apreciar en la justicia privada los siguientes beneficios:

- a) Una disminución de la litigiosidad ante los Tribunales;
- b) Un incremento de la paz social;
- c) Una superior valoración de la cultura del pacto y de la negociación;
- d) Una función didáctica o pedagógica sobre todos los intervinientes;
- e) Un mejor conocimiento por parte de todos los ciudadanos del sistema legal, es decir, de sus derechos y obligaciones; y

- f) Un aumento de la confianza de los ciudadanos en los Tribunales en cuanto colaboradores en la solución de sus conflictos, así como una ampliación de la experiencia de los jueces al desempeñar unas funciones distintas de las tradicionales.

Las limitaciones posibles de peligros o inconvenientes también existen: la ausencia de garantías, los abusos, el coste, el elitismo, la ausencia de autoridad o de medios para la ejecución de sus decisiones o para la adopción de medidas cautelares, la parcialidad, etc.

## **I. Manifestaciones de la conciliación/arbitraje/mediación en la legislación española**

Uno de los principios del actual sistema jurídico viene representado por el monopolio del Estado en la aplicación del ordenamiento legal; en algunos sectores, como en el Derecho penal, de forma casi exclusiva; en otros, como en el Derecho privado, limitado a los conflictos no arreglados inter partes o no sometido a la decisión compartida o no de terceros.

Pero esta regla general muestra importantes excepciones, incluso en la esfera del Derecho público, penal, administrativo, procesal, etc.

Es de interés la enumeración de estas excepciones, a fin de poner de relieve la presencia en la legislación española de determinadas manifestaciones, en todos los campos, de la justicia privada.

### **1. Conciliación**

La conciliación, como un medio de alcanzar un convenio entre las partes evitador del proceso, está prevista tanto en lo civil y lo penal como en lo contencioso y lo laboral.

#### **1.1. Civil**

La conciliación en el proceso civil viene recogida en los artículos 460/480 de la LEC de 1881, como potestativa de las partes, mantenidos como vigentes hasta la aprobación de la futura Ley de Jurisdicción Voluntaria, por la disposición derogatoria única 1.1ª de la LEC 2000.

La posibilidad de conciliación está presente, de una u otra manera, en los artículos 19.1, 414.2, 415, 428 y 517.2 de la LEC 2000.

#### **1.2. Penal**

En los artículos 278 y 809 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal (LECrim) se establece la obligatoriedad de intento de conciliación, como requisito previo, para la perseguibilidad de los delitos de calumnia e injurias, calificados de privados.

Los artículos 19 y 51 de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, de responsabilidad penal de los menores, establecen que la conciliación ocasiona el sobreseimiento del expediente o el deje sin efecto de la medida impuesta.

#### **1.3. Contencioso-administrativo**

El intento de arreglo, total o parcial, es una de las principales innovaciones del actual proceso contencioso-administrativo (art. 77 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa de 1998); a esta misma filosofía, en la antecedente vía administrativa, responden los artículos 88 y 107 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Es de notar, en esta materia, el compromiso del Gobierno (disposición adicional 2ª de la Ley 4/99, de 13 de enero), de remitir a las Cortes Generales un Proyecto de Ley reguladora de la conciliación administrativa como medio sustitutivo de los recursos de esa naturaleza.

#### 1.4. Social o laboral

La conciliación desempeña una importante función en los conflictos sociales. Así, en los artículos 63 y siguientes del Real Decreto Legislativo 2/95, de 7 de abril, se establece, como la general, la conciliación administrativa como requisito previo al ejercicio de acciones ante los Tribunales; tentativa de convenio entre las partes que se reitera una vez iniciado el correspondiente proceso (art. 82.2 del mismo texto legal).

La conciliación se exige, asimismo, en el proceso de conflictos colectivos (art. 24 del Real Decreto-Ley 17/77, de 4 de marzo, y 154.1 del Real Decreto Legislativo 2/95, de 7 de abril).

#### 2. Mediación (Transacción)

Igual como sucede con la conciliación, la mediación (transacción) forma parte del ordenamiento civil, penal, contencioso-administrativo y social.

##### 2.1. Civil

La transacción como medio de evitar o poner fin a un pleito viene recogida en los arts. 1809/1819 del Código Civil, así como en el 2011 de la LEC de 1881, cuando se trate de bienes de menores e incapacitados.

También se contempla, como posibilidad de carácter general, en los arts. 414.2, 415, 428 y 517.2 de la LEC 2000.

Es de destacar que, en el Parlament de Catalunya, se encuentra para su trámite y, en su caso, aprobación, un Proyecto de Ley de mediación familiar, que constituye un texto pionero en España sobre esta materia.

##### 2.2. Penal

Es conocido que la LECrim de 1882 autoriza la acumulación en el proceso penal, de la acción civil, para lograr el reconocimiento de los daños/perjuicios ocasionados a las víctimas del delito.

Esa acumulación, sin embargo, no desnaturaliza al carácter de la acción civil, lo que hace que acerca de ella se pueda pactar o transigir (art. 1813 del Código Civil), y como se dispone, igualmente, en los arts. 106, 107 y 117 de la Ley procesal penal.

El Código Penal, en su artículo 130.4º, regula el perdón del ofendido, como una causa de extinción de la responsabilidad penal, cuando así lo prevea la Ley, esto es, en los delitos de descubrimiento/revelación de secretos, calumnia/injuria y daños por imprudencia (arts. 201.3, 215.3 y 267 del Código Penal).

La incidencia de los acuerdos entre las partes, en los procesos penales, se acrecienta, a consecuencia de dos directrices legales que han sido objeto de potenciación: el principio de oportunidad y los efectos favorables para el autor del delito de la reparación a las víctimas.

El principio de oportunidad, que permite decidir acerca de la conveniencia de ejercer o no la acción penal, ensancha el campo de los acuerdos. Este principio, en el Código Penal de 1995, rige, en los delitos de chantaje, contra la libertad sexual, societarios, contra el mercado y los consumidores y sobre la propiedad intelectual e industrial. También en los arts. 18/19 de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, de responsabilidad penal de los menores.

En el mismo texto legal, la reparación de las víctimas, que obliga a la adopción de los oportunos acuerdos, opera a favor del delincuente al ser considerada: como circunstancia atenuante; para favorecer la suspensión o sustitución de la pena; para la cancelación de antecedentes penales; y como causa de exención/reducción de penas. Igual ocurre en el art. 19 de la citada Ley de menores, en el que la reparación provoca el sobreseimiento del expediente.

En la LECrim, desde siempre, la conformidad del acusado (arts. 655 y 688 y siguientes) ha sido motivo de terminación inmediata del juicio, así como de impedir al Tribunal el pronunciamiento de una condena superior a la aceptada por el acusado. Esta finalización por conformidad se admite en los arts. 32 y 36 de la Ley Orgánica 5/2000.

El acuerdo del imputado, expreso o tácito, posibilita los juicios rápidos regulados como modalidades del procedimiento abreviado, en los arts. 789.5 5ª y 790 de la citada Ley.

### **2.3. Contencioso-administrativo**

La mediación opera también en las esferas administrativa y contenciosa. Su regulación se encuentra en los mismos textos legales que los que contemplan la vía conciliatoria.

### **2.4. Social o laboral**

Lo mismo sucede en el campo laboral. Aquí, además, la mediación se prevé, expresamente, en los arts. 9º del Real Decreto-Ley 17/1977, de 4 de marzo –cuando atribuye a la Inspección de Trabajo una función mediadora desde que se comunica la huelga hasta la solución del conflicto– y 2º del Decreto de 23 de noviembre de 1979 –al establecer las competencias del Instituto de Mediación, Arbitraje y Conciliación.

## **3. Arbitraje**

El arbitraje puede ser definido como el convenio de someter a la decisión de terceros las cuestiones litigiosas de libre disposición presentes o futuras.

### **3.1. Civil**

Su completa regulación se encuentra en la citada Ley 36/88, de 5 de diciembre, de Arbitraje.

### **3.2. Penal**

La posibilidad de encomendar a personas públicas, distintas del Estado o privadas, la aplicación del Derecho penal es inexistente. El derecho a castigar es competencia exclusiva del Estado. Los delitos privados o semipúblicos pueden o no ser promovidos por las personas legitimadas para decidirlo, pero una vez iniciado el proceso la declaración de responsabilidad o de inocencia y la determinación/aplicación de la correspondiente pena se escapa a su voluntad. La administración privada del Derecho penal queda totalmente prohibida.

### **3.3. Contencioso-administrativo**

El arbitraje está presente en los ámbitos administrativo y contencioso, en los mismos términos que los expuestos en la conciliación/mediación.

### **3.4. Social o laboral**

Idéntica afirmación debe hacerse en la esfera laboral; en su normativa se encuentran determinadas previsiones referidas a materias concretas, como son los conflictos colectivos o en materia electoral (arts. 24/25 del Real Decreto-Ley 17/1977, de 4 de marzo, art. 76 del Estatuto de Trabajadores, y art. 28 y siguientes del Real Decreto de 9 de septiembre de 1994).

**II. Las vías alternativas en el Libro Blanco de la Justicia, en el Informe sobre la Justicia en Cataluña de la Fundació Carles Pi i Sunyer y en el libro Del modo de arreglar la Justicia editado por el Tribunal Supremo en el otoño de 2000**

El Consejo General del Poder Judicial, en 1997, realizó una radiografía sobre el estado de la Administración de Justicia en España. Entre sus omisiones se encuentra un análisis del coste económico del proceso, así como de las vías complementarias/alternativas para la solución de la litigiosidad.

Únicamente en su capítulo I, dedicado al acceso a la Justicia, se hace una breve indicación a la tendencia a potenciar la intervención del abogado en las actividades de mediación, transacción y arbitraje con el objetivo de disminuir el número de asuntos que acceden a los Juzgados/Tribunales.

Diferente actitud es la mantenida en el *Informe Pi i Sunyer sobre la Justicia en Cataluña*, de 1998, al dedicar una de sus partes –concretamente la sexta, compuesta de dos capítulos– a las vías alternativas.

En el capítulo I se comenta la propuesta del Anteproyecto de Ley sobre organización y funcionamiento de la Justicia municipal de paz en las ciudades. Es de notar que las líneas generales de esta propuesta han sido recogidas en el Proyecto de Carta Municipal de Barcelona aprobado por el Ayuntamiento de esta ciudad.

En el Capítulo II, bajo la rúbrica “Los mecanismos de colaboración y sustitución de la justicia ordinaria”, se hace una exposición del fenómeno de las formas alternativas de resolución de disputas, de sus beneficios e inconvenientes, clases, y sistemas alternativos, en los EE.UU., Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Finlandia, Francia, Reino Unido, España y Cataluña.

En la misma línea, el Tribunal Supremo, en el mencionado libro, hace un detallado desarrollo de las medidas de evitación del proceso en las vías civil, penal, contenciosa y laboral. Encabeza esa exposición recomendando la intervención mediadora, en general, de los Juzgados/Tribunales, en estos términos: «Se establecerá en todo tipo de procesos, en la medida en que lo permita su respectiva naturaleza y con independencia de los trámites previos de evitación del proceso que procedan, la preceptiva intervención del Juzgado o Tribunal para instar a las partes a alcanzar acuerdos que una vez incorporados al proceso pongan fin al mismo y eviten nuevas controversias judiciales sobre la misma cuestión».

La nueva redacción del artículo 2.1 de la Ley Orgánica del Poder Judicial añade al mismo un segundo inciso con la siguiente redacción: «Corresponde igualmente a los Jueces y Tribunales instar de las partes a que lleguen a un acuerdo que evite el proceso o, en su caso, que ponga fin al mismo».

Seguidamente se examina la aplicación de esas medidas en cada uno de los procesos:

*Proceso civil:* Arbitraje. Se deberán adoptar medidas que faciliten el recurso al arbitraje, y doten de mayor ejecutividad a la designación de árbitros por las partes, evitando la necesaria formalización judicial del mismo y limitando las causas de nulidad del laudo arbitral.

*Conciliación previa:* Se establecerá la conciliación previa en los procesos en los que pueda ser eficaz esa figura, como requisito de trámite dirigido a evitar el proceso, sin perjuicio de la posible transacción judicial ulterior.

*Mediación en procesos de familia:* Se crearán equipos disciplinares o multidisciplinarios, que colaborarán con los Juzgados de Familia, y cuya actuación irá dirigida a conciliar los posibles intereses contrapuestos en este ámbito.

*Proceso penal:* Se procurará evitar la incoación o, en su caso, se procurará la finalización del proceso penal cuando se haya producido la reparación inmediata y total del daño causado a particulares e intereses públicos en supuestos de infracciones menos graves sin violencia o intimidación ni grave peligro para la vida e integridad de las personas, previa propuesta del Ministerio Fiscal ratificada de conformidad por los representantes de los intereses afectados.

Será obligatorio informar a la víctima y al presunto delincuente de dicha posibilidad en su primera declaración o comparecencia.

Se establecerán medidas reparatoras que, en los referidos casos, sustituyan a las penas que actualmente corresponden a las infracciones cometidas.

*Mediación:* La legislación establecerá de modo expreso la posibilidad de introducir la mediación en determinados procesos penales y en relación con ciertas infracciones, con sobreseimiento de la respectiva causa.

*Proceso contencioso-administrativo:* Se procederá a potenciar los procedimientos extrajudiciales –arbitraje, mediación, conciliación, transacción– que eviten la iniciación del proceso, previa identificación de las materias susceptibles de ser objeto de tales procedimientos.

*Proceso laboral:* Se deberá posibilitar que, con carácter general, cualquier materia laboral pueda someterse a conciliación previa, con independencia de aquellas modalidades procesales en las que dicho requisito procesal no deba ser preceptivo.

Se regulará adecuadamente el arbitraje laboral o, en su caso, se modificará la Ley de Arbitraje con el fin de incluir en ésta el arbitraje laboral, potenciándose igualmente las fórmulas de mediación y conciliación acordadas en la negociación colectiva intersectorial.

\* \* \*

El proceso es un mal y la apuesta del Tribunal Supremo de Justicia a favor de los sistemas complementarios/alternativos y de las medidas evitadoras de los procesos judiciales, merece ser destacada, como una novedad importante producida en la cúspide de la Justicia del Estado, con lo que significa de reconocimiento de aquel mal y de los déficits existentes en el ejercicio de la jurisdicción.

El camino de las necesarias reformas está abierto. Ahora se trata de seguirlo.

El cambio precisa de una serie de transformaciones a fin de pasar de un sistema de aplicación autoritaria de la Ley a otro de carácter consensuado o pactado en aquellas materias que su naturaleza lo permita.

Es necesario un sistema de Justicia dotado de componentes públicos y privados en régimen de colaboración.

Esta nueva Justicia, más humana, próxima, rápida, accesible, participada, comprensible y adaptada a la realidad/pluralidad social, constituye uno de los objetivos a alcanzar en este amanecer del siglo XXI.





# ¿DE UNA TÉCNICA DE MEDIACIÓN A UNA CULTURA DE LA VINCULACIÓN?

## Algunas consideraciones sobre los desarrollos de la mediación en Europa

*Johan Deklerck*

Investigador de la Universidad Católica de Lovaina (Bélgica)

### 1. LA MEDIACIÓN MÁS ALLÁ DE LAS FRONTERAS NACIONALES BELGAS

En los últimos años he tenido la oportunidad de entrar en contacto con la mediación en diferentes países europeos.

En primer lugar con el trabajo del grupo de investigación "Penología y Victimología" (P&V) dirigido por el catedrático T. Peters y del cual formo parte, y que a principios de la década de los noventa ya se dedicaba a investigar las posibilidades de la mediación para adultos en el contexto penal, así como en el contexto más amplio de la *justicia restaurativa*. De este trabajo surgieron diferentes proyectos de investigación centrados en diferentes aspectos de la mediación. La investigación de acción dio como resultado el proyecto sobre la mediación para la reparación en casos de criminalidad grave; un proyecto, a la sazón, bastante novedoso al que se dispensó mucha atención en el extranjero. Fue así como nuestro grupo de investigación se convirtió en uno de los precursores en Europa de la justicia restaurativa, con experiencias sobre las posibilidades de una justicia restaurativa en las diferentes fases de la administración de justicia penal<sup>1</sup>. La última investigación, que está a punto de concluirse, sobre las posibilidades de una detención orientada a la reparación, es decir, la mediación entre los agresores y las víctimas en la prisión, constituye la pieza final. El resultado de estas investigaciones ha sido una mayor transparencia en la política judicial y la elaboración y realización de proyectos de mediación en los diferentes distritos judiciales de Bélgica, así como la creación de un organismo coordinador denominado "Suggnomé", que colabora estrechamente con nuestro grupo de investigación. En relación con los jóvenes se investigaron sobre todo las posibilidades de derecho a la reparación para menores de edad. Dichas investigaciones fueron llevadas a cabo por el OnderzoeksCentrum voor JeugdCriminologie (O.C.J.C., Centro de Investigación de Criminología Juvenil) dirigido por el catedrático L. Walgrave. Una investigación interesante es la que se realiza actualmente sobre las posibilidades de *'group conferencing'*<sup>2</sup> (conferencia de grupo) en el contexto belga; un tema con el cual no estamos muy familiarizados en Europa.

El trabajo realizado por el grupo de investigación "P&V" constituyó la base del recién creado Foro Europeo para la Mediación entre Víctima y Agresor y Justicia Restaurativa<sup>3</sup>. La creación de este Foro fue preparada, entre otros, por un Congreso Internacional que se celebraba en Lovaina (Bélgica), con el título de "Victim-Offender Mediation in Europe. Making Restorative Justice Work", y en el cual participaron 24 países. Los numerosos contactos, congresos internacionales, cursillos y estudios en Europa –también en colaboración con Canadá y Estados Unidos– organizados (entre otros) por nuestro grupo de investigación contribuyeron a este Foro y forman una red cuyo centro es Lovaina. Estos contactos dieron como resultado este Foro Europeo, que pretende coordinar las consultas, recopilar experiencias y hacer las veces de abanderado de la *mediación en el contexto penal* y de la *justicia restaurativa* en general. En este contexto se desarrolló nuestro Proyecto de investigación sobre las posibilidades de una prevención fundamental en la enseñanza (1994). Más adelante trataré con mayor detalle este proyecto y los estrechos vínculos entre la prevención y la mediación. Aquí quisiera decir tan sólo que la investigación, que en un principio se llevó a cabo en

<sup>1</sup> Se trata de todas las fases que van desde antes de la intervención judicial hasta la fase de detención.

<sup>2</sup> Tiene que ver con procesos de mediación en un amplio círculo de implicados, que fueron redescubiertos en sociedades primitivas, principalmente los Inuit y los indios del Canadá, los Maori en Nueva Zelanda y los aborígenes de Australia.

<sup>3</sup> El Foro quiere establecer el intercambio y la comunicación entre los diferentes países europeos. Recientemente puso en marcha una *Hoja informativa*. Intermediaria: jolien.willemsens@law.kuleuven.ac.be.

catorce escuelas primarias de Flandes, cruzó las fronteras nacionales antes de lo que cabría esperar. La amplia conceptualización de la conducta problemática, la pequeña criminalidad y la violencia en la enseñanza mereció la atención de organizaciones en otros países. Esto supuso, entre otras cosas, la nominación del proyecto "Vinculación" para el European Prevention Award (La Haya, Países Bajos, 1997), donde fue premiado como "Modelo europeo para la prevención primaria". En el pasado, diversos proyectos en otros países han mostrado interés por nuestro enfoque o trabajan en mayor o menor medida con uno o varios de nuestros conceptos (Portugal, Suiza, Dinamarca, Finlandia, Canadá, Sudáfrica, Surinam, Gran Bretaña, Israel, Países Bajos). Actualmente estamos implicados en un proyecto de investigación europeo (12 organismos de 6 países diferentes) sobre cómo abordar la violencia en la enseñanza, a través de una colaboración entre la mediación escolar y la mediación familiar, que lleva por título "Solución de conflictos y violencia por medio de la mediación social en la escuela, la familia y la comunidad local".

El grupo de investigación y nuestro proyecto de escuelas me han permitido representar actualmente a nuestra universidad en el "Máster Europeo en Mediación", organizado por el Instituto Universitario Kurt Boesch, en Sión, Suiza. Desde 1999 participo en la organización pedagógica y como docente en este programa. La amplia representación de profesionales de la mediación que participaron en este curso, sobre todo procedentes de la parte meridional de Europa, me permitió recopilar mucha información sobre los diferentes contextos culturales de la mediación. Y a mí entender existen grandes diferencias entre el sur y el norte de Europa, entre la antigua Europa románica y la germánica que divide nuestro país en dos mitades, de este a oeste. Estas diferencias no han de pasarse por alto a la hora de reflexionar sobre la mediación en el ámbito europeo.

## 2. LA MEDIACIÓN EN UNA PERSPECTIVA SOCIAL MÁS AMPLIA

### La mediación: ¿Un fenómeno de la crisis?

En una conferencia celebrada en Suiza, el filósofo J. Duss-von Werdt vinculaba la aparición de la mediación a los actuales desarrollos sociales. «*Vivimos en un periodo de desmoronamiento de las estructuras, de cambio profundo a escala mundial, lo cual hace necesario llegar a acuerdos y entablar negociaciones como fundamento adecuado del derecho en forma de mediación precisamente para prevenir el caos y eliminar las injusticias*»<sup>4</sup>. Destacaba asimismo el retorno cíclico de la mediación en otras épocas, como en el siglo VI antes de Cristo con Solón en Grecia. Posiblemente no sea ninguna casualidad que en todo el mundo occidental se esté evidenciando un rápido aumento del número de proyectos y estudios de mediación en diferentes ámbitos sociales. El tema *conflicto* ocupa un lugar cada vez más central, al tiempo que la gente busca ayuda con diversas formas de mediación: mediación en el contexto penal, pero también mediación familiar, mediación en caso de divorcio, mediación social, mediación escolar, mediación intercultural, mediación en conflictos bélicos, en conflictos laborales, servicios del *ombudsman*, etc. La aparición de la mediación constituye una advertencia sobre los actuales desarrollos sociales, que J. Duss-von Werdt describió como la desintegración de las estructuras y relaciones existentes. Por ello, a continuación profundizaremos sobre los recientes desarrollos sociales. Ello nos ayudará no sólo a comprender mejor la mediación como fenómeno social, sino sobre todo a detectar cuáles son las implicaciones del surgimiento de la mediación y del movimiento más amplio de la justicia restaurativa para las estructuras sociales tradicionales. Los desarrollos sociales nos permiten deducir diversas condiciones que tendrá que cumplir la mediación si quiere ofrecer una respuesta fundamental y no limitarse a conservar las estructuras y los desarrollos sociales problemáticos, sobre todo en el contexto penal.

Las soluciones para distintos problemas sociales ya no se imponen según las vías conocidas de diversos sistemas reglamentados y reglamentos aceptados colectivamente. Nos adentramos en una realidad donde la norma cotidiana se construye a través de continuas interacciones entre individuos y en grupo<sup>5</sup>. La

<sup>4</sup> Duss-von Werdt, J., "Médiation: société, éthique, philosophie" (conferencia inédita, Máster Europeo en Mediación, 18/1/99, IUKB, Sión, Suiza).

<sup>5</sup> Z. Bauman afirma en este sentido que la persona en esta época postmoderna se ha convertido cada vez más en un sujeto moral, y ya no está subordinada a estructuras imperativas: «*La paradoja ética de la condición postmoderna es que devuelve a los agentes la plenitud de la elección y la responsabilidad moral al tiempo que los priva del confort de la guía universal que prometiera la moderna confianza en sí mismo. Las tareas éticas de los individuos aumentan al tiempo que disminuyen los recursos producidos socialmente para cumplirlas*». En: Bauman, Z., *Intimations of Postmodernity*, Routledge, Londres/Nueva York, 1992, p. xxxii.

mediación se ajusta de maravilla a esta realidad. Esto sucede cuando las estructuras y marcos tradicionales ya no son apoyados colectivamente, y cuando las relaciones sociales tradicionales se desintegran. A continuación queremos describir algunas tendencias de desintegración social, concretamente la fragmentación y la individualización de la vida social, la desaparición de los sistemas de sentido, la pérdida de la privacidad vernacular<sup>6</sup> a consecuencia de la excesiva institucionalización y la alienación de la persona con respecto a la naturaleza.

### La fragmentación y la individualización de la vida social

Hoy en día, ya no está claro cuál es el lugar y la tarea del individuo dentro de la sociedad. El individuo se ha liberado de los vínculos tradicionales de clase y familia y de los roles tradicionales de sexo y edad.<sup>7</sup>

Así pues, resulta difícil pronosticar dónde vivirá un niño, qué oficio practicará de mayor, si tendrá una familia y cómo será ésta, cuáles serán sus creencias y conceptos filosóficos, qué rituales lo acompañarán en los momentos clave de su vida, dónde encontrará a su pareja y durante cuánto tiempo permanecerá con esta pareja, qué tradiciones tendrá con respecto a la comida y al estilo de vida, cómo educará a sus hijos, qué idioma hablarán éstos o qué medios tecnológicos tendrán a su disposición. Hace tan sólo algunas décadas, las respuestas a estas preguntas eran evidentes para la gran mayoría de la población. Hoy en día sucede más bien lo contrario. El sociólogo L. Huyse escribe: «*Las líneas de conducta corrientes y que resultaban tan familiares van perdiendo fuerza. Paralelamente aumentan las posibilidades de que el individuo desarrolle una trayectoria de vida que conecte más estrechamente con visiones y deseos particulares*»<sup>8</sup>. De este modo, la vida se convierte cada vez más en un cúmulo de elecciones estrictamente individuales, que se despliegan cada vez más en el tiempo y en el espacio. Por ejemplo, los estudios escolares o la carrera profesional se convierten en una sucesión cada vez más rápida de un creciente número de momentos en los que hay que hacer elecciones.

Además, las esferas importantes de la vida, como la vivienda, el trabajo, la familia y los amigos, coinciden cada vez menos. Se van separando, y para los individuos resulta cada vez más difícil buscar compromisos. A menudo uno ya no vive en el lugar donde trabaja, sus compañeros de trabajo ya no son sus amigos, y a veces vive muy lejos de la familia. El tiempo libre y las vacaciones ya no se pasan en casa. Estas distancias más largas se compensan en parte gracias a todo tipo de avances tecnológicos, nuevos sistemas de comunicación y medios de transporte<sup>9</sup>, siendo la consecuencia una carga cada vez más pesada sobre el medio ambiente y un ritmo de vida más rápido. La creciente libertad individual significa al mismo tiempo una gran carga para la vida en común. El hecho de que el individuo se convierta en su propia medida implica una pérdida de objetivos y proyectos comunes.<sup>10</sup>

### La desintegración de los sistemas de sentido

Esta creciente individualización, que por un lado brinda al individuo la posibilidad de desarrollar un patrón de vida totalmente personal, ofrece, por otro, poco asidero. Los antiguos centros morales y marcos de valores parecen contar cada vez menos. Buena ilustración de ello es la disminución de la asistencia a las iglesias y la presencia de la Iglesia en la vida cotidiana. Ahora, la gente recurre a las tradiciones religiosas sólo en los momentos clave de la vida, como al nacer, al casarse y al morir.

Según D. Wildemeersch, los antiguos marcos ideológicos han perdido mucho poder de atracción, por lo

<sup>6</sup> El concepto 'vernacular' proviene del latín y hace referencia a todos los valores que no pueden expresarse con dinero, que no pueden comprarse («*vernaculum: quidquid domi nascitur, domesti fructus, res quae alicui nata est, et quam non emit*»). Es utilizado por el filósofo I. Illich, que lo compara con el concepto 'heterónimo'. En: Illich, I., *Gender*, Pantheon Books, Nueva York, 1983, p. 68.

<sup>7</sup> Wildemeersch, D., *Aprender una salida razonada. Sobre la actuación agógica social en la sociedad del riesgo*. Texto extenso del discurso pronunciado en la toma de posesión del cargo de catedrático en Pedagogía Social y Andragogía en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Católica de Nimega, el viernes 22 de septiembre de 1995, p. 6.

<sup>8</sup> Huyse, L., *De politiek voorbij*, Kritak, Lovaina, 1994, p. 34.

<sup>9</sup> De este modo, parece como si el hecho de poder desplazarse con mayor rapidez coincidiera con el aumento de las distancias a recorrer. En lugar de caminar durante una hora hacia el mercado o hacia la casa de un pariente en un pueblo cercano, hoy en día se viaja en coche durante una hora. Un «lejano viaje a la capital» se convierte ahora en un vuelo a Nueva York.

<sup>10</sup> Wildemeersch, D., *ibidem*, p. 7-8.

cual el sentido de la vida y la espiritualidad se han convertido en una cuestión autorreflexiva<sup>11</sup>. Ésta es también la opinión del filósofo belga L. Apostel, quien escribe: «Somos testigos de la desaparición de los centros sociales alrededor de los cuales hasta hace poco se formaban a veces las sociedades (religiones, filosofías, movimientos sociales). Aunque sea una ilusión histórica pensar que, en el pasado, las sociedades estaban muy integradas, sin duda había fragmentos de ellas que conocían la integración, y la ilusión de la integración estaba propagada. Hoy en día, esta ilusión ya no existe, e incluso los fragmentos se desintegran. Las diferentes naciones, las diferentes subculturas, los diferentes subgrupos de la sociedad están experimentando evoluciones y transformaciones fundamentales diferenciadas y divergentes en una colección caótica de movimientos y procesos que avanzan en las más diversas direcciones<sup>12</sup>». No obstante, con ello no parece que se describa el final de la religión, sino el final de las formas convencionales de religión. K. Dobbelaere y L. Voyé hablan de “bricolaje religioso” y de “religión a la carta”<sup>13</sup>. Desde un punto de vista positivo, esto significa que las personas pueden construir su propio sentido a partir de la riqueza de rituales y símbolos de diferentes religiones y filosofías. L. Apostel señala cómo de esta manera el postmodernismo hace su entrada en la cultura religiosa: «La interpretación individual de las creencias religiosas, la mezcla de diferentes movimientos religiosos, el cambio, la multiplicación de los conceptos religiosos y el desvanecimiento de la frontera entre creyentes y no creyentes son cuatro características postmodernas que encontramos en la cultura religiosa y en la vida religiosa diaria de nuestra sociedad».<sup>14</sup>

El individuo se ve obligado cada vez más a crear de forma activa sus propias respuestas a preguntas relacionadas con el sentido de la vida porque los marcos de apoyo más amplios ya no pueden ofrecer una respuesta colectiva. La creciente libertad a la hora de conferir sentido, debido a la desaparición de los sistemas de sentido seculares (por ejemplo el marxismo) y religiosos, supone también una mayor carga mental para los individuos que se encuentran solos con sus preguntas existenciales.

### La desaparición de la vida corriente a consecuencia de la excesiva institucionalización

La individualización de la experiencia religiosa es, por consiguiente, paralela a la desaparición de los centros sociales alrededor de los cuales, hasta hace poco, se formaban a veces las sociedades. El fino tejido social es sustituido por unas instituciones cada vez más abstractas que crean y refuerzan una dependencia difícil de captar, pero que lo penetra todo. A escala mundial, estamos experimentando un crecimiento rápido en este sentido. Entonces, el individuo que en otros tiempos se hallaba integrado en un tejido social integrado es víctima de una dependencia cada vez más abstracta. «Es posible que la natalidad humana esté disminuyendo», escribe J. Braithwaite, «pero la “natalidad corporativa” (medida por los nuevos certificados de constitución de sociedades que se expiden) está aumentando muchísimo. Y este enorme crecimiento no sólo tiene lugar en el sector empresarial, es decir, entre las empresas “con fines lucrativos”. La misma tendencia, la misma proliferación de instituciones burocráticas formales, se evidencia en todos los sectores gubernamentales benéficos y sin ánimo de lucro».<sup>15</sup>

La individualización va unida a las nuevas formas de dependencia que describimos con los términos de “mundialización” y “globalización”. «La globalización significa que a escala mundial operan cada vez más unos sistemas abstractos, como los sistemas expertos y los sistemas financieros (...). Están deslocalizados y descontextualizados. Al mismo tiempo, penetran de forma profunda en todos los aspectos de la vida moderna hasta el nivel concreto de las relaciones sociales y la privacidad de la persona. Los científicos, los técnicos y los ingenieros, al igual que los médicos, terapeutas y educadores, forman parte de sistemas que apenas necesitan rendir cuentas, a pesar de que las personas dependen de ellos en gran medida<sup>16</sup>». Por consiguiente, a primera vista, la liberación de los antiguos marcos ofrece mayores oportunidades para hacer elecciones individuales y desarrollarse como individuo, lejos del yugo de la moral tradicional y del fuerte control social. Pero a un nivel más abstracto están muy limitadas. De este

<sup>11</sup> Wildemeersch, D., *ibidem*, p. 7.

<sup>12</sup> Apostel, L., “De constructie van wereldbeelden” (“La construcción de las visiones del mundo”), en: Weiler, R., & Holemans, D., (red.), *Bevrijding door wetenschap en techniek*, Pelckmans, Kapellen, 1993, p. 114.

<sup>13</sup> Dobbelaere, K. & Voyé, L., “Godsdienst en kerkelijkheid” (“Religión y religiosidad”), en: Kerkhofs J., Dobbelaere K., Voyé L., Bawin-Legros B., *De versnelde Ommakeer*, Lannoo, 1992.

<sup>14</sup> Apostel, L., Walry, J. & Keunen, B., *Hopeloos gelukkig. Leven in een postmoderne tijd* (“Desesperadamente felices. Vivir en una época postmoderna”), Meulenhoff, Amsterdam, 1997, p. 74-75.

<sup>15</sup> Braithwaite, J., *Crime, Shame and Reintegration*, Cambridge University Press, 1989, p. 147.

<sup>16</sup> Wildemeersch, D., *ibidem*, p. 10.

modo, el individuo acaba encerrado en una relación de dependencia consumista en los diferentes ámbitos vitales y para los aspectos más diversos. También las administraciones y la justicia empiezan a utilizar cada vez más los términos “cliente” y “servicio al cliente”. Debido a ello, la persona pierde su autonomía, no sólo dentro de la economía de mercancías, sino también dentro de los demás sectores institucionalizados.

La sociedad institucionalizada está muy alejada de la vida cotidiana o de “la vida junto al hogar” o “vernaculum” según palabras del filósofo I. Illich<sup>17</sup>. Esta vida “cotidiana” sigue dominando en la mayor parte del mundo: dormir en un lugar adecuado, sacar agua potable con la bomba, buscar algo de comida en el huerto, charlar con los vecinos, estar juntos al nacer y al morir. También en nuestra civilización occidental este mundo vernacular “no economizado” o comercializado en vías de desaparición sigue constituyendo una parte importante, aunque no siempre valorada ni respetada, de nuestras vidas. Sin embargo, relegamos este mundo a nuestro tiempo libre y a la esfera privada, y lo reducimos a la confrontación con los procesos de vida elementales en los periodos de vacaciones. Pero, en la vida cotidiana, la existencia humana se ha visto despojada de esta dimensión natural “corriente” debido a la compleja toma de decisiones política, a la inflación de reglamentos y normas, y a nuestra economía organizada en torno a los valores de intercambio.

Los desarrollos institucionales y el progreso tecnológico han creado la ilusión de que la ampliación institucional y el desarrollo pueden reemplazar a una privacidad autónoma, nos pueden liberar de los problemas, grandes y pequeños, que son inherentes a la vida, y pueden ofrecer una respuesta (definitiva) a las preguntas existenciales relacionadas con la vida y la muerte. Estos dos mundos complementarios tienen su propia forma de existencia, sus características, sus valores y su contribución al conjunto, pero no pueden sustituirse el uno por el otro. El placer no puede sustituir a la felicidad, ni el derecho a la libertad, una asistencia social bien organizada no puede sustituir al bienestar, y el consumismo no ofrece ninguna respuesta a las cuestiones vitales fundamentales. Sin embargo, sí pueden enriquecerse mutuamente en una proporción adecuada, con las instituciones como medio para fomentar y apoyar la autonomía humana como objetivo.

### La desaparición del vínculo con la naturaleza

El crecimiento institucional antes descrito en el ámbito político, económico y social, que en estos momentos se halla en una fase contraproducente, tiene mucho que ver con las respuestas que el ser humano buscaba frente a una dependencia de la naturaleza considerada excesiva. Durante siglos, el ser humano ha estado sometido a los caprichos del clima, el éxito de la cosecha, la dureza de las estaciones, la enfermedad y el envejecimiento. La única posibilidad era sobrevivir a las coyunturas de las estaciones, de la vida. «*En anteriores fases de la historia, los seres humanos vivían en condiciones que dependían en gran medida de las fuerzas externas. Los ritmos de las estaciones, los ciclos del día y de la noche, las inclemencias del tiempo y la impenetrabilidad de los entornos naturales (por ejemplo, la profundidad del océano o las alturas del cielo) ponían límites externos a la acción del ser humano*<sup>18</sup>». Sin embargo, una atención exagerada por el desarrollo cultural provocó una radical objetivación, distanciamiento y alienación de la naturaleza. En las últimas décadas, un estilo de vida definitivamente irreconciliable con la naturaleza ha causado problemas ambientales a escala mundial.

La contaminación y la degradación del medio ambiente, como consecuencia de una alienación de la naturaleza, que en un principio parecían encontrarse muy lejos, fuera de nosotros, están penetrando cada vez más en nuestra intimidad, y afectan a nuestra integridad psíquica y física. Sin embargo, la manera en que tratamos estos problemas ambientales, como consecuencia de nuestra alienación *material*,

<sup>17</sup> Según I. Illich, la excesiva institucionalización apareció en dos grandes fases. La primera se produjo después del cambio de siglo, cuando las instituciones pasaron por primera vez a formar parte de la vida social. En una segunda fase (en la década de los sesenta), la institucionalización empezó a dominar radicalmente la sociedad, y los expertos empezaron a exigir el monopolio tanto de la formulación de problemas como de las respuestas a los mismos. A ello iba unido el retroceso de la intimidad vernacular (concretamente esa intimidad en que la persona podía dar una definición autónoma de los diferentes aspectos de la vida), y la alienación de la persona con respecto a los procesos humanos elementales e intrínsecos con los que tenía que ver, como: desplazarse, aprender, estar enfermo y curarse, trabajar, el carácter masculino y femenino. I. Illich ha dedicado la mayor parte de sus escritos al desarrollo de esta dinámica y sus consecuencias para el hombre occidental en diversos ámbitos, como la medicina, la enseñanza, el transporte, etc.

<sup>18</sup> Giddens, A., Pierson, C., *Conversations with Anthony Giddens: Making Sense of Modernity*, Polity Press, Cambridge, 1999, p. 16-17.

pone de manifiesto una extrema alienación *mental*. Nuestra falta de comprensión de la coherencia ecológica y el ser conscientes de que ya no estamos vinculados con la naturaleza que nos rodea, constituye una ilustración material de la alienación mental del ser humano en relación con su dimensión natural. La persona es, además de un ser que se desarrolla culturalmente, sobre todo un ser natural. Y como ser natural, la persona forma parte de procesos fundamentales como nacer y morir, crecer y alcanzar la edad adulta, engendrar hijos, darles vida y educarlos, dar vida de una generación a otra. La religión<sup>19</sup>, en su significado más amplio, está ahí para ayudar al hombre a experimentar y vivir los misterios de la vida y de la muerte. Los marcos culturales (en el sentido más amplio de la palabra, como las estructuras políticas, económicas y sociales) han de ayudar a apoyar estos procesos naturales y existenciales. Nos ofrecen apoyo, hacen más soportable el proceso de la vida y nos protegen contra las fuerzas naturales, el hambre y el frío. Al distanciarnos de la naturaleza hemos perdido de vista este vínculo entre naturaleza y cultura. Así, a menudo, el nacimiento y el fallecimiento, los grandes momentos de transición, son marginalizados. Debido a ello, la experiencia y la idea de la ciclicidad de la vida queda relegada cada vez más a un segundo plano.<sup>20</sup>

### La mediación, ¿una respuesta a la desintegración de los marcos y estructuras existentes?

Estas dinámicas que a primera vista parecen muy diferentes, tienen no obstante mucho en común. Se trata de un creciente sentimiento por parte del individuo de pérdida del lugar dentro de un contexto más amplio, ya sea dentro del contexto de valores o de su contexto natural. El individuo se siente cada vez más solo ante un futuro incierto y enfrentado a preguntas y problemas difíciles de solucionar (por ejemplo, las cuestiones éticas y de sentido, la cuestión ecológica, el trabajo útil, la superpoblación, etc.). La falta de marcos sociales y normativos compartidos provoca un sentimiento de crisis y una sensación de falta de estructura. La flexibilidad que se espera que tenga el individuo hoy en día en tiempo y espacio implica un continuo proceso de cambio y la búsqueda de nuevos equilibrios tanto dentro de la familia como en la relación con el entorno. Tanto la modificación de los contextos materiales (por ejemplo, vivienda nueva, barrio nuevo, trabajo nuevo, pareja nueva, inquilinos nuevos) como las relaciones mentales suponen para el individuo un gran reto y le exigen una gran capacidad de adaptación, mientras que el entorno estable que lo apoya es a veces muy estrecho y a menudo se reduce a él mismo. Además de ofrecerle una creciente libertad de elección, esto significa también que el individuo ha de aprender a manejar una red de contactos cada vez más compleja.<sup>21</sup>

Desde el punto de vista social constatamos una creciente fragmentación de la cohesión entre el individuo y estos diferentes contextos. Los recientes desarrollos sociales apuntan a una desintegración de las conexiones y relaciones –fundamentales dentro de la sociedad– de la persona en relación con un conjunto social, natural y religioso más grande. Para referirnos a este amplio denominador de fragmentación hemos elegido el concepto de “desintegración social”.<sup>22</sup>

El paso del modernismo al modernismo tardío o el postmodernismo en Europa significa, sobre todo, la transición de una Europa compuesta por Estados-naciones que creaban, de forma integrada, unos marcos sociales, económicos, políticos y filosóficos para el individuo, hacia una Europa que está sujeta a un permanente proceso de construcción por las partes negociadoras. Antes, la persona era acogida en la comunidad y en unos marcos comunitarios que le ofrecían claridad y seguridad desde la cuna hasta la tumba, y que daban respuesta a unas preguntas y esperanzas muy amplias.

<sup>19</sup> Ha de quedar claro que utilizamos la palabra ‘religión’ como término colectivo para las religiones y filosofías, incluidas tanto las visiones teístas como las ateístas.

<sup>20</sup> En este sentido son interesantes los diferentes criterios entre ‘social ecology’ (ecología social) (cf., entre otros, Bookchin, M., *The Philosophy of Social Ecology*, Black Rose Books, Montreal/Nueva York, 1990) y ‘deep ecology’ (ecología profunda) (cf., entre otros, Naess, A., *Ecology, Community and Lifestyle: Outline of an Ecosophy*, Cambridge University Press, 1990), como corrientes importantes dentro de la de ecofilosofía.

<sup>21</sup> Dumon, W., Vansteenwegen, A., Vandemeulebroecke, L., Maertens, G., De Maeyer, G., Deyaert, A., *Gezien het gezin: feiten en waarden (La familia: hechos y valores)*, Davidsfonds, Lovaina, 1995, p. 32-33.

<sup>22</sup> U. Beck habla en este contexto de “sociedad del riesgo”, que se caracteriza por los riesgos en tres grandes ámbitos: la ecología, la erosión de los patrones clásicos de la sociedad y la incontrolabilidad estructural de los procesos sociales. Las importantes consecuencias son la imposibilidad de encontrar soluciones duraderas y la imposibilidad de hacer predicciones. Descrito en: Wildemeersch, D., *ibidem*, p. 7.

El concepto de “desintegración” forma parte de nuestro enfoque teórico del sistema más amplio de los problemas sociales, aplicado a la criminología, que estamos desarrollando en estos momentos.

La libertad individual era una libertad determinada que estaba condicionada por estructuras universales. Ahora, éstas se están fragmentando. Ello crea nuevas libertades y posibilidades. El individuo pasa de una existencia estructurada a una realidad que él y su entorno han de construir día a día. La estabilidad ya no es algo que se dé por supuesto. De este modo, el individuo, que antes mantenía relaciones jerárquicas, entabla cada vez más relaciones horizontales. Dentro de las instituciones, el individuo tiene voz y voto. Sus preguntas y exigencias son objeto de negociación y compromisos. En la vida cotidiana, las relaciones de pareja se fundamentan en un diálogo permanente. En la educación, las relaciones de autoridad verticales han perdido mucha importancia a favor del diálogo y la deliberación.

Un clima social como este es el caldo de cultivo ideal para la mediación, donde las iniciativas, las acciones, las propuestas, son cada vez más objeto de negociación. La mediación ha de conllevar compromisos negociados que satisfagan a las partes implicadas<sup>23</sup>. En este sentido, la mediación es la expresión del espíritu de la época. La elaboración de teorías científicas, las reflexiones filosóficas amplias y más fundamentales van a la zaga de este movimiento práctico de rápido desarrollo.

### 3. MEDIACIÓN EN EUROPA: ALGUNAS CARACTERÍSTICAS

#### ¿De la práctica a la teoría?

La mediación no es una construcción intelectual, política o comercial, que después haya encontrado una aplicación en una diversidad de ámbitos sociales. Uno de los elementos notables en materia de mediación y, en la esfera penal, el auge de la *'restorative justice'* (*justicia restaurativa*), es que la investigación sobre las diferentes facetas se está llevando a cabo desde hace muy poco. Hasta ahora no se ha realizado, o se ha realizado en escasa medida, una elaboración de teorías fundamental. La mediación no es una construcción teórica. Es una respuesta espontánea generada por y en la práctica, en los diferentes contextos sociales e institucionales. En el regreso cíclico de construcción y desintegración de las estructuras sociales, la mediación es –en la perspectiva histórica– un fenómeno que se repite. De este modo, parece una respuesta arquetípica al esquema arquetípico de la ciclicidad de construcción y desintegración de los contextos sociales. En periodos de desintegración, la mediación ofrece una respuesta a conflictos y problemas cotidianos más grandes y más pequeños, para los cuales los remedios existentes ya no son suficientes y las soluciones globales y generalizadas ya no son aceptables.

De este modo, la mediación puede convertirse en un medio para elaborar activamente nuevos marcos sociales. La mediación es, en primer lugar, un acontecimiento práctico. Es un movimiento práctico que se ofrece como algo innovador frente a unos procedimientos y mecanismos de control que envejecen rápidamente. Y las investigaciones más recientes se centran en la descripción, la interpretación y la evaluación de diversas prácticas. En este sentido, la teoría es guiada por la práctica y no al contrario.

#### El descubrimiento de dos mundos: Norte y Sur

La mediación es un fenómeno que se desarrolla a escala mundial. En el contexto europeo, apenas hay países que se queden al margen. La mediación también se está desarrollando rápidamente en EEUU, Canadá, Australia y Nueva Zelanda. En muchas partes del mundo, la mediación –en el sentido más amplio de la palabra– está aún arraigada en viejas tradiciones (por ejemplo, las charlas en las culturas africanas o las conversaciones en círculo en las culturas indias). También forma parte de las vivencias diarias de los grupos, muy lejos de la institucionalización a la que está expuesta de forma creciente en las sociedades occidentales y occidentalizadas. La mediación es casi una manera espontánea de tratar los conflictos y problemas, sin que se le dé este nombre. Es un elemento de la cultura informal, de la convivencia humana cotidiana. Por consiguiente, la historia de la mediación dentro de Europa es una historia de redescubrimiento de la mediación dentro de los marcos institucionales y como nueva profesión.

No obstante, en Europa hay grandes diferencias en el ámbito de la mediación. No todos los países se ven influenciados de la misma forma por la mediación. Hay grandes diferencias entre los distintos ámbitos de

---

<sup>23</sup> De Munck, J., Verhoeven, M. & Berten, A., *Les mutations du rapport à la norme: un changement dans la modernité?*, De Boeck, Bruselas, 1997.

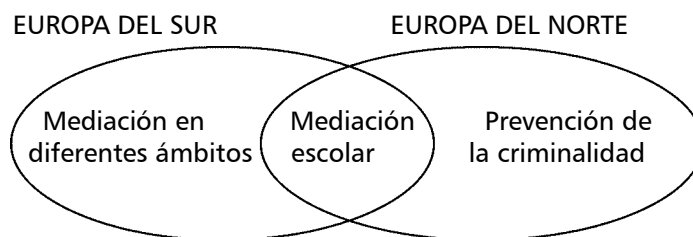
la mediación (mediación familiar, escolar y social, mediación en el contexto penal, mediación vecinal, mediación laboral...) entre los diferentes países, en lo que respecta a su desarrollo, difusión, estructura, etc. Sería interesante, aunque sumamente complejo, realizar un estudio para examinar las diferencias entre los países europeos.

Sin embargo, existe una clara línea de fractura en lo que respecta al enfoque y la estructura de la mediación en el contexto penal. Esta línea de fractura se perfila entre la antigua Europa "románica" y "germánica", y divide Bélgica y su capital, Bruselas, en dos mitades de este a oeste: una parte norte neerlandófono y una parte sur francófono, y entre ellas algunos restos de bosques milenarios. A ambos lados encontramos culturas que en cierto sentido se diferencian de forma fundamental, a pesar de compartir raíces europeas comunes. Ello también puede detectarse en el ámbito de la mediación.

En Europa del norte se ha llegado a la mediación a través de una extensa reflexión sobre una justicia diferente. La perspectiva era la '*restorative justice*'. Las alternativas para la justicia clásica ocupaban aquí un lugar central. La mediación era considerada como una metodología esencial de una justicia diferente. La reparación de la posición de la víctima y el agresor y la reparación después de los hechos son elementos importantes.

Sin embargo, en la parte septentrional de Europa, el tema más amplio de la mediación en todo tipo de ámbitos sociales no está tan presente en el debate social. En diversos países de la Europa septentrional, las diferentes formas de mediación están apareciendo tan sólo ahora. La mediación escolar, por ejemplo, está dando sus primeros pasos. Los problemas relacionados con la violencia, la conducta antisocial o las vejaciones en la enseñanza se abordan desde el denominador más amplio de la prevención, y no desde la mediación como sucede en muchos países del sur de Europa. La prevención es aquí una perspectiva central, y no la mediación. La mediación es considerada en el marco de la prevención como uno de los posibles recursos.

La representación esquemática es la siguiente:



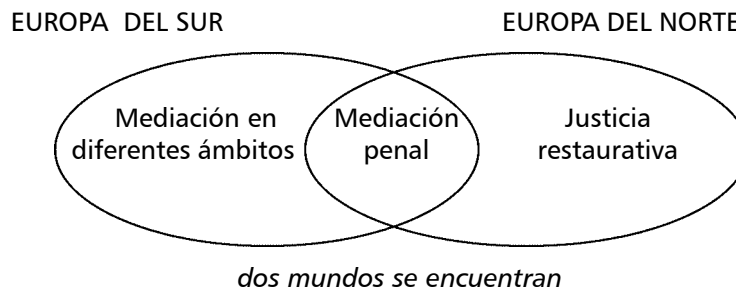
Mientras que, en el norte, en la enseñanza se da más importancia a la *prevención*, parece que en el sur, por lo general, se destaque más la *mediación*. La mediación se convierte entonces en la palabra clave para solucionar problemas en diferentes ámbitos e instituciones sociales: la familia, la escuela, el vecindario, el entorno laboral, el medio ambiente, la justicia. La mediación se ha convertido en un amplio denominador común que ha de ofrecer una solución en diferentes ámbitos de la vida para hacer frente a las contradicciones y los conflictos.

En este sentido, la mediación se considera no sólo como una solución técnica, sino también como una base para una nueva y amplia cultura de comunicación positiva y solución pacífica de tensiones y conflictos. La diferencia entre los distintos ámbitos está subordinada a la amplia *cultura de la mediación*. Por ejemplo, la justicia con su mediación entre el agresor y la víctima constituye uno de estos ámbitos. Bien es cierto que cada ámbito tiene sus propios problemas, exigencias y características, pero las diferencias no son tan importantes como para provocar una fractura con otros ámbitos de la mediación.

Además, el enfoque de la '*restorative justice*' aún no se ha integrado en el discurso social en el sur. Este debate empezó a entablarse en la zona anglosajona del mundo y penetró sólo más tarde en Europa del sur.



La representación esquemática es la siguiente:



En la intersección de los dos “mundos” se halla la mediación, como hemos ilustrado anteriormente en los dos esquemas.

Si menciono la representación esquemática del encuentro entre norte y sur en la mediación es, sobre todo, para cuestionar algunas cosas que se dan por sentadas. Entre el norte y el sur de Europa existen grandes diferencias en lo que respecta al desarrollo de la mediación. Se trata sobre todo de un trasfondo diferente, a pesar de las coincidencias en los intereses. He podido constatarlo a partir de la bibliografía y las experiencias en proyectos y congresos internacionales. No obstante, nunca o casi nunca nos paramos a pensar en ello. La barrera lingüística desempeña un papel importante en este sentido; pero el lenguaje es también la expresión de profundas raíces culturales e históricas. Un ejemplo podría ser la *cultura de la palabra* en el sur, frente a una actitud más orientada al producto del norte. En la mediación, la cultura de la palabra, la conversación, ocupa un lugar central. En el norte, los conceptos como “prevención” o “*restorative justice*” recuerdan el enfoque productivo de un problema. Sea como fuere, esta cuestión nos ofrece un buen tema de investigación y debate.

Ni que decir tiene que, junto a esta diferencia fundamental, también hay grandes diferencias entre los países europeos en lo que respecta a la estructura de los diversos ámbitos de la mediación. Así pues, Inglaterra ha desarrollado una extensa red en torno a la mediación familiar, mientras que los Países Bajos empiezan tan sólo ahora a desarrollar la mediación en los casos penales. Un estudio comparativo podría aportar interesantes datos a este respecto.

### El encuentro entre los diferentes ámbitos sociales

Uno de los hechos curiosos de los últimos años es que se juntaron ámbitos sociales muy diferentes bajo el denominador común de mediación. Se trata de ámbitos con su propio significado social, sus propias estructuras, sus propias racionalidades, su propia especialización y conocimientos. Las diferencias entre familia, justicia, escuela, enseñanza, diplomacia, conflictos laborales, vecindarios multiculturales... son muy grandes. Y estos diferentes ámbitos han sido objeto de estudios especializados y de investigaciones científicas específicas. Lo curioso es que la mediación tiene una especie de fuerza vinculadora. Aquí destaca un tema común, “conflicto”, que aparece de una u otra forma en estos diferentes ámbitos. El hecho de que el mediador ponga en marcha o restablezca la comunicación ha de ofrecer una salida a las partes en conflicto. Este problema común (conflicto) con un enfoque común (mediación) significa que los implicados en estos diferentes ámbitos coinciden en las investigaciones, en los congresos y reuniones, en los estudios sobre la mediación. Por ello se establece cada vez más un diálogo sobre las coincidencias y diferencias entre los diversos ámbitos. Y en algunos casos ello permite establecer acuerdos de cooperación entre diferentes especialidades.

Entonces se plantea la pregunta más fundamental de *por qué* la mediación se presenta como un tema central de estas diferentes áreas cruzando los límites entre especialidades. Y ello nos lleva al análisis de los desarrollos sociales más amplios. La mediación parece ser el medio para tender puentes, para entablar y mantener un diálogo frente a la desintegración de las antiguas estructuras sociales. De nada nos sirven ya los antiguos procedimientos de toma de decisiones, las decisiones y las experiencias jerárquicas. Al mismo tiempo, los conflictos en los diferentes ámbitos sociales aumentan o se plantean como un tema

común. La mediación parece ser la respuesta. Y muchos creen que la mediación puede significar asimismo un amplio movimiento cultural. Para ellos, la mediación no se limita a las técnicas y a los procedimientos necesarios para entablar una conversación entre las partes en conflicto, sino que es mucho más.

#### 4. DE UNA "TÉCNICA DE MEDIACIÓN" A UNA "CULTURA DE LA VINCULACIÓN"

##### El encuentro entre mediación y prevención (el *manzano* – la *pirámide de prevención*)

Anteriormente indiqué los diferentes enfoques entre Europa del norte y del sur a la hora de tratar los conflictos y problemas. En el contexto escolar encontramos la perspectiva de la prevención frente a la mediación escolar. Sin embargo, tanto el norte como el sur aspiran a lo mismo: encontrar una solución para los problemas escolares, como las vejaciones, la violencia, la agresión y los conflictos y, en sentido más amplio, conseguir un mejor ambiente en la escuela. Nos parece útil aclarar la relación entre mediación y prevención.

En el proyecto de prevención que hemos elaborado para la enseñanza utilizamos para ello dos modelos. El primer modelo es el del manzano, un modelo simple al que recurrimos con frecuencia en la enseñanza primaria. El fruto, la manzana sana que queremos conseguir es la conducta respetuosa. Este fruto puede verse afectado por todo tipo de plagas: vejaciones, robo, violencia, racismo, conflictos que se recrudecen, vandalismo... Tomar medidas preventivas (norte) o iniciar un proceso de mediación (Sur) en torno a estos temas equivale a hacer frente a las plagas: usar diferentes insecticidas contra diferentes parásitos. Sin embargo, este método se limita a atacar los síntomas. Por ello es necesario encontrar un enfoque más amplio y fundamental. ¿Por qué los parásitos consiguen llegar al fruto? Ello sucede casi siempre cuando el árbol está debilitado. Si se procura que el árbol tenga un suelo sano y unas raíces fuertes, el fruto será mucho más resistente a las diferentes plagas.

En un modelo más complejo y con una base científica más amplia, que llamamos "la pirámide de prevención", podemos trazar la misma línea. La "pirámide de prevención" es un modelo que examina medidas de prevención y formas de enfocar problemas muy diversos. En el presente artículo no nos es posible tratarla de forma detallada, y por ello remitimos a otros textos<sup>24</sup>. Aquí nos limitaremos a resumir los diferentes niveles de la pirámide.

Existen muchas formas de prevención o maneras de abordar los problemas. Todas ellas tienen de alguna forma el objetivo de reducir la criminalidad y mejorar la calidad de la sociedad. Podemos dividir su contribución al ambiente en cuatro niveles, desde muy general a muy específica. El cuarto nivel es "extinguir incendios", intervenir en conflictos. Esto puede hacerse castigando, mediando, interviniendo judicialmente, etc. El tercer nivel se compone de medidas de prevención que llaman la atención sobre el problema. Por ejemplo, puede ser muy útil instalar cerraduras y cámaras, y también sacar a relucir posibles conflictos antes de iniciar la mediación, pero la consecuencia es que se recalcan los problemas. Las medidas como la mejora de la infraestructura escolar, intervenciones pedagógicas amplias, una buena comunicación, tienen un significado preventivo y hacen que los posibles problemas queden relegados a un segundo plano. Pertenecen a los niveles uno y dos.

La pirámide ofrece un enfoque de la prevención más amplio que la mayoría de los proyectos de prevención. Esto es necesario para poder situar nuestro enfoque de prevención y mediación. La pirámide de prevención ordena, amplía y orienta las medidas preventivas. El criterio central es la contribución a una mejora de la calidad de vida en la sociedad. Nuestro proyecto de prevención que lleva por título "Vinculación" se sitúa en el nivel 1 y 2 de la pirámide. Muchos proyectos de prevención recalcan determinados problemas (por ejemplo, información sobre drogas, vigilancia con cámaras, sancionar y disciplinar a los alumnos problemáticos). Son problematizantes y se encuentran en los niveles 3 y 4 de la pirámide. Nosotros somos partidarios de un enfoque integral en el que se recalquen las medidas positivas (nivel 1 y 2).

<sup>24</sup> Deklerck, J. & Depuydt, A., "Towards a fundamental crime prevention", en: *CRIMSA Conference "Crime Prevention in the New Millenium"*, Suráfrica, 1999 (inédito).

Deklerck, J., "De preventiepiramide, een oriëntatiekader voor geïntegreerde preventie" ("La pirámide de prevención, un marco orientativo para la prevención integrada"), *Panopticon*, 4, Kluwer Rechtswetenschappen, Amberes, 1996, p. 347-363.

Deklerck, J. & Depuydt, A., "A conceptual exploration of fundamental crime prevention", *Acta Criminologica*, Suráfrica, Vol. 13(2), 2000, p. 57-63.

Situar la mediación en el nivel 3 y 4 indica que la mediación no puede ser automáticamente una respuesta fundamental para diferentes problemas. A fin de cuentas, la mediación en los conflictos no implica necesariamente que se consiga otra cultura escolar de comunicación positiva y abierta, ni un ambiente mejor en general. Una importante razón de ello es que la mediación llama la atención sobre posibles problemas en la escuela. La mediación es posiblemente una de las mejores soluciones para tratar los conflictos. Pero significa también que la cultura escolar se concentrará en torno a conflictos y problemas, y no en torno a temas positivos, como una buena cooperación, las relaciones multiculturales, y todo tipo de actividades escolares. Para conseguir un ambiente escolar positivo es mejor olvidar cuanto antes los problemas y conflictos, y solucionarlos en una atmósfera positiva con raíces profundas. En la medida en que se integra más ampliamente en la escuela, la mediación puede ocasionar un cambio de actitud entre los profesores y los alumnos, y puede ofrecer una alternativa a la impotencia que a menudo provocan los conflictos que se recrudecen. Pero esto no sucede de forma automática. La presencia de mediadores puede utilizarse como excusa para dejar que solucionen los problemas los especialistas o quienes cobran por hacerlo.

Otra razón es que determinados problemas, como el vandalismo, no pueden mediarlos enseguida. Hay un riesgo de que la agresión contra las personas se convierta en agresión contra los materiales.

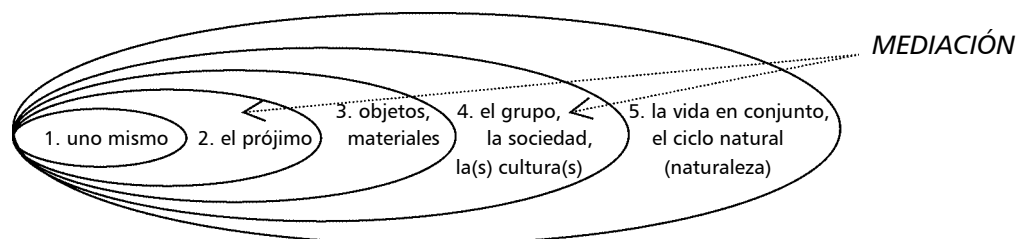
Por consiguiente, para conseguir un cambio cultural más amplio dentro de la escuela se necesita algo más, aunque la mediación sea el impulso central para lograrlo.

### La vinculación, un enfoque más amplio<sup>25</sup>

Por esta razón, en nuestro proyecto hemos optado por un enfoque fundamental más amplio. Compartimos el deseo de muchas de las personas que trabajan con la mediación, a saber, conseguir un mejor ambiente en las escuelas, y una mejor atmósfera de comunicación y colaboración positiva.

Un elemento central de la mediación es restablecer los vínculos entre las partes en conflicto. Esto tiene para nosotros una importancia fundamental. Sin embargo, lo enmarcamos en el desarrollo, el refuerzo y el restablecimiento de vínculos con otras dimensiones del entorno. El siguiente esquema puede aclararlo.

EL VÍNCULO CON:



Desarrollamos este enfoque de la conducta problemática y la criminalidad a principios de la década de los noventa, cuando en Bélgica aún no se hablaba o se hablaba muy poco de mediación, ni en la enseñanza, ni en el contexto penal<sup>26</sup>. La elección fue resultado de un profundo estudio de los testimonios y los historiales de agresores y víctimas.

A continuación ofrecemos un ejemplo. Steven, un chico de dieciséis años procedente de un centro de reeducación, habla de los robos que cometió en los barrios residenciales: «*Esa gente me importaba un*

<sup>25</sup> Véase, entre otros: Deklerck, J. & Depuydt, A., "Verbondenheid en de samenleving in desintegratie. Een achtergrondskader voor een criminologisch preventieproject" ("Vinculación y la sociedad en proceso de desintegración. Un trasfondo para un proyecto de prevención criminológica"), *Panopticon*, 1, Kluwer Rechtswetenschappen, Amberes, 1997, p. 48-71.

Deklerck, J. & Depuydt, A., "Een samenleving in desintegratie. Verbondenheid als antwoord?" ("Una sociedad en proceso de desintegración. ¿Vinculación como respuesta?"), *Velwids*, año 7, nº 3, 1996, p. 3-8.

<sup>26</sup> Depuydt, A. & Deklerck, J., "An ethical approach to crime prevention", *European Journal on Criminal Policy and Research*, Kugler Publications, Amsterdam/New York, Vol. 5(3), 1997, p. 71-80.

Depuydt A., "'Re-ligie': een antwoord op 'de-linquentie'?" ("Re-ligión: ¿una respuesta a la de-linuencia?"), *Metanoia*, junio 1996, p. 105-122.

cuerno. *Sólo lo siento por los niños. Una vez tuve que pasar por el dormitorio donde dormían los niños para salir de la casa. Eso me supo mal*». Steven tenía un vínculo con los niños, pero no con la gente rica. A partir de éste y muchos otros ejemplos se evidenciaba una y otra vez que, al cometer un delito, el agresor pierde un vínculo con la víctima (o el entorno al que agrede), que se convierte en el objeto de pasiones, emociones y deseo por parte del agresor. Ya no existe un intercambio equilibrado de sujeto a objeto. Es algo que también apreciamos en el origen etimológico de la palabra 'de-linc-uencia', que literalmente significa 'faltar el vínculo'. Pensamos que la respuesta lógica era reformar y restablecer los vínculos como prevención fundamental de la criminalidad. Esto también se evidencia en la mediación. En los últimos años, lo hemos investigado a fondo en catorce escuelas primarias, y ahora también en la enseñanza secundaria y en la cárcel. En el marco del presente artículo no tenemos espacio suficiente para tratar este tema con más detalle y hemos de remitir al lector a otras publicaciones.<sup>27</sup>

Para un enfoque amplio y fundamental de la criminalidad, optamos por trabajar en la reparación y el refuerzo de la vinculación con uno mismo, con el prójimo, con los materiales, el grupo, y la naturaleza o la vida en conjunto. El círculo del vínculo con la naturaleza tiene para nosotros un significado especial. Al hablar de 'naturaleza' nos referimos también al ciclo de vida y muerte, algo que todos compartimos. La noción de formar parte del gigantesco proceso que es la vida ha originado, generación tras generación, una ética de responsabilidad por esta vida.

En la vida escolar, consideramos que el elemento central es el *experimentar* los vínculos. Lo que induce a cambiar de actitud, lo que permite crear una cultura escolar más amplia y diferente no es la imposición de normas y obligaciones. Una *ética del cuidado*<sup>28</sup> surge a través de una experiencia directa de implicación con el prójimo o con el entorno. Esto también sucede en caso de mediación. El proceso de mediación ha de conllevar un verdadero intercambio y una reflexión sobre los sentimientos de la parte contraria. Por ejemplo, si se ve el dolor que se ha causado, eso puede provocar un punto de inflexión emocional. Es asimismo el punto de inflexión en el proceso de mediación. Si no consigue hacerlo, el individuo adopta una actitud estratégica frente a la parte contraria, sin que haya una implicación real. En tal caso se pide disculpas y se hacen promesas sólo para salir del apuro.

En nuestro enfoque, la *experiencia* de la vinculación con las diferentes dimensiones del entorno ocupa un lugar central. Es el motor del cambio. Aquí trabajamos, en primer lugar, con el equipo escolar.

### Experimentar la vinculación como impulso para el cambio

En la primera reunión del equipo escolar, los profesores intercambian experiencias de vinculación. Asimismo se hace un inventario de los problemas y de las cosas positivas que ya han sucedido. Esto se hace con ayuda del esquema de los cinco círculos y constituye el impulso para iniciar procesos de cambio en la cultura y estructura de la escuela. En un ciclo de cinco reuniones por año escolar, el equipo de profesores admite continuamente propuestas para mejorar el ambiente en la escuela, y las elabora en una siguiente sesión. Lo que se buscan son intervenciones pequeñas, viables y sostenibles. Los equipos escolares hacen una selección de entre estas propuestas, lo cual pone en marcha un amplio abanico de iniciativas. Éstas pueden implicar cosas tan dispares como la revisión del reglamento escolar, un jardín para la escuela, aprender a manejar los conflictos, ejercicios de relajación, una fiesta escolar multicultural, actividades entre jóvenes y mayores, obras de mejora del patio, un cursillo de náutica para las clases con problemas, mejora de la comunicación entre profesores, etc.

Para lograrlo hemos desarrollado una metodología, que da un lugar central al trabajo de equipo a nivel de escuela. En el presente artículo no podemos profundizar sobre este tema, pero queremos añadir que

<sup>27</sup> Véase, por ejemplo: Depuydt, A., "'Re-linking' children with their environment to prevent 'de-linquency'", en: *Transforming Conflict: the Contribution of Education. Educational Approaches to Conflict and Diversity*, Encore, Belfast, 1999.

Depuydt, A. & Deklerck, J., "'Re-linking children with their environment to prevent de-linquency'", en: *Celebrating Prevention. European Crime Prevention Award 1997*, Ministerio de Justicia, La Haya, 1997, p. 36-41.

<sup>28</sup> Cf. Gilligan, C., *In a Different Voice: Psychological Theory and Women's Development*, Harvard University Press, Cambridge (Mass.), 1982.

Gilligan, C., Bardige, B., *Mapping the Moral Domain: a Contribution of Women's Thinking to Psychological Theory and Education*, Center for the Study of Gender, Education and Human Development, Cambridge (Mass.), 1988.

Noddings, N., *Caring: A Feminine Approach to Ethics and Moral Education*, University of California Press, Berkeley (Calif.), 1986.

Detallan este enfoque bajo el denominador de "ética del cuidado" o "ethics of care".

en estos momentos estamos desarrollando una “red de vinculación”<sup>29</sup>. Las diferentes organizaciones de servicios sociales y formación sociocultural que contribuyen al enfoque de la conducta problemática, a la mediación de conflictos, y que contribuyen a mejorar la calidad de vida en las escuelas, se reúnen bajo el denominador de “Vinculación”. Esto es importante sobre todo para la enseñanza secundaria, donde los problemas son a menudo complejos y exigen un enfoque integral y positivo.

### La vinculación en una perspectiva social más amplia

Anteriormente he indicado que no es ninguna casualidad que la ‘mediación’ empiece a surgir en toda Europa y en las culturas occidentales. Tiene que ver con desarrollos sociales amplios cuya característica común es la desintegración de las viejas estructuras y contextos. Asimismo he apuntado el peligro que implica un enfoque sintomático. En este sentido, la mediación es un remedio y no conlleva una mejora fundamental de la calidad de la sociedad.

En nuestro proyecto hemos implicado estos desarrollos sociales, tanto en nuestras premisas como en los métodos desarrollados. La vinculación, de acuerdo con el significado que le damos, es un concepto amplio y fundamental. Y ello se ve apoyado por el marco integral de la pirámide de prevención, el amplio enfoque de restablecer la vinculación con las cinco dimensiones del entorno.

A continuación daremos algunos ejemplos que guardan relación con las tendencias de desintegración en la sociedad descritas anteriormente (nuevamente, en el marco del presente artículo no disponemos de suficiente espacio para tratar más a fondo algunas reflexiones fundamentales<sup>30</sup>):

a. Así pues, hemos optado por trabajar no sólo con niños problemáticos o escuelas problemáticas; en el proyecto también se trabaja en escuelas que apenas tienen problemas. Relacionándolas entre sí queremos señalar que formamos parte del mismo contexto y queremos poner en marcha un proceso de responsabilidad social. Además, la vinculación ofrece un marco para que las escuelas acumulen muchos proyectos en el ámbito de la prevención y la formación, con los que a menudo se ven inundadas. Los modelos de los cinco círculos de la pirámide de prevención ofrecen un marco para que las escuelas sitúen y ordenen las diferentes iniciativas. Proporcionan un marco en el cual pueden realizarse e integrarse diferentes proyectos de formación existentes (cf. *individualización y fragmentación*).

b. Además, desde el principio, hemos decidido trabajar traspasando redes para establecer un vínculo entre el pilar católico y el liberal de la enseñanza. Es algo que no sucede de forma natural en Bélgica. Asimismo optamos por no limitar la vinculación a las asignaturas Moral y Religión. Nuestro objetivo es conseguir una amplia integración de la vinculación en las escuelas, que también vemos en otras asignaturas, así como en la cultura y la organización global de la escuela. Del mismo modo sería insuficiente reducir la mediación a “tratar de otra forma los conflictos durante una horita”, mientras que allí fuera todo sigue igual.

En otras asignaturas, como Formación Mundial y Enseñanza Universitaria, se presta atención a la vinculación con la vida en conjunto (el quinto círculo). En otras iniciativas, fiestas, rituales, momentos de silencio, ejercicios de relajación, rondas de conversaciones, etc., se tratan las diferentes dimensiones de la vinculación (cf. *la desaparición de los sistemas de sentido*).

c. En lo que respecta al *vínculo con la naturaleza*, se trabaja para conseguir una mayor conciencia del medio ambiente (por ejemplo, utilizando papel reciclado, botellas de vidrio, recogida selectiva de residuos, comida sana, ahorro de energía, productos ecológicos, etc.). Además se estimula el sentir el vínculo con el gran ciclo de la naturaleza, por ejemplo, celebrando fiestas estacionales, plantando o sembrando en el jardín de la escuela para ver cómo crecen las plantas, y en algunos casos para recolectar. Creemos que el contacto directo con la naturaleza es importante, por ejemplo, cuidando de los animales. Por último, de

<sup>29</sup> Se trata de la red de formación sociocultural “Verbondenheid” (“Vinculación”), que cuenta con el apoyo de la Koning Boudewijnstichting, en el marco del plan de acción “Iniciativas de cooperación positivas contra la conducta antisocial entre los alumnos”.

<sup>30</sup> Deklerck, J. & Depuydt, A., “An ethical and social interpretation of crime through the concepts of ‘linkedness’ and ‘integration-disintegration’. Applications to restorative justice”, en: Walgrave, L. (ed.), *Restorative Justice for Juveniles. Potentialities, Risks and Problems*, Leuven University Press, 1998, p. 137-156.

forma más general, en lugar de elegir proyectos a corto plazo, hemos optado por poner en marcha un proceso lento que se desarrollara orgánicamente, dentro del cual las iniciativas concretas ofrezcan pequeños resultados directos.

d. La práctica del proyecto de escuelas es la siguiente: durante la primera reunión dejamos que los profesores reflexionen sobre lo que significa para ellos la vinculación con las cinco dimensiones del entorno. A partir del inventario y la situación de iniciativas existentes (segunda reunión), el equipo de profesores idea, prepara y desarrolla nuevas y pequeñas iniciativas a lo largo de posteriores reuniones. Esta manera de trabajar se diferencia de los paquetes de tareas preparados a los que tan acostumbrados están los profesores. Estimulamos a los equipos escolares a elegir iniciativas propias. Esto aumenta la satisfacción y la implicación, y fomenta la autonomía y una mayor independencia (cf. *excesiva institucionalización*).

### **De una técnica de mediación a una cultura de la vinculación**

El restablecimiento de los vínculos (alumno-alumno, alumno-profesor, profesor-profesor, profesor-progenitor, etc.) es el objetivo central de la mediación. Con ello, la mediación se centra principalmente en la calidad de la interacción y de las relaciones sociales. La mejora de las relaciones humanas es el tema central de diversas formas de mediación. En nuestro enfoque contextualizamos esta dimensión social de vinculación en un marco más amplio. Reforzar los vínculos sociales es tan sólo una dimensión, pero una dimensión importante de un contexto más amplio de vinculación. Los problemas entre individuos son a menudo una expresión del malestar personal. Ello tiene que ver con un vínculo alterado de un individuo consigo mismo. Además, vemos cómo la violencia y la agresión surgen no sólo entre las personas, sino también en interacción con el entorno material (por ejemplo, el vandalismo y el graffiti) y el entorno ecológico (por ejemplo, la contaminación, los daños a la naturaleza). Por ello integramos la dimensión social, y por consiguiente la mediación, en el marco más amplio de la reparación y el refuerzo de la vinculación: el vínculo con uno mismo, con el prójimo, con el entorno material, social y ecológico.

A nuestro entender, la mediación sólo puede significar realmente algo si forma parte de un enfoque contextual más amplio. Esto es, por cierto, también lo que desean muchos mediadores. Si no se hace nada no se tenderá un puente entre la implementación de la mediación y su significado hacia una sociedad más pacífica. Los cambios culturales y estructurales no se producen así como así, como resultado de la introducción de la mediación en diferentes ámbitos. Por ello creemos que la mediación ha de formar parte de una más amplia cultura de la vinculación, para la cual hemos querido ofrecer un marco con el presente artículo.

Si además queremos hacer algo con respecto a los desarrollos sociales más amplios, que originan el problema de la violencia y la agresión, tendremos que ir más allá del enfoque sintomático de los problemas en diferentes ámbitos sociales. Y sólo podremos lograrlo si afianzamos las técnicas, los métodos y los conceptos en una teoría y en una más amplia cultura de la vinculación que abarque estos desarrollos.

## ACCIONS CÍVIQUES I MEDIACIÓ A LA COMUNITAT

### Un projecte de convivència ciutadana

*Xavier Jiménez Terrer*  
Ajuntament del Prat de Llobregat

L'Administració local, en potenciar la cultura de la convivència i la tolerància, a través del diàleg en la resolució de conflictes, s'integra plenament en la concepció de "Ciutats per la mediació i per la pacificació" i "Ciutats per viure - Ciutats amables", com a valors cívics i democràtics, per mitjà de la **corresponsabilitat** i el **diàleg ciutadà**, en el camí d'aprofundir en nous procediments de *participació ciutadana i resolució de conflictes*, des del nivell més proper, és a dir, el veïnal/municipal, donant prioritat a les persones i els seus drets, definint un model de ciutat que connecti amb les tendències socials actuals i amb el benestar de la població. En definitiva, **fer de mediadors**.

Aquesta nova tendència, que es nodreix de la reflexió socioeducativa –les metodologies de participació i mediació en la resolució de conflictes–, és una nova cultura, de diàleg i de procediments en la resolució de conflictes a desenvolupar des de l'Administració local amb la ciutadania. L'acció participada i compromesa dels propis ciutadans genera democràcia, participació i corresponsabilitat civicoveïnal, desenvolupant el binomi **participació-aprenentatge** en/de conductes cíviques; és a dir, generant **ciutadania**. Al mateix temps són fórmules flexibles i compensadores de conflictes. I, finalment, estableix un diàleg renovat amb la comunitat.

Daniel Cohn-Bendit (membre del grup Els Verds del Parlament Europeu i tinent d'alcalde d'Assumptes Multiculturals de la ciutat alemanya de Frankfurt) recomana: *«No negar els problemes, perquè fer-ho no tan sols no els resol, sinó que fa que es desbordin en direccions imprevisibles. Els responsables de les ciutats tenen un paper essencial: fer de mediadors davant d'aquests problemes, identificar-los i canalitzar la resolució que millor pot garantir la convivència»*.

En aquest sentit, partirem del principi:

***"La defensa de la convivència és tasca col·lectiva i responsabilitat individual"***.

Coincidim amb l'Àngel Merino, quan reflexiona sobre la *participació cívica* com un concepte ampli d'entendre els **espais de convivència**. La cultura de la participació ha de ser una cultura d'allò col·lectiu i associatiu.

A continuació es planteja un projecte amb diferents blocs d'actuacions, dirigit al conjunt de la població, però amb especial intencionalitat cap als joves; des de la promoció de ciutadania i civisme en general fins la resolució de conflictes, des de la mediació social, com una part d'aquests; on les pedagogies en ciutadania, des de la participació i els drets civils, tenen un lloc privilegiat; amb una intencionalitat ferma de millorar la convivència. La convivència social i el diàleg democràtic han de regir la nostra pràctica, i aquesta pràctica ha de reivindicar-se des dels municipis.

#### 1. MARC SOCIAL I LEGAL. FINALITAT

Hi ha un cert nombre d'infraccions a les ordenances municipals que, sense ser greus, sí que, per reiteració, originen incidents de forma continuada, i en les que la sanció econòmica no arriba a tenir l'efecte desitjat. A més a més, en alguns casos formen part de famílies febles social i econòmicament.

Per aquestes raons, però sobretot per entendre que suposa un efecte d'ampli valor educatiu, des de

L'Ajuntament del Prat es planteja la proposta de commutar les sancions econòmiques per mesures educatives, amb resposta responsabilitzada dels fets.

### Referents legals

(En el moment de dissenyar el projecte)

L'article 9.2 del text constitucional senyala que *«correspon als poders públics de promoure les condicions per tal que la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en els quals s'integra siguin reals i efectives; remoure els obstacles que n'impedeixin o en dificultin la plenitud i facilitar la participació de tots els ciutadans (...)»*.

L'article 25.2 estableix: *«Les penes privatives de llibertat i les mesures de seguretat restaran orientades vers la reeducació i la reinserció social»*.

Tanmateix, en el text de la Llei 8/95, del Parlament de Catalunya, es senyala: *«L'Administració podrà mediar»* (conflictes entre pares i fills i altres).

Aquests manaments constitucionals possibiliten una nova concepció (juntament a altres aspectes com –i no de menor importància– l'evolució social) en la recerca de noves fórmules de resolució de conflictes. Tot això en un context on **el diàleg des de l'Ajuntament amb la ciutadania en sí mateix genera satisfacció**, i es converteix en un mirador incontestable. I més si pensem –com es el cas– que les tendències socials actuals, així com el nivell de maduresa democràtica de la població, demanen noves fórmules de viure la ciutat i d'atendre els problemes que es generen dins d'ella.

### Commutar sancions econòmiques per accions cíviques

En el moment de l'actuació infractora, el subjecte (i molt més si és adolescent-jove) entra en conflicte amb la comunitat, i aquest conflicte quedarà definit per la resposta social institucional. En aquest sentit, l'Ajuntament del Prat i la seva Policia Local, al commutar les sancions econòmiques per accions cíviques, pretén crear consciència cívica entre la població i situar al municipi en la concepció de *ciutat educadora*, modificant l'esquema tradicional de relació no dialogada entre autor i Administració. Així, es tracta també d'un programa amb caràcter *mediador*.

En aquest sentit, partim del principi exposat anteriorment:

***“La defensa de la convivència és tasca col·lectiva i responsabilitat individual”.***

La cultura de la mediació significa *«ensenyar quelcom a algú, mostrar, facilitar... Les mediacions en la comunitat són un medi incomparable d'influències que conduiran a intervencions globals, a partir de les relacions que es donen a la família, escola, barri, etc.»* (Reina-Gimeno, 1994).

Finalment:

***“Es pretén l'acceptació d'un codi de vida social, fonamentat en l'interiorització de la cultura de la convivència i el civisme, enlloc de la seva transgressió”.***

## 2. FONAMENTS SOCIOEDUCATIUS

Es parteix de la concepció d'educació com a procés de canvi que implica un intercanvi; així mateix deu implicar millora, no tant adaptativa com de desenvolupament d'actituds i valors (Vilar, J., 1997).



Considerem **aprenentatges significatius** aquells fonamentats en la interacció activa amb el medi. Tota significació té conseqüències per al subjecte i per al seu entorn.

«El procés educatiu suposa considerar temes **rellevats** i que, a més, siguin **significatius i problemàtics**» (Freire, P.).

**“CREAR:**  
*Un temps, actiu, reflexiu i creatiu del grup de joves.*  
*Un espai de reflexió individual i col·lectiu”.*

Estan adquirint gran importància les fórmules d'intervenció a partir dels conflictes que es generen. La mateixa intervenció-mediació genera convivència entre el jove i el seu entorn social/cultural.

En darrer lloc, el concepte d'**aprenentatge cooperatiu** a l'aula (Grover, K., 1974) indica que les experiències cooperatives fomentaran un més alt èxit acadèmic i social.

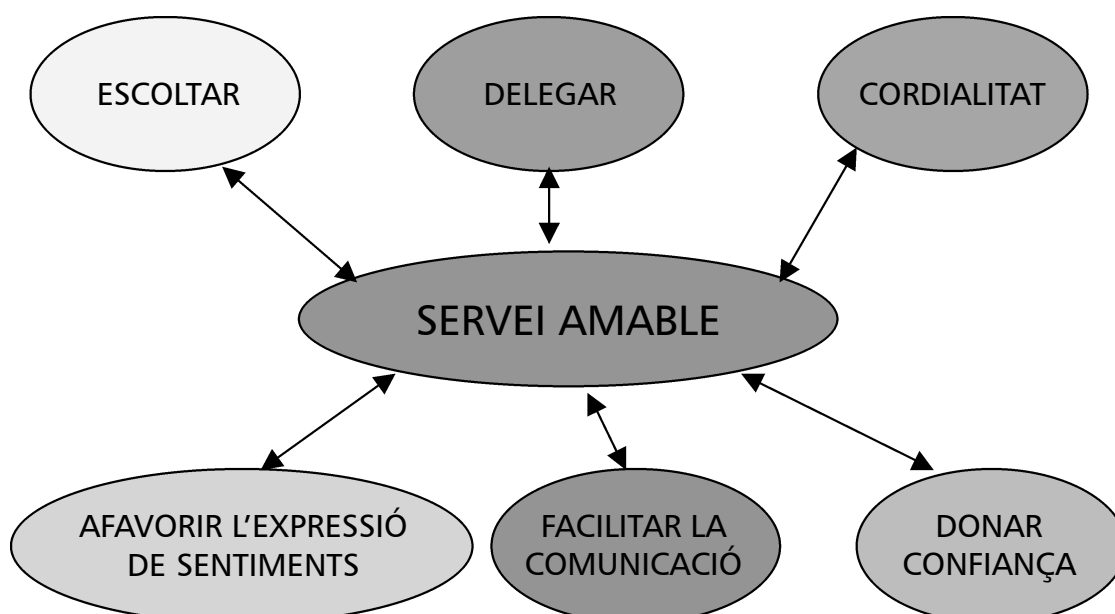
### 3. EL CLIMA: POSICIONAMENT DEL SERVEI

#### Servei amable

L'organització del marc d'intervenció té com a referents les relacions democràtiques, el respecte mutu i la cooperació.

El *clima* influeix sobre la conducta, és transformable i ajuda a modificar la conducta (Marro, F., 1995).

En aquest sentit, té vital importància el posicionament dels tècnics i/o l'equip educatiu. Entenem per *servei amable* el que és sensible i té com a objectius: **escoltar, delegar, afavorir l'expressió de sentiments, ser cordial, donar confiança i facilitar la comunicació.**



«Destaca com organització innovadora la que, centrada en les persones, és facilitadora, càlida, informal i dóna confiança» (Garcia, S., Dolan, S., 1997).

Es parteix de la idea que la crítica, els valors i les normes es descobreixen millor mitjançant l'anàlisi, la reflexió i el diàleg sobre fets controvertits, que no pas per mecanismes instructius convencionals.

#### 4. A QUI VA DIRIGIT

El programa va dirigit a la població del Prat, principalment joves, que prèviament han estat objecte d'un expedient sancionador i que, voluntàriament, estan disposats a participar en un procés de mediació, reparador dels fets, i assumint en tot moment la seva part de responsabilitat en aquests fets i, encara més important, la reflexió dialogada sobre les conductes i el seu significat. En el cas de menors, sempre amb l'autorització dels pares.

#### Principals característiques:

##### NOIS-NOIES

- Baixa tolerància a la frustració
- Absència d'hàbits de cooperació
- Manca d'habilitats socials
- Especial vulnerabilitat a l'entorn
- Necessitat de representació (qualsevol gest es converteix en gesta, ja que té necessitat de la seva representació per adquirir existència pública) (Imbert, G., 1992).

##### FAMÍLIES

- Famílies desorientades (la seva autoritat, la comunicació familiar, les fantasies vers les pràctiques sexuals i les habilitats socials generen por, inseguretats i desconcert dels pares vers els seus fills).

##### GRUPS

S'ha intervingut amb 94 persones, distribuïdes en 8 grups. D'aquestes 94 persones, 37 són de cultura gitana, distribuïdes en 3 grups. Aquestes 94 persones han realitzat diferents cursets o tallers de convivència i valors, utilitzant, en general, mòduls d'educació viària.

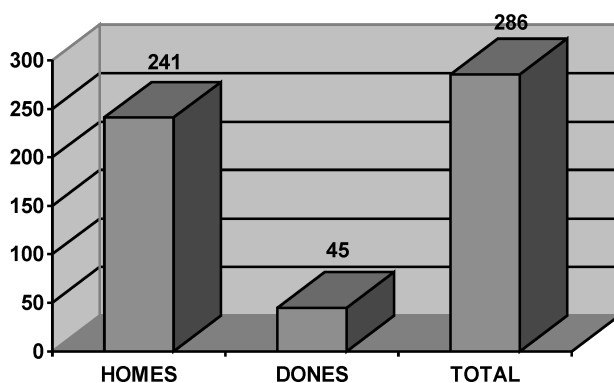
Tanmateix, s'ha intervingut amb 33 joves distribuïts en 5 grups, i amb les següents problemàtiques: llençar taronges a la via pública i a domicilis particulars, bretolades, llençar pedres al tren, consumir begudes alcohòliques al carrer, escampar escombraries de contenidors al carrer...

A continuació s'adjunten 7 gràfiques, que representen edat, sexe, activitat laboral i acadèmica i grups culturals.

#### Gràfica núm. 1. SEXE

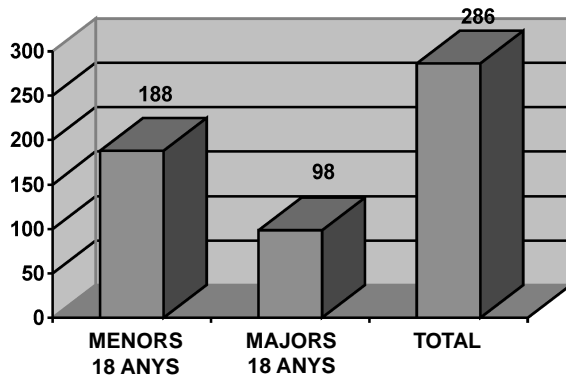
Total: 286 persones

Un 15 % són dones

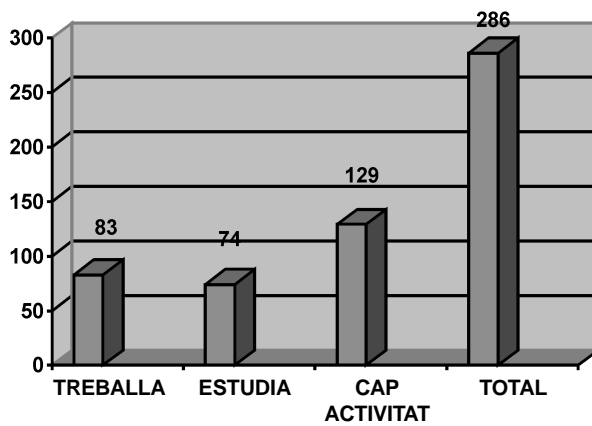


**Gràfica núm. 2. EDAT**

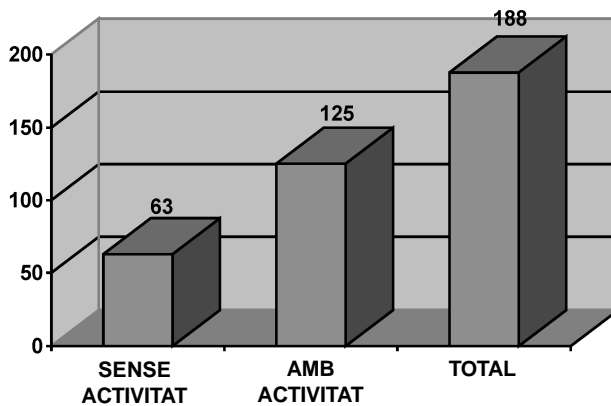
Un 65 % són menors de 18 anys; d'aquests menors 32 tenen edats compreses entre 12 i 16 anys (8 són noies)

**Gràfica núm. 3. ACTIVITAT LABORAL / ACADÈMICA DEL TOTAL (286 persones)**

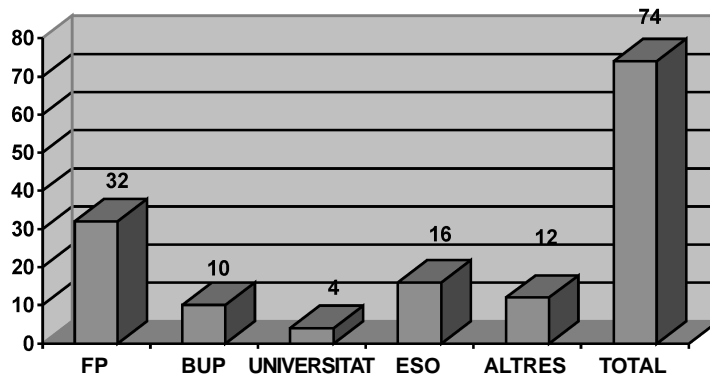
Un 45 % del total no realitza cap activitat

**Gràfica núm. 4. ACTIVITAT LABORAL / ACADÈMICA DELS MENORS DE 18 ANYS (188 persones)**

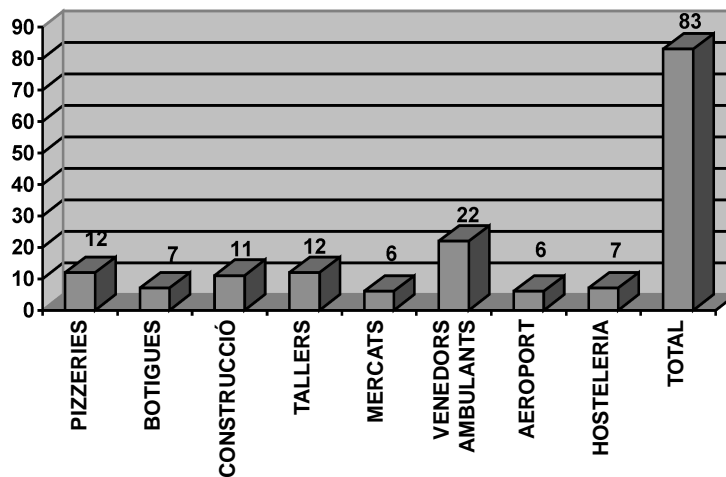
Un 33 % dels menors no realitza cap activitat



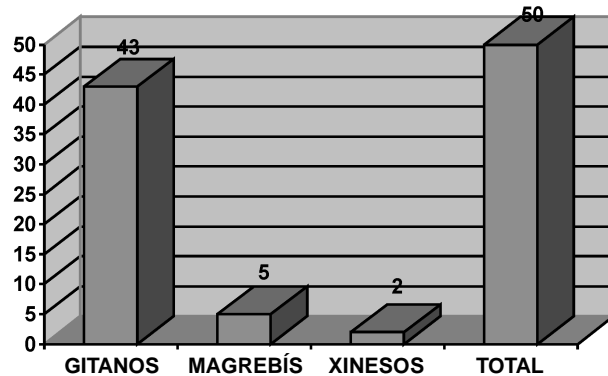
Gràfica núm. 5. TIPUS D'ESTUDIS (74 persones)



Gràfica núm. 6. TIPUS D'ACTIVITAT LABORAL (83 persones)



Gràfica núm. 7. GRUPS CULTURALS



La comunitat gitana representa un 15 % del total (en 9 casos, dones)  
 El conjunt de grups culturals representa el 17,4 % del total  
 Dels 50 casos, un 20% són dones

## 5. METODOLOGIA

Tractament de manera específica de:

*Tècniques clàssiques:*

- Classificació de valors
- Discussió de dilemes
- Resolució de conflictes
- *Role playing*

*Tècniques de cognició:*

- Comprensió crítica
- Habilitats per al diàleg
- Procediments de neutralitat activa

### Metodologia específica per a grups

FASES:

- A) Classificació dels propis valors i davant de situacions presentades
- B) Classes de fets especialment afectats per la definició dels valors
- C) Procés de diàleg en la discussió de dilemes

TÈCNiques:

- Exercicis de classificació i expressió d'opinions i valors
- Exercicis de sensibilització, simulació, estudi de casos, *role playing*, per desenvolupar la participació i habilitats socials
- Llegir textos: Llegir un text amb els joves és descodificar-lo (es va apuntant a la pissarra el més interessant de cadascun, posteriorment, el perquè de l'elecció i, finalment, un debat).

Com a tècnica bàsica utilitzem la discussió de dilemes, que és un mètode d'educació cívica (Martínez, M., Puig, J.M., 1992).

Pel que fa a les sessions amb grups, es realitza una mitjana de 5 sessions de 2 hores cadascuna, 25 hores de curset, 4 entrevistes de seguiment i una entrevista familiar.

### Relació sanció econòmica/hores d'activitat

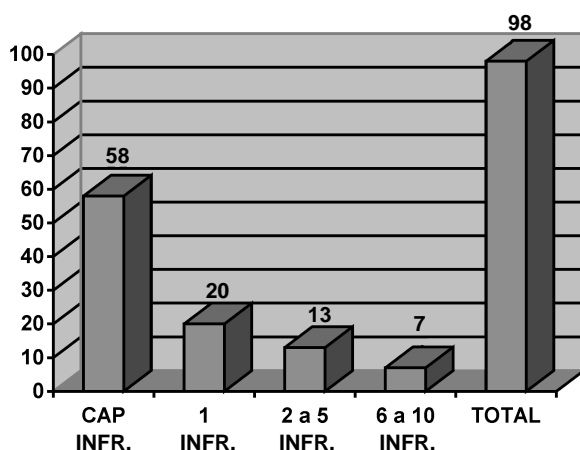
En general, per sota de 5.000 ptes. [30 €] es realitzen entrevistes de conciliació.  
Per cada 5.000 ptes. [30 €] de sanció es realitzen 4 hores d'activitat.

Una vegada finalitzat tot el procés, es fa entrega d'un certificat d'assistència als diferents cursets/tallers organitzats: educació viària o tallers de convivència, valors i diàleg.

## 6. SEGUIMENT POSTERIOR

S'ha realitzat un seguiment posterior amb **98 nois i noies** que han finalitzat el programa, durant **1 any**.

58 d'ells no han tingut cap infracció posterior i 20 d'ells només una. En un cas que anteriorment havia tingut 195 infraccions, ha passat a tenir en els 8 mesos posteriors només 5 sancions.



## 7. CLASSIFICACIÓ PER PROBLEMÀTIQUES

- Molèsties i bretolades
- Baralles a la via pública
- Ciclomotors
- Consum d'estupefaents i begudes alcohòliques a la via pública
- Miccions a la via pública
- Graffitis o col·locar cartells sense autorització
- Manca de respecte als agents
- Desperfectes de mobiliari públic
- Aparcament sobre la vorera, doble filera i altres infraccions relacionades amb els automòbils
- Malestar entre pares i fills i altres
- Malestar relacionat amb l'àmbit escolar
- Sorolls a espais públics, places, etc. que produeixen molèsties als veïns
- Malestar a comunitats veïnals

## 8. TIPUS DE PROGRAMA APLICAT

- Cursos d'educació viària
- Retirada de cartells no autoritzats a la via pública
- Col·laboració en instal·lacions d'escenaris, acomodar gent gran, etc. (obra teatre)
- Enquestes sobre drogues (èxtasi) amb programa de drogues de l'ajuntament
- Recollir informació sobre drogodependències amb el tècnic del programa
- Demanar disculpes (biblioteca municipal, centre cívic, etc.)
- Diferents escrits, redaccions, etc. sobre fets
- Col·laboració en el parc mòbil de la policia local, amb grups d'E.G.B.
- Col·laborar amb gent gran en trasllats de domicili

Pel que fa a altres intervencions, possibilitades per les característiques del sector, destaquen les següents:

- 17 casos: orientació laboral
- 12 casos: orientació en formació professional
- 18 casos: orientació en gestions d'objecció de consciència (aprovades)
- 15 casos: mediació entre els joves i els seus pares
- 3 casos: derivació al Centre Urbà de Reinserció de Toxicòmans (CURT)
- 12 casos: derivació a Serveis Socials d'Atenció Primària
- 2 casos: derivació a centres de salut mental
- 6 casos: mediació veïnal
- 4 casos: mediació entre membres de la comunitat gitana (2 d'ells pares i fills)
- 2 casos: mediació escolar (cicles formatius)

## 9. ALGUNES REFLEXIONS

- Pràcticament la totalitat de participants en el projecte han fet una valoració positiva.
- En el cas dels pares (els conflictes dels seus fills, sobretot si son menors, impliquen una dosi important d'ansietat), aquesta valoració ha estat encara més positiva, significant, a més, un aspecte de millora, no solament en relació a l'Administració local, sinó en la relació familiar.
- Podem afirmar que, posteriorment al seu pas pel programa de mediació, en el cas de joves infractors, la immensa majoria milloren la relació que, per diverses causes, resultava conflictiva amb la policia local; i en el cas d'aquells joves per als quals el programa significava la seva primera relació, a través d'un conflicte, amb la policia local, adquireix un valor altament positiu.
- Per tant, contribueix a la pacificació en les relacions de col·lectius de ciutadans, amb la comunitat en general, i amb l'Administració local en particular.
- Es constata una millora de la valoració dels sectors implicats vers l'Administració en general, i la policia local en particular.
- Incorpora valors de corresponsabilitat i diàleg en la resolució de conflictes.
- En el cas de col·lectius d'immigrants, els ajuda a la integració i la cohesió social, al temps que els dóna garanties i confiança en el nostre sistema democràtic.
- En referència a la policia local: el fet de poder participar des de la policia local de la cultura de la mediació en un projecte d'aquestes característiques aporta dos aspectes altament significatius en clau interna de la policia local:
  - a) Des de les persones: després d'un temps d'experiència, treball conjunt, observació de casos i reflexions conjuntes, el col·lectiu de la policia local, en la seva gran majoria, aposta per aquest model d'alternatives en la resolució de conflictes, donant el seu suport professional i personal al projecte, existint una gran quantitat d'intervencions que avalen aquesta valoració. Fins i tot ens atrevim a dir que projectes d'aquestes característiques augmenten la motivació i l'autoestima personal de la gran majoria del col·lectiu policial.
  - b) Aquests nous paradigmes donen eines i suport a la feina de les policies locals com a institució, per aprofundir en valors democràtics i drets civils, donant diversitat de respostes a diversitat de problemàtiques. Per tant, agrair el suport i la col·laboració, al temps que estimular a la Policia Local del Prat per continuar i millorar el que s'ha fet fins ara.
- Tipus de conflictes i qui els sol·licita:
  - Convivència entre joves (un jove o un grup de joves)
  - Pares i fills (en ocasions els pares, en ocasions els fills)
  - Convivència entre diverses famílies d'ètnia gitana (una de les parts)
  - Problemàtica de parella jove, vers als pares del noi i/o de la noia
  - Agents de policia i joves (en ocasions agents, en ocasions joves)
  - Convivència veïnal
- I en darrer lloc i, potser, el més important d'aquest projecte: si el primer any aproximadament el 80% de les persones que demanaven participar en el projecte era a través d'un expedient sancionador, entre el tercer i quart any d'implantació d'aquest un 35% eren sol·licituds de mediació sense cap expedient, és a dir, sol·licitaven una mediació "en el sentit més pur del tema". En general, el sol·licitant havia participat anteriorment en el projecte, o havia estat informat per un participant anterior.

## 10. BIBLIOGRAFIA

- Botella, J., *Postgrau "Participació i Desenvolupament Sostenible"*, Universitat Autònoma de Barcelona, 1998-1999.
- Brugué, Q., Gomà, R., *Gobiernos locales y políticas públicas*, Ariel Ciencia Política, Barcelona, 1998.
- Cohn-Bendit, D., "Conferencia al Parlamento Europeo", *El País*, 1996.
- Garcia, S., Luke, S., *Ciudadanía: justicia social, identidad y participación*, Siglo XXI, Madrid, 1999.

- Garcia, S., Dolan, S., *La dirección por valores*, Instituto de Estudios Superiores de la Empresa, Madrid, 1997.
- Gimeno, R., Reina, F., "Les mediacions en la comunitat: una modalitat d'acció socioeducativa", *Educació social*, núm. 8, 1998.
- Grover, K., *La mediación y sus contextos de aplicación*, Paidós, Barcelona, 1996.
- Imbert, G., *Los escenarios de la violencia*, Icaria, Barcelona, 1992.
- Jiménez, X., "Accions cíviques i mediació a la comunitat", en: *Mediació i resolució alternativa de conflictes als municipis*, Fundació Carles Pi i Sunyer d'Estudis Autònoms i Locals, Barcelona, 1999.
- Marchioni, M., *Curso "Metodología de Intervención Comunitaria"*, Madrid, 1999.
- Marro, F., *Intervenció amb menors*, Universitat Ramon Llull, Barcelona, 1995.
- Merino, A., "Derechos de la ciudadanía y procesos de participación en la política local", Postgrau "Participació i Desenvolupament Sostenible", Universitat Autònoma de Barcelona, 1998-1999.
- Puig, J.M. *La ciutat i el desenvolupament moral i cívic. Ciutat educadora*, 1r Congrés Internacional de Ciutats Educadores, Barcelona, 1990.
- Puig, J.M., *Educación moral y cívica*, Ministerio de Educación y Ciencia, Madrid, 1992.
- Sanvisens, A., *Cibernética de lo humano*, Oikos-Tau, Barcelona, 1984.
- Savater, F., *Ética para Amador*, Ariel, Barcelona, 1991.
- Vilar, J., "El disseny de la intervenció socioeducativa", *Educació social*, núm. 3, 1996.
- Vilar, J., *Ètica i escola: el tractament pedagògic de la diferència*, Edicions 62/Rosa Sensat, Barcelona, 1990.
- Villasante, T.R., *Las democracias participativas*, HOAC, Madrid, 1995.
- Villasante, T.R., "Metodologies d'investigació-acció participativa", Postgrau "Participació i Desenvolupament Sostenible", Universitat Autònoma de Barcelona, 1998-1999.
- Villasante, T.R., "Participación e integración social", *Boletín CF+6*, núm. 3, 1997.



## SERVICIO DE MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL (SEMSI)

*Carlos Giménez Romero*  
Director del SEMSI

### I.- QUÉ ES EL SEMSI Y CÓMO HA EVOLUCIONADO (1997-2000)

El Servicio de Mediación Social Intercultural es un programa de intervención, patrocinado mediante convenio del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid y la Fundación General de la Universidad Autónoma de Madrid, cuyo objetivo general es favorecer la integración social de la población inmigrante extranjera residente en el municipio de Madrid mediante la filosofía y la metodología de la mediación y, más específicamente, de la mediación intercultural.

El SEMSI es un recurso profesional operativo en 21 distritos de la capital, y que está atendido en la actualidad por un equipo formado por 27 mediadores de 16 nacionalidades (Marruecos, Argelia, Sudán, Senegal, Camerún, Angola, Ruanda, Chile, Ecuador, Colombia, Perú, Cuba, China, Bulgaria, Portugal y España) y por un equipo técnico de 3 personas (Director, Coordinadora y Responsable de Gestión).

La necesidad de abordar la problemática y la atención de la población inmigrante residente en la ciudad de Madrid, cuyo volumen y diversidad se iba incrementando año tras año, y sobre todo la necesidad de superar las dificultades de acceso a los recursos públicos, de potenciar su participación social y de disponer de un adecuado conocimiento de las carencias, problemas y necesidades de ese segmento de la población, todo ello de cara a conseguir su plena integración, fueron los motivos que llevaron al Área de Servicios Sociales a plantearse la puesta en marcha de una iniciativa de este tipo.

A comienzos de 1997 los técnicos del Área de Servicios Sociales se pusieron en relación con el equipo de especialistas del Programa "Migración y Multiculturalidad" de la Universidad Autónoma de Madrid, que venían desarrollando formación en este campo, diseñándose y constituyendo el SEMSI en junio de 1997, fecha de la firma del primer convenio de colaboración. Durante aquel primer periodo (junio-diciembre de 1997) el programa mostró ya sus posibilidades y efectividad, habiéndose ampliado desde entonces mediante cuatro renovaciones con la siguiente trayectoria de crecimiento y expansión:

#### Evolución del SEMSI (1997-2000)

Año	Distritos	Mediadores
1997	5	10
1998	7	10
1999	10	12
2000 (desde enero)	13	17
2000 (desde octubre)	21	27
2001 (previsión)	21	29

Las sucesivas ampliaciones reflejan, por un lado, los buenos resultados hasta ahora obtenidos y la consiguiente satisfacción de ambas entidades patrocinadoras y, por el otro, la existencia clara de una demanda de este tipo de recurso por parte de las secciones de servicios sociales de los distritos.

La consolidación y expansión del SEMSI está yendo en paralelo a:

- a) El incremento de la presencia inmigrante en los distritos y barrios de la capital. Recientemente se ha hecho público el crecimiento de los extranjeros empadronados (unos 8.800 de media cada mes), habiendo un total de 141.525 inmigrantes en la capital (un 61% más de los empadronados en mayo del año pasado).
- b) La intensificación de los desafíos socioculturales asociados con ese asentamiento: demandas de ayuda de muy variado tipo; barreras jurídicas, lingüísticas y culturales; nuevas manifestaciones de pobreza y marginación; establecimiento de relaciones interétnicas entre viejos y nuevos vecinos, en los centros educativos, entre nuevos usuarios y los profesionales de la intervención social; necesidad de reciclaje profesional; situaciones de rechazo y exclusión; conflictos de convivencia; actitudes de todo tipo en la población autóctona; etc.
- c) Incremento de la relevancia pública y social de la "cuestión de la inmigración", con algunos temas claves como los "brotos" de racismo, la modificación de la legislación de extranjería, la regularización, los menores no acompañados, etc.
- d) Puesta marcha de variados programas formativos de mediación intercultural y de intervención con mediadores, tanto en la Comunidad de Madrid como en otras comunidades autónomas, especialmente Cataluña y Andalucía.

## II.- LA FIGURA DEL MEDIADOR

### 1.- Una nueva figura profesional en auge

El mediador intercultural es una nueva figura, que va emergiendo paulatinamente en distintas partes del mundo. En Europa va adoptando diferentes matices y denominaciones: "*linkworkers*" o "trabajadores de enlace" (Inglaterra, Suecia, etc.); "mediadores lingüístico-culturales" (por ejemplo, en ciudades italianas como Turín y Venecia); "mediadores culturales" (en muchos otros lugares). Van surgiendo mediadores socio-jurídicos, socio-laborales, sanitarios, educativos, siempre adjetivándose esas especialidades con la palabra "intercultural" u otras expresiones, como puede ser la de "mediador laboral en contextos multiculturales", etc.

Hay en marcha varios proyectos transnacionales comunitarios para la configuración de estas nuevas categorías. En el último plan de empleo francés, por ejemplo, se registran categorías como el "mediador vecinal" o "agente comunitario". En la literatura especializada y en los programas se distingue el mediador "natural" y el "institucional" o profesionalizado. Ya se van distinguiendo modalidades dentro del campo en ascenso de la mediación intercultural. En Londres, por ejemplo, distinguen tres tipos de equipos de mediación: "orientados a la comunidad", "orientados a la institución" o "en posición intermedia".

El SEMSI del Ayuntamiento de Madrid está siendo una iniciativa pionera y singular, convirtiéndose poco a poco en punto de referencia. Los responsables municipales y universitarios del Servicio, así como los propios coordinadores y mediadores, han intervenido en numerosas ocasiones, al ser invitados en jornadas y cursos para explicar la experiencia. Un botón de muestra de este creciente interés por –e incipiente prestigio de– nuestra experiencia: sólo para los meses próximos de otoño se han recibido propuestas para participar en reuniones en París, Barcelona, Estocolmo y Zurich.

### 2.- Definición y rasgos del mediador en el SEMSI

En el caso del SEMSI la figura del mediador se define como un profesional, formado en inmigración, interculturalidad y mediación, que está adscrito a los Servicios Sociales de un distrito, y que desarrolla su

labor de intermediación entre la población inmigrante y los Servicios Sociales, y más en general entre los inmigrantes y las instituciones, entidades y recursos, públicos y privados, así como entre la población extranjera y la autóctona de los barrios del distrito.

Se trata de un especialista en mediación comunitaria en contextos de multiculturalidad, de un puente y enlace que facilita a esas partes a acercarse, conocerse, relacionarse, etc.

Hay que señalar 5 rasgos claves de los mediadores del SEMSI:

1) Son mediadores comunitarios

Trabajan en y para los distritos y los barrios, tratando de conocer lo mejor posible las características socio-demográficas, de estructura social, culturales e identitarias de los vecinos, tanto de los "viejos" vecinos "de toda la vida" como de los "nuevos" vecinos que se han asentado, siendo a su vez estos últimos tanto autóctonos como los extranjeros. A estos nuevos vecinos de origen extranjero se les presta especial interés, interesándose por su llegada al barrio, uso de los de las instituciones, entidades y recursos existentes en su distrito, aprovechando ese aprendizaje constante y acumulado del entorno para desarrollar su labor de acercamiento, prevención y reformulación positiva de los conflictos, etc.

2) Son miembros de un equipo diverso e intercultural

Desde sus comienzos, el equipo es intencionalmente diverso desde los puntos de vista de su bagaje cultural y origen nacional, género, trayectoria profesional y dedicación o compromiso social. En los procesos de selección se tiene lógicamente en cuenta las capacidades de los candidatos, pero se trata de decidir componiendo un grupo diverso y plural.

Como dijimos, hay 16 nacionalidades representadas, siendo grande la diversidad étnica, lingüística y religiosa. Hay mayoría de mujeres, tanto entre los/las mediadores/as como en el equipo técnico. La mayoría de ellos tienen estudios universitarios, siendo algunas de las áreas de conocimiento las siguientes: trabajo social, pedagogía, psicología, ciencias de la información, filologías, antropología social, una ingeniería, etc. Todos ellos son personas que por años han estado involucrados en organizaciones y/o actividades de contenido social. En el caso de los extranjeros, ese trabajo de contenido social ya fue desarrollado en sus países de origen (activismo político universitario, sindicalismo, etc.). Algunos son o han sido miembros activos en organizaciones de inmigrantes o en ONGs.

3) Son preferente, pero no únicamente, extranjeros

En el SEMSI no sólo hay profesionales de origen extranjero. Ciertamente, la mayoría de los 27 mediadores son inmigrantes (23 para ser más concretos); no obstante, en la actualidad 4 son españoles. Desde su fundación pareció oportuno incluir españoles en el equipo, aunque sería más exacto decir "autóctonos", pues algunos de los inmigrantes ya tienen nacionalidad española. Se ha cuidado que siempre haya algunos/as españoles/as o autóctonos.

Ese rasgo del Servicio obedece a cuatro razones: a) de principio, pues un autóctono puede mediar entre otras culturas; b) de enfoque u orientación, mostrando también así que no es sólo un "programa de o para inmigrantes"; c) de empleo, pues es positivo que también los autóctonos entren en esta categoría y tengan esta salida laboral; y d) de organización y funcionamiento, pues así el equipo es más multi e intercultural, garantizándose también la aportación específica de los autóctonos.

4) Son mediadores polivalentes, con tendencia a la especialización

Como puede verse con detalle más abajo, los mediadores del SEMSI llevan a cabo una gran variedad de tareas en campos bastante diversos, lo cual no quiere decir que entre ellos no vayan especializándose paulatinamente en aspectos de mediación socio-jurídica, marco asociativo, redes sociales, inserción laboral, mediación familiar, mediación educativa, salud y culturas o mediación vecinal.

### 5) Median mas allá del propio colectivo de pertenencia

A diferencia de otras experiencias europeas o españolas en mediación intercultural, en el SEMSI cada mediador no media sólo en relación con "su" colectivo: el marroquí con marroquíes o, en general, con magrebíes o arabo-musulmanes, la chilena con chilenos o latinoamericanos, el chino con los chinos o, en su caso, asiáticos, etc. Cada mediador conoce, se conecta y trabaja con personas autóctonas e inmigrantes de diferentes procedencias.

Este principio del Servicio lo fundamentamos de la siguiente forma: a) conceptualmente, en que en las relaciones interétnicas, además de factores culturales (pautas, normas, valores, lengua, religiosidad, cosmovisión), pesan factores idiosincrásicos y situacionales (jurídicos, familiares, etc.); b) profesionalmente, lo importante es que el/la mediador/a sepa mediar, teniendo en cuenta en cada contexto de mediación todo lo necesario sobre las partes y asesorándose oportunamente; y c) funcionalmente, pues se trata de un servicio de ámbito distrital en el que no es posible disponer de un mediador para cada colectivo o comunidad etno-nacional.

Es preciso aquí una aclaración importante: hay una complementación y ayuda mutua entre los miembros del equipo. Cuando las variables culturales son especialmente relevantes en lo que está sucediendo (por ejemplo, un tema mala comunicación cultural o de contradicción de valores profundamente arraigados, se pide a un/a compañero/a con ese bagaje cultural que intervenga, bien llevando directamente el caso, bien apoyando al mediador).

## III.- ÁMBITOS DE TRABAJO Y ACTIVIDADES DE LOS MEDIADORES

¿Qué hacen los mediadores? ¿En qué campos trabajan y qué actividades llevan a cabo? En el SEMSI se distinguen cuatro ámbitos claves y transversales.

### 1.- Ámbitos de trabajo y líneas de actuación

#### A.- ACCESO A LOS RECURSOS

En este ámbito el objetivo general es mejorar el acceso de la población de origen extranjero a los recursos sociales públicos y privados.

Para ello, las líneas de actuación preferente son:

- a) contribución a la mejora y extensión de la información, elaborando, traduciendo y divulgando materiales informativos;
- b) labor de información directa a individuos, grupos y entidades, con frecuencia en algunas de las lenguas habladas por miembros del equipo (árabe, bereber, inglés, francés, portugués, wolof, chino, aymara, etc.);
- c) acompañamientos a aquellos inmigrantes que así lo requieran a las oficinas donde deban informarse y tramitar, y derivaciones a los técnicos y departamentos pertinentes en cada caso.

#### B.- APOYO A LOS PROFESIONALES

Aquí el objetivo general es proporcionar apoyo a los profesionales de la intervención social en los distritos, con dedicación especial a los trabajadores sociales y otros técnicos de Servicios Sociales municipales.

Las líneas de actuación principales en este terreno son:

- a) respuesta, oral o escrita, a sus demandas de orientación sobre actuación en casos;
- b) actuación en casos a petición del trabajador social o del educador y según sus orientaciones;

- c) aportación de claves sociales y culturales de los distintos colectivos presentes en el distrito;
- d) traducciones;
- e) labor de intérpretes.

#### C.- PARTICIPACIÓN SOCIAL Y CIUDADANA

En este tercer campo el objetivo general es favorecer, potenciar e incrementar la presencia y participación de las personas de origen extranjero en la vida social y pública del distrito y sus barrios.

Las líneas de actuación para ello son las siguientes:

- En una dimensión individual: a) la conexión o puesta en contacto, y la eventual incorporación, de inmigrantes a entidades cívicas (asociaciones de vecinos, de padres de alumnos, de mujeres, de jóvenes, deportivas, culturales, etc.) para que colaboren con ellas de forma estable y continuada; b) vinculación e incorporación de los vecinos de origen extranjeros a las asociaciones de inmigrantes; y c) conexión de los residentes extranjeros con organizaciones no gubernamentales que trabajan en los ámbitos de la inmigración, refugio, interculturalidad y derechos humanos.
- En una dimensión colectiva: a) apoyo a las asociaciones de inmigrantes presentes en el distrito o con actividad en él; b) potenciación de la participación de los colectivos de inmigrantes en las actividades y acontecimientos públicos de los barrios (fiestas, certámenes, jornadas, etc.); y c) facilitar el establecimiento de contactos y la organización de reuniones y actividades de cooperación entre las asociaciones y otras entidades relacionadas con los extranjeros (centros religiosos, comerciantes, etc) y las instituciones públicas y entidades cívicas de los distritos.

#### D.- CONVIVENCIA INTERCULTURAL

El objetivo general que guía este cuarto ámbito es contribuir al establecimiento de relaciones de convivencia intercultural entre inmigrantes y autóctonos en el marco territorial, residencial y vecinal, es decir, del entorno comunitario y socio-urbano.

Para ello se siguen tres líneas principales de actuación:

- a) contribución al diseño y seguimiento de actividades orientadas a ese fin;
- b) labor directa de sensibilización positiva de la población autóctona local;
- c) mediación en tensiones y conflictos.

#### 2.- Tipología de actividades de los mediadores SEMSI

A continuación se enumeran, como síntesis, los tipos de actividad más frecuentes y cotidianos de los mediadores:

- Información, derivación y acompañamiento;
- Asesoramiento en casos;
- Elaboración de documentos;
- Traducción de documentos;
- Interpretación;
- Diseño, seguimiento y evaluación de iniciativas comunitarias e interculturales;

- Diagnóstico y análisis;
- Presentaciones en jornadas de solidaridad, etc.;
- Redacción de informes;
- Reuniones de trabajo (en Servicios Sociales, con entidades, internas, etc.).

## I... PER QUÈ NO EDUCAR, TAMBÉ, LES RELACIONS?

*Fina Dantí i Núria Villanueva*

Mediadores

Associació Catalana pel Desenvolupament de la Mediació i l'Arbitratge

### Mediació formal i informal

No hi ha cap mena de dubte que la mediació és un procés formatiu. Aquesta afirmació no prové de cap manual sobre mediació ni de cap autoritat teòrica sobre el tema. Prové únicament de la pràctica. De constatar, com a mediadora d'alguns casos, la capacitat que tenen les persones de fer-se càrrec dels seus problemes. De veure com es va realitzant un procés, que pot ser més llarg o més curt, segons el cas, on primer les persones s'escolten, comprenen el que els passa, aprenen a posar-se en el lloc de l'altre i, finalment, cerquen opcions conjuntament. El sol fet de tenir un espai i un temps de trobada per a realitzar una acció conjunta (parts i mediador) que han decidit voluntàriament ja és un pas molt positiu. Aquest primer pas, que alguns anomenen *premediació*, és imprescindible i importantíssim. Pot incloure trobades individuals amb cadascuna de les parts i entendre on ens posem, és a dir, en què consistirà la mediació, quin és el paper del mediador o quina és la responsabilitat de cadascú.

Aquest valor educatiu de la mediació s'observa quan la persona que ha passat pel procés explica la seva experiència. S'aprèn a veure l'altre amb uns altres ulls, a comprendre'l, sense deixar de ser nosaltres mateixos i mantenint el que cadascú vol i desitja. No és d'estranyar que, en més d'un cas, ens hem trobat que persones que han passat pel procés de mediació després opten per formar part del Servei de Mediació i comencen a formar-se en aquest tema.

Parlar de mediació educativa també vol dir referir-se a la mediació d'una manera més global. Fins aquí us he parlat dels efectes educatius de la mediació anomenada "formal", la que segueix un procés, uns passos fins a assolir un acord o una transformació positiva de la relació. La mediació, entesa com a acció més informal, comprendria una actitud, un corrent de pensament que aspira a comprendre el conflicte i a intervenir-hi positivament. Resoldre conflictes, mediar o, simplement, acompanyar en el conflicte són activitats humanes que s'han desenvolupat sempre en totes les formes de relació social. Hi havia consells d'ancians, sacerdots, jutges, governants... com a figures diferents però amb una mateixa funció, la d'intervenir positivament en els conflictes entre dues o més parts. A Catalunya, no fa pas massa anys, encara hi havia la figura dels "homes bons", persones reconegudes pel grup que ajudaven a aquells que ho sol·licitaven, ja fos per problemes entre veïns o familiars.

Situem-nos, ara, a l'àmbit educatiu, a l'educació secundària i, concretament, en un programa de mediació escolar que hem tirat endavant ara deu fer dos anys. El nostre treball inclou la mediació entesa més formalment –perquè es creà un Servei de Mediació– i la mediació informal. I d'aquesta última en podríem parlar llargament només referint-nos a la figura del *professor-tutor* (actualment, a secundària, gairebé tots els professors són també tutors i l'acció tutorial inclou la formació i l'orientació de l'individu i de l'individu en grup) que trobem molt sovint fent d'intermediari, de pont o de facilitador entre l'alumne i la família, entre l'alumne i el grup o entre l'alumne i el professor. La nostra proposta és més general, d'educar en el conflicte, de comprendre'l i de practicar totes aquelles habilitats comunicatives i totes les tècniques adequades per a gestionar els conflictes. La manera de portar a terme aquests propòsits ha estat elaborant uns materials aptes per a un crèdit variable, titulat "Vida i conflicte", però també per treballar aquests temes en les sessions de tutoria (una sessió de tutoria és una hora setmanal de treball entre el tutor i el grup). Diuen també que el professor és una mena de mediador entre el saber i l'alumne, però aquest és un altre tema...

### **BREUS APUNTS SOBRE MEDIACIÓ ESCOLAR**

Entenem per *mediació escolar* les diverses pràctiques relacionades amb el tractament dels conflictes en el context educatiu, totes elles amb tres eixos comuns:

1. Qui té el conflicte actua com a protagonista en la recerca de CANVIS i/o d'ACORDS.
2. El conflicte és un conflicte de relació i és real, no és simulat, està passant entre dos o més persones.
3. Intervé una tercera persona mediadora, que FACILITA la COMUNICACIÓ entre les parts.

#### **SER "PROTAGONISTA" IMPLICARÀ:**

- participar VOLUNTÀRIAMENT en el procés de mediació;
- que el treball proposat de mediació es correspongui amb la MADURESA PSICOSOCIAL dels nens o joves;
- que la "solució" del conflicte estigui directament relacionada amb:

*Si augmentem la comunicació  
s'augmenta la probabilitat d'entendre's*

i entenent com a "solució" del conflicte aquells CANVIS que milloren la relació futura, encara que siguin parcials.

#### **EN RELACIÓ AL CONFLICTE CALDRÀ:**

- entendre'l com un fet natural, inevitable, i no necessàriament negatiu;
- aprofitar el conflicte com una eina educativa més;
- respectar les diferents INTERPRETACIONS que d'un mateix fet fan les persones.

és a dir, treballar amb una visió de CO-CONSTRUCCIÓ de la realitat.

#### **EN RELACIÓ A LA PERSONA MEDIADORA / FACILITADORA:**

- com un FACILITADOR de la COMUNICACIÓ entre les persones;
- si la persona mediadora és un **ADULT**:

Valorarà més el PROCÉS que els RESULTATS, entenent que qui seua a DIALOGAR amb qui està enfrontat ja ha arribat al primer ACORD;

- si la persona mediadora és un **JOVE** o un **NEN** o **NENA**:

Valorarà el fet que, amb el seu AJUT, els seus companys o companyes seuen a PARLAR i a ESCOLTAR-SE, *no tant que arribin a acords, canvis o solucions.*

En resum,

**"Els nens i joves PODEN i han de SER actors  
PROTAGONISTES en la resolució dels seus propis  
conflictes quotidians".**



Un PROGRAMA DE MEDIACIÓ ESCOLAR es distingeix:

- *per tenir un programa curricular;*
- *per posar en marxa un programa de mediació entre companys;*
- *per comptar amb la implicació dels pares que farien servir les habilitats a casa;*
- *per comptar amb la implicació del personal del centre que accepta el programa, implementa el programa curricular i "deriva" cap a mediació els conflictes entre companys;*
- *i per disposar d'un programa de RC per als adults de la comunitat escolar.*

Ramón Alzate, Universitat del País Basc

## Context

Els instituts de secundària són objecte, sovint, de comentaris als mitjans de comunicació. Aquests comentaris solen ser sobre violència en el marc escolar i ens situen als Estats Units o bé a França o Anglaterra. De tant en tant, però, apareixen als diaris situacions conflictives que ens són molt més properes, d'aquelles que ens les podem trobar al costat de casa o en el nostre institut. Els mitjans solen magnificar els conflictes, exagerar-los. Poques vegades ens expliquen bé què ha passat, quines són les persones implicades, què senten, quines són les causes del conflicte...

El tema de què s'ha d'ensenyar als nois a les escoles o als instituts és un tema d'interès en la nostra societat. I si no, fixeuvos amb les aportacions dels mitjans de comunicació o de qualsevol agrupació de persones que volen donar a conèixer el que ells valoren. És un tema que va molt més lluny dels plans d'estudi, dels objectius impulsats pels programes educatius.

Aquests últims temps s'ha delegat molt a l'escola, se li han atorgat infinitat de competències i, encara que sempre se sent a dir que l'ensenyament afecta a tothom, a la pràctica, l'escola ha d'ensenyar-ho tot: ha d'educar en la prevenció de la droga, ha d'educar en la sexualitat, ha d'informar sobre la sida, ha de fomentar la solidaritat i la tolerància, ha de fer educació vial i fins i tot bucal! Aquesta preocupació dels diferents agents socials que promouen que l'escola doni sortida a aquest cúmul de necessitats educatives és ben lícit. L'escola és lloc de socialització fins als 16 anys i els nens, adolescents i joves hi passen moltes hores. Però resulta que l'escola ja té els seus objectius i els seus currículums: ha d'ensenyar llengua, matemàtiques, educació física, anglès, ciències, art... Ja es veu que tot no ho pot atendre, que ha de prioritzar, triar, d'acord amb els seus "déus" o amb les seves narracions compartides (N. Postman).

La sensació de desconcert encara creix més quan hom es pregunta per la funció del mestre o professor. A la pel·lícula de Bertrand Tavernier, *Ça commence aujourd'hui*, una mestra s'expressa així: «*Abans tenia 40 nens a la classe i podia treballar; ara només en tinc 25 i no puc. Els ho he d'ensenyar tot: a dir bon dia, a rentar-se...*». L'escola de Tavernier era infantil, però aquestes paraules, si no exactes molt semblants, les podem sentir del professorat de secundària. Ara el professor és més educador i hi ha més la necessitat d'una acció tutorial, d'un seguiment i orientació de l'alumne. Hi ha més la necessitat d'educar en uns valors i actituds socials. De fet, això ja forma part dels objectius de la secundària: formar persones capaces de pensar, de prendre decisions, de buscar informació, de relacionar-se positivament amb els altres, de cooperar amb ells, així com formar la personalitat, la capacitat de negociar, d'associar-se...

La necessitat d'educar en les relacions i en la convivència hi és, en aquests moments, a la secundària, potser més que en d'altres moments. I també és possible d'aprendre i educar en el diàleg, en la bona comunicació, en el saber escoltar... No n'hi ha prou a dir "és que no saben res!", "no escolten",

“vénen mal preparats”, “a casa no els posen límits i mira com ens trobem”, etc. Es tracta de posar-s’hi i hi ha moltes maneres de fer-ho. El programa que hem impulsat de mediació escolar n’és una.

### **Escola-comunitat**

La meua visió del tema de les relacions entre instituts i comunitat és una visió des de dins dels centres de secundària. Com que ens trobem en un Congrés de Mediació Comunitària, ens atrevim a donar alguna opció des del meu punt de vista a aquest tema tan debatut i treballat com és la coordinació entre serveis educatius i socials i escola. Coneixem experiències altament positives de treball conjunt entre assistència social, professorat d’institut, pares i mares de l’AMPA, mestres, etc.

Sempre ens posem a la boca una frase plena de bones intencions: “l’educació és de tots”. No sé ben bé qui són aquests tots... El que és evident és que si hem d’educar els joves en la responsabilitat, els hem d’educar perquè se sentin útils a la societat; no podem deslligar l’escola (o l’institut, tant se val) de la comunitat.

Si ens centrem només en el tema de la convivència, fixem-nos que hi ha conflictes que depassen el marc escolar, entre alumnes d’un institut i un grup extern, per exemple, o entre una empresa veïna de l’institut i algunes persones de l’institut, o entre una família i algú de l’institut, etc. Aquests només són alguns exemples. Doncs bé, per què no podem tractar situacions d’aquest tipus conjuntament? O per què des de l’institut no es pot derivar algun d’aquests casos a un servei municipal de mediació, posem per cas?

### **Punt final**

Ja per acabar, pensem que és fonamental entendre que en mediació escolar el més important no és la finalitat del procés (resoldre el conflicte i arribar a acords) sinó el propi procés: exposar el punt de vista de cadascú de manera assertiva, posar-se en el lloc de l’altre, veure que el problema és sempre de les dues parts i que no hi ha dolents ni culpables, que existeix una solució on tothom hi pot sortir guanyant, que és important mantenir la relació, etc. És a dir, adonar-se de la força de la mediació com a procés educatiu i preventiu.

Volem posar èmfasi, per concloure, en el fet que cada centre ha de construir el seu propi model en funció de les seves necessitats, context i cultura de centre. La mediació és una eina més, molt potent si s’introdueix respectant les seves premisses i no volent que substitueixi el ventall d’eines que cada centre ja desenvolupa. I tot això, fruit del treball en equip i la reflexió. És a dir, fer-se el vestit a mida i no oblidar que, a l’armari, el centre ja té altres peces de roba disponibles.

## LA MEDIACIÓN, UNA HERRAMIENTA ÚTIL EN LA JUSTICIA PENAL

*Charo Soler Roque*

Mediadora en el ámbito penal

La mediación, como saben Uds., es un proceso a través del cual las partes que están enfrentadas en un conflicto, con la ayuda de un mediador, deciden voluntariamente buscar una solución al conflicto que les enfrenta.

Para conseguir este objetivo, el mediador **estructura** su trabajo y, apoyándose en su **modelo**, en las **técnicas** que conoce y domina y en su **habilidad** como profesional, **facilita la comunicación** entre las partes con el objetivo de llegar a un acuerdo.

En este proceso será básico:

- El rol del mediador, el cual procurará no predisponerse a favor de ninguna de las partes;
- Un trabajo conjunto con las dos partes desde el inicio;
- Una estructura en las intervenciones tal como marca el método;
- Voluntariedad de las partes;
- Acuerdos de índole privado.

En la Justicia penal, normalmente, las leyes no hablan de mediación; todo lo más, aparecen textos que hacen referencia a la conciliación o a la reparación a la víctima, sin que en ninguno de ellos se especifique cómo se tiene que hacer.

La reparación a la víctima en su sentido más amplio es lo que permite que una de las formas en las que se pueda llevar a cabo esa reparación sea a través de una mediación en la que las partes, directamente, con la ayuda de un mediador, decidan cómo quieren reparar y ser reparadas.

La mediación en el ámbito penal es un *proceso* a través del cual víctima y autor del delito, con la ayuda de un tercero que no toma partido por ninguno de ellos, se implican en la búsqueda de soluciones en el conflicto que les enfrenta como consecuencia del hecho delictivo, devolviendo el protagonismo a las partes para que sean ellas las que *decidan la forma* en que quieren reparar y ser reparadas. Este proceso tendrá consecuencias en el ámbito penal. Supone, para el autor del delito, la posibilidad de afrontar de forma constructiva y positiva las consecuencias de su actuación, haciendo o diciendo algo a favor de la víctima. Para la víctima implica la posibilidad de participar en un proceso donde pueda aportar su visión del problema y sus propias soluciones.

Hablar de mediación en el ámbito penal suscita muchas dudas e interrogantes: para los defensores de la mediación, porque dicen que la metodología utilizada no es la propia de la mediación; para los juristas más puristas, porque no ofrece garantías procesales y porque ven en ella el peligro de volver hacia una etapa ya superada de Derecho privado, donde, sin el control del estado, la solución de unos conflictos jurídicos depende de los intereses de unas partes que no siempre están en igualdad de condiciones.

La experiencia en menores durante diez años y el intento que se pretende llevar a cabo en adultos, aportan datos diferentes.

La mediación en el ámbito penal es posible, pero evidentemente tenemos que saber que las características del contexto condicionan la intervención. Por lo tanto, hemos de tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Las partes vienen configuradas por el Derecho penal, el cual nos dice quién es el autor y quién la

víctima. Cada una de ellas está posicionada de entrada en un rol diferente; no existe, por tanto, una situación de igualdad entre ellas.

- El punto de partida es el hecho penal, no el conflicto que pueda existir entre las partes.
- El resultado de lo que allá se decida será conocido por la Instancia judicial, la cual podrá validarlo o desestimarlos. La validación, en función de que hablemos de menores o de adultos, puede implicar una suspensión de la medida, un sistema alternativo al proceso judicial o la aplicación de una atenuante. La desestimación puede pasar por obviar el resultado o bien por interpretarse como un reconocimiento de los hechos por parte del autor y obtener elementos para encausarlo.
- El mediador que dirige este proceso tiene que informar a la Instancia judicial, y esto puede provocar desconfianza, ya que en función de esa información, la Instancia judicial validará o desestimarás su resultado.
- La voluntariedad de las partes no siempre se da de forma espontánea y ésta suele estar condicionada por factores diferentes: los autores implicados, por tener que hacer frente a un proceso penal, y las víctimas, porque no acaben de ver las ventajas que le puede aportar el proceso de mediación y desestimen esta vía precipitadamente.

La mediación posee una estructura válida para que el autor repare a la víctima, porque al dar cabida a las partes afectadas, éstas pueden expresar su opinión sobre la forma en que quieren resolver ese conflicto jurídico.

Por lo tanto, si se adecua a este contexto y tiene en cuenta sus peculiaridades, la mediación puede ser una herramienta eficaz que, además de buscar soluciones, permitirá:

- Que el autor no se distancie del delito.
- Que la víctima pueda racionalizar la vivencia del hecho.
- Que los delitos se puedan tematizar como conflictos, lo cual permite un mejor abordaje de las situaciones.
- Que el autor se pueda responsabilizar de sus propias actuaciones, ya que el reconocimiento de los hechos delictivos tiene como objetivo la solución del conflicto jurídico.
- Que la víctima tenga un espacio donde se pueda contemplar el daño que ha sufrido en toda su dimensión y se sienta atendida.
- Que el autor lleve a cabo acciones positivas que permitan reparar el daño causado y que esto pueda incidir en un proceso de inserción.
- Que la víctima pueda expresar la forma en que quiere ser reparada.
- Que el autor pueda obtener algún beneficio a la hora de ser juzgado.

Para conseguir todo esto se necesita una metodología de trabajo que permita que las partes, a pesar de la difícil situación emocional que están viviendo, puedan comunicarse.

Normalmente, cuando un joven o adulto, sea víctima o autor, es citado por algún organismo que esté relacionado con la Instancia judicial, la desconfianza surge casi de forma inmediata: en las víctimas porque desconocen este tipo de programas y el rol del profesional que les atiende; en los autores, porque existe sobre ellos la sospecha de un hecho delictivo.

Además de esa situación de desconfianza aparecen otras, como son:

- Dificultad para el reconocimiento de los hechos que motivan la intervención.
- En determinados hechos, y sobre todo en menores, los autores, en muchas ocasiones, se sienten más víctimas que autores por haber sido denunciados.
- Las víctimas a veces prefieren continuar siendo víctimas a salir de esa situación.
- Las situaciones emotivas son muy fuertes.
- La capacidad de reparar no siempre se da.
- La motivación para implicarse en una mediación no siempre es la adecuada.
- La imparcialidad en este contexto es difícil.
- Existe resentimiento entre las partes.
- Los acuerdos son difíciles de negociar y a veces se dan situaciones irreparables.

Para que situaciones como las anteriores se puedan modificar, se requiere un trabajo previo con cada parte por separado.

El trabajo previo es importante para que las personas evolucionen en sus posturas y este cambio permita el diálogo y el acercamiento necesario para hacer posible el encuentro entre las partes. Esta etapa nos permitirá conocer la viabilidad de esa mediación.

El mediador, a través de sus preguntas, facilitará la reflexión y el cambio de actitud necesario para que el encuentro funcione. Para hacer frente a esta situación, el mediador necesita herramientas y adiestramiento. Necesita apoyarse en **técnicas, estrategias, tácticas** y tener **habilidades** que le permitan conducir el proceso de mediación.

Estas técnicas toman especial relevancia cuando se produce el encuentro, porque si realmente con uno es difícil, con dos (que además están enfrentados) es más complicado.

Las herramientas, las técnicas y, en definitiva, el **entrenamiento** y la **habilidad** del mediador permitirán introducir cambios en las partes y hacer posible que los aspectos anteriores se modifiquen.

Herramientas para:

- Crear el clima conveniente y que las partes se sientan a gusto y en disposición de trabajar.
- Facilitar la comunicación (callar, escuchar, dar tiempo, preguntar, reformar, recoger, devolver a las partes, evidenciar).
- Desencallar situaciones estancadas (*caucus*, dar tiempo para la reflexión, dar propuestas sobre cómo abordar un tema, poner en lugar del otro, interrumpir la sesión para reemprenderla más tarde).

Finalmente, en este Congreso de Mediación Comunitaria me gustaría acabar con una reflexión que supongo que muchos de Uds. estarán planteándose. El tema es: *¿por qué mediación penal y no comunitaria?*

La frontera, sin lugar a dudas, no está tan clara, porque todos sabemos como cada vez más se judicializan asuntos privados, vecinales, comunitarios...

La paradoja más clara la tenemos en los EE.UU., donde después de muchos años de denunciar hasta las cosas simples, los Tribunales se sobrecargan de asuntos y, a partir de comprobar la ineficacia del sistema para resolver estos asuntos, buscan otros sistemas como los *multi puertas*.

Un conflicto vecinal puede ser penal o comunitario en función de si se denuncia o no. El conflicto es el mismo y, en cambio, el *cómo* nos acercamos a ese conflicto varía.

La mediación en el ámbito comunitario –a mi entender– debería, además de mediar en conflictos, promover la cultura de la mediación y prevenir situaciones conflictivas.

Una mediación en este ámbito partiría de un conjunto de voluntades que concluirían en un acuerdo privado. En el ámbito penal, ese acuerdo debería servir además para que la parte denunciada, si el conflicto está resuelto, obtenga algún beneficio en el juicio para evitar que el conflicto vuelva a surgir.

Personalmente, apuesto por la mediación comunitaria que media antes de la denuncia; si no, estaremos haciendo una mediación penal de un conflicto comunitario. La denuncia obliga a un pronunciamiento por parte del Juez y esto no hay que olvidarlo.

El mediador que intervenga en estos conflictos tiene que saberlo y manejar esta situación para no generar unas expectativas que no se puedan cumplir y, con ellas, un recrudecimiento del conflicto.

De todas maneras, considero que el espacio que debe reivindicar la mediación en el ámbito penal es el de los delitos graves, sin que ello implique que precisamente los comunitarios, por producirse entre personas que se conocen, necesiten de la mediación.

## FUNDACIÓ CARLES PI I SUNYER D'ESTUDIS AUTONÒMICS I LOCALS

La Fundació Carles Pi i Sunyer d'Estudis Autonòmics i Locals és una entitat nascuda de l'impuls d'un conjunt d'autoritats locals de Catalunya. Té una vocació oberta i plural, i integra en el seu patronat persones procedents d'àmbits i institucions diverses.

La Fundació opera com un espai de discussió, elaboració i difusió d'idees en els àmbits del govern i la gestió dels municipis i les comunitats autònomes.

Els treballs i activitats de la Fundació integren perspectives diverses, des del dret, la ciència política, la gestió pública i l'economia pública, i recullen aportacions del món acadèmic català, espanyol i internacional, així com de càrrecs polítics i de professionals de l'administració pública.

La Fundació ha establert convenis i acords amb diferents institucions, universitats i centres d'investigació, amb els quals desenvolupa projectes en comú.

### PATRONAT

---

Ajuntament de Barcelona

Ajuntament de Girona

Ajuntament de Lleida

Ajuntament de Tarragona

Diputació de Barcelona

Mancomunitat de Municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona

Ministerio de Administraciones Públicas

*Josep M. Ainaud de Lasarte*

*Enric Argullol i Murgades*

*Josep M. Bricall Masip*

*Francesc Caminal i Badia*

*Jaume Galofré i Crespi*

*Pere Grases González*

*Joan B. Isart i López*

*Ernest Maragall i Mira*

*Pasqual Maragall i Mira*

*Manuel Mas i Estela*

*José M<sup>a</sup> Mena Álvarez*

*Josep Montilla Aguilera*

*Ramon Mullerat i Balmaña*

*David Pérez Maynar*

*Carles Pi-Sunyer i Arguimbau*

*Carolina Pi-Sunyer i Cuberta*

*Núria Pi-Sunyer i Cuberta*

*Oriol Pi-Sunyer i Cuberta*

*Antoni Serra i Ramoneda*

*Jordi Solé Tura*

*Guillem Vidal i Andreu*

*Eulàlia Vintró i Castells*

President: *Àngel Garcia i Fontanet*

Vicepresident: *Antoni Castells i Oliveres*

Secretari: *Josep M. Socías i Humbert*

Directora: *Meritxell Batet i Lamaña*

## ACTIVITATS

---

### *Seminaris de treball*

Reunions intensives de discussió i intercanvi entre experts.

### *Presentacions tècniques*

D'experiències de gestió i d'investigacions acadèmiques.

### *Jornades, Conferències i Taules Rodones*

Sessions obertes de divulgació i debat.

### *Premi Carles Pi i Sunyer*

Anualment es convocarà sobre temes que es considerin d'actualitat dins del marc dels estudis autonòmics i locals.

## SERVEIS

---

### *Banc de Bones Pràctiques*

Identifica, sistematitza i difon experiències innovadores de govern i gestió als municipis i les comunitats autònomes.

### *Observatori del Govern Local*

Elaboració d'una Enquesta als Municipis de Catalunya per tal de cobrir el dèficit d'informació existent sobre la realitat municipal.

### *Fons documental*

La Fundació recull documentació sobre govern local, autonomies i federalisme. Aquest fons documental és consultable també a través de la nostra pàgina web.

### *loc@l*

Llista de correu electrònic sobre govern local, federalisme i autonomies. Per subscriure's i difondre missatges a la llista cal enviar un correu electrònic a [local@pisunyer.org](mailto:local@pisunyer.org)

### *Arxiu Carles Pi i Sunyer*

Arxiu particular de Carles Pi i Sunyer sobre la Guerra Civil i l'exili: correspondència i documents de l'època.



## PUBLICACIONS

---

### *Informes Pi i Sunyer*

Estudis en profunditat que analitzen l'estat de la qüestió en matèries com el govern local, comunitats autònomes o justícia, i realitzen propostes en funció d'aquestes anàlisis.

### *Estudis*

Treballs de recerca de caràcter monogràfic impulsats per la Fundació.

### *Documents Pi i Sunyer*

Compilacions de textos, ponències i articles d'interès per a governs locals i autonòmics. Es posaran també a l'abast tesis, tesines i treballs d'investigació acadèmica sobre la matèria.

### *Punts de Vista*

Textos breus que presenten visions crítiques i propostes substantives adreçades a renovar la política i la gestió en els governs territorials.

### *Notes de Treball*

Documents de síntesi dels Seminaris de Treball realitzats a la Fundació.

### *Quaderns de l'Arxiu Pi i Sunyer*

Recull originals de l'Arxiu Pi i Sunyer en edicions crítiques, així com investigacions sobre la Guerra Civil, l'exili i el primer franquisme a Catalunya.

### *Documents d'Història*

Sèrie Segona República

Sèrie Exili

Sèrie Franquisme

### **Informes Pi i Sunyer**

Informe Pi i Sunyer sobre Gobierno Local en España

*Francisco Longo* (dir.)

Informe Pi i Sunyer sobre Gobierno Local en las democracias avanzadas

*Francisco Longo* (dir.)

Informe Pi i Sunyer sobre Comunidades Autónomas 1995-1996

*Manuel Ballbé, Joaquim Ferret* (dirs.)

Informe Pi i Sunyer sobre la Justícia a Catalunya (versió en català i castellà)

*Jaume Galofré* (dir.)

Informe Pi i Sunyer sobre prevenció i seguretat a Catalunya (versió en català i castellà)

Informe Pi i Sunyer sobre l'Administració de la Generalitat de Catalunya

Informe Pi i Sunyer sobre descentralització de competències als ens locals: educació, ocupació i habitatge

### **Documents**

1. Regiones y ciudades ante la Unión Europea
2. La Llei Municipal de Catalunya de 1934
3. El acceso de los Entes Locales al Tribunal Constitucional y la protección de la Autonomía Local
4. Nuevas orientaciones en Política y Gestión Urbana
5. Federalismo y subsidiariedad en Italia (*EXHAURIT*)
6. Estratègies per al desenvolupament econòmic i social en l'àmbit local
7. Optimizar la organización municipal
8. Mediació i resolució alternativa de conflictes als municipis (*EXHAURIT*)
9. El nuevo ordenamiento de las autonomías locales en Italia: entre continuidad y reforma
10. Informe mundial y Declaración de Berlín sobre el futuro urbano. Urban 21 (*EXHAURIT*)
11. Técnicas de gestión de calidad en la Administración Pública: CAF. El Marco Común de Evaluación
12. La Gestión Pública Intergubernamental en la Unión Europea
13. Conferencia de Riga sobre la democracia local en los albores del siglo XXI
14. Los altos cargos: entre la política y la administración
15. Evaluación sobre la corrupción en España
16. Las actuaciones municipales en Cataluña en el ámbito de la inmigración
17. La política báltica de la Unión Europea. El caso de Kaliningrado
18. La Reforma de la Organización Territorial de la Administración del Estado Portugués
19. La participación de los ciudadanos en la vida pública local
20. La reforma constitucional del sistema regional italià
21. Jornada sobre la corrupción en España, hoy. Situación y expectativas
22. Ética pública en el nivel local. Paquete de iniciativas modelo

### **Punts de Vista**

1. Fortalecer la conciencia de comunidad: ¿qué rol para los gobiernos locales? *Frank Benest*
2. Notas sobre el principio de subsidiariedad y el gobierno local. *Luciano Parejo*
3. El futur dels ajuntaments: vuit visions. *Diversos autors*
4. Vint anys d'ajuntaments democràtics: opinions a la premsa. *Diversos autors*
5. El dictamen sobre la secesión de Quebec: un comentario. *Carmen Chacón i Agustín Ruiz Robledo*
6. Marketing de servicios municipales. *Toni Puig*
7. La Carta municipal de Barcelona en la reforma del Régimen Local. *Tomàs Font*
8. L'accés dels estrangers no comunitaris a la funció pública local: un canvi cap a la igualtat. *Francesc Consuegra*

9. Cargos locales y derecho fundamental a la participación política. *Enrique Belda Pérez-Pedrero (EXHAURIT)*
10. La Llei Orgànica d'Universitats: quina aportació al futur de la universitat? *Eva Pons*
11. El conflicte d'Orient Mitjà: població, territori i poder polític. *Pere Vilanova*
12. Estabilitat pressupostària, autonomia i finançament de la inversió pública. *Antoni Castells*
13. El nacimiento de la Corte Penal Internacional. *Antoni Pigrau Solé*
14. Reflexiones a propósito de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. *Víctor Ferreres*
15. La resistencia de la economía palestina. *Salah Jamal*

### **Estudis**

1. La Provincia en el Estado de las Autonomías. *Diversos autors*
2. Gestió pública del turisme. Manual per a les administracions locals de les zones interiors. *Joan Cals (dir.)*
3. El Consell Tributari Municipal de Barcelona. *Diversos autors*
4. Gobierno local y modelo gerencial. Reflexiones y propuestas para fortalecer la función directiva en los municipios. *Diversos autors*
5. Los retos de la Justicia en el siglo XXI. Reflexiones sobre la situación actual y las perspectivas de futuro del Poder Judicial. *Diversos autors*
6. El "model europeu" de cohesió econòmica i social. *Diversos autors*
7. Jornades sobre el model d'organització territorial de Catalunya
8. Inmigración y Política urbana en la Región Metropolitana de Barcelona. *Eduard Rodríguez Villaescusa*

### **Notes de Treball**

1. Las Administraciones Locales ante el futuro Estatuto de la Función Pública
2. Proyecto de Ley Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa
3. Las Administraciones Locales ante la modificación de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común
4. Indicadores de Gestión para las Entidades Públicas
5. L'aplicació de la Llei de la intervenció integral de l'administració ambiental
6. Contratación pública local: propuestas de reforma
7. La Mediació Comunitària als Estats Units
8. Gobernabilidad Local y Participación Ciudadana
9. Grans Ciutats: La Carta Municipal de Barcelona
10. Municipis i Urbanisme. Tertúlies locals núm. 2

### **Papers de recerca**

1. La cooperación transestatal entre autoridades regionales y locales. *Neus Gómez*
2. La descentralización en Barcelona y Birmingham. *Moisès Amorós*
3. La devolution en el Reino Unido: Gales, Escocia e Irlanda del Norte. *Neus Oliveras*
4. Gobierno Local y desarrollo en Suecia: el caso del Condado de Västerbotten. *Pedro Luis Pérez Guerrero*
5. Reflexiones sobre la moción de censura al alcalde: evolución, comportamientos y regulación actual. *J. L. Martínez-Alonso Camps i Jaume Magre Ferran*

### ***EuropaFutura.org***

0. La participación de las regiones en Europa
1. Perspectivas actuales del proceso de integración europea
2. La Convención y la reforma institucional de la Unión Europea

### **Fora de col·lecció**

Anuario de Hacienda Local. 1998

Indicadors de gestió per a les entitats públiques

Documents AECA: Principis de comptabilitat de Gestió, núm. 16.

Barcelona: Gobierno y Gestión de la Ciudad

Editat i distribuït per Ediciones Díaz de Santos, tel. 91-431 24 82.

Las balanzas fiscales de las Comunidades Autónomas (1991-1996)

*Diversos autors*

Convivència, Seguretat i Justícia a Barcelona

*Joan Clos*, alcalde de Barcelona

Poder local y guetos urbanos

*Juli Ponce Solé*

Reflexions al voltant de la Llei electoral catalana

### **DISTRIBUCIÓ I VENDA**

- Les publicacions de la Fundació es troben a les principals llibreries d'Espanya; entre d'altres, a Barcelona:
  - A la Llibreria de la Diputació (C/ Londres, 55. Barcelona, tel. 93 402 25 00)
  - A la Llibreria Marcial Pons (C/ Provença, 249. Barcelona, tel. 93 487 39 99)
- Distribuïdora Marcial Pons, tel. 91 304 33 03.

**Quaderns de l'Arxiu Pi i Sunyer**

1. La situació a Catalunya i Espanya anys 1945-1946/Informe de les gestions fetes a Barcelona l'any 1947
2. Viure el primer exili: cartes britàniques de Pere Bosch i Gimpera, 1939-1940
3. Des dels camps. Cartes de refugiats i internats al Migdia francès l'any 1939
4. La cultura catalana a l'exili. Cartes d'escriptors, intel·lectuals i científics, 1939-1940  
*Maria Campillo i Francesc Vilanova (eds.)*

**Documents d'Història**

*Sèrie història 1. Franco a Barcelona*

**Memòries d'en Carles Pi i Sunyer**

1939. Memòries del primer exili

**DISTRIBUCIÓ I VENDA**

- Les publicacions de l'Arxiu es troben a les principals llibreries d'Espanya; entre d'altres, a Barcelona:
  - A la Llibreria de la Diputació (C/ Londres, 55. Barcelona, tel. 93 402 25 00)
  - A la Llibreria Marcial Pons (C/ Provença, 249. Barcelona, tel. 93 487 39 99)
- Distribuïdora Marcial Pons, tel. 91 304 33 03.